

De maatschappelijke betrokkenheid van Agium

Een onderzoek naar duurzaam ondernemen



Auteur: Vikash Tika
Datum: 27 juni 2012

De maatschappelijke betrokkenheid van Agium

Een onderzoek naar duurzaam ondernemen

Naam: Vikash Tika

Studentnummer: 07053894

Datum van afsluiting van de afstudeerscriptie: 27 juni 2012

Naam van de opdrachtgever: Agium Financiële Detachering

Afstudeerbegeleider: R. Van Adrichem

Afstudeerdocent: W.A.M. Vreeburg

Voorwoord

Deze scriptie is geschreven naar aanleiding van een onderzoek naar Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Deze scriptie is bedoeld om het bedrijf Agium duurzaam te laten ondernemen, waardoor zij haar verantwoordelijkheid pakt en zich op een positieve manier kan onderscheiden van de concurrenten.

De scriptie is geschreven in het kader van het afsluiten van de opleiding Bedrijfseconomie aan de Haagse Hogeschool en is bestemd voor Agium Financiële Detachering en zijn belanghebbenden, daarnaast voor een ieder die wil weten op welke manier Agium duurzaam onderneemt.

Graag wil ik Robbert van Adrichem en Marlous de Schepper bedanken voor de inhoudelijke begeleiding gedurende mijn onderzoek en alle deelnemers van mijn onderzoeken. Ook wil ik graag mijn afstudeerdocent de heer Vreeburg, bedanken voor de begeleiding die ik heb gehad vanuit school.

Den Haag, 27 juni 2012

Vikash Tika

Samenvatting

Agium is een jong detacheringsbureau dat zich graag wil ontwikkelen en zich wil onderscheiden van de concurrentie, daarnaast wil zij haar verantwoordelijkheid nemen in de vorm van een MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) beleid en eventueel daaraan verbonden een normering of een certificaat.

Het doel van dit onderzoek is een MVO beleid voor Agium, eventueel met inbegrip van een normering welke op het bedrijf is toegepast. Daartoe is een plan van aanpak opgesteld, waarin wordt beschreven hoe dit nieuwe beleid en de eventuele certificering kan worden geïmplementeerd in het bedrijf en hoe het nieuwe beleid wordt gecommuniceerd aan alle belanghebbenden van het bedrijf.

Het onderzoek zal antwoord geven op de volgende probleemstelling:

Hoe kan Agium maatschappelijk verantwoord ondernemen?

Agium is een organisatie die actief is op het gebied van Finance & Control en biedt oplossingen op project- of interimbasis. Projectbasis betekent dat een werknemer op een bepaald project wordt ingezet en pas wanneer dit project is afgerond, is de werknemer weer beschikbaar voor een nieuw project. Interimbasis betekent dat een werknemer tijdelijk een functie in een bedrijf vervult en dat hierbij niet duidelijk is wanneer de werknemer weer beschikbaar is. Agium kan personeel aan bedrijven aanbieden op het gebied van Finance & Control.

Bij MVO nemen bedrijven meer verantwoordelijkheid dan de verplichtingen gesteld vanuit de wet. Het gaat er minimaal om dat een bedrijf zich aan de wet houdt, dat ze niet zoeken naar gaten in de wet en zelf met initiatieven komen voor wat niet staat beschreven in de wet. Het maatschappelijk verantwoord ondernemen kent drie dimensies waarvoor een bedrijf zich inzet bij duurzaam ondernemen: Planet, People & Profit.

Wanneer een goed MVO beleid is geformuleerd en geïmplementeerd, kan het zinvol zijn dit aan externe partijen te laten zien. Dit kan in de vorm van een keurmerk. Er zijn momenteel vier soorten officiële certificaten, waarvoor de bedrijven kunnen kiezen. Daarnaast zijn er nog twee ISO normen op dit gebied, waarvan er één alleen de milieuactiviteiten dekt.

Van de geanalyseerde twaalf concurrerende bedrijven is slechts één MVO gecertificeerd, maar acht bedrijven hebben een MVO beleid beschreven. Die bedrijven gaan in hun beleid in op wat ze doen voor de 3 P's (Planet, People & Profit) en steunen diverse initiatieven. Hiermee laten ze hun maatschappelijke betrokkenheid zien. Aan de resultaten is te zien dat het duurzaam ondernemen bij de bedrijven de nodige aandacht heeft. De combinatie van een certificering en een MVO beleid is nog niet vaak te vinden bij de concurrentie.

De werknemers van Agium vinden dat een MVO beleid een meerwaarde is voor elk bedrijf en vinden het ook belangrijk dat hun eigen werkgever een MVO beleid heeft. Verder vinden de werknemers dat een MVO beleid niet gecertificeerd hoeft te zijn. Het MVO onderdeel opleiden en ontwikkelen van werknemers vinden zij het meest belangrijk.

Ook de klanten vinden dat een bedrijf niet gecertificeerd hoeft te zijn om een goed MVO beleid te voeren. Een aantal bedrijven accepteert extra kosten. Dit zijn vooral bedrijven/branches waar het onderwerp MVO echt leeft. De klanten vinden het MVO onderdeel duurzaam inkopen het belangrijkste onderdeel. Uit het onderzoek blijkt dat bedrijven nog geen specifieke eisen stellen op het gebied van MVO, wanneer ze met een leverancier zaken gaan doen.

Agium gebruikt de norm ISO 26000 als leidraad voor het nieuwe beleid, zodat Agium op een gestructureerde wijze een bijdrage kan leveren aan duurzame ontwikkeling. Agium kijkt verder dan de wettelijke verplichting en ziet het leveren van een duurzame bijdrage als een plicht. Deze internationale norm is niet bedoeld voor certificatiedoeleinden. Hiervoor is bewust gekozen. Uit het onderzoek onder de werknemers en klanten is namelijk gebleken dat een ruime meerderheid vindt dat een MVO beleid niet per se gecertificeerd dient te zijn.

De onderwerpen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid vloeien voort uit zeven principes en zes kernthema's. Economische aspecten, evenals aspecten met betrekking tot gezondheid en veiligheid horen bij de zes kernthema's. Elk kernthema omvat een aantal onderwerpen betreffende maatschappelijke verantwoordelijkheid. Niet alle onderwerpen zullen aan bod komen in dit beleid, omdat in overleg met Agium alleen de onderwerpen zijn gekozen die van toepassing zijn op het bedrijf.

De mogelijk te behalen extra opbrengsten is een positief bedrag, dat weer geïnvesteerd kan worden. Er valt maximaal een financieel voordeel uit het nieuwe beleid te halen van circa € 40.000.

Belangrijkste conclusies:

1. De werknemers van het bedrijf hechten veel waarde eraan, dat Agium een MVO beleid heeft.
2. Uit het onderzoek is gebleken, dat een de meerderheid van de belanghebbenden certificering van het MVO beleid niet nodig vindt.

Belangrijkste aanbevelingen:

1. Agium doet al veel aan op het gebied van MVO, echter waren deze niet vastgelegd. Dit betekent dat het nieuwe beleid in een relatief korte termijn kan worden geïmplementeerd in het bedrijf, want een deel van de initiatieven zijn al geïmplementeerd in het bedrijf. Het is aan te raden dat het hele beleid op korte termijn wordt geïmplementeerd, anders verwaterd het onderwerp. Om het beleid niet te verwateren, dient Agium jaarlijks het MVO beleid te evalueren en te verbeteren. Daarnaast wordt Agium aangeraden om bij de implementatie allereerst te beginnen met de investeringen die verricht moeten worden.
2. Het is op dit moment niet aan te raden het beleid te certificeren, omdat veel bedrijven op het gebied van MVO nog geen eisen stellen m.b.t. certificering, het levert veel bureaucratie op en voegt het niet veel toe aan de huidige aanpak.
3. Om te zorgen dat het MVO beleid de gewenste plaats en aandacht krijgt binnen Agium is het van belang om dit op te nemen in de Planning & Control cyclus van Agium.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Inleiding en probleemstelling.....	8
1. Agium.....	10
2. MVO en de toegevoegde waarde.....	12
2.1 Over MVO.....	12
2.2 Stappen in MVO	13
2.3 Toegevoegde waarde	14
3. MVO certificeringen	16
3.1 Officiële MVO normen:	16
3.2 Overige normen MVO	17
4. Concurrentie, werknemers en de markt	18
4.1 Concurrentie.....	18
4.2 Vragenlijst.....	18
4.3 Werknemers.....	19
4.4 Klanten	21
4.5 Opvallende punten.....	25
5. Nieuw duurzaam beleid	26
5.1 Bestuur van de huidige organisatie.....	26
5.2 ISO 26000	27
5.3 Principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid.....	28
5.4 Kernthema's	29
6. Financiële opbrengsten/kosten van het nieuwe beleid	36
Extra opbrengsten	36
Zonnepanelen.....	36
Bewegingssensor.....	36
Hr ketel	37
Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek	37
Papierverbruik	38
Dubbele beglazing	38
Overzicht	38
7. Communicatie en implementatie nieuwe beleid.....	40

7.1 Communicatieplan	40
7.2 Implementatie	40
7.3 Planning & Control-cyclus	42
Conclusies & Aanbevelingen	45
Literatuurlijst	47
Boeken.....	47
Bijlagen	50
Bijlage A: Inleidende brief enquête	51
Bijlage B: Concurrentieanalyse.....	52
Bijlage C: Vragenlijst onderzoek werknemers.....	54
Bijlage D: Vragenlijst onderzoek klanten.....	56

Inleiding en probleemstelling

Agium is een jong detacheringsbureau dat zich graag wil ontwikkelen en zich wil onderscheiden van de concurrentie, daarnaast wil zij haar verantwoordelijkheid nemen in de vorm van een MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) beleid en eventueel daaraan verbonden een normering of een certificaat.

De aanleiding voor dit onderzoek is dat er vanuit Agium behoefte is om maatschappelijk betrokken te zijn. Een MVO beleid geldt in deze tijd als een pluspunt waarover moderne bedrijven beschikken en welke vele voordelen kent o.a. financiële. Met dit beleid wil Agium op een hoger niveau presteren en verder doorgroeien. Bovendien stellen steeds meer bedrijven eisen m.b.t. het kiezen van opdrachtgevers. Hierbij kan gedacht worden aan een opdrachtgever dat op zijn eisenlijst heeft staan dat een MVO beleid beschreven en geïmplementeerd dient te zijn door het potentiële leverende bedrijf.

Het doel van dit onderzoek is een MVO beleid voor Agium, eventueel met inbegrip van een normering welke op het bedrijf is toegepast. Daartoe is een plan van aanpak opgesteld, waarin wordt beschreven hoe dit nieuwe beleid en de eventuele certificering kan worden geïmplementeerd in het bedrijf en hoe het nieuwe beleid wordt gecommuniceerd aan alle belanghebbenden van het bedrijf.

Het onderzoek zal antwoord geven op de volgende probleemstelling:

Hoe kan Agium maatschappelijk verantwoord ondernemen?

Vanuit het doel is de probleemstelling van dit onderzoek geformuleerd en volgen vanuit deze probleemstelling alle stappen die in het onderzoek gemaakt zijn. De probleemstelling is als volgt uitgewerkt aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Hoe is Agium georganiseerd?
2. Wat is MVO en wat is de toegevoegde waarde van MVO?
3. Wat zijn de mogelijkheden op het gebied van certificering?
4. Hoe pakt de concurrentie MVO aan en welke belang hechten de werknemers en de markt eraan?
5. Op welke manieren kan Agium duurzaam handelen en hoe zal het nieuwe beleid er uit gaan zien?
6. Wat zijn de financiële opbrengsten/kosten van het nieuwe beleid en hoe moet hiermee worden omgegaan?
7. Hoe zal het nieuwe beleid worden gecommuniceerd aan de belanghebbenden?
8. Hoe zal het nieuwe beleid in het bedrijf worden geïmplementeerd?

De doelgroep voor dit onderzoek is de directie, de huidige/nieuwe werknemers van Agium, huidige/nieuwe opdrachtgevers en een ieder die geïnteresseerd is in hoe dit in het bedrijf terug te vinden is.

Voor het uitvoeren van dit onderzoek zijn diverse onderzoeksmethodes gebruikt. Literatuur onderzoek, interviews met werknemers van het bedrijf, rapporten en antwoorden uit de gehouden enquête onder klanten van Agium

In het eerste hoofdstuk wordt de organisatie beschreven. Vervolgens wordt er in het tweede hoofdstuk ingegaan op wat MVO is en wat hiervan de toegevoegde waarde is. In het derde hoofdstuk

wordt er beschreven wat de mogelijkheden zijn om het MVO beleid te certificeren/structureren. Het vierde hoofdstuk zal nader worden ingegaan op hoe de concurrentie hun MVO beleid aanpakt en hoe de belanghebbenden denken over MVO. Daarna volgt het vijfde hoofdstuk, hierin zal het nieuwe MVO beleid worden beschreven en wordt er ingegaan welke initiatieven Agium steunt. Het zesde hoofdstuk zal de kosten en opbrengsten van het nieuwe MVO beleid beschrijven en de implementatie volgt in hoofdstuk zeven. Het rapport wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

1. Agium

In dit hoofdstuk vindt u algemene informatie over het bedrijf Agium. Tevens leest u hoe Agium te werk gaat binnen de branche. Dit hoofdstuk is bedoeld om een beter beeld te krijgen wat voor een bedrijf Agium is en hoe Agium te werk gaat.

Agium bestaat momenteel ruim tien jaar en is gevestigd in Pijnacker. Een detachingsbureau als Agium heeft werknemers in dienst en opdrachtgevers huren de werknemers voor een (on)bepaalde periode in¹. Het aantal werknemers bedraagt circa 24, hiervan is het grootste gedeelte gedetacheerd. De overige medewerkers vervullen op het kantoor van Agium diverse functies, hierbij kan gedacht worden aan accountmanager, back office medewerker en recruiter. De werknemers van het bedrijf zijn in verschillende branches gedetacheerd. Hierbij kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan (wegen) bouw, zakelijke dienstverlening, handelsondernemingen e.d.

Veel bedrijven vinden het belangrijk dat er flexibel kan worden omgegaan met de kosten die het bedrijf maakt. Dit mag niet ten koste gaan van de bedrijfsvoering. Detacheren is een manier om de bedrijfsvoering toch door te laten gaan en ervoor te zorgen dat je als bedrijf niet gebonden bent aan een lang contract.

Agium is een organisatie die actief is op het gebied van Finance & Control en biedt oplossingen op project- of interimbasis. Projectbasis betekent dat een werknemer op een bepaald project wordt ingezet en pas wanneer dit project is afgerond, is de werknemer weer beschikbaar voor een nieuw project. Interimbasis betekent dat een werknemer tijdelijk een functie in een bedrijf vervult en dat hierbij niet duidelijk is wanneer de werknemer weer beschikbaar is. Agium kan personeel aan bedrijven aanbieden voor uiteenlopende functies op het gebied van Finance & Control.

Agium kent in het bedrijf vijf kernwaarden:

Innovatief
Dienstverlenend
Duurzame relaties
Kwaliteit
Integriteit

De branche waarin Agium actief is kent veel concurrenten. Enkele grote concurrenten van Agium zijn Yacht, Vitae(tegenwoordig Experis), Van Berkel Professionals, Laudame Finance en Brunel. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit slechts een kleine selectie is van de vele concurrenten die Agium heeft. Om u een beeld te geven hoe groot de genoemde organisaties zijn, kunt u hieronder het aantal medewerkers vinden die bij de bedrijven in dienst zijn:

Bedrijfsnaam	Aantal werknemers	Actief in:
Van Berkel Professionals	16 ²	Nederland
Brunel	8000 ³	Internationaal
Laudame Financials	56 ⁴	Nederland

¹ Bron: <http://detacheren.zzpnodig.nl/zzp/detacheren/detachering-voor-zzpers-en-freelancers/>

² Bron: <http://www.vbprofs.nl/professionals/overzicht.html>

³ Bron: <http://www.brunel.nl/news/netherlands/nieuws/brunel-met-stip-binnen-op-lijst-beste-werkgevers.65107.lynkx>

⁴ Bron: <http://www.laudame.nl/actueel/nieuws/bericht:omzet-laudame-financials-2011.htm>

Vitae(Experis)
Yacht

800⁵ Internationaal
3500⁶ Nederland

Bij Agium staat kwaliteit hoog in het vaandel en dit wil ze bereiken door de zelf ontwikkelde BEST-Only “formule”. Deze BEST-Only formule houdt het volgende in:

Allereerst wordt er door de medewerker een competentie test uitgevoerd. Hieruit komen de sterke en zwakke punten van een medewerker. Hierdoor is het voor Agium mogelijk, om op een objectieve manier te bepalen wie voor welke soort project geschikt is. Agium biedt de opdrachtgever binnen 48 uur twee kandidaten welke geschikt zijn voor de beschikbare functie. Stel dat de aangeboden kandidaat aan het werk gaat, dan kan het in een uitzonderlijk geval voorkomen dat de opdrachtgever vindt dat de kandidaat niet voldoet aan de verwachtingen. Dan biedt Agium aan de opdrachtgever de mogelijkheid, om binnen de eerste tien dagen te reageren en daarna wordt samen met de opdrachtgever een nieuwe geschikte kandidaat gezocht. Door deze formule aan te houden, weet het bedrijf wie ze in huis haalt en wat de sterke en zwakke punten van deze kandidaat zijn. Hierdoor kan Agium beter voldoen aan de gestelde eisen van de klant.

Personeel wil graag gestimuleerd worden, dit kan in de vorm van bijvoorbeeld een beloning. Agium kent een zelf opgezet beloningssysteem, dat “YouTuse” wordt genoemd.

Dit beloningssysteem wordt voor elke werknemer apart bepaald. De beloning die door de werknemer wordt ontvanger wordt o.a. gebaseerd op de persoonlijkheid, vaardigheden en kennis. Deze worden getoetst aan de hand van een assessment. De uitslag van deze assessments bepalen het interne tarief van de werknemer en hierdoor probeert Agium een eerlijk en transparant systeem te creëren. Bovendien kan de werknemer in dit beloningssysteem groeien.

Verder wordt de beloning bepaald aan het aantal uren dat een werknemer beschikbaar is en hieraan wordt een tarief gekoppeld. Aan de hand van het aantal uren maal het interne tarief wordt een budget beschikbaar gesteld aan de werknemer. Dit budget kan de werknemer naar eigen inzicht besteden, hierbij kan gedacht worden aan: salaris, auto, levensloopverzekering, studies en trainingen e.d.⁷

Sinds kort is Agium in het bezit van de ISO 9001 en een VCU certificaat. VCU is een afkorting van “Veiligheid en Gezondheid Checklist Uitzendorganisaties”. Bij VCU gaat het om de veiligheid en de gezondheid van de werknemers. Een VCU certificaat is bedoeld voor bedrijven die personeel uitzenden naar andere bedrijven.

De ISO 9001 kan een organisatie gebruiken om de klanttevredenheid te verhogen. Dit bereiken ze door te voldoen aan de eisen van de klant en aan wet- en regelgeving. De ISO 9001 kan worden gebruikt om te beoordelen of de organisatie in staat is om te voldoen aan de eisen van klanten, wet- en regelgeving en de eigen eisen⁸.

Volgens de ISO 9001 moet het beleid op papier staan en dienen alle medewerkers hiervan op de hoogte te zijn. De organisatie moet de bedrijfsprocessen beheersen en dit kunnen aantonen⁹.

⁵ Bron: <http://www.companyspot.nl/bedrijfsprofielen/vitae>

⁶ Bron: <http://www.beste-werkgevers.nl/bedrijf/yacht/>

⁷ Bron: Agium.nl

⁸ Bron: <http://www.nen.nl/web/Normen-ontwikkelen/ISO-9001-kwaliteitsmanagement.htm>

⁹ Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

2. MVO en de toegevoegde waarde

In dit hoofdstuk kunt u lezen wat MVO is. Allereerst krijgt u wat algemene informatie over MVO, vervolgens wordt er nader ingegaan op de verschillende stappen die bedrijven kunnen nemen richting MVO. Als laatste wordt in dit hoofdstuk ook ingegaan op wat de toegevoegde waarde van MVO voor een bedrijf is.

2.1 Over MVO

Maatschappelijk verantwoord ondernemen(MVO) is niet een nieuw initiatief, maar wordt wel steeds populairder bij bedrijven. Steeds meer bedrijven gaan inzien dat MVO een toegevoegde waarde levert aan hun bedrijf. Waar het begon met de grote bedrijven die maatschappelijk verantwoord ondernemen, zie je tegenwoordig ook veel meer bedrijven in het MKB die duurzaam ondernemen.

Bij MVO nemen bedrijven meer verantwoordelijkheid dan de verplichtingen gesteld vanuit de wet. Het gaat er minimaal om dat een bedrijf zich aan de wet houdt, dat ze niet zoeken naar gaten in de wet en zelf met initiatieven komen voor wat niet staat beschreven in de wet. Het maatschappelijk verantwoord ondernemen kent drie dimensies waarvoor een bedrijf zich inzet bij duurzaam ondernemen. De drie dimensies zijn:

Planet

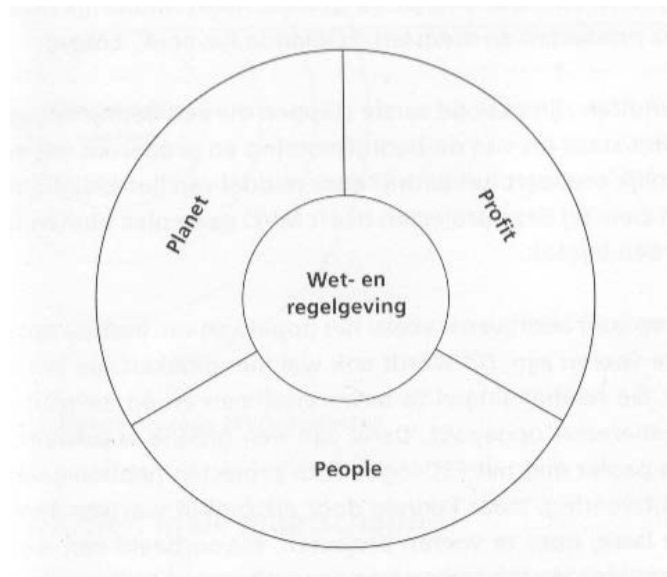
Bij de eerste dimensie draait het om de ecologische belasting welke een bedrijf op het milieu heeft afgewenteld. Het komt dus op neer, hoe een bedrijf zijn verantwoordelijkheid pakt op het gebied van het belasten van het milieu, de natuur, het landschap, energie, afval en grondstoffen.

People

Bij de tweede dimensie gaat het, zoals de dimensie al aangeeft, om de mens. Niet alleen de eigen werknemers in het bedrijf maar ook alle belanghebbenden buiten het bedrijf. Bij de eigen werknemers gaat het vooral om de arbeidsomstandigheden en de inhoud van de arbeid.

Profit

In eerste instantie denk je bij de benaming van de laatste dimensie dat MVO alleen maar om de winst zou gaan. Dit klopt niet helemaal, natuurlijk wil een bedrijf altijd winst maar daar gaat het niet alleen om. Bij deze dimensie gaat het ook om thema's als: werkgelegenheid, kiezen van een goede/duurzame vestigingsplaats, politieke betrokkenheid, economische effecten van de diensten en producten en bijdrage aan de welvaart. Daarom wordt profit ook wel vervangen door "prosperity".



Figuur 1: aandachtsgebieden MVO¹⁰

2.2 Stappen in MVO

MVO is een proces welke niet stopt als deze is geformuleerd, maar steeds verder wordt ingevuld en geen vaste formuleringsprocedure kent.

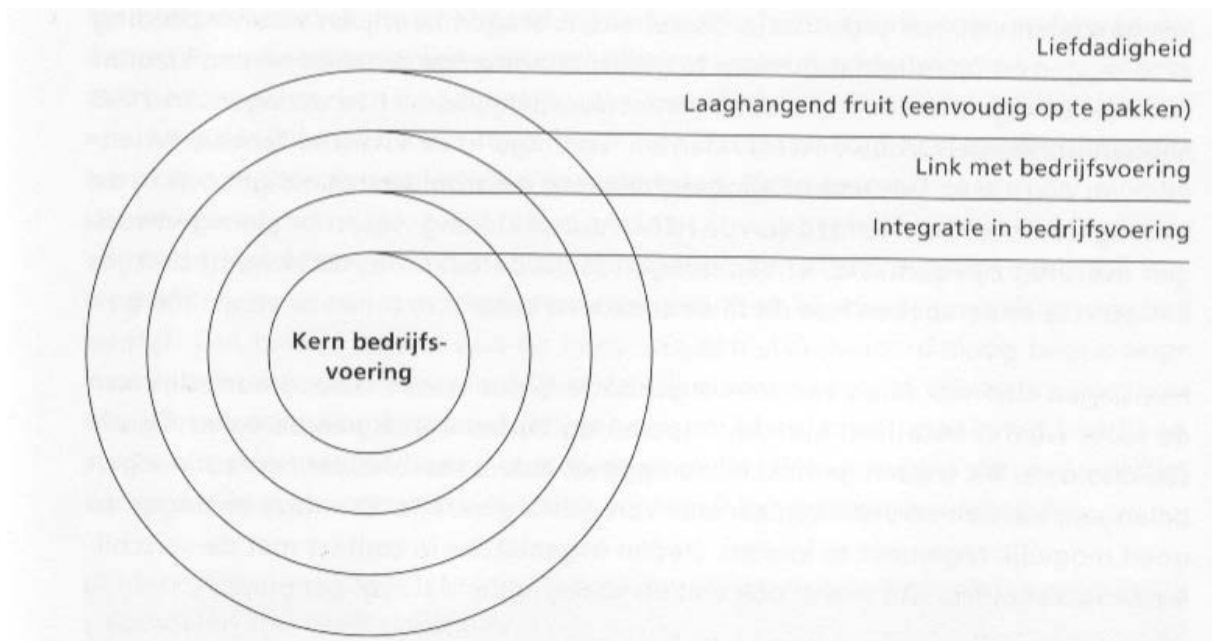
Bij verantwoord ondernemen zijn er verschillende stappen die genomen worden. Een eenvoudige eerste stap richting maatschappelijk verantwoord ondernemen is liefdadigheid, dat geld wordt geschonken aan een goed doel. Deze stap is gemakkelijk te nemen door bedrijven, omdat deze los staat van de bedrijfsuitvoering en dus geen grote gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering in het bedrijf.

De tweede stap richting MVO gaat om het zogenaamd 'laaghangend' fruit. Het oppakken van interne projecten die vrij eenvoudig uit te voeren zijn. Bij deze stap kan gedacht worden aan: groene leasewagens, milieu vriendelijk papier e.d. Hierbij wordt eveneens de relatief simpele en op zichzelf staande projecten eerst opgepakt. Net als bij de eerste stap is deze eenvoudig te nemen.

Bij de derde stap linkt een bedrijf de verschillende op zichzelf staande duurzame projecten aan zijn bedrijfsvoering. Hier worden de projecten duidelijk gelinkt aan de bedrijfsvoering van het bedrijf. Zoals een bedrijf dat het watergebruik tijdens het productieproces zuiniger maakt.

De vierde en voorlopig laatste stap is dat de individuele projecten worden gebundeld tot een gestructureerd beleid. Bij deze stap wordt het MVO beleid geïntegreerd in de bedrijfsvoering en is de bedrijfsvoering nadrukkelijk gericht op het maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dit geval kan gedacht worden, dat het bedrijf zijn hele bedrijfsuitvoering richt op duurzaam ondernemen.

¹⁰ Bron: Doets M. & Isabella Voskuyl(2010). Mens, milieu & meerwaarde: nut en noodzaak van MVO(1^e druk). Amsterdam: SWOCC.



Figuur 2: Verschillende niveaus MVO-projecten¹¹

2.3 Toegevoegde waarde

Het uitvoeren van een MVO beleid kent verschillende motivaties. Zo is de eerste motivatie van de bedrijven, dat ze vinden dat dit hoort. Deze bedrijven vinden betrokkenheid bij de maatschappij belangrijk. De tweede motivatie is een MVO beleid formuleren door druk van buiten/binnen het bedrijf. Hierbij kan gedacht worden aan aandeelhouders van bedrijven, die vinden dat ze maatschappelijk verantwoord dienen te ondernemen. Ook kan druk worden uitgeoefend door klanten of werknemers. Een derde motivatie om maatschappelijk verantwoord te ondernemen is, dat bedrijven zien dat het loont. Steeds meer bedrijven zien dat een goed MVO beleid vele (financiële)voordelen kan opleveren.

Een goed MVO beleid kan voor een bedrijf leiden tot verlaging van de kosten, zoals voor energieverbruik, grondstoffen, een lagere ziekte verzuim, gedreven werknemers e.d. Een betere bedrijfsvoering kan een bedrijf snel kostenbesparingen opleveren. Daarnaast maakt een goed MVO beleid een bedrijf aantrekkelijker voor de huidige en potentiële werknemers, huidige en potentiële klanten en zorgt het dat het bedrijf een goed imago heeft en houdt. Ook wordt een MVO beleid steeds belangrijker in de strijd met de concurrentie, want steeds meer bedrijven ondernemen maatschappelijk en om niet achter de feiten aan te lopen loont het als een bedrijf zich in hierin verdiept. Een voordeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen kan zijn, dat een bedrijf makkelijker kan omgaan met tegenslagen. Zoals bij een economische crisis, want wanneer je een MVO beleid hebt toegepast ga je slimmer om met diverse kosten in het bedrijf. Zoals grondstof- en energiebesparing en besparing van vervoerskosten. Verder draagt MVO in de meeste gevallen bij aan gemotiveerd personeel, hogere arbeidsproductiviteit, lager ziekteverzuim, meer tevreden klanten en positieve publiciteit. Dit zijn enkele voorbeelden van voordelen van MVO die een bedrijf heeft bij tegenslagen¹².

¹¹ Bron: Doets M. & Isabella Voskuyl(2010). Mens, milieu & meerwaarde: nut en noodzaak van MVO(1^e druk). Amsterdam: SWOCC.

¹² Bron: http://www.mvonderland.nl/dossier/12/189/dossier_description/2099

Een goed voorbeeld van een branche waar MVO erg leeft is de bouwwereld. Het is zo belangrijk omdat er in de bouwwereld veel wordt gewerkt met aanbestedingen. De bedrijven die voor de opdracht in aanmerking willen komen, proberen aan de hand van het MVO beleid aan de wettelijke regelgeving te voldoen en zich te onderscheiden van andere bedrijven. Dit proberen ze te bereiken via energie zuinige huizen en gebouwen, duurzaam inkopen e.d.

3. MVO certificeringen

Wanneer een goed MVO beleid is geformuleerd en geïmplementeerd, kan het zinvol zijn dit aan externe partijen te laten zien. Dit kan in de vorm van een keurmerk. Zo een keurmerk zorgt ervoor dat het bedrijf laat zien dat ze zichzelf niet zomaar zonder reden maatschappelijk verantwoord noemt, want ze laat zich keuren door een externe onafhankelijke partij. Een klant ziet dat een bedrijf een keurmerk heeft en dat helpt bij het kiezen voor maatschappelijk verantwoorde leveranciers. In dit hoofdstuk kunt u lezen op welke manieren een MVO beleid officieel kan worden gecertificeerd en vervolgens wordt ingegaan op een aantal andere normen.

3.1 Officiële MVO normen:

Er zijn momenteel vier soorten officiële certificaten, waaruit de bedrijven kunnen kiezen.

1. MVO Prestatieladder

Allereerst is er de MVO prestatieladder. Deze certificering kent vijf verschillende niveaus. Op elk van de vijf niveaus wordt een apart certificaat uitgegeven. De eerste twee niveaus zijn eenjarige certificaten, met als doel om een MVO certificaat Niveau-3 te behalen. Niveau-3 wordt gezien als het algemeen haalbare voor ieder bedrijf in de branche. De organisatie betreft ook indirecte stakeholders en beschikt over een gecertificeerd managementsysteem. In sommige situaties kunnen bedrijven doorgroeien naar niveau 4 of zelfs niveau 5. Dit is onder meer afhankelijk van de bedrijfstak waarin het bedrijf actief is¹³. Bij niveau-4 heeft het bedrijf in samenspraak met stakeholders branche overstijgende doelen geformuleerd en neemt haar verantwoordelijkheid in de keten. Bij niveau-5 bepaalt de organisatie in overleg met stakeholders hoe ze haar MVO-doelen verder aan kan scherpen en uit te voeren om zich continu te blijven ontwikkelen op gebied van MVO. Een extern geverifieerd MVO-verslag en twee gecertificeerde managementsysteem (gebaseerd op minimaal één van de certificatenormen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 of SA 8000) zijn onderdeel van niveau 5¹⁴.

2. De MVO Wijzer

De MVO-Wijzer is een certificeringsmethode welke op basis van de ISO 26000 is ontwikkeld. Deze methode kent twee fases en is voor veel bedrijven relatief makkelijk te behalen. Daarnaast sluit dit certificaat goed aan op bestaande kwaliteitssystemen.

Fase 1

Eerst dient een meting plaats te vinden in het bedrijf. Dit kan gebeuren door medewerkers of leidinggevenden en wordt wel de “MVO-Zelfevaluatie” genoemd. Hierdoor kan het bedrijf een goed beeld krijgen van de stand van zaken op het gebied van MVO. Deze MVO-Zelfevaluatie wordt, bij een positieve beoordeling, afgesloten met een MVO-Verklaring.

Fase 2

Bij deze fase kan het bedrijf daadwerkelijk het MVO-certificaat behalen. Hierbij toetst een bevoegd bureau het bedrijf op MVO activiteiten. Wanneer het bureau van mening is dat alles goed verloopt, wordt een MVO certificaat uitgereikt¹⁵.

¹³ Bron: <http://www.mvoprestatieladder.nl/mvoprestatieladder.php>

¹⁴ Bron: <http://www.iso26000scan.nl/home/mvo-prestatieladder>

¹⁵ Bron: <http://www.de-mvowijzer.nl/>

3. Keurmerk NL - MVO

Bij dit keurmerk gaat het om de MVO aspecten die een organisatie kan beheersen en waarop je als bedrijf zijnde invloed op kan uitoefenen. De KeurmerkNL stelt specifieke eisen bij het certificeren voor de MVO vast¹⁶.

4. Instituut MVO Aantoonbaar

Bij deze norm ligt de nadruk op het hebben van een managementsysteem. Deze norm stelt geen inhoudelijke eisen/normen over onderwerpen m.b.t. MVO, maar stelt alleen eisen over het inventariseren van de betreffende onderwerpen. Je kunt denken aan onderwerpen als: het afwegen van stakeholderbelangen, het opstellen, implementeren, monitoren, bijsturen van plannen en MVO doelstellingen en plannen en het communiceren hierover. Ook bij dit certificaat geldt dat een onafhankelijk bureau de uitgewerkte stukken beoordeelt en bij goedkeuring het certificaat uitdeeft¹⁷.

3.2 Overige normen MVO

Daarnaast zijn er nog twee ISO normen op dit gebied.

ISO 26000, maatschappelijke verantwoordelijkheid

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor MVO. Deze norm is slechts een hulpmiddel voor bedrijven bij de vorming en implementatie van MVO. Hiermee kan een bedrijf zichzelf naar buiten toe niet als een gecertificeerd bedrijf laten zien, dit geeft nadelen, maar heeft ook voordelen¹⁸. Een groot nadeel van het niet certificeren is, dat je als bedrijf niet naar buiten toe een keurmerk kan laten zien. Daardoor geeft het niet direct aan waar het bedrijf voor staat en krijgen potentiële klanten een onvolledig beeld over het bedrijf. Het biedt echter ook voordelen, om je als bedrijf niet te certificeren. Een voordeel hierbij is, dat er geen standaard procedure bestaat om het keurmerk ieder jaar te controleren. Dit betekent minder bureaucratie, want er hoeft geen lijstje te worden afgevinkt. Verder daagt een norm niet uit, om na te denken buiten de kaders van de norm. Er zijn minder administratieve en financiële lasten, wanneer een bedrijf zich niet certificeert.

ISO 14001, milieurisico's

Met behulp van de ISO 14001 kunnen de milieurisico's van de bedrijfsvoering beheerst en mogelijk verminderd worden¹⁹. De ISO 14001 certificaat is niet een verplicht certificaat, maar de overheid en semi overheden hechten er tegenwoordig wel waarde aan. Verder ben je met deze norm niet MVO gecertificeerd, maar het dekt wel de milieurisico's welke een bedrijf heeft. ISO normen zijn over het algemeen bekend bij bedrijven, in tegenstelling tot de eerder genoemde normen. Dat kan een mogelijke motivatie voor een bedrijf zijn, welke deze norm kiest.

¹⁶ Bron: <http://www.keurmerk-mvo.nl/>

¹⁷ Bron: <http://www.mvonorm.com/>

¹⁸ Bron: <http://www.mvonederland.nl/trends-ontwikkelingen/iso-26000>

¹⁹ Bron: <http://www.iso14000.nl/watwaarom.html>

4. Concurrentie, werknemers en de markt

Dit hoofdstuk beschrijft allereerst of de concurrentie een MVO beleid heeft en als dit zo is hoe deze wordt gehanteerd. Vervolgens wordt een onderzoek beschreven, welke is gehouden onder de werknemers van Agium. Daarna volgt een onderzoek gehouden onder de klanten van Agium. Als laatst worden nog enkele opvallende punten besproken van beide onderzoeken.

4.1 Concurrentie

Bij de analyse van de concurrenten zijn er twaalf financiële detacheringsbureaus geanalyseerd. De analyse hiervan kunt u vinden in bijlage B. Bij het selecteren van deze concurrenten is gekozen, om zowel grote als kleine bedrijven te selecteren. Hieruit is naar voren gekomen, dat zes van de twaalf bedrijven geen enkele certificering hebben en ook geen activiteiten op het gebied van MVO. Wat naar voren komt, is dat deze bedrijven relatief klein zijn en hierdoor mogelijk tijd en aandacht missen.

Vervolgens is gekeken naar de certificaten die de bedrijven in bezit hebben. Vooral hoeveel bedrijven er officieel gecertificeerd zijn voor hun MVO beleid. Het blijkt dat slechts één bedrijf MVO Prestatieladder is gecertificeerd. Drie bedrijven zijn in bezit van een ISO 9001 en twee bedrijven van ISO 14001. Twee bedrijven hebben een certificaat dat is gericht op het gebied van arbeid.

Het opvallende bij de analyse is dat acht bedrijven een MVO beleid hebben beschreven, maar dat slechts één bedrijf dit heeft gecertificeerd. Vooraf was de gedachte dat men een MVO beleid graag gecertificeerd wil hebben, dit blijkt over het algemeen bij de concurrenten niet zo te zijn. Mogelijk hecht niet iedereen evenveel waarde aan een gecertificeerde MVO beleid. Het grootste gedeelte van de acht bedrijven dat een MVO beleid heeft beschreven, steunt een goed doel. Dit loopt uiteen van donaties tot gastcolleges. Verder doen deze bedrijven ook veel aan duurzame initiatieven, initiatieven die ook heel goed door Agium kunnen worden uitgevoerd. Een groot deel van de initiatieven zijn nagenoeg hetzelfde bij de meeste bedrijven. Wel zijn er enkele interessante initiatieven waar je niet snel aan denkt. De initiatieven die redelijk bekend zijn bij de bedrijven, zijn initiatieven als energie besparen, papierbesparing enz. Initiatieven waar je minder snel aan denkt zijn initiatieven waarbij een werknemer bij het bedrijf Yacht, verlof mag opnemen om vrijwilligerswerk te doen. Dit bedrijf wil ook het percentage vrouwen in het bedrijf verhogen en meer vrouwen in een top functie.

Samenvattend blijkt dat van de geanalyseerde bedrijven er slechts één MVO is gecertificeerd, maar dat veel bedrijven wel een MVO beleid hebben beschreven. De meeste bedrijven gaan in op wat ze doen voor de 3 P's (Planet, People & Profit) en de bedrijven steunen diverse initiatieven. Hiermee laten ze hun maatschappelijke betrokkenheid zien. Aan de resultaten is te zien dat het duurzaam ondernemen bij de bedrijven de nodige aandacht heeft. De combinatie van een certificering en een MVO beleid is nog niet vaak te vinden bij de concurrentie, hierdoor kan Agium met de ISO 9001 en met een mogelijk certificering zich onderscheiden van de concurrentie.

4.2 Vragenlijst

De vragenlijst van de enquêtes is eerst globaal beschreven, vervolgens is aan de vragenlijst verdere invulling gegeven bij besprekingen met de heer Van Adrichem en mevrouw De Schepper. De enquête voor de werknemers werd het eerst uitgezet. Na een aantal besprekingen hebben er verbeterpunten plaatsgevonden in de vragenlijst voor de klanten en vervolgens werd ook deze enquête uitgezet.

De vragenlijst van beide enquêtes kunt u vinden in bijlage C & D.

4.3 Werknemers

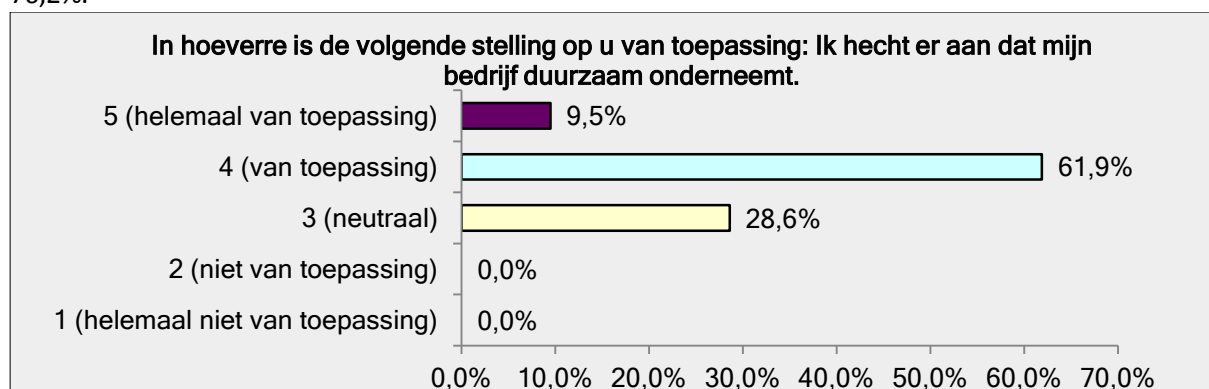
Om te kunnen bepalen wat de mening van de werknemers is op het gebied van MVO en om te bepalen hoe de werknemers tegen MVO aankijken, is onder de werknemers een enquête gehouden. Bij het maken van het MVO beleid is het goed om te weten welke thema's belangrijk worden gevonden door de werknemers. Hiermee kan vervolgens bij het te beschrijven beleid rekening mee worden gehouden. Een MVO beleid zonder steun van werknemers voegt niet veel toe aan een bedrijf. Daarom is het dus belangrijk om de meningen van de werknemers mee te nemen in het MVO beleid. Deze enquête bestond uit elf vragen en kon met naam worden ingevuld of anoniem. De enquête is gehouden onder 24 werknemers en hiervan hebben er 21 de enquête ingevuld. In de enquête is een aantal vragen opgenomen welke niet direct betrekking hebben op het onderwerp MVO, maar wel belangrijk kunnen zijn bij de analyse. Zoals: Wat is uw functie binnen Agium? Dit kan handig zijn, zodat er een onderscheid kan worden gemaakt hoe de verschillende functies in het bedrijf denken over het onderwerp. Bij de analyse is gebleken dat er weinig onderscheid is tussen de verschillende functies in het bedrijf, dit komt doordat er in Agium weinig verschillende functies zijn te onderscheiden.

Uit de enquête blijkt, dat de werknemers over het onderwerp MVO goed op de hoogte zijn. Alle medewerkers kenden het onderwerp en een verdere toelichting over het onderwerp was niet nodig.

Bij het analyseren van vragen met meerdere antwoord mogelijkheden, is ervoor gekozen om aan de antwoordopties punten toe te kennen. Zo kreeg het hoogst te behalen optie vijf punten en het laagst te behalen optie één punt. Vervolgens is bekeken hoeveel punten er maximaal kan worden behaald bij een vraag. Dat was het hoogst aantal te behalen punten maal het aantal geënquêteerden. Daarna zijn de behaalde punten gedeeld door het maximaal te behalen punten, waaruit een percentage resulteert. De reden voor deze methode is, dat het bij grafieken vaak niet goed mogelijk is om een betrouwbare conclusie te trekken. Door deze methode te hanteren, is gekwantificeerd hoeveel waarde de geënquêteerden hechten aan een bepaalde vraag. Dit cijfer is gebaseerd op een schaal van 1 tot 100%, wat betekent dat wanneer een percentage van 75% uitkomt, dit kan worden gezien als een rapportcijfer van 7,5. Door dit aan te houden bij vragen met meerdere keuzemogelijkheden, kan de vraag kwantitatief worden beoordeeld.

Belang duurzaam ondernemen

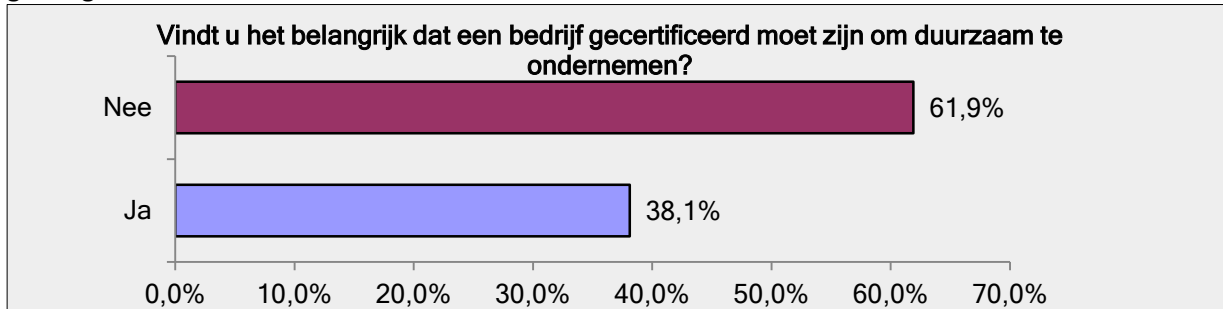
Na een aantal inleidende vragen volgt de eerste inhoudelijke vraag, hoe de werknemers denken over de volgende stelling: Ik hecht er aan dat mijn bedrijf duurzaam onderneemt. Bij deze vraag is de waarderingsmethode gebruikt, die in de vorige alinea is uitgelegd. Hier komt een percentage uit van 76,2%.



Interpretatie: de werknemers vinden duurzaam ondernemen belangrijk

Wenselijkheid certificeren

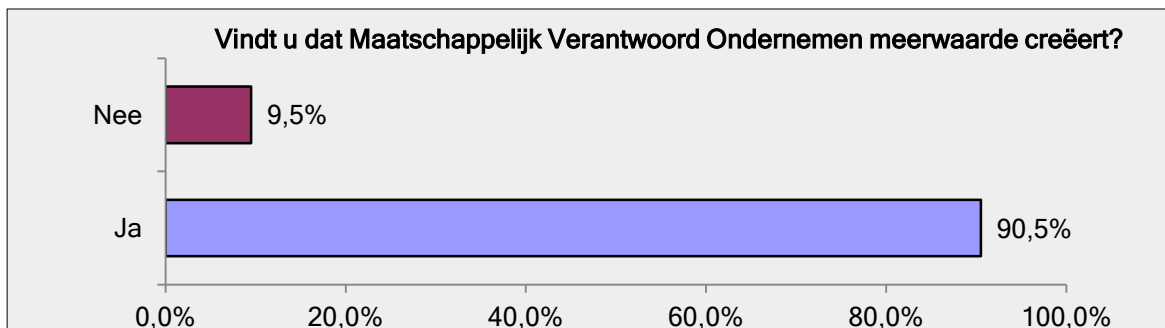
Agium overweegt om het nieuwe MVO beleid te certificeren, hierbij willen ze graag de meningen weten van de belanghebbenden, in dit geval zijn dat dus de werknemers. Door deze vraag te stellen wil men erachter komen of een certificering gewenst is. Door de uitslag kan er goed worden bepaald hoe de belanghebbenden erover denken en kan bepaald worden hoeveel extra waarde een certificering heeft. De meerderheid van de werknemers van het bedrijf vindt, dat een certificaat niet per se nodig is. Uiteraard is dit resultaat niet doorslaggevend, want verderop in dit verslag kunt u de mening van de klanten lezen en zal de directie de doorslag geven of ze het certificaat belangrijk genoeg vinden.



Interpretatie: het MVO beleid hoeft volgens de werknemers niet gecertificeerd te zijn

Meerwaarde MVO

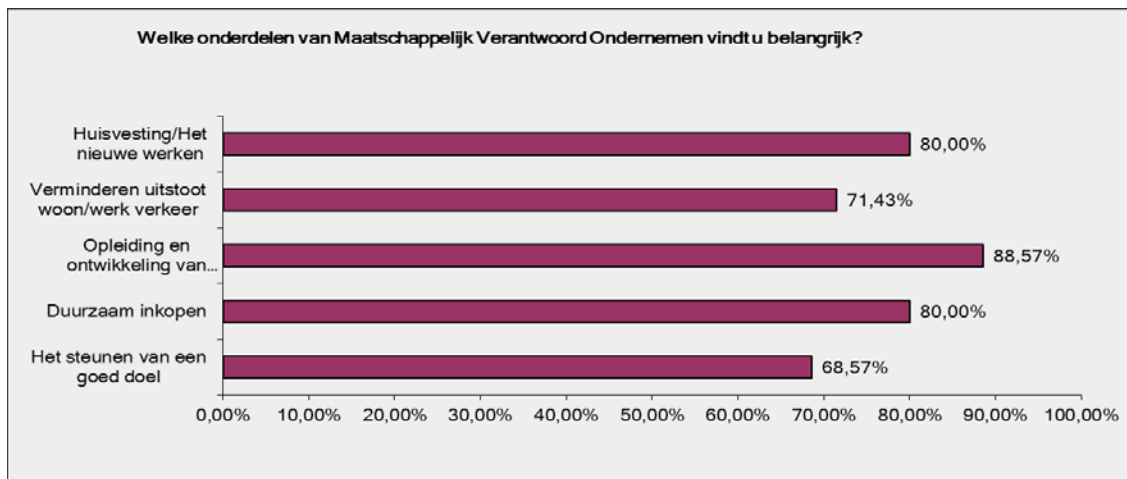
Vervolgens is er aan de werknemers gevraagd of MVO een meerwaarde creëert. Hier kwam een opvallend antwoord uit. Maar liefst 90,5% van de geënquêteerde werknemers vindt MVO een meerwaarde voor een bedrijf. Verder wordt MVO momenteel door een kleine groep beschouwd als een pluspunt in een organisatie en nog niet als een “must”. Daarmee wordt bedoeld, dat je als bedrijf in deze tijd nog geen MVO beleid nodig hebt.



Interpretatie: de werknemers vinden MVO met een ruime meerderheid een meerwaarde

Onderwerpen MVO

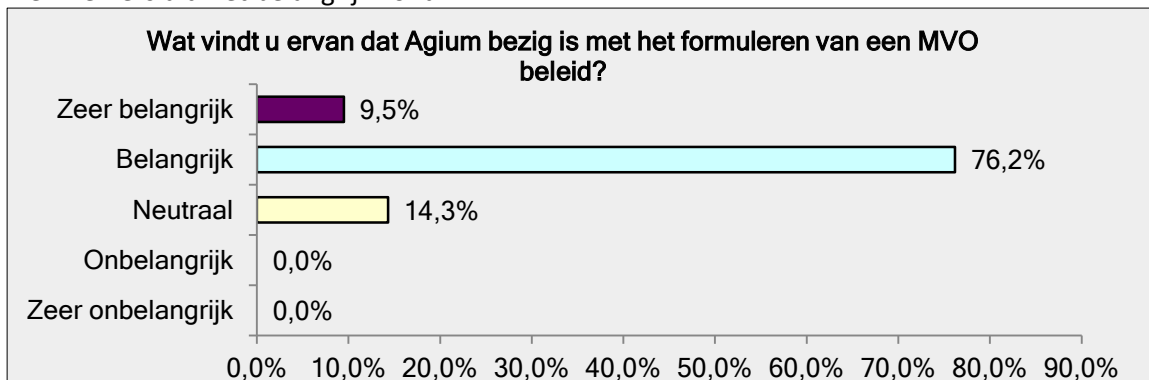
Daarna volgt de vraag: Welke onderdelen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u belangrijk? Bij deze vraag is een aantal opties gegeven en kennen de werknemers aan die onderwerpen een waarde toe. Daaruit blijkt dat het opleiden en ontwikkelen van medewerkers het absolute nummer één antwoord is. Aan deze keuze wordt door de werknemers, dus het meeste waarde aan gehecht. Hierna volgen de onderwerpen huisvesting/Het nieuwe werken en duurzaam inkopen. Deze twee onderwerpen zijn door de werknemers als even belangrijk beoordeeld. De percentages zoals die hieronder te zien zijn, zijn berekend volgens de eerder genoemde waarderingsemethode.



Interpretatie: de werknemers vinden het opleiden en ontwikkelen van werknemers het belangrijkste

MVO beleid Agium

Daarna is in het onderzoek nader ingegaan op het feit dat Agium bezig is met het formuleren van een MVO beleid. Daarop is een score behaald van 79,05%. Opvallend hierbij is dat geen van de werknemers dit niet belangrijk vond.



Interpretatie: het wordt door de werknemers belangrijk gevonden dat Agium bezig is met een MVO beleid

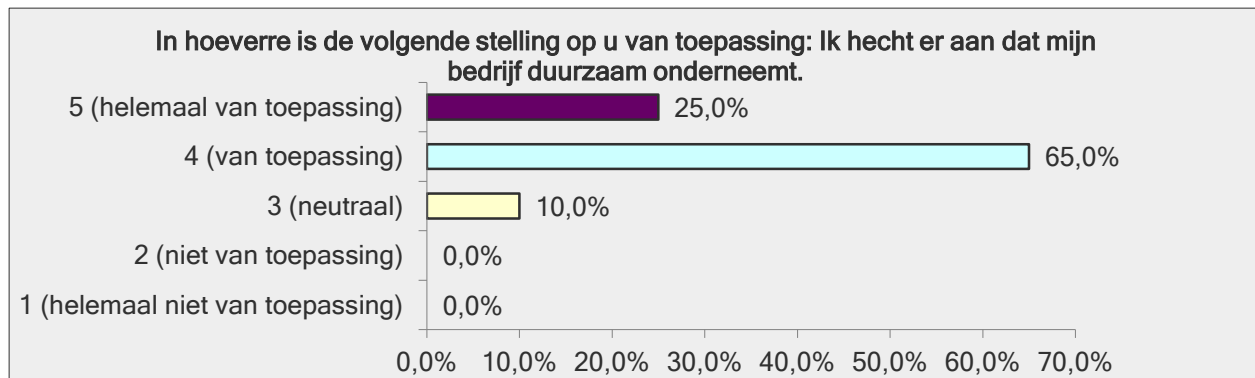
4.4 Klanten

Klanten zijn bepalend voor elke bedrijf, daarom is er ook een enquête gehouden onder de klanten. Op deze manier kan bekeken worden wat de klant belangrijk vindt en waar zijn prioriteiten liggen. De vragenlijst bestaat uit zeventien vragen. De enquête is gehouden onder 61 contactpersonen van ruim 30 verschillende bedrijven. Zeventientien hebben de enquête volledig ingevuld en drie hebben dat gedeeltelijk gedaan. Dit heeft tot een beperkte respons geleid van 20 klanten. Omdat er geen reden is om aan te nemen dat de meningen van de personen die niet hebben gereageerd afwijken, is hiermee geen rekening gehouden bij het trekken van conclusies.

Net als bij de enquête van de werknemers wordt in het onderzoek gevraagd of de geënquêteerde bekend is met MVO. Hieruit bleek dat 90% bekend was met MVO en dus 10% niet bekend was. De 10% van de geënquêteerden hebben vervolgens een korte uitleg gehad wat MVO inhoudt en hierdoor konden ze begrijpen waar het onderzoek over gaat.

Belang MVO

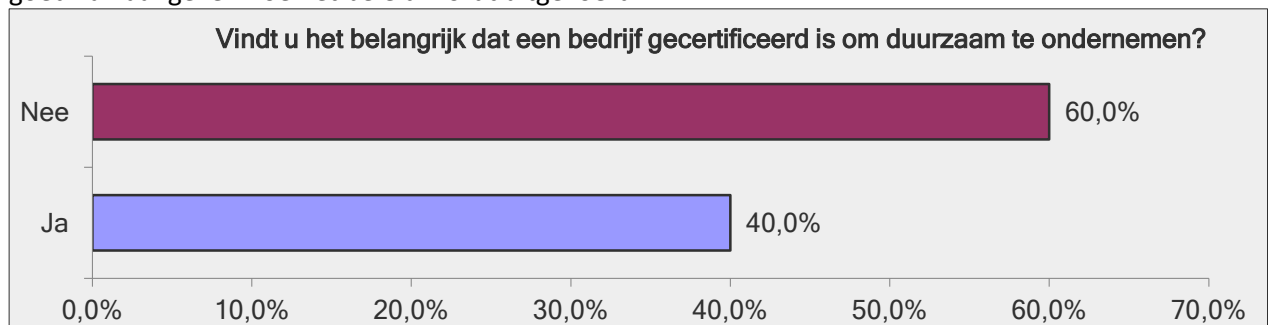
Vervolgens is de volgende stelling gevraagd aan klanten: Ik hecht er aan dat mijn bedrijf duurzaam onderneemt. De klanten konden bij deze vraag aangeven in hoeverre de stelling op hun van toepassing is. Hier kwam volgens de al eerder genoemde waarderingsmethode een percentage uit van 83%. De klanten vinden het voor hun eigen bedrijf dus belangrijk dat ze duurzaam ondernemen.



Interpretatie: de klanten vinden duurzaam ondernemen voor hun eigen bedrijf belangrijk

Belang certificeren

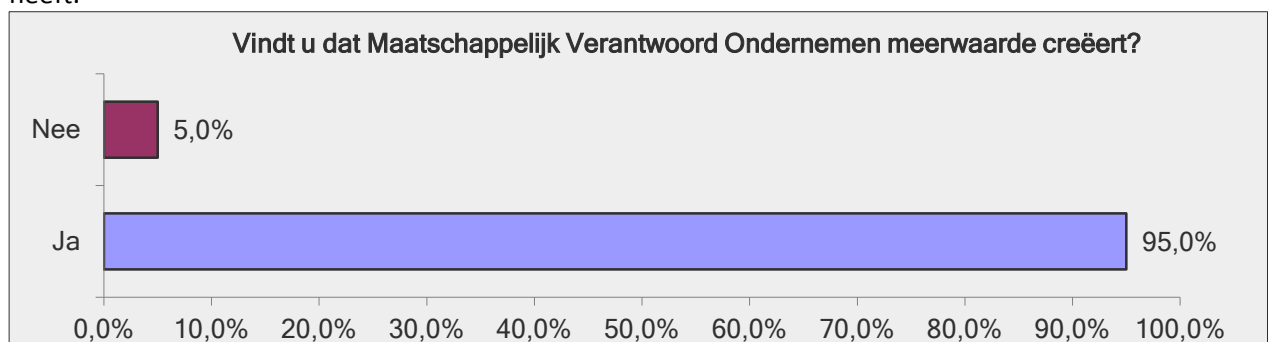
Ook bij de klanten werd de vraag gesteld hoe belangrijk zij het vinden, dat een bedrijf gecertificeerd dient te zijn. De klanten zijn het met een kleinere meerderheid eens dat een bedrijf niet per sé gecertificeerd moet zijn op het gebied van MVO. In de toelichting geven de bedrijven aan dat ze vinden dat je ook zonder een certificaat een goed MVO beleid kan voeren, zolang een bedrijf maar goed kan aangeven hoe het beleid wordt uitgevoerd.



Interpretatie: het MVO beleid hoeft volgens de klanten niet gecertificeerd te zijn

Meerwaarde MVO

Bij de vraag of MVO een meerwaarde creëert, heeft maar liefst 94,7% van de deelnemers een positief antwoord gegeven. De ruime meerderheid ziet het nut van MVO in. Een enkele klant vindt dat MVO teveel een trend is, dat bedrijven elkaar alleen maar nadoen en dat MVO geen meerwaarde heeft.



Interpretatie: de klanten vinden MVO met een ruime meerderheid een meerwaarde

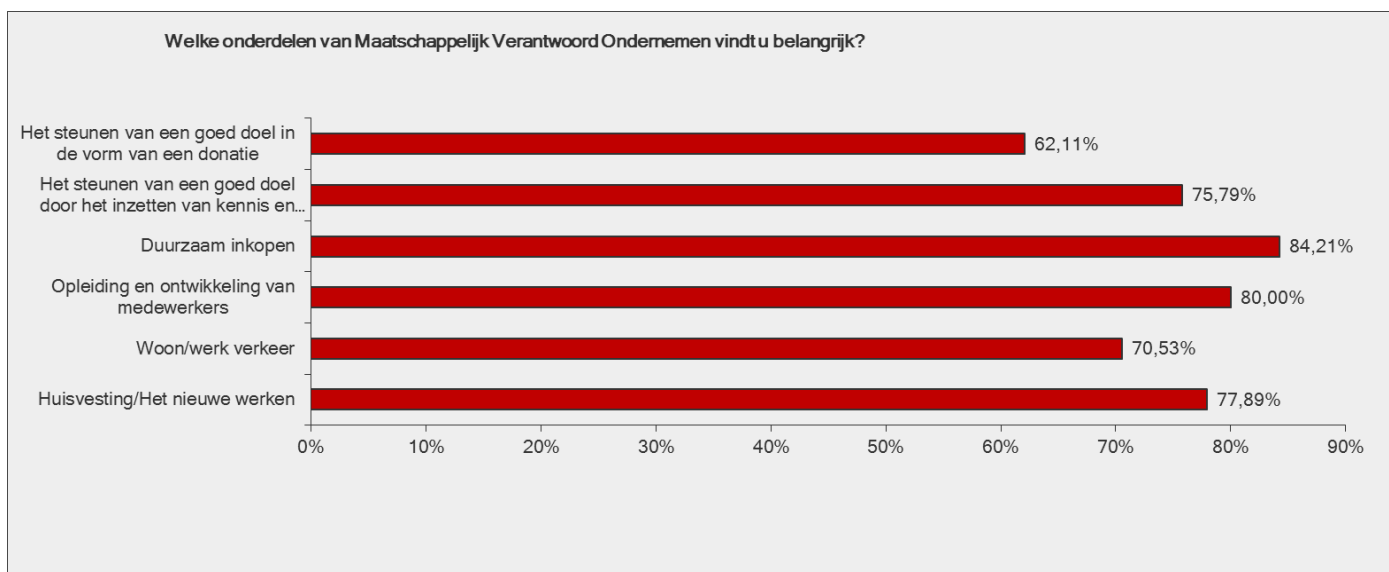
Extra kosten MVO

De volgende vraag is alleen ingevuld door de klanten, die bij de vorige vraag "ja" hebben ingevuld. De vraag hierbij is, hoeveel % extra kosten zou u accepteren van een bedrijf dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemt? Bij deze vraag zijn er een aantal verrassende antwoorden, zo zijn er drie bedrijven die 5% extra kosten zouden accepteren en één bedrijf die 10% extra kosten zou accepteren. Twee van de organisaties zijn wel actief in de bouw en hebben dus te maken met

strengere regels op het gebied van MVO. In de bouw sector maken de bedrijven meer kans om een opdracht binnen te slepen, indien zij verantwoord ondernemen. Dit zou kunnen verklaren waarom de uitkomst significant afwijkt van de meerderheid. De meerderheid heeft namelijk ingevuld, dat ze geen extra kosten accepteren wanneer een bedrijf maatschappelijk verantwoord onderneemt. Gemiddeld zouden de bedrijven een percentage van 1,56% extra willen uitgeven aan MVO.

Thema's MVO

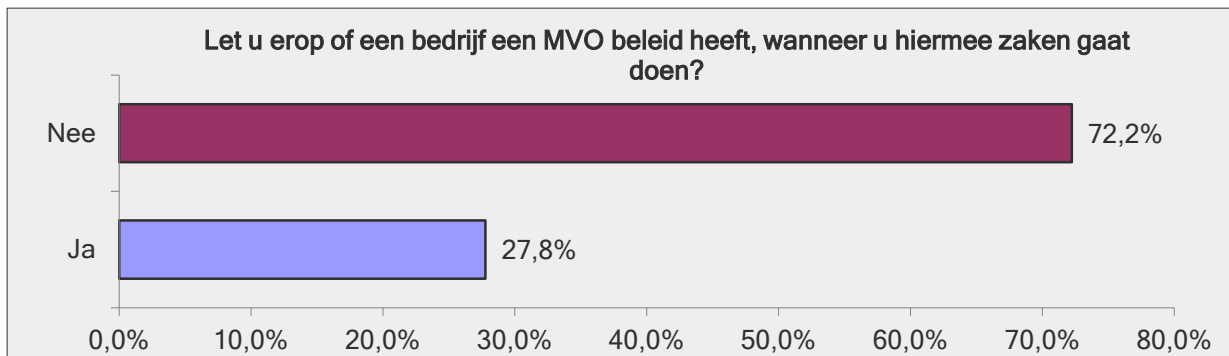
Bij het maken van het MVO beleid is het ook goed om te weten welke thema's belangrijk wordt gevonden door de klanten. Hiermee kan vervolgens bij het te beschrijven beleid rekening mee worden gehouden. Bij deze vraag is een aantal opties gegeven en kunnen de klanten aan die onderwerpen een waarde toe kennen. Ook hier is de waarderingsmethode met percentage toegepast. Hierbij komt "duurzaam inkopen" als beste onderdeel naar voren, gevolgd door het opleiden en ontwikkelen van werknemers met 80%. Bij deze enquête is in tegenstelling tot de enquête van de werknemers, het steunen van een goed doel uitgesplitst. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in het steunen van een goed doel d.m.v. een donatie en het steunen van een goed goed door het inzetten van personeel. Opvallend hierbij is dat het inzetten van personeel duidelijk hoger scoort dan een donatie geven. In cijfers is 75,8% voor het inzetten van personeel tegen 62,1% voor het doen van een donatie. Een mogelijke reden voor dit verschil is wellicht, dat bij het doen van een donatie echte betrokkenheid ontbreekt en je als bedrijf zijnde niet veel waarde toevoegt aan een goed doel. In een reactie in de enquête wordt aangegeven dat de klant het niet ziet zitten dat de winstmarge wordt verhoogd, zodat een deel daarvan naar een goed doel kan gaan. Betrokkenheid en inzet wordt in dit geval dus meer gewaardeerd.



Interpretatie: de klanten vinden het duurzaam inkopen het belangrijkste

MVO beleid en zaken doen

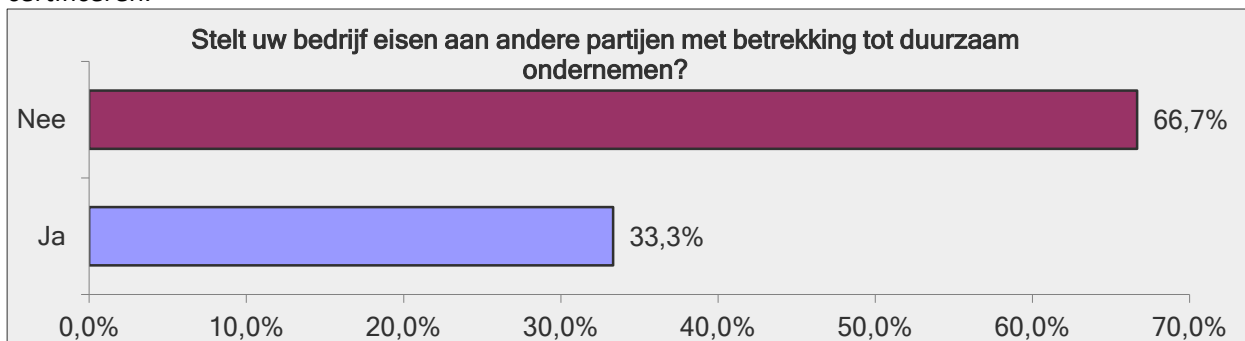
Vervolgens is gevraagd of de ondervraagde klanten erop letten of een bedrijf een MVO beleid heeft beschreven, voordat ze daarmee in zee gaan. Ook hier kwam weer een duidelijk antwoord uit, waarbij een meerderheid dit niet deed. Dit is wel een opvallende uitslag, want de ruime meerderheid gaf aan dat ze MVO belangrijk vinden.



Interpretatie: de meerderheid let niet op of een bedrijf een MVO beleid heeft, wanneer hiermee zaken wordt gedaan

MVO eisen

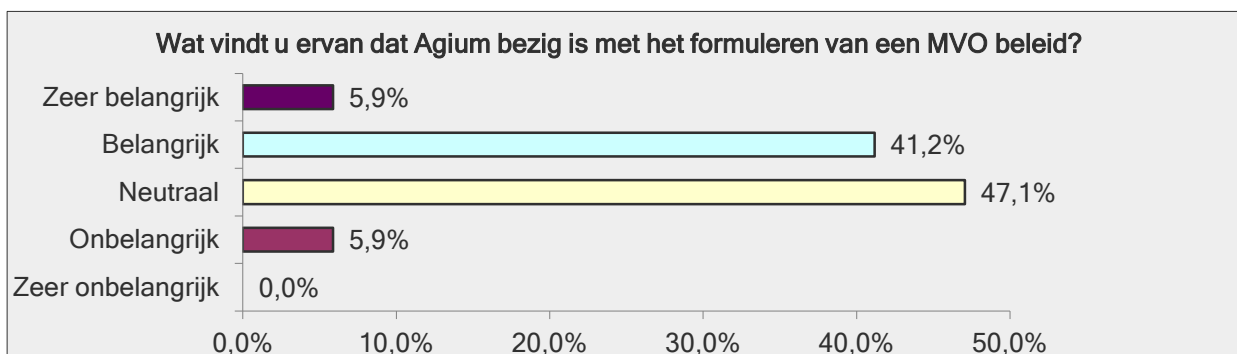
Voor Agium is het goed om te weten in hoeverre er eisen worden gesteld op het gebied van duurzaam ondernemen. Mocht uit het onderzoek blijken dat veel bedrijven eisen stellen op het gebied van duurzaam ondernemen, dan kan dat een motivatie zijn om het MVO beleid te certificeren.



Interpretatie: de meerderheid stelt geen eisen aan andere partijen op het gebied van MVO

Waardering MVO

Daarna is in het onderzoek nader ingegaan op het feit dat Agium bezig is met het formuleren van een MVO beleid. Bij deze vraag kunnen de klanten aangeven hoe belangrijk ze dit vinden. Uit de eerdere waarderingsmethode blijkt dat er een score is behaald van 69,4%. De score is nog steeds vrij hoog, ondanks dat veel klanten voor de keuzeoptie neutraal hebben gekozen. Maar bij deze methode krijgt ook de optie neutraal punten en kan er dus gezegd worden, dat de klanten de vraag redelijk belangrijk vinden.



Interpretatie: de klanten vinden het redelijk belangrijk dat Agium bezig is met een MVO beleid

4.5 Opvallende punten

Uit beide enquêtes blijkt dat een MVO beleid als zinvol wordt ervaren. Certificering is echter een te grote stap. In eerste instantie kan een nieuw beleid gebaseerd worden op een normering. Hierover kunt u meer vinden in hoofdstuk vijf.

De werknemers en de klanten hebben veel antwoorden die overeenkomen. Ze hebben wel andere prioriteiten op het gebied van onderdelen van MVO die ze belangrijk vinden. Zo vinden de werknemers het opleiden en ontwikkelen van de medewerkers het belangrijkste, terwijl de klanten duurzaam inkopen het belangrijkste vinden. De optie van “goed doel steunen” kan niet helemaal met elkaar worden vergeleken, maar het is wel opvallend dat die optie bij beide enquêtes als laatste staat.

De werknemers vinden het iets belangrijker dat Agium bezig is met formuleren van een MVO beleid dan de klanten. Dit kan verklaard worden, aangezien de werknemers meer betrokken zijn bij het bedrijf en dus meer een gevoel hebben bij het bedrijf.

Wat verder opvallend is bij de klanten is, dat ze MVO wel belangrijk vinden maar dat ze hiervoor niet extra willen betalen. Daarnaast vinden ze het wel belangrijk dat een bedrijf een MVO beleid dient te hebben, maar letten ze bij het selecteren van een leverancier niet erop of deze een MVO beleid heeft. Deze beide punten zijn tegenstrijdig en dat duidt erop dat MVO voorlopig nog niet een doorslaggevend criterium is. Wel kan een bedrijf met een goed MVO beleid de kosten verlagen en vinden klanten het wel belangrijk dat MVO onder de aandacht wordt gebracht.

Zowel bij de werknemers als de klanten is voor het grootste gedeelte positief gereageerd. De betrokken partijen zijn enthousiast over het nieuwe MVO beleid en zijn allen benieuwd naar het nieuwe beleid.

Bij de overige vragen die in beide enquêtes voorkomen, zijn de resultaten bij de klanten en werknemers nagenoeg gelijk.

5. Nieuw duurzaam beleid

Dit hoofdstuk beschrijft het nieuwe MVO beleid van Agium. Allereerst krijgt u wat algemene informatie over Agium te lezen, daarna kunt u lezen welke norm is gebruikt en waarom deze is gebruikt. Vervolgens kunt u lezen aan welke principes Agium minstens voldoet en als laatst kunt u het MVO beleid lezen. In dit beleid staat beschreven welke initiatieven Agium neemt op het gebied van MVO.

5.1 Bestuur van de huidige organisatie

Missie

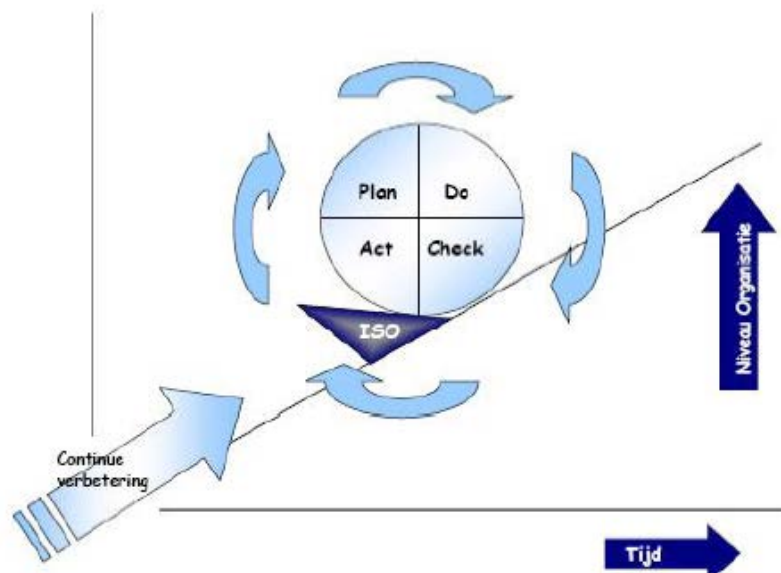
Agium is een professionele dienstverlener op het gebied van Finance & Control. Agium biedt haar klanten oplossingen op project en interim basis met professionals op HBO of WO niveau van verschillende ervaringsniveaus. Kwaliteit staat voor ons synoniem met klanttevredenheid, de klant en al zijn wensen staan bij ons vanzelfsprekend centraal, onder andere daarom pakken wij elke opdracht met de nodige zorgvuldigheid aan en kunnen wij onze klanten, kandidaten aanbieden die perfect aansluiten op hun eisen²⁰.

Structurele aandacht voor kwaliteit van het handelen en het streven naar verhoging van het kwaliteitsbewustzijn van de medewerkers is hierbij essentieel. Om kwaliteit voor een ieder aantoonbaar te maken, heeft Agium gekozen om het opgezette kwaliteitssysteem te certificeren volgens de ISO-9001:2008²¹.

Kwaliteit

Door de organisatie zal gestreefd worden naar de continue verbetering van kwaliteit. Het kwaliteitssysteem voorziet in meetinstrumenten om periodiek de mate van kwaliteit in kaart te brengen. De uitkomsten van deze metingen kunnen aanleiding zijn om verbeteringen door te voeren en zullen op de agenda van de directiebeoordeling worden geplaatst.

Bovenstaand beleid is samengevat in onderstaand figuur:



Figuur 3: PDCA cyclus

²⁰ Bron: agium.intranet.nl

²¹ Bron: agium.intranet.nl

Verbeteringen komen tot stand door te luisteren naar:

- Klanten
- Medewerkers en
- Leveranciers.

Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij de activiteiten volgens het organisatiehandboek uitvoert en een actieve bijdrage levert aan de uitvoering van dit beleid. Om gestructureerd aan kwaliteitszaken te werken en deze waar mogelijk te verbeteren, worden jaarlijks tijdens de directiebeoordeling doelstellingen opgesteld.

Veiligheid

De directie van Agium heeft bij het voorbereiden en uitvoeren van het algemeen ondernemingsbeleid, het beleid mede gericht op een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid, het bevorderen van het welzijn en het voorkomen van ziekteverzuim in verband met de arbeid.

Het beleid is gericht op het bevorderen en handhaven van een zodanige werkwijze en gedrag dat persoonlijk letsel en/of schade aan de gezondheid van medewerkers en derden, alsmede materiele schade worden voorkomen. Uitgangspunt van het beleid is tenminste te voldoen aan de vigerende wetgeving, o.a. op het gebied van arbeidsomstandigheden en zorg te dragen voor een zorgzame plaatsing van professionals met duidelijke afspraken met de inlener over de veiligheidsaspecten.

Om een en ander gestalte te geven en aantoonbaar te maken voor de buitenwereld is er voor het invoeren en het certificeren volgens de VCU-standaard²² gekozen.

Door Agium wordt gestreefd naar een continue verbetering van Veiligheids- en gezondheidszaken. Op basis van het risico inventarisatie en evaluatie zal jaarlijks een activiteitenplan worden opgesteld. Evaluatie van dit plan zal jaarlijks plaatsvinden door de directie.

Van iedere medewerker(ster) (zowel eigen personeel als freelance professionals) wordt in het kader van zijn functie, rechten, verantwoordelijkheden en algemeen geaccepteerde gebruiken, verwacht dat hij/zij zijn/ haar activiteiten volgens het organisatiehandboek uitvoert en dat hij/zij een actieve bijdrage levert aan de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Om gestructureerd aan veiligheids- en gezondheidszaken te werken en deze te verbeteren, wordt jaarlijks de arbeidsomstandigheden geëvalueerd middels de directiebeoordeling. Tijdens deze beoordeling wordt een evaluatie gegeven over het achterliggende jaar en nieuwe activiteiten bepaald voor het komende jaar.

Deze verklaring is openbaar en ligt ter inzage voor alle belanghebbenden bij de directie van Agium en zal elke drie jaar worden herzien²³.

5.2 ISO 26000

Agium gebruikt de norm ISO 26000 als leidraad, zodat Agium op een gestructureerde wijze een bijdrage kan leveren aan duurzame ontwikkeling. Agium kijkt verder dan de wettelijke verplichting en

²² Zie hoofdstuk 1 voor een verdere toelichting.

²³ Bron: intranet.agium.nl/organisatiehandboek

ziet het leveren van een duurzame bijdrage als een plicht. Deze internationale norm is niet bedoeld voor certificatiedoelinden. Hiervoor is bewust gekozen. Uit het onderzoek onder de werknemers en klanten is namelijk gebleken dat een ruime meerderheid vindt dat een MVO beleid niet per se gecertificeerd dient te zijn.

5.3 Principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid²⁴

ISO 26000 geeft richtlijnen over zeven principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze principes worden door Agium gehanteerd en geven aan, welke plichten Agium heeft.

1. Het afleggen van rekenschap

Dit principe houdt in dat een organisatie verantwoording behoort af te leggen van haar effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Verder dient Agium een kritische blik van belanghebbenden te accepteren en ziet Agium het als een plicht deze te accepteren en een verklaring te geven op deze kritische blik.

Het afleggen van rekenschap betekent dat het management het als een verplichting ziet om aanspreekbaar te zijn voor alle interne en externe belanghebbenden. Dit houdt in dat indien nodig Agium verantwoordelijkheid aflegt voor het totale effect van haar besluiten en activiteiten tegenover degenen die worden geraakt door haar besluiten en activiteiten.

Agium legt vanuit de certificering voor ISO 9001 en ISO 26000 rekenschap af over de maatregelen die er worden genomen.

2. Transparantie

Dit principe houdt in dat een organisatie transparant hoort te zijn in haar besluiten en activiteiten die een effect hebben op de maatschappij en het milieu.

Agium neemt haar verantwoordelijkheid om transparant te zijn voor het beleid, besluiten en activiteiten, waarbij Agium ook de verantwoordelijkheid neemt voor bekende en waarschijnlijke effecten op de belanghebbenden en het milieu. Deze informatie is gemakkelijk beschikbaar, direct toegankelijk en begrijpelijk voor degenen die geraakt zijn of kunnen worden geraakt door de bedrijfsvoering van Agium. De informatie zal op een feitelijke, duidelijke en objectieve wijze aan de belanghebbenden worden gecommuniceerd, zodat de belanghebbenden in staat worden gesteld om nauwkeurig na te gaan welk effect de besluiten en activiteiten van Agium op hun belangen hebben. De informatie is openbaar en ligt ter inzage voor alle belanghebbenden bij de directie van Agium.

Op dit principe zijn enkele uitzonderingen van toepassing, hierdoor is het niet vereist dat de volgende informatie openbaar wordt gemaakt: eigendomsinformatie, informatie waardoor wettelijke, commerciële, veiligheids- of persoonlijke privacy verplichtingen zouden worden geschonden.

3. Ethisch gedrag

Bij dit principe gaat het er om criteria vast te stellen, zodat een ieder weet wat wordt gezien als goed of fout. Alle belanghebbenden in het bedrijf dienen op de hoogte te zijn van de criteria en dienen zich aan de volgende criteria te houden:

1. Naleven van wetten en voorschriften
2. Alle verstrekte gegevens mogen op geen enkele wijze bij derden belanden

²⁴ Bron: Nederlandse norm NEN-ISO 26000

3. Behandel elkaar met respect
4. Er dient op een transparante manier met elkaar worden omgegaan
5. Belangenverstrengeling moet worden vermeden
7. Geen discriminatie
8. Onethisch gedrag dient te worden gemeld bij de directie

4. Respect voor belangen van stakeholders

Dit principe houdt in dat een organisatie de belangen van haar stakeholders behoort te respecteren, in overweging te nemen en erop in te spelen.

Agium houdt bij het opstellen van haar doelstellingen en bedrijfsvoering rekening met de belangen van haar belanghebbenden. Dit doet Agium door naar de belanghebbenden te luisteren en dit mee te nemen in het te volgen beleid. Agium kent drie groepen belanghebbenden, namelijk de werknemers, klanten en de leveranciers.

5. Respect voor rechtsorde

Bij deze principe gaat het erom dat Agium de rechterlijke macht accepteert.

De rechtsorde verwijst naar de wet, en in het bijzonder naar de opvatting dat geen mens of organisatie boven de wet staat. Op het gebied van MVO, betekent dit respect voor de rechtsorde en dat Agium alle toepasselijke wetten en regelgeving naleeft. Dit houdt in dat Agium stappen dient te nemen om op de hoogte te zijn van relevante wet- en regelgeving en om personen binnen de organisatie te informeren over hun verplichting om die maatregelen na te leven en te implementeren. Dit doet Agium door eventuele wijzigingen in regels te controleren op de website “antwoord voor bedrijven”²⁵. Deze website is ontwikkeld door de overheid en hierop staan alle regels, waaraan een bedrijf moet voldoen om volgens de wet te mogen ondernemen.

6. Respect voor internationale gedragsnormen

Agium respecteert de internationale gedragsnormen, indien deze van toepassing zijn op Agium. Dit kunnen gedragsnormen zijn die vanuit de Europese Unie worden gesteld. Verdere internationale gedragsnormen hebben geen betrekking op Agium, omdat Agium alleen in Nederland actief is.

Doordat Agium alleen in Nederland actief is, zijn de internationale normen die van toepassing zijn op Agium eveneens te vinden op de website “antwoordvoorbedrijven.nl”

7. Respect voor mensenrechten

Agium volgt de Nederlandse wet- en regelgeving, hierin zijn de mensenrechten opgenomen. Verder respecteert Agium de mensenrechten, door de rechten die zijn beschreven in de Universal Declaration of Human Rights²⁶ te respecteren en te bevorderen. Daarnaast neemt Agium in situaties waarin mensenrechten niet worden beschermd, stappen om mensenrechten te respecteren en te vermijden misbruik te maken van deze situaties.

5.4 Kernthema's²⁷

Om het onderwerp en de toepassing van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid vast te stellen en prioriteiten te stellen, behoort Agium zich bezig te houden met zes kernthema's. Economische aspecten, evenals aspecten met betrekking tot gezondheid en veiligheid worden bij de zes

²⁵ Bron: <http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/>

²⁶ Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Declaration_of_Human_Rights

²⁷ Bron: Nederlandse norm NEN-ISO 26000

kernthema's waar van toepassing behandeld. Elk kernthema omvat een aantal onderwerpen betreffende maatschappelijke verantwoordelijkheid. Niet alle onderwerpen zullen aan bod komen in dit beleid, omdat Agium alleen de onderwerpen heeft gekozen die van toepassing zijn op het bedrijf.

1. Mensenrechten

Onderwerp 5: Discriminatie en kwetsbare groepen

Gelijkheid

Agium maakt geen onderscheid tussen mensen met verschillende achtergronden en behandelt een ieder op dezelfde manier. Verder houdt Agium er toezicht op dat de verschillende belanghebbenden naar elkaar toe geen onderscheid maken.

Agium zorgt ervoor dat zij niet bijdraagt aan discriminerende werkwijzen via de relaties die verbonden zijn met haar activiteiten. Indien dat het geval is zal Agium de andere partijen erop aanspreken dat ze hun verantwoordelijkheid moeten pakken en discriminatie moeten voorkomen. Indien dat niet succesvol is zal Agium haar relatie met dergelijke organisaties heroverwegen.

2. Arbeidspraktijk

Onderwerp 1: Werkgelegenheid en arbeidsrelaties

Rechten en plichten

Agium houdt zich aan alle afspraken die door de wet aan de organisatie worden opgelegd. Verder worden alle afspraken met (potentiële) werknemers op papier gezet en ondertekent, hierdoor weten alle partijen aan welke afspraken ze zich dienen te houden.

Agium zal met persoonlijke gegevens van (potentiële) werknemers met gepaste zorgvuldigheid omgaan en zal dit op een enkele manier aanbieden aan derden.

Onderwerp 2: Werkomstandigheden en sociale bescherming

Werkplek werknemer

Voor de werknemers heeft Agium een handleiding opgesteld, hierin staat aan welke eisen er voldaan moet worden m.b.t. de rechten & plichten van de werknemer, de veiligheid en de aangeboden werkplek. Agium legt de verantwoordelijkheid van een goede werkomgeving bij de werknemer. Deze dient het V&G (veiligheid & gezondheid) boek door te nemen en probleemgevallen direct te melden.

Onderwerp 3: Sociale dialoog

Betrokkenheid werknemers

De werknemers van Agium hebben een stem in de bedrijfsvoering. Zij worden door de directie in verschillende onderdelen van de bedrijfsvoering betrokken, dit gebeurt aan de hand van focusgroepen in het bedrijf. Agium heeft momenteel vier verschillende focusgroepen:

- Recruiting
- Sales
- Service Offers
- Groeiversneller

De suggesties afkomstig van deze focusgroepen worden door de directie ook meegewogen bij beslissingen van het bedrijf en hierdoor hebben de werknemers ook inspraak in het bedrijf.

Onderwerp 4: Gezondheid en veiligheid op het werk

Ziekteverzuim

Agium kent in 2011 een ziekteverzuim van 0,9%, dit percentage ligt lager dan het ziekteverzuim in de branche. In de branche lag het ziekteverzuim volgens de CBS in 2010 op 3,2%²⁸ en in de eerste drie kwartalen van 2011 gemiddeld op 3,23%. Agium is trots op dit lage ziekteverzuim en zet zich in om dit lage percentage te behouden.

Activiteiten werknemers

Bij Agium staan de werknemers in het middelpunt, om die reden worden er ook activiteiten voor de werknemers georganiseerd. Deze activiteiten dienen ter ontspanning, ter bevordering van de gezondheid van de werknemer en kent het bijkomende voordeel dat de werknemers elkaar beter leren kennen en er hierdoor meer saamhorigheid ontstaat.

Enkele jaarlijks terugkomende activiteiten voor de werknemers die Agium kent, zijn een tennis toernooi en een ski vakantie.

Bedrijfs hulpverlening

Momenteel is een werknemer zich aan het opleiden tot BHV'er. Bedrijfs hulpverlening (BHV'er) is hulp die wordt verleend bij ongewenste gebeurtenissen in een organisatie, die de veiligheid en/of gezondheid van de werknemers en andere aanwezigen bedreigen²⁹.

Onderwerp 5: Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Opleiding en ontwikkeling werknemer

In het budget dat de werknemers kunnen besteden is er een mogelijkheid, om dit budget te investeren in de ontwikkeling van de werknemer. Agium probeert de werknemer te motiveren, om zichzelf verder te ontwikkelen. Om dit te kunnen bereiken, stelt Agium de werknemers verplicht dat ze minimaal 4% van het besteedbaar budget dienen te besteden aan opleidingen. Dit budget kan ondermeer besteed worden aan: salaris, auto, levensloopverzekering, studies en trainingen e.d.³⁰

Daarnaast wil Agium zijn werknemers ontwikkelen door ze structureel te coachen. Ook nodigt Agium de werknemers regelmatig uit voor bijeenkomsten en lezingen, die speciaal voor de werknemers wordt georganiseerd.

3. Het milieu

Onderwerp 2: Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Afval

Agium scheidt het papier van het normale restafval. Agium is een detacheringsbureau en kent hierdoor weinig chemisch afval. Chemisch afval waar aan gedacht kan worden bij Agium zijn producten als oude batterijen en oude apparaten. Deze oude producten kunnen bij vernieuwing van soortgelijke producten worden ingeleverd bij de winkels waar de nieuwe worden gekocht. Dit houdt Agium consequent bij en probeert hiermee zijn steentje bij te dragen aan een schoner milieu.

Bij de aankoop van nieuwe apparaten die nodig zijn bij de bedrijfsvoering, let Agium erop of deze milieuvriendelijk zijn.

²⁸ Bron: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71737ned&LA=NL>

²⁹ Bron: http://nl.wikipedia.org/wiki/Bedrijfs_hulpverlening

³⁰ Bron: Agium.nl

Benzine

Agium wilt dat de werknemers bewuster gaan rijden en meer gaan letten op hoe zuinig ze rijden. Een manier om het bewustzijn te vergroten is door het gebruik van de app. fueless³¹. De app. berekent hoe zuinig er wordt gereden en leert de gebruiker hoe er brandstof kan worden bespaard.

Verder stimuleert Agium de werknemers om een milieuvriendelijke auto te leasen, door bij te dragen in de kosten.

Beweging sensor lampen

Bij veel bedrijven komt het voor dat de lampen bij binnenkomst aan gaan en pas wanneer het bedrijf wordt gesloten uit gaan. Dit leidt jaarlijks tot veel kosten en veel energie gaat hierdoor verloren. Door het toepassen van bewegingssensoren wil Agium zuiniger omgaan met energie en gaan de lampen automatisch aan en uit indien dit nodig is.

Dubbele beglazing

Veel energie en warmte gaat verloren, doordat er op het kantoor van Agium momenteel nog gebruik wordt gemaakt van enkel glas. Op korte termijn zal dit vervangen worden door dubbele beglazing, hierdoor gaat Agium efficiënter om met de energie en wordt het milieu bespaard.

Duurzaam inkopen

Agium heeft in zijn inkooptraject het belang van duurzaam inkopen opgenomen. Op deze manier hoop Agium het milieu te besparen en krijgen de toekomstige generaties dezelfde kansen om in hun behoeften te voorzien als de huidige generaties.

Elektrische auto's

De techniek op het gebied van elektrische auto's is in een stroomversnelling gekomen, die auto's worden steeds beter en het rijbereik wordt steeds groter. Daardoor worden elektrische auto's steeds interessanter en stimuleert Agium zijn werknemers om dit soort auto's te leasen. Verder is elektrisch rijden de toekomst en wil Agium als innovatieve bedrijf graag een eerste stap richting elektrische auto's zetten. Agium is zich er van bewust dat door het elektrisch rijden te stimuleren, er een bijdrage kan worden geleverd aan een schoon milieu. Verder kan zo een innovatief initiatief andere mensen stimuleren, om ook een elektrische auto aan te schaffen en kan Agium indirect een grote bijdrage leveren aan een schoon milieu.

Voordelen voor de werkgever:

- Elektrische auto's kunnen worden aangemerkt als bedrijfsmiddelen die in aanmerking komen voor de kleinschaligheidsinvesteringsaftrek.

De voordelen voor de werknemers:

- Geen fiscale bijtelling t/m 2014
- De brandstofkosten daalt enorm
- BPM vrijstelling t/m 2018
- Geen motorrijtuigenbelasting voor zeer zuinige auto's³²

De werknemer betaalt bij een leasecontract een bijtelling. Agium kan de werknemers motiveren om een elektrische auto te kiezen door de voordelen aan te stippen. Het voordeel dat de werknemer heeft, is dat ze geen bijtelling meer betalen.

³¹ Bron: <http://fueless.nl/>

³² Bron: <http://www.elektrischeauto.nl/>

Energie

Ook bij elektrische energie kan Agium het milieu helpen door voor groene stroom te kiezen. Momenteel heeft Agium volledig groene stroom van Eneco en hierdoor is er geen vervuiling van het milieu.

Hr-ketel

Agium is zich ervan bewust dat het gebruik van een Cv-ketel schadelijk is voor het milieu, om dit te beperken zal Agium op korte termijn een Hr-ketel aanschaffen en installeren op het kantoor.

Papier

In elke bedrijf wordt papier gebruikt, Agium wil zo min mogelijk papier gebruiken. Er zijn diverse mogelijkheden om het gebruik van papier te beperken, Agium probeert dit te bereiken door de volgende initiatieven:

- Dubbelzijdig printen
- Loonstrook/facturen digitaal versturen
- Motiveren om gebruik te maken van een elektronische handtekening, waarin wordt aangegeven om zo min mogelijk te printen.
- Milieuvriendelijk papier gebruiken

Zonnepanelen

Een bekend initiatief is de zonnepanelen, deze zetten het zonlicht om in duurzame energie. Het zou een mogelijkheid zijn voor Agium om zonnepanelen aan te schaffen, als deze een toegevoegde waarde bieden aan Agium en praktisch zijn.

Ondernemers kunnen wanneer ze investeren in zonnewarmte 41% van de investering aftrekken van de winst. Dit kan financieel interessant zijn voor een bedrijf, want de terugverdien periode wordt hierdoor korter³³.

4. Eerlijk zakendoen

Onderwerp 1: Anti-corruptie

Agium is een transparante organisatie en is hier trots op. Zij wil op geen enkele wijze misbruik maken van toevertrouwde informatie of steekpenningen aannemen.

Onderwerp 3: Eerlijke concurrentie

Geen van de concurrenten zal door Agium op enige manier worden beschadigd, Agium gaat de concurrentie graag aan en zal zich op een positieve manier proberen te onderscheiden van de concurrentie.

Onderwerp 4: Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen

Groene bank

Momenteel regelt Agium zijn bankzaken via de Rabobank. De Rabobank hecht veel waarde aan een goed MVO beleid. Zo heeft de Rabobank diverse codes & richtlijnen opgesteld om duurzaam te ondernemen en heeft het verschillende initiatieven die ze stimuleren³⁴. Hierbij kan gedacht worden

³³ Bron: <http://www.solsolutions.nl/subsidie-zonnepanelen/>

³⁴ Bron: <http://overons.rabobank.com/content/mvo/beleid/>

aan een beleid mensenrechten, een beleid voor culturele diversiteit, een beleid tegen wapenindustrie e.d.

Groen pensioenfonds

Eén van de mogelijkheden bij het duurzaam ondernemen is het kiezen voor een duurzaam pensioenfonds. Het pensioenfonds dat Agium momenteel heeft is een pensioenfonds van ASR. Het pensioenfonds is 'groen' omdat deze investeert in bedrijven die een duurzaam beleid hanteren. Verder is het zo dat veel pensioenfondsen in diverse beleggingen investeren. Zo ook ASR, zij kiest ervoor om te beleggen in duurzaam vastgoed. Bij dit vastgoed stimuleert ASR het gebruik van diverse 'groene' initiatieven. Hierbij kan gedacht worden aan groene energie, stimuleren van huurders om zuinig om te gaan met energie, duurzaam materiaalgebruik en een lage milieubelasting³⁵.

5. Klantenaangelegenheden

Onderwerp 1: Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten

Bij het afsluiten van een contract zal Agium feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen hanteren. Hierdoor wordt de klant op geen enkele manier misleid. Dit stelt klanten in de gelegenheid om geïnformeerde beslissingen te nemen over het detacheren van een werknemer.

Onderwerp 4: Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossing van klachten en geschillen

Er wordt met gepaste zorgvuldigheid met alle klachten omgegaan en hierin wordt geen onderscheid gemaakt. Binnen Agium is er een proces opgesteld hoe klachten opgelost dienen te worden, deze ziet er als volgt uit:

1. Klacht komt binnen
2. Probleem wordt vastgesteld
3. Vaststellen en uitvoeren directe actie
4. Oorzaak en eventueel uitvoeren maatregel
5. Terugkoppeling melding
6. Bespreken maatregel
7. Analyseren gegevens³⁶

Onderwerp 5: Privacy en gegevensbescherming van consumenten

Agium zal met de gegevens van (potentiële) klanten met gepaste zorgvuldigheid omgaan en zal dit op geen enkele manier aanbieden aan derden.

6. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap³⁷

Onderwerp 1: Betrokkenheid bij de gemeenschap

Gastcolleges

Agium geeft op diverse hogescholen in de regio gastcolleges. De gastcolleges worden gegeven, zodat Agium kennis en ervaringen uit de praktijk met de studenten kan delen. Daarnaast leren niet alleen de studenten, maar leert Agium ook van de studenten.

³⁵ Bron: <http://www.asr nederland.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-ondernemen/vermogensbeheer/>

³⁶ Bron: intranet.agium.nl

³⁷ Bron: Nederlandse norm NEN-ISO 26000

Goede doelen

Agium voelt zich verbonden met een aantal goede doelen, doordat het bedrijf zich kan vinden in de visie van de goede doelen. Momenteel wordt een aantal goede doelen gesteund door Agium. Deze zijn:

- De 12inch race
De 12inch race is een initiatief waarbij de deelnemers door te fietsen van Delft naar Pijnacker geld ophalen voor het goede doel. Het goede doel wat hierbij wordt gekozen is niet ieder jaar hetzelfde en het initiatief steunt dus verschillende goede doelen³⁸.
- Bruggenloop
De Bruggenloop is een evenement waarbij de deelnemers 15 kilometer hardlopen in de maand december. Het parcours van de Bruggenloop in Rotterdam gaat over vijf bruggen in Rotterdam. Verder steunt dit evenement de stichting Doe Een Wens.³⁹
- Guusje Nederhorst Foundation
Kinderen worden vaak weggestopt in allerlei instellingen, omdat de kinderen thuis allerlei verschillende problemen hebben. Deze kinderen hebben vaak niet de mogelijkheid om spelenderwijs op te groeien. De Guusje Nederhorst Foundation probeert een betere leef omgeving te creëren voor deze kinderen, dit proberen ze te doen door speelruimtes in te richten⁴⁰. Met de foundation wil Agium zijn banden graag versterken en wil het graag belangeloos eigen personeel inzetten bij de Guusje Nederhorst Foundation. De bedoeling van deze sponsoring in natura is, dat personeel die momenteel zonder project zitten bij de foundation worden ondergebracht.

³⁸ Bron: <http://www.12inch-race.nl/stichting/overde12inchrace/>

³⁹ Bron: <http://www.bruggenloop.nl/evenement>

⁴⁰ Bron: http://www.guusjenederhorstfoundation.nl/nl/site/wat_doen_wij

6. Financiële opbrengsten/kosten van het nieuwe beleid

In dit hoofdstuk kunt u lezen welke opbrengsten het nieuwe beleid oplevert en wordt ingegaan op welke kosten er voor het nieuwe MVO beleid gemaakt dienen te worden.

Extra opbrengsten

Uit het onderzoek⁴¹ is gebleken dat bedrijven gemiddeld genomen 1,56% meer willen betalen, indien een bedrijf duurzaam onderneemt. De omzet van Agium is 3.000.000. Dit komt neer op een extra geschat inkomen van:

$1,56\% \times 3.000.000 = \text{€ } 46.800$
--

Zonnepanelen

Bij een dure investering als bij de zonnepanelen is het goed om te weten wat de terugverdientijd is van een investering. De terugverdientijd is de tijd die nodig is om de initiële investering terug te verdienen.

Soort paneel: Zonnestroom pakket 6 panelen 1170 Wp
Kosten: € 1780
Geschatte opbrengst per jaar: € 230
Geschatte terugverdientijd(Pay Out Ratio): 7,7 jaar

Na ongeveer acht jaar zullen de zonnepanelen dus zijn terugverdiend en zijn de opbrengsten die na die periode volgen dus winst.

Er wordt vanuit gegaan dat zonnepanelen een minimale levensduur van 25 jaar hebben⁴². Uit voorzichtigheid is het verstandig, om de zonnepanelen in 25 jaar af te schrijven. Dit betekent dat er elk jaar het volgende wordt afgeschreven bij een lineaire afschrijving:

$1780/25 = \text{€ } 71,20$

Bij dit aankoopbedrag komt Agium niet in aanmerking om de investering af te trekken, dit kan pas bij een aankoopbedrag van boven de € 2.200⁴³.

Bewegingssensor

Het probleem van de verlichting dat niet wordt gebruikt, ligt vooral op de begane grond. Hier zijn in totaal vier lampen die worden gebruikt. Wanneer gebruik gemaakt zal worden van een beweging sensor, zodat de lampen automatisch aan en uit gaan, zal dit op korte termijn worden terugverdiend. Dit komt door zijn lage aanschafprijs. Er zijn diverse modellen van beweging sensoren, de prijs begint al bij € 14. Bij Agium zijn er twee nodig, omdat het voor de andere lampen technisch niet mogelijk is een soortgelijk model te monteren⁴⁴.

⁴¹ Bron: Onderzoek klanten zie paragraaf 4.4

⁴² Bron: <http://www.dezonnepaneelexpert.nl/informatie-zonnecel-informatie-zonnepaneel-informatie-zonne/wat-is-de-levensduur-zonnepanelen/index.php>

⁴³ Bron: <http://www.zonnefabriek.nl/financiering.html>

⁴⁴ Bron: <http://www.debewustewinkel.nl/lamphouder-sensor-p-5705.html>

Hr ketel

De gemiddelde aanschafprijs van een HR ketel bedraagt € 1465⁴⁵. Deze ketel zou een levensduur hebben van tien tot vijftien jaar⁴⁶. De lineaire afschrijving zou per jaar, bij een levensduur van tien jaar € 97,67 bedragen.

Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek

Zoals u eerder heeft kunnen lezen is het voor Agium interessant dat de werknemers elektrische auto's gaan rijden, vanwege de kleinschaligheidsaftrek. De prijzen van de elektrische auto's lopen erg uiteen, zo is de goedkoopste elektrische auto al € 6.900 en de duurste € 180.000. De ongewogen gemiddelde prijs van de auto's is € 51.052. Dit bedrag is niet helemaal realistisch, omdat het zelden voorkomt dat er een auto van meer dan € 100.000 wordt geleased. Wanneer die uitschieters worden weggelaten komt er een gemiddelde uit van € 30.314⁴⁷.

Investing	Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek
Niet meer dan € 2.300	0%
€ 2.301 t/m € 55.248	28%
€ 55.249 t/m € 102.311	€ 15.470
€ 102.312 t/m € 306.931	€ 15.470 verminderd met 7,56% van het deel van het investeringsbedrag boven de € 102.311
Meer dan € 306.931	0%

Figuur 3: Tabel kleinschaligheidsinvesteringsaftrek 2012⁴⁸

Agium kan het meeste voordeel halen uit deze kleinschaligheidsinvesteringsaftrek, indien zij maximaal een bedrag van € 55.249 investeert. Momenteel kauft Agium de auto's niet aan en wordt het geleased, door de kleinschaligheidsinvesteringsaftrek kan het voor Agium interessant zijn zelf de auto's aan te schaffen.

Doordat Agium het bedrag van de kleinschaligheidsinvesteringsaftrek van de vennootschappelijke winst moet halen, kan het niet van het hele bedrag profiteren. De vennootschappelijke winstbelasting is 25%, hierdoor profiteert Agium dus⁴⁹:

⁴⁵ Bron: <http://www.tempus.nl/acties/remeha-avanta/pages/default.aspx?gclid=CKXOtMKytLACFW1ItAod6zIFWQ>

⁴⁶ Bron: <http://www.feenstra.com/over%20ons/faqantwoord/148>

⁴⁷ Bron: <http://www.autozonderbpm.com/liijst-elektrische-autos.php>

⁴⁸ Bron:

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/winst/inkomstenbelasting/veranderingen_inkomstenbelasting_2012/investeringsaftrek/kleinschaligheidsinvesteringsaftrek

⁴⁹ Bron: <http://nl.wikipedia.org/wiki/Vennootschapsbelasting>

25% van € 15.470= € 3867,50

Papierverbruik

Bij Agium wordt er naar schatting gemiddeld per jaar 44.000 vellen A4 papier verbruikt. Wanneer er dubbelzijdig wordt geprint en wanneer er zo min mogelijk wordt geprint, kan Agium het papierverbruik halveren. Dat zou een besparing op kunnen leveren van⁵⁰:

$€ 36,50/2500 = 0,0146$
$0,0146 * 22.000 = € 321,20$

Een doos met milieuvriendelijk papier is in vergelijking met een doos “normaal ” papier duurder. Dit scheelt per A4:

$0,0146 - 0,0081^{51} = € 0,0065$

Per doos van 2500 vellen betekent dit een verschil van € 16,25. Voor 22.000 vellen milieuvriendelijk papier wordt er dus € 143 meer betaald.

Dubbele beglazing

De kosten van de dubbele beglazing bedragen circa € 8000.

Overzicht

Het totale voordeel dat Agium met die beleid kan behalen bedraagt:

Inkomsten	
Extra inkomsten	€ 46.800,00
Kleinschaligheidsinvesteringsaftrek	€ 3.867,50
Zonnepanelen opbrengst	€ 230
Papier verbruik	€ 321,20
	€ 51.218,70
Uitgaven	
Zonnepanelen	€ 1.780,00
Bewegingssensoren	€ 28,00
HR Ketel	€ 1.465,00
Dubbele beglazing	€ 8.000
Milieuvriendelijk papier	€ 143

⁵⁰ Bron: http://www.papier-store.nl/milieuvriendelijk_papier/xerox_planet+/planet+_80_a4_quick_pack.html

⁵¹ Bron: http://www.papier-store.nl/basiskwaliteiten/xerox_business/xerox_business/business_80_a4_quick_pack.html

	€ 11.416
Positief resultaat	€ 39.802,70

De mogelijk te behalen extra opbrengsten is een positief bedrag. Dat betekent dat dit weer geïnvesteerd kan worden.

Doordat er vooral in de beginfase veel kosten zijn en deze grotendeels door de extra opbrengsten al zijn gedekt, is het in de komende jaren niet nodig om al de extra opbrengsten opzij te leggen voor het MVO beleid. Mogelijk dat 20% apart gehouden kan worden om het MVO beleid actueel te houden en deze te verbeteren. Het overige deel kan op andere gebieden in het bedrijf worden geïnvesteerd. Het deel dat opzij wordt gelegd ieder jaar, kan bijvoorbeeld worden gebruikt voor de investering van milieuvriendelijke apparaten e.d.

Verder zal Agium in de toekomst op de kosten besparen door de genomen initiatieven, zo wordt er minder energie verbruikt door het gebruik van milieuvriendelijke apparaten, bewegingssensoren, dubbelglas, Hr ketel en de zonnepanelen.

7. Communicatie en implementatie nieuwe beleid

Dit hoofdstuk zal beschrijven hoe Agium het nieuwe beleid dient te communiceren naar de belanghebbenden. Verder wordt nader ingegaan op, hoe het nieuwe beleid in het bedrijf dient te worden geïmplementeerd.

7.1 Communicatieplan

De communicatie naar de belanghebbenden toe is bij MVO van groot belang. Hierbij moet het personeel als eerst worden betrokken en worden ingelicht over het besluit. De reden waarom het personeel als eerst moet worden ingelicht, is dat wanneer de inhoud van het beleid intern niet wordt gesteund het beleid nooit zal gaan werken⁵².

Een mogelijke manier om het beleid te introduceren kan d.m.v. een personeelsbijeenkomst. Bij een dergelijke bijeenkomst is het belangrijk, om duidelijk te maken aan de werknemers wat het nieuwe besluit inhoudt, waarom de besluiten zijn genomen en hoe Agium zijn verantwoordelijkheid pakt. Hierbij is het allerbelangrijkst, dat aan de werknemers wordt uitgelegd welke gevolgen het beleid voor hen heeft. Vervolgens dienen de werknemers gemotiveerd te worden voor het MVO beleid, met als doel dat de werknemers zich daadwerkelijk gaan inzetten om de doelstellingen in het beleid te realiseren. Daarnaast moet in het bedrijf stelselmatig aandacht worden besteed aan het MVO beleid. Dit zou elk jaar kunnen gebeuren en dan kan er met het personeel bekeken worden of de doelstellingen zijn gehaald, wat de nieuwe doelstellingen zijn en of er iets in het beleid veranderd dient te worden.

Daarvoor is het nodig alle informatie op het intranet te plaatsen. Hierbij is het van belang dat het personeel invloed op de invulling van het beleid kan uitoefenen. Zoals het vrijwilligerswerk dat zal worden verricht en dat het personeel invulling kan geven welke goede doel ze willen steunen. Maar ook dat er vragen gesteld kunnen worden en dat werknemers bepaalde voorstellen op het gebied van MVO kunnen doen. Er dient dus interactief te worden omgegaan met het personeel.

Communicatie naar de klanten toe hoeft niet zo groot aangepakt te worden als bij de werknemers. De klanten hechten aan het MVO beleid minder waarde, doordat het niet over hun eigen bedrijf gaat. Dit is gebaseerd op het eerdere onderzoek dat is verricht. Het wordt pas noodzakelijk als het nieuwe beleid grote effecten heeft op de bedrijfsvoering of de diensten die Agium levert. Wel is het aan te raden, om de klanten te informeren die in het onderzoek hebben aangegeven dat ze op de hoogte gehouden willen worden.

Nieuwe werknemers dienen bij het eerste gesprek op de hoogte te worden gebracht van de standpunten die Agium inneemt. In het gesprek dient te worden uitgelegd wat voor effecten het beleid heeft op de bedrijfsvoering en wat verwacht wordt van de nieuwe werknemer. Hierbij geldt weer het verhaal dat personeel achter het beleid moet staan en deze naar buiten toe moet uitdragen.

Op de eigen website moet MVO ook een rol gaan spelen, zodat het voor externe partijen duidelijk is dat Agium een MVO beleid heeft en dat het beleid duidelijk aangeeft waar Agium voor staat.

7.2 Implementatie

Bij de implementatie van het MVO is een aantal zaken, dat Agium moet regelen. Allereerst dient Agium een aantal investeringen te verrichten. En wel:

⁵² Bron: Waardenburg M. & Sandra Schuiten, Communicatie en maatschappelijk verantwoord ondernemen

- Beweging sensoren
- Dubbele beglazing
- HR ketel
- Zonnepanelen
- Milieuvriendelijke apparaten

Ook is er al een afspraak gemaakt met de Guusje Nederhorst Foundation. Hierdoor kunnen beide partijen spoedig starten met de samenwerking en kan Agium een bijdrage leveren aan de foundation.

Vervolgens moeten de werknemers volgens het communicatieplan worden ingelicht over het nieuwe beleid en dienen de werknemers gemotiveerd te worden voor dit beleid. De werknemers moeten bewust worden, waarom MVO zo belangrijk is. Wanneer de werknemers worden ingelicht over de elektrische auto's, moeten de werknemers worden gemotiveerd voor deze auto's. De werknemers kunnen worden gemotiveerd aan de hand van de vele voordelen die ze gaan hebben, hierdoor gaan ze eerder overstag.

Daarna dienen de klanten die in het onderzoek aangegeven hebben, dat ze graag geïnformeerd willen worden over de uitkomsten van het onderzoek, te worden geïnformeerd. Deze klanten zijn het meest geïnteresseerd in het beleid en dus is het belangrijk deze specifieke klanten erover te informeren.

Het beleid dient op het intranet te worden geplaatst en voor geïnteresseerden dient er op de website een samenvatting te komen. In deze samenvatting komen de belangrijkste punten te staan van het beleid.

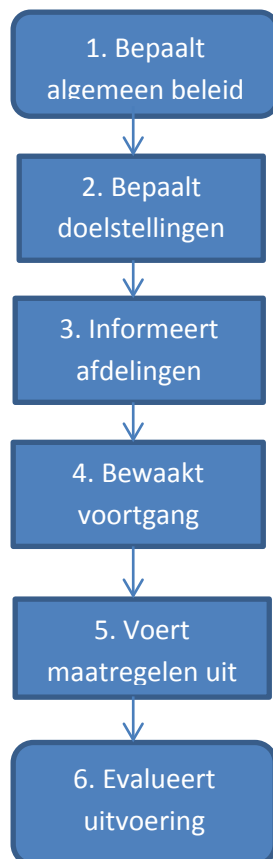
Momenteel is een werknemer van Agium bezig met het behalen van bedrijfshulpverlening. Wanneer de bedrijfshulpverlening is voltooid is het noodzakelijk, dit aan te passen in het beleid. Anders heeft Agium een component wel behaald, maar straalt het dit nog niet uit naar buiten.

De bijeenkomst na de introductie dient gelijk te worden ingepland wanneer het beleid bekend wordt gemaakt, dit om tegen te gaan dat het onderwerp verwaterd en achterstallig raakt. Verder dient er tijdens de jaarlijkse bijeenkomst ook te worden besproken welke positieve/negatieve effecten het MVO beleid heeft op de organisatie. Vervolgens kan jaarlijks worden bijgehouden hoeveel het MVO beleid bespaart/extra kost.

7.3 Planning & Control-cyclus

Bijna iedere organisatie kent wel een Planning & Control-cyclus, hierbij wordt allereerst begonnen met het plannen van de jaarlijkse activiteiten (begroting). Vervolgens wordt het jaarresultaat vastgesteld en wordt de jaarrekening samengesteld. Door het bijhouden van voortgangsrapportages, kan een bedrijf ervoor zorgen dat deze 'in control' is en blijft. Dit kan leiden tot bijstelling van activiteiten en/of processen en zo nodig aanpassen van voorgenomen beleid⁵³.

Bij Agium loopt het huidige Planning & Control-cyclus schematisch gezien op de volgende manier:



1. Allereerst wordt het beleid van het komende jaar bepaald, vervolgens wordt dit beleid verwerkt tot een businessplan. Dit plan wordt door de directie goedgekeurd en de directie informeert de organisatie.

2. Vervolgens wordt in samenspraak met de medewerkers de doelstellingen/prestatie-indicatoren van het komende jaar opgesteld. De doelstellingen en prestatie-indicatoren worden daarna verwerkt in het eerder geformuleerde beleid. Na deze verwerking stelt de directie de begroting en salesplan van het komende jaar op.

3. De directie informeert de medewerkers over het beleid van het nieuwe jaar, hier informeert de directie ook welke doelstellingen Agium het komende jaar heeft en worden de medewerkers

⁵³ Bron: <http://www.weka-financieel.nl/planning-control-cyclus.14809.lynkx>

geïnformeerd over de begroting. Vervolgens probeert de directie commitment van de medewerkers te verkrijgen.

4. Het beleid is in deze fase al in werking getreden en de directie bewaakt tijdens het maandelijks directieoverleg de voortgang van de begroting en het te volgen beleid. Indien nodig worden er maatregelen genomen en deze worden vastgelegd in een 'actie en besluitenlijst'.

5. De te nemen acties worden uitgevoerd en per kwartaal bespreekt de directie de voortgang van deze acties.

6. Als laatste evalueert de directie het beleid, doelstellingen en plannen. Van deze evaluatie wordt een verslag gemaakt en het jaarresultaat wordt vastgesteld.

Doelen van het MVO beleid voor het beleidsplan:

- Ziekteverzuim bewaken
- Doelstelling van minimaal 4% halen voor het opleiden van medewerkers
- Verlaging van energie kosten
- Voldoende bijdrage aan goede doelen
- Papierverbruik verminderen t.o.v. huidige situatie
- BHV'er beschikbaar in het bedrijf
- Voltooiing van alle MVO investeringen

Eén doel dat in het beleidsplan verwerkt is, kan pas aan het eind van het jaar worden beoordeeld. Dit is het doel over de verlaging van de energiekosten. Voor de energiekosten krijgt Agium van de energiemaatschappij aan het eind van het jaar een overzicht van de gebruikte stroom, hierdoor is het voor Agium makkelijker om te beoordelen of het energieverbruik in het bedrijf is gedaald, dit kan dan worden vergeleken met de jaar nota van eerdere jaren. Vervolgens kan Agium bij de evaluatie de resultaten vergelijken met de gewenste resultaten en moet het indien de doelen niet zijn gehaald het probleem identificeren of het beleid bijstellen. Om het zo objectief mogelijk te kunnen beoordelen is het dus aan te raden, dit doel pas aan het eind van het jaar te beoordelen in het jaarrapport.

De overige doelen kunnen wel bewaakt worden via de kwartaalrapporten, omdat deze per kwartaal te meten zijn. Hierbij moet Agium wel rekening houden dat het doel "opleiden van de medewerkers", waarschijnlijk niet gelijkmatig over het jaar verdeeld is. Het kan namelijk voorkomen dat er in bepaalde kwartalen minder wordt besteed aan opleidingen, terwijl in sommige kwartalen dit weer andersom kan zijn. Verder is het doel van de investeringen een eenmalig doel, omdat er eenmalig een investering wordt gedaan die in de loop van tijd terug wordt verdiend. Dit kan na voltooiing worden afgesloten en waarschijnlijk vloeien er daarna uit dit doel weer andere doelen, hier dient Agium dus rekening mee te houden. De kwartaalrapporten kan Agium na verloop van tijd met elkaar vergelijken, dan kan er bekeken worden of de doelen worden gehaald, er vooruitgang zit in de doelen of dat er maatregelen genomen moeten worden. Verder kan er via de kwartaalrapporten ook bekeken worden of de eerder genomen maatregelen werken of dat er extra maatregelen nodig zijn.

De doelen kunnen worden geïntegreerd in de huidige Planning & Control-cyclus. De doelen beginnen in de flowchart bij punt twee, hierbij wordt er in samenspraak met de medewerkers de MVO doelen van het komende jaar bepaald. Daarna moet er bij het opstellen van de begroting, rekening gehouden worden met de kosten en inkomsten die bij het MVO beleid horen. Vervolgens wordt de cyclus tot punt zes op een zelfde manier verlopen, zoals al eerder is beschreven. Bij punt zes, de

evaluatie is het noodzakelijk dat er bekeken moet worden of het huidige MVO beleid nog voldoet aan alle eisen van Agium en of het beleid nog up to date is. Vroeg of laat zal er het één en ander in het beleid veranderen en daarom is het een goed idee, om periodiek te bekijken of er aanpassingen gedaan moeten worden in het MVO beleid. Wanneer het beleid niet up to date gehouden wordt, worden eventuele nieuwe initiatieven onderbelicht en zal het MVO beleid geen goede afspiegeling zijn van Agium.

Vanwege het feit dat Agium door zijn bedrijfsvoering geen schadelijke stoffen uitstoot, is het niet noodzakelijk dat er een apart milieu verslag dient te worden geschreven. Voor Agium kan het voldoende zijn om het MVO beleid, People-Planet-Profit, te verantwoorden in de jaarstukken van het bedrijf, door aan te geven wat de doelen zijn en wat de achterliggende gedachte hiervan is. Agium kan hierin aangeven of de doelen zijn behaald of niet. Indien deze niet zijn behaald, dient Agium aan te geven waarom deze niet zijn behaald en welke maatregelen hierop worden genomen. Daarnaast kan het ook nuttig zijn om aan te geven hoe het MVO beleid tot stand is gekomen en waarom er voor de huidige aanpak is gekozen.

Door de Planning & Control-cyclus aan te houden, kan Agium het MVO beleid monitoren, evalueren en eventueel bijsturen. Hierdoor blijft Agium controle houden op het MVO beleid en wordt er niet achter de feiten aangelopen.

Conclusies & Aanbevelingen

De probleemstelling van dit onderzoeksverslag is:

Hoe kan Agium maatschappelijk verantwoord ondernemen?

De volgende conclusies kunnen worden getrokken:

1. Het onderwerp MVO heeft bij de concurrentie de nodige aandacht en inmiddels hebben al veel concurrenten een MVO beleid beschreven. Een groot gedeelte van deze concurrenten steunt een goed doel en probeert het milieu zo min mogelijk te belasten. MVO leeft in de branche waarin Agium actief is en met dit beleid kan Agium beter concurreren tegen soortgelijke organisaties.
2. De werknemers van het bedrijf hechten veel waarde aan, dat Agium een MVO beleid heeft. Hierbij is het opvallend dat geen van de werknemers negatief staat tegenover een MVO beleid, bij de eigen werkgever. Alle belanghebbenden van het bedrijf vinden dat een MVO beleid absoluut een meerwaarde is voor een bedrijf.
3. Agium dacht aanvankelijk dat het verstandig zou zijn, om het nieuwe MVO beleid te certificeren. Uit het onderzoek is echter gebleken, dat de meerderheid van de belanghebbenden vindt dat certificering van het MVO beleid niet nodig is.
4. Het opleiden/ontwikkelen van de werknemers en duurzaam inkopen, vinden de belanghebbenden de belangrijkste onderdelen waar aandacht aan besteed moet worden. Verder is het opvallend dat de belanghebbenden het minst waarde hechten aan geld doneren aan een goed doel.
5. Veel bedrijven hechten waarde aan een MVO beleid, maar aan hun leveranciers stellen zij geen MVO eisen. Deze tegenstrijdigheid duidt erop dat MVO voorlopig nog niet een doorslaggevend criterium is.
6. MVO beleid kan wel degelijk in de kosten kan schelen en een enkele klanten staat open om meer te betalen indien een bedrijf een MVO beleid heeft. Er kan een bedrag van circa € 40.000 worden bespaard op de kosten van het bedrijf.

Na deze conclusies zijn de volgende aanbevelingen van belang:

1. Agium doet al veel aan op het gebied van MVO, echter waren deze niet vastgelegd. Dit betekent dat het nieuwe beleid in een relatief korte termijn kan worden geïmplementeerd in het bedrijf, want een deel van de initiatieven zijn al geïmplementeerd. Het is aan te raden het hele beleid op korte termijn te implementeren, anders verwatert het onderwerp. Om het beleid niet te verwateren, dient Agium jaarlijks het MVO beleid te evalueren en te verbeteren. Verder wordt Agium aangeraden om bij de implementatie allereerst te beginnen met de investeringen, die verricht moeten worden.
2. De werknemers dienen direct voor implementatie uitgebreid te worden ingelicht over het nieuwe beleid en alleen de geïnteresseerden klanten dient Agium in te lichten over het MVO beleid. Een aantal klanten heeft bij het onderzoek aangegeven dat ze niet verder willen worden geïnformeerd, dit maakt duidelijk welke klanten wel geïnteresseerd zijn in het MVO beleid en welke niet.

3. Agium moet proberen de werknemers over te laten stappen op elektrisch rijden, hierdoor laat Agium aan externe partijen zien dat het innovatief is. Dit is tevens één van de kernwaarden van Agium. Agium zal dit met de nodige zorgvuldigheid moeten aanpakken, zodat er ook nog financieel voordeel te behalen valt. Het financieel voordeel dat te behalen is, heeft betrekking op de kleinschaligheidsinvesteringsaftrek. Hierbij moet Agium proberen zoveel mogelijk voordeel te behalen, zodat de financiële meevaller kan worden geïnvesteerd in het bedrijf.
4. Het is op dit moment niet aan te raden het beleid te certificeren, omdat veel bedrijven op het gebied van MVO nog geen eisen stellen m.b.t. certificering. Het levert veel bureaucratie op en het voegt niet veel toe aan de huidige aanpak.
5. Voor een verdere ontspanning kan Agium in het besteedbaar budget zijn werknemers een fitness pas aanbieden. Dit dient in eerste instantie voor de ontspanning van de werknemers, maar is voor de werknemers ook financieel interessant. Dankzij deze regeling kan er namelijk een belastingvoordeel voor de werknemers worden behaald⁵⁴.
6. Om te zorgen dat het MVO beleid de gewenste plaats en aandacht krijgt binnen Agium is het van belang om dit op te nemen in de Planning & Control cyclus van Agium.

⁵⁴ Bron: <http://www.bedrijfsfitnessnederland.nl/>

Literatuurlijst

Boeken

Cramer J., Op weg naar duurzaam ondernemen koppeling van milieu en markt

Doets M. & Isabella Voskuyl, Mens, milieu & meerwaarde: nut en noodzaak van MVO

Hoogland, W. en R. Dik, Rapport over rapporteren, 6^e druk, Groningen, 2010.

Hupkes S., Maatschappelijk verantwoord. Hoe? Zo!

Groesbeek M., Maatschappelijk ondernemen theorie, praktijk, instrumenten

Jonker J., F.M.J.A. Diepstraten, Jos Kieboom & Ine Nijland, Inleiding in maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen

Moratis L, Basisboek MVO: maatschappelijk verantwoord ondernemen

Waardenburg M. & Sandra Schuiten, Communicatie en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Gesprekken

Naam

Functie

Robbert van Adrichem

Directeur

Marlous de Schepper

Financieel Interim Professional

Normen

Nederlandse norm NEN-ISO 26000

Websites

<http://agium.intranet.nl>

<http://computertotaal.nl/cursussen/20459-besparen-op-papier.html>

<http://detacheren.zzpnodig.nl/zzp/detacheren/detachering-voor-zzpers-en-freelancers/>
<http://fueless.nl/>

http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Declaration_of_Human_Rights

<http://nl.wikipedia.org/wiki/Bedrijfshulpverlening>

http://nl.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

<http://overons.rabobank.com/content/mvo/beleid/>

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71737ned&LA=NL>

<http://www.12inch-race.nl/stichting/overde12inchrace/>

<http://www.agium.nl>

<http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/>

<http://www.asrnederland.nl/verantwoord-ondernemen/verantwoord-ondernemen/vermogensbeheer/>

<http://www.autozonderbpm.com/lijs-telektrische-autos.php>

<http://www.bedrijfsfitnessnederland.nl/>

http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/winst/inkomstenbelasting/veranderingen_inkomstenbelasting_2012/investeringsaftrek/kleinschaligheidsinvesteringaftrek

<http://www.beste-werkgevers.nl/bedrijf/yacht/>

<http://www.bruggenloop.nl/evenement>

<http://www.brunel.nl/news/netherlands/nieuws/brunel-met-stip-binnen-op-lijs-beste-werkgevers.65107.lynkx>

<http://www.companyspot.nl/bedrijfsprofielen/vitae>

<http://www.debewustewinkel.nl/lamphouder-sensor-p-5705.html>

<http://www.de-mvowijzer.nl/>

<http://www.dezonnepaneelexpert.nl/informatie-zonnecel-informatie-zonnepaneel-informatie-zonne/wat-is-de-levensduur-zonnepanelen/index.php>

<http://www.elektrischeauto.nl/>

<http://www.energiecentrum.nl/energiebesparing/verlichting/Schakel-werkverlichting-op-bewegingssensoren/>

<http://www.feenstra.com/over%20ons/faqantwoord/148>

http://www.guusjenederhorstfoundation.nl/nl/site/wat_doen_wij

<http://www.iso14000.nl/watwaaron.html>

<http://www.iso26000scan.nl/home/mvo-prestatieladder>

<http://www.keurmerk-mvo.nl/>

<http://www.laudame.nl/actueel/nieuws/bericht:omzet-laudame-financials-2011.htm>

<http://www.managementsite.nl/424/strategie-bestuur/heeft-al-missie-visie.html>

http://www.mvonederland.nl/dossier/12/189/dossier_description/2099

<http://www.mvonederland.nl/trends-ontwikkelingen/iso-26000>

<http://www.mvonorm.com/>

<http://www.mvoprestatieladder.nl/mvoprestatieladder.php>

<http://www.nen.nl/web/Normen-ontwikkelen/ISO-9001-kwaliteitsmanagement.htm>

http://www.papier-store.nl/basiskwaliteiten/xerox_business/xerox_business/business_80_a4_quick_pack.html

http://www.papier-store.nl/milieuvriendelijk_papier/xerox_planet+/planet+_80_a4_quick_pack.html

<http://www.solsolutions.nl/subsidie-zonnepanelen/>

<http://www.tempus.nl/acties/remeha-avanta/pages/default.aspx?gclid=CKXOtMKytLACFW1ItAod6zIFWQ>

<http://www.vbprofs.nl/professionals/overzicht.html>

<http://www.weka-financieel.nl/planning-control-cyclus.14809.lynkx>

<http://www.zonnefabriek.nl/financiering.html>

Bijlagen

Bijlage A: Inleidende brief enquête

Geachte de heer/mevrouw,

Momenteel is Agium bezig met het formuleren van beleid, om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Dit Maatschappelijk Verantwoord Ondernemings(MVO) beleid zal door mij worden gevormd in het kader van mijn afstudeerstage. Wij willen u graag betrekken in dit proces, omdat wij erg veel waarde hechten aan uw mening.

Door middel van deze enquête krijgt u de kans om uw mening te geven over MVO en kunnen wij uw mening meenemen wanneer wij het nieuwe beleid gaan formuleren.

Wij stellen het zeer op prijs als u wilt meewerken aan deze enquête. Het invullen van de enquête zal slechts een paar minuten van uw tijd in beslag nemen. U kunt naar de enquête gaan, door op de volgende link te klikken:

<http://www.surveymonkey.com/s/Agium>

Mocht u nog ideeën of suggesties hebben, dan horen wij dat graag van u. Ik bedank, u namens de directie van Agium, voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Vikash Tika

Bijlage B: Concurrentieanalyse

Bedrijf	ISO gecertificeerd	MVO beleid
Between.nl	Geen ISO Certificering	Between.nl heeft een MVO beleid beschreven, de belangrijkste punten in het beleid zijn: Bedrijfsvoering waarbij de onderneming haar invloed op de maatschappij in haar belangenafweging betreft. Ze maakt daarbij keuzes, die een bijdrage leveren aan maatschappelijke vraagstukken. Daarnaast heeft between een aantal aandachtspunten waar ze nadruk op leggen: - Mensen - Verenigde naties(Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens) - Kinderarbeid - Discriminatie - Werkcondities - Milieu - Winst
Laudame Financials	ISO 9001:2008 & NEN 4400-1	Bij het MVO beleid van dit bedrijf staat beschreven, dat hun twee stichtingen ondersteunen en wordt er verteld wat de stichtingen doen. Het gaat hierbij om een kindershop waar ernstig zieke kinderen worden opgevangen en een initiatief met meerdere bedrijven waarbij ze internationaal in Azië, Zuid Amerika en Afrika projecten ondersteunen, hierbij gaat het om onderwijs e.d.
Tri Finance	Geen ISO Certificering	TriFinance zegt bij te dragen aan de ontwikkeling van organisaties met bescheiden middelen, zoals NGO's en non-profitorganisaties. TriFinance biedt hen een samenwerking met consultants aan. Organisaties waar ze mee werken zijn o.a. ANLH en Amnesty International.
Van Berkel Professionals	ISO 9001 & 14001	Geen MVO beleid beschreven
Master in Finance	Geen ISO Certificering	Geen MVO beleid beschreven
We Do Finance	Geen ISO Certificering	Geen MVO beleid beschreven
Yacht	ISO 9001 & 14001	Het streven is om in 2011 4% van de loonsom aan opleidingen en ontwikkeling van medewerkers te besteden. Ook diversiteit maakt deel uit van ons MVO-beleid. Hierbij richten we ons vooral op vrouwen. Yacht wil het aantal werkzame vrouwen binnen onze organisatie verhogen en directiefuncties realiseren voor vrouwen. - vijf dagen bijzonder verlof krijgen voor vrijwilligerswerk, - in aanmerking komen om gesponsord vrijwilligerswerk te doen in ontwikkelingslanden via onze partners People4Change. Gemiddeld twee Yacht-medewerkers deel aan het duurzaam leiderschapsprogramma van Common Purpose. Dit programma is erop gericht om samen met managers uit diverse sectoren van de samenleving actuele maatschappelijke thema's te onderzoeken. Ze willen mobiliteit terugdringen en komen daarmee met verschillende initiatieven zoals: OV, Smartpool, MobilityCard, budgetboxregeling) en zijn er verschillende initiatieven om medewerkers bewuster en zuiniger te laten rijden. Daarnaast duurzaam inkoopbeleid. (kantoorbeleid)Onze bedrijfspanden en werkwijzen moeten het milieu zo min mogelijk belasten. Bij de huur van een nieuw pand is energiezuinigheid een essentieel selectiecriteria. We gebruiken energiezuinige verlichting met bewegingssensoren. Kantoorruimtes richten we in als open offices, waardoor er minder materialen nodig zijn. En we kiezen voor kunststof vloeren in plaats van hardhout. Ook plaatsen wij maximaal één printer per twaalf werkplekken. Dit leidt tot een betere luchtkwaliteit en we gebruiken zo minder energie, cartridges en papier.

Bedrijf	ISO gecertificeerd	MVO beleid
Fagro	Fagro is door Lloyds MVO gecertificeerd op Niveau 3	Voor onze medewerkers willen wij een goed werkgever zijn door het bieden van goede arbeidsomstandigheden en van volwaardig werk. Naast oog voor onze eigen medewerkers, staan wij eveneens stil bij de rechten van mensen in algemeenheid. Door een duurzaam inkoopbeleid doen wij er alles aan om zaken als discriminatie, kinderarbeid en gedwongen en verplichte arbeid te voorkomen. Wij streven er naar om het verbruik van grondstoffen, energie en water en de uitstoot van schadelijke stoffen zo veel als mogelijk te beperken. Door inschakeling van lokale leveranciers en consultants bij opdrachtgevers in de regio promoten wij de betrokkenheid bij en de ontwikkeling van onze lokale economie, hierbij ondersteunen wij, waar mogelijk, maatschappelijke organisaties in het werkgebied. Steunen: - KiKa (Kinderen Kankervrij) - SOVSO-St. Jozef, actie Alpe d'HuZes - Stichting NK Wielrennen - Oud Limburgse Schutterfederatie (OLS) - Stichting Spieren voor Spieren - SEMADEP Gastcolleges geven aan Fontys Eindhoven en Universiteit Tilburg
Brunel		Bedrijfsvoering die de toekomstige generaties niet beschadigt. De gezondheid en het welzijn van onze medewerkers staat bij ons hoog in het vaandel. Doel hierbij is het realiseren van een vermindering of compensatie van de CO2 uitstoot en het energieverbruik, teneinde de impact op het milieu te verkleinen. Als personele dienstverlener heeft Brunel een belangrijke rol in het bieden van (lokale) werkgelegenheid en werkgeverschap. Fysiek en mentaal van personeel stimuleren fietsplan, fitheidscheck, fitpas, biologisch fruit op werk. Letten op de ISO 14001 certificering van bijvoorbeeld de schoonmaak
Peak Financials	NEN 4400(betrouwbaarheidskeurmerk voor alle ondernemingen die arbeidskrachten ter beschikking stellen, dit keurmerk wordt uitgegeven door SNA. Als SNA gecertificeerde organisatie hebben wij o.a. aangetoond dat onze personeelsadministratie), Redhat Partner(PEAK-IT heeft gecertificeerde Redhat professionals in dienst die mee kunnen werken aan uw Linux projecten), HDI Partner(HDI is een van 's werelds grootste organisaties op het gebied van trainingen en certificeringen voor Technical Support Professionals), VMware Authorized Consultant(Dat betekent dat het advies en de begeleiding van PEAK-IT bij virtualisatietrajecten voldoen aan de hoge standaarden die VMware stelt) & Microsoft Gold Certified Partner(Om de titel en het officiële logo van Gold Certified Partner te mogen dragen, dienen IT-dienstverleners Microsoft Certified Professionals in dienst hebben en te beschikken over minimaal één Microsoft-competentie)	PEAK-IT kiest voor Maatschappelijk Verantwoord Autorijden. Verder proberen ze de CO2 te verminderen die ze uitdragen, door o.a. het verantwoord autorijden. Wat ze bespaard hebben met dit initiatief is te lezen op de site, d.m.v. een CO2 teller. Verder maken ze gebruik van goedgekeurd papier en enveloppen.
Vitae		Dubbelzijdig printen, duurzaam inkopen, letten op de CO2 uitstoot, duurzaam vergaderen, en niet vergeten om te carpoolen. CO2 footprint(Met behulp van een CO2-footprint kan een organisatie inzicht krijgen in de totale uitstoot van broeikasgassen, veroorzaakt door de organisatie, een proces of product). Het nieuwe werken is hier ingevoerd. Fietsenplan, OV stimuleren, rijgedrag beïnvloeden, elektrische auto's, scooters. Vitae is lid van het Grote Bedrijven Netwerk om visie en ervaring te delen(MVO Nederland)
Frend Finance	Geen ISO Certificering	Geen MVO beleid beschreven

Bijlage C: Vragenlijst onderzoek werknemers

* 1. Wat is uw functie binnen Agium?

* 2. Bent u bekend met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)?

☐ Ja

☐ Nee

Bij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) neemt een bedrijf de verantwoordelijkheid voor de effecten van de bedrijfsactiviteiten op mens en milieu. Het bedrijf maakt bewuste keuzes om een balans te bereiken tussen People, Planet en Profit.

* 3. Wat vindt u van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

☐ 1 (zeer onbelangrijk) ☐ 2 (onbelangrijk) ☐ 3 (neutraal) ☐ 4 (belangrijk) ☐ 5 (zeer belangrijk)

* 4. In hoeverre is de volgende stelling op u van toepassing: Ik hecht er aan dat mijn bedrijf duurzaam onderneemt.

☐ 1 (helemaal niet van toepassing) ☐ 2 (niet van toepassing) ☐ 3 (neutraal) ☐ 4 (van toepassing) ☐ 5 (helemaal van toepassing)

* 5. Vindt u het belangrijk dat een bedrijf gecertificeerd moet zijn om duurzaam te ondernemen?

☐ Ja

☐ Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

5

6

* 6. Vindt u dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen meerwaarde creëert?

☐ Ja

☐ Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

5

6

*** 7. Welke onderdelen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u belangrijk?**

	zeer onbelangrijk	onbelangrijk	neutraal	belangrijk	zeer belangrijk
Het steunen van een goed doel					
Duurzaam inkopen					
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers					
Woon/werk verkeer					
Huisvesting/Het nieuwe werken					

Zijn er nog meer onderdelen die u belangrijk vindt?

5
6

*** 8. Wat vindt u ervan dat Agium bezig is met het formuleren van een MVO beleid?**

- Zeer onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Neutraal
- Belangrijk
- Zeer belangrijk

*** 9. Vindt u dat het management team u voldoende informeert over de gang van zaken in Agium?**

- Ja
- Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

5
6

10. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog opmerkingen of suggesties?

5
6

11. Wat is uw naam?

Bijlage D: Vragenlijst onderzoek klanten

1. Wat is uw bedrijfsnaam?

Er zullen nu eerst enkele vragen worden gesteld over uw eigen mening met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

2. Bent u bekend met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)?

☐ Ja

☐ Nee

Bij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) neemt een bedrijf de verantwoordelijkheid voor de effecten van de bedrijfsactiviteiten op mens en milieu. Het bedrijf maakt bewuste keuzes om een balans te bereiken tussen People, Planet en Profit.

3. In hoeverre is de volgende stelling op u van toepassing: Ik hecht er aan dat mijn bedrijf duurzaam onderneemt.

☐ 1 (helemaal niet van toepassing)

☐ 2 (niet van toepassing)

☐ 3 (neutraal)

☐ 4 (van toepassing)

☐ 5 (helemaal van toepassing)

4. Vindt u het belangrijk dat een bedrijf gecertificeerd is om duurzaam te ondernemen?

☐ Ja

☐ Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

5

6

5. Vindt u dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen meerwaarde creëert?

☐ Ja

☐ Nee

6. Kunt u toelichten waarom?

5

6

7. Welke onderdelen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u belangrijk?

	zeer onbelangrijk	onbelangrijk	neutraal	belangrijk	zeer belangrijk
Het steunen van een goed doel in de vorm van een donatie					
Het steunen van een goed doel door het inzetten van kennis en handen					
Duurzaam inkopen					
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers					
Woon/werk verkeer					
Huisvesting/Het nieuwe werken					

Zijn er nog meer onderdelen die u belangrijk vindt?

5
6

8. Hoeveel % extra kosten zou u accepteren van een bedrijf dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemt?

9. Welke onderdelen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u belangrijk?

	zeer onbelangrijk	onbelangrijk	neutraal	belangrijk	zeer belangrijk
Het steunen van een goed doel in de vorm van een donatie					
Het steunen van een goed doel door het inzetten van kennis en handen					
Duurzaam inkopen					
Opleiding en ontwikkeling van medewerkers					
Woon/werk verkeer					
Huisvesting/Het nieuwe werken					

Zijn er nog meer onderdelen die u belangrijk vindt?

5
6

Er zullen nu enkele vragen worden gesteld over de visie van uw bedrijf met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

10. Vind u dat uw bedrijf duurzaam onderneemt?

☐ Ja

☐ Nee

11. Hebt u wel eens te maken gekregen met andere bedrijven die bepaalde eisen stelde met betrekking tot duurzaam ondernemen?

☐ Ja

☐ Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

12. Let u erop of een bedrijf een MVO beleid heeft, wanneer u hiermee zaken gaat doen?

☐ Ja

☐ Nee

13. Stelt uw bedrijf eisen aan andere partijen met betrekking tot duurzaam ondernemen?

☐ Ja

☐ Nee

Hieronder kunt u toelichting geven op uw antwoord

	5
	6

14. Wat vindt u ervan dat Agium bezig is met het formuleren van een MVO beleid?

☐ Zeer onbelangrijk

☐ Onbelangrijk

☐ Neutraal

☐ Belangrijk

☐ Zeer belangrijk

15. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog opmerkingen of suggesties?

	5
	6

16. Wat is uw naam?

17. Wat is uw functie in uw bedrijf?