

Referentiematrix MVO van NIVO NOORD Facilitaire Dienstverlening

Onderbouwing van de zelfverklaring. Bevat de antwoorden op de vragen uit de NPR 9026.

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
	Het afleggen van rekenschap = aanspreekbaar zijn op besluiten en activiteiten	Antwoord op vraag	Bron
1	Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij leggen rekenschap af over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>de effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten;</i> ✓ <i>de maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen.</i> <p>NN stelt jaarlijks een jaarverslag op en houdt in het kader van ISO 14001 in- en externe audits.</p> <p>NN heeft een MVO Plan van Aanpak, Verantwoord omgaan met mens en milieu opgesteld.</p> <p>NN heeft een P&O en KAM-functionaris in dienst. Ze huurt externe expertise in t.a.v. milieu en human resource. NN is gecertificeerd volgens NEN-EN-14001, VCA**, NEN-EN-ISO 9001:2008.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ons jaarverslag • MVO brochure NN • MVO Plan van Aanpak NN • Onze website <p>http://www.nivonoord.nl/pageid=149/MVO.html</p>
	Transparantie	Antwoord op vraag	Bron
2	Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij zijn transparant over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;</i> ✓ <i>wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft;</i> ✓ <i>de manier waarop besluiten tot stand komen;</i> ✓ <i>welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming;</i> ✓ <i>wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;</i> ✓ <i>hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd;</i> ✓ <i>onze MVO-prestaties op significante onderwerpen;</i> ✓ <i>onze financiële prestaties;</i> ✓ <i>waar onze financiële middelen vandaan komen;</i> ✓ <i>de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu enz.);</i> <p><i>Deze informatie is openbaar en gemakkelijk beschikbaar, begrijpelijk voor onze stakeholders, tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.</i></p> <p>In het kader van de ISO certificeringen is de bedrijfsvoering van NN vastgelegd in een Kwaliteitshandboek. Dit document staat standaard op het bureaublad van elke kantoormedewerker. Uitvoerend personeel kan inzage krijgen via zijn/haar leidinggevende. Verantwoording over financiële prestaties wordt gedaan in het jaarverslag.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek NN. • Kwaliteitshandboek A.01.1-HO Bedrijfsprofiel en reikwijdte • Kwaliteitshandboek Organogram O.01.1-HO • KVK jaarverslag • MVO Plan van Aanpak NIVO NOORD

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
	Ethisch gedrag = <i>gedrag dat in overeenstemming is met aanvaarde principes van correct of goed gedrag in de context van een bepaalde situatie en in overeenstemming met internationale gedragsnormen</i>	Antwoord op vraag	Bron
3	Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>maken onze kernwaarden en principes bekend;</i> ✓ <i>richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstremming);</i> ✓ <i>benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000;</i> ✓ <i>bemoedigen het naleven van deze normen aan;</i> ✓ <i>maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers);</i> ✓ <i>voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;</i> ✓ <i>stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles.</i> <ul style="list-style-type: none"> - NN heeft haar kernwaarden in het Kwaliteitshandboek beschreven evenals op haar website. NN leeft nationale en internationale wet en regelgeving na. - Door ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak en glazenwasserbranche geeft NN aan belang te hechten aan ethisch gedrag. - Eveneens is NN lid van VNO-NCW, de brancheorganisatie OSB, partner van MVO Nederland en lid van Alles Duurzaam. - Uitvoerend personeel krijgt een informatieboekje met huisregels waaraan zij zich dienen te houden. - NN heeft een vertrouwenspersoon aangetrokken waar medewerkers (anoniem) hun verhaal kunnen doen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek NN. • Code verantwoordelijk marktgedrag http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/ondertekenaars/?q=nivo+noord&g=6 • Nieuwsbrief Juli 2011 met aankondiging vertrouwenspersoon. • NN is lid van de brancheorganisatie OSB http://www.osb.nl/overzicht-leden/ en • partner van MVO Nederland http://www.mvonederland.nl/search/apachesolr_search/nivo%20noord • lid van Alles Duurzaam. http://www.allesduurzaam.nl/duurzaam?q=nivo+noord&thema=0&pcplaats=&straal=0&tab=winkels&form=1
	Respect voor de belangen van stakeholders	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
4	Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>weten wie onze stakeholders zijn;</i> ✓ <i>erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;</i> ✓ <i>vonderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;</i> ✓ <i>hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;</i> ✓ <i>wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;</i> ✓ <i>houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.</i> <ul style="list-style-type: none"> • NN heeft de stakeholders binnen haar invloedssfeer in kaart gebracht • NN hecht veel belang aan het onderhouden van een goede relatie met haar interne en externe stakeholders. 	Stakeholderplan NN
Respect voor rechtsorde		Antwoord op vraag	Bron
5	Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;</i> ✓ <i>treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn;</i> ✓ <i>informereren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;</i> ✓ <i>beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving.</i> <p>NN voldoet aan al haar verplichtingen als Nederlands bedrijf en werkgever en zorgt ervoor dat haar diensten voldoen aan de wettelijke eisen.</p> <p>NN houdt kennis van voor haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving up to date (Kwaliteitsplan/Normen en Wettelijke eisen).</p>	Kwaliteitshandboek; Normen en wettelijke eisen
Respect voor internationale gedragsnormen		Antwoord op vraag	Bron
6	Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen.</i></p> <p>NN respecteert de internationale gedragsnormen maar opereert zelf niet direct in landen waar de wet of implementatie daarvan (mogelijk) conflicteert met internationale gedragsnormen.</p>	
Respect voor mensenrechten		Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
7	Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	<p><i>Wij:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>respecteren deze rechten onverkort in alle landen, culturen en situaties;</i> ✓ <i>Vondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;</i> ✓ <i>maken geen misbruik van of voordeel halen uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;</i> ✓ <i>respecteren altijd minimaal de internationale gedragsnormen.</i> <p>NN leeft de nationale en internationale wetgeving op gebied van mensenrechten na.</p>	
	Stakeholders identificeren	Antwoord op vraag	Bron
8	Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?	NN heeft gekeken naar haar plaats in de schoonmaakketen en met wie zij te maken heeft om haar bedrijfsactiviteiten te kunnen uitvoeren.	Stakeholderplan, niet openbaar
9	Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?	NN heeft te maken met eigen personeel, ingehuurd personeel, opdrachtgevers, toeleveranciers, onderaannemers, gemeenten (als handhaver en re-integratie van werklozen) investeerders, aandeelhouders, financiële sector, vakbonden, brancheorganisaties, leveranciers, media overheden, concurrenten	Stakeholderplan, niet openbaar
	Het betrekken van stakeholders	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
10	Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?	<p><i>Wij betrekken onze stakeholders om:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;</i> ✓ <i>er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd;</i> ✓ <i>er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;</i> ✓ <i>onze MVO-prestaties te beoordelen;</i> ✓ <i>mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen;</i> ✓ <i>aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzichte van stakeholders hebben te voldoen;</i> ✓ <i>transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten);</i> ✓ <i>waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden.</i> <p>Om ons MVO beleid vorm te geven en uit te voeren betrekken we onze stakeholders. Voorbeelden daarvan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveranciers en klanten betrekken we bij verbetering van onze diensten en uitvoeringswijze. Met de meeste leveranciers hebben we langdurige werkrelaties, korte lijnen en vaste contactpersonen. • Klanten bij verbetering klantvriendelijkheid, service, marketing en marktverkenning. Klanten hebben een vaste contactpersoon en er is regelmatig overleg. Bij klachten wordt actie ondernomen. • Interne en externe stakeholders bij bepalen van (MVO)-strategie. Stakeholderonderzoek, • Partnerschappen sluiten we met leer/werkbedrijven en/of gemeentes. 	<p>Kwaliteitshandboek;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveranciersbeoordeling • Klanttevredenheid • Bezoekrapporten • kwaliteitsformulieren
	Bepalen van relevantie	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
11	Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar: - De eigen activiteiten en besluiten. - Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie. - Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.	<p><i>Wij hebben gekeken naar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>De eigen activiteiten en besluiten.</i> ✓ <i>Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie.</i> ✓ <i>Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.</i> <p>NN volgt de landelijke richtlijnen aangaande schoonmaak (Criteriadocument Schoonmaak; duurzaam inkopen overheid, Richtlijnen vanuit de brancheorganisatie OSB.</p> <p>NN heeft met name gekeken naar de eigen activiteiten en besluiten en in de kring daaromheen: (wensen van) opdrachtgevers, toeleveranciers en onderaannemers.</p>	Criteriadocument Schoonmaak http://www.pianoo.nl/document/3330/productgroep-schoonmaak
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuur van de organisatie • Het oplossen van klachten • Discriminatie en kwetsbare groepen • Fundamentele principes en arbeidsrechten • Gezondheid en veiligheid op het werk • Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek • Opleiding en cultuur • Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden • Gezondheid 	Zie Bijlage C: Prioriteringsmatrix
Het betrekken van significantie		Antwoord op vraag	Bron
13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling.</i> ✓ <i>Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp.</i> ✓ <i>De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.</i> <p>NN heeft allereerst gekeken naar de grootste productiefactor binnen haar bedrijf (personeel), vervolgens naar het uitvoeringsproces (gebruik schoonmaakmiddelen, machines, water, transport). Ook de mate waarin NN invloed kan uitoefenen heeft meegespeeld in het afwegingsproces.</p>	Zie Bijlage C: Prioriteringsmatrix

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
14	Welke onderwerpen zijn significant?	<ul style="list-style-type: none"> • Het oplossen van klachten • Discriminatie en kwetsbare groepen • Fundamentele principes en arbeidsrechten • Gezondheid en veiligheid op het werk • Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek • Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen • Voorlichting en bewustzijn • Opleiding en cultuur • Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden. • Gezondheid 	Zie Bijlage C: Prioriteringsmatrix
	Prioriteren MVO onderwerpen	Antwoord op vraag	Bron
15	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?	<p>✓ <i>De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan uw doelstellingen.</i></p> <p>✓ <i>De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp.</i></p> <p>✓ <i>De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.</i></p> <p>✓ <i>Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de ‘quick wins’</i></p> <p>Bij de prioriteitenafweging hebben we gekeken naar enerzijds het belang van het punt voor de (stakeholders), anderzijds het bedrijfsbelang van NN: wat is de meerwaarde en wat kost het ons.</p> <p>In de fasering is gekeken naar het ‘laaghangend fruit’. Welke acties leveren met de minste moeite het meeste rendement op? Die acties staan als eerste gepland.</p> <p>Ook de acties waarvan we verwachten dat we er op termijn veel baat bij hebben, worden snel opgepakt.</p>	Zie Bijlage C: Prioriteringsmatrix
16	Welke onderwerpen hebben prioriteit?	<ul style="list-style-type: none"> • Het oplossen van klachten • Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek • Voorkomen van milieuvervuiling • Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen • Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden • Gezondheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Zie Bijlage C: Prioriteringsmatrix • Kwaliteitshandboek “Beheersing van meldingen” • Cockpit – registratie • Nieuwsbrief - milieutips • Directiebeoordeling – analyse klachten

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
17	Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?	<ul style="list-style-type: none"> • Alert blijven op klanttevredenheid en tevredenheid van eigen personeel. • Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers monitoren, evalueren en begeleiden (functioneringsgesprekken). • Milieuaangelegenheden overzichtelijk monitoren (kentallen) en streefwaardes voor toekomst benoemen. • Evalueren en uitbreiden van: <ul style="list-style-type: none"> ○ Social return projecten ○ Dagschoonmaak ○ Opleidingstrajecten • Samen met de gemeente Leeuwarden 50 langdurig werklozen opleiden en in dienst nemen • Verduurzamen wagenpark • Energiezuiniger bedrijfsvestigingen • Goede voorlichting uitvoerend personeel omtrent dosering van middelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek “beheersing van meldingen” • MVO folder • MVO speerpunten 2011 en 2012 • Directiebeoordeling (zie onderaan dit document voor de inhoudsopgave) • Maatschappelijk jaarverslag (vanaf april 2012 op de website)
18	Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):	<p>Hoge prioriteit: aspecten die verbeterd kunnen worden of waar maatschappelijk en/of financieel winst te behalen worden vastgelegd in doelstellingen en acties.</p> <p>Matige prioriteit: voortgaan op dezelfde voet, onderhoud van de huidige (MVO)-prestaties</p> <p>Lage of geen prioriteit: aspecten en/of activiteiten waar noch NN, noch haar stakeholders op dit moment belang aan hechten.</p>	Directiebeoordeling – doelstellingen voor 2012 en MVO speerpunten 2012
19	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:	Medewerkers zijn vanuit hun ervaring en kunde betrokken. Aan hoofdleveranciers is een aantal problemen voorgelegd om tot oplossingen te komen (voorbeeld: pilots).	Periodiek leveranciersoverleg (bijv. Crohill) Pilots betreffende drie middelen
Ketenverantwoordelijkheid en invloedsfeer		Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?	<p>NN heeft te maken met uitzendbureaus, leveranciers van schoonmaakmiddelen en materialen, opdrachtgevers, werknemers, inhuurkrachten, onderaannemers en de vakbonden.</p> <p>Directe invloed heeft NN op partijen waar zij middelen/diensten van betreft, zoals toeleveranciers, onderaannemers, inhuurkrachten.</p> <p>In enkele gevallen kost het 'opvoeden' van leveranciers tijd. NN wil soms meer (bijvoorbeeld certificaten/gecertificeerde producten) dan de betreffende leverancier (momenteel) kan bieden. Dat kan een reden zijn om de overeenkomst te verbreken, maar dat is bij verder goede samenwerkingsverbanden lastig. NN poogt hen dan 'op te voeden' en hen de tijd te gunnen de situatie op orde te brengen.</p>	Stakeholderplan, niet openbaar
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.	<p>Wat betreft het stimuleren van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn de belangrijkste methoden voor NN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het voorlichten van opdrachtgevers, door met hen in gesprek te gaan over MVO-zaken. Dit kan gaan over milieuvriendelijke middelen en methoden, maar ook over het aanbieden van dagschoonmaak, of het in dienst nemen van herintreders. Of indien NN het warehouse concept vermarkt, het aanbieden van fair trade koffie, transportdiensten met een lichtgewicht caddy op aardgas, etc. • Contractuele afspraken over maatschappelijke criteria zowel met leveranciers als met klanten. Bijvoorbeeld de vereiste dat leveranciers (veiligheids/ISO) certificeringen moeten hebben. • Investeringsbeslissingen mbt groei, expansie en innovatie (schone auto's, zuinige stofzuigers, duurzame nieuwbouw) • Delen van kennis en informatie (promoten goede voorbeelden) met stakeholders, geïnteresseerden en via de media. • Kennis delen middels het lidmaatschap van diverse duurzaamheidsfora. 	<p>Vakblad Service Management/dec 2011</p> <p>http://www.nivonoord.nl/ http://twitter.com/nivonoord http://www.facebook.com/pages/NIVO-NOORD/177007959042053?sk=wall http://www.linkedin.com/company/schoonmaakbedrijf-nivonoord?trk=fc_badge</p> <p>Overleg met leverancier Crohill Bezoek beurzen (o.a. Green Event)</p>
	Gepaste zorgvuldigheid (due dilligence)	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de <i>eigen activiteiten</i> en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?	<p>Tweemaal per jaar vindt de Directiebeoordeling plaats (1^e kwartaal tussenbeoordeling in 3^e kwartaal) waarin aspecten als klanttevredenheid, omzet, vgm, ziekteverzuim, milieu, mvo worden beoordeeld.</p> <p>Zo registreert NN haar verbruik van materialen en middelen evalueren we dit jaarlijks. Ieder jaar (als onderdeel van ons interne milieuzorgsysteem) houden we bij hoeveel schoonmaakmiddelen, water en materialen er zijn verbruikt en worden deze cijfers geanalyseerd.</p> <p>NN stelt prestatie indicatoren op zoals verbruik per uur en vergelijkt dit met voorgaande jaren. Op basis hiervan (her)formuleert NN haar doelstellingen en treft eventuele aanvullende maatregelen om zo tot permanente en continue verbeteringen te komen.</p>	Kwaliteitshandboek A.04.0-HO Strategisch Beleid MVO Milieuaspectenregister Directiebeoordeling
23	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten <i>van organisaties in uw invloedssfeer</i> op de maatschappij, milieu en economie?	NN stelt jaarlijks een leveranciersbeoordeling op. Leveranciers worden beoordeeld op basis van een aantal criteria variërend van kwaliteit, prijs, organisatie, MVO. De belangrijkste toeleveranciers krijgen een MVO-vragenlijst toegestuurd.	Kwaliteitshandboek - Leveranciersbeoordeling - Inkoop van diensten H11. VCA
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling):	<p>Wij hanteren richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al ons uitvoerend personeel krijgt bij aanvang van een contract een informatieboekje met huisregels mee. De panden worden regulier gecontroleerd, misstanden worden bij de betreffende medewerker (en afh van situatie ook de klant) aangekaart. • Jaarlijks vinden functioneringsgesprekken plaats met het (midden)kader (voorvrouwen, coördinatoren, kantoorpersoneel) • Bij overname van personeel handelt NN conform de CAO. 	Kwaliteitshandboek Personeelsbeleid A.11.1-HO
	✓ Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen.	<ul style="list-style-type: none"> • MVO-aanpak is vastgelegd in MVO-plan en procedures (bijv. A.04.0-HO Strategisch Beleid MVO (V2 160711).doc) • Met klanten vindt regulier overleg plaats. • In- en externe controles worden door auditor uitgevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> • MVO aanpak, A.04.0-HO Strategisch Beleid MVO • Audit verslag
	✓ Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele organisatie te integreren.	<ul style="list-style-type: none"> • MVO-aspecten opnemen in aanbiedingen/offertes • Geconstateerde afwijkingen moeten binnen bepaalde termijn worden hersteld. 	Kwaliteitshandboek - Inkoop van diensten H11. VCA - In- en externe controles auditor - Directiebeoordeling

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering. ✓ Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring is geregeld in het kwaliteitshandboek. • Instrumenten om negatieve effecten aan te pakken zijn bijvoorbeeld de pilots waarbij we nieuwe (betere) technieken/methoden toe te passen. 	<ul style="list-style-type: none"> • DSK-formulieren • Bezoekrapporten • Klachten • Kwaliteitshandboek • Directiebeoordeling • Melding bijna-ongevallen, ziekteverzuim etc. • Monitoring energieverbruik, water etc.
25	Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?	<p>Er worden, omwille van de effectiviteit in enkele gevallen nog schoonmaakmiddelen toegepast die irriterend/niet milieuvriendelijk zijn. NN voert pilots uit met alternatieve middelen en zoekt met de leveranciers naar oplossingen.</p> <p>Schoonmaak is nog (te) vaak een sluitpost in de begroting van opdrachtgevers. Dat betekent dat schoonmakers in zeer beknopte tijd hun werk moeten doen. Dit heeft een negatief effect op het personeel tot gevolg. NN tracht met opdrachtgevers om de tafel te gaan zitten om tot oplossingen te komen.</p>	<p>Pilot Nanotech, Solex en schuurpadmethode</p> <p>Code verantwoordelijk marktgedrag http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/ondertekenaars/?q=nivo+noord&g=6</p>
	Visie, beleid en strategie	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
26	Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:	<p>✓ Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie.</p> <p>✓ Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie.</p> <p>✓ Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART).</p> <p>✓ Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz.).</p> <p>NN heeft een plan van aanpak MVO opgesteld en handelt daarnaar. Focus is om jaarlijks uit de actiepunten enkele speerpunten te kiezen waar NN op focust. Geen hoogdravende beleidspunten, maar realistische doelen voor het (midden)kader met een vertaling naar korte en bondige acties voor de werkvloer. Speerpunten die naast een positief effect voor NN ook bij medewerkers thuis een positief effect teweeg kunnen brengen.</p> <p>NN heeft een medewerker die gespecialiseerd is in uitvoering van het veiligheids, kwaliteits- en duurzaamheidsbeleid. De medewerker draagt zorg voor een up to date registratie van veiligheids- en milieu-incidenten en de te ondernemen verbeteracties hierop. Tevens draagt deze medewerker zorg voor de ISO certificeringen van ons bedrijf en houdt zicht op de certificering van toeleveranciers, regelt scholing en opleidingen op dit vlak en draagt zorg voor de registratie van de prestatie indicatoren. Ook voor de personele kant van MVO (arbeidsvoorwaarden, scholing en opleidingen, stage en leerwerkplekken, integratie van medewerkers in de maatschappij) heeft NN een gespecialiseerde medewerker in dienst.</p> <p>Elk tweemaandelijks Management Overleg staat MVO op de agenda en worden indien nodig acties uitgezet.</p> <p>Tweemaal per jaar (1^e en 3^e kwartaal) worden in de Directiebeoordeling resultaten weergegeven.</p>	<p>Plan van Aanpak MVO</p> <p>Code verantwoordelijk marktgedrag http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/ondertekenaars/?q=nivo+noord&g=6</p> <p>Directiebeoordeling</p>
	Ontwikkelen draagvlak en competenties	Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
27	<p>Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen én buiten de organisatie? Geef aan of u hierbij aandacht heeft besteed aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en -onderwerpen. ✓ de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. ✓ het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid. 	<p>De directie heeft een MVO-verklaring opgesteld en wordt gewezen op MVO-aspecten bij investeringen.</p> <p>NN stuurt bij onze offertes het MVO Plan van Aanpak op. NN verstuurt nieuwsbrieven, geeft interviews in vakbladen, overlegt met opdrachtgevers.</p> <p>Voor de werkvloer staan enkele speerpunten centraal die elk zijn voorzien van een symbool. NN heeft een plan van aanpak MVO opgesteld en handelt daarnaar. Focus is om jaarlijks uit de actiepunten enkele speerpunten te kiezen waar NN op focust. Geen hoogdravende beleidspunten, maar realistische doelen voor het (midden)kader met een vertaling naar korte en bondige acties voor de werkvloer. Speerpunten die naast een positief effect voor NN ook bij medewerkers thuis een positief effect teweeg kunnen brengen.</p>	MVO-verklaring MVO Plan van Aanpak (website)
28	Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?	NN heeft oa externe deskundigen ingehuurd voor de begeleiding van vraagstukken op het gebied van MVO. Verder is het 'learning on the job'.	
Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures			
29	Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?	<p><i>Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen.</i> ✓ <i>Door de effecten van organisaties in onze invloedssfeer te monitoren.</i> ✓ <i>Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten.</i> ✓ <i>Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur.</i> ✓ <i>Door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijke verantwoordelijkheid.</i> <p>MVO is geïntegreerd in het Kwaliteitshandboek. Het Kwaliteitshandboek is hét (digitale) organisatiesysteem binnen NN waarmee (volgens de ISO normen) wordt gewerkt.</p>	<p>Kwaliteitshandboek (zie voor inhoudsopgave onderaan dit document)</p> <p>MVO aanpak, A.04.0-HO Strategisch Beleid MVO</p>
Communicatie en rapportage		Antwoord op vraag	Bron

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
30	<p>Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?</p> <p>✓ Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde.</p> <p>✓ Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.</p> <p>✓ Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders.</p> <p>✓ Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.</p> <p>✓ Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.</p> <p>✓ Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.</p> <p>✓ Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.</p>	<p>Wij houden bij onze communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met hiernaast staande criteria.</p> <p>NN kiest jaarlijks uit de MVO thema's enkele speerpunten om op te focussen. Dat zijn realistische doelen voor het (midden)kader met een vertaling naar korte en bondige acties voor de werkvloer. De acties voor de werkvloer zijn voorzien van symbolen die het hele jaar bij het uitvoerend personeel voor het voetlicht worden gebracht.</p> <p>Tweemaal per jaar (1^e en 3^e kwartaal) worden in de Directiebeoordeling resultaten weergegeven.</p> <p>In nieuwsbrieven wordt de voortgang op MVO-gebied beschreven.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek • Directiebeoordeling (zie onderaan dit document voor de inhoudsopgave) • Nieuwsbrieven (vanaf april 2012 digitaal op de website) • MVO speerpunten 2012

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
31	Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden)	<p>Op diverse niveaus en op diverse fora communiceert NN over MVO met haar stakeholders:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek overleg met leveranciers over inkoop Eisen • Periodiek overleg met overheden en re-integratiebureaus • Maandelijks Toolboxmeetings (middenkader) • (Half)Jaarlijkse directievergadering (staf en middenkader) • Via nieuwsbrieven (uitvoerend personeel) • Via website, twitter, LinkedIn, Facebook, reclame-uitingen, deelname aan evenementen, geven van lezingen etc. • Via interviews en artikelen in vakbladen • Door positief vervolg te geven aan vragen over NN haar MVO-beleid. • Jaarlijks wordt een financieel jaarverslag en een MVO verslag opgesteld. Vanaf 2012 komt er een gecombineerd financieel en MVO jaarverslag. 	<ul style="list-style-type: none"> • Website • Toolboxmeetings • Directiebeoordeling (zie voor inhoudsopgave onderaan dit document) • Interne nieuwsbrieven • Externe nieuwsbrieven (vanaf april 2012 digitaal via website) • To follow on LinkedIn, Facebook, Twitter • Maatschappelijk jaarverslag vanaf april 2012 op de website
	Rapporteren over MVO	Antwoord op vraag	Bron
32a	Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?	Ja, jaarlijks wordt een financieel jaarverslag en een MVO verslag opgesteld. Vanaf 2012 komt er een maatschappelijk jaarverslag (gecombineerd financieel, personeel en MVO).	Maatschappelijk jaarverslag vanaf april 2012 op de website
32b	Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's. ✓ Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's. ✓ Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage. ✓ Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt. 	Jaarlijks wordt een financieel jaarverslag en een MVO verslag opgesteld. De hiernaast genoemde punten komen hierin naar voren. Vanaf 2012 komt er een maatschappelijk jaarverslag (gecombineerd financieel, personeel en MVO).	Maatschappelijk jaarverslag vanaf april 2012 op de website

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
32c	<p>Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?</p> <p>✓ De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie. (Kleine organisaties verstrekken doorgaans minder informatie, bespreken minder onderwerpen en hebben een kleiner toepassingsgebied dan grote organisaties.)</p> <p>✓ Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren. (Het is de verwachting dat organisaties die meer ervaring hebben met rapporteren, in staat zullen zijn meer in detail te rapporteren dan organisaties die hiermee pas net starten.)</p>	<p>We hebben rekening gehouden met de hiernaast genoemde overwegingen. NN monitort zoveel mogelijk aspecten die van belang zijn voor de bedrijfsvoering. Daar waar de belangen van NN groot zijn, is de informatie uitvoeriger onderzocht en in beeld gebracht.</p> <p>In 2010 is NN begonnen met het vergaren van kentallen. In de loop van de tijd ontstaat een beter beeld en worden 'witte vlekken' opgevuld. De kentallen staan in de directiebeoordeling genoemd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Directiebeoordeling (zie voor inhoudsopgave onderaan dit document)
Conflicten met stakeholders		Antwoord op vraag	Bron
33a	Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?	NN heeft sporadisch conflicten met stakeholders. Anno dec 2011 zijn we in gesprek met een vakbond over een meningsverschil.	
33b	Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?	<p>NN tracht meningsverschillen en conflicten zo snel en goed mogelijk op te lossen. In eerste instantie door het gesprek met de betreffende stakeholder aan te gaan. Mocht dat uiteindelijk zonder resultaat blijken, dan worden andere methoden ingeschakeld.</p> <p>NN verstrekt schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen, kent een formele procedures voor klachtenbehandeling, schakelt bemiddelings- en arbitrageprocedures in (RAS, Stichting Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak- en Glazenwassersbranche) en hanteert systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitshandboek/Klachten formulier • per mail wordt een vragenlijst naar de klant gestuurd. • Logboek op de locatie Bij enkele hele grote opdrachtgevers wordt een complete specifieke klachtenprocedure ingericht.

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
	Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	Antwoord op vraag	Bron
34	Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?	<p>We meten met behulp van indicatoren waarbij geldt dat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De omvang van de monitoring in lijn is met de omvang en het belang van de activiteiten. ✓ De monitoring resultaten geeft die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn. ✓ De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders. <p>NN registreert haar verbruik van materialen en middelen en zal dit jaarlijks evalueren. Ieder jaar (als onderdeel van het interne milieuzorgsysteem) houdt NN bij hoeveel schoonmaakmiddelen, water en materialen er zijn verbruikt en worden deze cijfers geanalyseerd.</p> <p>'Sociale aspecten' (klanttevredenheid/ ziekteverzuim etc) worden ook in de Directiebeoordeling opgenomen.</p>	Kwaliteitshandboek - Milieuaspectenregister Directiebeoordeling – 4.8 milieu MVO - speerpunten
35	Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?	De MVO-prestaties worden beoordeeld aan de hand van een 'nulsituatie' (kentallen uit de tijd voordat actief met MVO gewerkt werd). NN stelt prestatie indicatoren op zoals verbruik per uur en vergelijkt dit met voorgaande jaren. Op basis hiervan kijken we of de beoogde doelen zijn behaald en of het achteraf gezien de juiste doelen waren. Wat werkte goed en wat niet, en waarom? Wat hadden we beter anders kunnen doen en zijn alle relevante personen erbij betrokken? Indien nodig (her)formuleert NN haar doelstellingen en treft eventuele aanvullende maatregelen om zo tot permanente en continue verbeteringen te komen.	
36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld tot verificatie vanuit hun eigen kunde.	
37a	Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeteringen die de organisatie heeft bereikt liggen op het vlak van de ISO-certificering en social return. Het aantal afwijkingen dat tijdens een audit wordt gesignaleerd is de afgelopen jaren drastisch verminderd. • Registraties van diverse prestaties gebundeld en geanalyseerd • SMART formuleren jaarlijkse doelstellingen • Monitoring ten aanzien van verbruik en middelen is op de rails gezet. • Tevens heeft actie op 'social return' vruchten afgeworpen: er zijn meer herintreders aan het werk. • Bij inkoop is duurzaamheid een afwegingscriterium. 	Verslag Iso-audit (niet openbaar) Directiebeoordeling Cockpit (registratie prestaties)

Nr.	Vraag uit de NPR 9026	Antwoorden op de vragen uit de NPR 9026. Onze documenten zijn niet openbaar, mocht u belangstelling hebben dan kunt u betreffende document opvragen bij NIVO NOORD.	Bron Referentie of directe vermelding ondersteunende informatie
37b	Welke doelen zijn nog niet bereikt?	<p>MVO is geen einddoel maar een continueproces. NN werkt voortdurend aan verbetering. Per kernthema zijn de volgende doelen nog niet bereikt.</p> <p>Milieuoverwegingen dienen in afwegingsproces van nieuwe investeringen altijd standaard meegenomen te worden. Voorbeelden: Bij aanschaf van nieuwe printers wordt gelet op de standaardoptie 'dubbelzijdig printen'. Bij aanschaf nieuwe computers wordt een inktzuinig lettertype geïnstalleerd. Energiezuinigheid bij stofzuigers is een issue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Het aandeel dagschoonmaak zou veel groter kunnen zijn, echter het moet ook de wens van de opdrachtgever zijn. • Uitvoerend personeel zou nog beter over MVO-aspecten (speerpunten) voorgelicht kunnen worden.
	Selecteren MVO-initiatieven en -instrumenten	Antwoord op vraag	Bron
38	Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	<ul style="list-style-type: none"> • Code verantwoordelijk marktgedrag • NN is lid van de brancheorganisatie OSB • partner van MVO Nederland • lid van Alles Duurzaam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Code verantwoordelijk marktgedrag http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/onderwerpen/?q=nivo+noord&g=6 • NN is lid van de brancheorganisatie OSB http://www.osb.nl/overzicht-leden/ • partner van MVO Nederland http://www.mvonederland.nl/search/apachesolr_search/nivo%20noord • lid van Alles Duurzaam. http://www.allesduurzaam.nl/duurzaam?q=nivo+noord&thema=0&pcplaats=&straal=0&tab=winkels&form=1
39	Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?	Bij de keuze voor deelname aan initiatieven kijkt NN naar het achterliggende gedachtegoed (ondersteunt de principes NEN-ISO 26000?), de betrouwbaarheid van initiatieven, kosten, meerwaarde voor NN (exposure en toegankelijkheid) en inbreng door NN.	
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?	De diverse MVO-initiatieven zijn opgenomen in de MVO-brochure en het plan van aanpak MVO. Elk jaar worden de speerpunten van het voorafgaande jaar geanalyseerd en geëvalueerd. Op basis hiervan worden voor het nieuwe jaar worden aanpassingen gedaan en nieuwe speerpunten geformuleerd.	Website Nivo Noord Folder MVO A.02.5-BL

Ad 2: Inhoudsopgave Kwaliteitshandboek

Bedrijfsprofiel en reikwijdte van het managementsysteem
Kwaliteitsbeleid, milieubeleid en -doelstellingen
Milieuprogramma
ISO 14001-SCCM
Criteria Duurzaam inkopen schoonmaak
MVO prestatieladder
MVO Brochure
Audits
Auditplanning
Directiebeoordeling (Verslag)
Directiebeoordeling (Beleidsverklaring)
Beoordeling van het managementsysteem
Documentbeheer
Verklaring gebruikte symbolen
Normen en wettelijke eisen
Normen en wettelijke eisen
Computerbeheer
Beheersing van meldingen (corrigerende en preventieve maatregelen)
Kwaliteitsformulier
Beheersing van leveranciers
Leverancierslijst
Vragenlijst Leveranciersbeoordeling
Beheersing van bedrijfsmiddelen
Onderhoudsplan
Strategisch Personeelsbeleid MVO
Bijlage I strategisch personeelsbeleid MVO en relatie personeelsmanagement
Bijlage II strategisch personeelsbeleid Ongewenst verloop
Personeelsbeleid
Personeelsmanagement
Formulier functioneringgesprek en POP gesprek
Handleiding Functioneringsgesprekken Leidinggevende
Handleiding Functioneringsgesprekken Medewerker
Handleiding POP leidinggevende
Handleiding POP medewerker

Checklist incl. informatieboekje
Overzicht overlegstructuren
Overzicht registraties
Inschrijfformulieren nieuwe medewerker
Enquête cursus
Fietsplan Werknemersbrochure
Fietsplan opgave formulier
Aanvraag formulier Verklaring omtrent gedrag.
Beheersing van klantbehoeften en –tevredenheid
Bescherming van door de klant verstrekte eigendommen
Milieuaspecten
Milieuaspectenregister
Afspraken met leveranciers over vermindering van verpakkingen
Beperk de in omloop zijnde kantoorartikelen
Gebruik een hogedrukreiniger
Gebruik een inkjet- of laserprinter voor afdrucken
Handleiding hemelwater grondwater
Infoblad verwijderen vuilafzetting
Kengetallen op het gebied van afval
Kenniscentrum InfoMil - breng een waslaag aan op vloeren
Maak gebruik van retourpallets
Milieuvriendelijke verpakkingen inkopen
Minder milieubelastende reinigingsmiddelen gebruiken
Onderaannemers verplichten zelf hun afval mee te nemen
Papier gebruiken met keurmerk
Regelgeving voor koelinstallaties
Leidraad handhaving van goed rioolgebruik
Gevelreiniging, Stand der Techniek
Waslaag op vloeren
Zeep en of shampoo dispensers gebruiken
Calamiteitenplan
Calamiteitenplan Leeuwarden
Calamiteitenplan Groningen
Calamiteitenplan Zwolle
Arbobeleidsplan
Arbocatalogen

Inhoudsopgave Directiebeoordeling

Inleiding

1. Klanttevredenheid	
1.1. Productconformiteit.....	4
1.1.1. Proces 1: Voorbereidingsfase.....	4
1.1.2. Proces 2: Uitvoeringsfase.....	5
1.1.3. Proces 3: Nazorg en servicefase.....	7
1.1.4. Proces 4: Prestaties.....	7
1.1.5. Mogelijkheden ter verbetering.....	8
1.2. Voldoen aan verwachtingen van de klanten.....	8
1.2.1. Analyse van klachten.....	8
1.2.2. Klantenanalyse.....	10
1.2.3. Klanttevredenheid onderzoek.....	10
1.2.4. Analyse betaalgedrag.....	11
1.2.5. Mogelijkheden ter verbetering.....	11
2. Medewerkertevredenheid	
2.1. Ziekte.....	12
2.1.1. IF index specialistisch.....	13
2.1.2. IF index NIVO NOORD.....	15
2.1.3. (Bijna-) ongevallen.....	16
2.2. Opleiding.....	16
2.3. Analyse van klachten.....	17
2.4. Arbeidsomstandigheden.....	17
2.5. Mogelijkheden ter verbetering.....	17
3. Auditresultaten	
3.1. Resultaten uit de interne audits en aanbevelingen ter verbetering.....	18
3.2. Resultaten van ISO 9001 audits en aanbevelingen ter verbetering.....	19
3.3. Resultaten van ISO 14001:2004 audits en aanbevelingen ter verbetering.....	19
3.4. Resultaten van VCA audits en aanbevelingen ter verbetering.....	20
3.5. Afwijkingen uit de externe audits.....	20
4. VGM.....	22
4.1. RI&E.....	23
4.2. Werkplekinspecties.....	23
4.3. Nieuwe ontwikkelingen.....	23
4.4. Mobiliteit.....	24
4.5. Toolboxmeetings.....	24

4.6.	Verbruik gas, water en licht	25
4.7.	Papierverbruik.....	25
4.8.	Milieu	26

5. Verbetermanagement

5.1.	Status van corrigerende en preventieve maatregelen.....	28
5.2.	Vervolmaatregelen van de vorige directiebeoordeling.....	28
5.3.	Veranderingen met invloed op het managementsysteem	31
5.4.	Communicatie MVO	31

6. Besluiten van de directie

6.1.	Verbetering van het systeem	32
6.2.	Verbetering van het product en middelen.....	32