

Zelfverklaring NEN-ISO 26000

Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van onze organisatie



Inhoudsopgave

1	Introductie	3
2	Aanpak	3
3	Scope en geldigheidsduur	3
4	Onderzoeksvragen MVO principes	4
	4.1 Het afleggen van rekenschap	4
	4.2 Transparantie	5
	4.3 Ethisch gedrag	6
	4.4 Respect voor belangen van stakeholders	7
	4.5 Respect voor rechtsorde	8
	4.6 Respect voor internationale gedragsnormen	8
	4.7 Respect voor mensenrechten	9
5	Onderzoeksvragen over stakeholders	10
	5.1 Stakeholders identificeren	10
	5.2 Het betrekken van stakeholders	11
6	Onderzoeksvragen over kernthema's van MVO	11
	6.1 Bepalen van relevantie	11
	6.2 Bepalen van significantie	12
	6.3 Prioriteren van MVO onderwerpen	13
7	Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de hele organisatie	15
	7.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	15
	7.2 Gepaste zorgvuldigheid (due dilligence)	15
	7.3 Visie, missie, beleid en strategie	19
	7.4 Ontwikkelen draagvlak en competentie	19
	7.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	20
8	Communicatie en rapportage	20
	8.1 Communicatie en rapportage	20
	8.2 Rapporteren over MVO	21
	8.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	22
	8.4 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	22
	8.5 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	23

1. Introductie

Eibe Benelux past de internationale richtlijn NEN-ISO 26000 Guidance on Social Responsibility toe. Deze richtlijn biedt een kader voor de implementatie van het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid op zeven kernonderwerpen. Eibe Benelux onderschrijft de MVO principes binnen de richtlijn. NEN-ISO 26000 is in samenhang met onze ISO 9001, CO2 prestatieladder, productiebeleid en SROI beleid uitvoerbaar. Eibe Benelux werkt met NEN-ISO 26000 vanwege de brede integrale aanpak van MVO binnen de richtlijn. Er is onderzoek gedaan naar de mate waarin de werkwijze binnen eibe Benelux in overeenstemming is met de aanbevelingen van de NEN-ISO 26000.

Eibe Benelux volgt en sluit zo mogelijk aan op initiatieven om MVO prestaties meetbaar te maken. Ondanks dat ISO 26000 certificatie niet mogelijk is, is er wel behoefte bij organisaties om kenbaar te maken dat zij ISO 26000 toepassen. De NPR 9026 beschrijft het proces voor de totstandkoming van een ISO 26000 zelfverklaring. Met de publicatie van deze zelfverklaring willen we transparantie naar onze belanghebbenden realiseren en een stimulerende rol vervullen naar andere organisaties in onze branche en daarbuiten.

2. Aanpak

Eibe Benelux past ter ondersteuning van haar wens om MVO binnen de organisatie concreet te beschrijven, de richtlijnen van ISO 26000 toe. De organisatie heeft om de zelfverklaring te onderbouwen gebruik gemaakt van de handleiding zelfverklaring NMEN-ISO 26000 en de Nederlandse praktijkrichtlijn NPR 9026. In het bijzonder zijn de hoofdstukken 5 t/m 8 gebruikt om via de referentiematrix een beschrijving te geven van de toepassing van ISO 26000 door onze organisatie. Dit is gedaan door het onderzoeken en beantwoorden van de vragen uit de NPR 9026, door de kwaliteitsmanager, in relatie tot de NEN-ISO 26000 richtlijn zelf.

Voor de vermelde bronnen kan indien er behoefte bestaat aan aanvullende informatie contact opgenomen worden met de kwaliteitsmanager van eibe Benelux B.V.

3. Scope en geldigheidsduur

Naam van de organisatie

Eibe Benelux B.V.

Belangrijkste activiteiten

Het leveren en monteren van speeltoestellen en speelaanleidingen alsmede valondergronden en groenvoorzieningen.

Actief in:

Nederland en België

Locatie van het hoofdkantoor:

Zoetermeer, Nederland

Divisies, werkmaatschappijen en dochterondernemingen

Niet van toepassing

Het jaar waarop de zelfverklaring betrekking heeft

2021

Geldigheidsduur van dit rapport

Dit rapport wordt tweejaarlijks herzien en indien nodig aangepast

4. Onderzoeksvragen MVO principes**4.1 Het afleggen van rekenschap****Vraag 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?**

Onze organisatie legt rekenschap af over onze impact op de maatschappij, de economie en het milieu, omdat wij het belangrijk vinden om te laten zien hoe wij onze verantwoordelijkheid nemen richting de maatschappij.

Dit blijkt uit het feit dat wij verantwoording afleggen over;

- De effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie. Eibe Benelux rapporteert daarbij in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten
- De maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen.

Toelichting/voorbeelden:

- Eibe legt financiële rekenschap af voor het gevoerd beleid middels het jaarverslag voorzien van samenstellingsverklaring
- Via ons geïntegreerde managementsysteem voor kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu op basis van de ISO9001, ISO14001, CO2 prestatieladder en KOMO BRL 9921 passen wij het PDCA (Plan Do Act Check) model toe waarmee we verbeteringen initiëren.

•

Wij rapporteren over onze bedrijfsvoering en de gevolgen daarvan aan stakeholders via diverse kanalen, onder andere:

- ✓ Nieuwsberichten op onze website
- ✓ Reguliere contact- en communicatiemomenten met onze stakeholders
- ✓ Klanttevredenheidsonderzoeken
- ✓ Periodieke managementberichten
- ✓ Overlegmomenten met stakeholders, zoals afdelingsoverleg, projectoverleg, leveranciersoverleg, medewerkersgesprekken
- ✓ Periodieke organisatie updates vanaf de directie
- ✓ Intranet

Bron:

Kwaliteitsmanagementsysteem eibe, managementbericht

CO2 prestatieladder

[eibe-milieu Co2prestatieladder | eibe.nl](https://www.eibe.nl/eibe-milieu-Co2prestatieladder)

[Certificaathouders \(co2-prestatieladder.nl\)](https://www.eibe.nl/certificaathouders-co2-prestatieladder)

Klanttevredenheidsonderzoek eibe Benelux

Jaarverslag eibe Benelux B.V.

ISO 9001 certificaat

ISO1400 certificaat (productie)

FSC certificaat

Co2 Compensatie Climate Neutral Group Certificaat

4.2 Transparantie

Vraag 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?

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Dit blijkt uit het feit dat we via onze verslaglegging openheid geven over diverse zaken zoals het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten en wie de aandeelhouder is. In de verschillende rapportages en verslagen geeft eibe een toelichting over haar maatschappelijke prestaties.

Wij zijn transparant over:

- Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;
- Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft;
- De manier waarop besluiten tot stand komen;
- welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming;
- wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;
- hoe onze MVO prestaties worden geëvalueerd;
- onze mvo-prestaties op significante onderwerpen;
- onze financiële prestaties;
- waar onze financiële middelen vandaan komen;
- de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en –activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu etc);
- wie wij als onze stakeholders beschouwen;
- de manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd
- hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie;

Deze informatie is:

- Waar mogelijk openbaar en gemakkelijk beschikbaar
- Begrijpelijk voor stakeholders
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief

Toelichting:

- Eibe Benelux hecht veel waarde aan openheid. Als organisatie willen wij daarom ook zo transparant mogelijk zijn op onder andere de gebieden van maatschappij en milieu. Mede door de openheid willen wij onze betrouwbaarheid als organisatie verduidelijken en bewijzen aan stakeholders
- Met de verschillende stakeholders van eibe Benelux gaan wij open dialogen aan. Bij deze manier van zaken doen willen wij de betrouwbaarheid en transparantie tonen.
- Binnen de verschillende overlegstructuren (kwaliteitsmanagent overleg, managementoverleg en afdelingsoverleg) worden alle lopende zaken periodiek besproken, van bedrijfsvoering algemeen, operationele zaken tot MVO gerelateerde onderwerpen op zich.
- Halfjaarlijks vindt communicatie plaats over de behaalde CO2 doelstellingen voortvloeiend uit het CO2 bewust certificaat.
- Jaarlijks vindt er rapportage en communicatie plaats aangaande de resultaten van de milieuprestaties binnen de productie.
- Jaarlijks vindt een complete organisatiebijeenkomst plaats waarin alle resultaten worden besproken en de nieuwe doelstellingen worden gecommuniceerd.
- In onze jaarrekening/jaarverslagen geven wij door onder andere balans, winst en verliesrekening inzicht in onze financiële prestaties en geeft het inzicht in de herkomst en de bestedingen
- In 2021 een samenvattend MVO Jaarverslag dat ook op de website gepubliceerd wordt.

Bronnen:

Notulen overlegstructuren

Jaarrekening

Rapportages CO2 prestatieladder

Jaarpresentatie

MVO jaarverslag

4.3 Ethisch gedrag

Vraag 3; Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt eibe Benelux om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- maken onze kernwaarden en principes bekend.
- richten onze basisstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert.
- benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij de NEN-ISO 26000.
- bemoedigen het naleven van deze normen.
- maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie.
- voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag.

- stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles
- herkennen en aanpakken van situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat of conflicteert met ethisch gedrag.
- leven internationale erkende normen en ethisch gedrag bij medisch onderzoek na.
- Respecteren het welzijn van dieren

Dit ethisch gedrag hebben wij geformaliseerd middels:

- ✓ een gedragscode die opgenomen is in de huisregels van eibe Benelux B.V. en die ieder personeelslid heeft ontvangen
- ✓ het aanstellen van een vertrouwenspersoon

Bron:

Gedrageregels eibe Benelux B.V.

4.4 Respect voor belangen van stakeholders

Vraag 4; Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- weten wie onze stakeholders zijn.
- erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders.
- onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden.
- hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden.
- wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen
- houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.

Toelichting:

- ✓ eibe Benelux heeft als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem inzichtelijk wie haar stakeholders zijn (zie figuur.....) en gaan daarmee een dialoog aan.
- ✓ eibe Benelux vindt het uiterst belangrijk om te investeren in een langdurige relatie me haar stakeholders.
- ✓ medewerkers, leveranciers, klanten en andere stakeholders hebben altijd de mogelijkheid om hun belangen kenbaar te maken.

Bron:

Stakeholdersoverzicht

Stakeholdersanalyse

4.5 Respect voor rechtsorde

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

Vraag 5; welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij;

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is
- treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn.
- informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven.
- beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan de wet- en regelgeving.

Toelichting:

- ✓ eibe Benelux heeft binnen het kwaliteitsmanagementsysteem inzichtelijk wat de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is. Deze wordt minimaal jaarlijks en indien van noodzakelijk gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Informatieverstrekking naar de belanghebbenden vindt plaats via scholing of interne/externe berichtgeving.
- ✓ Ten aanzien van de NEN-1176 hebben medewerkers specifiek opgeleid welke worden bijgeschoold en/of geïnformeerd bij wijzigingen en aanvullingen op norm vanuit de externe opleider.
- ✓ Al bij ons van toepassing zijnde normeringen en certificeringen waarop wet- en regelgeving van toepassing is zijn opgenomen in het managementsysteem (waaronder CO2 bewust, ISO9001, VCA-vol, FSC, KOMO BRL9921) en onderhevig aan periodieke controles en communicatie.
- ✓ Alle wet- en regelgeving aangaande personele zaken (waaronder AWGB, ATW, WBP, Grondwet) zijn opgenomen in het managementsysteem en onderhevig aan periodieke controles en communicatie
- ✓ Conform richtlijnen / visie van Branchevereniging spelen

Bron:

Tab 1.1.1 Overzicht geldige wetgeving, normen en richtlijnen

4.6 Respect voor internationale rechtsorde

Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.

Vraag 6; Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

- respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen.
- heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd.
- proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen.
- voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties.

Toelichting:

- ✓ Eibe Benelux respecteert de internationale gedragsnormen. Eibe Benelux doet zaken in Nederland en België. Daarnaast heeft de organisatie te maken met Duitsland waar de productie plaatsvindt. Vanuit onze moedermaatschappij in Rottingen, Duitsland is er internationale documentatie opgesteld voor de gehele organisatie, hoofdvestiging en

dochterondernemingen, waarin wij als organisatie stellen dat wij ons confirmeren aan de internationale gedragsnormen en deze ook geïntegreerd hebben binnen de onderneming.

Bron: Gedragsregels eibe

4.7 Respect voor mensenrechten

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.

Vraag 7; Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

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

Toelichting:

Onze internationale gedragsregels gaan samen met het respecteren en erkennen wij de universele mensenrechten. Wij vermijden organisaties die op enige wijze handelen in strijd met Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en de fundamentele beginselen van de

International Labour Organisation (ILO) inzake gerechtigheid in internationale mensen- en arbeidsrechten.

Bron:

Gedragsregels

5 Onderzoeksvragen over stakeholders

5.1 Stakeholders identificeren

Vraag 8

Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)

Eibe heeft een projectteam bestaande uit directie, leidinggevende en medewerkers samengesteld die haar stakeholders vanuit de ISO9001 normering in kaart hebben gebracht tevens heeft dit projectteam de vragen uit paragraaf 5.3.2 (stakeholders identificeren) van de NEN ISO 26000 toegepast.

Vraag 9

Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

Opgenomen in dit document is een overzicht van de stakeholders. Dit overzicht maakt tevens onderdeel uit van het eibe Benelux B.V. kwaliteitsmanagementsysteem. De stakeholders van eibe Benelux zijn:

- ✓ Klanten
- ✓ Medewerkers
- ✓ Eibe Produktion + Vertrieb GmbH (productie)
- ✓ Externe montagebedrijven
- ✓ ARBO
- ✓ Leveranciers
- ✓ NVWA
- ✓ Belastingdienst
- ✓ Keurmerkinstituut
- ✓ SGS
- ✓ TUV

Bron:

Stakeholdersanalyse 1.1.8 kwaliteitsmanagementsysteem

5.2 Het betrekken van stakeholders

Vraag 10; Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders

Wij betrekken onze stakeholders om:

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

Toelichting:

- ✓ Eibe betreft haar stakeholders, omdat zij samen met ons een goed beleid kunnen vormen als het gaat om maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het uitwisselen van meningen over allerlei standpunten is hier belangrijk. Onder andere periodiek kwaliteitsmanagementoverleg, afdelingsoverleg, jaargesprekken met medewerkers en intern en extern gerichte commerciële overlegmomenten geven inzicht in de impact van onze besluiten. Zowel interne als externe stakeholders worden daarmee in staat gesteld om hun verwachtingen en oordelen te uiten.
- ✓ Richting de klanten wordt onder andere gecommuniceerd middels brochures, catalogi, de website en nieuwsbrieven.

6 Onderzoeksvragen over kernthema's MVO

6.1 Bepalen van relevantie

Vraag 11 en 12; welke criteria heeft u gebruikt voor het bepalen van de relevante onderwerpen? Welke onderwerpen zijn er relevant?

Wij hebben gekeken naar:

- de eigen activiteiten en besluiten; activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van onze organisatie.
- dagelijkse activiteiten en bijzonder situaties

NEN ISO 26000 beschrijft 37 onderwerpen die zijn onderverdeeld in 7 thema's. Elke thema is relevant voor een organisatie, maar niet elk onderwerp. Een relevant onderwerp is een onderwerp dat een rol kan spelen. Zowel een rol ten aanzien van eigen activiteiten en besluiten als in de

waardeketen en invloedssfeer. Daarbij is zowel naar zaken gekeken die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken als die zich in zeer specifieke gevallen voordoen.

De voor eibe Benelux relevante onderwerpen zijn opgenomen in de prioriteringsmatrix

Bron:

Prioriteringsmatrix eibe Benelux

6.2 Bepalen van de significantie

Vraag 13 en 14: Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen? Welke onderwerpen zijn significant?

Eibe Benelux heeft de volgende criteria gebruikt bij bepalen van de significante onderwerpen:

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

Eibe Benelux vindt de volgende onderwerpen van de 7 MVO kernthema's het meest significant oftewel het meest van belang:

1. Bestuur van organisatie;
 - Duidelijk en eerlijk ondernemen met oog voor de omgeving.
 - Het volgen van de wettelijke kaders.
 - Transparantie.
2. Mensenrechten;
 - Vermijden van medeplichtigheid
 - Oplossen van klachten.
 - Discriminatie wordt niet getolereerd en kwetsbare groepen worden beschermd.
 - Fundamentele principes en arbeidsrechten.
3. Arbeidspraktijk
 - Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
 - Werkomstandigheden en sociale bescherming
 - Gezondheid en veiligheid op het werk.
 - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek
4. Milieu
 - Voorkomen van milieuvervuiling
 - Duurzaam gebruik van hulpbronnen
5. Eerlijk zaken doen
 - Eerlijke concurrentie
 - Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
6. Consumentenaangelegenheden
 - Het voorkomen en adequaat oplossen van klachten.

6.3 Prioriteren van MVO onderwerpen

Vraag 15; Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?

Voor het prioriteren hebben wij onze interne en externe stakeholders gevraagd mee te denken in de prioritering. De volgende criteria zijn hierbij toegepast.

- De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags) normen
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk aan onze doelstellingen
- De kosten implicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt
- Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd- de 'quick wins'
-

Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Op basis van de gestelde criteria in vraag 15, zijn we per MVO-kernthema tot een selectie van onderwerpen, zoals benoemd in vraag 14, gekomen die prioriteit krijgen in ons MVO beleid:

1. Bestuur van de organisatie
 - Duidelijk en eerlijk ondernemen met oog voor de omgeving
 - Transparantie
2. Mensenrechten
 - Oplossen van klachten
 - Discriminatie wordt niet getolereerd en kwetsbare groepen worden beschermd
3. Arbeidspraktijk
 - Werkomstandigheden en sociale bescherming
 - Gezondheid en veiligheid op het werk
 - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek
4. Milieu
 - Voorkomen van milieuvervuiling
 - Duurzaam gebruik van hulpbronnen
5. Eerlijk zaken doen
 - Eerlijke concurrentie
 - Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
6. Consumentenaangelegenheden
 - Het voorkomen en adequaat oplossen van klachten

Vraag 17: Tot welke acties heeft het benoemen van de onderwerpen die prioriteit hebben geleid?

- ✓ Eibe Benelux wil ten aanzien van haar MVO beleid zo transparant mogelijk zijn vandaar dat we inzetten op transparantietrede 3
- ✓ De reeds bestaande klachtenprocedure welke onderdeel is van het ISO 9001 kwaliteitssysteem is verder geoptimaliseerd.
- ✓ De organisatie heeft volledige focus aangebracht op de gezondheid, persoonlijke ontwikkeling en training van de medewerkers. De opgebouwde kwalificatiematrix, scholingsoverzichten, beoordelingen en de daaruit voortvloeiende doelstellingen geven een

goed beeld met zichtbare positieve groei in dit onderdeel binnen het kernthema arbeidspraktijk.

- ✓ Het SROI beleid van eibe is breed ingericht. Op deze manier leveren wij een bijdragen aan de kwetsbare groep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- ✓ De uitkomst van de CO2 footprint als onderdeel van het plan van aanpak binnen het CO2 bewust systeem heeft ons bewust gemaakt van de CO2 uitstoot die wij als bedrijf hebben. Hier uit voortkomend hebben wij ons als doel gesteld CO2 neutraal te willen ondernemen. De volledige compensatie, waarmee wij CO2 neutraal ondernemen vindt plaats middels compensatie in geselecteerde duurzame VCS projecten die een bijdrage leveren aan ontwikkeling op het gebied van werkgelegenheid, kennisoverdracht, gezondheidsverbetering, stimulering van de eigen economie en lokale milieuverbeteringen.
- ✓ Omdat wij niet alleen willen werken aan een transparante CO2 footprint binnen de eigen organisatie maar ook in de keten is het doel in 2021/2022 om de CO 2 bewust certificering te verhogen van trede 3 naar trede 5 (hoogst haalbare niveau)
- ✓ Er wordt inmiddels volledig gebruik gemaakt van groene stroom, alle contracten zijn omgezet van grijze naar groene stroom.
- ✓ Het gehele pand is voorzien van ledverlichting waarmee we een afname in het verbruik van elektriciteit realiseren
- ✓ Het toepassen van zonnepanelen is opgenomen als doestelling.
- ✓ Circulair ondernemen; acties met betrekking tot bestuur van de organisatie, eerlijk zaken doen; het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen.

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

Wij vinden veel onderwerpen relevant. Onderwerpen die niet relevant voor ons zijn als organisatie, zijn onderwerpen waar wij als organisatie weinig tot geen invloed op hebben. Echter, niet alle relevante onderwerpen zijn even belangrijk voor eibe Benelux B.V.. Vandaar dat de vraag is gesteld, welke van de genoemde onderwerpen vinden wij significant, dus echt belangrijk. Aan de hand van onderstaande criteria is hier antwoord op gegeven in de vorm van een selectie uit de genoemde onderwerpen.

- ✓ De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling
- ✓ Het effect van het wel of niet nemen van extra acties over het onderwerp
- ✓ De mate van bezorgdheid van onze stakeholders over het onderwerp
- ✓ De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot de effecten op dit onderwerp

Wij hebben hier bewust per MVO-kernthema een selectie gemaakt omdat wij vinden dat alle MVO-kernthema's behandeld dienen te worden.

Vervolgens is er vanuit de gekozen significante onderwerpen bepaald welke er prioriteit hebben om de komende jaren op te focussen. De prioritering is gemaakt aan de hand van de 4 volgende criteria:

- ✓ De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags) normen
- ✓ De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk aan onze doelstellingen
- ✓ De kosten implicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt

- ✓ Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd- de 'quick wins'

Daarmee zijn dus in totaal 12 onderwerpen gekozen, benoemd bij vraag 16, verdeeld over de 7 MVO-kernthema's

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

Binnen eibe Benelux is de kwaliteitsmanager gezamenlijk met de directie verantwoordelijk voor het opzetten en begeleiden van verschillende werkgroepen en het uitzetten van de uiteindelijke acties om de geformuleerde doelstellingen te kunnen behalen, waaronder ook het MVO-beleid. Bij de verschillende werkgroepen zijn de klanten, medewerkers, de moedermaatschappij en de externe montagefirma's betrokken. De uitkomsten zijn geëvalueerd en de relevante en significante onderwerpen geïdentificeerd en geprioriteerd.

Bron:

Verslagen werkgroepen

7 Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

7.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

Vraag 20; Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden die zich tot uw organisatie?

Stakeholders of organisaties waarop eibe Benelux invloed kan uitoefenen bevinden zich binnen de invloedssfeer van de organisatie. Eibe Benelux analyseert of een stakeholder of organisatie binnen haar invloedssfeer valt op basis van:

- De economische relatie met de stakeholder
- De juridische bevoegdheid van de stakeholder richting eibe Benelux B.V.
- De mate waarin de omgang van eibe Benelux met de stakeholder de publieke opinie beïnvloedt
- De mate waarin de stakeholder politieke beslissingen kan beïnvloeden die relevant zijn voor of een impact kunnen hebben op eibe Benelux B.V.

Bron:

Stakeholdersanalyse kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag 21: Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden

Eibe Benelux stimuleert op meerdere manieren maatschappelijk verantwoord ondernemen bij andere organisaties. Dit gebeurt onder andere door:

1. Maatschappelijke criteria mee te laten wegen in contractuele bepalingen of stimulansen
2. Openbare verklaringen over MVO binnen eibe Benelux B.V.
3. Het betrekken van de gemeenschap en andere stakeholders
4. Bij het nemen van investeringsbeslissingen MVO mee te wegen
5. Het delen van kennis en informatie
6. Het uitvoeren van gezamenlijke projecten
7. Het stimuleren van goede werkwijzen

Nog aan vullen??

Enkele voorbeelden zijn:

Ad 1) SROI samenwerking met gemeentelijke raamcontractpartijen

Ad 2, 3, 5) Het geven van presentaties en workshops en het communiceren middels nieuwsbrieven

Ad 3,8) Het deelnemen aan stakeholdersoverleggen van andere organisaties

Ad 4) Tools die bijdragen aan het MVO beleid

Ad 6,7)Uitvoering circulaire projecten met gemeentelijke raamcontractpartijen

7.2 Gepaste zorgvuldigheid (due dilligence)

Vraag 22; Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiele)(negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?

Eibe Benelux past due dilligence toe door naast de effecten van haar eigen activiteiten ook te kijken naar de effecten van haar leveranciers. Eibe Benelux heeft verantwoordelijkheid voor MVO daartoe op directieniveau belegd. Eibe Benelux analyseert de mogelijke gevolgen door kwalitatieve gesprekken met stakeholders toe te voegen en waar mogelijk deze te kwantificeren door eigen of extern geverifieerd onderzoek

Toelichting/voorbeelden:

- Eibe Benelux voert periodiek risicobeoordelingen uit op zowel de processen waarmee het haar bedrijfsactiviteiten uitoefent als ook op de keten als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. Eibe Benelux laat deze ook extern toetsen. Deze analyses en audits zijn gerelateerd aan MVO-onderwerpen. Maatregelen worden ingebed in het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem. Door middel van periodieke rapportages worden prestaties gevolgd en inzichtelijk gemaakt.

Bron:

Managementsystemen (ISO9001, CO2 prestatieladder, VCA beleid, KOMO BRL 9921)
Leveranciersbeoordelingen
Rapportages kwaliteitsmanagementsystemen
V&G plannen

Vraag 23: Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiele) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?

Eibe Benelux wil door het hanteren van haar leveranciersbeleid negatieve effecten van haar leveranciers en onderaannemers vermijden en beperken. Eibe Benelux wil klanten door middel van informatie en projecten positief beïnvloeden. Door deelname aan de brancheverenigingen spelen in Nederland en België wil eibe Benelux bijdragen aan maatschappelijke belangen en de branche positief beïnvloeden.

Het eibe Benelux leveranciers beleid is onderhevig aan risicoanalyses en audits (intern en extern) als onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem . Deze analyses en audits zijn gerelateerd aan MVO-onderwerpen. Maatregelen worden ingebed in het bestaande kwaliteitsmanagementsysteem. Door middel van periodieke rapportages worden prestaties inzichtelijk gemaakt en gevolgd.

Bron:

Checklist leveranciersselectie voor vrijgave
Leveranciersclassificatie
Leveranciersgedragsregels
Leveranciersovereenkomst
Leveranciersbeoordeling
Interne en externe audits
www.spelenenbewegen.nl
www.fedustria.be

Vraag 24: Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend en geïmplementeerd in uw organisatie (en geeft voorbeelden van de invulling)

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

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Iedere medewerker ontvangt bij aanvang dienstverband een inwerkschema die voorzien zijn van de verschillende afdelingsprocessen, verantwoordelijkheden en gedragsregels ten aanzien van het kwaliteitsmanagementsysteem. Wijzigingen binnen het systeem worden periodiek gedeeld, al dan niet voorzien van scholing, met de medewerkers binnen de organisatie
- ✓ Interne rapportages ten aanzien van de prestaties worden beoordeeld verwoord in managementberichten en interne berichten en daar waar nodig omgezet naar maatregelen
- ✓ Interne en externe nieuwsbrieven ten aanzien van het bestuur van de organisatie, arbeidspraktijk, milieu en betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap worden periodiek gecommuniceerd. Eventuele maatregelen om negatieve effecten tegen te gaan worden opgenomen in het managementsysteem

Bronnen:

Managementberichten
Nieuwsbrieven CO2 prestatieladder
Nieuwsbrieven voortgang organisatie
Interne rapportages kwaliteitsmanagementsysteem
Inwerkschema's

Vraag 25; Welke (potentiele) negatieve effecten op de maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

Wij doen ons uiterste best om (potentiele) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie te voorkomen, desondanks zijn de volgende effecten geïdentificeerd:

- ✓ Medewerkerstevredenheid is een potentieel negatief effect. De meting dient frequenter plaats te vinden en onderdeel te zijn van de verschillende werkgroepen.
- ✓ Arbeidsveiligheid dient voornamelijk in de uitvoerende functies frequenter gevolgd en verbeterd te worden. Geïmplementeerde toolbox meetings hebben reeds een waardevolle meerwaarde gerealiseerd.
- ✓ Bij het niet opvolgen van de CO2 reductie aanpak kan dit negatieve effecten hebben op de manier waarop de medewerkers er invulling aangeven en het mogelijk resulteert in het niet behalen van de CO2 reductie doelstellingen.

7.3 Visie, missie, beleid en strategie

Vraag 26; Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door:

- De rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie
- Belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie
- Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag
- Door prioriteiten voor actie op kernthema's om te zetten naar doelstellingen
- Door het opstellen van een actieprogramma

Eibe Benelux heeft bij het toepassen van NEN-ISO 26000 haar visie, missie en ondernemingsplan onder de loep genomen. Dit heeft ons doen inzien dat het MVO beleid dat wij reeds voeren al waardevolle resultaten heeft neergezet. Wij zijn van mening dat wij ons beleid nog beter en breder kunnen inrichten door de stakeholders maximaal te betrekken bij het verder formuleren, uitwerken en realiseren van het beleid.

Bron:

- Bussinesplan/Jaarplan
- MVO verslagen

Vraag 27; Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid- binnen en buiten de organisatie?

- Het vergroten van kennis van 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

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Kennis wordt vergroot door middel van kick-off jaarmeetings, afdelingsoverleg en medewerkersgesprekken
- ✓ De directie van eibe Benelux is bij alle besluiten betrokken; daarmee bewerkstelligt de organisatie dat binnen alle beslissingen die genomen worden de maatschappelijke verantwoordelijkheid mee gewogen kan worden.

7.4 Ontwikkelen draagvlak en competentie

Vraag 28; Op welke manier ontwikkelt u organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid- binnen en eventueel buiten de organisatie?

De kernwaarden zijn strategisch opgenomen binnen het businessplan en op alle niveaus binnen de organisatie middels praktische doorvertaling geïntegreerd. Vanuit het management wordt

regelmatig gecommuniceerd over de missie, kernwaarden en de waardering voor de mens achter de medewerker. De MVO kernwaarden worden tevens geagendeerd binnen de verschillende overlegstructuren. Eibe investeert in maatschappelijke projecten en projecten ter bevordering van de arbeidsparticipatie en integratie van kwetsbaren in de samenleving.

Bron:

Maatschappelijke projecten overzicht

Plan van aanpak arbeidsparticipatie (SROI)

7.5 Integreer van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Vraag 29; Op welke manier heeft u organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:

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

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Eibe managementsystemen (ISO 9001/ CO 2 prestatieladder)
- ✓ VCA richtlijn/KOMO BRL 9921
- ✓ SROI systeem

8.1 Communicatie en rapportage

Vraag 30: Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria ?

Eibe Benelux houdt op de volgende manieren rekening;

- Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde
- Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten

- Actueel; het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- Toegankelijk; de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders

Vraag 31; Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

Eibe Benelux B.V. communiceert over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid middels:

- Social media (Facebook. Linked-in)
- In vergaderingen en gesprekken met stakeholders
- Interne communicatie tussen management en medewerkers (interne teamactiviteiten ter bevordering van de MVO activiteiten)
- Communicatie over prestaties op gebied van MVO (Kick-off jaarmeetings, verkoopmeetings)
- Communicatie met klanten over de MVO raamcontracteisen
- Openbare verklaringen om MVO te promoten (nieuwsbrieven)

8.2 Rapporteren over MVO

Vraag 32a; Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag?

Eibe Benelux rapporteert via de ISO 26000 zelfverklaring in combinatie met deze referentiematrix. Daarnaast worden ook de resultaten van de vastgestelde doelen gerapporteerd. Deze rapportages vormen voor eibe Benelux het maatschappelijk verslag

Vraag 32b; Geef aan of uw maatschappelijk verslag informatie staat over;

In het maatschappelijk verslag staat informatie over;

- ✓ Doelstellingen ten aanzien van onderwerpen en kernthema's
- ✓ Prestaties ten aanzien van onderwerpen en kernthema's
- ✓ Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage
- ✓ Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt

Vraag 32c; Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

Bij het opstellen van het maatschappelijk verslag is rekening gehouden met de volgende overwegingen;

- ✓ De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie
- ✓ Het detailniveau weerspiegelt onze mate van ervaring met rapporteren

8.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

Vraag 33a en b; Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

Ja, er ontstaan wel eens conflicten of meningsverschillen met stakeholders. Eibe Benelux B.V. probeert altijd tot een voor alle betrokken partijen bevredigende oplossing te komen.

Zij bewerkstelligt dit onder andere door:

- het aangaan van gesprekken met de stakeholder(s)
- vastleggen van procedures in het kwaliteitsmanagementsysteem om onduidelijkheden te voorkomen
- het hebben van een klachtenprocedure
- het organiseren van een projectevaluatie met stakeholders
- registraties in het kwaliteitssysteem met als doel een verbetering te realiseren

8.4 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Vraag 34; Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

- Feedback van stakeholders
- Uitvoeren van benchmarks
- Meten van behulp van indicatoren,, onder andere CO2 emissies en verzuim.

Voor deze monitoring geldt:

- Omvang van monitoring is in lijn met omvang en belang van activiteiten
- Monitoring geeft resultaten die betrouwbaar zijn, tijdig beschikbaar en begrijpelijk zijn
- Monitoring is afgestemd op de behoeften van stakeholders

Vraag 35; Hoe heeft u organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?

Bij het opstellen van het jaarlijkse managementbericht en het jaarplan dat onderdeel uitmaakt van het businessplan worden de volgende vragen beantwoord;

- Zijn de beoogde doelen behaald?
- Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- Wat hadden we beter en anders kunnen doen?
- Zijn alle relevante stakeholders/personen betrokken bij de beoordeling?
- Wat het tijdspad juist?

Bron: eibe kwaliteitsmanagementsysteem

Vraag 36; Heeft u stakeholders betrokken, en zo ja welke?

Alle relevante stakeholders per onderwerp worden vanuit hun expertise betrokken bij evaluatie en beoordeling van prestaties.

Vraag 37a; Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

Naast het behalen van de CO2 prestatieladder nivo 3 met als doel om door te groeien naar nivo 5 hebben wij als organisatie onze CO2 uitstoot van 2020 volledig kunnen compenseren door te investeren in VCS projecten waarmee we bijdragen aan ontwikkeling in werkgelegenheid, kennisoverdracht, gezondheidsverbetering en stimulering van de eigen economie en lokale milieuverbeteringen.

In 2021 is er gestart om ook de CO2 footprint van de producties inzichtelijk te maken en is er verbeterpotentieel gedefinieerd die omgezet worden naar doelstellingen waarmee we uiteindelijk uit willen komen op klimaatneutraal ondernemen. Hiermee gaat de organisatie verder dan de reeds van toepassing zijnde EMAS en ISO14001 certificering.

Veiligheid; de richtlijnen conform de VCA zijn opgezet en onderhevig aan implementatie met als doel VCA* certificering.

De implementatie van SMART doelstellingen en de daarbij benodigde metingen hebben geleid tot een optimalisatie van het ISO9001 kwaliteitsmanagementsysteem.

Bron;

Co2 prestatieladder, Plan van aanpak, rapportages

Toolboxmeetings en rapportages

ISO 9001 kwaliteitsmanagementsysteem

CO 2 footprint en klimaatneutraal beleid

8.5 Selecteren van MVO-initiatieven- en instrumenten

Vraag 38; Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?

Van de MVO-initiatieven genoemd in tabel A van NEN-ISO 26000 maakt eibe Benelux B.V. geen gebruik. Eibe Benelux opereert binnen Nederland en de MVO initiatieven in NEN-ISO 26000 hebben een internationale focus.

Eibe Benelux neemt deel aan de volgende instrumenten:

- ✓ Eibe Benelux hanteert de NPR 9026+C1 handleiding zelfverklaring ISO 26000.
- ✓ Eibe Benelux is FSC 100% Chain of Custody gecertificeerd
- ✓ Sponsoring van diverse lokale, regionale projecten op het gebied van cultuur, onderwijs en milieu
- ✓ Circulair ondernemen binnen de gemeentelijke raamcontracten

Vraag 39; Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

Bij de keuze om aan deze initiatieven deel te nemen heeft eibe Benelux dat het

- De principes van NEN ISO 26000 ondersteunt
- Praktische richtlijnen geeft om met MVO verder aan de slag te gaan
- Een goede reputatie heeft op het gebied van geloofwaardigheid en integriteit
- Tot stand komt op een transparante en open wijze
- Goed toegankelijk is

Vraag 40; Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO initiatief?

- Bijdragen ontwikkelen en promoten van ISO 26000
- Bijdragen ontwikkelen en promoten NPR 9026
- Inzichtelijk maken van de MVO-prestaties en best practices