

MVO Grafimedia norm

Geïnspireerd op de ISO 26000 richtlijn

Versie: 3 mei 2011

Uitgave van de Stichting Certificatie Grafimedia branche (SCGM)

STICHTING
CERTIFICATIE
GRAFIMEDIA
BRANCHE

© Copyright SCGM, Amstelveen, 2011

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar worden gemaakt op welke wijze dan ook zonder schriftelijke toestemming van de SCGM.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. SCGM is niet aansprakelijk voor schade die bij derden ontstaat door het toepassen van deze certificatiernorm.

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-------|--|----|
| 0. | Inleiding | 5 |
| 1. | MVO Grafimedia Norm | 7 |
| 1.1 | Het MVO-zorgsysteem | 8 |
| 1.1.1 | De mate waarin het MVO-zorgsysteem aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders | 8 |
| 1.1.2 | De mate waarin MVO is geïmplementeerd binnen het bedrijf | 8 |
| 1.1.3 | De mate waarin het MVO-zorgsysteem is verankerd in de organisatie van het bedrijf | 9 |
| 1.2 | Het MVO-zorgsysteem samengevat | 9 |
| 1.3 | Onafhankelijke toetsing van het MVO-zorgsysteem | 9 |
| 2. | Toepassingsgebied | 11 |
| 3. | Termen en definities | 13 |
| 4. | MVO-zorgsysteemeisen | 15 |
| 4.1 | De Stakeholders | 15 |
| 4.1.1 | Identificeren van stakeholders | 15 |
| 4.1.2 | Betrekken van stakeholders | 16 |
| 4.1.3 | Stakeholders beoordeling | 16 |
| 4.2 | MVO-principes | 17 |
| 4.2.1 | Verantwoordelijkheid nemen | 17 |
| 4.2.2 | Transparant zijn | 18 |
| 4.2.3 | Ethisch gedrag | 19 |
| 4.2.4 | Respect voor belangen stakeholders | 19 |
| 4.2.5 | Respect voor wetgeving | 19 |
| 4.2.6 | Respect voor internationale gedragsnormen | 20 |
| 4.2.7 | Respect voor mensenrechten | 20 |
| 4.3 | Kernonderwerp: Behoorlijk bestuur | 21 |
| 4.3.1 | Implementatie behoorlijk bestuur | 21 |
| 4.3.2 | Behoorlijk bestuur en de zeven MVO principes | 22 |
| 4.4 | Kernonderwerp: Mensenrechten | 24 |
| 4.4.1 | Implementatie mensenrechten | 24 |
| 4.4.2 | Mensenrechten en de zeven MVO principes | 26 |
| 4.5 | Kernonderwerp: Arbeidsomstandigheden | 26 |
| 4.5.1 | Implementatie arbeidsomstandigheden | 26 |
| 4.5.2 | Arbeidsomstandigheden en de zeven MVO principes | 27 |
| 4.6. | Kernonderwerp: Milieu | 28 |
| 4.6.1 | Implementatie milieu | 28 |
| 4.6.2 | Milieu en de zeven MVO principes | 29 |
| 4.7 | Kernonderwerp: Eerlijk zaken doen | 30 |
| 4.7.1 | Implementatie eerlijk zaken doen | 30 |
| 4.7.2 | Eerlijk zaken doen en de zeven MVO principes | 31 |

| | | |
|------------|---|----|
| 4.8 | Kernonderwerp: Consumenten- / klantenbelangen | 32 |
| 4.8.1 | Implementatie consumenten- / klantenbelangen | 32 |
| 4.8.2 | Consumenten- / klantenbelangen en de zeven MVO principes | 34 |
| 4.9 | Kernonderwerp: Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling | 34 |
| 4.9.1 | Implementatie Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling | 34 |
| 4.9.2 | Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling en de zeven MVO principes | 36 |
| 4.10 | Het MVO-systeem | 37 |
| 4.10.1 | Borging van het MVO-zorgsysteem | 38 |
| 4.10.2 | Onderhoud, toetsing, analyse en verbetering | 39 |
| 4.10.3 | Directiebeoordeling | 40 |
| BIJLAGE A: | Richtlijn voor het gebruik van de MVO Grafimedia norm | 43 |
| BIJLAGE B: | Relatie en verschillen tussen MVO Grafimedia Norm en de ISO 26000 richtlijn | 45 |
| BIJLAGE C: | MVO-kernonderwerp en MVO-issue | 47 |
| BIJLAGE D: | Schematische weergave ISO 26000 richtlijn | 49 |

0. INLEIDING

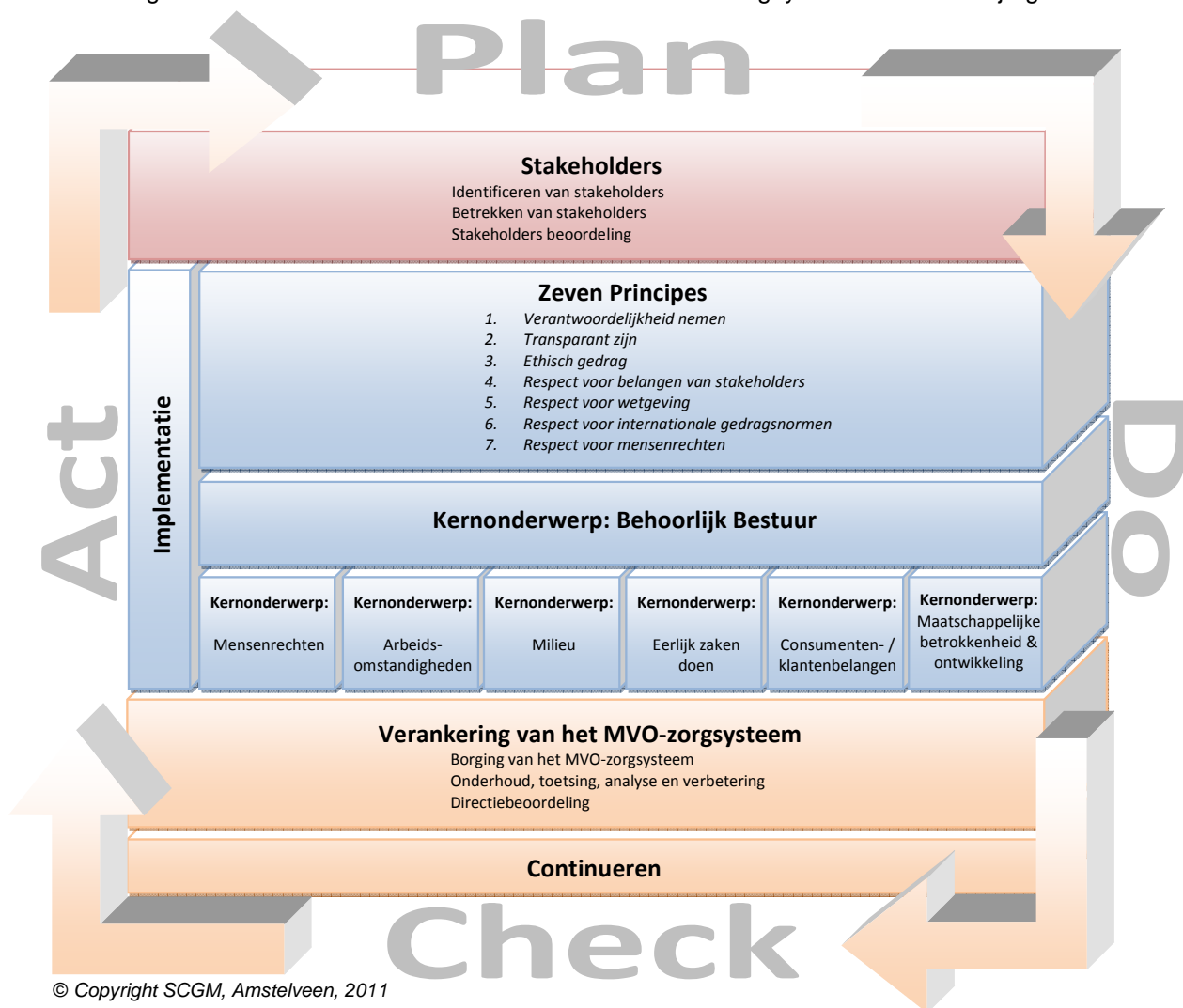
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (afgekort MVO) betekent dat het bedrijf bij elke activiteit en besteding rekening houdt met de consequenties voor het milieu en de maatschappij als geheel. Hiervoor wordt ook de term duurzaamheid of duurzaam ondernemen gebruikt. Het gaat bij MVO om de effecten op economisch, ecologisch en sociaal gebied, zowel op korte als op lange termijn. Kortweg: met MVO wordt gestreefd naar een balans in de 3 P's (People, Planet, Profit). Met MVO voorkomt men bijvoorbeeld dat bedrijfsactiviteiten in het gedrang komen door natuurlijke barrières zoals het opraken of niet toegankelijk zijn van hulpbronnen. MVO levert ook besparingen op. Denk aan directe MVO-besparingen zoals het terugdringen van energiekosten of inkoopkosten, maar ook indirecte besparingen zoals meer betrokkenheid van de medewerkers, hetgeen zich kan vertalen in minder verloop en minder verzuim. Een ander voordeel van MVO is dat MVO ook onderscheidend vermogen biedt ten opzichte van concurrerende partijen. In markten waar het lastig is om onderscheid te maken tussen productkenmerken, kan een goede naam op het gebied van MVO de onderscheidende factor zijn. Een goed voorbeeld hiervan is Max Havelaar, een koffiemark met een nadrukkelijk MVO-beleid. Met MVO bouwt het bedrijf aan een goede reputatie. Stakeholders vinden het belangrijk dat bedrijven verantwoord bezig zijn, geen bedrijf ontkomt eraan om antwoorden te kunnen geven op vragen vanuit de overheid, burgers, klanten, investeerders, aandeelhouders of maatschappelijke groeperingen.

De voorliggende norm getiteld "MVO Grafimedia norm", is ontwikkeld om MVO binnen bedrijven meetbaar te maken. De norm biedt als het ware een complete kapstok voor het verankeren van duurzaam ondernemen in de bedrijfsvoering van een organisatie. De beoordelingscriteria geven zo exact mogelijk de eisen aan waaraan maatregelen en voorzieningen moeten voldoen; de concrete invulling hiervan blijft altijd een keuze van het bedrijf zelf.

1. MVO GRAFIMEDIA NORM

De MVO Grafimedia norm is een waardevol instrument voor grafimedia bedrijven die hun MVO-zorgsysteem willen toetsen en/of professionaliseren. Het beantwoordt daarmee tevens aan een markt vraag om meer standaardisatie op het gebied van MVO. De norm geeft praktische handvatten voor het opzetten en implementeren van MVO, het identificeren en het betrekken van stakeholders en het vergroten van de geloofwaardigheid van aanspraken op het gebied van MVO. Een volledige implementatie van de MVO Grafimedia norm grijpt in op alle disciplines en processen binnen een organisatie en is daarmee een complex proces dat niet onderschat dient te worden. Ook is het een dynamisch proces: het niveau van ontwikkeling met betrekking tot MVO is een zaak van continue verbetering. De lat wordt telkens hoger gelegd.

Onderstaand een schematische weergave van de MVO Grafimedia norm waarin de structuur en de samenhang tussen de verschillende onderdelen van het MVO-zorgsysteem zichtbaar zijn gemaakt:



Uitleg schema: Na het in kaart hebben gebracht van de verwachtingen en eisen van de stakeholders op het gebied van MVO, worden de principes en kernonderwerpen binnen het bedrijf gedefinieerd, geïmplementeerd en verankerd binnen de organisatie. Door continue verbetering volgt opnieuw een dialoog met de stakeholders om vervolgens MVO binnen de organisatie te verbeteren.

1.1 Het MVO-zorgsysteem

De MVO Grafimedia norm houdt rekening met de diversiteit van de grafimedia bedrijven ten aanzien van de bedrijfsgrootte, het karakter van het productieproces (aantal en soort bewerkingen), zijn stakeholders en de product-/marktcombinaties die door het bedrijf worden gehanteerd. Concreet betekent dit dat het bedrijf die maatregelen en voorzieningen moet hebben ingevoerd die door het bedrijf zelf, de stakeholders, het soort product en de productieprocessen worden gevraagd. Het is daarmee maatwerk en voor iedere organisatie uniek van samenstelling. De MVO Grafimedia norm standaardiseert wel de aanpak en de systematisering.

Het MVO-zorgsysteem is opgesplitst in een drietal aandachtsgebieden:

- 1) de mate waarin het MVO-zorgsysteem aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders;
- 2) de mate waarin MVO is geïmplementeerd binnen het bedrijf;
- 3) de mate waarin het MVO-zorgsysteem is verankerd in de organisatie van het bedrijf.

1.1.1 De mate waarin het MVO-zorgsysteem aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders

Welke doelen en welke acties het bedrijf op MVO gebied minimaal moet verwezenlijken is mede afhankelijk van de eisen en verwachtingen van de stakeholders. (zie schematische weergave MVO Grafimedia norm, hoofdstuk 4.1).

Om een goed MVO-zorgsysteem te hanteren moet het bedrijf zijn stakeholders (her)kennen. Het is echter niet mogelijk en niet relevant om alle stakeholders van het bedrijf te betrekken. Het is van belang om te starten met het identificeren van de stakeholders en deze vervolgens op significantie te beoordelen. Men bepaalt de mate van belangrijkheid van de stakeholder voor het bedrijf en de mate van invloed op het bedrijf. Op deze wijze ontwikkelt het bedrijf een proces om haar relevante stakeholders te identificeren, erbij te betrekken en een MVO-zorgsysteem te hanteren dat aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders.

1.1.2 De mate waarin MVO is geïmplementeerd binnen het bedrijf

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes benoemd (zie schematische weergave MVO Grafimedia norm, hoofdstuk 4.2). Deze zijn (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. De principes moeten gezien worden als uitgangspunten voor MVO, als basis voor het handelen van het bedrijf. Bij het invoeren en het continueren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. In de MVO Grafimedia norm zijn de indicatoren benoemd om te toetsen of de principes in voldoende mate zijn geïmplementeerd in de organisatie.

Daarnaast staan in de MVO Grafimedia norm zeven MVO-kernonderwerpen centraal. De kernonderwerpen zijn een praktische vertaling van de 3 P's (People, Planet en Profit) en moeten worden gezien als de motor achter maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze kernonderwerpen zijn: (1) behoorlijk bestuur, (2) mensenrechten, (3) arbeidsomstandigheden, (4) milieu, (5) eerlijk zaken doen, (6) consumenten- / klantenbelangen en (7) maatschappelijke

betrokkenheid en ontwikkeling.

Elk kernonderwerp wordt weer verder onderverdeeld in verschillende issues. Aan deze issues zijn inhoudelijke criteria gekoppeld in de MVO Grafimedia norm, waaraan de organisatie minimaal moet voldoen. (zie Bijlage C: MVO-kernonderwerp en MVO-issue).

Er kan pas gesproken worden van systematische aandacht als MVO een vast onderdeel uitmaakt van de dagelijkse bedrijfsvoering. MVO integreren in de bedrijfsvoering is zelfs effectief, omdat maatschappelijke en duurzame vraagstukken niet meer op ad hoc basis worden opgelost, maar juist systematisch.

Bij de certificeringsaudit wordt getoetst in hoeverre de zeven MVO-kernonderwerpen zijn geïmplementeerd in het bedrijf, rekening houdend met de zeven MVO principes.

1.1.3 De mate waarin het MVO-zorgsysteem is verankerd in de organisatie van het bedrijf

In elk effectief zorgsysteem behoort een systeem van continue verbetering ingebouwd te zijn, zodat de bedrijfsprocessen (ook in de toekomst) optimaal beheerst zijn. Het model van Deming, de zogenaamde Demingcirkel, geeft deze 'continue verbetering' op een pakkende wijze aan (zie schematische weergave MVO Grafimedia norm, hoofdstuk 4.10).

Bij de certificeringsaudit van het MVO Grafimedia zorgsysteem worden de drie volgende punten getoetst. Ten eerste of het MVO is gewaarborgd in een MVO-zorgsysteem. Ten tweede of het MVO-zorgsysteem is onderhouden, getoetst, geanalyseerd en of de verbeterprocessen worden beheerst. Ten derde wordt getoetst in welke mate het MVO-zorgsysteem wordt geëvalueerd.

1.2 Het MVO-zorgsysteem samengevat

Van het bedrijf wordt verwacht dat het een MVO-zorgsysteem heeft opgezet en schriftelijk heeft vastgelegd waarbij;

- het zorgsysteem moet passen binnen het omschreven (holding)beleid en aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders (hoofdstuk 4.1);
- het zorgsysteem aantoonbaar is geïmplementeerd in de bestaande bedrijfsvoering. Daarbij wordt gekeken in welke mate de zeven MVO-kernonderwerpen in het bedrijf zijn geïmplementeerd (hoofdstukken 4.3 t/m 4.9) en in welke mate deze MVO-kernonderwerpen ten opzichte van de zeven principes zijn geïmplementeerd (hoofdstuk 4.2);
- het zorgsysteem daar waar nodig, wordt onderhouden, verbeterd en beoordeeld, ten einde te kunnen werken aan continue verbetering van het MVO-zorgsysteem in overeenstemming met de MVO Grafimedia norm (hoofdstuk 4.10).

1.3 Onafhankelijke toetsing van het MVO-zorgsysteem

Om de kwaliteit van het MVO-zorgsysteem op waarde te kunnen schatten is het wenselijk dat een onafhankelijke instantie het systeem toetst aan de norm. Binnen Nederland kennen we een aantal certificatie systemen, onder andere de prestatieladder, de zelfverklaring MVO van de NEN en de MVO Grafimedia norm. De MVO Grafimedia norm is daarvan verreweg het meest toegesneden op de grafimedia branche.

De MVO Grafimedia norm is ontwikkeld om gericht bezig te zijn met MVO in de grafimediabranche. De onafhankelijke certificeringsinstantie Stichting Certificatie Grafimedia branche (SCGM) kan vanuit deze normeringen op basis van een audit een meting houden. De certificeringsaudit heeft tot doel vast te stellen of en zo ja, in welke mate het MVO-zorgsysteem goed functioneert.

Bij een goed eindresultaat kan de SCGM een MVO Grafimedia Certificaat afgeven waarin staat dat een bedrijf volgens de MVO Grafimedia norm werkt (zie ook de certificatievoorwaarden SCGM Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Certificaat).

2. TOEPASSINGSGBIED

In deze MVO Grafimedia norm zijn de eisen vastgelegd waaraan een MVO-zorgsysteem dient te voldoen om in aanmerking te komen voor het MVO Grafimedia Certificaat. De certificatiernorm heeft betrekking op de MVO-aspecten die het bedrijf kan beheersen en waarop het bedrijf - naar verwacht mag worden - invloed kan uitoefenen om product en/of proces aan te passen met als doel de duurzaamheid van het product of het proces te verhogen. De MVO Grafimedia norm is geïnspireerd op de internationaal erkende ISO 26000 richtlijn (opvraagbaar bij de NEN).

De wijze van invulling die door het bedrijf aan deze eisen wordt gegeven, wordt mede bepaald door het MVO-beleid van de organisatie, aard en omvang van de procesmatige activiteiten, de relevante wet- en regelgeving, de stakeholders en de overige omstandigheden waarbinnen het bedrijf werkzaam is. Het bedrijf is zelf verantwoordelijk voor de passendheid van haar MVO-zorgsysteem om de relevante MVO-eisen op de juiste wijze, in overeenstemming met de significante stakeholders in te vullen en na te leven en duurzaam ondernemen en duurzaam innoveren te stimuleren. Tevens heeft de organisatie de plicht om de wijze waarop invulling is gegeven aan deze eisen aantoonbaar en inzichtelijk te maken voor de certificerende instantie. De MVO Grafimedia norm zelf stelt geen specifieke eisen aan de MVO-prestaties vast. Wel wordt tijdens een externe audit beoordeeld in hoeverre de MVO-prestaties zich verhouden tot de Best Beschikbare Technieken (BBT) en de verwachtingen van de significante stakeholders.

De MVO Grafimedia norm is specifiek opgesteld voor de grafimediabranche en is derhalve van toepassing op elk bedrijf dat:

- een vorm van grafimedia dienstverlening kent;
- een intern MVO-zorgsysteem wil invoeren, handhaven en verbeteren;
- ervan verzekerd wil zijn dat het door haar vastgestelde MVO-beleid op alle niveaus wordt nageleefd;
- een dergelijke naleving van het MVO-beleid aantoonbaar wil maken voor derden;
- haar MVO-zorgsysteem door de externe certificatie-instantie Stichting Certificatie Grafimedia branche (kortweg: SCGM) wil laten certificeren en registreren.

3. TERMEN EN DEFINITIES

Voor de toepassing van deze norm gelden onderstaande termen en definities:

- a) **BBT**: Afkorting van Best Beschikbare Technieken (of BAT, Best Available Technics). BBT-technieken zijn technieken die, in vergelijking met alle gelijkwaardige technieken, het best scoren op milieugebied én betaalbaar zijn én technisch uitvoerbaar zijn.
- b) **Borging**: het aspect van management gericht op het (aantonbaar) geven van vertrouwen dat aan de eisen zal worden voldaan.
- c) **Demingcirkel**: Of Plan-Do-Check-Act (PDCA cyclus) genoemd. Dit model kan worden gebruikt bij vrijwel elke verbeteractiviteit en omvat de volgende stappen:
Plan: ontwikkel een plan om de kwaliteit te verbeteren
Do: voer het plan uit, eerst kleinschalig
Check: Evalueer de resultaten om door te starten of het Plan aan te passen
Act: Bevestig de aanpak of bestudeer de gevolgen van aanpassingen
- d) **CBP**: Afkorting van College Bescherming Persoonsgegevens. Het CBP ziet erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat de privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. (zie <http://www.cbpweb.nl/Pages/home.aspx>).
- e) **Cradle to Cradle**: Het Cradle to Cradle concept is een nieuwe kijk op duurzaam ontwerpen. Afval is grondstof.
- f) **Duurzaam**: ander woord voor MVO.
- g) **Interne afspraken**: afspraken die binnen het bedrijf zijn gemaakt ten behoeve van de uitvoering van activiteiten om de geldende normering na te leven op het gebied van MVO. Taakverdelingen, procedures en werkinstructies worden tot interne afspraken gerekend die al dan niet schriftelijk zijn vastgelegd. Indien er sprake is van schriftelijke vastlegging wordt gesproken van het opstellen van systeemdocumenten.
- h) **ISO 26000**: de internationale richtlijn voor MVO uitgegeven door het Nederlands Normalisatie-instituut.
- i) **MBO**: Afkorting voor Maatschappelijk Betrokken Ondernemen.
- j) **Mensenrechten UVRM**: Afkorting voor Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Dit document werd op 10 december 1948 aangenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (VN). In de verklaring zijn de rechten vastgelegd die voor iedereen en altijd gelden: van politieke en burgerrechten, zoals het recht op vrijheid van meningsuiting, tot sociaal-economische rechten, zoals het recht op onderwijs, eten en onderdak. De lidstaten van de VN hebben zich door ondertekening van het VN-handvest verplicht de Universele Verklaring te respecteren.
- k) **MVO**: afkorting van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Bij MVO neemt het bedrijf de verantwoordelijkheid voor de effecten van de bedrijfsvoering op economisch, ecologisch en sociaal gebied, zowel op korte als op lange termijn. Het bedrijf maakt bewuste keuzes om een balans te bereiken tussen de 3 P's: People, Planet, Profit.
- l) **MVO-beleid**: de verklaring van het bedrijf ten aanzien van zijn visie en de daaruit voortvloeiende doelstellingen welke zij voornemens is te realiseren in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- m) **MVO-zorgsysteem**: het samenhangend geheel aan organisatorische, juridische en technische maatregelen en voorzieningen welke gericht zijn op het ontwikkelen, realiseren en bijstellen van het MVO-beleid van de organisatie.
- n) **OR**: Afkorting voor Ondernemingsraad.

- o) **Procedure:** werkplek- of afdelingsoverschrijdende afspraken ten behoeve van de juiste uitvoering van MVO-zorgactiviteiten, al dan niet schriftelijk vastgelegd.
- p) **PVT:** Afkorting voor Personeelsvertegenwoordiging.
- q) **Register:** een index of een overzichtslijst.
- r) **RI&E:** Risico Inventarisatie en Evaluatie (zie www.arbografimedia.nl).
- s) **SMART:** Afkorting van Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Doelen behoren SMART geformuleerd te worden.
- t) **Stakeholders:** interne en externe belanghebbenden; dit zijn personen of groepen die invloed ondervinden van, of zelf invloed kunnen uitoefenen op het bedrijf.
- u) **Werkinstructie:** werkplekgebonden afspraken ten behoeve van een MVO-verantwoorde uitvoering van operationele werkzaamheden, al dan niet schriftelijk vastgelegd.

4. MVO-ZORGSYSTEEMEISEN

Van het bedrijf wordt verwacht dat het een MVO-zorgsysteem heeft opgezet en schriftelijk heeft vastgelegd waarbij:

- het MVO-zorgsysteem moet passen binnen het omschreven (holding)beleid en aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders (hoofdstuk 4.1);
- het MVO-zorgsysteem aantoonbaar is geïmplementeerd in de bestaande bedrijfsvoering. Daarbij wordt gekeken in welke mate de zeven MVO-kernonderwerpen in het bedrijf zijn geïmplementeerd (hoofdstukken 4.3 t/m 4.9) en in welke mate deze MVO-kernonderwerpen ten opzichte van de zeven principes zijn geïmplementeerd (hoofdstuk 4.2);
- het zorgsysteem daar waar nodig, wordt onderhouden, verbeterd en beoordeeld, ten einde te kunnen werken aan continue verbetering van het MVO-zorgsysteem in overeenstemming met de MVO Grafimedia norm (hoofdstuk 4.10).

4.1 De stakeholders

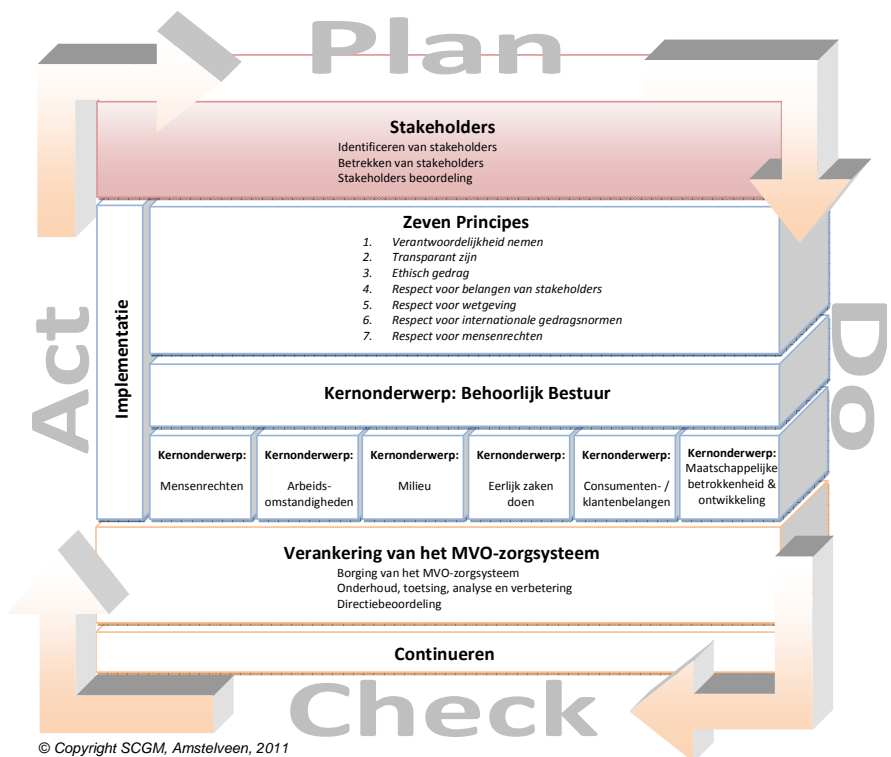
Welke doelen en welke acties het bedrijf op MVO-gebied minimaal moet verwezenlijken is mede afhankelijk van de eisen en verwachtingen van de stakeholders.

Om een goed MVO-zorgsysteem te hanteren moet het bedrijf zijn stakeholders (her)kennen. Het is echter niet mogelijk en niet relevant om alle stakeholders van het bedrijf te betrekken. Het is van belang om te starten met het identificeren van de stakeholders en deze vervolgens op significantie te beoordelen. Men bepaalt de mate van belangrijkheid van de

stakeholder voor het bedrijf en de mate van invloed op het bedrijf. Op deze wijze ontwikkelt het bedrijf een proces om haar relevante stakeholders te identificeren, erbij te betrekken en een MVO-zorgsysteem te hanteren die aansluit bij de verwachtingen van de stakeholders.

4.1.1 Identificeren van stakeholders

Inzicht in de relatie tussen het bedrijf, haar stakeholders en de maatschappij is van belang voor het goed functioneren van een MVO-zorgsysteem. Het definiëren van het proces (ketenbenadering) van de organisatie en (daarnaast) het identificeren van stakeholders zijn daarom belangrijke onderdelen van de MVO Grafimedia norm.



Het bedrijf heeft in kaart wie haar belangrijkste stakeholders zijn en wat de verwachtingen en belangen zijn van de stakeholders op het gebied van MVO. In het bedrijf is een (schriftelijke) procedure aanwezig waarin staat op welke wijze de organisatie haar stakeholders identificeert, herkent en wat de MVO-impact is:

- transparant is op welke wijze de organisatie zijn stakeholders in kaart brengt;
- wat de verwachtingen en belangen van de stakeholders zijn;
- wat de MVO-impact van de stakeholder is op het bedrijf;
- wat de MVO-impact van het bedrijf is op de stakeholder.

4.1.2 Betrekken van stakeholders

MVO is een resultaatgericht proces waarbij het bedrijf over de gehele keten verantwoordelijkheid neemt voor zijn activiteiten en de effecten daarvan op sociaal, ecologisch en economisch gebied.

Van het bedrijf wordt verwacht verantwoording af te leggen door middel van een dialoog met de stakeholders. Het bedrijf communiceert met de interne en externe stakeholders over MVO. Minimaal aantoonbaar is:

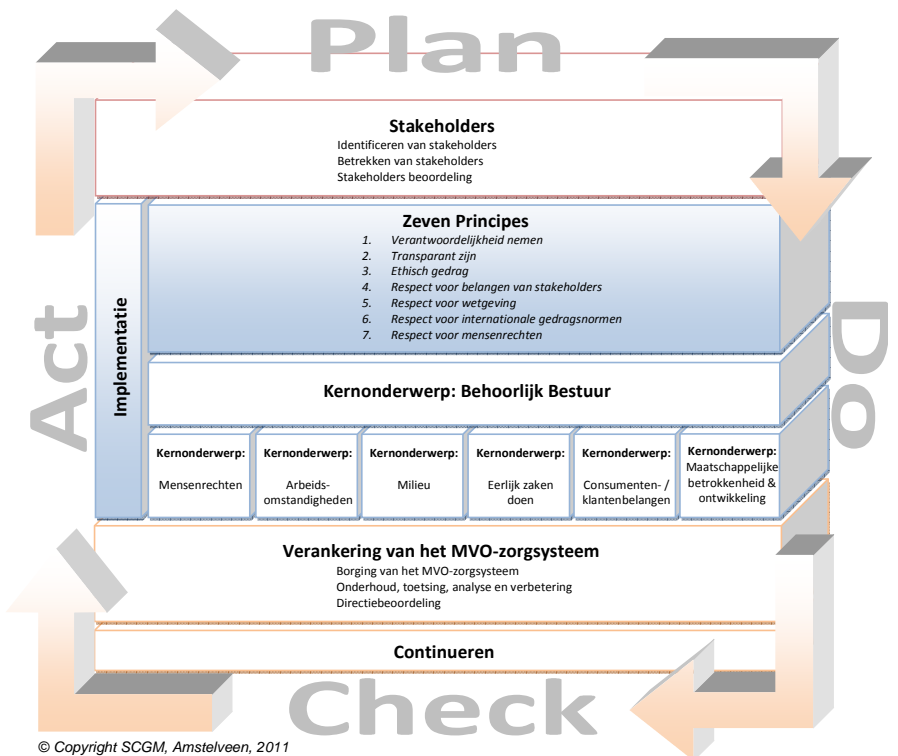
- een procedure waarin staat op welke wijze de organisatie met haar stakeholders communiceert:
 - hoe communiceert de stakeholder met het bedrijf om hun wensen kenbaar te maken;
 - en hoe communiceert het bedrijf met zijn stakeholders om hun wensen kenbaar te maken.
- een register waarin staat wat de stakeholders verwachten van het bedrijf op het gebied van People, Planet, Profit;
- een register met afspraken die gemaakt zijn door het bedrijf met haar stakeholders;
- een register met afspraken die gemaakt zijn door de stakeholders met bedrijf.

4.1.3 Stakeholders beoordeling

Het bedrijf speelt in op de verwachtingen en belangen van de stakeholders. In het bedrijf is een procedure aanwezig waarin staat op welke wijze het bedrijf zijn stakeholders selecteert en beoordeelt op het gebied van MVO en hoe het bedrijf MVO stimuleert. Hoe het bedrijf waakt niet medeplichtig te raken aan activiteiten van derden, die in strijd zijn met de wettelijke normen en eisen of internationale gedragsnormen of geen bescherming van mensenrechten bieden.

4.2 MVO-principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Getoetst wordt of de zeven principes in voldoende mate zijn geïmplementeerd in het bedrijf.



4.2.1 Verantwoordelijkheid nemen

Om volgens het MVO-zorgsysteem te kunnen werken heeft het bedrijf een aantal voorzieningen ingevoerd waarmee het MVO-zorgsysteem wordt geïntegreerd in de bedrijfsvoering. Deze voorzieningen zorgen ervoor dat het MVO-project geen eenmalige actie is, maar dat het een continu verbeterproces is. De voorzieningen hebben betrekking op:

- taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- directievertegenwoordiger;
- bekwaamheid, opleiding en bewustzijn;
- verankering in de organisatie (zie hoofdstuk 4.10).

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Het bedrijf moet zijn hiërarchische structuur hebben vastgelegd in een organisatieschema. Binnen het bedrijf dienen tevens de verschillende MVO-taken te worden bepaald, met bijbehorende verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Deze dienen duidelijk te zijn afgesproken en schriftelijk te zijn vastgelegd. Hierbij moet tevens duidelijk zijn afgesproken hoe de vervanging van niet-uitstelbare MVO-taken is geregeld.

Directievertegenwoordiger

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf moet minimaal één directievertegenwoordiger (lid van managementteam) benoemen die, (ongeacht zijn of haar andere verantwoordelijkheden) de volgende gedefinieerde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft: het opzetten, invoeren en onderhouden van het MVO-zorgsysteem, het rapporteren van de voortgang van de kwaliteit van het MVO-zorgsysteem aan de bestuurlijke verantwoordelijke en het doen van verbetervoorstellen.

Bekwaamheid, opleiding en bewustzijn

Personeelsbeleid moet resulteren in MVO-gericht personeel. Het bedrijf moet:

- zorgen voor MVO-bewust personeel;
- de opleidingsbehoeften vaststellen;
- de benodigde opleiding regelen;
- de opleidingseffectiviteit evalueren;
- bekwaamheid en kwalificatie van personeel aantoonbaar maken.

Het bedrijf dient ervoor te zorgen dat medewerker(s) toebedeelde taken naar behoren kunnen uitvoeren. Indien blijkt dat bij een medewerker, extra opleiding gewenst is, dient het bedrijf hierin te voorzien. De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf dient tijdig te onderkennen of en zo ja, welke behoefte aan opleiding van het personeel bestaat. Tevens dienen de benodigde opleidingen tijdig te worden geregeld en de opleidingsbehoefte dient vast te worden gelegd in een opleidingsplan. Van gevolgde seminars, cursussen, trainingen en opleidingen dienen registraties (bijvoorbeeld deelnamecertificaten, diploma's) te worden bewaard in het personeelsarchief.

Verder dient het bedrijf te bewerkstelligen dat alle medewerkers die voor of namens het bedrijf werken op de hoogte zijn van het gevoerde MVO-beleid en van de procedures en/of werkinstructies met betrekking tot het MVO-zorgsysteem. Indien wordt afgeweken van de vooraf gestelde MVO-afspraken moeten zij de consequenties kennen.

Tevens dienen er periodiek beoordelings-/functioneringsgesprekken plaats te vinden om de medewerkers in staat te stellen hun manier van functioneren bij te stellen opdat de toegewezen taken op de juiste wijze worden uitgevoerd.

Verankering in de organisatie

Het MVO-zorgsysteem is verankerd in de organisatie van het bedrijf (zie hoofdstuk 4.10).

4.2.2. Transparant zijn

Het bedrijf is transparant ten aanzien van de wijze waarop besluiten tot stand komen, uitgevoerd zijn en worden geëvalueerd. Door middel van procedure(s) is dit inzichtelijk gemaakt.

Het bedrijf is onder andere transparant over:

- de besluitvorming;
- duidelijkheid over de rollen van betrokkenen;
- het verbetertraject op het gebied van MVO;
- de formulering, bewaking, evaluatie van de MVO-doelen;
- de beoordeling van de MVO-doelen;
- de impact of de gevolgen van besluiten en activiteiten op het gebied van MVO op de stakeholders, de maatschappij en het milieu;
- de communicatie op het gebied van MVO naar de stakeholders.

4.2.3 Ethisch gedrag

Het bedrijf bevordert ethisch gedrag binnen de organisatie en in zijn dialoog met zijn stakeholders. Het bedrijf heeft een gedragscode ethisch gedrag vastgesteld en vastgelegd:

- de gedragscode is gericht op het voorkomen van onethisch gedrag. Ethisch gedrag is gebaseerd op eerlijkheid, rechtvaardigheid en integriteit van het handelen, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van stakeholders en de impact op maatschappij en milieu;
- de gedragscode is aantoonbaar aan de interne en externe stakeholders bekend gemaakt;
- een procedure is aanwezig waarin staat op welke wijze de organisatie de gedragscode handhaaft en naleeft naar zowel de interne als externe stakeholders.

4.2.4 Respect voor belangen stakeholders

Het bedrijf streeft naar een open relatie met interne en externe stakeholders op het gebied van MVO (zie hoofdstuk 4.1). Er wordt op een zorgvuldige manier met de stakeholders gecommuniceerd. Door middel van een (schriftelijke) procedure is inzichtelijk gemaakt:

- dat het bedrijf communiceert over de MVO-kernonderwerpen met zijn interne en externe stakeholders;
- dat het bedrijf communiceert met zijn interne en externe stakeholders over eventuele positieve of negatieve effecten die zij ondervinden door de activiteiten van de organisatie op het gebied van MVO;
- in welke frequentie en met welk middel het bedrijf communiceert;
- dat de communicatiestructuur geschikt en doeltreffend is met betrekking tot het uit te dragen MVO-beleid;
- dat de stakeholders op de hoogte zijn van het MVO-beleid en de bijdrage die zij daaraan moeten leveren. Tevens dienen zij geïnformeerd te worden over de gewenste en bereikte MVO-resultaten.

4.2.5 Respect voor wetgeving

Het bedrijf houdt zich aan de wettelijke normen/ eisen van de wetgeving van het land waarin het bedrijf gevestigd is en tracht zich te houden aan de wettelijke normen/ eisen van het land waarin het zaken doet met maximaal mogelijk respect voor de mensenrechten.

Het bedrijf heeft de wetgeving in kaart gebracht. Tevens is inzichtelijk op welke wijze het bedrijf geïnformeerd blijft over zijn wettelijke verplichtingen en op welke wijze het bedrijf periodiek controleert op naleving:

- het bedrijf heeft de geldende wet- en regelgeving geïnventariseerd. Het bedrijf leeft deze na;
- in het bedrijf is een procedure aanwezig waarin staat:
 - welke wettelijke en andere eisen van toepassing zijn voor het bedrijf;
 - op welke wijze de organisatie geïnformeerd blijft over de wettelijke verplichtingen waaraan zij moet voldoen;
 - op welke wijze de organisatie periodiek de naleving van de wetgeving controleert;
 - of haar relaties/ activiteiten binnen het voor haar relevante wettelijke raamwerk vallen.

- aantoonbaar is:
 - dat de resultaten van de inventarisatie schriftelijk zijn vastgelegd;
 - dat de inventarisatie geheel of gedeeltelijk herhaald wordt indien er sprake is van wijzigingen in de bestaande en/of ontwikkeling van nieuwe wet- en regelgeving;
 - de dialoog met de stakeholders over respect voor wetgeving (zie hoofdstuk 4.1).

4.2.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Het bedrijf streeft ernaar om de internationale gedragsnormen te respecteren met name in landen waar nationale wetgeving weinig bescherming biedt op sociaal en milieugebied. Daarnaast voorkomt het bedrijf medeplichtigheid aan activiteiten van een andere organisatie die in strijd zijn met de internationale gedragsnormen.

Het bedrijf heeft de internationale gedragsnormen in kaart. Tevens is inzichtelijk op welke wijze de organisatie geïnformeerd blijft over de internationale gedragsnormen en op welke wijze de organisatie periodiek controleert op naleving:

- de organisatie dient de geldende internationale gedragsnormen te hebben geïnventariseerd. Deze dienen door het bedrijf nageleefd te worden;
- in het bedrijf is een procedure aanwezig waarin staat:
 - welke internationale gedragsnormen relevant zijn voor het bedrijf;
 - op welke wijze de organisatie geïnformeerd blijft over aangepaste of nieuwe internationale gedragsnormen;
 - op welke wijze de organisatie periodiek controleert op naleving;
 - of de relaties/ activiteiten binnen het relevante internationale gedragsnormen raamwerk vallen;
- aantoonbaar is:
 - dat de resultaten van de inventarisatie schriftelijk zijn vastgelegd;
 - dat de inventarisatie geheel of gedeeltelijk wordt herhaald, indien er sprake is van wijzigingen in de bestaande en/of ontwikkeling van nieuwe internationale gedragsnormen.
 - de dialoog met de stakeholders over respect voor internationale gedragsnormen (zie hoofdstuk 4.1).

4.2.7 Respect voor mensenrechten

Mensenrechten liggen aan de basis van vrijheid, gerechtigheid en vrede voor ieder mens op deze planeet. Deze rechten gelden voor iedereen, altijd en overal. Ieder mens wordt gezien als vrij, gelijke en met gelijke rechten. Denk aan het recht op vrije meningsuiting, onderwijs, vrijheid, gelijke behandeling, geloofsovertuiging, leven, voedsel, inkomen, onderdak. In de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens zijn 30 mensenrechten omschreven en vastgelegd. Nederland is een van de ondertekenaars van deze verklaring. Daarmee heeft de overheid de hoofdtaak de mensenrechten te beschermen (en te handhaven), maar ook de bedrijven dienen deze mensenrechten te respecteren en te bevorderen. Op het gebied van mensenrechten bestaan verschillende opvattingen. Daarom is dialoog met relevante stakeholders noodzakelijk om te komen tot een gezamenlijk gedragen verbeterplan.

Het bedrijf:

- erkent en bevordert mensenrechten;
- respecteert de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM);
- accepteert dat de rechten universeel zijn, dat ze onverdeeld toepasbaar zijn in alle landen, culturen en situaties;
- onderneemt stappen in situaties waar de mensenrechten niet zijn beschermd, om mensenrechten te beschermen (in plaats van misbruik te maken van de situatie);
- waakt ervoor medeplichtig te raken aan activiteiten van derden die geen bescherming van mensenrechten bieden.

4.3 Kernonderwerp: Behoorlijk bestuur

Het kernonderwerp behoorlijk bestuur is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'behoorlijk bestuur' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.3.1) en in welke mate 'behoorlijk bestuur' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.3.2).

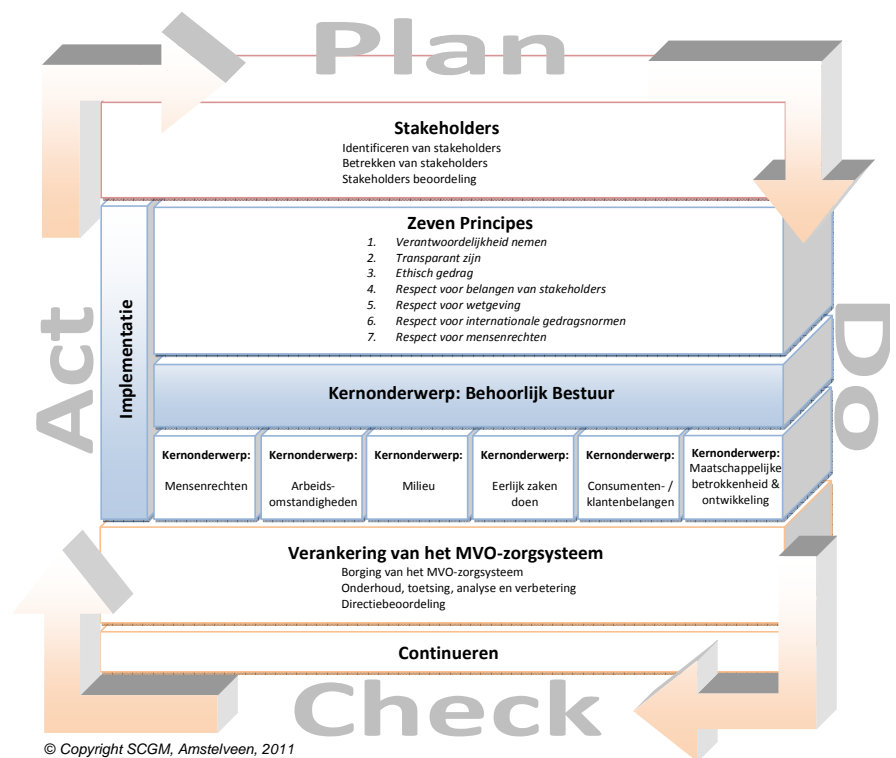
4.3.1. Implementatie behoorlijk bestuur

Behoorlijk bestuur is bepalend voor twee processen: het besluitvormingsproces en de implementatie daarvan binnen het bedrijf. Het systeem varieert per organisatie, hangt af van de bedrijfsgrootte en bedrijfstype, is formeel en informeel en wordt bestuurd door een persoon of een groep personen (zoals een eigenaar of een directie en/of management). Het bestuur heeft de autoriteit en is verantwoordelijk voor het realiseren van bedrijfsdoelen. MVO moet van bestuurlijke verantwoordelijke en werkplek tot en met stakeholders zijn doorgevoerd.

MVO-beleid

Het bedrijf heeft zijn MVO-beleid vastgesteld en vastgelegd ten aanzien van de doelen die op het gebied van MVO worden nagestreefd en de wijze waarop het bedrijf deze doelen gaat realiseren.

Het geformuleerde MVO-beleid blokkeert niet een eventueel aanwezig holdingbeleid. Het MVO-beleid is schriftelijk vastgelegd en ondertekend of geaccordeerd door de bestuurlijke verantwoordelijke. Tevens wordt het MVO-beleid op alle niveaus van het bedrijf gekend en begrepen. Indien binnen het



bedrijf een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging aanwezig is, dient deze in kennis te zijn gesteld van het MVO-beleid en te hebben ingestemd met het voorgestelde directiebeleid ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Planmatig

In het bedrijf wordt het invoeren en verbeteren van een MVO-zorgsysteem planmatig aangepakt. Een MVO-plan is aantoonbaar aanwezig. Om een goede invulling te geven aan het MVO-beleid van het bedrijf, heeft het bedrijf concrete (en meetbare) doelstellingen opgesteld. Deze doelstellingen liggen binnen de reikwijdte van het MVO-beleid en dienen als basis voor het continu verbeteren van de MVO-prestaties.

MVO doelstellingen

Het bedrijf is transparant over standaarden en criteria waarop de organisatie haar eigen prestaties op maatschappelijke verantwoordelijkheid vaststelt, vastlegt en evalueert. Het bedrijf:

- kan aantonen door middel van een (schriftelijke) procedure hoe MVO-jaardoelen worden geformuleerd, geaccordeerd door de bestuurlijke verantwoordelijke, bewaakt en geëvalueerd;
- heeft de doelstellingen SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) geformuleerd;
- heeft doelstellingen geformuleerd vanuit de kernonderwerpen (Behoorlijk Bestuur, Mensenrechten, Arbeidsomstandigheden, Milieu, Eerlijk zaken doen, Consumenten-/Klantenbelangen, Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling);
- kan aantonen dat gestreefd wordt naar continue verbetering op het gebied van MVO.

MVO-jaarplan / MVO-actieplan

De planning bewaakt dat het MVO-zorgsysteem blijft voldoen aan de normen en de doelstellingen. Daarnaast dient het MVO-zorgsysteem aangepast te worden aan wijzigende omstandigheden binnen en buiten het bedrijf. Het bedrijf is verplicht de benodigde activiteiten voor handhaving en verbetering van het MVO-zorgsysteem planmatig uit te voeren. Een schriftelijke vastlegging hiervan is verplicht. Het bedrijf beschikt aantoonbaar over een MVO-jaarplan en/of MVO-actieplan.

In hoofdstuk 4.10 staan de voorwaarden met betrekking tot verankering van het MVO-zorgsysteem beschreven.

4.3.2 Behoorlijk bestuur en de zeven MVO principes

Het kernonderwerp behoorlijk bestuur dient volgens de onderstaande voorwaarden ten opzichte van de zeven MVO-principes te zijn geïmplementeerd.

Verantwoordelijkheid nemen

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf stelt zich aantoonbaar verantwoordelijk op voor de impact en de gevolgen van de resultaten van de besluiten en de activiteiten op maatschappelijk en milieugebied. Het bedrijf streeft ernaar om herhaling te voorkomen van onbedoeld of onvoorziene negatieve gevolgen van genomen besluiten en activiteiten.

De bestuurlijke verantwoordelijke stelt zich aantoonbaar verantwoordelijk op op de gebieden:

- bekendheid met stakeholders, markteisen en wetgeving;
- het creëren van MVO-bewustzijn bij interne stakeholders;
- het stimuleren van MVO-bewustzijn bij externe stakeholders;
- het vaststellen van MVO-beleid (intenties en doelstellingen);
- het beschikbaar stellen van de nodige middelen;
- het houden van periodieke systeembeoordelingen.

Transparant zijn

Het bedrijf moet transparant zijn in zijn activiteiten en in zijn besluiten die invloed hebben op de maatschappij en het milieu:

- van de bestuurlijke verantwoordelijke wordt verwacht dat zij of hij transparant is ten aanzien van het doel, de aard en de locatie van de activiteiten van het bedrijf;
- het bedrijf is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;
- het bedrijf laat zien dat het transparant is ten aanzien van de bron van haar financiële voorzieningen door een getekende verklaring van haar accountant.

Ethisch gedrag

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf borgt, onderhoudt, stimuleert, communiceert, faciliteert, handhaaft en bevordert het ethisch gedrag.

Respect voor belangen van stakeholders

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf handhaaft het MVO-zorgsysteem in samenspraak met de stakeholders. Het MVO-beleid is relevant ten opzichte van stakeholders en markteisen.

Respect voor wetgeving

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf kan aantonen dat het MVO-beleid relevant is ten opzichte van de geldende wetgeving.

Respect voor internationale gedragsnormen

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf kan aantonen dat het MVO-beleid relevant is ten opzichte van de geldende internationale gedragsnormen.

Respect voor mensenrechten

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf kan aantonen dat respect voor mensenrechten is opgenomen in het beleid.

4.4 Kernonderwerp: Mensenrechten

Het kernonderwerp mensenrechten is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'mensenrechten' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.4.1) en in welke mate 'mensenrechten' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.4.2).

4.4.1 Implementatie mensenrechten

Het MVO-kernonderwerp 'mensenrechten' is onder te verdelen in acht issues:

- 1) Due diligence;
- 2) Mensenrechten–risicosituaties;
- 3) Vermijden van medeplichtigheid;
- 4) Oplossen van geschillen;
- 5) Discriminatie en kwetsbare groepen;
- 6) Burgerrechten;
- 7) Economische, sociale en culturele rechten;
- 8) Fundamentele rechten op het werk.

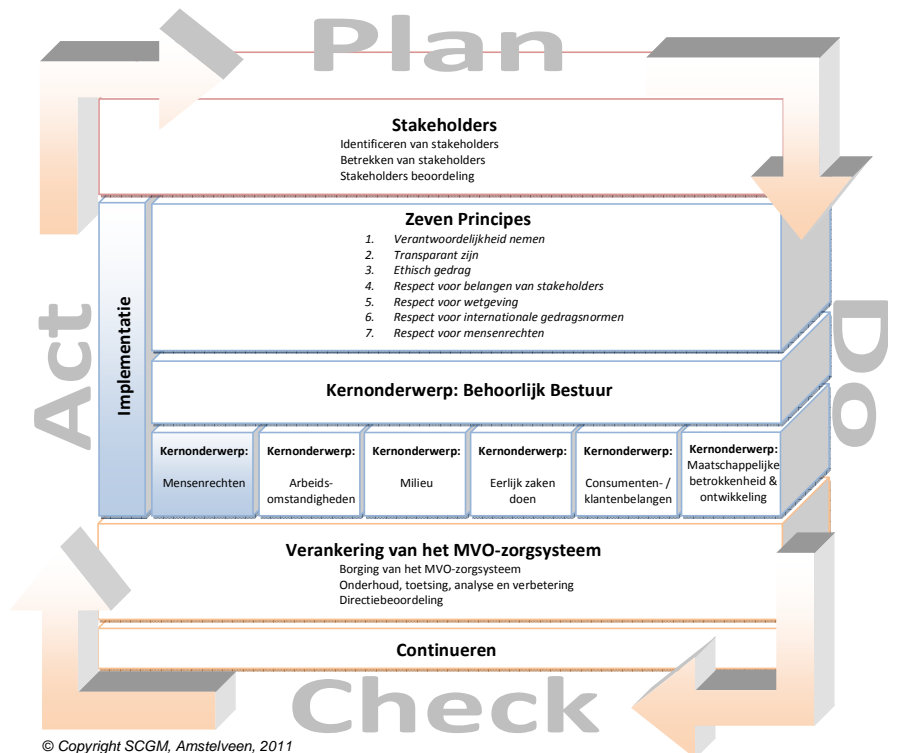
4.4.1.1 Due diligence

Due diligence betreft onderzoek naar vaststelling van mensenrechten bij stakeholders. Het bedrijf kan laten zien dat het de risico's van schending van mensenrechten in kaart heeft gebracht:

- door middel van een procedure 'Onderzoek naar schending mensenrechten' wordt de methodiek van het onderzoeken van stakeholders door het bedrijf, met betrekking tot het schenden van mensenrechten aantoonbaar;
- door middel van een stakeholdersbeoordeling kan het bedrijf een register tonen waarin staat welke stakeholders zich formeel aan de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) conformeren (zie hoofdstuk 4.1).

4.4.1.2 Mensenrechten - risicosituaties

- Intern: Het bedrijf kan laten zien dat het de schending van mensenrechten tegengaat door dit aantoonbaar te hebben opgenomen in gedragsregels die in het bedrijf gelden.
- Ketengericht: Het bedrijf kan laten zien dat het de schending van mensenrechten tegengaat bij zijn stakeholders door dit aantoonbaar als eis te hebben opgenomen in de



stakeholdersbeoordeling. Het gaat hierbij ook om klanten die de producten of opdrachten van het bedrijf kunnen inzetten bij het schenden van mensenrechten. (zie hoofdstuk 4.1)

4.4.1.3 *Vermijden van medeplichtigheid*

Het bedrijf kan aantonen dat het niet medeplichtig is aan schending van de mensenrechten.

- Intern: In het bedrijf zijn gedragsregels aantoonbaar aanwezig en geïmplementeerd om invloed uit te oefenen op medewerkers om de schending van mensenrechten te voorkomen. Tevens kan aan de auditor worden overlegd dat het bedrijf een vertrouwenspersoon intern heeft aangewezen voor handhaving van de gedragsregels.
- Ketengericht: Afhankelijk van het risicogebied en/of de stakeholder zijn bewijzen aantoonbaar aanwezig binnen de organisatie voor het vermijden van medeplichtigheid.

4.4.1.4 *Oplossen van geschillen*

Het bedrijf kan aantoonbaar maken (door middel van een interne en een externe klachtenprocedure) dat wanneer interne en/of externe stakeholders vinden dat mensenrechten worden geschonden, dit onder de aandacht wordt gebracht.

4.4.1.5 *Discriminatie en kwetsbare groepen*

Het bedrijf werkt aan het aanbieden van gelijke kansen: het bedrijf kan aantoonbaar maken dat zij gelijke behandeling en/of gelijke kansen biedt aan interne stakeholders. Zo heeft het bedrijf:

- een helder beloningssysteem;
- een helder aanname en ontslag beleid;
- een heldere procedure voor functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en ontwikkelingen/of opleidingstrajecten;
- een methodiek vastgesteld en geïmplementeerd (bijvoorbeeld in gedragsregels) waarbij stakeholders anoniem of via een vertrouwenspersoon discriminatie kunnen melden.

4.4.1.6 *Burgerrechten*

Het bedrijf heeft een actieve zorgplicht. Het bedrijf kan laten zien dat het de rechten en vrijheden van burgers met respect behandelt en het kan aantonen dat men zich inzet om mensenrechtenschending te voorkomen. Aspecten met betrekking tot 'rechten en vrijheden' en 'gelijke behandeling' zijn opgenomen in een bedrijfsreglement of gedragscode. Tevens is er intern een vertrouwenspersoon aangewezen.

4.4.1.7 *Economische, sociale en culturele rechten*

Het bedrijf biedt actieve zorgplicht voor recht op voedsel, werk, gezondheid, onderwijs en sociale zekerheid.

4.4.1.8 *Fundamentele rechten op het werk*

Het bedrijf zet zich in voor het uitbannen van kinderarbeid en dwangarbeid. Dit is aantoonbaar door het hebben van een overzicht van de fundamentele arbeidsrechten met een praktische vertaling van het bedrijf hoe het zich op deze gebieden actief inzet.

4.4.2 Mensenrechten en de zeven MVO principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp mensenrechten is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.5 Kernonderwerp: Arbeidsomstandigheden

Het kernonderwerp arbeidsomstandigheden is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'arbeidsomstandigheden' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.5.1) en in welke mate 'arbeidsomstandigheden' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (paragraaf 4.5.2).

4.5.1 Implementatie arbeidsomstandigheden

Het bedrijf is in staat om de negatieve impact op gezondheid en veiligheid (van de werkplek) te voorkomen of te reduceren. Het MVO-kernonderwerp

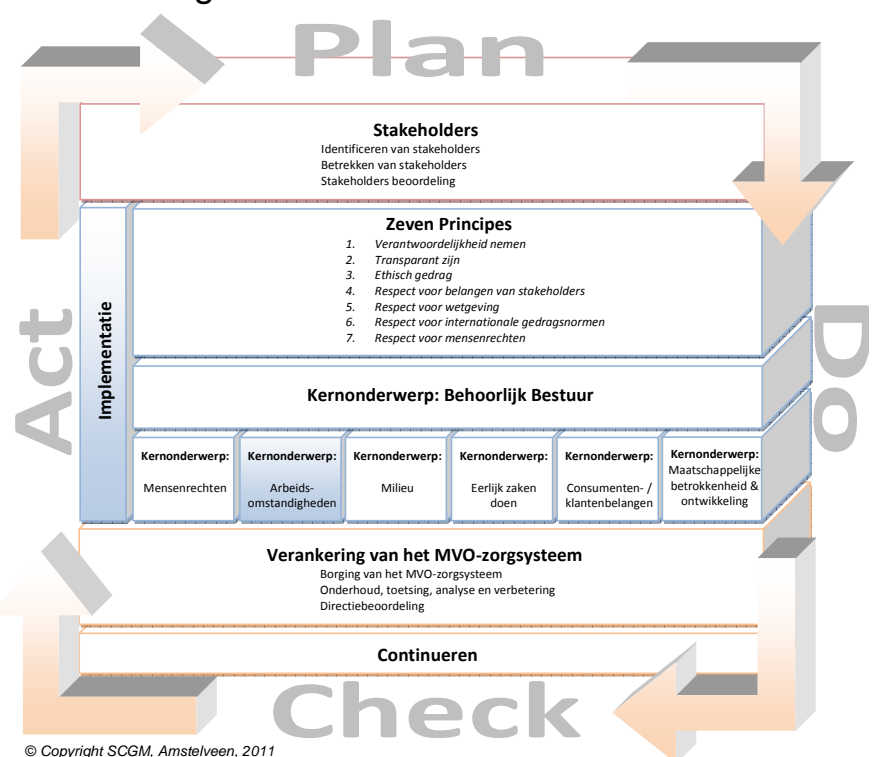
'arbeidsomstandigheden' is onder te verdelen in vijf issues:

- 1) Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen;
- 2) Arbeidsomstandigheden en sociale zekerheid;
- 3) Sociale dialoog;
- 4) Gezondheid en veiligheid op het werk;
- 5) Menselijke (en persoonlijke) ontwikkeling en opleiding op het werk;

4.5.1.1 Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen

De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf neemt haar of zijn directe en indirecte werkgeversverantwoordelijkheid op het gebied van werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen:

- het bedrijf toetst alle contractvormen op het tegengaan van illegale arbeid;
- het bedrijf waarborgt de privacy van de stakeholders volgens de voorwaarden Wet Bescherming Persoonsgegevens.



4.5.1.2 Arbeidsomstandigheden en sociale zekerheid

De arbeidsomstandigheden worden bepaald door het beleid en de activiteiten die de werkomstandigheden beïnvloeden van de eigen werknemers, werknemers die in opdracht van de organisatie werken, en van de organisatie waar de activiteit aan is uitbesteed. De bestuurlijke verantwoordelijke van het bedrijf neemt hierbij zijn of haar directe en indirecte werkgeversverantwoordelijkheid. Het bedrijf:

- voorziet in verschillende basisnormen op het gebied van sociale zekerheid en arbeidsomstandigheden (o.a. loon, rustdagen, veiligheid etc.) conform de richtlijnen uit de Grafimedia CAO, de branchespecifieke convenanten, de relevante wet- en regelgeving en de internationale gedragsnormen op het gebied van arbo-omstandigheden;
- draagt zorg voor het evenwicht tussen het werk- en privéleven van medewerkers.

4.5.1.3 Sociale dialoog

Het bedrijf kan documenten overleggen om aan te tonen dat er ruimte is voor onderhandeling en advisering tussen werkgever en medewerkers over sociale, economische en (werk gerelateerde) overige onderwerpen.

4.5.1.4 Gezondheid en veiligheid op het werk

Het bedrijf heeft de gezondheidsschade (op zijn stakeholders) in kaart die door de werkzaamheden binnen het bedrijf veroorzaakt kan worden. Het bedrijf is ingericht om de negatieve gevolgen daarvan te voorkomen dan wel te reduceren.

4.5.1.5 Menselijke (en persoonlijke) ontwikkeling en opleiding op het werk

Meer kennis kan als effect hebben dat een fatsoenlijke levensstandaard wordt bereikt en mensen langer en gezonder leven. Het bedrijf stimuleert de medewerkers tot persoonlijke ontwikkeling:

- aangetoond kan worden dat het bedrijf investeert in de functiegerelateerde opleidings- en ontwikkelingswensen en plichten van medewerkers;
- aangetoond kan worden dat het bedrijf investeert in de (niet-functiegerelateerde) opleidings- en ontwikkelingswensen van medewerkers;
- aangetoond kan worden dat het bedrijf medewerkers mede beoordeeld op hun prestatie op het gebied van MVO of duurzaamheid.

4.5.2 Arbeidsomstandigheden en de zeven MVO principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp arbeidsomstandigheden is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.6 Kernonderwerp: Milieu

Het kernonderwerp milieu is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'milieu' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.6.1) en in welke mate 'milieu' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.6.2).

4.6.1 Implementatie milieu

De besluiten en activiteiten van het bedrijf hebben gevolgen voor het milieu. Het bedrijf moet ingericht zijn om haar negatieve impact op het milieu te voorkomen of te reduceren.

Het MVO-kernonderwerp 'milieu' is onder te verdelen in vier issues:

- 1) Voorkomen van vervuiling;
- 2) Preventie aanpak;
- 3) Risicomanagement ten aanzien van milieu;
- 4) De vervuiler betaalt.

4.6.1.1 Voorkomen van vervuiling

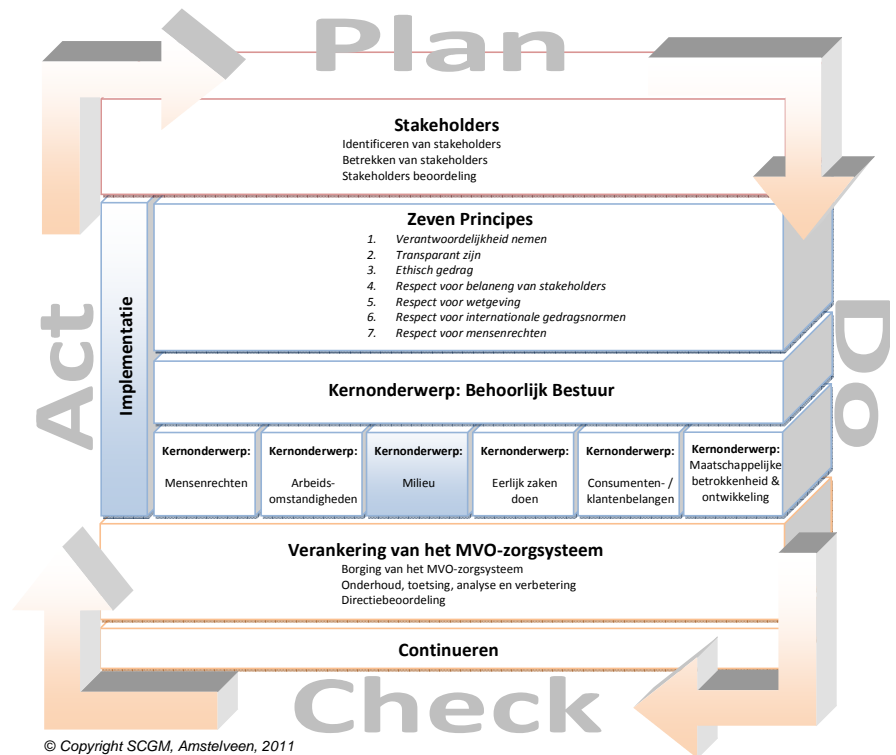
Het bedrijf laat zien dat het zich inspant om negatieve milieu-impact te voorkomen door:

- de milieu-impact van het bedrijf inzichtelijk te maken;
- de inspanningen die het bedrijf levert om negatieve milieu-impact te voorkomen inzichtelijk te maken.

4.6.1.2 Preventie aanpak

Het bedrijf:

- stimuleert duurzaam gebruik van hulpbronnen (materiaalgebruik, hergebruik, energie, water);
- is ingericht om zoveel mogelijk te voldoen aan de landelijk vastgelegde criteria voor duurzaam inkopen;
- kan laten zien dat het zich inspant voor het duurzaam gebruik van grondstoffen en hulpmiddelen, bij voorkeur en indien mogelijk afkomstig uit hernieuwbare en/of herbruikbare bronnen en gericht op het voorkomen van afval en verspilling;
- kan laten zien dat het zich inspant om al in de ontwerpfase van producten, diensten en processen rekening te houden met milieu-aspecten (o.a. via het Cradle to Cradle concept met betrekking tot



het mogelijk maken van herhaald hergebruik of bio-afbreekbaarheid. Andere concepten zijn hierbij ook mogelijk);

- is ingericht om duurzame consumptie bij haar klanten te stimuleren en te bevorderen (zie hoofdstuk 4.8.1.3);
- informeert zich over en houdt rekening met de best beschikbare technieken (BBT).

4.6.1.3 Risicomanagement ten aanzien van milieu

In een tijd waarin de druk op de aarde steeds verder toeneemt, is het in kaart brengen van schadelijke effecten niet genoeg. Pragmatische en resultaatgerichte oplossingen moeten worden geïmplementeerd om het effect van het menselijk handelen te kunnen beheersen en verbeteren. Binnen de MVO-context richt risicomanagement zich op het reduceren van de negatieve milieu-impact die zij veroorzaakt. Daarnaast laat het bedrijf aantoonbaar zien dat zij zich inspant met als doel de klimaatverandering te beperken.

4.6.1.4 De vervuiler betaalt

Het bedrijf laat zien dat het zich inspant met betrekking tot bescherming van het milieu en herstel van de natuurlijke habitats. Het bedrijf houdt bij investeringsbeslissingen aantoonbaar rekening met de milieuaspecten en haar stakeholders. Waar mogelijk werkt het bedrijf mee aan marktmechanismen om de kosten van bescherming en/of herstel te verrekenen in de keten.

4.6.2 Milieu en de zeven MVO principes

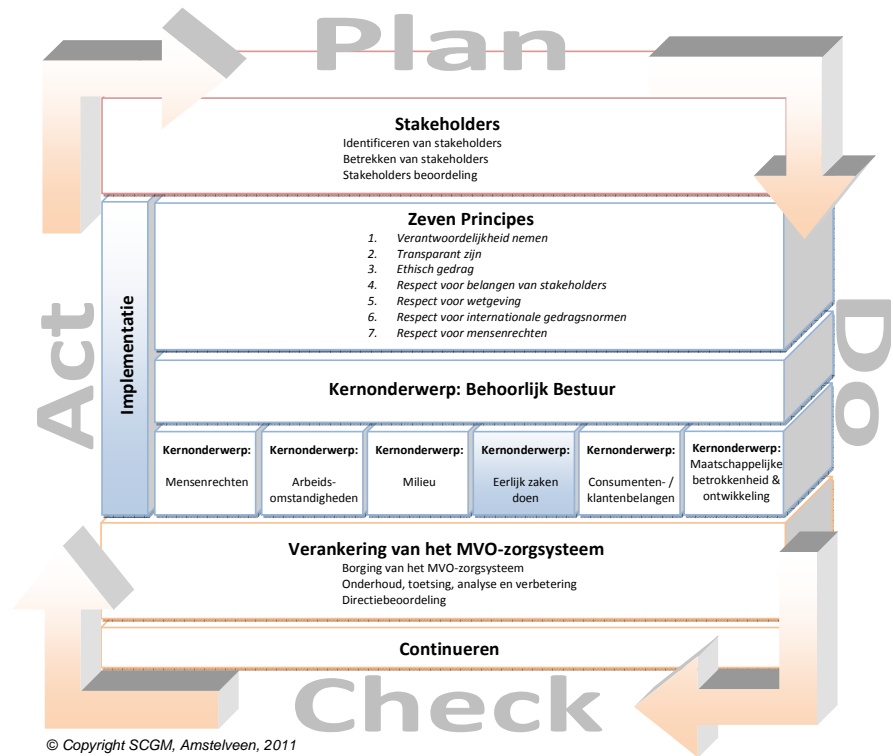
In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp milieu is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.7 Kernonderwerp: Eerlijk zaken doen

Het kernonderwerp eerlijk zaken doen is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'eerlijk zaken doen' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.7.1) en in welke mate 'eerlijk zaken doen' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.7.2).

4.7.1 Implementatie eerlijk zaken doen

Eerlijk zaken doen ('fair trade') heeft betrekking op het ethisch gedrag van het bedrijf in de omgang met haar externe stakeholders.



Het MVO-onderwerp 'eerlijk zaken doen' is onder te verdelen in vijf issues:

- 1) Anti-corruptie;
- 2) Verantwoorde politieke betrokkenheid;
- 3) Eerlijke concurrentie;
- 4) Bevorderen van MVO binnen de eigen invloedssfeer;
- 5) Respect voor eigendomsrechten.

4.7.1.1 Anti-corruptie

Het bedrijf streeft ernaar om op een eerlijke en integere manier zaken te doen en hanteert daarbij een anti-corruptiebeleid. Daarnaast wordt van het bedrijf verwacht dat het in staat is om een bijdrage te leveren aan het voorkomen en het tegengaan van corruptie en omkoping. Het bedrijf:

- voert een duidelijk anti-corruptiebeleid waarin het kan aantonen dat het corruptie en medeplichtigheid voorkomt;
- kan aantonen welke maatregelen het heeft genomen en naleeft ter voorkoming van corruptie en omkoping;
- kan aantonen in welke mate corruptie buiten de organisatie (mate van integriteit van toeleveranciers waar het bedrijf zaken mee doet) plaats kan vinden en hoe het bedrijf actie neemt ter verbetering (ketengericht);
- kan aantonen dat zij het tegengaan van corruptie stimuleert en medeplichtigheid voorkomt.

4.7.1.2 Verantwoorde politieke betrokkenheid

Het bedrijf mag betrokken zijn bij politieke activiteiten of het overheidsbeleid stimuleren wanneer deze invloed geen manipulerende of intimiderende uitwerking heeft voor de bedrijfsvoering en de stakeholders van het bedrijf. Aantoonbaar is dat het bedrijf transparant is over zijn beleid en activiteiten op het gebied van politieke- en overheidsbetrokkenheid.

4.7.1.3 Eerlijke concurrentie

Eerlijke concurrentie is de basis voor gelijke kansen voor alle bedrijven. Eerlijk zaken doen kent echter een grijs gebied in de interpretatie van bepaalde handelingen. Hier bieden wettelijke kaders lang niet altijd een duidelijk ijkpunt. Daarom is het van belang dat het bedrijf pro-actief transparant is ten aanzien van zijn relatie met stakeholders. Hierbij gaat het onder andere om:

- gemaakte afspraken nakomen (geen misleiding);
- het stimuleren van eerlijke concurrentie met een duidelijk beleid, waarbij het bedrijf laat zien dat het zich niet schuldig maakt aan kartelvorming of het aanbieden van producten ver onder de kostprijs om concurrentie te elimineren;
- gedragsregels ten aanzien van het geven of ontvangen van relatiegeschenken;
- het hebben van een transparant personeelsbestand.

4.7.1.4 Bevorderen van MVO binnen de eigen invloedssfeer

Door ketengericht te handelen, worden andere bedrijven beïnvloed (zie hoofdstuk 4.1). Met als gevolg dat er meer vraag naar maatschappelijk verantwoorde producten en diensten ontstaat. Binnen het bedrijf is MVO verankerd in de inkoop- en aanbestedingsbeslissingen. Om zelf maatschappelijk verantwoord ondernemen te bevorderen:

- zijn de issues van eerlijk zaken doen verankerd binnen de inkoop- en aanbestedingsbeslissingen;
- zijn klanten geïnformeerd over de keuzes voor eerlijk zaken doen;
- is de MVO-gedachte in de keten bevorderd door een duidelijk beleid met betrekking tot het stimuleren van anonieme meldingen over misstanden, ofwel de klokkenluidersregeling.

4.7.1.5 *Respect voor eigendomsrechten*

Het bedrijf streeft ernaar om zich te houden aan de wettelijke normen/eisen van wetgeving. Het bedrijf laat zien dat het respect heeft voor eigendomsrechten, zowel fysiek als intellectueel eigendom (softwarerechten, logogebruik, auteursrechten). Ter voorkoming van het produceren en/of publiceren van namaakproducten (ofwel het tegengaan van eigendomsschending) om medeplichtigheid te voorkomen en om eigendomsschending tegen te gaan, zijn er gedragsregels opgesteld:

- het bedrijf stelt vast, legt vast en handhaaft een interne meldingsprocedure, wanneer oneigenlijk gebruik van eigendomsrecht (on)bewust wordt geschonden door (potentiële) klanten;
- het aspect 'Respect hebben voor eigendomsrechten' is verankerd binnen de inkoop- en aanbestedingsbeslissingen.

4.7.2 Eerlijk zaken doen en de zeven MVO principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp eerlijk zaken doen is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.8 Kernonderwerp: Consumenten-/ klantenbelangen

Het kernonderwerp consumenten-/ klantenbelangen is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'consumenten-/ klanten belangen' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.8.1) en in welke mate 'consumenten-/ klanten belangen' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.8.2).

4.8.1 Implementatie consumenten-/ klantenbelangen

Bij consumenten-/ klanten belangen staan de rechten van de consument of klant (eindgebruiker) centraal samen

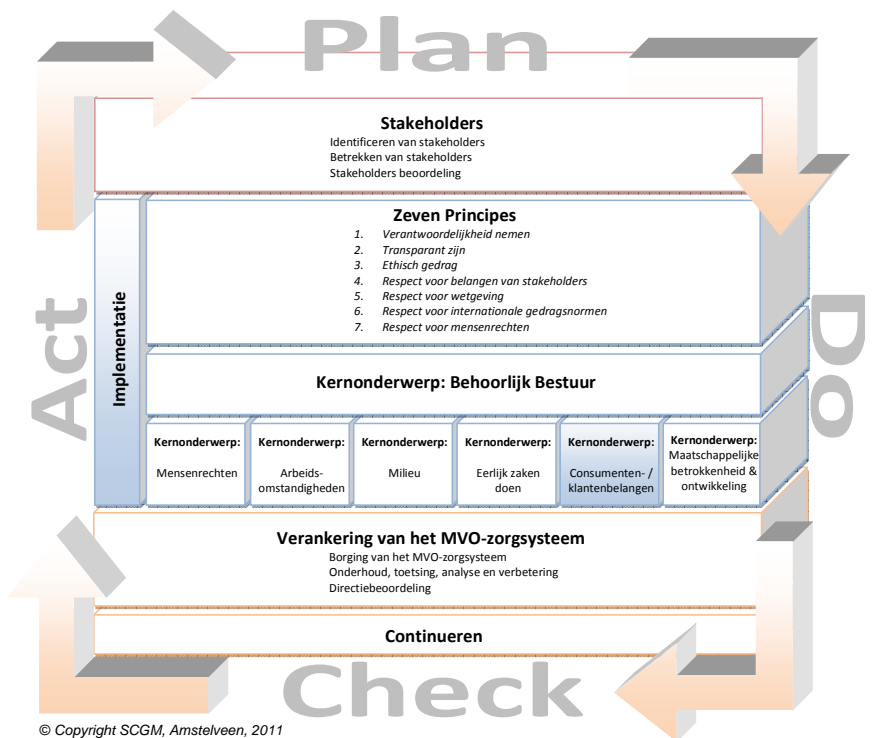
met het bevorderen van duurzame consumptie. Bij het tot stand komen van een transactie gaat het bedrijf verantwoordelijkheid aan richting haar klant en eventuele eindgebruiker. Een verkeerde aankoop leidt tot verspilling van geld, hulpmiddelen en tijd. Oftewel schade voor klant, consument en milieu.

Het bedrijf kan aantonen dat zij de belangen van haar consument of klant behartigt door het verstrekken van feitelijke, onpartijdige informatie en eventuele opleiding(en) die samenhangen met de verkoop van haar producten en/of diensten. Andere aspecten die betrekking hebben op verantwoord omgaan met consument of klant zijn transparante contracten en marketing, veiligheid in gebruik, veilig ontwerp, voorkomen van gezondheidsgevaar, goede dienstverlening en klachtenbehandeling en het stimuleren van duurzaamheid van het product en/of de dienst.

Opmerking: Deze paragraaf heeft met name betrekking op de relatie die het bedrijf aangaat met haar eindgebruikers, zowel in zakelijke context als voor consumenten. Voor 'business to business', is daarnaast het MVO-onderwerp 'Eerlijk zaken doen' van toepassing.

Het MVO-onderwerp 'Consumenten-/ klantenbelangen' is onder te verdelen in zeven issues:

- 1) Eerlijke en niet misleidende marketing, informatie en contracten;
- 2) Beschermen van de gezondheid en veiligheid van klanten;
- 3) Duurzame consumptie;
- 4) Klantenservice, -ondersteuning en het oplossen van geschillen;
- 5) Bescherming van consumenteninformatie en privacy;
- 6) Toegang tot essentiële diensten;
- 7) Voorlichten, informeren en bewustmaking.



4.8.1.1 Eerlijke en niet misleidende marketing, informatie en contracten

Om een passende aankoop te stimuleren, zijn de marketinginspanningen van het bedrijf feitelijk, transparant en niet direct gericht op kwetsbare groepen. Daarnaast zorgt het bedrijf ervoor dat over haar producten en/of diensten juiste informatie verstrekt wordt, waarmee de klant een vergelijking kan maken met andere producten of diensten. Zo kan de klant of consument een verantwoorde aankoopbeslissing nemen.

4.8.1.2 Beschermen van de gezondheid en veiligheid van klanten

Het bedrijf draagt zorg dat verkochte producten veilig zijn voor normaal gebruik. Het bedrijf:

- draagt zorg voor het duidelijk zichtbaar maken aan de eindgebruiker van potentiële risico's die samenhangen met het gebruik van het product en/of de dienst;
- heeft inzicht in de behoeften en mogelijkheden van de klant of consument;
- heeft een procedure voor het terughalen van producten, wanneer geconstateerd wordt dat deze niet veilig zijn bij normaal gebruik.

4.8.1.3 Duurzame consumptie

Het bedrijf stimuleert duurzame consumptie door middel van het stimuleren tot aankoop van duurzame producten (voor duurzaam proces, zie hoofdstuk 4.6 milieu). Het bedrijf:

- informeert zijn klant over de mogelijkheden binnen het duurzame productassortiment dat gevoerd wordt;
- voert een duurzaam promotiebeleid.

4.8.1.4 Klantenservice, -ondersteuning en het oplossen van geschillen

Ook na aflevering van contractueel vastgelegde goederen en diensten is het bedrijf bereikbaar voor contact en kan de eindgebruiker gebruik maken van een 'helpdesk', een klantenservice of een meldpunt voor klachten. In het bedrijf is:

- deze procedure aantoonbaar aanwezig;
- inzichtelijk op welke wijze het bedrijf eventuele geschillen oplost;
- inzichtelijk op welke wijze het bedrijf deze procedure bekend heeft gemaakt bij de consument of klant.

4.8.1.5 Bescherming consumenteninformatie en privacy

Het bedrijf streeft naar een optimale beveiliging van privacygevoelige informatie. In het bedrijf is een procedure aanwezig voor de beveiliging van verzamelde data, beeldmateriaal, inlog gegevens, passwords en betaalgegevens van de consument of klant.

4.8.1.6 Toegang tot essentiële diensten

Het bedrijf onderhoudt en verbetert voortdurend zijn systemen om storing te voorkomen. Denk hierbij aan continue toegang tot de website van een klant die in beheer is bij het bedrijf, voorraadbeheer en dergelijke.

4.8.1.7 Voorlichten, informeren en bewustmaking

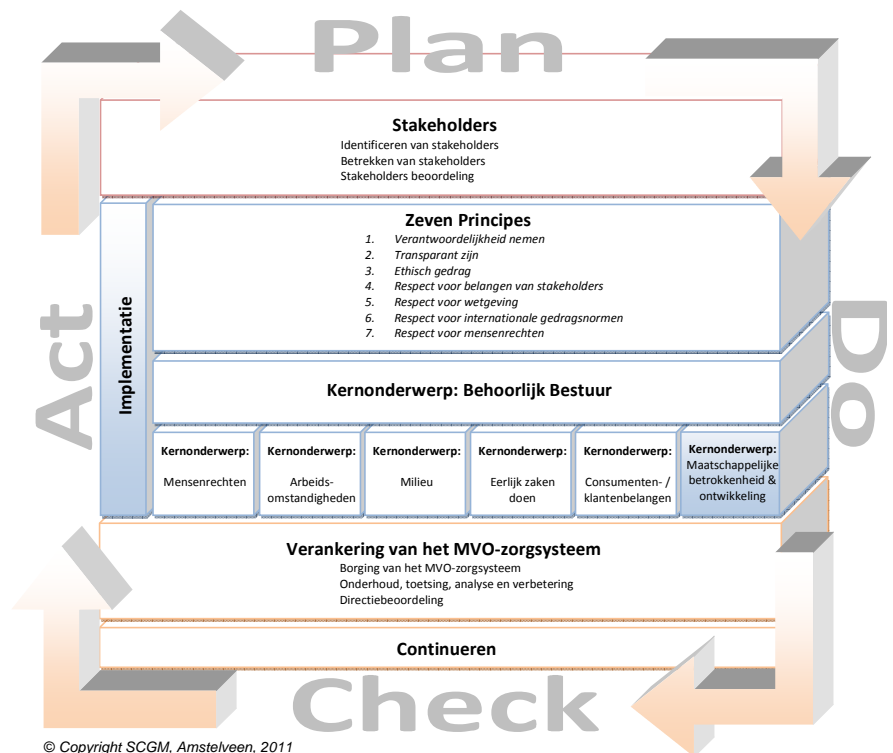
Het bedrijf kan aantonen dat het een inzichtelijk beleid voert, met betrekking tot de rechten en verantwoordelijkheden van de klant of consument om geïnformeerd een aankoopbeslissing te nemen.

4.8.2 Consumenten- / klantenbelangen en de zeven MVO principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtsputen' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp consumenten-/klantenbelangen is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.9 Kernonderwerp: Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling

Het kernonderwerp maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling is aantoonbaar geïmplementeerd in het bedrijf. Gekeken wordt in welke mate 'maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling' in het bedrijf is geïmplementeerd (paragraaf 4.9.1) en in welke mate 'maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling' ten opzichte van de zeven principes is geïmplementeerd (4.9.2).



4.9.1 Implementatie maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling

Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling beschrijft de relatie die het bedrijf onderhoudt met de gemeenschap waarin het opereert. Dit doet het bedrijf door zich te identificeren met deze gemeenschap en steun te bieden aan de (directe) omgeving van de organisatie. Denk hierbij aan het inzetten van expertise en middelen door het bedrijf zelf of door het steunen van non-profit organisaties. Dit gaat verder dan het doneren aan (lokale) hulpinitiatieven of sponsoren van (lokale) organisaties en verenigingen.

Het bedrijf geeft invulling aan 'maatschappelijk betrokken ondernemen' (MBO), publiek- en bedrijfsbelang vallen samen. Het bedrijf helpt bijvoorbeeld kinderuitbuiting tegen te gaan en geeft zo een kind in een (ontwikkelings)land een beter toekomstperspectief. Tegelijkertijd werkt het aan het eigen bedrijfsbelang zoals imagoversterking en/of meer betrokkenheid en bedrijfstrots onder de eigen medewerkers.

Het MVO-kernonderwerp 'maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling' is te verdelen in zeven issues:

- 1) Betrokkenheid bij de (lokale) gemeenschap;
- 2) Onderwijs en cultuur;
- 3) Creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling;
- 4) Ontwikkelen van en toegang tot technologie;
- 5) Welvaart- en inkomenscreatie;
- 6) Gezondheid;
- 7) Maatschappelijke investeringen.

4.9.1.1 Betrokkenheid bij de (lokale) gemeenschap

De behoeften en belangen van de gemeenschap waarin het bedrijf opereert zijn bekend (zie hoofdstuk 4.1). De bestuurlijke verantwoordelijke en de medewerkers van het bedrijf kunnen aantonen dat zij betrokken zijn bij lokale organisaties en laten zien dat zij actief onderdeel van de lokale gemeenschap zijn en daarmee een 'goede buur'.

4.9.1.2 Onderwijs en cultuur

Het bedrijf heeft samenwerkingsverbanden met culturele organisaties- en onderzoeks- of onderwijsinstellingen om kennis te delen en een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de activiteiten van zijn partners. Het bedrijf kan aantonen met welke partners het samenwerkt en op welke wijze de samenwerkingsverbanden zijn geïmplementeerd.

4.9.1.3 Creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling

Het MVO-bedrijf biedt toegevoegde waarde met betrekking tot het creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling. Het bedrijf biedt leerprogramma's en opleidingen voor (achtergestelde) groepen en kan aantonen dat dit een vast onderdeel van de organisatie betreft. Daarnaast kan het bedrijf aantonen op welke wijze het zijn stakeholders stimuleert op dit gebied.

4.9.1.4 Ontwikkelen van en toegang tot technologie

Het bedrijf zet zich actief in om de 'digitale en technologische kloof' te verkleinen binnen de gemeenschap waarin het bedrijf opereert. Het biedt toegevoegde waarde met betrekking tot het ontwikkelen van en de toegang tot technologie. Het bedrijf kan aantonen dat dit een vast onderdeel van de organisatie betreft en kan aantonen op welke wijze het zijn stakeholders stimuleert op dit gebied.

4.9.1.5 Welvaart- en inkomenscreatie

Het bedrijf levert een bijdrage aan de welvaart van de omgeving door bijvoorbeeld schenkingen van oude computers aan lokale verenigingen of het inzetten van mensen (vrijwilligers) voor lokale kennisactiviteiten. Het bedrijf kan aantonen dat dit een vast onderdeel van de organisatie betreft en kan aantonen op welke wijze het zijn stakeholders stimuleert op dit gebied.

4.9.1.6 Gezondheid

Het bedrijf bevordert de gezondheid van haar stakeholders. Het bedrijf kan aantonen dat dit een vast onderdeel van de organisatie betreft en kan aantonen op welke wijze het zijn stakeholders stimuleert op het gebied van gezondheid.

4.9.1.7 Maatschappelijke investeringen

Het bedrijf investeert in concrete activiteiten van lokale gemeenschappen waar het werkzaam is. Het bedrijf kan aantonen dat het zijn speerpunten op dit gebied heeft geformuleerd en dat dit een vast onderdeel van de organisatie betreft. Daarnaast kan het bedrijf aantonen op welke wijze het zijn stakeholders stimuleert op het gebied van maatschappelijke investeringen.

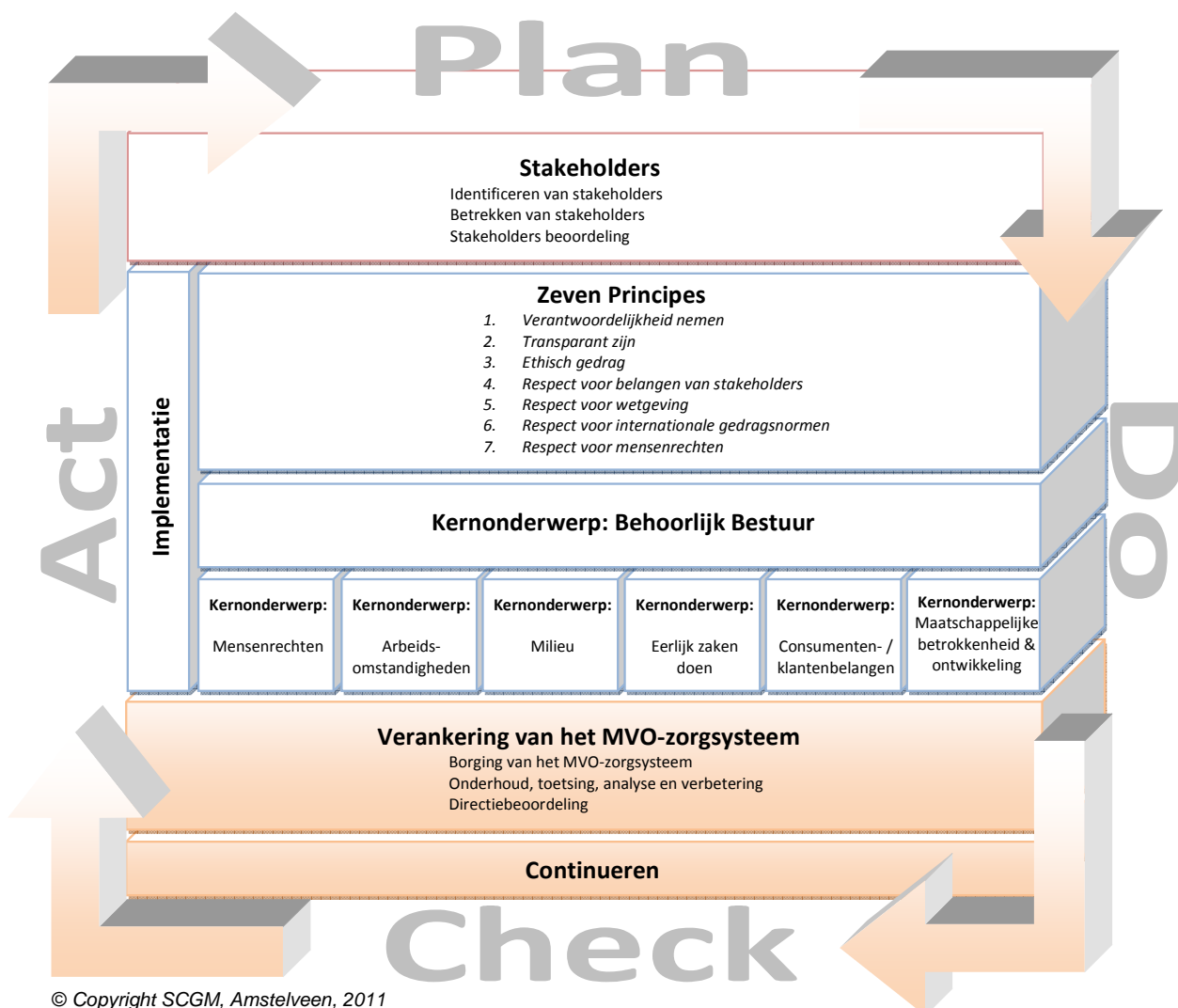
4.9.2 Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling en de zeven MVO principes

In de MVO Grafimedia norm staan zeven principes of 'gezichtspunten' benoemd. Te weten: (1) verantwoordelijkheid nemen, (2) transparant zijn, (3) ethisch gedrag, (4) respect voor belangen van stakeholders, (5) respect voor wetgeving, (6) respect voor internationale gedragsnormen en (7) respect voor mensenrechten. Bij het invoeren van het MVO-zorgsysteem vormen deze principes een fundamentele basis voor besluitvorming en handelwijze. Het bedrijf kan aantonen dat het kernonderwerp maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling is geïmplementeerd, rekening houdend met de zeven MVO-principes (Zie hoofdstuk 4.2).

4.10 Het MVO-zorgsysteem

Het MVO-zorgsysteem moet daar waar nodig is, worden nageleefd, gecontroleerd, onderhouden en verbeterd, ten einde te kunnen werken aan continue verbetering van het zorgsysteem overeenkomstig de MVO Grafimedia norm.

Onderstaand een schematische weergave van de MVO Grafimedia norm waarin de structuur en samenhang tussen de verschillende onderdelen van het MVO-zorgsysteem zichtbaar zijn gemaakt.



Het MVO-zorgsysteem is verankerd in de organisatie van het bedrijf door middel van:

- 1) Borging van het MVO-zorgsysteem
- 2) Onderhoud, toetsing, analyse en verbetering
- 3) Directiebeoordeling

4.10.1 Borging van het MVO-zorgsysteem

MVO-handboek

Van het bedrijf wordt verwacht dat het een MVO-zorgsysteem heeft opgezet en schriftelijk heeft vastgelegd in een systeembeschrijving, waarin duidelijk de interactie is aangegeven tussen de verschillende systeemelementen. Het MVO-zorgsysteem moet aantoonbaar zijn geïmplementeerd in de bestaande bedrijfsvoering en moet passen binnen het omschreven (holding) MVO-beleid en aansluiten bij de verwachtingen van de stakeholders. Tevens moet het zorgsysteem daar waar nodig worden onderhouden en verbeterd, ten einde te kunnen werken aan een continue verbetering van het MVO-zorgsysteem overeenkomstig de MVO Grafimedia norm.

Het bedrijf heeft de verplichting om alle afspraken die schriftelijk zijn vastgelegd om het MVO-zorgsysteem te onderbouwen, overzichtelijk te verzamelen in een MVO-handboek. Hierbij dient gedacht te worden aan het MVO-beleid, het MVO-actieplan, organisatieschema, taakverdeling, controle-instructies en andere procedures.

Het MVO-handboek dient een duidelijke opzet en structuur te kennen, zodat alle betrokken medewerkers (en stakeholders) de relevante informatie snel en eenvoudig kunnen terugvinden. Tevens dient het handboek compleet te zijn, waarbij verouderde versies van bovengenoemde stukken tijdig worden vervangen door actuele versies.

Indien er meer zaken schriftelijk zijn uitgewerkt, zal het MVO-handboek uitgebreider worden. Hierdoor en ten gevolge van de grotere afstand van directietafel tot werkvloer is het voor grotere bedrijven aan te bevelen om het handboek te 'vertalen' naar afdelingshandboeken; hierin zijn uitsluitend de voor de betreffende afdeling relevante stukken opgenomen.

Samengevat moet het bedrijf beschikken over een MVO-handboek met minimaal:

- het MVO-beleid;
- het MVO-actieplan;
- de procedures en controle instructies voor het in stand houden van het MVO-zorgsysteem;
- het organisatieschema en de taakverdeling (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor het in stand houden van het MVO-zorgsysteem.

Registraties en documentenbeheer

Registraties en documentenbeheer zijn noodzakelijk om inzicht te krijgen in de MVO-prestaties van het bedrijf. Het bedrijf dient te beschikken over passende archieven (historie) waarin de voor het MVO-zorgsysteem relevante gegevens zijn opgenomen. De archieven dienen een duidelijke opzet en structuur te hebben, zodat ze goed toegankelijk zijn. De archieven moeten ordelijk en compleet zijn, zodat de gegevens (informatie en materialen) snel en eenvoudig terug te vinden zijn.

Het bedrijf dient te beschikken over een passende administratie (actuele periode) waar de voor het MVO-zorgsysteem relevante registraties worden ingevoerd. Deze administraties dienen een duidelijke opzet en structuur te hebben, zodat de administratie goed toegankelijk is. Tenslotte moet de administratie ordelijk en compleet zijn, zodat de informatie door de betreffende functionarissen of derden snel en eenvoudig is te raadplegen.

Beheersing van registraties

Het bedrijf beschikt over een systeemprocedure die betrekking heeft op het beheer van MVO-registraties. Registraties van zowel de eigen als die van de stakeholders moeten:

- beschikbaar zijn als bewijs dat het systeem wordt onderhouden;
- ordelijk zijn gearcheveerd;
- identificeerbaar zijn met een bewaartermijn.

Documentenbeheer

Een van de systeemprocedures moet betrekking hebben op het beheer van systeemdocumenten.

Systeemdocumenten moeten:

- periodiek worden gecontroleerd, gearcheveerd en vrijgegeven;
- beschikbaar zijn waar deze nodig zijn;
- zijn ingenomen (bij verouderde documenten) en indien nodig gearcheveerd;
- op ordelijke wijze worden beheerd en worden geactualiseerd.

4.10.2 Onderhoud, toetsing, analyse en verbetering

Werken volgens een MVO-zorgsysteem is een continu proces. De zorg voor MVO mag niet verwateren. Gemaakte afspraken moeten in de praktijk van alle dag worden nageleefd. Het MVO-zorgsysteem dient periodiek te worden doorgelicht. De volgende aandachtsgebieden moeten worden beoordeeld:

- 1) Interne audit;
- 2) Meting;
- 3) Analyse en verbeteringen.

4.10.2.1 Interne audits

Minimaal eenmaal per jaar dient een interne audit te worden uitgevoerd waarbij door een onafhankelijke auditor beoordeeld moet worden of het MVO-zorgsysteem zelf nog effectief werkt en niet is verouderd. Bij deze systeemcontrole dienen de volgende aandachtsgebieden te worden beoordeeld:

- voldoet het bedrijf nog aan de MVO Grafimedia norm;
- is het systeem effectief;
- is het systeem operationeel;
- wordt het systeem in stand gehouden.

4.10.2.2 *Meting*

Klachten van stakeholders en/of interne tekortkoming dienen geregistreerd te worden. Daarnaast dient elke stakeholdersklacht of interne tekortkoming op een correcte en zorgvuldige wijze gestructureerd afgehandeld te worden. Hierbij dient duidelijk afgesproken te zijn door wie en op welke wijze deze afhandeling plaatsvindt met als doel de stakeholders tevreden te houden en tegemoet te komen aan hun wensen.

4.10.2.3 *Analyse en verbeteringen*

De geregistreerde stakeholdersklachten en/of tekortkomingen dienen vervolgens verzameld en geanalyseerd te worden, opdat er maatregelen genomen worden om de geconstateerde tekortkomingen in het MVO-zorgsysteem gestructureerd op te lossen. Dit kan door:

- de oorzaak van de afwijking vast te stellen;
- corrigerende of preventieve maatregelen te definiëren en vast te leggen;
- de controle op uitvoering van corrigerende en/of preventieve maatregelen;
- de mate van effectiviteit van de maatregel te meten.

Indien nodig dient de organisatie er zorg voor te dragen dat de nodige procedures of werkinstructies worden bijgesteld, dan wel alsnog worden opgesteld, ten einde de beheersing van het MVO-zorgsysteem en de werkzaamheden in de toekomst beter te kunnen waarborgen.

4.10.3 Directiebeoordeling

Het MVO-zorgsysteem dient minimaal eenmaal per jaar door de bestuurlijke verantwoordelijke te worden geëvalueerd: de prestaties op MVO-gebied worden beoordeeld en geëvalueerd. Het is de verantwoordelijkheid van de directie om vast te stellen of het MVO-zorgsysteem doeltreffend is ingericht.

Bij deze directiebeoordeling moet door de bestuurlijke verantwoordelijke rekening gehouden worden met de resultaten uit de diverse interne en externe controles en de veranderende interne en externe omstandigheden (inclusief wet- en regelgeving), die betrekking hebben op de MVO-aspecten van het bedrijf. De evaluatie dient plaats te vinden op basis van MVO-registraties (o.a. stakeholdersregistraties), verbeterregistraties en de resultaten van de uitgevoerde praktijk- en systeemcontroles.

De bestuurlijke verantwoordelijke dient zo vaak als nodig - minimaal eenmaal per jaar - vast te stellen in welke mate het MVO-zorgsysteem geschikt en doeltreffend is gebleken.

Aan de hand van een (schriftelijke) procedure is aantoonbaar dat de bestuurlijke verantwoordelijke het systeem jaarlijks beoordeelt op:

- auditresultaten (toepassing in de praktijk);
- effectiviteit (klachten, stakeholderstevredenheid);
- voortgang in de verbeteractiviteiten gericht op continue verbetering van het MVO-zorgsysteem;
- transparantie ten aanzien van de bekende en waarschijnlijke impact van besluiten en activiteiten op haar stakeholders, de maatschappij en het milieu;
- gerichtheid van het systeem op het stimuleren van de MVO-onderwerpen;
- evaluatie van MVO-beleid en -doelstellingen;
- vastlegging van het resultaat van de beoordeling en gebruiken als input bij het beoordelen van het MVO-beleid, het formuleren van de nieuwe MVO-doelstellingen en MVO-actieplannen;

- vastlegging van de resultaten en aanbevelingen van deze directiebeoordeling en toegankelijkheid voor de stakeholders.

Het bedrijf brengt jaarlijks een duurzaamheidsverslag (lees: jaarverslag) uit. Op deze wijze maakt het bedrijf inzichtelijk wat de duurzaamheidsprestaties van het bedrijf zijn ten aanzien van:

- het gebruik van grondstoffen;
- de manier waarop het bedrijf omgaat met maatschappelijke vraagstukken;
- de ontwikkelingskansen die het bedrijf de medewerkers biedt;
- het energieverbruik en de besparingsmaatregelen;
- de economische toegevoegde waarde;
- overige zaken op het gebied van milieu, sociale en maatschappelijke zaken.

Het MVO-jaarverslag beschrijft in heldere taal wat de organisatie heeft gedaan over het afgelopen jaar om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en/of duurzaamheidsambities vorm te geven. Het kan een afzonderlijk verslag zijn, maar ook een onderdeel uitmaken van het (financiële) jaarverslag van het bedrijf.

Continueren

Het bedrijf heeft in het MVO-zorgsysteem een systeem van continue verbetering ingebouwd, het model van de Demingcirkel wordt begrepen en wordt toegepast binnen het bedrijf. Door continue verbetering volgt opnieuw een dialoog met stakeholders om vervolgens het MVO-zorgsysteem binnen het bedrijf steeds verder te verbeteren, met als doel de duurzaamheid van het product of het proces te verhogen.

BIJLAGE A: richtlijn voor het gebruik van de MVO Grafimedia norm

Werken volgens de MVO Grafimedia norm betekent onder andere dat de zorg voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een vast onderdeel is van de bedrijfsvoering. Concreet houdt dit in dat MVO op relevante plekken een vaste plaats gekregen moet hebben. De wijze waarop dit in het bedrijf is vormgegeven is afhankelijk van de bedrijfsgrootte, de bedrijfscultuur en de complexiteit van het productieproces. Zaken die tijdens de audit in ieder geval aan de orde komen, zijn:

- de manier waarop het MVO-beleid in het bedrijf is geformuleerd, geïntegreerd en wordt getoetst;
- de manier waarop de MVO-doelen en MVO-acties zijn beschreven, uitgevoerd, geëvalueerd en worden gecontinueerd;
- de manier waarop MVO-aspecten zijn geïmplementeerd in de bedrijfsvoering;
- de wijze waarop het MVO-zorgsysteem intern wordt gecontroleerd en gecorrigeerd;
- de wijze waarop de directiebeoordeling wordt uitgevoerd.

BIJLAGE B: relatie en verschillen tussen MVO Grafimedia norm en de ISO 26000 richtlijn

| ISO 26000 | SCGM: MVO Grafimedia norm |
|--|--|
| 1. Scope | 2. Toepassingsgebied |
| 3. Termen en definities | 3. Termen en definities |
| 4. Uitleg MVO | 0. Inleiding 1. MVO Grafimedia norm |
| 4.1 MVO-Principes | 4.2 MVO-principes |
| 4.2 Verantwoordelijkheid nemen | 4.2.1 Verantwoordelijkheid nemen |
| 4.3 Transparant zijn | 4.2.2 Transparant zijn |
| 4.4 Ethisch gedrag | 4.2.3 Ethisch gedrag |
| 4.5 Respect voor belanghebbenden | 4.2.4 Respect voor belangen stakeholders |
| 4.6 Respect voor wetgeving, | 4.2.5 Respect voor wetgeving, |
| 4.7 Respect voor internationale gedragsnormen | 4.2.6 Respect voor internationale gedragsnormen |
| 4.8 Respect voor mensenrechten | 4.2.7 Respect voor mensenrechten |
| 5. Herkennen van MVO & Identificeren en betrekken van stakeholders | 4.1 Stakeholders |
| 6.1 Kernonderwerpen | - |
| 6.2 Behoorlijk bestuur | 4.3 Behoorlijk bestuur |
| 6.3 Mensenrechten | 4.4 Mensenrechten |
| 6.4 Arbeidsomstandigheden | 4.5 Arbeidsomstandigheden |
| 6.5 Milieu | 4.6 Milieu |
| 6.6 Eerlijk zaken doen | 4.7 Eerlijk zaken doen |
| 6.7 Consumentenbelangen | 4.8 Consumenten-/ klantenbelangen |
| 6.8 Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling | 4.9 Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling |
| 7. Implementatie van MVO | 4.10 Het MVO-zorgsysteem |

BIJLAGE C: MVO-kernonderwerp en MVO-issue

| MVO-kernonderwerp | MVO-issue |
|--|--|
| Behoorlijk Bestuur | Besluitvormingsprocessen en structuur |
| Mensenrechten | Due diligence Mensenrechten - risicosituaties Vermijden van medeplichtigheid Oplossen van geschillen Discriminatie en kwetsbare groepen Burgerrechten Economische, sociale en culturele rechten Fundamentele rechten op het werk |
| Arbeidsomstandigheden | Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen Arbeidsomstandigheden en sociale zekerheid Sociale dialoog Gezondheid en veiligheid op het werk Menselijke (en persoonlijke) ontwikkeling en opleiding op het werk |
| Milieu | Voorkomen van vervuiling Preventie aanpak Risicomanagement ten aanzien van milieu De vervuiler betaalt |
| Eerlijk zaken doen | Anti-corruptie Verantwoorde politieke betrokkenheid Eerlijke concurrentie Bevorderen van MVO binnen de eigen invloedssfeer Respect voor eigendomsrechten |
| Consumenten-/klantenbelangen | Eerlijke en niet misleidende marketing, informatie en contracten Beschermen van de gezondheid en veiligheid van klanten Duurzame consumptie Klantenservice, -ondersteuning en het oplossen van geschillen Bescherming van consumenteninformatie en privacy Toegang tot essentiële diensten Voorlichten, informeren en bewustmaking |
| Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling | Betrokkenheid bij de (lokale) gemeenschap Onderwijs en cultuur Creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling Ontwikkelen van en toegang tot technologie Welvaart- en inkomenscreatie Gezondheid Maatschappelijke investeringen |

BIJLAGE D: Schematische weergave ISO 26000 richtlijn

