



Het duurzaamheidsverslag of MVO Jaarverslag

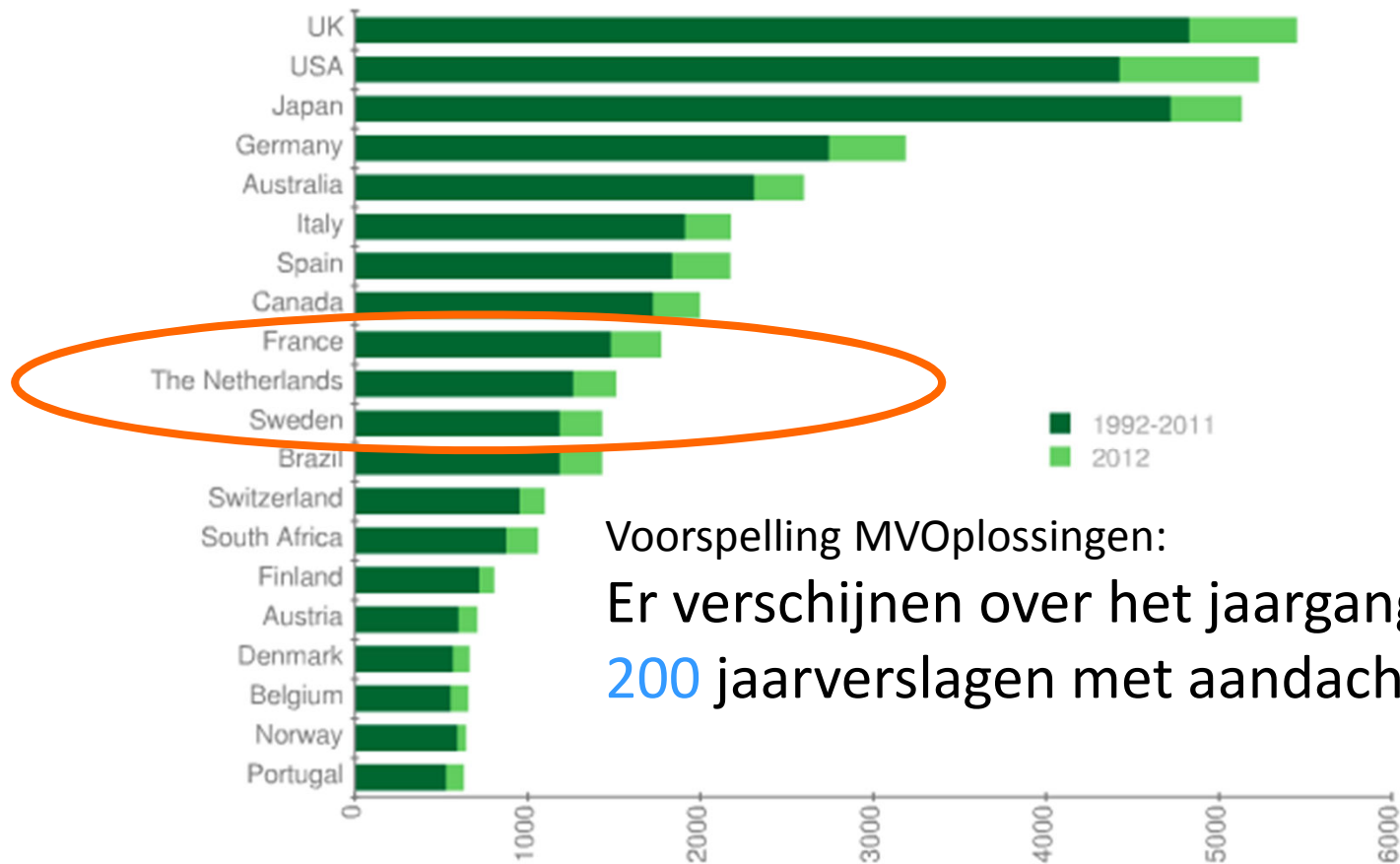
Een kijkje in de keuken van de uitgebreide
versie van het milieujaarverslag



Elk jaarverslag dient te starten met een voorstel-rondje:
Over welke organisatie gaat dit verslag?

- 🕒 Menno Kuiper
- 🕒 Specialist in communicatie over MVO in jaarverslagen
- 🕒 Gestart in 2004 met **ING in de samenleving**
- 🕒 Sinds 2008 help ik als zelfstandige multinationals met hun strategische communicatie over MVO
- 🕒 Wekelijks blog op www.MVOoptimist.nl

Status van MVO jaarverslag in Nederland



Voorspelling MVO oplossingen:
Er verschijnen over het jaargang 2013
200 jaarverslagen met aandacht voor MVO

Copyright © 2013 CorporateRegister.com Ltd

Transparantiebenchmark



Pos		Bedrijf	Sector	Score
1		DSM N.V.	Industriële goederen	199
2		AKZO Nobel N.V.	Industriële goederen	198
3		Koninklijke Philips Electronics N.V.	Consumerproducten	195
4		Attero Holding N.V.	Services	194
5		KPN	Technologie	194
6		Havenbedrijf Rotterdam N.V.	Transport	193
7		Heineken N.V.	Voedsel en drank	193
8		Vodafone	Technologie	192
9		Royal BAM Group	Bouw en maritiem	189
10		Van Ganswinkel Groep	Services	189

- Trend 1: Rapportages zijn extreem uitgebreid. Koploper DSM is 99,5% transparant
- Trend 2: Geïntegreerde rapportage, financieel en MVO
- Trend 3: MVO Rapportage is de standaard in het bedrijfsleven, overheid haakt aan.



- 🌐 In 2013 is G4, de vierde generatie richtlijn gelanceerd in Amsterdam
- 🌐 GRI kan gebruikt worden als een “bibliotheek” met indicatoren waaruit geput kan worden:
 - 🌐 Economische Winst en omzet, Markten, Inkopen
 - 🌐 Milieu Materialen, Energie, Water, Biodiversiteit, Afval
 - 🌐 Werk Diversiteit, Opleidingen, Veiligheid, Tevredenheid
 - 🌐 Mensenrechten Discriminatie, Kinderarbeid, gedwongen arbeid
 - 🌐 Samenleving Corruptie, Goede doelen

Wat verwacht de rapportage richtlijn?



- 🌱 **Materialiteit:** Organisaties rapporteren over onderwerpen waar de organisatie **impact** heeft op
 - 🌱 Mensen – Klanten, Personeel, Omwonenden
 - 🌱 Milieu
 - 🌱 Ondernemerschap op de langere termijn;
- 🌱 **Holistische benadering:** In *optima forma* wordt over ieder onderwerp over de 3 componenten gerapporteerd


Een voorbeeld, om *people en planet en profit* te integreren in het verhaal.



Het is gebleken dat het voor onze zorginstelling, waarin constant nieuwe patiënten binnen komen en herstelde patiënten de organisatie verlaten, onmogelijk is om precies zoveel maaltijden te maken als nodig zijn. Toch is het voor het ons onacceptabel om dit kostbare voedsel te accepteren als afval. Onze oplossing is om de niet verspreide maaltijden dagelijks af te leveren bij de Voedselbank. Dit kost ons jaarlijks € #.### en #.### liter diesel, maar wij vinden dat een goede investering in de maatschappij waar wij deel van uitmaken.

Wat verwacht de rapportage richtlijn?



 **Relevantie:** Organisaties rapporteren over onderwerpen die er toe doen.

Onderwerpen die **belanghebbenden** beïnvloeden in de beslissingen die ze nemen.

Relevantie is er in soorten en maten



Omvang

Afvalstromen		MCL Leeuwarden	
		Jaar 2011	Jaar 2012
Huishoudelijk afval	kg	695.240	720.376
Grof bedrijfsafval	kg	10.804	9.340
Papier en kartonafval (incl. folie)	kg	121.462	125.098
Vertrouwelijk papier	kg	59.369	78.612
Glasafval	kg	15.220	15.780
Chemisch afval	kg	7.061	7.633
Specifiek ziekenhuisafval	kg	112.762	115.280
Swill	kg	104.526	114.408
Incontinentiemateriaal	kg	-	-

Risico

3.1.1.4 Gevaarlijk afval

Hoeveelheid (kg)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Apeldoorn	6.422	9.779	20.157*	9.130	10.362	9.984
Zutphen	4.619	2.344	2.302	4.723*	1.952	1.557
Totaal Gelre	11.041	12.123	22.459	13.853	12.314	11.541

* Opruiming oude locatie

De hoeveelheid gevaarlijk afval is 6% gedaald t.o.v. 2011. Over de jaren heen is de hoeveelheid redelijk constant, afgezien van opruimingsacties van de oude locaties in 2009 en 2010.



Verbeterkansen voor zorginstellingen

Vanuit het perspectief van het
MVO Jaarverslag



- 🕒 Stel je netjes voor.

- 🕒 Jouw instelling is toch niet zomaar een ziekenhuis:
 - 🕒 Hoe verhoudt de instelling zich tot de concurrenten in de regio?
 - 🕒 Wat zijn de specialiteiten?
 - 🕒 Is er een speciale functie voor het zorggebied?
 - 🕒 Is er een bijzondere doelgroep?
 - 🕒 Met wie werk je samen?



Als MCL, Tjongerschans en Noorderbreedte staan we samen voor zorg. Ons werk heeft gevolgen voor het leven van mensen. Vaak vallen de gevolgen mee, maar soms zijn ze heel ingrijpend. We kunnen onze taak dan ook niet serieus genoeg nemen. Dat doen we op allerlei manieren. Bijvoorbeeld door het toepassen van medische innovaties, door het zorgen voor een goede begeleiding van patiënten en cliënten, door te investeren in veilige zorg, maar ook door het bieden van een uitstekende service en een gastvrij onthaal. Daarbij vergeten we onze medewerkers niet. Wij helpen hen om in lijn met onze opdracht hun maatschappelijk verantwoordelijkheid te nemen. Elke dag weer.

- 🕒 Maar is dit echt onderscheidend?
- 🕒 Prate hja frysk tsjin Beppe yn it sikehûs?



- 🕒 Een goed verslag verleidt de lezer om een kwartier te **investeren** in jouw verslag.
- 🕒 Zorg daarom dat de lezer:
 - 🕒 In 30 seconden weet wie je bent
 - 🕒 In 1 oogopslag ziet wat je prioriteiten zijn
 - 🕒 Snel kan navigeren naar de details van het onderwerp van zijn/haar interesse



De belangrijkste resultaten

- Als eerste ziekenhuis van Amsterdam heeft het OLVG het zilveren niveau van de Milieuthermometer behaald.
- Samen met nog 60 andere organisaties heeft het OLVG het manifest MVO in de zorg ondertekend.
- Het OLVG heeft een nieuwe milieuvergunning met onder andere voorschriften over energiebeleid, afvalpreventie en mobiliteitsbeleid.
- Het meubilair van het nieuwe Moeder en Kindcentrum is geheel van PEFC¹ goedgekeurd hout.
- Een pilot op een vijftal afdelingen van het apart inzamelen van plastic is zeer succesvol verlopen. Vervolgens is het gescheiden inzamelen van plastic ziekenhuisbreed ingevoerd.
- Alle galblaasoperaties in dagbehandeling van het OLVG, SLAZ en BovenIJ ziekenhuis vinden plaats in het BovenIJ ziekenhuis. Patiënten die moeilijk eigen vervoer kunnen regelen, kunnen gebruik maken van elektrische taxi's.
- Na een pilot wordt de komende jaren de huidige verlichting bij renovaties gefaseerd vervangen voor LED verlichting.
- Bij grotere aanbestedingen wordt een duurzaamheidsbijlage met onder andere vragen over hun energie- en afvalbeleid meegestuurd. De antwoorden worden meegewogen voor de gunning.



- 🌐 Een goed verslag is leesbaar voor het grote publiek
 - 🌐 Vermijdt **jargon**, daar hebben externe stakeholders echt last van.
 - 🌐 Lees het verslag hardop voor aan je ouders of kinderen... En luister naar hun commentaar!



2.3.4 AMCP

In 2012 is de werkgroep AMCP-ers tweemaal bij elkaar geweest. Door een wijziging in de organisatie van de Medisch Ondersteunende Diensten, waar de AMCP-ers bij betrokken zijn, is het reguliere overleg vervallen. Er is afgesproken dat er ad hoc overleg kan plaatsvinden indien de behoefte daarvoor bestaat.

Dit komt uit een verslag uit de top-3 van MVO oplossingen



- 🕒 Een goed verslag is helder over haar prioriteiten
 - 🕒 Introduceer een lijst met kerncijfers.
 - 🕒 Laat het management vertellen wat hij de komende jaren wil bereiken. Waar je hem op af mag rekenen.

MVO is ook: Goed zorgen voor je patiënt



Tabel 2: Kerngegevens

Kerngegevens productie, personeel en opbrengsten	Aantal/bedrag 2012	Aantal/bedrag 2011
Productie gedurende het verslagjaar		
Aantal dagen zorg met verblijf en dagbesteding	1.915.907	1.922.495
Aantal dagen zorg met verblijf zonder dagbesteding	268.814	220.510
Aantal dagen zorg op basis van volledig pakket thuis	8.153	1.823
Aantal dagdelen dagbesteding	319.636	321.571
Aantal uren extramurale productie (exclusief dagbesteding en Wmo-zorg)	316.216	385.975
Innovatie		
Besteding aan innovatie in percentage van bedrijfsopbrengsten	0,31%	0,34%
Bedrijfsopbrengsten (bedragen x €1.000,-)		
Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar	638.667	584.114
Waarvan wettelijk budget voor AWBZ/Zvw-zorg, exclusief subsidies	611.642	559.120
Waarvan overige bedrijfsopbrengsten	27.025	24.994

Dit is wat veel wat Essent ons voorschotelt, maar wel een totaalbeeld in 1 oogopslag



CR SPEERPUNTEN	EMISSIE-REDUCTIE	AANDEEL DUURZAME ENERGIE IN DE ENERGIEMIX	ENERGIE-BESPARING	INNOVATIE	HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT	GOED WERKGEVERSCHAP	KLANT-TEVREDENHEID	MENSEN-RECHTEN	BEDRIJFS-BURGERSCHAP
	Een CO ₂ -neutrale energievoorziening in 2050	Verdubbelen van het aandeel duurzame productie	Stimuleren van energiebesparing	Op zoek naar efficiënte en duurzame energietoepassingen	Zorgen voor een gezonde en veilige werkomgeving	Essent staat bekend als aantrekkelijke werkgever met oog voor diversiteit	Nakomen wat we beloven: beschikbaar, betaalbaar en zo duurzaam mogelijk	Respect voor mensenrechten in mondiale grond- en brandstofketens	Steun voor maatschappelijke projecten, goede doelen en vrijwilligerswerk
DOEL	Gemiddelde CO ₂ -emissie verlagen naar minder dan 500 g/kWh in 2012 en tot minder dan 400 g/kWh in 2020	Aandeel duurzame energie van de totale productie: 20 - 25% in 2020 (waarvan 10% in 2012) 100% van de geïmporteerde houtpellets heeft in 2015 Green Gold Label (waarvan 90% in 2012)	CO ₂ -reductie bij klanten: in totaal 161 kton in 2012. Bij medewerkers 5% CO ₂ -reductie per fte per jaar in 2011 - 2013	In de periode 2011 - 2012 zijn vier pilotprojecten geïnitieerd	Voor 2012 zijn de doelen 1,3 voor de LTIE, 2,6 voor de TRCF en voor het ziekteverzuim 3,5%	Structurele plaats in de top 25 Intermediair 'Beste Werkgevers Onderzoek'. 25% vrouwen in (sub)topposities in 2013	Percentage ontevreden klanten in 2012 ligt onder of is gelijk aan 6%	Volledige naleving RWE Gedragscode	In 2012 is 5% van onze medewerkers vrijwilliger via Companius en is 1 nieuw project geïnitieerd dat bijdraagt aan UN Global Compact
STATUS 2012	Gemiddelde CO ₂ -emissie in 2012 was 553 g/kWh.	In 2012 was 10,8% van de totale energieproductie duurzaam en 99% van de geïmporteerde houtpellets had het Green Gold Label.	CO ₂ -reductie bij klant in totaal 121 kton. Bij medewerkers 3%.	In 2012 zijn 3 pilotprojecten geïnitieerd. Hiermee zijn in de periode 2011 - 2012 in totaal 5 pilotprojecten gestart.	In 2012 bedroeg de LTIE 0,84 en de TRCF 1,12. Het ziekteverzuim was 3,46%.	Essent heeft in 2012 niet deelgenomen aan het Intermediair 'Beste Werkgevers Onderzoek'. 20,5% vrouwen neemt (sub)topposities in binnen Essent.	Het percentage ontevreden klanten was 3% in 2012.	We passen UN Global Compact principes toe op onszelf en onze partners: in 2012 bevestigd door 100% naleving van de RWE Gedragscode.	In 2012 was 4,2% van onze medewerkers vrijwilliger via Companius en werd 1 project geïnitieerd dat bijdraagt aan UN Global Compact.
	553 g/kWh	10,8% van de totale energieproductie 99% Green Gold Label	121 kton 3% per jaar	5 pilotprojecten 2011 - 2012	0,84 LTIE 1,12 TRCF 3,46% ziekteverzuim	- 20,5% vrouwen in (sub)topposities	3%	100% naleving RWE Gedragscode	4,2% 1 project in 2012
	De hoge gasprijs en import van geïmporteerde zonne- en wind-energie uit Duitsland zorgden ervoor dat Essent haar CO ₂ -efficiënte gascentrales minder heeft kunnen inzetten. De afbouw van overheidssubsidies voor biomassa zorgde voor een verminderde inzet van CO ₂ -neutrale biomassa en daarmee tevens een verlaging van de duurzame energie productie.	Essent heeft haar doelstelling voor het aandeel duurzame energie in de energiemix voor 2012 ruimschoots gehaald. Het percentage Green Gold Label gecertificeerde geïmporteerde houtpellets is ruimschoots gehaald.	Essent heeft het aantal verkochte en verbruide energie besparende producten elke jaar weten te verhogen. In 2012 is gestart nieuwe energiebesparende klantproposities.	In de periode 2010 t/m 2012 is de CO ₂ -uitstoot van Essent vervoer en gebouwen met 9% per jaar vermindert. Dit komt door succesvolle langjarige projecten om flexibel werken in te nemen, overbodig gewaden kantoorruimte afkopen en een herziening van het lesuurtje beleid.	Essent heeft 5 pilotprojecten gestart: • Gas Data (nief smart energy diensten gasconsumenten) • GreenWheels evaluatie (pakketje met elektrische auto's) • DC Fastcharging (aandachtsconcept elektrische auto's) • Powermatching City Hoopkirk • Subsidie Economy bio-energiecentrale Cuijk.	LTIE is een indicator voor hoeveelheid verzuim, a.a.w. werk gerelateerde incidenten of ongevallen. TRCF is vergelijkbaar maar tel ook incidenten die tot medische behandelingen of ander werk leiden. Na de gewijzigde opzet van het Intermediair 'Beste Werkgevers Onderzoek' heeft Essent besluiten niet meer deel te nemen.	Het percentage ontevreden klanten in 2012 was 3%. Essent ontving in 2012 diverse prijzen voor haar omgang met klanten; het Gouden Oor, de Klacht.nl Award 2012 en de Nationale Contact Center Award.	In 2012 zijn er geen afwijkingen van de RWE Gedragscode gerapporteerd of gepubliceerd waarnaast een overtreiding van de Gedragscode blijkt.	Het aantal medewerkers dat in 2012 deelnam aan Companius is sterk toegenomen ten opzichte van vorig jaar en kwam hiermee dicht bij de doelstelling. Essent organiseerde voor het Nederlandse Global Compact netwerk de Iustrium conferentie.



Het volledige Essent MVO Verslag 2012 is te vinden op www.essent.nl/mvoverslag

HERZIENING MVO-BELEID 2013

De ontwikkelingen rondom de energiemarkt, onze klanten, onze organisatie en de samenwerking met ons moederbedrijf RWE, vragen om een herziening van ons MVO-beleid. Onze huidige CR speerpunten zullen bij een herziene beleidsopzet aangepast of geïntegreerd worden. Als vertrekpunt kiezen wij voor vier thema's die voor onze klanten, de maatschappij en onze medewerkers relevant zijn als het gaat om energie. Door beschikbaar, betaalbaar, duurzaam en de Essent organisatie centraal te stellen in ons MVO-beleid raken we de essentie van wat Essent levert aan haar klanten, de maatschappij en haar medewerkers. In 2013 zullen we ons beleid en de daar bijbehorende ambities verder uitwerken.

Essent levert.



Doelstellingen, met streefdatums die verschillen per doel



Vergroten diversiteit	Verminderen hoeveelheid afval	Verbeteren veiligheid
Totaal aandeel vrouwen 20% in 2015 (niet CAO)	Totale hoeveelheid afval -5% per jaar, gerelateerd aan de omzet	Totaal ziekteverzuim 4,5%
Totaal aandeel vrouwen in topfuncties 12% in 2015	Scheidingspercentage bouwplaats 50% in 2013	IF <7
	Hergebruikpercentage na afvoer 75% in 2013	Dodelijke ongevallen 0
		Streven naar Veiligheid in de keten. Eigen onderdelen 100% gecertificeerd In 2013 90 % onderaannemers VCA gecertificeerd (naar omzet)



Een goed verslag ontsluit de identiteit van de organisatie

Verantwoording afleggen is niet genoeg...
in het communicatietijdperk

Volg MVOoplossingen



www.mvoptimist.nl



[@MVOoplossingen](https://twitter.com/MVOoplossingen)



[MVOoplossingen](https://www.linkedin.com/company/mvoplossingen)