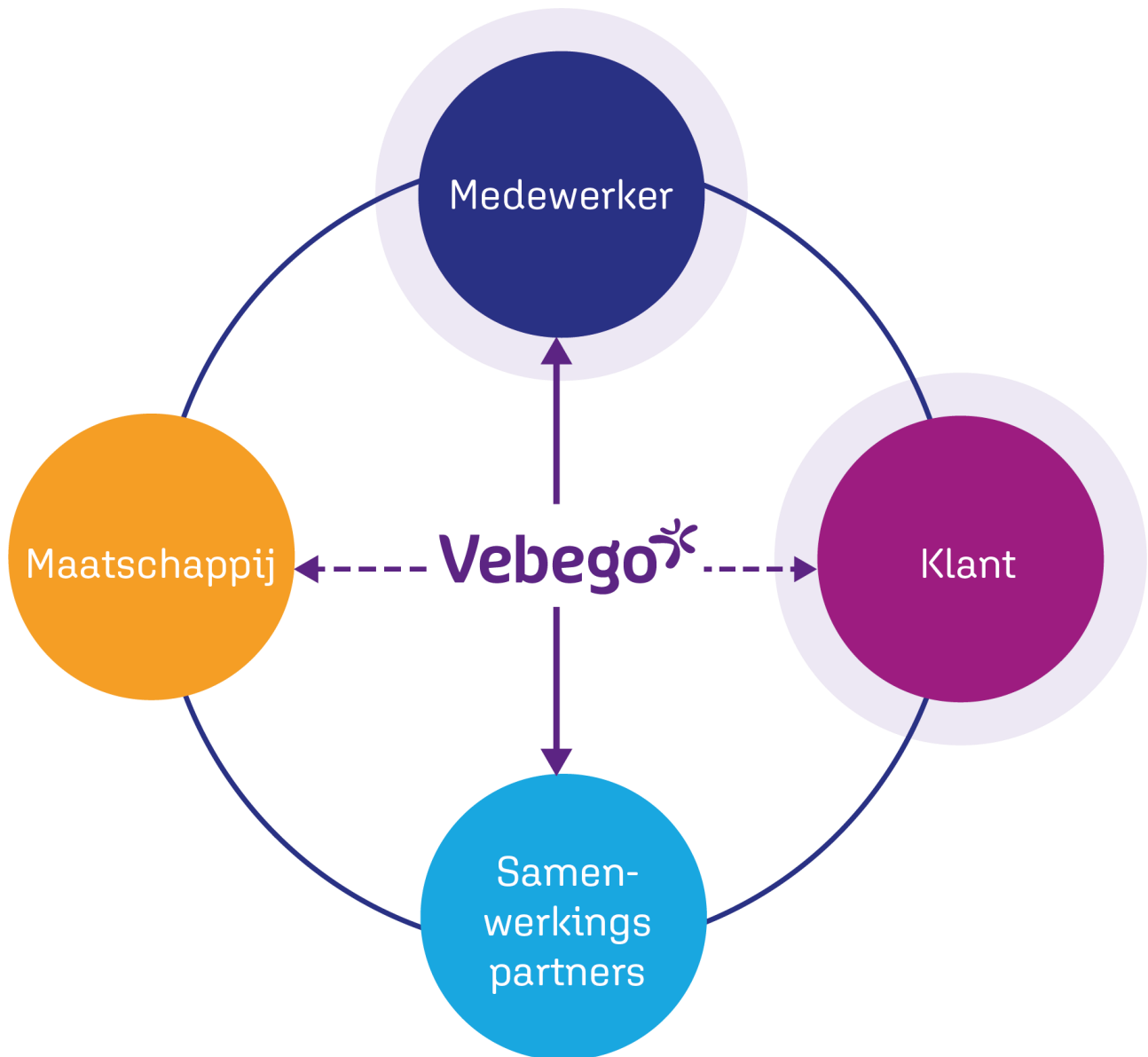


NEN-ISO26000

Referentiematrix



Referentiematrix Vebego Cleaning Services Nederland B.V.

Opgesteld door:

- Mark Keur (Algemeen Directeur)
- Jeroen Flipse (Manager QHSE)
- Fleur ten Kate (HR Business partner)
- Jolanda Both (Manager Communicatie & Impact)

Versie: 2023

Status: Definitief



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Duurzaamheid Principles	7
Het afleggen van rekenschap	7
Transparantie	8
Ethisch gedrag	10
Respect voor de belangen van stakeholders	11
Respect voor de rechtsorde	11
Respect voor internationale gedragsnormen	12
Respect voor mensenrechten	12
Onderzoeksvragen over stakeholders	13
Stakeholders identificeren	13
Het betrekken van stakeholders	14
Onderzoeksvragen MVO-kernthema's	16
Bepalen van relevantie	17
Bepalen van de significantie	18
Prioriteren van MVO-onderwerpen	19
Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie	22
Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	22
Gepaste zorgvuldigheid	25
Visie, missie, beleid en strategie	26
Ontwikkelen van draagvlak en competenties	29
Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	29
Communicatie en rapportage	30
Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	31
Selecteren van MVO initiatieven- en instrumenten	33



Inleiding

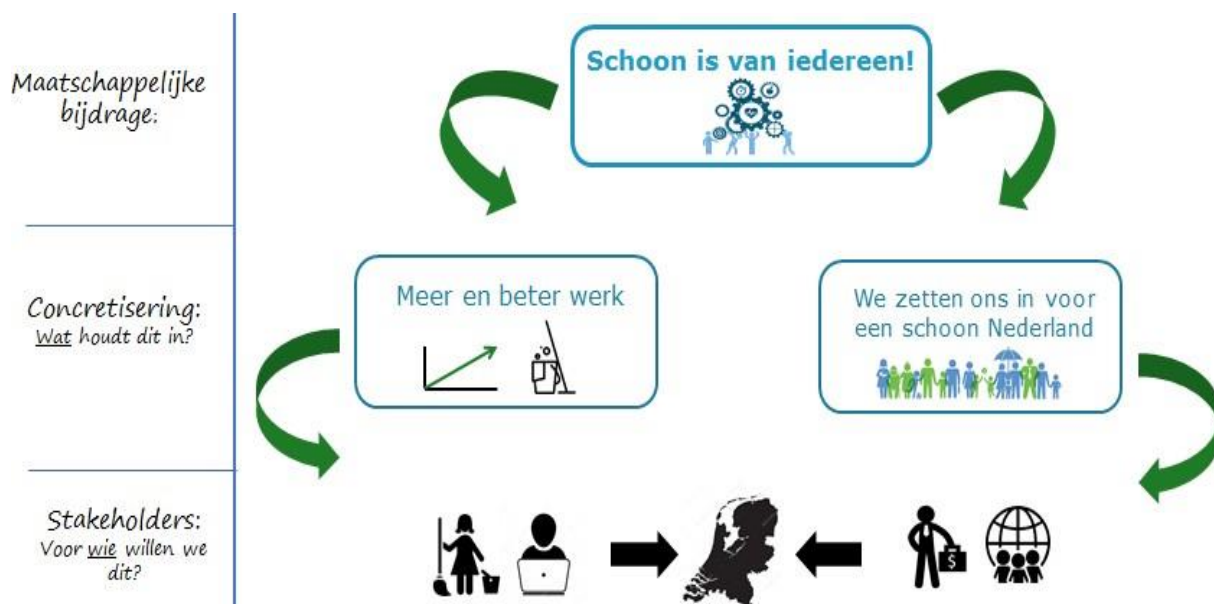
De directie van Vebego Cleaning Services heeft besloten om de NEN-ISO 26000 formeel aan te nemen als richtlijn voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit vormt een borging en een stimulans om onze maatschappelijke bijdrage nog sterker in ons bedrijfsbeleid te verankeren.

Vebego Cleaning Services

Schoon... Schoon is van iedereen. Maar schoonmaken is een vak apart. Elke dag zetten duizenden Vebego Cleaning Services medewerkers zich graag in om een bijdrage te leveren aan een schoon Nederland. Vebego Cleaning Services groeide in bijna 80 jaar uit van een klein, Limburgs familiebedrijf tot één van de grootste landelijke schoonmaakbedrijven in Nederland. We maken onder meer schoon in kantoren, onderwijs, transport, cleanrooms, laboratoria en op evenementlocaties. 's Ochtends, 's avonds en steeds vaker overdag. Vebego Cleaning Services maakt onderdeel uit van Vebego International, dat in vijf landen actief is op het gebied van schoonmaak, facilitaire dienstverlening, groenvoorziening en zorg ondersteunende diensten. Vebego Cleaning Services streeft naar continue verbetering om voortdurend aan te blijven sluiten op de wensen en uitdagingen van klanten en ontwikkelingen in de markt. Bovendien investeert Vebego Cleaning Services in haar omgeving en het welzijn en de ontwikkeling van haar medewerkers. Onze medewerkers vormen immers de spil van ons dienstverlenend familiebedrijf.

Schoon is van iedereen!

Schoon is van iedereen! Daar staan we als schoonmaakbedrijf voor. Waarom vinden we dit van belang? Omdat we een grote maatschappelijke bijdrage willen leveren; zowel aan onze medewerkers, onze klanten maar ook aan de maatschappij, want schoon is van iedereen!



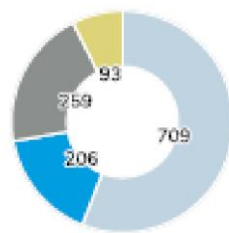
Vebego*

Vebego is een internationaal opererend familiebedrijf actief in facility services, publieke sector en de gezondheidszorg. Ruim honderd bedrijven maken onderdeel uit van Vebego: zoals Vebego Cleaning Services, Vebego Facility Management, Vebego Services, Alpheios en Care. Daarnaast heeft Vebego een groot aantal samenwerkingsverbanden en joint ventures. Met ruim 42.000 medewerkers is Vebego actief in Nederland, België, Zwitserland, Oostenrijk en Duitsland (2022). De totale gemanagede omzet in 2021 is € 1.266 miljoen. Op dat moment telde Vebego nog 31.808 medewerkers.



Gemanagede omzet per land 2021

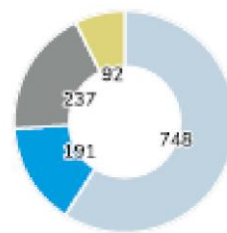
in miljoenen euro



Nederland België
Zwitserland Duitsland

Gemanagede omzet per land 2020

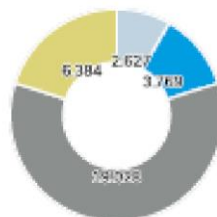
in miljoenen euro



Nederland België
Zwitserland Duitsland

Gemanagede medewerkers per land 2021

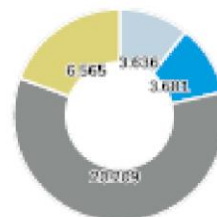
Totaal: 31.808 medewerkers



België Duitsland
Nederland Zwitserland

Gemanagede medewerkers per land 2020

Totaal: 34.091 medewerkers



België Duitsland
Nederland Zwitserland



Scope

De scope van deze referentiematrix beperkt zich tot enkele bedrijven die onderdeel uitmaken van Vebego International B.V. Binnen de scope van de vragenlijst van de NPR9026, in het jaar 2023, behoort Vebego Cleaning Services Nederland b.v. De overige werkmaatschappijen vallen buiten scope.

Leeswijzer

In dit document worden de vragen van de NPR9026 inzake ISO 26000 beantwoord. Indien nodig wordt verwezen naar andere bronnen voor extra informatie, deze staan onderaan een pagina benoemd.

Bronnen:

- www.vebego.com
- www.vebego.nl/cleaningservices



Duurzaamheid Principes

Het afleggen van rekenschap

1. Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.

Vebego Cleaning Services legt rekenschap over:

- ✓ De effecten op de maatschappij, economie en milieu waarbij zowel rekenschap afgelegd wordt omtrent de positieve- als de negatieve effecten.
- ✓ De maatregelen die genomen zijn om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen.

Vebego Cleaning Services legt op de volgende manieren rekenschap af:

- Richting de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen van Vebego International, via het Vebego jaarverslag en de accountantscontrole.
- Vebego Cleaning Services heeft een eigen Ondernemingsraad (OR).
- Directe en indirecte medewerkers worden via het personeelsblad 'Flits' geïnformeerd alsmede via de introductiewijzer die zij krijgen bij indiensttreding. Tevens is er jaarlijks een introductiedag voor nieuwe medewerkers. Indirecte medewerkers en objectleiders doorlopen het onboarding programma 'Welkom bij Vebego Cleaning Services'.
- Indirecte medewerkers worden via het Intranet 'CoCo' geïnformeerd over nieuwsberichten en de huidige stand van zaken binnen Vebego Cleaning Services.
- Op basis van duurzaamheidsselectie criteria gaat Vebego Cleaning Services een relatie aan met een leverancier, daarnaast vindt jaarlijks een dialoog plaats waarbij zowel Vebego Cleaning Services als de leverancier rekenschap afleggen.
- Aan de overige stakeholders wordt rekenschap afgelegd middels nieuwsberichten op de site, social media en middels dialogen.
- Via het instrument 'Betekenisvol Werk'. Dit Medewerkers Tevredenheids-instrument meet in hoeverre medewerkers het werk als betekenisvol ervaren en laat direct zien op welke thema's en indicatoren interventies nodig en mogelijk zijn om de betekenis van het werk te vergroten voor medewerkers. Vanaf mei 2022 wordt dit onderzoek maandelijks gedaan, waardoor de resultaten een voorspellende waarde krijgen. Alle medewerkers van Vebego Cleaning Services wordt gevraagd mee te doen met het onderzoek. In werkoverleggen of workshops worden oplossingen aangedragen en daarna geïmplementeerd. Dit meetinstrument wordt jaarlijks ingezet bij Vebego Cleaning Services.
- In 2020 is Vebego Cleaning Services begonnen met het meten van klantloyaliteit, via NPS metingen. De nulmeting vond plaats in november 2020. Daarna had Vebego Cleaning Services Nederland een 2^e meting in juli. De meest recente meting (mei 2022) gaf een resultaat van +45 als Net Promotor Score. De response rate was 25%.
- Middels Dagelijkse Kwaliteitscontroles (DKS), deze worden digitaal gelopen en digitaal vastgelegd in de digitale klantdossiers waartoe de klant toegang heeft.
- Vebego Cleaning Services Nederland beschikt over het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001, het Milieumanagementsysteem ISO 14001, VCA**, het Keurmerk Schoon (voorheen: OSB keurmerk) met NEN 4400-1 certificering inclusief de Code Verantwoordelijk Markgedrag en het VSR-KMS keurmerk. Deze certificaten en de daarbij behorende managementsystemen en werkwijzen dragen bij aan het borgen en afleggen van verantwoording en rekenschap op het gebied van kwaliteit, milieu, gezondheid, veiligheid alsmede duurzaamheid. Daarnaast is het onderdeel participatie binnen Vebego Cleaning Services in het bezit van het B-corp certificaat. Met dit certificaat voldoet Vebego Participatie aan de hoogste standaarden voor sociale en duurzame prestaties, verantwoordelijkheden en transparantie. Naast het B corp certificaat heeft Vebego Participatie de PSO3 trede PSO30+ trede. Het onderdeel Glas & Gevel binnen Vebego Cleaning Services is in het bezit van PSO2.0 keurmerk en het CO2-prestatieladder keurmerk.



MVO Thema		Soort instrument	
	Certificaat op basis van eisen aan producten, diensten	Gecertificeerd Managementsysteem	Informatieverstrekking en verslaglegging over duurzaamheidsprestaties van organisaties, producten, diensten etc.
People			
Mensenrechten			ISO 26000 Zelfverklaring
Arbeidsomstandigheden binnen eigen organisatie	OSB Keurmerk, VSR-KMS keurmerk	ISO 9001, VCA**, NEN 4400-1	ISO 26000 Zelfverklaring
Arbeidsomstandigheden in de keten			ISO 26000 Zelfverklaring
Planet			
Lucht		ISO 14001	ISO 26000 Zelfverklaring
Water		ISO 14001	ISO 26000 Zelfverklaring
Bodem		ISO 14001	ISO 26000 Zelfverklaring
Grondstoffen (incl. afval en energie)		ISO 14001	ISO 26000 Zelfverklaring
Profit			
Goed bestuur			ISO 26000 Zelfverklaring
Eerlijk en integer handelen			ISO 26000 Zelfverklaring
Consumenten			ISO 26000 Zelfverklaring
Maatschappelijke betrokkenheid			ISO 26000 Zelfverklaring

Bronnen:

- www.vebego.nl/cleaningservices
- www.vebego.com
- Intranet Vebego Cleaning Services (niet publiek beschikbaar)
- Personeelsblad 'Flits'
- MTO/KTO (niet publiek beschikbaar)
- www.betekenisvolwerk.nl (deels publiek beschikbaar)
- Jaarverslag Vebego
- Kwaliteitscertificaten (op te vragen bij afdeling QHSE)
- Notulen van OR, leveranciers- en klantgesprekken (niet publiek beschikbaar)
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag: <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl>

Transparantie

2. Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.

Vebego Cleaning Services Nederland is een dochteronderneming van Vebego International. Als dochter van Vebego International heeft Vebego Cleaning Services geen meerderheidsbelangen in andere organisaties. Vebego Cleaning Services streeft er naar om zo open en transparant mogelijk te zijn en controleert op gezette tijden of zij haar doel bereikt. Op afwijkingen wordt direct gereageerd en actie ondernomen die tot verbetering moet leiden.



Vebego Cleaning Services is transparant omtrent:

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



- ✓ hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie
- ✓ hoe het gesteld is met de medewerkers tevredenheid (MTO) en klanttevredenheid (KTO)
- ✓ hoe wij kwaliteitscontroles houden
- ✓ onze MVO activiteiten (Zowel Vebego Cleaning Services als de Vebego Foundation)

Bovenstaande informatie is vastgelegd:

- Via de website www.vebego.nl/cleaningservices; hier wordt een toelichting gegeven op de algemene bedrijfsinformatie van Vebego Cleaning Services.
- Via het meerderheidsbelang, de manier waarop besluiten genomen worden. De verantwoordelijkheden en functies zijn allen beschreven in het Handboek op de intranetpagina van Vebego Cleaning Services.
- Via kwaliteitssystemen en managementrapportages, waarin de prestaties van Vebego Cleaning Services worden gemonitord en bijgestuurd.
- In dialoogverslagen, Vebego Cleaning Services staat open voor gesprekken met stakeholders die geïnteresseerd zijn in Vebego Cleaning Services maar initieert ook zelf stakeholder bijeenkomsten, zowel intern- als extern.
- In een stakeholderanalyse, jaarlijks vindt een stakeholderanalyse plaats waarop een materialiteitsmatrix is gebaseerd. Deze matrix geeft inzicht op welke onderwerpen Vebego Cleaning Services de focus moet leggen of dient te behouden.
- Via social media, intranet en op de openbare website van Vebego Cleaning Services zijn de MVO activiteiten zichtbaar. De MVO activiteiten vanuit Vebego zijn zichtbaar op de website van de Vebego.

Deze informatie is:

- Begrijpelijk voor onze stakeholders.
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Bronnen:

- www.vebego.nl/cleaningservices
- www.vebego.com
- Intranet Vebego Cleaning Services (niet publiek beschikbaar)
- Handboek Vebego Cleaning Services (niet publiek beschikbaar)
- Gespreksverslagen interne- en externe stakeholders (niet publiek beschikbaar)
- Managementrapportages (niet publiek beschikbaar)



Ethisch gedrag

3. Onze organisatie gedraagt zich ethisch.

Vebego Cleaning Services gedraagt zich ethisch:

- ✓ richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengeling);
- ✓ benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000;
- ✓ bemoedigen het naleven van deze normen aan;
- ✓ maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers);
- ✓ voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- ✓ stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- ✓ stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles;
- ✓ herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan.

Vebego Cleaning Services gedraagt zich ethisch doordat:

- Vebego Cleaning Services heeft een eigen Ondernemingsraad.
- De Corporate Governance van Vebego vormt de basis van handelen.
- De aanwezigheid van een meerkoppige directie draagt bij aan het ethisch handelen van Vebego Cleaning Services.
- Vebego Cleaning Services heeft de Code 'Verantwoordelijk Marktgedrag' ondertekend. De code heeft als doel de effecten van marktwerving op de arbeidsomstandigheden in de branche te verbeteren. In de code is vastgelegd dat betrokken partijen bij de aanbesteding niet alleen kijken naar de prijs, maar dat ook kwaliteit van de uitvoering van schoonmaakwerk en arbeidsomstandigheden moeten worden meegewogen.
- Beschikt over een diversiteits- integriteits- en anti corruptiebeleid en gewenste omgangsvormen, vertrouwenspersoon en tools rondom vitaliteit en gezondheid.
- Alle directe medewerkers van Vebego Cleaning Services Nederland moeten het integriteits- en anti corruptiebeleid van Vebego Cleaning Services ondertekenen (als onderdeel van de arbeidsvoorwaarden).
- Beschikt over een klokkenluidersregeling.
- Beschikt over een procedure meldplicht datalek.
- Vebego Cleaning Services heeft twee eigen vertrouwenspersonen en een Privacy Officer.
- Vebego Cleaning Services beoordeelt op basis van meerdere duurzaamheidscriteria haar leveranciers om onder geen geding deel te nemen aan schending van mensenrechten, kinderarbeid en corruptie.
- Vebego Cleaning Services handelt volgens de cao en haar eigen arbeidsvoorwaarden reglement.
- Vebego Cleaning Services heeft het NEN 4400-1 certificaat. Deze norm toetst of organisaties voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de bedrijfsactiviteit, het ter beschikking stellen van arbeid.

Bronnen:

- Code Verantwoordelijk Marktgedrag: <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl>
- diversiteits- integriteits- en anti corruptiebeleid ([Waardevol & veilig werk \(sharepoint.com\)](#))
- Klokkenluidersregeling (niet publiek beschikbaar)
- Meldplicht datalek (niet publiek beschikbaar)
- Leveranciersdocument (niet publiek beschikbaar)



Respect voor de belangen van stakeholders

4. Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.

De activiteiten die Vebego Cleaning Services neemt om invulling te geven aan dit principe zijn:

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

Vebego Cleaning Services doet dit:

- Middels een stakeholder analyse. Met deze analyse heeft Vebego Cleaning Services in kaart gebracht wie haar stakeholders zijn. Deze zijn vervolgens onderverdeeld naar belang en invloed waarbij een onderscheid is gemaakt tussen:
 - 1) stakeholder betrekken bij de organisatie
 - 2) tevreden houden
 - 3) geïnformeerd houden, en
 - 4) controle minimaal
- Met de stakeholders die we betrekken voeren we continu dialogen, deze gesprekken worden vastgelegd in notulen/verslagen.



Bronnen:

- Duurzaamheidsstrategie (niet publiek beschikbaar)
- Notulen/verslagen (niet publiek beschikbaar)
- Communicatieplan (niet publiek beschikbaar)
- Jaarbericht (publiek beschikbaar)
- Film: <https://youtu.be/sKJaBBwFv3Y> (publiek beschikbaar)

Inzetten op wat er écht toe doet

Vebego Cleaning Services wil graag een positieve bijdrage leveren aan haar omgeving. Tot deze omgeving behoren onder andere klanten en pandbewoners. Echter, welke positieve bijdrage dient Vebego Cleaning Services te leveren aan deze stakeholders? We kunnen zelf wel initiatieven bedenken maar wellicht sluit dit niet aan op de behoeften. Dat willen we voorkomen, Vebego Cleaning Services wil juist een positieve impact leveren op die zaken die er écht toe doen voor elke stakeholder. Vandaar dat we willen weten waar, bij onze klanten en medewerkers, de focus ligt zodat we als partner en goed werkgever hier gericht op kunnen inspelen, samenwerken en van toegevoegde waarde zijn op zowel financieel/economisch, ecologisch als sociaal gebied.



Respect voor de rechtsorde

5. Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving

Vebego Cleaning Services respecteert en voldoet aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland en Europa. Ook heeft Vebego Cleaning Services/Vebego eigen juristen in dienst. De juridische afdeling is ervoor verantwoordelijk dat nieuwe en/of gewijzigde wetgeving tijdig wordt gesignaleerd en geïmplementeerd in de organisatie. Dit wordt onder meer gedaan door de stakeholders in de organisatie op de hoogte te brengen, door processen aan te passen of door beleid te wijzigen.

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



Wij (Vebego Cleaning Services):

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven, o.a. via workshops, webinars, kennissessies of interne nieuwsberichten.
- beoordelen door middel van onder meer interne- en externe audits periodiek of de organisatie voldoet aan wet- en regelgeving.
- beoordelen en toetsen of onze leveranciers, onderaannemers en samenwerkingspartners voldoen aan wet- en regelgeving.
- conformeren ons aan de toepasselijke cao.
- hebben een ISO 9001, ISO 14001 en VCA** managementsysteem inclusief geldige certificaten.
- beschikken over het Keurmerk Schoon (voorheen: OSB keurmerk).
- Vrijstelling C-deel van de CAO schoonmaak, met als gevolg een andere beloningsmogelijkheid voor administratieve functionarissen en rayonmanagers. Voor objectleiders is er een aanvullende regeling.

Respect voor internationale gedragsnormen

6. Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen

Wij (Vebego Cleaning Services):

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

Vebego Cleaning Services respecteert internationale gedragsnormen zoals de OESO-richtlijnen. De OESO richtlijnen gaan onder meer in op ketenverantwoordelijkheid, mensenrechten, kinderarbeid, milieu en corruptie. Door het toepassen van de ISO 26000 richtlijn geeft Vebego Cleaning Services praktische invulling aan de OESO-richtlijnen.

Respect voor mensenrechten

7. Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten

Wij (Vebego Cleaning Services):

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

Vebego Cleaning Services heeft alleen vestigingen in Nederland. Vebego Cleaning Services respecteert en erkent de universele mensenrechten. Vebego Cleaning Services heeft bijvoorbeeld een diversiteits-, integriteits- en anti corruptiebeleid waaraan elke medewerker zich moet conformeren. In het diversiteitsbeleid is onder meer een verbod op discriminatie vastgelegd. Ook leveranciers en toeleveranciers van Vebego Cleaning Services moeten voldoen aan de universele mensenrechten. Middels aantoonbare documenten dienen zij dit periodiek te bewijzen aan Vebego Inkoop of Vebego Cleaning Services Nederland B.V.

Onderzoeksvragen over stakeholders

Stakeholders identificeren

8. Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd?

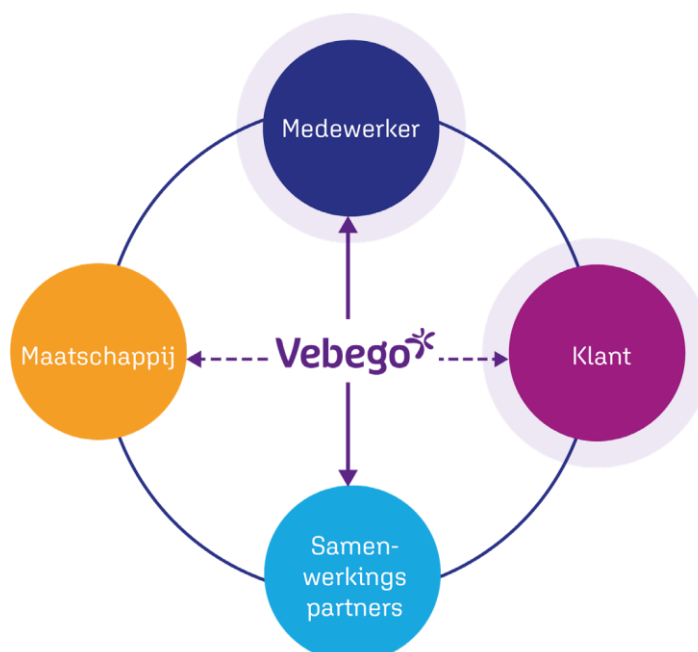
De stakeholders zijn op basis van onderstaand stappenplan geïdentificeerd:

- 1) Stakeholders in kaart brengen. Een stakeholder is een persoon of organisatie die van invloed kan zijn op Vebego Cleaning Services of waar Vebego Cleaning Services invloed op wil uitoefenen.
- 2) Per stakeholder is aangegeven wat hun belang is én op welke wijze zij van invloed kunnen zijn op Vebego Cleaning Services.
- 3) Vervolgens zijn de uitkomsten geplott in een matrix met vier categorieën: op de organisatie betrekken, tevreden houden, geïnformeerd houden en controle minimaal. Op basis hiervan wordt bepaald welke stakeholders onze eerste focus hebben.
- 4) Vervolgens worden dialogen gevoerd met de stakeholders die de eerste focus hebben.



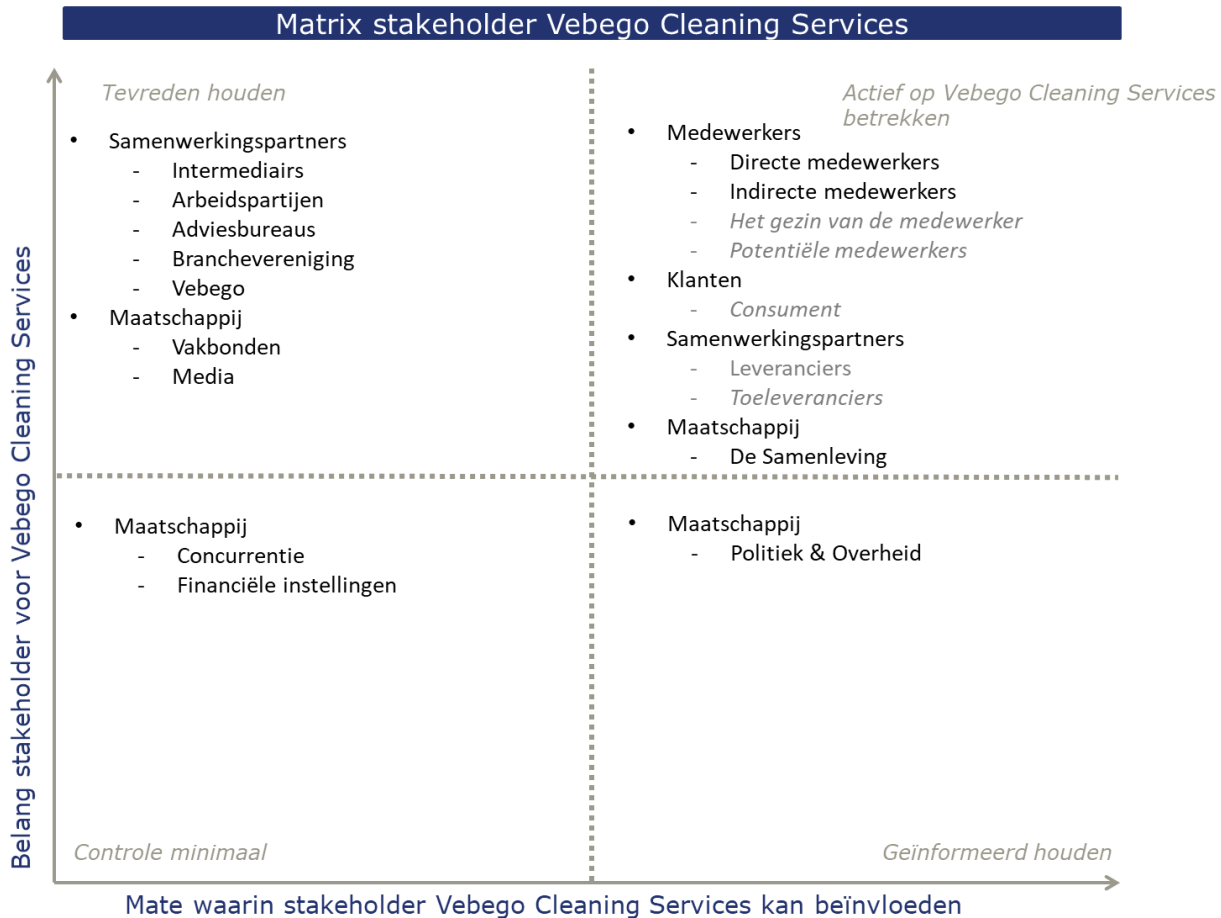
9. Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

De vier key stakeholders van Vebego Cleaning Services zijn: medewerker, klant, samenwerkingspartners & de maatschappij. Waarbij Vebego Cleaning Services de focus legt op de stakeholders 'medewerker' en 'klant'.





De belanghebbenden behorend bij elke stakeholder zijn vervolgens naar belang en invloed gecategoriseerd in een matrix.



Noot: de grijze gearceerde belanghebbenden zijn die belanghebbenden waar Vebego Cleaning Services een indirecte invloed op kan uitoefenen, dit via een andere belanghebbenden. Bijvoorbeeld het gezin van de medewerker middels de medewerker.

Het betrekken van stakeholders

10. Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?

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

Vebego Cleaning Services betreft stakeholders bij haar organisatie. Het is van belang om inzicht te hebben op wat stakeholders belangrijk vinden, dit om een gerichte koers te bepalen. Op deze wijze kun je als organisatie gericht inzetten op die zaken die van belang zijn voor continue duurzame ontwikkeling.

Onderstaand enkele voorbeelden hoe stakeholders bij Vebego Cleaning Services worden betrokken.

- Vebego Cleaning Services maakt elk kwartaal een personeelsblad (Flits) dat per post naar alle medewerkers wordt verstuurd. Voor alle indirecte medewerkers en objectleiding is er een intranet (CoCo) beschikbaar. Er wordt een diversiteit aan workshops aangeboden waarop iedereen zich kan inschrijven. Via social media en whatsapp groepen worden mensen op de hoogte gehouden, alsook via bijvoorbeeld vlogs die onderling gedeeld worden. Vier keer per jaar wordt de meeting 'samenwerken en transparantie' georganiseerd, waar indirecte medewerkers via een pubquiz op de hoogte worden gebracht van de laatste ontwikkelingen. Ook zijn er kwartaalupdates in de vorm van een webinar, die online beschikbaar blijft.
- Op diverse klantlocaties hebben duurzaamheidswerkshops plaatsgevonden. Zowel medewerkers als de klant konden deze workshops bijwonen, op deze wijze was de workshop zowel informatief als interactief.
- Met medewerkers wordt de dialoog gezocht. Zo zijn dit jaar dialogen gevoerd met directe- en indirecte medewerkers op diverse regiokantoren zodat Vebego Cleaning Services bottom-up inzichten verkrijgt in wat beter kan. Dialogen worden gevoerd in de vorm van een regio-overleg, werkbijeenkomst of teambespreking. Op de werkvloer wordt gebruik gemaakt van dagstarts, die ondersteund worden door verbeterborden op locatie.
- Met alle medewerkers worden naar groep dialogen ook een-op-een dialogen gevoerd. Bijvoorbeeld in de vorm van jaargesprekken. Hoewel de cao voorschrijft dat 50-plussers een jaargesprek krijgen, voert Vebego Cleaning Services deze gesprekken met alle medewerkers, met als doel het ontwikkelen van medewerkers.
- Workshops zijn georganiseerd om de resultaten van het onderzoek Betekenisvol Werk te delen met medewerkers en om gezamenlijk tot oplossingen te komen die moeten leiden tot verbeteringen van de thema's die aandacht behoeven.
- In gesprekken met leveranciers staat MVO regelmatig op de agenda. Doel van deze gesprekken is om te kijken op welke wijze gezamenlijk duurzame initiatieven opgepakt kunnen worden die een positieve impact hebben op de keten.
- Vebego Cleaning Services heeft de afgelopen jaren verscheidene prijzen en awards gewonnen. Voorbeelden hiervan zijn:
 - o DDMA Award Smart Hygiene (mei 2021)
 - o Eco Vadis (2020)
 - o Familie Bedrijven Award (2022)



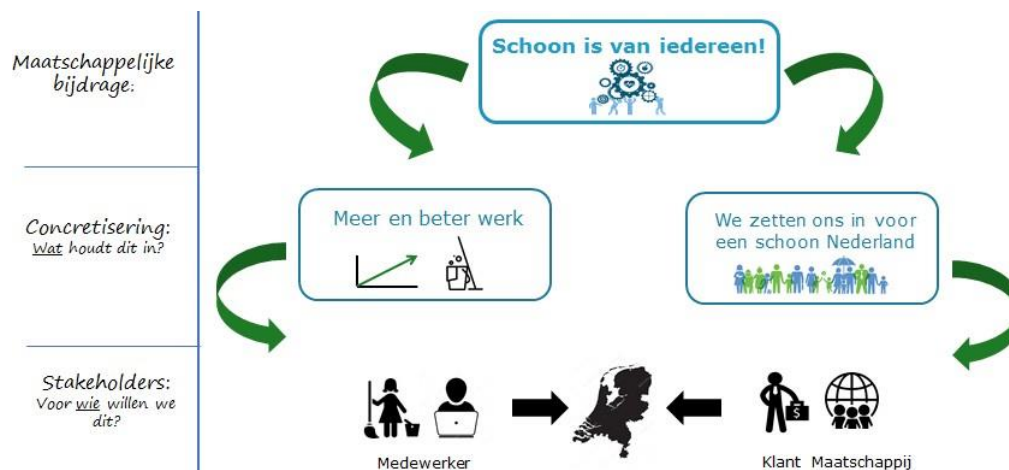


Onderzoeksvragen MVO-kernthema's

Schoon is van iedereen!

Schoon is van iedereen! Een productieve, vitale en veilige omgeving voor onze medewerkers, onze klanten en de maatschappij. Waarom vinden we dit van belang? Omdat we een maatschappelijke bijdrage willen leveren. Hoe we dit doen?

1. Door meer en beter werk: richt zich op de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.
2. We zetten ons in voor een schoon Nederland:
 - a. Een schone en hygiënische omgeving voor onze klanten
 - b. Een schoon Nederland; denk aan co2 reductie, circulair afvalmanagement en bewust omgaan met water.



Op deze wijze werken we aan een schoon Nederland; voor onze medewerkers, klant en de maatschappij.

Om dit te bereiken sluiten we ons aan bij de duurzame doelen van de Verenigde Naties. De Verenigde Naties hebben 17 duurzame ontwikkelingsdoelen (Sustainable Development Goals, SDG's) opgesteld om de wereld tot een betere plek te maken in het jaar 2030. Zo zijn doelen opgesteld over gezondheid, onderwijs en schoon drinkwater, maar ook doelen over duurzame energie, minder ongelijkheid en het aanpakken van klimaatverandering.

Vebego Cleaning Services wil een positieve bijdrage leveren aan deze duurzame doelen. In het bijzonder richten wij ons hierbij op SDG's die dicht bij de bedrijfsactiviteiten en dus de invloedssfeer van Vebego Cleaning Services liggen. Deze acht SDG's vormen de verbinding met wat wij als familiebedrijf willen bereiken: **schoon is van iedereen!**

Aangezien Vebego Cleaning Services maatschappelijke impact wil realiseren richten we ons op:

- die SDG's die er écht toe doen, zowel voor Vebego Cleaning Services als onze klanten.
- Die SDG's die dicht bij onze bedrijfsactiviteiten liggen
- die SDG's waarop we de grootste impact kunnen realiseren & vergroten.

De SDG's waarop Vebego Cleaning Services de focus legt zijn:

1. SDG 3: goede gezondheid & welzijn
2. SDG 8: eerlijk werk & economische groei
3. SDG 10: ongelijkheid verminderen
4. SDG 12: verantwoordelijke consumptie en productie





Bepalen van relevantie

11. Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:

NEN ISO26000 beschrijft 7 thema's waar in zijn totaliteit 37 onderwerpen aan toebehoren. Om de relevantie te bepalen is gekeken naar:

- ✓ De eigen activiteiten en besluiten.
- ✓ Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer op onze organisatie.
- ✓ Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

12. Welke onderwerpen zijn relevant?

Van de 37 onderwerpen zijn 21 onderwerpen relevant voor Vebego Cleaning Services. Uit onderstaande tabel komt duidelijk naar voren dat Vebego Cleaning Services de onderwerpen die betrekking hebben op de stakeholder 'medewerker' relevant vindt, dit komt doordat Vebego Cleaning Services een dienstverlenend schoonmaakbedrijf is met onze medewerkers als motor van het bedrijf.

Relevante MVO onderwerpen Vebego Cleaning Services	
	· Behoorlijk bestuur
	· Gepaste zorgvuldigheid · Discriminatie en kwetsbare groepen · Werkgelegenheid en arbeidsrelaties · Werkomstandigheden en sociale bescherming · Sociale dialoog · Gezondheid en veiligheid op het werk · Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek
	· Het beschermen van de consumentengezondheid- en veiligheid · Privacy en gegevensbescherming van consumenten · Eerlijke marketing, informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten met opdrachtgever
	· Anti-corruptie · Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
	· Voorkomen van milieuvervuiling · Duurzaam gebruik hulpbronnen · Betrokkenheid bij de gemeenschap · Opleiding en cultuur · Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden · Gezondheid



Bepalen van de significantie

13. Welke onderwerpen heeft u gebruikt bij het bepalen van significante onderwerpen

Om de significantie van de 21 relevante onderwerpen te bepalen zijn de volgende zaken meegenomen:

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op de organisatie Vebego Cleaning Services
- De mate waarin het onderwerp effect heeft stakeholders en duurzame ontwikkeling.

Vebego Cleaning Services heeft gekeken naar:

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

14. Welke onderwerpen zijn significant?

Om de significantie van een onderwerp te bepalen is bij elk onderwerp gekeken naar de mate van effect van het onderwerp voor Vebego Cleaning Services maar ook op die van haar stakeholders. In onderstaande tabel komt naar voren dat van de 21 relevante onderwerpen er 15 significant zijn.

Significante MVO onderwerpen Vebego Cleaning Services	
	· Behoorlijk bestuur
	· Gepaste zorgvuldigheid · Werkomstandigheden en sociale bescherming · Sociale dialoog · Gezondheid en veiligheid op het werk · Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek
	· Het beschermen van de consumentengezondheid- en veiligheid · Privacy en gegevensbescherming van consumenten · Eerlijke marketing, informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten met opdrachtgever
	· Anti-corruptie · Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
	· Voorkomen van milieuvervuiling · Duurzaam gebruik hulpbronnen · Betrokkenheid bij de gemeenschap · Gezondheid



Prioriteren van MVO-onderwerpen

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

Vebego Cleaning Services heeft onderstaande criteria meegenomen bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen:

- ✓ Prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen.
- ✓ Prestaties afgezet tegen de 'state of the art' en 'best practices'.
- ✓ De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan doelstellingen.
- ✓ De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp.
- ✓ De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken.
- ✓ Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'quick wins'.

16. Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Om de prioriteit van een onderwerp te bepalen is bij elk significant onderwerp, naast bovengenoemde criteria, hoofdzakelijk gekeken naar de invloed die Vebego Cleaning Services kan uitoefenen op dit onderwerp. Er is een onderverdeling gemaakt in:

- veel invloed
- beperkte invloed
- weinig tot geen invloed

In onderstaande tabel komt duidelijk naar voren dat Vebego Cleaning Services op alle geselecteerde significante onderwerpen een beperkte- of veel invloed heeft. Het is een mooi resultaat dat Vebego Cleaning Services op geen enkel onderwerp weinig tot geen invloed kan uitoefenen. Dit houdt in dat Vebego Cleaning Services op die onderwerpen, die een groot effect hebben op stakeholders en de organisatie zelf, een positieve impact kan leveren.

	Weinig tot geen invloed	Beperkte invloed	Veel invloed
			· Behoorlijk bestuur
			· Gepaste zorgvuldigheid · Werkomstandigheden en sociale bescherming · Sociale dialoog · Gezondheid & veiligheid op het werk · Persoonlijke training & ontwikkeling op de werkplek
		· Het beschermen van de consumentengezondheid- en veiligheid · Privacy en gegevensbescherming van consumenten	· Eerlijke marketing, informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten met opdrachtgever
		· Anti-corruptie · Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	
		· Gezondheid	· Voorkomen van milieuvervuiling · Duurzaam gebruik hulpbronnen · Betrokkenheid bij de gemeenschap



17. Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?

Vebego Cleaning Services heeft duurzaamheidsambities opgesteld die aansluiten bij enkele prioritaire onderwerpen:

- Vebego Cleaning Services draagt bij aan een schoon Nederland.
- Het duurzaam inzetbaar houden van het personeelsbestand; waarbij vitaliteit, plezier, opleiding & ontwikkeling de speerthema's zijn.
- Ontwikkelen Vitaal Vakmanschap
- Continu de dialoog voeren met onze stakeholders; stakeholdermanagement.
- Meer dan schoonmaak alleen, inzet op taakintegratie: schoonmaken tot de leeftijd van 68 jaar en daarna in goede gezondheid van pensioen genieten is lastig in een zwaar beroep, daarom dat het belangrijk is dat medewerkers ook andere taken uitvoeren dan enkel schoonmaak. Op deze wijze blijft ons personeelsbestand gezond & vitaal.
- Schoonmaken wordt nog meer een vak dan het nu al is; schoonmaakmedewerkers ontvangen meer verantwoordelijkheid en worden gefaciliteerd door technologie bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. (Smart Hygiene)
- Vebego Cleaning Services wil als familiebedrijf een financieel gezonde onderneming zijn en blijven om de positieve bijdrage aan de omgeving te kunnen blijven waarborgen, waarbij de continuïteit van ons bedrijf belangrijker is dan de korte- termijn winst;
- Voor Vebego Cleaning Services is duurzaam ondernemen fundamenteel; we voelen ons niet alleen verantwoordelijk voor het duurzaam ondernemen in onze eigen organisatie, maar tevens bij onze opdrachtgevers, samenwerkingspartners en de maatschappij.
- Vebego Cleaning Services streeft naar een betere samenleving door het inzetten van kennis en expertise;
- Vebego Cleaning Services doet mee aan de flexpool van Vebego;
- Vebego Cleaning Services heeft als beleid 50% thuiswerken voor indirecte medewerkers
- Vebego Cleaning Services zet zoveel als mogelijk in op elektrisch vervoer
- Vebego Cleaning Services biedt Ergocoaches aan medewerkers aan

Betekenisvol Werk

Als werkgever wil je dat iedereen een baan heeft die ertoe doet. Je wilt Betekenisvol Werk bieden. Maar wat is dat dan precies? Wat betekent werk voor onze collega's en waarom doen ze wat ze doen?

Wat houdt betekenisvol werk in? Middels wetenschappelijk onderzoek blijkt dat dit dé vijf factoren zijn die het werk van onze collega's betekenisvol maken: weten waarom je het werk doet, plezierig samenwerken, ontwikkeling vakmanschap, aandacht van leidinggevenden en/of de klant en goede randvoorwaarden

Dit instrument geeft handvatten om met medewerkers in gesprek te gaan, door in dialoog te treden. Door de uitkomsten van het onderzoek te delen – ook als ze niet zo fraai zijn – en ze te bespreken. Zo geef je concreet handen en voeten aan Betekenisvol Werk en werken we samen aan een betere dag van morgen. Zie voor meer informatie: <https://youtu.be/Ezkdtv1pkE>





18. Toelichting op prioriteitsstelling (leg uit waarom bepaalde onderwerpen wel/niet zijn meegenomen)

Van de 15 significante onderwerpen kan Vebego Cleaning Services op 10 onderwerpen veel invloed uitoefenen. Dit betekent overigens niet dat de onderwerpen waarop Vebego Cleaning Services minder invloed op kan uitoefenen niet belangrijk zijn. Echter, Vebego Cleaning Services heeft ervoor gekozen om eerst het verschil te maken in de onderwerpen waarop wel veel invloed uitgeoefend kan worden. Op deze manier wordt een sterke basis ontwikkeld waardoor Vebego Cleaning Services vervolgens een betere positie heeft om die onderwerpen, de onderwerpen waarop Vebego Cleaning Services nu nog beperkte invloed heeft, in de toekomst te beïnvloeden.

Een voorbeeld hiervan is het onderwerp 'het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen'. Op dit onderwerp heeft Vebego Cleaning Services een beperkte invloed, dit heeft te maken met de overstijgende ketenverantwoordelijkheid. Vebego Cleaning Services probeert middels een duurzaam inkoopbeleid te voldoen aan de thema's mensenrechten, milieu en eerlijk zakendoen. Hier kijkt Vebego Cleaning Services ook verder dan enkel haar eigen leveranciers, dus ook naar de leveranciers van de leveranciers. Echter, de invloed die Vebego Cleaning Services hierop kan uitoefenen is tot nu toe vrij gering. Daarnaast heeft Vebego Cleaning Services duurzame relaties hoog in het vaandel staan, we willen onze langdurige relaties ook de gelegenheid geven om bepaalde zaken aan te scherpen.

Dat veel prioritaire onderwerpen betrekking hebben op onze medewerkers is inmiddels duidelijk. Mensen zijn de motor van ons bedrijf en hier gaan we dan ook goed mee om. Dit is prioriteit één voor Vebego Cleaning Services, want zonder onze mensen zouden we onze schoonmaakdiensten niet kunnen aanleveren. Een tevreden en betrokken medewerker levert ontzettend veel op voor zowel de klant, Vebego Cleaning Services als de medewerker zelf!

Onze medewerkers

Onze medewerkers zijn de spil van de organisatie, zonder Schoonmaakmedewerkers geen schoonmaakdienstverlening bij onze klanten. Vebego Cleaning Services is zich hiervan bewust, net zoals dat het schoonmaakvak een zwaar fysiek beroep is. Dag in dag uit fysiek werk verrichten kan complicaties met zich meebrengen. Dit wil je als medewerker en bedrijf voor zijn, liever voorkomen dan genezen of in elk geval erger voorkomen. Om die reden biedt Vebego Cleaning Services diverse coaches aan waarop medewerkers een beroep kunnen doen, dit in het kader van duurzame inzetbaarheid. Zo helpt Vebego Cleaning Services medewerkers weer te re- integreren.

Vitaliteitscoach

Een coach die medewerkers vitaal aan het werk houdt, hierbij wordt gekeken naar arbeidsomstandigheden maar ook naar (ergonomische) houding en gedrag. Hoe tillen medewerkers nu? Waarom staan die prullenbakken zo laag? Mocht een taak wegens fysieke belasting niet meer uit te oefenen zijn dan wordt gekeken om het takenpakket te wijzigen zodat de medewerker wel nog duurzaam inzetbaar is. De vitaliteitscoach wordt zowel preventief als curatief ingezet.



Psychische coach

De psychische coach helpt medewerkers weer lekker in hun vel te zitten wanneer zij bijvoorbeeld tegen een burn-out aanlopen, mensen die meer zelfvertrouwen willen krijgen of hun angsten onder controle willen houden.

Zorgcoach

Een zorgcoach is een medische coach die ervoor zorgt dat mensen niet dwalen in het medische circuit maar zo snel mogelijk aan de juiste behandelaar gekoppeld worden en dus geholpen kunnen worden. Hierbij gaat de Zorgcoach met de medewerker mee naar het ziekenhuis en stelt de juiste vragen.

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

Vebego Cleaning Services voert veel stakeholderdialogen met interne- en externe stakeholders (medewerkers, opdrachtgevers en overige belanghebbenden). Op basis van deze gesprekken zijn de onderwerpen geverifieerd.

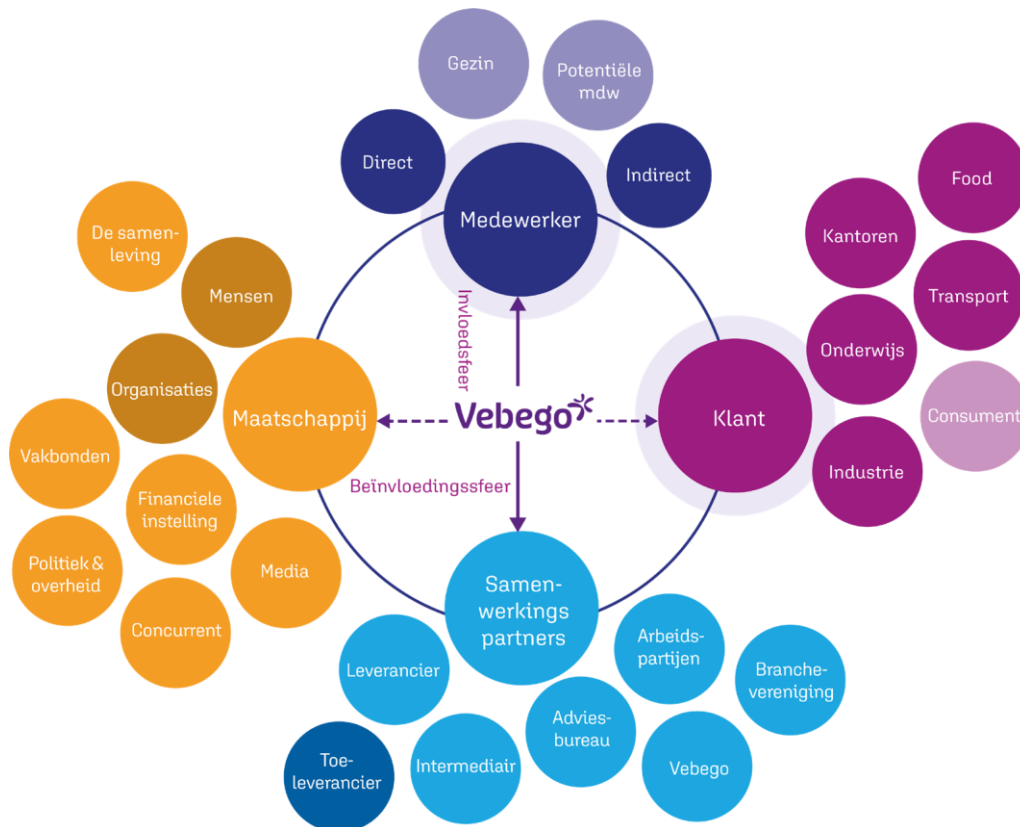


Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

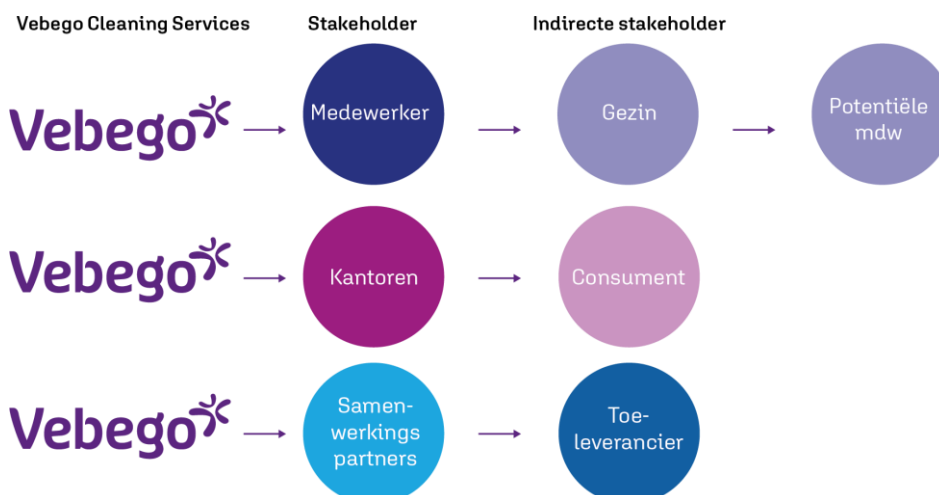
Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

In onderstaand figuur is weergegeven wat de invloedssfeer en beïnvloedingssfeer van Vebego Cleaning Services is ten opzichte van haar stakeholders. Vebego Cleaning Services kan directe invloed uitoefenen op haar medewerkers en samenwerkingspartners. Een beïnvloedingssfeer heeft Vebego Cleaning Services op klanten en de maatschappij.



Echter, op enkele stakeholders heeft Vebego Cleaning Services een indirecte invloed. Dit betekent dat Vebego Cleaning Services deze stakeholders enkel kan benaderen via een andere stakeholder. Zoals het gezin van een medewerker, de toeleverancier van de leverancier of de consument via de klant.





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

Vebego Cleaning Services stimuleert haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties:

- ✓ door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden.
- ✓ door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen.
- ✓ door het betrekken van de gemeenschap en andere stakeholders.
- ✓ door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren.
- ✓ door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten.
- ✓ door samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken.
- ✓ door het promoten van goede voorbeelden.

Enkele voorbeelden waarop Vebego Cleaning Services maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties stimuleert zijn:

- Vebego Cleaning Services nodigt leveranciers en klanten uit om deel te nemen aan de Bouwreizen van Vebego. Een week lang wordt samen met de lokale bevolking in Sri Lanka, Ghana of Marokko gebouwd aan een maatschappelijk project. Deze bouwreizen hebben sinds 2019 niet meer plaatsgevonden vanwege COVID-19.
- Medewerkers van Vebego Cleaning Services worden gestimuleerd om samen met de klant een MVO-activiteit uit te voeren. Een voorbeeld hiervan is o.a. NL Doet.
- Mijn Project: Vebego Cleaning Services wil graag de leefomgeving van mensen verbeteren. Veel van onze collega's zijn naast hun werk regelmatig actief met het mooier, gezonder en leuker maken van de leefomgeving van mensen om hen heen. Bijvoorbeeld door vrijwillig mee te werken in een buurthuis of door actief te zijn bij een sportvereniging. Vebego Cleaning Services is trots dat haar medewerkers dit allemaal uit eigen initiatief oppakken en wil daar ook graag een bijdrage aan leveren. Mijn Project biedt medewerkers de mogelijkheid om een financiële ondersteuning te ontvangen voor hun eigen vrijwilligersproject, dit wordt aangeboden door de Vebego Foundation. Op deze wijze worden onze medewerkers en hun vrijwilligersproject in het zonnetje gezet!
- Bovendien steunt Vebego Cleaning Services ook Stichting Jarige Job. Stichting Jarige Job geeft kinderen weer een verjaardag die ze verdienen. Voor veel kinderen in Nederland is het vieren van een verjaardag niet vanzelfsprekend omdat er thuis gewoonweg geen geld voor is. Kinderen ontvangen geen cadeautjes en kunnen niet trakteren op school. Stichting Jarige Job geeft deze kinderen wél de verjaardag die ze verdienen door het geven van een "Verjaardagsbox" met slingers, cadeaus, traktaties en ballonnen. Vanuit Vebego Cleaning Services doneren wij geld voor de Verjaardagsboxen en medewerkers kunnen zelf de handen uit de mouwen streken bij het helpen inpakken van de Verjaardagsboxen. Vebego Cleaning Services stimuleert teams om te vergaderen op locatie van Jarige Job en als teambuilding activiteit te helpen met het inpakken van Verjaardagsboxen.
- Vebego Cleaning Services heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend en stimuleert haar opdrachtgevers om zich achter deze Code te scharen. Deze code wordt niet alleen gedragen door de branche, maar tevens door de overheid en opdrachtgevers.



Wie goed doet, goed ontmoet

We staan middenin de maatschappij. We helpen elkaar waar nodig. Praktisch, op de werkvloer. Maar ook daarnaast. En we kijken om ons heen. Want hoe fijn is het om zelf hulp te krijgen als je het nodig hebt? Dat beseffen wij ons maar al te goed. Daarom dragen we waar mogelijk graag ons steentje bij. Liefst met de handen uit de mouwen, op onderwerpen die ons na aan het hart liggen zoals zorg, onderwijs & werkgelegenheid. Zie voor meer informatie: <https://youtu.be/T3u8Q05q6Ak>





Gepaste zorgvuldigheid

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

- Vebego Cleaning Services ziet kwaliteitssystemen als een wezenlijk onderdeel om kwaliteit, procesveiligheid en producten die voldoen aan relevante wetgeving te waarborgen en daarmee te voldoen aan haar verantwoordelijkheid tegenover opdrachtgevers, consumenten, medewerkers en haar omgeving. Hetzelfde geldt voor het milieumanagementsysteem.
- Vebego Cleaning Services voert digitaal Dagelijkse Kwaliteits Controles (DKS) uit bij klanten om de kwaliteit van de schoonmaakdienst te controleren.
- Periodiek worden financiële rapportages opgesteld om de financiële prestaties te monitoren.
- Verder gaat Vebego Cleaning Services in dialoog met diverse stakeholders waarbij duurzaamheid periodiek geagendeerd is. Bevindingen/aanbevelingen worden meegenomen.

23. Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?

Vebego Cleaning Services voert periodiek een stakeholderanalyse uit en daarbij houdt Vebego Cleaning Services permanent de ontwikkelingen in de schoonmaaksector onder de loep. Niet alleen de ontwikkelingen nu maar ook in de toekomst, zo heeft Vebego Cleaning Services whitepapers geschreven over duurzaamheid, gericht op mens en milieu. Ook heeft Vebego Cleaning Services een trendrapport ontwikkeld over schoonmaak in het onderwijssegment en een whitepaper over het nut van datagedreven schoonmaak.

Middels het kwaliteitsmanagement- en het milieumanagement systeem voert Vebego Cleaning Services periodiek audits uit bij leveranciers, medewerkers en klanten. Bij Vebego Cleaning Services Next wordt iedere periode gemonitord of er voldaan is aan de belofte rapportage, dit zijn zeven duurzaamheidsbeloftes.

Bovendien meet Vebego Cleaning Services, waar het kan, welke impact zij heeft op de maatschappij. Dit doet Vebego Cleaning Services op basis van de Sustainable Development Goals (SDG's). Dit zijn 17 werelddoelen van de Verenigde Naties.

DUURZAME ONTWIKKELINGS DOELSTELLINGEN





24. Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling)?

Vebego Cleaning Services past gepaste zorgvuldigheid toe door:

- ✓ Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen.
 - ✓ Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen.
 - ✓ Instrumenten om de MVO kernthema's in uw hele organisatie te integreren.
 - ✓ Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering.
 - ✓ Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.
- De aanwezigheid van een eigen Ondernemingsraad en Raad van Commissarissen draagt bij aan gepaste zorgvuldigheid binnen Vebego Cleaning Services en Vebego International.
 - In de introductiewijzer en basisinstructie zijn richtlijnen beschreven op het gebied van houding/gedrag van onze medewerkers in het dagelijkse werk bij Vebego Cleaning Services Nederland maar ook bij onze klanten.
 - Directe medewerkers ontvangen allen de basisinstructie schoonmaak en de basisopleiding schoonmaken, conform cao. Tijdens deze opleiding wordt niet enkel aandacht geschonken aan het schoonmaakvak maar tevens aan duurzaamheid en omgang met mensen.
 - Verder heeft Vebego Cleaning Services een beleidshandboek waarin het beleid en geldende procedures staan beschreven. Er is o.a. beleid op diversiteit, anti-corruptie en integriteit.
 - Vebego Cleaning Services beschikt over een klokkenluidersregeling en procedure meldplicht datalek.
 - MVO-thema's worden binnen de gehele organisatie geïntegreerd door het jaarbericht, introductiewijzer, het personeelsblad, nieuwsberichten, opleidingsprogramma's, agenderen in verscheidene overleggen, niet enkel MT's maar tevens tijdens werkoverleggen met medewerkers en de stimulatie om deel te nemen aan MVO-activiteiten.
 - Het kwaliteits- en milieu managementsysteem zijn instrumenten om negatieve effecten in kaart te brengen en hier vroegtijdig op te kunnen reageren.

25. Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

De schoonmaakbranche is al jaren sterk in beweging ten gevolge van onder andere de toenemende concurrentie. Dit leidt tot een verharding van de schoonmaakverhoudingen door teruglopende schoonmaakbudgetten, scherpe prijsconcurrentie en kortlopende contracten. Daar bovenop neemt de arbeidsmarktkrapte toe en deze krapte wordt in de nabije toekomst alleen maar groter. Beide ontwikkelingen hebben een negatieve invloed op de schoonmaakbranche.

Hoe trek je potentiële werknemers aan? Schoonmaak heeft al te kampen met een negatief beeld. Vebego Cleaning Services kijkt om die reden om zich heen, hoe kunnen we een kentering maken in dit gedachtegoed? En hoe kunnen we een aantrekkelijke werkgever zijn voor potentiële medewerkers en blijven voor onze huidige medewerkers? Waar moet het werk aan voldoen? Welke veranderingen zijn hiervoor nodig en wat betekent dit voor mens en bedrijf? Vebego Cleaning Services kijkt verder en betreft hierbij diverse stakeholders; zusterbedrijven, samenwerkingspartners maar ook branchegenoten.

Visie, missie, beleid en strategie

26. Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

Vebego Cleaning Services heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door:

- ✓ Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie.
- ✓ Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie.
- ✓ Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag.
- ✓ Door prioriteiten voor op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART).
- ✓ Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget e.d.)

Vebego Cleaning Services heeft een duurzaamheidsstrategie opgesteld die aansluit op de nieuwe bedrijfsstrategie. Schoon is van iedereen! Daar staan we voor, wij zijn namelijk de schoonmakers van Nederland.



Onze ambities:

Ambitie 1: In 2025 een positieve impact realiseren op de levens van 10 miljoen mensen

Onze focus ligt op de mens. Met onze ambitie en ons personeelsbeleid zorgen wij voor betekenisvolle banen, tevreden medewerkers en daarmee kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

Ambitie 2: Klimaatneutraal in 2030

Met een uitgebreid aantal initiatieven werken we toe naar klimaat-neutrale dienstverlening. In 2025 hebben we 50% van onze CO₂-uitstoot gecompenseerd. In 2030 zijn we volledig klimaatneutraal. Zo dragen we ook bij aan uw duurzame doelstellingen.

Vebego Cleaning Services wil een **maatschappelijke bijdrage leveren aan haar omgeving**. Deze bijdrage wordt gemeten middels een impactmodel dat gestoeld is op de Sustainable Development Goals (SDG), met vier SDG's in het bijzonder.

Aan de SDG's worden initiatieven gekoppeld die Vebego Cleaning Services onderneemt op dit gebied, vervolgens vindt een nulmeting plaats, daarna kan worden gemeten wat de positieve- en/of negatieve impact van dit initiatief is op financieel/economisch, sociaal en/of ecologisch gebied.

Duurzame materialen: ergonomisch verantwoorde, Cradle-to-Cradle gecertificeerde werkwagen (Triple-T) met bijbehorende microvezelmethode, traploos verstelbare Twisterpads en Cradle-to-Cradle Gold gecertificeerde productlijn Vive. Lagere milieubelasting en lagere fysieke belasting voor onze medewerkers.



Betekenisvol werk: met dagschoonmaak, taakintegratie en groei- en ontwikkelperspectief ontwikkelen we onze medewerkers van vakschoonmakers tot hygiëne- en belevingexperts.



Vakmanschap: uitgebreid opleidingsprogramma (vakinhoudelijk en persoonlijke ontwikkeling);



Ergocoach: onze medewerkers leren ergonomisch en prettig werken zodat ze fit en duurzaam inzetbaar zijn en blijven;



Vebego Cleaning Services, het vitaalste bedrijf van Nederland: medewerkers die goed in hun vel zitten zijn blijer en presteren beter, zowel op het werk als daarbuiten. Als ze ergens tegenaan lopen, van gezondheidsklachten tot schulden, helpen wij ze met onze vitaliteitscoach (levensstijl), psychologische coach (burnout, angststoornissen, onzekerheid), zorgcoach (koppelt medewerker aan de juiste behandelaar) of budgetcoach (bij financiële problemen).



Diversiteit en inclusie: iedereen die wil werken krijgt bij ons de kans, ongeacht opleidingsniveau, maatschappelijke positie, persoonlijke uitdagingen of kwaliteiten. Als onderdeel van Vebego, de grootste inclusieve werkgever van Nederland, werken we samen met sociale werkvoorzieningen en leiden we via onze topacademies jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt op voor de arbeidsmarkt.





Training milieubewust schoonmaken: aandacht voor juiste dosering en optimale werking zorgt voor minimale milieu-impact.



Korte distributieketen bevorderen: we stimuleren ketensamenwerking en slimme taakintegratie.



Bronnen:

- Duurzaamheidsstrategie (niet publiek beschikbaar)
- Impactmodel (niet publiek beschikbaar)

Financiële vitaliteit

Binnen Vebego Cleaning Services kunnen medewerkers zich aanmelden voor Budgetcoaching. Dit programma is gericht op het vergroten van de financiële zelfredzaamheid van medewerkers en diens gezin middels budgetcoaching. Het doel van dit initiatief is financiële vitaliteit voor medewerker & werkgever en behoort tot SDG 3 'Goede Gezondheid & Welzijn'. Want een medewerker die lekker in zijn vel zit en geen (financiële) stress meldt zich minder vaak ziek en is productiever.



Financiële vitaliteit voor medewerker en werkgever

Schulden vormen een groeiend probleem in onze samenleving. Niet alleen voor de schuldenaar, maar ook voor zijn omgeving. Uit de Nibud-peiling onder werkgevers ('Financiële problemen op de werkvloer', 2012) blijkt dat 79% van de ondervraagde bedrijven werknemers heeft met financiële problemen. De kosten voor werkgevers lopen snel op. Zo wordt verlies aan productiviteit van de werknemer op 20% geschat, het verwerken van een loonbeslag kost minimaal een uur en het ziekteverzuim bij werknemers met financiële problemen wordt geschat op negen á veertien dagen per jaar per werknemer.

Met het programma 'financiële vitaliteit' biedt Hago medewerkers met een financiële problemen de mogelijkheid zich vrijwillig aan te melden. Het doel is medewerkers weer financieel zelfredzaam te maken, zodat zij weer controle krijgen over hun financiële situatie én in de toekomst géén nieuwe schulden worden gemaakt. Hago focust zich met name op budgetcoaching, waarvoor Hago samenwerkt met een schuldhulpverleningspartij.



Financiële Wegwijzer

Indien een medewerker minder wil werken of vervroegd met pensioen wil gaan heeft dit effect op zijn/haar inkomsten. Echter, wat is dit effect exact? En wat betekent dit voor de toekomst? Om hierin meer inzicht te verkrijgen maakt onze schuldhulpverleningspartner een overzicht van de toekomstige inkomsten en uitgaven en wat netto onderaan de streep overblijft. Op deze wijze kan de medewerker bewust een keuze maken.



Ontwikkelen van draagvlak en competenties

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

Vebego Cleaning Services creëert draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid- binnen en buiten de organisatie door:

- ✓ Het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en onderwerpen.
 - ✓ De betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.
 - ✓ Het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Vebego Cleaning Services organiseert zelf of neemt deel aan diverse MVO-bijeenkomsten voor het delen en uitwisselen van kennis & ervaring. Deze bijeenkomsten leiden veelal tot nieuwe contacten en inspiratie om duurzaamheid verder door te ontwikkelen in de organisatie maar tevens in de keten.
 - Vebego Cleaning Services is continu met haar stakeholders in dialoog, zowel intern- als extern. Verbeteringen worden doorgevoerd, gemonitord en bijgestuurd.
 - Duurzaamheid is geïntegreerd in de bedrijfsvoering van Vebego Cleaning Services, dit betekent dat duurzaamheid onderdeel is van de reguliere bedrijfsvoering. Praktijkvoorbeelden worden in- en buiten de organisatie gedeeld.
 - De Raad van Bestuur van Vebego zijn lid van de stuurgroep van de Vebego Foundation.

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

- Directe medewerkers ontvangen bij indiensttreding een aanname set met o.a. de introductiewijzer. In deze introductiewijzer zijn richtlijnen beschreven op het gebied van houding/gedrag van onze medewerkers maar ook bij onze klanten.
- Directe medewerkers volgen allen de basisinstructie schoonmaak en de basisopleiding schoonmaken. Tijdens deze opleiding wordt niet enkel aandacht geschonken aan het schoonmaakvak maar tevens aan duurzaamheid en omgang met mensen, zowel intern als extern.
- Er is een opleidingsbudget voor zowel direct als indirect personeel. Dit budget zorgt ervoor dat medewerkers competenties kunnen ontwikkelen die samenhangen met maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Verder heeft Vebego Cleaning Services een beleidshandboek waarin het beleid en geldende procedures staan beschreven. Er is o.a. beleid op diversiteit, anti-corruptie en integriteit.
- Medewerkers nemen regelmatig deel aan (netwerk)bijeenkomsten gericht op het delen van kennis en ervaringen op het gebied van MVO in de brede zin.
- Duurzaamheid wordt binnen de gehele organisatie geïntegreerd middels de introductiewijzer, het personeelsblad, het intranet en opleidingsprogramma's.
- Het promoten om deel te nemen aan MVO activiteiten en/of een bouwreis. Vebego Cleaning Services en Vebego investeren hiervoor de helft van het aantal verlofuren.

Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

29. Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

Vebego Cleaning Services heeft dit geïntegreerd door:

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



Vebego Cleaning Services beschikt over een kwaliteits- en milieumanagementsysteem. Naast interne audits worden regiobedrijven en objecten steekproefsgewijs elk jaar door een onafhankelijke certificerende instelling geauditeerd. Deze aanpak helpt Vebego Cleaning Services bij het borgen en afleggen van verantwoording en rekenschap ten aanzien van gezondheid, veiligheid, kwaliteit, milieu en duurzaamheid. Dit niet enkel binnen Vebego Cleaning Services maar in de gehele keten.

Beide managementsystemen zijn gebaseerd op de Deming Circle: Plan – Do – Check – Act. Hierdoor wordt Vebego Cleaning Services voortdurend gestimuleerd om haar processen te optimaliseren. Door continu met een scherpe 'out of the box blik' naar de bedrijfsvoering te kijken ontstaan nieuwe innovatieve werkwijzen die een financieel/ economische, sociale of ecologische verbetering met zich meebrengen. Kortom: een vicieuze cirkel van aanpassing en verbetering.



Communicatie en rapportage

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

Vebego Cleaning Services houdt in haar communicatie inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met:

- ✓ Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten van daarvan aan de orde.
- ✓ Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- ✓ Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van de stakeholders.
- ✓ Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- ✓ Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.
- ✓ Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- ✓ Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

Vebego Cleaning Services hanteert in haar communicatie de volgende criteria: compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en doelgroepgericht.

Vebego Cleaning Services telt 88 nationaliteiten en heeft zodoende een organisatie met veel verschillende culturele achtergronden, in de communicatie wordt hier rekening mee gehouden door de boodschap in begrijpbare taal te formuleren.

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

Vebego Cleaning Services communiceert over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid via:

- ✓ Vergaderingen en gesprekken met stakeholders.
- ✓ Specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren.
- ✓ Interne communicatie tussen management en medewerkers.
- ✓ Interne teamactiviteiten met als doel MVO te integreren in bedrijf.
- ✓ Communicatie over prestaties op gebied van MVO.
- ✓ Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoopseisen.
- ✓ Publiekcommunicatie over noodgevallen, zowel vooraf als tijdens een noodgeval.
- ✓ Artikelen over MVO in tijdschriften en nieuwsbrieven.
- ✓ Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten.
- ✓ Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen.

Onderstaand zijn enkele communicatie-kanalen toegelicht over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Vebego Cleaning Services:

- Op de website van Vebego Cleaning Services is aandacht voor MVO: www.vebego.nl/cleaningservices
- De Vebego Foundation stimuleert medewerkers om maatschappelijke betrokkenheid te tonen. Medewerkers kunnen deelnemen aan initiatieven in Nederland, zoals 'Mijn Project' maar kunnen ook internationaal hun steentje bijdragen middels bouwreizen.
- Via social media haakt Vebego Cleaning Services actief in op discussies over maatschappelijke verantwoordelijkheid en communiceert ook middels dit kanaal haar praktijkvoorbeelden.
- Vebego Cleaning Services verspreid regelmatig persberichten over diverse duurzame activiteiten via www.vebego.nl/cleaningservices



32a. Rapporteer uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag?

Vebego Cleaning Services rapporteert over de wijze waarop zij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid invult via:

- De website , hierop staan zowel maatschappelijk verantwoorde activiteiten benoemd als mede maatschappelijk betrokken activiteiten.
- Er vindt verslaglegging plaats via de ISO 26000 Zelfverklaring.
- Middels het jaarverslag van het moederbedrijf Vebego International.

33a. Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

Nee, in 2022 zijn er geen grote conflicten geweest met stakeholders.

33b. Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?

Om conflicten op te lossen heeft Vebego Cleaning Services de volgende methoden:

- ✓ Rechtstreekse discussie met de stakeholder(s)
- ✓ Verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen
- ✓ Formele procedures voor klachtenbehandeling
- ✓ Bemiddelings- en arbitrageprocedures

Bij Vebego Cleaning Services staan langdurige relaties voorop. Indien er conflicten zijn, zoekt Vebego Cleaning Services samen met de betrokken partijen naar een oplossing. Daarnaast kunnen medewerkers zich te allen tijde wenden tot de vertrouwenspersoon.

Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

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

Zie vraag 29.

Vebego Cleaning Services monitort haar activiteiten die effecten hebben op relevante thema's en onderwerpen door:

- ✓ Feedback van stakeholders.
- ✓ Uitvoeren van benchmarks.
- ✓ Meten met behulp van indicatoren.

Voor deze monitoring gelden:

- ✓ De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en het belang van de activiteiten.
- ✓ De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn.
- ✓ De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

35. Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?

Vebego Cleaning Services meet de relevante thema's middels de werkwijze van impactmeting. Middels een nul- en vervolgens (eind) meting worden de belangrijkste inputs en outputs van Vebego Cleaning Services gemeten om te waarderen wat de positieve- en negatieve impact van haar activiteiten is op sociaal, financieel/economisch en ecologisch vlak. Op basis van onderstaande vragen worden de prestaties geëvalueerd en getoetst.

Vebego Cleaning Services stelt zich daarbij de volgende vragen:

- ✓ Zijn de beoogde doelen behaald?
- ✓ Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- ✓ Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- ✓ Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- ✓ Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- ✓ Zijn alle relevante personen erbij betrokken?



36. Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?

Een aantal interne stakeholders, waaronder diverse afdelingen, worden nauw betrokken bij de monitoring en voortgang van de gestelde doelstellingen. Daarnaast wordt het Management Team regelmatig geïnformeerd of neemt besluiten inzake de voortgang van de doelstellingen.

37a. Welke verbeteringen of successen heeft u organisatie bereikt?

In onderstaande tabel zijn enkele verbeteringen of successen toegelicht.

Onze positieve bijdrage	
	- Vebego Cleaning Services (Next) behoort in 2019 tot de top 50 vitaalste bedrijven van Nederland. - Vebego Cleaning Services (Next) is in 2018 winnaar van de 'Kroon op het Werk Prijs'. Een prijs gericht op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. - Programma Financiële vitaliteit is geïmplementeerd na een succesvolle pilot. Verder is dit programma uitgebreid met de 'Financiële Wegwijzer' waardoor medewerkers na een inkomsten-uitgavenoverzicht bewust een keuze kunnen maken of het wel/niet voordelig is om met vervroegd pensioen te gaan. - Het instrument Betekenisvol Werk is ingezet binnen Vebego Cleaning Services Next en bij indirecte medewerkers van Vebego Cleaning Services. - In het kader van duurzame inzetbaarheid zet Vebego Cleaning Services Vitaliteitscoaches, Zorgcoaches en Psychische coaches in voor haar medewerkers. - Schoonmaker van het jaarverkiezing 2019; Vebego Cleaning Services zet zich in om eigen mensen te belonen voor hun vakmanschap en hen een podium te bieden (waardering vakmanschap). - Op diverse klantlocaties zijn duurzaamheidswerkshops gegeven voor medewerkers en klant. - Vebego Cleaning Services heeft zich actief ingezet tijdens de World Clean Up day op 21 september 2019.
	- Samenwerking met klanten op het gebied van Social Return; de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. - Inzet van Data Driven Dienstverlening bij klanten van Vebego Cleaning Services Next waardoor de facilities in gebouwen effectiever, duurzamer en belevingsgerichter worden.
	Versterking van de samenwerking tussen Alpheios en Vebego Cleaning Services op het gebied van opleidingen, verscherping onderhoudscontract regulier onderhoud materialen & machines en de standaardisatie van producten.
	- Vebego is sponsor van wielerevenement Limburgs Mooiste, waaraan Vebego Cleaning Services actief deelneemt met medewerkers en relaties. 62 Vebego Cleaning Services medewerkers zijn ambassadeur van de Vebego Foundation en hebben zich ingezet voor een maatschappelijk betrokken activiteit in binnen- of buitenland. Dit zijn enkel de medewerkers die nog in dienst zijn bij Vebego Cleaning Services Nederland B.V. - Medewerkers van Vebego Cleaning Services kunnen een maatschappelijke bijdrage leveren middels een nieuw initiatief van de Vebego Foundation genaamd 'Mijn Project'.

Data Driven Dienstverlening

Tegenwoordig is er veel mogelijk met data, we spreken van Big Data, sensing en Internet of Things. Ook wij kunnen vrijwel alles meten en volgen. Met Data Driven Dienstverlening (DDD) van Hago Next meten wij de onder andere de temperatuur en bezetting van ruimtes, het CO2 gehalte en zelfs de luchtvochtigheid. Deze metingen leveren een schat aan informatie op om facility management **effectiever, duurzamer en belevingsgerichter** te maken. Het is de weg naar een Happy Building!
<https://youtu.be/6GPwU8LA-IE>



1. Verhogen **happiness** factor

2. Meer **inzicht** in comfort van het gebouw

3. Betere **kwaliteit** door bezettingsgraad

4. Schoonmaak **slimmer** organiseren

5. **Effectievere** inrichting van de facilitaire keten



37b. Welke doelen zijn nog niet bereikt?

Vebego Cleaning Services is in ontwikkeling, een nieuwe bedrijfsstrategie wordt geformuleerd waarin duurzaamheid verweven is. Op basis van intern- en externe onderzoeken en dialogen worden nieuwe doelstellingen geformuleerd. Zodoende kan Vebego Cleaning Services op dit moment geen uitspraken doen over niet behaalde doelstellingen.

Selecteren van MVO initiatieven- en instrumenten

38. Aan welke MVO initiatieven en eventueel bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?

- Ondertekening Code Verantwoordelijk Marktgedrag.
- De Normaalste Zaak (Vebego Cleaning Services Next)
- ISO 26000 Zelfverklaring
- Convenant Nederland Schoon
- NPDI Netwerk (Nationaal Platform Duurzame Inzetbaarheid)
- CO2 prestatieladder
- Great Place to work
- B Corp
- Ecovadis
- PSO trede

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

Vebego Cleaning Services heeft onderstaande punten overwogen bij de keuze voor dit initiatief:

- ✓ Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000.
- ✓ Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.
- ✓ Is ontworpen voor uw type organisatie of haar interessegebieden.
- ✓ Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast.
- ✓ Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken.
- ✓ Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie.
- ✓ Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit.
- ✓ Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze.
- ✓ Is goed toegankelijk.

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

Vebego Cleaning Services heeft de volgende acties uitgevoerd inzake het MVO initiatief ISO 26000:

- Met de werkgroep duurzaamheid en het Management Team is de prioriteiten matrix opgesteld.
- Vebego Cleaning Services wisselt en deelt ervaringen met bedrijven die tevens de richtlijn ISO 26000 toepassen.

Great work