



Referentiematrix Fonville Schoonmaakbedrijven

Datum: September 2026



Inhoud

Inhoud.....	2
1. Inleiding	3
2. Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000	4
3. Onderzoeksvragen MVO-principes	5
3.1 Het afleggen van rekenschap	5
3.2 Transparantie	6
3.3 Ethisch gedrag	6
3.4 Respect voor de belangen van stakeholders	7
3.5 Respect voor de rechtsorde	7
3.6 Respect voor internationale gedragsnormen	7
3.7 Respect voor mensenrechten	8
4. Onderzoeksvragen over stakeholders.....	9
4.1 Stakeholders identificeren.....	9
4.2 Het betrekken van stakeholders	9
5. Onderzoeksvragen MVO-kernthema's	11
5.1 Bepalen van relevantie	11
5.2 Bepalen van significantie	11
5.3 Prioriteiten van MVO-onderwerpen.....	11
6. Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie	13
6.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	13
6.2 Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	14
6.3 Visie, missie, beleid en strategie	16
6.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties.....	17
6.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	18
6.6 Communicatie en rapportage	19
6.7 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties.....	20
6.8 Selecteren van MVO-initiatieven en –instrumenten	21

1. Inleiding

Fonville Schoonmaakbedrijven (hierna te noemen: Fonville) is een landelijke schoonmaakorganisatie met een sterk regionaal karakter. Onze deskundige, klantgerichte en flexibele medewerkers zorgen voor de beste resultaten.

Wij zijn een mensgerichte en innovatieve partner met oog voor duurzaamheid en een optimale prijs-kwaliteitverhouding. Samenwerken met Fonville betekent 'Samen Uitblinken'. Door samen met onze opdrachtgevers en medewerkers uit te blinken, willen wij een bijdrage leveren aan een schone en duurzame leefomgeving.

Bij Fonville vormt Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen de kern van onze bedrijfsfilosofie. Wij geloven dat ondernemen méér betekent dan alleen winst maken; het draait om verantwoordelijkheid nemen voor mensen, milieu en maatschappij. Ons streven naar duurzaamheid is zichtbaar in elke laag van de organisatie en in de keuzes die we dagelijks maken.

Wij investeren in onze medewerkers, want hun werkplezier, ontwikkeling en welzijn staan centraal. Fonville kiest bewust voor milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen en -methoden, zodat we de impact op het milieu zo veel mogelijk beperken. We blijven zoeken naar innovatieve oplossingen om onze processen te verduurzamen en dragen zo bij aan een schonere wereld, nu en in de toekomst.

Naast duurzaamheid zetten wij ons in voor sociale projecten in de regio. Fonville stimuleert inclusiviteit, diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer, en werkt samen met lokale partners en initiatieven om positief bij te dragen aan de samenleving.

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen; dat zijn onze drie zekerheden:



Vakmanschap



Verantwoordelijkheid



Vertrouwen

MVO is bij Fonville geen aparte afdeling of project, maar een geïntegreerd onderdeel van ons dagelijks werk. Samen met medewerkers, opdrachtgevers en partners streven we naar een positieve impact. Iedereen binnen Fonville draagt bij aan een schone, duurzame en rechtvaardige leefomgeving. Daarnaast is Fonville gecertificeerd volgens de ISO 14001.

In dit document zijn de vragen van de NPR 9026 met betrekking tot de ISO 26000 beantwoord, waarbij ook de ISO 26000 zelfverklaring is opgesteld. Met dit document tonen wij aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen door aandacht te besteden aan:

- ✧ Stakeholdermanagement;
- ✧ MVO kernthema's; en
- ✧ Het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie.



2. Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000

De scope is als volgt:

Het uitvoeren van dagelijkse, periodieke en specialistische schoonmaakwerkzaamheden en het leveren van gerelateerde diensten waaronder plaagdierbeheersing door Fonville Schoonmaakbedrijven.

De schoonmaakactiviteiten die uitgevoerd worden vinden plaats binnen o.a.:

- ✧ Verblijfsrecreatie;
- ✧ Kantoorgebouwen;
- ✧ Overheidsinstellingen;
- ✧ Scholengemeenschappen;
- ✧ Woningbouwverenigingen;
- ✧ Sportaccommodaties; en
- ✧ Kinderopvanglocaties.

De activiteiten worden uitgevoerd in Nederland en worden aangestuurd vanuit de volgende vestigingen:

- ✧ Trageldijk 13, 7741 KN in Coevorden (Hoofdkantoor)
- ✧ Steenovenweg 7a, 5708 HN in Helmond (Vestigingskantoor)
- ✧ Avelingen-West 36, 4202 MS in Gorinchem (Vestigingskantoor)
- ✧ Glasblazer 2, 9502 KC Stadskanaal (Satellietlocatie)
- ✧ Weerdingestraat 237, 7811 CG in Emmen (Satellietlocatie).

Deze verklaring is van toepassing op bovenstaande activiteiten en locaties en heeft betrekking op het jaar 2026. De geldigheid van deze rapportage is 2 jaar, tenzij een aanpassing noodzakelijk is.

3. Onderzoeksvragen MVO-principes

3.1 Het afleggen van rekenschap

Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Fonville neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus en legt actief rekenschap af over de effecten van haar bedrijfsvoering op de maatschappij, economie en het milieu. Dit gebeurt via een breed scala aan activiteiten, rapportages en overlegstructuren die zijn ingebed in de organisatiecultuur en de geïntegreerde kwaliteitsmanagementsystemen.

Fonville beschouwt Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) als een vanzelfsprekend en integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. De visie is gestoeld op drie kernwaarden: vakmanschap, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Vanuit deze waarden worden bewuste keuzes gemaakt op het gebied van mens, milieu en maatschappij.

- ✧ Via de Fonville Academie wordt geïnvesteerd in ontwikkeling, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.
- ✧ Er is aandacht voor veilige, gezonde en ergonomisch verantwoorde werkplekken, diversiteit en inclusie.
- ✧ Fonville werkt regionaal en lokaal, draagt actief bij aan maatschappelijke initiatieven en biedt kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Fonville werkt volgens een milieubeleid (VGWM) en streeft naar continue verbetering van milieuprestaties. Er wordt gewerkt met milieuvriendelijke middelen, zoals synbiotische reinigers, en geïnvesteerd in elektrisch vervoer en circulaire materialen. Fonville is ISO 14001 gecertificeerd.

Fonville borgt haar processen via een intern borgingsmodel dat bestaat uit:

- ✧ Faciliteren: Medewerkers krijgen de juiste tools en kennis om uit te blinken.
- ✧ Erbij zijn: Leidinggevenden zijn frequent op de werkvloer aanwezig.
- ✧ Meten: Kwaliteitscontroles via o.a. de Fonville Facility App en business intelligence tools.
- ✧ Verbeteren: Data-analyse en input van medewerkers leiden tot continue procesoptimalisatie.

Er is structureel overleg met opdrachtgevers via vaste aanspreekpunten, transparante rapportages en kwaliteitsmetingen. Fonville deelt informatie via intranet, nieuwsbrieven en e-mailcommunicatie zodat stakeholders actief betrokken worden.

Fonville beschikt over een breed scala aan certificeringen die de kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie onderstrepen:

- ✧ ISO 9001;
- ✧ ISO 14001;
- ✧ VCA*;
- ✧ ISO 26000;
- ✧ Code Verantwoordelijk Marktgedrag;
- ✧ Keurmerk Schoon; en
- ✧ NEN 4400-1.

Bronnen:

- ✧ www.fonville.nl
- ✧ www.keurmerkschoon.nl
- ✧ www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl
- ✧ Fonville app
- ✧ Fonville beleid
- ✧ Fonville managementsysteem

3.2 Transparantie

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Fonville hecht grote waarde aan transparantie in haar besluitvorming en bedrijfsactiviteiten, zeker wanneer deze impact hebben op de omgeving. Deze transparantie is verankerd in beleid, communicatie, rapportages en overlegstructuren.

In het Fonville Beleid is er aandacht voor de visie en werkwijze van Fonville, waarbij openheid richting medewerkers, klanten en partners centraal staat.

Fonville heeft een Stakeholderanalyse uitgevoerd, waarin zij beschrijft hoe de stakeholders zijn geïdentificeerd en hoe zij worden geïnformeerd. Middels de Fonville App, nieuwsbrieven en interne mail worden medewerkers geïnformeerd over besluiten en ontwikkelingen. Met externe stakeholders wordt gecommuniceerd door middel van de website en gesprekken.

Eventuele afwijkingen of incidenten worden geregistreerd, onderzocht en waar nodig gedeeld met betrokken stakeholders.

Bronnen:

- ✧ Stakeholderanalyse
- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Fonville app
- ✧ www.fonville.nl

3.3 Ethisch gedrag

Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Fonville beschouwt ethisch handelen als een kernwaarde en heeft dit opgenomen in haar beleid, gedragscodes en werkwijzen. Binnen alle lagen van de organisatie en in de samenwerking met externe partijen streven wij naar oprechtheid, rechtvaardigheid en integriteit.

Dit is onder andere vormgegeven in de opleidingen die wij geven aan onze medewerkers, gedragscodes en daarnaast zijn er competenties opgesteld conform de zekerheden en deze worden minimaal één maal per jaar besproken. Om een en ander te structureren is er een borgingscirkel.

Fonville heeft een vertrouwenspersoon aangesteld binnen de organisatie waar alle medewerkers vertrouwelijk en zonder persoonlijke gevolgen misstanden kunnen melden. Tevens heeft Fonville een centrale onafhankelijke vertrouwenspersoon van de Branchevereniging die voor de medewerkers beschikbaar is.

De leveranciers van Fonville worden periodiek beoordeeld op geleverde kwaliteit, maar ook het doen en laten van de leverancier wordt bekeken en beoordeeld.

Fonville is lid van de branchevereniging Schoonmakend Nederland en houdt zich strikt aan de in de cao gemaakte afspraken. Daarnaast beschikt Fonville over het Keurmerk Schoon waarmee onder andere de Code Verantwoordelijk Marktgedrag getekend is.

Tevens respecteren wij het welzijn van dieren doordat de reinigingsmiddelen niet op dieren getest worden.

Bronnen:

- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Fonville app
- ✧ www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl
- ✧ www.keurmerkschoon.nl

3.4 Respect voor de belangen van stakeholders

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

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

Fonville erkent het belang van haar stakeholders en onderneemt structurele activiteiten om hun belangen te respecteren en hier actief op in te spelen. Dit is verankerd in beleid, overlegstructuren, communicatiekanalen en rapportages.

Fonville heeft haar stakeholders in kaart gebracht via een stakeholderanalyse. Deze analyse wordt jaarlijks geactualiseerd en vormt de basis voor het stakeholderbeleid. Er is beschreven hoe stakeholders zijn geïdentificeerd en hoe zij worden geïnformeerd via diverse kanalen zoals de Fonville app, nieuwsbrieven, e-mail, evaluatiegesprekken en website.

Fonville voert periodiek geplande gesprekken met stakeholders om inzicht te krijgen in hun drijfveren, wensen en eisen. Deze gesprekken vinden plaats met opdrachtgevers, medewerkers, leveranciers en andere betrokkenen. De uitkomsten worden gebruikt om processen, dienstverlening en beleid verder te verbeteren.

Bronnen: Stakeholderanalyse

3.5 Respect voor de rechtsorde

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

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

Fonville stelt naleving van wet- en regelgeving centraal in haar bedrijfsvoering. Dit principe is opgenomen in beleid, verantwoordelijkheden en communicatie richting medewerkers en management.

Fonville draagt er zorg voor dat zij te allen tijde voldoet aan de voor haar geldende wet- en regelgeving. De leden van het managementteam zijn expliciet verantwoordelijk gesteld voor het actueel houden van relevante wet- en regelgeving binnen hun eigen vakgebied.

Fonville volgt actief ontwikkelingen via lidmaatschappen van vakbladen en brancheorganisaties, waardoor zij tijdig kan anticiperen op wijzigingen in wet- en regelgeving.

Medewerkers worden via meerdere kanalen geïnformeerd over relevante wet- en regelgeving:

- ✧ Fonville app: biedt actuele updates en documenten.
- ✧ E-mail en nieuwsbrieven: worden ingezet voor gerichte communicatie.
- ✧ Gesprekken met leidinggevenden: zorgen voor persoonlijke toelichting en borging in de praktijk.

Fonville is gecertificeerd volgens normen zoals ISO 9001, ISO 14001, VCA*, NEN 4400-1 en het Keurmerk Schoon, die allen eisen stellen aan naleving van wet- en regelgeving.

Via interne audits en externe toetsing wordt gecontroleerd of processen en werkwijzen voldoen aan de geldende normen en wettelijke verplichtingen.

Bronnen:

- ✧ Fonville app
- ✧ Fonville beleid

3.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.

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

Fonville onderschrijft internationale gedragsnormen en past deze toe binnen haar bedrijfsvoering, ondanks dat de organisatie uitsluitend actief is binnen Nederland. De principes van eerbiediging van mensenrechten, sociale rechtvaardigheid en ethisch handelen zijn verankerd in het beleid en de samenwerking met medewerkers en leveranciers.

Fonville heeft een personeelsbestand met medewerkers van diverse nationaliteiten en culturele achtergronden. De organisatie hanteert een inclusieve benadering waarbij respect voor culturele verschillen en gelijke behandeling centraal staat.

Medewerkers worden ondersteund via duidelijke gedragscodes, communicatiekanalen en leidinggevende begeleiding. Er wordt gecommuniceerd in een voor de medewerker begrijpelijke taal, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van een AI-kloon.

Fonville voert jaarlijks een leveranciersbeoordeling uit waarin wordt getoetst of leveranciers zich houden aan de richtlijnen van Fonville, waaronder ethische en sociale criteria.

Van leveranciers wordt verwacht dat zij bij internationale contacten de geldende buitenlandse wet- en regelgeving respecteren. Waar mogelijk wordt samengewerkt met leveranciers die duurzaamheid en sociale verantwoordelijk aantoonbaar hebben geborgd.

Fonville vermijdt samenwerking met partijen die handelen in strijd met internationale mensenrechten of arbeidsnormen.

Bronnen:

- ✧ Fonville beleid
- ✧ Leveranciersbeoordeling

3.7 Respect voor mensenrechten

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.

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

Fonville onderschrijft de principes van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en de fundamentele normen van de International Labour Organization (ILO). Deze principes zijn verankerd in het beleid, de werkwijzen en de samenwerking met medewerkers, leveranciers en opdrachtgevers.

Fonville is medeondertekenaar van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, waarmee zij zich committeert aan eerlijke arbeidsverhoudingen, respectvolle omgangsvormen en een veilige werkomgeving. Medewerkers worden nooit op onverantwoorde wijze ingezet. Er wordt actief gestuurd op een gezonde werkdruk, veilige werkomstandigheden en respectvolle communicatie.

Fonville biedt een veilige en inclusieve werkomgeving waarin discriminatie en intimidatie niet worden geaccepteerd. Iedereen krijgt gelijke kansen op basis van kennis en competenties. Fonville handelt volgens de cao, betaald eerlijke lonen en ziet toe op goede arbeidsomstandigheden.

Via leidinggevendenden, de Fonville App en gesprekken worden medewerkers geïnformeerd over hun rechten en de normen die Fonville hanteert. Fonville vermijdt samenwerking met partijen die handelen in strijd met internationale mensenrechten of arbeidsnormen.

Jaarlijks vindt een leveranciersbeoordeling plaats, waarbij wordt getoetst of leveranciers zich houden aan de richtlijnen van Fonville, inclusief respect voor mensenrechten.

Van leveranciers wordt verwacht dat zij ook bij internationale contacten de geldende wet- en regelgeving en mensenrechten respecteren.

Tevens voldoen wij aan de NEN 4400-1 voor de naleving van de wet op de identificatieplicht (WID) en de wet arbeid vreemdelingen (WAV).

Bronnen:

- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Fonville app
- ✧ www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl
- ✧ Leveranciersbeoordeling
- ✧ NEN 4400-1

4. Onderzoeksvragen over stakeholders

4.1 Stakeholders identificeren

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

Fonville heeft haar stakeholders geïdentificeerd via een stakeholderanalyse, uitgevoerd conform de richtlijnen van de MVO Prestatieladder niveau 3 en ISO 26000. Hierbij zijn zowel interne als externe stakeholders in kaart gebracht, waaronder medewerkers, klanten, leveranciers, brancheorganisaties, maatschappelijke partners en overheden.

De analyse is gebaseerd op criteria zoals invloed, belang en betrokkenheid bij de organisatie. Stakeholders zijn geraadpleegd via periodiek geplande gesprekken, evaluatiemomenten, klanttevredenheidsonderzoeken, leveranciersbeoordelingen en interne overleggen. De input uit deze consultaties wordt gebruikt om beleid en doelstellingen af te stemmen op de verwachtingen en belangen van de betrokken partijen. De stakeholderanalyse wordt jaarlijks geactualiseerd.

Bronnen: Stakeholderanalyse

Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

De stakeholders zijn onderverdeeld in interne en externe groepen:

- ✧ Interne stakeholders:
 - Aandeelhouders
 - MT
 - Medewerkers (leidinggevende, staf en uitvoerende)
- ✧ Externe stakeholders:
 - Opdrachtgevers
 - Leveranciers
 - Bevoegd gezag
 - Certificerende instellingen
 - Maatschappij
 - Omwonende
 - Financiële dienstverleners
 - Vakorganisaties
 - Brancheorganisatie

Deze stakeholders zijn geïdentificeerd op basis van hun invloed, belang en betrokkenheid bij de organisatie. Fonville onderhoudt structureel contact met deze groepen via o.a. gesprekken, evaluaties, rapportages, nieuwsbrieven en de Fonville App.

Bronnen: Stakeholderanalyse

4.2 Het betrekken van stakeholders

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

Fonville betreft haar stakeholders actief bij het ontwikkelen, toetsen en verbeteren van beleid, processen en innovaties. Dit gebeurt om inzicht te krijgen in de impact van besluiten en activiteiten, en om samen te werken aan duurzame en maatschappelijk verantwoorde oplossingen.

Ze worden betrokken bij:

- ✧ Het opstellen en actualiseren van het MVO-beleid, waarbij input wordt verzameld via gesprekken, evaluaties en feedbackmomenten.
- ✧ Het beoordelen van MVO-activiteiten, bijvoorbeeld via klantgesprekken, leveranciersbeoordelingen en medewerkerstevredenheidsonderzoek.



Voorbeelden van stakeholderbetrokkenheid:

- ✧ Leveranciers en medewerkers zijn betrokken bij het ontwikkelen en testen van nieuwe schoonmaakmiddelen.
- ✧ Samen met opdrachtgevers worden projecten gestart gericht op het vergroten van werkgeluk en duurzame inzetbaarheid.
- ✧ Medewerkers nemen deel aan periodieke tevredenheidsonderzoeken en worden via diverse kanalen geïnformeerd en gehoord.
- ✧ Klanten worden actief betrokken in gesprekken over MVO-doelstellingen, waarbij gezamenlijk wordt geïnvesteerd in een duurzame toekomst én samenwerking.
- ✧ Medewerkers en klanten worden betrokken bij het testen van nieuwe machines.
- ✧ Met de leveranciers wordt gekeken naar het verminderen van het verbruik van chemie. Tevens wordt samen gekeken naar CO2 reductie bij de transport van de diverse middelen.

Deze vormen van betrokkenheid zorgen ervoor dat Fonville haar beleid en uitvoering afstemt op de belangen en verwachtingen van haar stakeholders.

Bronnen:

- ✧ Fonville beleid
- ✧ Stakeholderanalyse

5. Onderzoeksvragen MVO-kernthema's

5.1 Bepalen van relevantie

Waar heeft u naar gekeken bij het bepalen van relevante onderwerpen.

Bij het bepalen van relevante onderwerpen hebben wij gekeken naar:

- ✧ De eigen activiteiten en besluiten; en
- ✧ Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

Welke onderwerpen zijn relevant?

Als we kijken naar de 7 MVO-Kernthema's met daaronder de 37 MVO onderwerpen hebben wij per onderwerp aangegeven hoe relevant deze is. Hierbij zijn 3 categorieën van toepassing ,3= Hoog, 2 = Midden en 1 = Laag.

Kijkend naar Fonville hebben 18 ontwerpen een 3 gekregen, 15 onderwerpen een 2 en 4 onderwerpen een 1 gekregen.

Bron: Prioriteitenmatrix

5.2 Bepalen van significantie

Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?

Bij het bepalen van significante onderwerpen hebben wij gekeken naar:

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

Welke onderwerpen zijn significant?

Als we kijken naar de 7 MVO-Kernthema's met daaronder de 37 MVO onderwerpen hebben wij per onderwerp aangegeven hoe significant deze is. Hierbij zijn 3 categorieën van toepassing ,3= Hoog, 2 = Midden en 1 = Laag.

Kijkend naar Fonville hebben 14 ontwerpen een 3 gekregen, 18 onderwerpen een 2 en 5 onderwerpen een 1 gekregen.

Bron: Prioriteitenmatrix

5.3 Prioriteiten van MVO-onderwerpen

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

Bij het bepalen van de prioriteit hebben wij gekeken naar:

- ✧ De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen;
- ✧ De prestaties afgezet tegen de 'state of the art' en 'best practices';
- ✧ De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de 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;
- ✧ De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt opgepakt; en
- ✧ Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'cuick wins'.

Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Als we kijken naar de 7 MVO-Kernthema's met daaronder de 37 MVO onderwerpen hebben wij per onderwerp aangegeven hoe significant deze is. Hierbij zijn 3 categorieën van toepassing ,3= Hoog, 2 = Midden en 1 = Laag.

Kijkend naar Fonville hebben 19 ontwerpen een 3 gekregen, 12 onderwerpen een 2 en 6 onderwerpen een 1 gekregen.

Bron: Prioriteitenmatrix

Tot welke acties heeft dat geleid of gaat u nemen?

In de afgelopen jaren heeft dit tot onder andere de volgende actie geleid:

- ✧ Nieuwe Fonville app om medewerkers te informeren;
- ✧ Doorontwikkeling eigen E-learning;
- ✧ Aanleggen van zonnepanelen op het hoofdkantoor;
- ✧ Vervangen dieselauto's door milieuvriendelijk auto's met energielabel A;
- ✧ Vervanging verlichting hoofdkantoor door ledverlichting;
- ✧ Isolerende maatregelen genomen op hoofdkantoor;
- ✧ Aanschaf hybride warmtepomp op het hoofdkantoor;
- ✧ Afvalscheiding op het hoofdkantoor;
- ✧ Inzet van gebruik Ozon water of synbiothisch schoonmaakmiddelen;
- ✧ Certificering ISO 14001;
- ✧ Laadpalen bij het hoofdkantoor;
- ✧ Bij een van onze huurpanden hebben wij met de verhuurder afspraken gemaakt over de realisatie van laadpalen, waarbij een huurverhoging alleen is overeengekomen in combinatie met deze verduurzamingsmaatregel.

Toelichting op de prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen).

Bij het bepalen van de prioriteit van de 37 MVO-onderwerpen is gekeken naar de relevantie en significantie van elk onderwerp in relatie tot onze dienstverlening. Daarbij is ook beoordeeld in hoeverre Fonville daadwerkelijk invloed kan uitoefenen op deze onderwerpen.

Gezien de aard van onze werkzaamheden — schoonmaakdiensten uitgevoerd door mensen op locatie — ligt onze grootste impact bij het kernthema Arbeidspraktijken. Onze medewerkers vormen het fundament van onze organisatie: zij zorgen dagelijks voor een schone en prettige omgeving bij onze opdrachtgevers. Daarom hebben we onderwerpen die direct verband houden met het welzijn, de ontwikkeling en de veiligheid van medewerkers als prioritair aangemerkt.

Veiligheid en gezondheid hebben bijvoorbeeld een hoge prioriteit vanwege de directe gevolgen die incidenten kunnen hebben voor medewerkers. Ook CO₂-uitstoot en het gebruik van schoonmaakmiddelen zijn belangrijk vanwege de milieubelasting die samenhangt met de dagelijkse werkzaamheden.

Bron: Prioriteitenmatrix

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

Bij het identificeren van de relevante, significante en prioritaire MVO-onderwerpen heeft Fonville input verzameld van diverse stakeholders. Deze stakeholders zijn geselecteerd op basis van hun directe betrokkenheid bij onze dienstverlening en hun invloed op of belang bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De betrokken stakeholders zijn onder andere:

- ✧ Directie – strategische visie en besluitvorming;
- ✧ Medewerkers – praktijkervaring en werk gerelateerde inzichten;
- ✧ Klanten/opdrachtgevers – verwachtingen en eisen vanuit de markt;
- ✧ Leveranciers – samenwerking in de keten en duurzaamheidsinitiatieven;
- ✧ Vakbonden – belangenbehartiging en arbeidsvoorwaarden;
- ✧ Overheidsinstanties – Toezicht, wet- en regelgeving en eventuele inspecties.

6. Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

6.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

Binnen Fonville wordt de invloedssfeer bepaald aan de hand van de stakeholderanalyse. Organisaties die binnen deze invloedssfeer vallen, zijn partijen waarmee Fonville een directe of indirecte relatie onderhoudt en die invloed kunnen uitoefenen op onze bedrijfsvoering of andersom. Deze invloedssfeer omvat:

- ✧ Klanten: vanwege de economische relatie en wederzijdse belangen.
- ✧ Leveranciers: op basis van contractuele afspraken
- ✧ Onderaannemers: op basis van operationele samenwerking.
- ✧ Medewerkersbelangenverenigingen: vanwege hun rol in het behartigen van belangen van onze medewerkers.
- ✧ Brancheorganisaties: die invloed hebben op beleidsvorming en sectorale richtlijnen.

Fonville beoordeelt de mate van invloed op basis van:

- ✧ De aard van de economische relatie;
- ✧ Juridische bevoegdheden en contractuele verplichtingen;
- ✧ De impact op publieke opinie en reputatie;
- ✧ De mogelijkheid om politieke of maatschappelijke besluitvorming te beïnvloeden.

Fonville probeert binnen deze invloedssfeer maatschappelijke verantwoordelijkheid te stimuleren door eisen te stellen bij samenwerking, leveranciers te beoordelen, afspraken te maken over kwaliteit en duurzaamheid en waar mogelijk kennis en goede voorbeelden te delen.

Bronnen: Stakeholderanalyse

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

Fonville stimuleert maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties door samen te werken en kennis te delen binnen de keten. Wij geloven dat duurzame impact ontstaat door gezamenlijke inzet en bewustwording. Enkele manieren waarop wij dit doen:

- ✧ Samenwerking met leveranciers en opdrachtgevers bij de ontwikkeling en het testen van innovatieve en milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen. Hiermee stimuleren we duurzame productontwikkeling en verantwoord gebruik.
- ✧ Gezamenlijke projecten met opdrachtgevers gericht op het vergroten van medewerkersgeluk, bijvoorbeeld via initiatieven rondom werkplezier, vitaliteit en inclusie.
- ✧ Dialoog over maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) met klanten, waarbij we niet alleen investeren in een duurzame toekomst, maar ook in langdurige en verantwoorde samenwerkingen.
- ✧ Het ondertekenen en uitdragen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, en dit actief promoten bij opdrachtgevers en leveranciers.
- ✧ Ondersteuning van sociale initiatieven, zoals het creëren van werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, in samenwerking met gemeenten en opdrachtgevers.
- ✧ Bij de selectie en beoordeling van leveranciers wordt, naast prijs en kwaliteit, gekeken naar aspecten zoals naleving van wet- en regelgeving, betrouwbaarheid, duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

6.2 Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')

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

Fonville beoordeelt de (potentiële) negatieve effecten van haar activiteiten en besluiten op de maatschappij, het milieu en de economie via een combinatie van interne processen, externe toetsing en structurele monitoring. Deze beoordeling is ingebed in onze bedrijfsvoering en komt tot uiting in de volgende werkwijzen:

- ✧ Managementsystemen en certificeringen: Fonville beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001 en een milieumanagementsysteem volgens ISO 14001. Daarnaast zijn wij gecertificeerd voor VCA, het Keurmerk Schoon en NEN 4400-1. Deze systemen worden jaarlijks geëvalueerd via interne en externe audits, waarvan de bevindingen worden vastgelegd en besproken in de management review.
- ✧ Risicoanalyse en RI&E: Periodiek voeren wij een risicoanalyse en een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit om potentiële negatieve effecten te identificeren en te beheersen. Deze analyses worden vertaald naar concrete doelstellingen en acties, zoals vastgelegd in onze procedures en jaarplannen.
- ✧ Monitoring en rapportage: Via dashboards en rapportages monitoren wij onze prestaties op het gebied van kwaliteit, milieu, veiligheid en maatschappelijke impact. Voorbeelden zijn het terugdringen van energieverbruik, het gebruik van hybride warmtepompen, zonnepanelen, elektrische voertuigen, en het reduceren van papiergebruik en chemie.
- ✧ Stakeholders: Fonville betreft stakeholders bij besluitvorming en investeert in transparantie en maatschappelijke verantwoordelijkheid. In gesprekken met opdrachtgevers en leveranciers staat duurzaamheid centraal, en worden maatschappelijke criteria meegewogen in contracten en samenwerking

Bronnen:

- ✧ Managementsystemen (ISO 9001, ISO 14001, VCA*, Keurmerk Schoon en NEN 4400-1)
- ✧ Risicoanalyse
- ✧ RI&E
- ✧ Rapportages
- ✧ Stakeholderanalyse

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

Fonville beoordeelt de (potentiële) negatieve effecten van activiteiten en besluiten van organisaties binnen haar invloedssfeer op de maatschappij, het milieu en de economie via een combinatie van contractuele afspraken, audits, stakeholderdialoog en structurele monitoring. Deze beoordeling is ingebed in onze bedrijfsvoering en komt tot uiting in de volgende werkwijzen:

- ✧ Leveranciersbeoordelingen en gedragscodes: Fonville voert periodiek leveranciersbeoordelingen uit waarin leveranciers worden geëvalueerd op hun naleving van afspraken rondom duurzaamheid, veiligheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Bij nieuwe leveranciers wordt beoordeeld of zij voldoen aan relevante wet- en regelgeving en of zij passen binnen de kwaliteits- en duurzaamheidsdoelstellingen van Fonville. Wanneer risico's worden geconstateerd worden verbeterafspraken gemaakt of wordt de overwogen de samenwerking te beëindigen.
- ✧ Risicoanalyse en RI&E: Via risicoanalyses en RI&E-processen worden ook externe risico's in kaart gebracht, waaronder de impact van ketenpartners op milieu en maatschappij.

- ✧ Stakeholders en samenwerking: In gesprekken met opdrachtgevers en leveranciers staat duurzaamheid centraal. Fonville stimuleert partners om mee te denken over circulaire oplossingen, sociale inclusie en milieuvriendelijke innovaties. Fonville werkt samen met gemeenten en andere stakeholders aan sociale initiatieven, zoals het creëren van werkplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- ✧ Monitoring via managementsystemen: Fonville maakt gebruik van ISO 9001 en ISO 14001 gecertificeerde managementsystemen, waarin ook ketenverantwoordelijkheid wordt meegenomen. Deze systemen worden jaarlijks geëvalueerd via interne en externe audits. Milieuaspecten en prestaties van ketenpartners worden meegenomen in de managementreview.

Bronnen:

- ✧ Managementsystemen (ISO 9001, ISO 14001, VCA*, Keurmerk Schoon en NEN 4400-1)
- ✧ Risicoanalyse
- ✧ RI&E
- ✧ Rapportages
- ✧ Stakeholderanalyse
- ✧ Milieuaspectenregister
- ✧ Leveranciersbeoordeling
- ✧ Managementreview

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

Binnen Fonville wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend door het actief uitdragen van onze kernwaarden, het hanteren van duidelijke instructies en het structureel toetsen van processen en samenwerkingen. Dit gebeurt op verschillende niveaus binnen de organisatie:

- ✧ Gedragsregels en kernwaarden: Medewerkers worden bij indiensttreding geïnformeerd over de kernwaarden van Fonville en wat deze betekenen in de dagelijkse praktijk. Via de Fonville app worden gedragsregels, verwachtingen en procedures toegankelijk gemaakt voor alle medewerkers en tijdens indiensttreding toegelicht.
- ✧ Audits en toetsing: Er worden regelmatig interne en externe audits uitgevoerd, waaronder ISO 14001-audits gericht op milieuzorg. Hierbij wordt onder andere gekeken naar het gebruik van schoonmaakmiddelen, veiligheidsbladen en incidentregistratie.
- ✧ Leveranciersbeoordelingen: Leveranciers worden periodiek beoordeeld op hun naleving van afspraken en hun bijdrage aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Hierbij wordt o.a. gekeken naar veiligheid, milieu-impact en integriteit.
- ✧ Communicatie en bewustwording: Instructies over zorgvuldigheid worden gedeeld via persoonlijke communicatie, e-mail en overlegmomenten.

Bronnen:

- ✧ Kernwaarde
- ✧ Kwaliteitsmanagementsysteem
- ✧ Leveranciersbeoordeling
- ✧ E-mail

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

Fonville heeft verschillende potentiële negatieve effecten in kaart gebracht die voortkomen uit de aard van onze dienstverlening en de dynamiek in de schoonmaakbranche.

- ✧ Economisch: De toenemende concurrentie binnen de schoonmaakbranche leidt tot druk op prijzen en budgetten. Dit kan op termijn een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van dienstverlening en de ruimte voor goede arbeidsvoorwaarden. Fonville kiest bewust niet voor een race naar de bodem, maar voor realistische werkprestaties en een gezonde balans tussen kosten en mensgericht beleid. Onze ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en het behalen van het Keurmerk Schoon onderstrepen deze keuze.
- ✧ Maatschappelijk: Binnen arbeidsrelaties kunnen risico's ontstaan zoals werkdruk, uitval personeel, beperkte ontwikkelmogelijkheden of onvoldoende aandacht voor inclusiviteit. Fonville onderkent deze risico's en zet actief in op het verbeteren van werkplezier, veiligheid en persoonlijke groei. We investeren in e-learning, ergonomie en directe communicatie met medewerkers.
- ✧ Milieu: Hoewel Fonville stappen zet in verduurzaming — zoals het gebruik van ozonwater, synbiotische middelen, ledverlichting en zonnepanelen — blijft het gebruik van transportmiddelen, verpakkingsmaterialen en energiebronnen een aandachtspunt. We blijven zoeken naar manieren om onze ecologische voetafdruk verder te verkleinen, zoals een duurzamere verdeling van de schoonmaakmiddelen en materialen.

Bron: Fonville Beleid

6.3 Visie, missie, beleid en strategie

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Het is onze missie om onze opdrachtgevers en medewerkers te laten uitblinken!

Fonville is een landelijke schoonmaakorganisatie met een sterk regionaal karakter. Onze deskundige, klantgerichte en flexibele medewerkers zorgen voor de beste resultaten.

Wij zijn een mensgerichte en innovatieve partner met oog voor duurzaamheid en een optimale prijs-kwaliteitverhouding. Samenwerken met Fonville betekent 'Samen Uitblinken'.

Door samen met onze opdrachtgevers en medewerkers uit te blinken, willen wij een bijdrage leveren aan een schone en duurzame leefomgeving.

Fonville heeft maatschappelijk verantwoord ondernemen opgenomen in haar strategie en beleidsdoelstellingen. Daarbij wordt gestreefd naar een goede balans tussen kwaliteit, mens, milieu en bedrijf continuïteit.

De organisatie geeft hier invulling aan door:

- ✧ kwaliteits- en milieudoelstelling;
- ✧ aandacht voor duurzame inzetbaarheid;
- ✧ investeren in opleiding en ontwikkeling;
- ✧ reduceren van milieubelasting;
- ✧ naleving van wet- en regelgeving;
- ✧ verantwoord werkgeverschap;
- ✧ continue verbetering van processen;
- ✧ transparante samenwerking met opdrachtgevers en leveranciers.

Bronnen:

- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Code Verantwoordelijk Marktgedrag

6.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen én buiten de organisatie?

Fonville creëert draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid door MVO structureel te integreren in de organisatiecultuur en bedrijfsvoering. Dit gebeurt op meerdere niveaus:

Binnen de organisatie:

- ✧ Kennis en bewustwording: Medewerkers worden geïnformeerd en betrokken via de Fonville app, e-learning modules en interne communicatie over MVO-doelen en -resultaten.
- ✧ Betrokkenheid van de directie: De directie speelt een actieve rol in het uitdragen van maatschappelijke verantwoordelijkheid, onder andere via het beleid en de ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.
- ✧ Cultuur van verantwoordelijkheid: MVO is verweven in de dagelijkse praktijk, van afvalscheiding tot het gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.

Buiten de organisatie:

- ✧ Dialoog met opdrachtgevers: Fonville gaat regelmatig in gesprek met klanten over gezamenlijke duurzaamheidsambities, bijvoorbeeld via tendertrajecten en evaluaties.
- ✧ Samenwerking met leveranciers: Duurzaamheid is een vast onderwerp in gesprekken met leveranciers. Fonville stimuleert hen om actief bij te dragen aan milieuvriendelijke innovaties en circulaire oplossingen.
- ✧ Transparantie en communicatie: Bereikte doelen worden gedeeld met stakeholders, zowel intern als extern, om betrokkenheid en vertrouwen te versterken.

Door deze aanpak is maatschappelijke verantwoordelijkheid niet alleen een beleidsmatig uitgangspunt, maar een gedeelde waarde binnen de organisatie en haar netwerk.

Bronnen:

- ✧ Fonville app
- ✧ E-learning
- ✧ Interne communicatie
- ✧ Fonville Beleid
- ✧ www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl
- ✧ Klantgesprekken
- ✧ Leveranciersbeoordeling

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

Fonville ontwikkelt de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid door MVO structureel te integreren in de ontwikkeling van medewerkers en de organisatiecultuur.

Intern:

- ✧ Opleiding en training: Via onze eigen e-learning omgeving en aanvullende trainingen vergroten we de kennis van medewerkers over duurzaamheid, ergonomie en klantgerichtheid.
- ✧ Individuele ontwikkelgesprekken: In gesprekken met medewerkers wordt structureel aandacht besteed aan opleidings- en loopbaanbehoeften, waarbij ook ruimte is voor thema's als duurzame inzetbaarheid en maatschappelijke betrokkenheid.
- ✧ Leiderschap en voorbeeldgedrag: De directie en leidinggevenden dragen uit wat maatschappelijke verantwoordelijkheid betekent binnen Fonville. Dit gebeurt onder andere via interne communicatie, werkoverleggen en het uitdragen van onze kernwaarden.
- ✧ Verankering in beleid: MVO is opgenomen in onze beleidsplannen en wordt meegenomen in de jaarlijkse evaluatie- en verbetercyclus.

Extern:

- ✧ Stakeholderdialoog: Door gesprekken met klanten, leveranciers en andere ketenpartners blijven we leren over maatschappelijke verwachtingen en vertalen we deze naar concrete acties.
- ✧ Samenwerkingsprojecten: Fonville neemt deel aan initiatieven gericht op inclusieve arbeidsparticipatie en duurzame innovatie in de schoonmaakbranche.

Door deze aanpak is het ontwikkelen van MVO-competenties geen losstaand traject, maar een doorlopend proces dat verweven is met de manier waarop we werken, leren en samenwerken.

Bronnen:

- ✧ E-learning
- ✧ Jaargesprekken
- ✧ Interne communicatie
- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Stakeholderanalyse

6.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

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

Fonville heeft maatschappelijke verantwoordelijkheid structureel geïntegreerd in haar bedrijfsvoering door deze te verankeren in zowel operationele processen als strategisch beleid.

- ✧ Opleiding en bewustwording: Alle medewerkers volgen minimaal de basisopleiding schoonmaak en de E-learning, waarin niet alleen aandacht is voor vaktechniek, maar ook voor het verantwoord gebruik van middelen, dosering en ergonomie. Hiermee wordt MVO direct gekoppeld aan het dagelijks werk.
- ✧ Inclusieve personeelsontwikkeling: Fonville werkt samen met regionale overheden en sociale partners om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam te laten instromen. Deze samenwerking is ingebed in onze HR-processen en draagt bij aan sociale inclusie.
- ✧ Sturingsinstrumenten en certificering: De systematiek van de ISO 9001 en de ISO 14001 is toegepast om maatschappelijke verantwoordelijkheid meetbaar en beheersbaar te maken. Dit helpt ons om doelen te formuleren, voortgang te monitoren en hierover transparant verantwoording af te leggen.
- ✧ Beleidscyclus en continue verbetering: MVO-doelstellingen zijn opgenomen in onze beleidscyclus en worden periodiek geëvalueerd. Bevindingen uit audits, klantgesprekken en medewerkersfeedback worden gebruikt om processen verder te verbeteren.

Door deze aanpak is MVO geen losstaand project, maar een integraal onderdeel van hoe Fonville stuurt, leert en verantwoord onderneemt.

Bronnen:

- ✧ Opleidingen
- ✧ Managementsystemen ISO 9001 en ISO 14001
- ✧ Fonville Beleid

6.6 Communicatie en rapportage

6.6.1 Communicatie over MVO

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

Fonville is in haar communicatie compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk. Fonville evalueert haar communicatie periodiek en past deze waar nodig aan op basis van feedback van stakeholders.

Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden).

Fonville communiceert over de maatschappelijke verantwoordelijkheid via:

- ✧ www.fonville.nl;
- ✧ fonville app;
- ✧ nieuwsbrieven;
- ✧ interne communicatie;
- ✧ referentie en prioriteitenmatrix van ISO26000;
- ✧ gespreken met de diverse stakeholders; en
- ✧ sociale media zoals Facebook, Instagram en LinkedIn.

Communicatie wordt afgestemd op de doelgroep en vindt plaats in begrijpelijke taal.

6.6.2 Rapportage over MVO

Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?

Fonville publiceert momenteel geen afzonderlijk maatschappelijk jaarverslag. De organisatie rapporteert intern over relevante MVO-onderwerpen via de directiebeoordeling en interne rapportages.

Belangrijke onderwerpen zoals kwaliteit, milieu, veiligheid, duurzame inzetbaarheid en verbetermaatregelen worden periodiek geëvalueerd en vastgelegd. Fonville onderzoekt de mogelijkheden om externe vastlegging over maatschappelijk verantwoord ondernemen in de toekomst verder uit te breiden.

6.6.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

Zoals binnen iedere organisatie kunnen zich incidenteel verschillen van inzicht of klachten voordoen. Deze hebben bijvoorbeeld betrekking op de uitvoering van werkzaamheden, contractafspraken, planning of verwachtingen over de dienstverlening.

Fonville streeft ernaar dergelijke situaties in een vroeg stadium bespreekbaar te maken en gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Structurele conflicten met stakeholders zijn niet kenmerkend voor Fonville. Eventuele verschillen in inzicht worden doorgaans in goed overleg besproken en opgelost, waardoor escalatie wordt voorkomen.

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

Fonville hanteert een open en oplossingsgerichte benadering bij het omgaan met (potentiële) conflicten of meningsverschillen met stakeholders. Wanneer zich een verschil van inzicht voordoet, wordt het gesprek aangegaan met de betreffende stakeholder om wederzijdse belangen, doelen en verwachtingen helder te krijgen. Transparantie, respect en dialoog staan hierbij centraal.

6.7 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

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

Binnen onze organisatie wordt rekening gehouden met de feedback van zowel interne als externe stakeholders. Daarnaast worden ook benchmarks uitgevoerd. Tot slot zijn doelen en KPI's opgesteld.

Voor deze monitoring geldt dat bij bovenstaande de omvang van de monitoring in lijn is met de omvang en belang van de activiteiten. De resultaten hiervan zijn betrouwbaar, tijdig, beschikbaar en te begrijpen voor de doelgroep. Daarnaast is dit afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

Bronnen:

- ✧ Fonville Beleid
- ✧ Management review

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

Fonville beoordeelt de prestaties regelmatig tijdens management reviews maar ook live via diverse dashboards. Hierbij worden de volgende vragen behandeld:

- ✧ 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?

De resultaten worden periodiek besproken en vormen de basis voor continue verbetering.

Bronnen: Management review

Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?

Alle relevante stakeholders per onderwerpen worden betrokken bij het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties. De input van stakeholders wordt gebruikt om beleid en processen verder te verbeteren.

Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

De verbeteringen en successen die Fonville de afgelopen jaren bereikt hebben zijn o.a.:

- ✧ zonnepanelen op het hoofdkantoor.
- ✧ er zijn zonnepanelen geïnstalleerd bij een klant waarmee de elektrokar die ter plaatse gebruikt wordt, wordt opgeladen. Zo rijden wij daar volledig neutraal.
- ✧ tevens wordt er bij diverse klanten gebruik gemaakt van elektrische fietsen en scooters.
- ✧ eigen opleiding van personeel.
- ✧ bij diverse klanten zijn actief mensen aangenomen vanuit het Social-return principe.
- ✧ verandering in het wagenpark. De dieselauto's worden vervangen door milieuvriendelijkere auto's met energielabel A.
- ✧ de levering van materiaal en middelen gebeurt heel efficiënt, door de producten rechtstreeks te laten leveren bij de klant.
- ✧ tevens wordt er gebruik gemaakt van eco-vriendelijke schoonmaakproducten, Ozonwater en Synbiotische schoonmaakmiddelen.
- ✧ het realiseren van een kleinere milieubelasting door het terugdringen van de CO2 uitstoot.
- ✧ EED-audit.
- ✧ nieuwe Fonville app om medewerkers te informeren.
- ✧ vervanging van de verlichting op het hoofdkantoor door ledverlichting.
- ✧ aanschaf hybride warmtepomp op het hoofdkantoor.
- ✧ certificering voor ISO 14001.

Welke doelen zijn nog niet bereikt?

Wagenpark dient nog verder aangepast te worden zodat de CO2 uitstoot verder teruggedrongen kan worden en de externe rapportage omtrent MVO kan verbeterd worden.

6.8 Selecteren van MVO-initiatieven en –instrumenten

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

Fonville geeft invulling aan maatschappelijk verantwoord ondernemen door deelname aan en toepassing van onder andere:

- ✧ NEN-ISO 26000;
- ✧ ISO 14001;
- ✧ ISO 9001;
- ✧ NEN 4400-1;
- ✧ Keurmerk Schoon;
- ✧ VCA*;
- ✧ NPR 9026;
- ✧ Code Verantwoordelijk Marktgedrag; en
- ✧ In samenspraak met Leverancier Hazet Ingreen initiatief.

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

Fonville heeft de volgende punten overwogen bij de keuze voor dit initiatief:

- ✧ Ondersteunt de principes van NEN-ISO26000;
- ✧ Geeft praktische richtlijnen om MVO aan de slag te gaan;
- ✧ 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; en
- ✧ Is goed toegankelijk.

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

In verband met het MVO-initiatief zijn de volgende concrete acties uitgevoerd:

- ✧ De referentie- en prioriteitenmatrix in opgesteld;
- ✧ Door middel van de diverse contactmoment met stakeholders is bewustwording gecreëerd; en
- ✧ Inzichtelijk maken van de MVO prestaties.