



MVO bij Saver 2022-2023

Referentierapportage ISO 26000 cf. NPR 9026:2011+C1:2012

BIJLAGE B

Saver N.V.

datum: 7 juni 2024

versie: v0.1

Inhoud

Inhoud	1
1 Inleiding	2
1.1 Algemeen	2
1.2 Toepassingsgebied	3
2 MVO principes	5
2.1 Het afleggen van rekenschap	5
2.2 Transparantie	6
2.3 Ethisch gedrag	7
2.4 Respect voor belangen van stakeholders	8
2.5 Respect voor rechtsorde	10
2.6 Respect voor internationale gedragsnormen	11
2.7 Respect voor mensenrechten	11
3 Stakeholders	12
3.1 Stakeholders identificeren	12
3.2 Het betrekken van stakeholders	13
4 Kernthema's MVO	14
4.1 Bepalen van relevantie	14
4.2 Bepalen van de significantie	15
4.3 Prioriteren van MVO onderwerpen	15
5 Integreren van MVO in de organisatie	19
5.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	19
5.2 Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	20
5.3 Visie, missie, beleid en strategie	22
5.4 Ontwikkelen draagvlak en competentie	22
5.5 Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures	23
6 Communicatie en rapportage	24
6.1 Communicatie en rapportage	24
6.2 Rapporteren over MVO	26
6.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	27
6.4 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	27
6.5 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	29

1 Inleiding

Dit document is gebaseerd op de Nederlandse Praktijkrichtlijn (NPR) 9026 *'Handleiding Zelfverklaring NEN-ISO 26000'*. Deze handleiding bestaat uit 40 vragen die door Saver zijn beantwoord. Het geeft een duidelijke basis van MVO-aspecten waar Saver invulling aan geeft met het doel de Zelfverklaring ISO 26000 te 'verdienen'.

De vragen zijn afkomstig uit de NPR 9026:2011+C1:2012. Praktijkvoorbeelden, als aanvulling op de bronnen, zijn structureel of incidenteel. Daar waar in dit document verwezen wordt naar openbare bronnen zijn deze via de website van Saver (www.saver.nl) te raadplegen. Documenten waarnaar verwezen wordt bij 'Bronnen' die zijn aangegeven met een '#', zijn niet openbaar.

Voor een uitgebreide onderbouwing met daarbij voorbeelden wordt verwezen naar bijlage A; 'Onderbouwing Zelfverklaring ISO 26000'.

1.1 Algemeen

Saver is een regionaal afvalinzamel-, bewerkings- en reinigingsbedrijf en voert diensten uit voor zijn aandeelhoudende gemeenten. Daarnaast levert Saver ook diensten aan andere overheden, het bedrijfsleven en particulieren. Ook is Saver bestuurder van Stichting De Kringloper, die een viertal Kringloopwinkels en een vijftal activiteitencentra in het werkgebied exploiteert. Saver gaat uit van een duurzame bedrijfsvoering met thema's als kwaliteit, veiligheid, milieu en sociale component voortdurend op de agenda.

Saver is op 14 juli 1999 opgericht door de gemeenten Bergen op Zoom, Halderberge, Roosendaal en Woensdrecht. De afval- en reinigingsactiviteiten van deze gemeenten zijn toen ondergebracht in dit bedrijf. Er is gekozen voor een Naamloze Vennootschap met gemeentelijke aandeelhouders, een onafhankelijke Raad van Commissarissen en een zelfstandige directie. Sinds 1 januari 2023 zijn ook de gemeenten Rucphen en Zundert aandeelhouder van Saver. De gemeente Steenbergen is per 1 januari 2024 aandeelhouder van Saver.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Saver wil de kwaliteit van zijn dienstverlening, de arbeidsomstandigheden en de zorg voor het milieu blijvend verbeteren. Daarom wordt gewerkt volgens (inter)nationale standaarden, zoals ISO 9001 (kwaliteitsmanagement), ISO 14001 (milieumanagement) en VCA** (veiligheid). Bovendien is MVO onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem. De ISO 26000-richtlijn is hiervoor de leidraad. In dit kader wordt de Zelfverklaring volgens de NPR 9026 sinds 2013 gepubliceerd op het Publicatieplatform van het NEN en op de website van Saver (zie: <https://www.saver.nl/nl/over-duurzaamheid>).

Kwaliteit en veiligheid hebben organisatie breed een constante aandacht bij de uitvoering van de werkzaamheden. Daarbij gaat Saver investeringen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu (KVGM) niet uit de weg.

ISO 26000

Saver richt zich op openheid over de voortgang van zijn milieuprestaties en het presenteren van de langetermijnstrategie. Eind 2011 is gestart met de invoering van ISO 26000 in de organisatie. ISO 26000 is een richtlijn die uitgaat van zeven MVO-principes en zeven MVO-kernthema's. MVO staat voor 'Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties'. ISO 26000 is geen norm op basis waarvan certificaten worden verleend. Het is een hulpmiddel om zowel in- als extern inzichtelijk te maken wat Saver allemaal op het gebied van MVO doet. Daarbij geldt vooral: *"don't tell me, show me"*.

In het proces om tot invoering van de ISO 26000-richtlijn te komen, is Saver in 2012 en 2013 ondersteund door Hans Kröder. Saver heeft daarbij gewerkt met een regieteam bestaande uit directie, MT-leden en medewerkers. Daarnaast zijn vijf workshops georganiseerd waaraan 20 vrijwilligers uit de organisatie hebben deelgenomen. De onderwerpen van de workshops waren achtereenvolgens: Beleid – Prioritering – Communicatie naar stakeholders – Rollenspel m.b.t. communicatie – Eerste resultaten van communicatie naar stakeholders. Van alle bijeenkomsten van het regieteam en de workshops is verslaggelegd met een actielijst opgesteld.

Dit document is de uitkomst van een proces waarbij door middel van het beantwoorden van een aantal vragen de inspanningen op het gebied van MVO breed in de organisatie expliciet en transparant worden gemaakt. Inmiddels maakt MVO zowel in- als extern onderdeel uit van de organisatie.

1.2 Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied van deze Zelfverklaring, volgens paragraaf 4.2 van de NPR 9026, is als volgt bepaald:

a) Naam van de organisatie

Saver N.V.

b) Belangrijkste activiteiten

- Afvalinzameling inclusief beheer van milieustraten, organiseren van afvalbewerking en –verwerking en/of afvalscheiding en/of afvaloverslag;
- Organiseren van afvalbewerking
- Reiniging van openbare ruimten en bedrijfsterreinen alsmede plaagdierbestrijding;
- Gladheidsbestrijding.

c) Actief in

Nederland (en België, op ad hoc-basis).

d) Locatie hoofdkantoor

Stepvelden 8 te Roosendaal.

e) Sub locaties

Milieustraten in Bergen op Zoom en Ossendrecht. Grondstoffencentrum in Halderberge/Rosendaal

f) Toepassing NEN-ISO 26000 en Zelfverklaring

Alle onder d) en e) genoemde locaties.

g) Geldigheidsduur

Dit document wordt jaarlijks herzien en indien nodig aangepast.

2 MVO principes

2.1 Het afleggen van rekenschap

Vraag 1: Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Saver legt rekenschap af over de effecten van onze besluiten en activiteiten op de maatschappij, het milieu en de economie. Wij vinden het belangrijk te laten zien hoe wij onze verantwoordelijkheid nemen richting de maatschappij; “*don’t tell me, show me*”.

Wij leggen verantwoording af over de effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie. Saver rapporteert in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten. Daarnaast leggen wij verantwoording af over de maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen.

Toelichting:

Saver publiceert jaarlijks een ‘Jaaroverzicht’ met daarin aandacht voor (sociale) activiteiten en resultaten op zowel financieel als maatschappelijk gebied. De kernonderwerpen van ISO 26000 vormen daarin de leidraad. Ook rapporteren wij over onze bedrijfsvoering en de gevolgen daarvan voor stakeholders. Dit doen wij als volgt:

- persberichten;
- nieuwsberichten op de website en social media kanalen;
- periodieke contact- en communicatiemomenten met stakeholders;
- periodiek klantentevredenheids- en medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- stakeholderoverleggen met medewerkers, Ondernemingsraad, Raad van Commissarissen, aandeelhouders, klanten en leveranciers;
- overleg met derden in onze invloedssfeer zoals Belastingdienst, Inspectie SZW en vergunningverlener (en toezichthouder).

Saver heeft een kwaliteitsmanagementsysteem waarin kwaliteit, veiligheid en milieu zijn geïntegreerd. Naast het toepassen van de principes en richtlijnen van ISO 26000 is de organisatie sinds 2006 ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) en VCA** (veilig werken) gecertificeerd. In 2017 is het IPM (Integrated Pest Management) certificaat behaald voor Knaagdierbeheersing. Verder staat Saver op PSO-trede 2 van de Prestatieladder Sociale Ondernemen (PSO).

Saver werkt volgens de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) die op 25 mei 2018 van kracht is. In dit kader is de ‘privacyverklaring’ aangepast en te raadplegen via de website van Saver (zie: <https://www.saver.nl/proclaimer/>).

Bronnen:¹

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Jaaroverzicht
- Beleidsverklaring
- ISO 9001- , ISO 14001- en VCA**-certificaat
- IPM-Knaagdierbeheersing certificaat
- PSO keurmerk (trede 2)
- Privacyverklaring

2.2 Transparantie

Vraag 2: Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Saver geeft via verslaglegging openheid over diverse zaken zoals het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten en wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft alsmede de verdeling van de aandelen. In het jaaroverzicht dat jaarlijks wordt gepubliceerd geeft Saver een toelichting op zijn (MVO) prestaties. Deze informatie is openbaar, duidelijk, feitelijk juist, objectief en beschikbaar via de website.

Toelichting:

In het jaaroverzicht worden onze (MVO-)prestaties geëvalueerd. In de jaarrekening geven onder andere balans, winst- en verliesrekening inzicht in onze financiële prestaties. In de verslaglegging wordt ook aandacht besteed aan de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving. Daarnaast voert Saver regelmatig overleggen met stakeholders over de besluiten en activiteiten die voor haar stakeholders relevant (kunnen) zijn.

Met het oog op ‘good governance’ is ook voor Saver de functiescheiding van belang en als volgt ingericht:

- Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA)
De gemeenten zijn eigenaar / aandeelhouder van Saver. Het aandeelhouderschap geeft zeggenschap over het beleid, investeringen en winstbestemming, dit alles in lijn met de vigerende wetgeving. Voor de diensten is een Dienst-Verlenings-Overeenkomst (DVO) afgesloten. In de DVO zijn de algemene afspraken, “spelregels” en globale dienstverlening vastgelegd.

¹ Alle bronnen zijn te raadplegen via de website van Saver, zie: <https://www.saver.nl/over-saver/duurzaamheid>.

- Raad van Commissarissen (RvC)
De RvC is door de aandeelhouders benoemd en bestaat uit 3 onafhankelijke commissarissen. De RvC is het toezichthoudend orgaan en heeft als belangrijkste verantwoordelijkheid het monitoren van de continuïteit van de onderneming. Daarnaast wordt gevraagd en ongevraagd advies gegeven. De voorzitter van de RvC is tevens onafhankelijk voorzitter van de AVA.
- Directie
Saver heeft een directeur met statutaire bevoegdheden. Saver werkt autonoom. De directie is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de uitvoering van de werkzaamheden. De directie legt verantwoording af aan de aandeelhouders over de financiële resultaten en het gevoerde beleid.
- Gemeentelijke klant
De gemeente is naast aandeelhouder ook opdrachtgever en is zelfstandig verantwoordelijk voor het gemeentelijk beleid. Deze functie is belegd bij de “klantwethouder”. In de Product Diensten Catalogus en bijbehorend werkprogramma worden de operationele afspraken en bijbehorende tarieven vastgelegd. Het tarievenbeleid wordt vastgesteld in de AVA. Inhoudelijke ontwikkelingen gericht op de uitvoering worden besproken in de klantenraad.
- Contactambtenarenoverleg
In deze overleggen tussen de beleidsambtenaren en Saver worden ontwikkelingen, voorbereiding en uitvoering afgestemd. Met de uitvoerders, toezichthouders, etc. is er overleg en afstemming over onderwerpen als uitvoering en incidenten.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Jaaroverzicht
- Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)
- Statuten (www.kvk.nl)

2.3 Ethisch gedrag

Vraag 3: Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Saver bevordert ethisch gedrag met de kernwaarden ‘samen’, ‘toewijding’, ‘vertrouwen’ en ‘schoonheid’. Met deze kernwaarden geven wij richting aan het handelen van de organisatie en onze medewerkers. Ze vormen de kapstok voor de interne sturing.

Toelichting:

In het voorjaar van 2013 heeft de organisatie samen met de medewerkers de kernwaarden van Saver vastgesteld: verantwoord, deskundig en betrouwbaar. Eind 2023 heeft het Managementteam de kernwaarden van Saver geactualiseerd. De kernwaarden zijn vastgesteld en leggen daarmee de basis voor een bewuste cultuur in onze organisatie. In 2024 wordt een vervolg gegeven aan het structureel verankeren van de kernwaarden én het vaststellen van de bijbehorende werkafspraken in de organisatie.

In 2021 zijn de statuten geactualiseerd. Ook zijn een aandeelhoudersreglement, een reglement voor de Raad van Commissarissen (RvC) en een directiereglement formeel vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA). Daarnaast is de aandeelhoudersovereenkomst (AO) door de Savergemeenten geactualiseerd. Zowel AO als statuten zijn in de eerste helft van 2022 geformaliseerd.

Verder probeert Saver belangenconflicten in de hele organisatie, die anders zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag, te voorkomen of op te lossen. We staan open voor verbetering en stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden. Voor de directe medewerkers kan dat via vertrouwenspersonen. Ook bevordert Saver ethisch gedrag door het aannemen en toepassen van internationaal erkende normen van ethisch gedrag bij de uitvoering van onderzoek ten aanzien van mensen. Indien nodig wordt hiertoe gewerkt met inzet van specialisten met een beroepsgeheim, zoals artsen, politie en bedrijfsrecherche.

Tot slot respecteren wij het welzijn van dieren, hoewel Saver bij zijn werkzaamheden niet direct te maken heeft met dieren (m.u.v. plaagdieren). Bij de Plaagdierbestrijding voldoet Saver aan de geldende wet- en regelgeving (geen vernietiging van bijen). Sinds 2017 heeft Saver ook het Certificaat 'IPM (Integrated Pest Control) Knaagdierbeheersing om gebouwen en voedselopslagplaatsen'.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Jaaroverzicht
- Personeelshandboek (intern) (#)
- Cao (www.cao-geo.nl)
- IPM-Knaagdierbeheersing

2.4 Respect voor belangen van stakeholders

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

Saver streeft ernaar een breed draagvlak te krijgen door de bewustwording bij betrokkenen te vergroten. Omdat stakeholders worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van onze organisatie wegen we hun belangen mee bij het maken van beslissingen. Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.

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

Toelichting:

Saver heeft zijn stakeholders en zijn invloedssfeer geïdentificeerd en bevordert en concretiseert actief de interactie tussen stakeholders en de organisatie. Bij de bepaling van de stakeholders, die in de invloedssfeer van Saver liggen, is bekeken of Saver invloed kan hebben op de stakeholder, maar ook of de stakeholder invloed kan hebben op Saver. Dit is bij de start van de invoering van ISO 26000 gedaan in een interne workshop met 20 vrijwilligers uit de organisatie en nog steeds actueel.

Saver erkent de belangen en ook de wettelijke rechten van zijn stakeholders. Hierbij is er sprake van gepaste waardering en reageert de organisatie op de door stakeholders geuite bezorgdheid. Dit gebeurt in de diverse periodieke overlegvormen met de verschillende stakeholders. De wens van de klant staat centraal in ons denken en handelen en er wordt gestreefd naar een respectvolle en betrouwbare relatie met hen, leveranciers en andere zakelijke partners.

Daarnaast onderkent Saver dat stakeholders de activiteiten van de organisatie kunnen beïnvloeden en ook in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen (bijvoorbeeld Omgevingsvergunning). De organisatie houdt ook rekening met de opvattingen van stakeholders waarvan belangen waarschijnlijk worden beïnvloed door een besluit of activiteit, zelfs als zij geen formele rol spelen in het bestuur van de organisatie of zich niet bewust zijn van deze belangen. Een voorbeeld is zijn de door Saver ingevoerde inzamelpassen voor de vrijwilligers die samen met Saver het oud papier inzamelen.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Cao (www.cao-geo.nl)
- Personeelshandboek (intern) (#)
- Notulen Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA), Raad van Commissarissen (RvC), Wet op de Ondernemingsraad (OR) (#)
- Omgevingsvergunning

2.5 Respect voor rechtsorde

Vraag 5: Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Saver doet in beginsel alleen zaken in Nederland. De organisatie stelt zich op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving. Ook treffen wij maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming zijn met de geldende wet- en regelgeving. Hiertoe informeren wij medewerkers over de laatste en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven. Bovendien beoordelen wij periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving.

Toelichting:

Saver voldoet aan wettelijke eisen in alle rechtsgebieden waarin de organisatie actief is, zelfs als die wet- en regelgeving niet adequaat ten uitvoer wordt gebracht. Op alle locaties van Saver heeft de organisatie de beschikking over geldige omgevingsvergunningen. Daarbij draagt de organisatie er zorg voor dat een veranderings- en/of uitbreidingsvergunning (ongeacht handhaving door bevoegd gezag) tijdig wordt aangevraagd. Verder beschikt Saver over een geldige NIWO² en VIHB³ vergunning.

Vanuit KVGGM wordt periodiek beoordeeld door een ‘compliance audit’ of de organisatie nog voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Saver is onder andere lid van de branchevereniging (NVRD) en voert periodiek overleg met Midwaste op het gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu. Daarnaast is de organisatie lid van de Nederlandse Vereniging voor VeiligheidsKundigen (NVVK) en zijn wij geabonneerd op diverse vakbladen. Op deze wijze blijft de organisatie op de hoogte van alle wettelijke verplichtingen. De geldende ‘wetten, regels en normen’ voor onze organisatie staan vermeld op het interne kwaliteitsmanagementsysteem. Wij informeren onze medewerkers via werkoverleggen en toolboxmeetings over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- www.afvalonline.nl
- www.arbocatalogus-afvalbranche.nl

² NIWO: Nationale en Internationale Wegvervoer Organisatie.

³ VIHB: Vervoerders, Inzamelaars, Handelaars en Bemiddelaars.

2.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Vraag 6: Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

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

Toelichting:

Saver opereert in Nederland en heeft nog geen afwijkingen ten opzichte van internationale gedragsnormen geconstateerd. De organisatie kijkt wel of er nader onderzoek nodig is bij afvalverwerkers die buiten Europa verwerken, bijvoorbeeld naar ILO-conventies. Indien er verdenking is van louche praktijken overweegt Saver te stoppen met bestaande samenwerkingen en stelt zichzelf in voorkomende gevallen ten doel het tij te keren. Tot op heden hebben bij Saver dergelijke situaties zich nog niet voorgedaan. Saver zal vermijden medeplichtig te worden aan de activiteiten van een andere organisatie die niet in overeenstemming zijn met internationale gedragsnormen. Indien dit het geval is, dan zal de samenwerking direct worden beëindigd.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Gedragscode leveranciers

2.7 Respect voor mensenrechten

Vraag 7: Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Saver respecteert de universele mensenrechten in alle landen, culturen en situaties. Wij ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer. De organisatie maakt geen misbruik van of haalt geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd. Daarnaast respecteren wij altijd de internationale gedragsnormen.

Toelichting:

Saver opereert in Nederland en heeft nog geen afwijkingen ten opzichte van mensenrechten geconstateerd. De organisatie kijkt wel of er nader onderzoek nodig is bij afvalverwerkers die buiten Europa verwerken.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Gedragscode leveranciers

3 Stakeholders

3.1 Stakeholders identificeren

Vraag 8 en 9: Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd en Wie zijn de stakeholders van Saver?

Saver streeft ernaar een breed draagvlak te krijgen door de bewustwording bij betrokkenen te vergroten. Bij de bepaling van de stakeholders, die in de invloedssfeer van Saver liggen, is bekeken of Saver invloed kan hebben op de stakeholder, maar ook of de stakeholder invloed kan hebben op Saver. Dit is bij de start van de invoering van ISO 26000 gedaan in een interne workshop met 20 vrijwilligers uit de organisatie.

Toelichting

De belangrijkste stakeholders van Saver:

- Saver is een dienstverlenende organisatie met de **medewerkers** als belangrijkste kapitaal.
- Samen met de **inwoners** van de aandeelhoudende gemeenten is Saver in staat om de wettelijke zorgplicht voor de inzameling en verwerking van het afval van de inwoners van deze gemeenten zo efficiënt mogelijk uit te voeren.
- De **omwonenden** zijn groepen inwoners die specifiek geïnformeerd worden als er sprake is van wijzigingen in activiteiten of andere relevante veranderingen.
- De diensten voor **klanten/bedrijven** bestaan vooral uit het inzamelen en verwerken van afvalstromen en het mechanisch vegen van bedrijfsterreinen.
- Saver heeft een onafhankelijke **Raad van Commissarissen**. Zij heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de daaraan verbonden onderneming. Ook het uitoefenen van de goedkeuring- en instemmingbevoegdheden van de Raad van Commissarissen volgens de statuten maakt daar onderdeel van uit.
- De **provincie Noord-Brabant** is wetgever en soms ook subsidieverlener.
- De aandeelhoudende **gemeenten** zijn naast eigenaar van Saver ook diens belangrijkste klant. Ook zijn zij samenwerkingspartners in het verbeteren van de dienstverlening en in sommige gevallen ook vergunningverlener/handhaver.
- De belangrijkste **concurrenten** van Saver zijn vooral te vinden in de private sector en dan vooral in de dienstverlening richting bedrijfsmatige klanten. Grote spelers met een landelijk dekkend logistiek netwerk maken de concurrentiepositie van Saver soms lastig.

- De contacten met de (lokale) **media en pers** zijn goed. Er is daar waar nodig contact over ontwikkelingen in de afval- en reinigungssector en de benadering van deze groepen is proactief en open. Zij dragen eraan bij dat inwoners van de aandeelhoudende gemeenten geïnformeerd worden over deze ontwikkelingen.
- Saver werkt samen met verschillende **partners**. Met de Coöperatieve Vereniging Midwaste bestaat de mogelijkheid om kennis uit te wisselen en gezamenlijk betere contracten af te sluiten met bijvoorbeeld afvalverwerkers en een uitzendbureau. De grotere volumes afval waarmee wordt gewerkt, doordat gezamenlijk wordt opgetrokken, leveren alle betrokken partijen voordeel op. In samenwerking met Stichting De Kringloper zet Saver zich in voor een optimaal producthergebruik. Met de WVS Groep – een publiek re-integratiewerkbedrijf in West-Brabant – werkt Saver op operationeel gebied samen (bijvoorbeeld de schoonmaak, het onderhoud van het terrein, de groenvoorziening en het wassen van de containers in het openbaar gebied). Op strategisch gebied wordt gezamenlijk opgetrokken naar de gemeenten.
- Saver is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Afval en Reinigingsmanagement (NVRD). Deze **branchevereniging** richt zich vooral op gemeenten en afval.
- Ook heeft Saver als afvalinzamelaar regelmatig te maken met **producentenbelangenorganisaties**, bijvoorbeeld Wecycl / Stichting OPEN (Organisatie Producentenverantwoordelijkheid E-waste Nederland) in het kader van het regionaal sorteercentrum AEEA op het Saverterrein.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

3.2 Het betrekken van stakeholders

Vraag 10: Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden)?

Saver betreft zijn stakeholders om inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders. Ook kan zo worden ontdekt of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd. Daarnaast kunnen wij zo toetsen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden. De stakeholders worden betrokken bij het beoordelen van onze (MVO) prestaties. Het stelt ons in staat om mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen. Saver wil transparant zijn in wat we doen (activiteiten en besluiten). Dit alles dient waar mogelijk te leiden tot partnerschappen die voor ons en onze stakeholders voordelen biedt.

Toelichting:

Zie bij vragen 8 en 9.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

4 Kernthema's MVO

4.1 Bepalen van relevantie

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

Naast MVO-principes, beschrijft de ISO 26000 richtlijn 7 MVO-kernthema's die in iedere organisatie aandacht moeten krijgen. Deze kernthema's zijn onderverdeeld in 37 MVO-issues (onderwerpen). Organisaties bepalen zelf bepalen of en in hoeverre een bepaald onderwerp relevant is. Bij het bepalen van de relevantie kijkt Saver zowel naar zaken die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken als die zich slechts in zeer specifieke gevallen voordoen.

Toelichting:

Bij de invoering van de ISO 26000 richtlijn is een projectgroep in het leven geroepen. Hierin waren alle afdelingen vertegenwoordigd. Vervolgens is door deze groep medewerkers de voor hen relevante kernthema's vastgesteld. Destijds zijn ook de stakeholders geïdentificeerd. Bij het bepalen van de relevante onderwerpen dan wel kernthema's is door de projectgroep rekening gehouden met de invloedssfeer. In dit kader valt onder andere de samenwerking met Stichting De Kringloper.

Saver houdt rekening met alle toepasselijke wetgeving bij het vaststellen welke kernthema's en onderwerpen zich zouden kunnen voordoen als de organisatie en anderen binnen haar invloedssfeer en/of de waardeketen deze activiteiten uitvoeren. Voorbeeld hierbij is de selectie van afvalverwerkers in relatie tot naleving van de wet. De organisatie houdt bij besluiten en activiteiten waar mogelijk rekening met het mogelijke effect dat dit kan hebben op stakeholders en op duurzame ontwikkeling

Onderwerpen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid die samenhangen met de dagelijkse activiteiten, evenals die welke zich af en toe onder zeer bijzondere omstandigheden voordoen zijn geïdentificeerd en verwerkt in de afdelings- en jaarplannen. Eventuele bijzondere omstandigheden – al dan niet onvoorzien – worden met een MVO-bril bekeken, e.e.a. sterk gelieerd aan wet- en regelgeving.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Strategisch plan (#)
- Afdelingsplannen en Jaarplannen (#)
- (Investerings)begroting (#)
- CO₂ reductie meerjarenplan (#)

4.2 Bepalen van de significantie

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

Een belangrijke randvoorwaarde die Saver gebruikt voor het bepalen van significante onderwerpen is de mate waarin het onderwerp effect heeft op de stakeholders van de organisatie en duurzame ontwikkeling.

Verder is het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp relevant (bijvoorbeeld maatschappelijke verwachtingen), evenals de mate van bezorgdheid van onze stakeholders over het onderwerp.

Toelichting:

Met het uitvoeren van een periodiek (onafhankelijk) Klanttevredenheidsonderzoek kan de omvang van het effect van relevante onderwerpen op stakeholders en op duurzame ontwikkeling worden getoetst. Uit het onderzoek komen conclusies en aanbevelingen naar voeren die de zwaarte/significantie bepalen van aan te pakken aspecten binnen de bedrijfsvoering. Met educatie wordt bijvoorbeeld invulling gegeven aan de mate van bezorgdheid van stakeholders over afval scheiden en hergebruik.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)

4.3 Prioriteren van MVO onderwerpen

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

Saver zet zijn prestaties af tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen. Ook worden de prestaties van de organisatie afgezet tegen de 'state of the art' en 'best practices'. Een ander belangrijk criterium is de mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de doelstellingen van Saver. De kosten versus de baten van het ondernemen van actie en de benodigde tijd om het gewenste resultaat te bereiken zijn daarbij belangrijk. Saver kijkt ook naar de 'quick wins'.

Toelichting:

Saver presteert altijd volgens naleving van wet, internationale normen, internationale gedragsnormen, de 'state-of-the-art' en 'best practice'. Dit gegeven vloeit sterk voort uit het feit dat Saver een overheids-NV is. De onderwerpen 'vormen' als het ware de doelstellingen. Voorbeeld: de inzet van zijbeladers i.p.v. achterladers zorgt overwegend voor een positieve invloed op de veiligheid van de medewerkers.

Bij Saver behoeven baten niet altijd – ongeacht de termijn – hoger uit te komen dan de kosten. Een voorbeeld in deze kan zijn: de invoering van het geregistreerde inzameling (diftar), waarbij betaling door de burger plaatsvindt per lediging, vraagt om de nodige uitleg aan en de stimulering van burgers. In het strategisch plan van Saver staan de prioriteiten beschreven. Een voorbeeld is het stapsgewijs 'vergroenen' van het wagenpark. Dit hangt samen met de afschrijving en vervanging

van oudere voertuigen. De afweging of er kostenimplicaties zijn als bepaalde onderwerpen niet snel worden opgepakt wordt gemaakt en vastgelegd in het investeringsplan. Een onderwerp dat gemakkelijk en snel kan worden geïmplementeerd, moet niet blijven liggen. Dit kan immers voor een positief signaal zorgen richting de aan dat onderwerp gerelateerde stakeholders.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Strategisch plan (#)
- Afdelingsplannen en Jaarplannen (#)
- (Investerings)begroting (#)

Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Saver heeft bij de start met ISO 26000 een volledige prioriteiten-matrix gemaakt en MVO-onderwerpen geprioriteerd naar hoog, midden, laag. Deze matrix wordt niet meer als zodanig toegepast, maar is vervlochten in de afdelings- en jaarplannen.

Enkele voorbeelden van destijds geprioriteerde onderwerpen:

- vaststellen kernwaarden;
- bijhouden en ontwikkelen strategische KPI's/doelen (*nog steeds relevant*);
- uitvoeren en opvolgen MTO (*nog steeds relevant*);
- vergroening wagenpark (*nog steeds relevant*);
- bijdragen aan vermindering restafval (*nog steeds relevant*);
- CO₂ reductie: uitgangspunt is 40% reductie in 2030 ten opzichte van 1992 (doelstelling van de Nederlandse overheid).

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Strategisch plan (#)
- Afdelingsplannen en Jaarplannen (#)
- CO₂ reductie meerjarenplan (#)
- Duurzame bedrijfsvoering – meerjarenplan (#)

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

Saver laat periodiek een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitvoeren. Ook is een projectgroep 'Veilig & Vlot' in het leven geroepen in het kader van het bevorderen van veiligheidsbewustzijn in de breedste zin van het woord. Verder heeft de organisatie een energietransitie doorgemaakt, waarbij zonnepanelen zijn toegepast. Ook heeft Saver inmiddels meerdere 100% elektrische auto's rijden. Om het bereik te vergroten is Saver ook op Instagram te vinden. Verder wordt eind 2024 / begin 2025 de eerste stap gezet naar zero emissie vrachtwagens voor de inzameling van huishoudelijke afval.

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

Eind 2023 heeft het Managementteam de kernwaarden van Saver geactualiseerd. De kernwaarden zijn vastgesteld en leggen daarmee de basis voor een bewuste cultuur in onze organisatie. In 2024 wordt een vervolg gegeven aan het structureel verankeren van de kernwaarden én het vaststellen van de bijbehorende werkafspraken in de organisatie.

De ‘Lean and Green Award’ heeft Saver in 2012 in ontvangst genomen. Dit CO₂-reductieprogramma stimuleert bedrijven om te groeien naar een hoger duurzaamheidsniveau door maatregelen te nemen die niet alleen kostenbesparingen opleveren, maar gelijk ook de milieubelasting reduceren. De CO₂-doelstelling van Saver was minimaal 20% CO₂-reductie in het logistieke proces in 2015 ten opzichte van 2010.

De afgelopen periode heeft Saver meerdere besparingsmaatregelen genomen om zijn doelstelling te bereiken. Voorbeelden van maatregelen zijn het verdichten van afval in containers door inzet van ‘rollpackers’ op de milieustraten. Ook krijgen chauffeurs een tacho-analyse, waarmee meer objectief inzicht in het eigen rijgedrag wordt gerealiseerd. Saver biedt hierbij de mogelijkheid om dit te verbeteren door onder andere training en coaching.

De volgende onderwerpen zijn in ontwikkelingen en daarmee nog steeds relevant.

- ontwikkelen strategische KPI's/doelen;
- uitvoeren en opvolgen MTO;
- vergroening wagenpark;
- bijdragen aan vermindering restafval.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

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

Bij het keuze- en prioriteringsproces voor de onderwerpen worden medewerkers, directie, commissarissen, aandeelhouders, klanten en soms ook leveranciers als stakeholders betrokken.

Toelichting:

Een onlosmakelijk onderdeel om te komen tot een betere scheiding van grondstoffen is de communicatie richting inwoners van de Savergemeenten. In 2018 is in samenspraak met de aandeelhoudende gemeenten een vervolg gegeven aan de ingezette communicatie campagne “Van het een...Komt het ander”. Dit is gebeurd door in het voorjaar van 2018 een nieuwe campagne te lanceren: “Samen aan de Bak”. Doel is de inwoners aan te zetten tot actie. Deze campagne moet leiden tot bewustwording en daarmee een kosten- en milieubesparing voor Saver en zijn stakeholders en is nog actueel. In 2025 wordt een nieuwe communicatiecampagne gelanceerd. De voorbereideigen hiervoor worden in 2024 genomen.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- www.samenaandebak.nl

5 Integreren van MVO in de organisatie

5.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

Stakeholders of organisaties waarop Saver invloed kan uitoefenen bevinden zich binnen de invloedssfeer van de organisatie. Saver bekijkt of een stakeholder binnen haar invloedssfeer valt op basis van:

- de economische relatie met de stakeholder;
- de juridische bevoegdheid van de stakeholder richting Saver;
- de mate waarin de omgang van Saver met de stakeholder de publieke opinie beïnvloed;
- de mate waarin de stakeholder politieke beslissingen kan beïnvloeden die relevant zijn voor of een impact kunnen hebben op Saver.

Toelichting

Zie vraag 8 en 9.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

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

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

- deelname aan de Groene Pluim (www.degroenepluim.nl);
- deelname aan Samen in de Regio (www.sameninderegio.nl);
- maatschappelijke criteria mee te wegen in contractuele bepalingen of stimulansen;
- openbare verklaringen over MVO binnen Saver;
- het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders;
- bij het nemen van investeringsbeslissingen MVO mee te wegen;
- het delen van kennis en informatie;
- het uitvoeren van gezamenlijke projecten;
- verantwoordelijk lobbyen en gebruiken van mediarelaties;
- het stimuleren van goede werkwijzen;
- het vormen van partnerschappen met brancheverenigingen, organisaties en anderen;

Toelichting

Saver houdt rekening met MVO-elementen en heeft deze opgenomen en geborgd in het digitale formulier dat wordt gebruikt voor het aanvragen van investeringen ('Investeringsvoorstelformulier'). Openbare verklaringen van de organisatie zijn opgenomen in het jaaroverzicht. In de communicatie betreft Saver de gemeenschap, politiek leiders en andere

stakeholders. Bijvoorbeeld door de communicatiecampagnes met het doel inwoners te bewegen tot hergebruik en afvalscheiding. Bij het nemen van investeringsbesluiten wordt gekeken naar de laatste stand van de techniek in relatie tot duurzaamheid in de breedste zin.

Saver deelt zijn kennis en informatie met zijn stakeholders en voert gezamenlijk projecten uit met zijn stakeholders (bijv. 100-100-100). Ook stimuleert de organisatie ‘good practices’, zoals de invoering van de kunststofzakkenautomaten in de gemeenten waar wij huis-aan-huis plastic verpakkingsafval en drankenkartons inzamelen.

In 2020 is Saver in samenwerking met Renewi en Suez gestart met de inzameling van bedrijfsafval onder een neutrale vlag (‘Green Collective’) in de gemeenten Bergen op Zoom en Roosendaal. Door de gezamenlijke inzameling van bedrijfsafval in binnenstedelijk gebied zijn er minder verkeersbewegingen en dus ook minder CO₂-uitstoot. Verder vormt Saver partnerschappen met brancheverenigingen en organisaties, zoals Coöperatieve Vereniging Midwaste, Stichting De Kringloper, NVRD en Wecycle.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Notulen Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA), Raad van Commissarissen (RvC), Ondernemingsraad (OR) (#)

5.2 Gepaste zorgvuldigheid (‘due diligence’)

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

Saver voert periodiek een Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Ook beschikt de organisatie over een meldingenregistratie voor alle meldingen die wij ontvangen over de dienstverlening van Saver. De meldingen worden bovendien geanalyseerd om zo de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast heeft Saver een gecertificeerd kwaliteits-, veiligheids- en milieumanagementsysteem.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)

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

Saver heeft binnen de 7 kernthema’s op hoofdlijnen gekeken naar de effecten van MVO-onderwerpen op stakeholders, maatschappij, milieu en economie. De organisatie streeft ernaar dit jaarlijks tegen het licht te houden en waar nodig aanpassingen (en/of verbeteringen) door te voeren.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

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

Saver geeft instructies over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen door onder andere de kernwaarden toe te lichten bij indiensttreding en via de diverse persoonlijke en periodieke schriftelijke communicatie. Duidelijkheid over wat wel en niet geaccepteerd is en hoe daartegen kan worden geageerd wordt door de organisatie gefaciliteerd.

Toelichting:

Het beleid is voor een belangrijk deel opgenomen in de jaarplannen en wordt waar nodig jaarlijks bijgesteld. Met het oog op middelen om te beoordelen hoe bestaande en voorgestelde activiteiten van invloed kunnen zijn op de doelstellingen van wordt e.e.a. meegenomen in de procedure van het aanvragen van investeringen. Het onderwerp MVO is inmiddels in de hele organisatie vervlochten en is een belangrijk onderwerp in de (dagelijkse) keuzes die de organisatie maakt. De prestaties van de organisatie worden periodiek gerapporteerd in het managementteam. Daarnaast stelt Saver jaarlijks een ‘managementreview’ op.

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Managementreview (#)
- Investeringsvoorstelformulier (#)
- Actie- en besluitenlijst MT (#)

Vraag 25: Welke (potentiële effecten op maatschappij , milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

Bij het identificeren van potentiële actiegebieden, streeft Saver naar een beter begrip van de uitdagingen en dilemma’s vanuit het perspectief van de personen en groepen die potentieel worden benadeeld.

Toelichting:

Met het periodiek uitvoeren van een (onafhankelijk) Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) wordt duidelijk waar Saver verbeteringen kan doorvoeren. Op het gebied van milieu is Saver zich ervan bewust dat de organisatie met zijn logistieke activiteiten het milieu belast (bijvoorbeeld CO₂-uitstoot en geluidsoverlast). Aan de andere kant wordt met het gescheiden inzamelen van afval en grondstoffen het milieu ook ontzien. Vanuit economisch oogpunt is de invoering van geregistreerde inzameling (diftar) goed voor de portemonnee van de burger. Hierbij is een goede communicatie(campagne) van belang.

Bronnen:

- Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)

5.3 Visie, missie, beleid en strategie

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

Saver heeft de volgende missie:

“Saver zorgt samen met gemeenten en inwoners dat de leefomgeving schoon blijft, hergebruik gestimuleerd wordt en het afval zorgvuldig en verantwoord wordt ingezameld en verwerkt, zodat we grondstoffen terugwinnen”

Daarnaast zijn de belangrijkste principes en onderwerpen opgenomen in beleid en strategie van het bedrijf. De geïntegreerde verslaglegging borgt de acties op deze aspecten. Ook wordt actief gewerkt om waar mogelijk verbeteringen door te voeren.

Bronnen:

- Strategisch plan (#)
- Afdelingsplannen en Jaarplannen (#)

5.4 Ontwikkelen draagvlak en competentie

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

Saver creëert draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen én buiten de organisatie. Hierbij wordt aandacht besteed aan het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en -onderwerpen. Het management en de directie van de organisatie zijn betrokken bij het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid. De organisatie streeft naar het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Toelichting:

Het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid verdient uitdieping. Het betrekken van alle medewerkers is vanuit KVGM geïnitieerd door MVO-bijeenkomsten in 2013. Het draagvlak voor het onderwerp MVO wordt jaarlijks vergroot. Hiermee wordt beoogd dat MVO iets is van Saver en niet slechts van de directie en KVGM.

Bronnen:

- Presentatie MVO bij Saver (#)

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

De ontwikkeling van competenties om maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen is ingebed in de kernwaarden van Saver. De kernwaarden worden strategisch geïntegreerd op alle niveaus van de organisatie. In de jaarplannen van de organisatie wordt verwezen naar de strategische doelstellingen en de kernwaarden.

Bronnen:

- Strategisch plan (#)
- Afdelingsplannen en Jaarplannen (#)

5.5 Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures

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

Saver heeft MVO geïntegreerd door de effecten van de eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen. Ook de effecten van organisaties in onze invloedssfeer worden waar mogelijk gemonitord. De organisatie houdt rekening met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten. Ook zorgt Saver ervoor dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in de structuur en cultuur. Tot slot beoordeeld Saver periodiek of de organisatie in procedures en processen voldoende rekening houdt met maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Toelichting:

Zie ook vraag 21 en 27.

Saver bewerkstelligd dat de vastgestelde managementwerkwijzen de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie weerspiegelen en zich daarop richt. Dit komt tot uiting in allerlei facetten, waarvan een deel al vastgelegd is in het kwaliteitsmanagementsysteem. Bijvoorbeeld bepaalde selectiecriteria bij het kiezen van afvalverwerkers, het begeleiden van nieuwe medewerkers in een introductieprogramma over KVGGM en het vaststellen van een terreinreglement voor personeel. Maar ook voor derden in het kader van veiligheid, gezondheid en milieu. Saver identificeert de manieren waarop de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid en de kernthema's en onderwerpen van toepassing zijn op de diverse onderdelen van de organisatie. Dit komt tot uitdrukking in de afdelings- en jaarplannen.

Bronnen:

- Afdelings- en jaarplannen (#)
- Gedragscode leveranciers
- Kwaliteitsmanagementsysteem (#)

6 Communicatie en rapportage

6.1 Communicatie en rapportage

Vraag 30: Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria: compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk?

Saver houdt bij de communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria: compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk. Uitgangspunt bij de transparante communicatie vanuit een open en eerlijke organisatie zijn de doelgroepen. Inhoud en boodschap zijn daar op afgestemd.

Toelichting:

Saver houdt in het kader van communicatie over MVO rekening met onderstaande criteria:

- *Compleet*; in de informatie behoren alle belangrijke activiteiten en effecten betreffende maatschappelijke verantwoordelijkheid aan de orde te komen.
- *Begrijpelijk*; informatie behoort te zijn afgestemd op de kennis en de culturele, maatschappelijke, opleidings- en economische achtergrond van degenen die behoren tot de doelgroep van de communicatie. Zowel de gebruikte taal als de manier waarop het materiaal wordt gepresenteerd, met inbegrip van hoe het is georganiseerd, behoren toegankelijk te zijn voor de beoogde stakeholders die de informatie ontvangen.
- *Responsief*; informatie behoort in te haken op belangen van stakeholders.
- *Nauwkeurig*; informatie behoort feitelijk juist te zijn en voldoende details te bevatten om op een nuttige en passende manier aan het doel te voldoen.
- *Evenwichtig*; informatie behoort evenwichtig en eerlijk te zijn, en behoort geen relevante negatieve informatie weg te laten betreffende de effecten van de activiteiten van een organisatie.
- *Actueel*; niet-actuele informatie kan misleidend zijn. Als informatie de activiteiten van een bepaalde periode beschrijft, kan identificatie van die bepaalde tijdsperiode stakeholders in de gelegenheid stellen de prestaties van de organisatie te vergelijken met haar eerdere prestaties en met de prestaties van andere organisaties.
- *Toegankelijk*; informatie over specifieke onderwerpen behoort beschikbaar te zijn voor de desbetreffende stakeholders.

Bronnen:

- Jaaroverzicht
- Afvalkalender (digitaal)
- Afvalwijzer App
- Website (www.saver.nl)
- Facebook, Instagram, LinkedIn
- Mailings (fysiek)
- KTO-uitnodiging (fysiek)
- Advertenties (fysiek)
- Campagnes (fysiek)

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

Saver communiceert op verschillende manieren over zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Toelichting

Er bestaan veel verschillende soorten communicatie met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid. Enkele voorbeelden die Saver inzet zijn:

- Vergaderingen en gesprekken met stakeholders (bijvoorbeeld aandeelhouders, commissarissen, ondernemingsraad, managementteam, klanten en diverse operationele overlegvormen)
- Communicatie tussen het management en de medewerkers om het algemeen bewustzijn ten aanzien van en steun voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid en gerelateerde activiteiten te vergroten (bijvoorbeeld via kwartaalbijeenkomsten, narrow casting (TV-krant) (locatie Roosendaal en MS Bergen op Zoom), afdelingsoverleg en initiële personeelsbijeenkomsten).
- Communicatie met stakeholders betreffende claims over de maatschappelijke verantwoordelijkheid in verband met de activiteiten van de organisatie. Deze claims kunnen worden geverifieerd via externe beoordeling en borging. Om de geloofwaardigheid te vergroten kunnen deze claims door externe borging worden geverifieerd. Indien van toepassing behoort communicatie de gelegenheid van terugkoppeling door stakeholders te bieden (bijvoorbeeld de 'Meldingenprocedure' (ISO 9001)).
- Communicatie met leveranciers over inkoop-eisen in verband met maatschappelijke verantwoordelijkheid (bijvoorbeeld door het opnemen van MVO-bepalingen in het investeringsvoorstel, de invoering van de gedragscode leverancier en de jaarlijkse leveranciersbeoordeling (ISO 9001, ISO 14001)).
- Communicatie met het publiek over noodgevallen met gevolgen voor maatschappelijke verantwoordelijkheid. Voorafgaand aan noodgevallen behoort communicatie te zijn gericht op het vergroten van het bewustzijn en het voorbereid zijn. Tijdens noodgevallen behoort de organisatie stakeholders op de hoogte te houden en te voorzien van informatie over passende acties (bijvoorbeeld huis-aan-huis mailings, pushbericht via Afvalwijzer app, actuele informatie op de website, Facebook en Instagram).

- Product gerelateerde communicatie, zoals productetikettering, productinformatie en andere consumenteninformatie. Het bieden van de mogelijkheid voor terugkoppeling kan deze vorm van communicatie verbeteren (bijvoorbeeld de ‘Meldingenprocedure’ en het Klantentevredenheidsonderzoek (ISO 9001)).
- Artikelen over aspecten van maatschappelijke verantwoordelijkheid in tijdschriften of nieuwsbrieven gericht op collega-organisaties (bijvoorbeeld AfvalOnline, GRAM (NVRD) en initiële advertorials in vakbladen).
- Voorlegging aan overheidsorganen of openbare onderzoeken (bijvoorbeeld deelname aan initiële Rekenkameronderzoek gemeenten).
- Periodieke openbare rapportering met mogelijkheden voor stakeholders om terugkoppeling te geven (bijvoorbeeld jaarrekening en jaarverslag).

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Notulen Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA), Raad van Commissarissen (RvC), Ondernemingsraad (OR) (#)
- Kwartaalbijeenkomsten personeel + nieuwsbrief (#)
- TV-krant (#)
- Personeelswebsite (#)
- Notulen afdelingsoverleggen (#)
- Kwaliteitsmanagementsysteem (#)
- Gedragscode leveranciers
- Leveranciersbeoordeling (#)
- Kantentevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)

6.2 Rapporteren over MVO

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

Saver rapporteert over MVO. Dit doet de organisatie via het jaaroverzicht, waarin het onderwerp integraal onderdeel van uitmaakt. Ook publiceert de organisatie jaarlijks de ‘Onderbouwing Zelfverklaring ISO 26000’.

Bronnen:

- Jaaroverzicht
- Onderbouwing Zelfverklaring ISO 26000 (www.nen.nl/publicatieplatformiso26000)

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

- **Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's;**
- **Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's;**
- **Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage;**
- **Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt.**

Zie vraag 32a.

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

- *De omvang, het ontwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van de organisatie.*
- *Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die Saver heeft met rapporteren.*

Zie vraag 32a.

6.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

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

Saver heeft te maken met meningsverschillen met stakeholders. Bijvoorbeeld de Servicelijn (meldingenregistratie) met inwoners of de medewerkers van de afdeling Verkoop & Overheden met commerciële klanten. Daarnaast is er ook sprake van meningsverschillen met leveranciers. Tot slot komt het voor dat er op ambtelijk en bestuurlijke niveaus van de gemeenten sprake is van meningsverschillen.

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

Saver heeft diverse middelen tot zijn beschikking om (eventuele) conflicten op te lossen. Bijvoorbeeld door rechtstreekse in discussie te gaan met de stakeholder(s). Verder kan de organisatie schriftelijke informatie verstrekken om verkeerde interpretaties te voorkomen. Ook heeft Saver de beschikking over een formele procedure voor klachtenbehandeling. Indien nodig kan de organisatie bemiddelings- en/of arbitrageprocedures opstarten. In overleg met de autoriteiten heeft Saver de mogelijkheid om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles.

Bronnen:

- Kwaliteitsmanagementsysteem (#)

6.4 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

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

Saver monitort zijn activiteiten door:

- feedback van stakeholders, onder andere individueel en gezamenlijk stakeholdersoverleg;
- uitvoeren van benchmarks, onder andere tevredenheidsonderzoeken stakeholders;
- meten met behulp van indicatoren, onder andere CO₂-metingen en verzuim.

Voor deze monitoring geldt:

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

Toelichting

Saver volgt de NVRD Benchmark Afvalinzameling. Daarnaast voert de organisatie periodiek een Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Verder werd tot 2017 jaarlijks voor de Savergemeenten een Rapportage Afvalbeheerprestaties opgesteld in samenwerking met een onafhankelijk adviesbureau. Ook werd tot 2018 jaarlijks een Ecotest uitgevoerd en gerapporteerd. Vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem wordt ook jaarlijks een Managementreview uitgevoerd. Maandelijks wordt vanuit de afdeling O&P (Ontwikkeling & Projecten) een interne maandrapportage aan het managementteam gepresenteerd.

Bronnen:

- Benchmark (www.nvrd.nl)
- Klantentevredenheidsonderzoek (KTO) (periodiek)
- Rapportage Afvalbeheerprestatie (#) (tot 2018)
- Ecotest (tot 2018)
- Managementreview (#)
- O&P-maandrapportage (#)

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

De invulling van de kernwaarden van Saver komen terug in de afdelings- en jaarplannen op elk niveau van de organisatie. Vanuit het kwaliteitsmanagementsysteem worden periodiek interne audits uitgevoerd. De resultaten van de audits en de eventuele afwijkingen of verbeterpunten worden vastgelegd in een auditrapport. Op basis van het auditrapport stelt de organisatie verbeteracties vast.

De volgende vragen staan centraal:

- 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?

Bronnen:

- Jaaroverzicht
- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Interne auditrapporten (#)
- Managementreview (#)
- Kwaliteitsmanagementsysteem (#)

Vraag 36: Heeft u stakeholders, en zo ja welke?

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

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000
- Notulen Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA), Raad van Commissarissen (RvC), Ondernemingsraad (OR) (#)

Vraag 37a: Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie

Saver heeft al enkele jaren op rij geen enkele kritische tekortkoming tijdens de externe audits voor ISO 9001, ISO 14001 en VCA**. Verder is sinds 2011 sprake van een samenwerking met Stichting De Kringloper m.b.t. ondersteunende diensten, logistiek en hergebruik van goederen. Ook is sinds 2012 een verdergaande samenwerking met de WVS-groep (sociale werkplaats) met betrekking tot schoonmaakwerkzaamheden in het kantoor en de groenvoorziening op het terrein van Saver. In samenwerking met Stichting Natuurpodium heeft Saver invulling gegeven aan de educatie over afvalscheiden en hergebruik op scholen. Hiertoe heeft Saver geïnvesteerd in een educatie voertuig ('Samen aan de Bak On Tour').

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

Vraag 37b: Welke doelen zijn nog niet bereikt?

De volgende onderwerpen zijn nog niet afgerond en in ontwikkelingen en daarmee nog steeds relevant:

- ontwikkelen strategische KPI's/doelen;
- uitvoeren en opvolgen MTO;
- vergroening wagenpark (zero emissie);
- bijdragen aan vermindering restafval (100 kg per inwoner in 2025).

Bronnen:

- Onderbouwing zelfverklaring ISO 26000

6.5 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten**Vraag 38: Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?**

Saver heeft een door zijn aandeelhouders vastgesteld 'Stimuleringsbeleid' waarin is vastgelegd hoe Saver omgaat met stimuleringsaanvragen en/of sponsoring. Stimulering zal bij voorkeur de volgende maatschappelijk thema's ondersteunen: sport, cultuur en/of educatie. Op grond van de visie van Saver ('betekenisvol ondernemen') wil Saver inzetten op duurzaamheid op het gebied van inzamelen van afval en grondstoffen op evenementen.

Bronnen:

- Stimuleringsbeleid (#)

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

In algemene zin houdt Saver in het kader van initiatieven over MVO rekening met onderstaande criteria:

- ondersteunt de principes NEN-ISO 26000;
- geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan;
- is ontworpen voor Saver 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 ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden;
- is goed toegankelijk.

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

Zie vraag 38.