



Referentierapport NEN-ISO 26000:2020

Bijlage B, Zelfonderzoeksvragen NPR 9026: 2012

Opgesteld door:

Olivier Lameris (Algemeen Directeur Gom)

Björn Weertman (Operationeel Directeur Gom)

Ad van Poppel (Senior Business Performance Manager)

Fred van Dijk (Manager KAM)



Part of Facilicom

ONGEWON
SCHOON

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	MVO scope van de zelfverklaring.....	5
3.	Duurzaamheidsprincipes.....	6
3.1	Het afleggen van rekenschap	6
3.2	Transparantie.....	7
3.3	Ethisch gedrag	8
3.4	Respect voor de belangen van stakeholders.....	9
3.5	Respect voor de rechtsorde.....	9
3.6	Respect voor internationale gedragsnormen.....	10
3.7	Respect voor mensenrechten.....	10
4.	Stakeholders.....	11
4.1	Stakeholders identificeren.....	11
4.2	Het betrekken van stakeholders.....	12
5.	MVO Kernthema's	14
5.1	Bepalen van Relevantie	14
5.2	Bepalen van Significantie.....	14
5.3	Prioriteren van MVO-onderwerpen	14
6.	Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie.....	18
6.1	Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer.....	18
6.2	Gepaste Zorgvuldigheid (Due dilligence).....	18
6.3	Visie, missie, beleid en strategie.	20
6.4	Ontwikkelen van draagvlak en competentie	21
6.5	Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	22
6.6	Communicatie en rapportage.....	22
6.7	Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	24
6.8	Selecteren van MVO-initiatieven en –instrumenten	26

1. Inleiding

Gom is een onderdeel van Facilicom Group.

Een familiebedrijf met een geschiedenis die terug gaat tot de jaren zestig van de vorige eeuw. Facilicom is actief in Nederland en België.

Met een kleine 25.000 medewerkers in dienst staat het bedrijf midden in de samenleving. Daarom is maatschappelijk verantwoord ondernemen (corporate social responsibility) voor Facilicom vanzelfsprekend: het zit in ons DNA.

Wij willen én kunnen een bijdrage leveren aan oplossingen voor de maatschappelijke vraagstukken van vandaag en morgen. Als dienstverlenende onderneming en een van de grootste werkgevers van Nederland zien we het als onze verantwoordelijkheid om een positieve impact te creëren.

Dit doen wij vanuit verschillende zelfstandige bedrijven, die de visie en slagkracht delen van een hybride dienstverlener met landelijke dekking. Facilicom is actief binnen de diensten:

- Schoonmaak (Gom)
- Beveiliging (Trigion)
- Catering (Food&i)
- Bouw & installatie (Breijer)
- Facility Management (Facilicom Solutions)

Dit doen we in de volgende sectoren:

- Zakelijke dienstverlening
- Onderwijs
- Hospitality & Leisure
- Retail
- Food
- Industrie
- Publieke sector
- Zorg
- Logistiek

Zoals in al ons werk, is ook voor corporate social responsibility (CSR) onze missie het startpunt.

“Samen werken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen.”

In onze ogen gaat het in een inspirerende leefomgeving om meer dan het feit dát het schoon, veilig en hygiënisch is. Het gaat om de manier waarop je dat voor elkaar krijgt. Met elkaar maken we de leefomgeving van onze klanten elke dag weer een beetje mooier. Dus letten we scherp op wat de klant van ons verwacht én letten we net zo goed op onze eigen medewerkers. Onze slogan is niet voor niets “Happy people make happy people.”

Onze duurzame aanpak is georganiseerd rond drie pijlers die door de gehele organisatie worden gedragen en kent de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties als onderlegger. Die drie pijlers zijn:

- Zorgdragen voor medewerkers
- Werken aan een inclusieve maatschappij
- Verkleinen van impact op het klimaat

<https://www.facilicom.nl/nl/schoonmaak/over-gom/duurzaamheid>

In de bijlage is het volledige CSR verslag van Facilicom Group en zijn divisies, waaronder Gom, te lezen. Dit rapport geeft inzicht in onze ambities, doelstellingen en dromen op het gebied van duurzaamheid, welzijn en de gezondheid van mensen en beschrijft wat we in 2020 hebben bereikt en geeft een vooruitblik naar de toekomst waarin we in 2030 CO2-neutraal zullen zijn.

<https://online.facilicom.nl/csr-jaarverslag-facilicom-group/start/>

In dit document heeft Gom de vragen van de NPR 9026 met betrekking tot de ISO 26000 beantwoord, waardoor de ISO 26000 zelfverklaring kon worden opgesteld.

Zie www.gom.nl/duurzaamheid

Hiermee tonen wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door aandacht te besteden aan

1. Duurzaamheidsprincipes
2. Stakeholdermanagement
3. MVO kernthema's en
4. Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

2. MVO scope van de zelfverklaring

De scope is gelijk aan die van het ISO 9001 en ISO 14001 certificaat en omvat:

Het uitvoeren van dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud van alle soorten gebouwen en vervoersmiddelen en het uitvoeren van specialistische reinigingswerkzaamheden, inclusief de ontwikkeling van nieuwe diensten en serviceconcepten.

Deze zelfverklaring is geldig voor:

Gom Schoonhouden en al haar Business Units, te weten

- Gom Schoonhouden; betrekking hebbend op management en ondersteunende processen
- Gom Offices
- Gom Onderwijs
- Gom Specialistische Reiniging (GSR), incl. Degenaar
- Gom Hospitality
- Gom Zorg

De operatie wordt geleid vanuit de volgende vestigingen:

- Hoofdkantoor Schiedam, Karel Doormanweg 4, 3115JD Schiedam
- Vestiging Groningen, Kielerbocht 29, 9723 JA Groningen
- Vestiging Amsterdam, Zekeringstraat 1, 1014 BM Amsterdam
- Vestiging Eindhoven, Hooge Zijde 12, 5626 DC Eindhoven
- Vestiging Breda, Van de Reijtsstraat 100, 4814 NE Breda
- Vestiging Zwolle, Branderweg 1, 8042 PD Zwolle
- Vestiging Rotterdam, Geyssendorfferweg 5, 3088 GJ Rotterdam
- Vestiging Degenaar, Tauber 15, 2491 DB Den Haag

De zelfverklaring is uitgegeven in december 2021 en zal eens in de 3 jaar worden herschreven.

Uiteraard zal, indien daar aanleiding toe is, tussentijdse toetsing plaatsvinden op actualiteit en op de daaraan ten grondslag liggende informatie.

3. Duurzaamheidsprincipes

3.1 Het afleggen van rekenschap

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

Die rekenschap heeft betrekking op:

- Zowel positieve als negatieve effecten op de maatschappij, economie en milieu.
 - Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld door Facilicom dat via Internet gepubliceerd wordt.
 - Gom maakt een review van haar jaarplan, waarbij wordt teruggekeken naar het afgelopen jaar. Wat is er goed gegaan en wat had beter gekund. De review is daarmee belangrijke input voor het jaarplan van het komende jaar. De review is beschikbaar op Faciwiki (Intranet pagina).
 - Gom heeft een eigen ondernemingsraad en daar wordt periodiek mee overlegd. De ondernemingsraad wordt daarin door het Directie Team meegenomen in de te nemen acties en waar nodig wordt advies in gewonnen (Besluitvorming).
 - Daar waar nodig sluiten vakspecialisten aan zoals bijv de manager KAM als het over veilig werken gaat.
 - Met klanten worden evaluaties en gesprekken gevoerd over diverse thema's, waarbij o.a. ook de inspanningen op duurzaamheid worden gemonitord. Hoe geven wij daar invulling aan en waar ligt ons verbeterpotentieel. Hiervoor zijn verschillende overlegmomenten, te weten:
 - Evaluatierapporten cyclus (in principe 8x per jaar)
 - Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) jaarlijkse frequentie
 - Belevingsmetingen
 - Klantenpanels
 - Logboek. Is hoofdzakelijk ingericht op dagelijkse zaken. Is een informatiebron en wordt gebruikt als communicatie om evt. genomen operationele acties terug te koppelen.
 - Jaarlijks vindt er een Medewerkers Tevredenheids Onderzoek (MTO) plaats.
 - Jaarlijks vinden er leveranciers beoordelingsgesprekken plaats i.s.m. onze afdeling Centrale Inkoop.
 - Daarnaast zijn er ook periodieke overleggen met leveranciers waarbij duurzaamheid een nadrukkelijk onderwerp van gesprek is. Welke inspanningen hebben we met elkaar op de agenda staan en wat hebben we uiteindelijk gerealiseerd.
 - Naast leveranciers en de eigen organisaties zijn er meerdere stakeholders waar wij continu mee in gesprek zijn. Deze worden in het hoofdstuk Stakeholders verder besproken.
 - Leveranciers zijn verplicht om de Duurzame Inkoopcode Facilicom Group te ondertekenen.
 - Via Faciwiki (Intranet) wordt de noodzakelijke informatie gedeeld met de interne organisatie.
 - Tevens zijn er nieuwsbrieven die via de mail met medewerkers worden gedeeld.
 - Daarnaast heeft elke medewerker een eigen inlog op mijngom.nl.
 - Via Internet worden klanten / prospects geïnformeerd.
 - Gom beschikt over verschillende certificaten. De werkwijzen rondom deze certificaten is dat werkwijzen/processen en doelstellingen worden geformuleerd met betrekking tot Kwaliteit, Milieu, Gezondheid, Veiligheid en Duurzaamheid. Tevens wordt de realisatie extern getoetst.
 - De belangrijkste certificaten zijn:
 - Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001
 - Milieumanagementsysteem ISO 14001
 - VCA**
 - PSO trede 2
 - OSB Keurmerk, incl. NEN 4400-1
 - CO2 Prestatieladder trede 3
 - VSR Keurmerk
- Daarnaast heeft Gom de Code Verantwoordelijk marktgedrag ondertekend.

Bronnen:

Faciwiki, intranet site voor personeelsleden met handboeken, procesbeschrijvingen en rapportages

www.facilicom.nl

www.gom.nl

www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

www.normeringarbeid.nl

www.schoonmakendnederland.nl/osb-keurmerk/bedrijven-met-osb-keurmerk

<https://www.facilicom.nl/nl/schoonmaak/over-gom/de-certificeringen-en-verklaringen-van-gom>

<https://www.schoonmaakkwaliteit.nl/vsr-keurmerk/register>

Blij van Schoon bulletin dat wekelijks verschijnt

3.2 Transparantie

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

Gom neemt op vele manieren haar stakeholders mee in de uitdagingen waar zij voor staat, evenals de realisatie daarvan en hoe deze zijn bereikt. Dit doet wij o.a. door de volgende acties:

- Via internetsite duidelijkheid geven waar wij als organisatie voor staan en hoe wij die doelen willen bereiken.
- Via jaarplannen en jaarverslagen leggen wij richting onze stakeholders verantwoording af. Met betrekking tot duurzaamheid is er een apart CSR report.
- In klantgesprekken reviewen wij de contractcompliance.
- Hoger- en middenkader maken gebruik van digitale dashboards waardoor volledig inzicht is in de effecten van onze bedrijfsvoering.
- Daarnaast is er een specifiek duurzaamheidsdashboard, waarbij ingezoomd wordt op de eerder genoemde pijlers:
 - Zorgdragen voor medewerkers
 - Werken aan een inclusieve maatschappij
 - Verkleinen van impact op het klimaat
- De duurzaamheidscommissie heeft periodiek overleg en legt via dit duurzaamheidsdashboard verantwoording af over de voortgang.
- Faciwiki is een belangrijk intranet platform waar wij onze eigen medewerkers meenemen in de vele ontwikkelingen die er zijn.
- In functieprofielen staat duidelijk omschreven welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden de verschillende functionarissen hebben. Hierdoor is het duidelijk / transparant wat je van elkaar mag verwachten.
- Gom Sterker, Beter is een uitgebreid programma waarin projecten gemanaged worden.
- Vanuit de strategische ambities zijn verschillende projecten benoemd binnen de pijlers Specialist, Excellent en Vitaal. Door een vaste werkwijze in projectvoorbereiding, -uitvoering, -oplevering, -implementatie zijn wij in staat de hele organisatie mee te nemen in het bereiken van onze ambities.
- Facilicom/Gom publiceert regelmatig artikelen in de diverse (vak)bladen. Wekelijks wordt de interne organisatie via de mail geïnformeerd over deze publicaties.

Bronnen:

www.facilicom.nl (jaarverslagen)

www.gom.nl

Interne mails en nieuwsbulletins

Faciwiki, intranet site voor personeelsleden met handboeken, procesbeschrijvingen en rapportages

Social Media

3.3 Ethisch gedrag

Vraag 3: Onze organisatie gedraagt zich ethisch.

Met een scherp oog voor duurzaamheid en inclusiviteit streven wij er bij Gom naar onze belofte naar de klant waar te maken en zelfs te overtreffen. Dit doen we vanuit de kernwaarden:

- Klantgericht
- Samenwerkingsgericht
- Ontwikkelgericht en
- Uitvoeringsgericht

Gom onderschrijft volledig de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwassersbranche, en vindt draagvlak bij alle stakeholders van groot belang. Door onze inspanningen op dit gebied en de samenwerking op dit gebied met onze klanten, dragen wij actief bij aan de wisselwerking tussen opdrachtgevers, opdrachtnemers, medewerkers en overige organisaties om niet te conflicteren met de mensenrechten. De ondertekening van de Code maakt onderdeel uit van het Keurmerk Schoon (Met ingang van 1 jan. 2022 de nieuwe naam van het OSB keurmerk).

De NEN4400-1 is tevens onderdeel van dit Keurmerk en wordt bij Gom tweemaal per jaar getoetst vanuit SNA (Stichting Normering Arbeid). Deze norm focust op een correcte afdracht van belastingen en sociale premies. Uiteraard is het juist toepassen van de CAO ook een belangrijk onderdeel van die toets.

Alle medewerkers van Gom ondertekenen, als onderdeel van de individuele arbeidsovereenkomst, de Bedrijfscode van Facilicom: "Hoe jij het gezicht van Facilicom/Gom bent."

We werken gezamenlijk aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen.

De omschreven waarden en normen hebben allemaal te maken met de zorgvuldige, integere en maatschappelijk verantwoorde onderneming die we willen zijn. De Code is een handvat hoe je te gedragen in je functie bij Gom. We vragen aan iedereen zich aan die code te houden en anderen erop aan te spreken. De Centrale Ondernemingsraad onderschrijft het belang van die bedrijfscode.

Als onderdeel van Facilicom hanteert Gom de "Duurzame Inkoopcode Facilicom Group".

Aan deze code moeten leveranciers zich schriftelijk committeren. In deze code worden naast de People en Profit componenten ook Planet componenten benoemd. Zo wordt er gesproken over "het aangaan van duurzame relaties tussen mensen, en het (mee)ontwikkelen van duurzame producten/diensten en concepten". Facilicom werkt hierbij in de geest van de 'De Tien Principes' zoals deze zijn geformuleerd in The UN Global Compact. Dit betekent duurzaam ondernemen op de pijlers mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding. Een doorlopend proces van Due Diligence is hier integraal onderdeel van.

Hierbij gaat het dan niet alleen om het in kaart brengen van de risico's die er op dit gebied zijn, maar juist ook deze te voorkomen, te verminderen, te herstellen of te compenseren. Ook wel omschreven als het vergroten van de positieve impact en het verkleinen van de negatieve impact.

Mensenrechten:

Principe 1: Gom / leveranciers steunen en respecteren de internationaal aanvaarde mensenrechten

Principe 2: Gom / leveranciers maken zich niet schuldig aan het schenden van mensenrechten

Arbeid:

Principe 3: Gom / leveranciers erkennen de vrijheid van vakvereniging en het recht op collectieve Onderhandelingen

Principe 4: Gom / leveranciers spannen zich in voor uitbanning van iedere vorm van verplichte en gedwongen arbeid

Principe 5: Gom / leveranciers staan voor de effectieve afschaffing van kinderarbeid

Principe 6: Gom / leveranciers staan voor uitbanning van discriminatie in arbeid en beroep

Milieu:

Principe 7: Gom / leveranciers betrachten voorzorg bij het benaderen van de milieu-uitdagingen

Principe 8: Gom / leveranciers ondernemen initiatieven om een grotere verantwoordelijkheid voor het milieu te bevorderen

Principe 9: Gom / leveranciers dragen bij aan het ontwikkelen/stimuleren en verspreiden van milieuvriendelijke technologieën

Corruptiebestrijding:

Principe 10: Gom / leveranciers gaan elke vorm van corruptie tegen, inclusief afpersing en omkoping

Bronnen:

Duurzame inkoopcode leveranciers (opvraagbaar)

Bedrijfscode (gedragcode) medewerkers Gom (opvraagbaar)

www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

<https://www.schoonmakendnederland.nl/osb-keurmerk/bedrijven-met-osb-keurmerk>

<https://www.normeringarbeid.nl/>

<https://www.ras.nl/arbeidsvoorwaarden/cao/>

3.4 Respect voor de belangen van stakeholders

Vraag 4: Onze organisatie respecteert de belangen van Stakeholders en speelt hier op in.

Wij realiseren ons wie onze stakeholders zijn en waarderen hun betrokkenheid bij onze organisatie.

Dit betekent dat wij met hun in gesprek gaan en goed luisteren en hun belangen meewegen in ons beleid en dagelijkse bedrijfsvoering.

Onze stakeholders zijn:

- Opdrachtgevers
- Eindgebruikers
- Medewerkers / Ondernemingsraad
- Leveranciers
- Maatschappij / organisaties en vrijwilligers
- Directie / aandeelhouders
- Branche deskundigen en kennisinstellingen
- Vakmedia
- Concurrenten

Specifiek toegevoegd vanuit milieu-perspectief

- Installateurs
- Verzekeraars brand / aansprakelijkheid
- Omgeving
- Provincie / gemeente / omgevingsdiensten
- Afval / recyclingbedrijven

Jaarlijks wordt er een stakeholderanalyse uitgevoerd.

Bronnen:

Jaarverslag

Stakeholderanalyse. (Zie verderop in dit document)

3.5 Respect voor de rechtsorde

Vraag 5: Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

Gom stelt zich op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving via de Juridisch afdeling van Facilicom. Daarnaast is onze manager KAM actief in de KAM commissie van de branche. Via deze commissie wordt de schoonmaakbranche ook geïnformeerd over wet- en regelgeving. Vanuit de afdelingen HR en Marketing & Development is ook deelname in verschillende commissies binnen de branche. Branche organisatie is Schoonmakend Nederland (Voorheen OSB)

Gom hanteert specifiek voor milieuaangelegenheden een "Inventarisatie Milieuaspecten en – effecten register". In dit document is een inventarisatie gemaakt op procesniveau, waarbij gekeken is welk milieuaspect wellicht specifiek van invloed is en wat het effect is. Vervolgens is gekeken welke specifieke wetgeving van toepassing is en wat het risico is. Daaraan zijn mogelijke maatregelen en doelstellingen gekoppeld. Tot slot

wordt aangegeven wat de specifieke actie is en wie daar uitvoerend in is, incl. tijdspad. Om zwaarte van de risico's te kunnen prioriteren wordt gebruik gemaakt van een prioriteringstabel uit de branche.

Bronnen:

Inventarisatie Milieuaspecten en –effecten register. (Opvraagbaar)

www.schoonmakendnederland.nl

3.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Vraag 6: Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen

Zoals onder vraag 3 al omschreven hanteert Gom de Tien Principles' zoals deze zijn geformuleerd in The UN Global Compact. Dit betekent duurzaam ondernemen op de pijlers mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding.

Gom maakt zorgvuldige selecties richting haar leveranciers en hanteert daartoe de genoemde Duurzame inkoopcode leveranciers. Indien een leverancier deze code niet ondertekend dan is er geen samenwerking mogelijk.

Bronnen:

Duurzame inkoopcode Facilicom Group t.b.v. leveranciers

Bedrijfscode Facilicom

3.7 Respect voor mensenrechten

Vraag 7: Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.

- Gom respecteert de rechten van mensen in alle landen, culturen en situaties.
- Daar waar mensenrechten worden geschonden ondernemen wij acties in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer.
- Wij maken geen misbruik van, of halen geen voordeel uit, situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd.
- Gom neemt met een afvaardiging actief deel aan de CAO onderhandelingen van de branche en draagt zorg voor een juiste uitvoering.

Zoals reeds omschreven hanteren wij daarvoor de Duurzame Inkoopcode Facilicom Group t.b.v. leveranciers en de Bedrijfscode Facilicom voor al onze medewerkers.

Bronnen:

Duurzame Inkoopcode Facilicom Group voor leveranciers (Opvraagbaar)

Bedrijfscode eigen medewerkers (Opvraagbaar)

<https://www.ras.nl/arbeidsvoorwaarden/cao/>

www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

4. Stakeholders

4.1 Stakeholders identificeren

Vraag 8: Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd?

Vraag 9: Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

Gom is continu in gesprek met haar stakeholders. Een stakeholder is een persoon of organisatie die een belang heeft bij ons uitgevoerde MVO-beleid en daarmee samenhangende prestaties.

Door met hen in gesprek te blijven betrekken wij hen in onze keuzes hoe onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd.

In onderstaande tabel hebben wij onze belangrijkste stakeholders gedefinieerd en hebben wij aangegeven hoe wij hen uitvragen.

Aan genoemd schema hangt ook een actiekolom. Deze is in dit overzicht weggelaten omdat dit een voortgangsbewakingskolom is met een minimale frequentie van éénmaal per jaar.

Jaarlijks wordt er een stakeholderkaart opgesteld, waarbij per stakeholder de punten worden aangegeven waar zij belang aan hechten. De Directie van Gom gebruikt deze weer als input voor te maken beleid en doelstellingen.

Stakeholder	Uitvraag bij	Uitvraag systematiek
Opdrachtgevers	Alle klanten	- Klanttevredenheidsonderzoek - Evaluatierapporten - Klankbordgroepen - Klantgesprekken
Centrale Directie / Aandeelhouders	Centraal Directie Team Algemeen Bestuur	Volgens vaste overlegstructuur
Eindgebruikers	Diverse klanten Gom	Belevingsmetingen i.c.m. technische metingen
Medewerkers	Via MMO bij alle medewerkers en in gesprekken met O.R.	- Enquête via het medewerkersportaal, zowel voor uitvoerende medewerkers als Midden- en Hoger kader - Overleggen met O.R.
Leveranciers	Preferred suppliers	In overlegstructuur, met o.a. duurzaamheid als vast agendapunt
Maatschappij		Markt volgen vanuit Marketing Development Center
Media	Corporate Communicatie Vakbladen (Service Management / Clean Totaal / Facto)	Mondeling uitgevraagd
Branche	Deelname in verschillende besturen en werkgroepen. Schoonmaken Nederland / VSR	Keurmerk, CODE ondertekening + zelfverklaring
Concurrent	Branchebijekomsten en diverse overlegstructuren vanuit branche	Markt volgen vanuit Marketing Manager en branche bijeenkomsten

Bronnen:

Schriftelijke overleggen van de verschillende Stakeholders (Opvraagbaar)

Stakeholderanalyse document (Opvraagbaar)

4.2 Het betrekken van stakeholders

Vraag 10: Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders?

Wij betrekken onze stakeholders om:

- Inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders.
- Er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd.
- Er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden.
- Onze MVO-prestaties te beoordelen.
- Mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- Aan bepaalde wettelijke verplichtingen, die we ten opzichte van onze stakeholders hebben, te voldoen.
- Transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten).
- Waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden.

Gom hanteert een duurzaamheidsdashboard dat minimaal eens per maand wordt gemonitord door de projectgroep Duurzaamheid. Deelnemers in deze groep zijn:

- Operationeel Directeur, namens het Directie Team
- HR Manager Operatie en Innovatie
- Senior Business Performance Manager
- Projectmanager Business development
- Marketing Manager
- Projectmanager Duurzaamheid vanuit de Facilicom Group

In dit dashboards wordt aan de hand van de pijlers:

- Zorgdragen voor medewerkers
- Werken aan een inclusieve maatschappij
- Verkleinen van impact op het klimaat

bekeken of we op koers liggen met betrekking tot onze MVO-doelen. Daar waar nodig worden door de groep interventies gepleegd en vindt er terugkoppeling naar de stakeholders plaats.

Dit kan door individuele gesprekken, maar ook door verslagen zoals jaarverslagen e.d.

Ook zien we steeds meer dat bepaalde stakeholders nadrukkelijk MVO op de kaart willen zetten.

Dit zien we o.a. terugkomen in aanbestedingen vanuit opdrachtgevers, waar MVO een steeds belangrijker thema aan het worden is. Waar in het verleden het uitvragen slechts alleen nog maar beoordeeld werd als een vinkje bij de offertebeoordeling, zien we vandaag de dag dat MVO een agendapunt blijft tijdens de gehele contractfase. Dit is een mooie ontwikkeling.

Bij de stakeholder leverancier is duurzaamheid al enige tijd een vast agendapunt. Vanuit Gom brengen wij circulariteit nadrukkelijk naar voren. Dit doen we aan de hand van de 9 R-en;

Refuse – Rethink – Reduce – Reuse – Repair – Refurbish – Remanufacture – Repurpose – Recycle en Recover.

Bij de medewerker wordt veel geïnvesteerd in opleiding. Voor het Middenkader is er het Leerhuis vanuit de Gom Akademie en voor de uitvoerende medewerkers zijn er diverse opleidingen die gemonitord worden in ons Leer Management Systeem (LMS).

Uit MTO enquêtes kwam o.a. naar voren dat mensen zich willen (door)ontwikkelen en op deze manier wordt daar invulling aan gegeven.

In een tabel hebben we vervolgens aangegeven welke Stakeholders

- betrokken moeten worden
- geïnformeerd moeten worden
- minimaal gecontroleerd moeten worden
- tevreden gehouden moeten worden

Bronnen:

Duurzaamheidsdashboard voor intern gebruik (Opvraagbaar)
Offertes diverse aanbestedingen (Opvraagbaar)
Overlegverslagen leveranciers (Opvraagbaar)
Opleidingsdashboard (Digitaal beschikbaar per leidinggevende)
Toelichting MVO inventarisatie stakeholders Facilicom (Opvraagbaar)

5. MVO Kernthema's

5.1 Bepalen van Relevantie

Vraag 11: Geef aan of bij het bepalen van relevante onderwerpen is gekeken naar:

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

Vraag 12: Welke onderwerpen zijn relevant?

De ISO 26000 beschrijft 7 MVO-kernthema's met daaronder 37 MVO onderwerpen. De kernthema's zijn allen relevant, maar dat geldt niet per definitie voor alle onderliggende onderwerpen.

In een matrix is, na toetsing bij de stakeholders, vastgesteld welke onderwerpen relevant zijn bij onze activiteiten en besluiten, waardoor die een effect (kunnen) hebben op stakeholders en/of op duurzame ontwikkeling. Hierbij is gekeken naar de eigen activiteiten en besluiten, en naar die van organisaties binnen onze waardeketen en invloedssfeer.

Uit de relevantiebepaling blijken 22 onderwerpen de kwalificatie HOOG te hebben; 10 onderwerpen de kwalificatie MIDDEN en 5 onderwerpen de kwalificatie LAAG.

5.2 Bepalen van Significantie

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

Vraag 14: Welke onderwerpen zijn significant?

Bij het bepalen van de significante onderwerpen is 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 van bezorgdheid van onze stakeholders over de MVO-onderwerpen
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp

In ons jaarlijkse KTO hebben we bij de stakeholdergroep opdrachtgevers specifiek de 7 kernthema's uitgevraagd. Enerzijds hoe zij vinden dat wij daar op scoren en anderzijds welk belang zij daar aan hechten.

5.3 Prioriteren van MVO-onderwerpen

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

Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Bij het bepalen van de criteria is gekeken naar:

- Wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen
- Best practices
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan onze 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 risico's wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt
- De quick-wins

Om de prioriteit te kunnen bepalen is bij elk significant onderwerp gekeken naar de invloed die Gom kan uitoefenen op het onderwerp. Uiteraard zijn er onderwerpen die onderdeel zijn van behoorlijk bestuur zoals het naleven van de wet en dergelijke. Die zijn in de prioritering niet meegenomen.

Tabel voor het vaststellen van relevantie, significantie en prioriteit van MVO onderwerpen				
Kernthema	Onderwerp	Relevantie	Significantie	Prioriteit
Bestuur van de organisatie	1	HOOG	HOOG	X
	2 Gepaste zorgvuldigheid	HOOG	HOOG	X
	3 Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	HOOG	HOOG	X
	4 Vermijden van medeplichtigheid	HOOG	HOOG	X
	5 Het oplossen van klachten	HOOG	HOOG	X
	6 Discriminatie van kwetsbare groepen	HOOG	HOOG	X
	7 Burger- en politieke rechten	MIDDEN	LAAG	
	8 Economische, maatschappelijke en culturele rechten	MIDDEN	LAAG	
	9 Fundamentele principes en arbeidsrechten	HOOG	MIDDEN	
Arbeidspraktijk	10 Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	HOOG	HOOG	X
	11 Werkomstandigheden en sociale bescherming	HOOG	HOOG	X
	12 Sociale dialoog	HOOG	HOOG	X
	13 Gezondheid en veiligheid op het werk	HOOG	HOOG	X
	14 Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	HOOG	HOOG	X
Het milieu	15 Voorkomen van milieuvervuiling	HOOG	MIDDEN	
	16 Duurzaam gebruik van hulpbronnen	MIDDEN	MIDDEN	
	17 Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	LAAG	LAAG	
	18 Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	LAAG	LAAG	
Eerlijk zaken doen	19 Anti-corruptie	HOOG	HOOG	X
	20 Verantwoorde politieke betrokkenheid	LAAG	LAAG	
	21 Eerlijke concurrentie	MIDDEN	MIDDEN	
	22 Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	HOOG	HOOG	X
	23 Respect voor eigendomsrechten	MIDDEN	LAAG	
Consumentenaangelegenheden	24 Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	HOOG	HOOG	X
	25 Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid	HOOG	HOOG	
	26 Duurzamen consumptie	LAAG	LAAG	
	27 Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	MIDDEN	MIDDEN	
	28 Privacy en gegevensbescherming van consumenten	HOOG	HOOG	X
	29 Toegang tot essentiële voorzieningen	LAAG	LAAG	
	30 Voorlichting en bewustzijn	MIDDEN	MIDDEN	
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap	31 Betrokkenheid bij de gemeenschap	HOOG	HOOG	X
	32 Opleiding en cultuur	HOOG	HOOG	X
	33 Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	HOOG	HOOG	
	34 Ontwikkeling en toegang tot technologie	HOOG	HOOG	
	35 Creëren van welvaart en inkomen	MIDDEN	MIDDEN	
	36 Gezondheid	MIDDEN	MIDDEN	
	37 Maatschappelijke investeringen	MIDDEN	MIDDEN	
Voor het bepalen van relevantie hebben we gekeken naar: de eigen activiteiten en besluiten ; activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen waardeketen en invloedssfeer van onze organisatie; dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties Voor het vaststellen van significantie zijn de volgende criteria toegepast: de mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling; het effect van het wel of niet nemen van extar acties op dit onderwerp; de mate van bezorgdheid van onze stakeholders over de MVO-onderwerpen; de maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp Voor het vaststellen van prioriteit zijn de volgende criteria toegepast: wet- en regelgeving; de mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan onze 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 risico's wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.				

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

- Wij bieden stabiele werkgelegenheid aan onze medewerkers.
- Wij bieden een goed arbeidsvoorwaardenpakket aan onze medewerkers. Jaarlijkse toetsing in MTO en beoordelingsgesprekken.
- Campagne 10x Bewust Veilig om het veiligheidsbewustzijn te vergroten en te verankeren in de organisatie.
- Continu door ontwikkelen van ons leerhuis en basisopleiding voor uitvoerende medewerkers.
- Facilicom Buitengewoon: met stages, werkervaringsplekken en begeleiding helpt Buitengewoon kandidaten om de stap naar een echte baan te zetten. Buitengewoon stelt hierbij extra begeleiding beschikbaar. Hierbij werken we samen met onze eigen divisies, (lokale) partners, branchegenoten en

buurtteams. Niet het commerciële belang staat voorop, maar de samenwerking om banen te bieden aan mensen die anders niet aan bod komen.

- Gom onderschrijft volledig de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en vindt draagvlak bij alle stakeholders van groot belang. Door onze inspanningen op dit gebied en de samenwerking op dit gebied met onze klanten, dragen wij actief bij aan de wisselwerking tussen opdrachtgevers, opdrachtnemers, medewerkers en overige organisaties om niet te conflicteren met de mensenrechten.
- Gom vindt betrokken medewerkers belangrijk. Daarom zal Gom de CAO, personeelsreglementen en wet- en regelgeving dan ook nooit belemmeren.
- Het voorkomen van onveilige situaties bij klanten, door o.a. voorlichting en onderricht aan onze medewerkers te geven en het inzetten van de juiste materialen en middelen.
- Het gebruiken van de digitale RI&E branche tool en de branche WIK-maker.
- Gom Zorg heeft een branche overstijgend initiatief genomen door het oprichten van het kenniscentrum Infectiepreventie (KIP). Het Kenniscentrum biedt actuele expertise over de preventie van infecties. Kennis die we graag delen. Daarmee zijn we een bron van informatie voor professionals in de facilitaire diensten van verpleeg- en verzorgthuizen, ggz- en revalidatie-instellingen en ziekenhuizen.
- Onderdeel van de Gedragscode: “Facilicom vindt dat iedereen respectvol, eerlijk, oprecht en fatsoenlijk moet handelen. Of het nu gaat om de omgang met elkaar, met onze opdrachtgevers, de manier waarop we het milieu respecteren of hoe we omgaan met de eigendommen van Facilicom en die van onze opdrachtgevers”.
- Gom is ambassadeur van Made Blue. Toegang tot drinkwater is de basis onder een gezond en productief bestaan! Het is sinds 2010 zelfs een mensenrecht. Als deelnemer aan het programma ‘een liter voor een liter’ van Stichting Made Blue doneert Gom al sinds 2015 schoon drinkwater aan mensen die dat hard nodig hebben. Eind 2021 hebben wij onze donatie opgeschroefd waardoor we onszelf nu ook officieel ambassadeur van Made Blue mogen noemen.

Bronnen:

<https://madeblue.org/ambassadeur/gom/>

<https://www.ras.nl/arbeidsomstandigheden/>

Vraag 18: Toelichting op de prioriteitsstelling

Bij de prioriteitsbepaling is na het bepalen van de relevantie en significantie gekeken naar de onderwerpen waar Gom invloed op kan uitoefenen. Hierbij is het duidelijk dat de belangrijkste onderwerpen liggen in de kernthema's Arbeidspraktijk en Mensenrechten. Op zich niet vreemd in een bedrijf waar de medewerkers ons grootste goed zijn. Zij staan elke dag weer klaar om bij onze opdrachtgevers het verschil te maken. Mensen blij maken met schoon door flexibel, efficiënt en vakkundig werk te verrichten.

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

Gom heeft naar aanleiding van de gesprekken met de diverse stakeholders de onderwerpen geïdentificeerd naar relevantie, significantie en prioriteit.

Die informatie is samengekomen in een stakeholderkaart waarbij in één overzicht duidelijk is welke belangen de diverse stakeholders hebben bij onze bedrijfsvoering.

Onze stakeholders zijn:

- Opdrachtgevers
- Eindgebruikers
- Medewerkers / Ondernemingsraad
- Leveranciers
- Maatschappij / organisaties en vrijwilligers
- Directie / aandeelhouders
- Branche deskundigen en kennisinstellingen
- Vakmedia
- Concurrenten

Specifiek toegevoegd vanuit milieu-perspectief

- Installateurs
- Verzekeraars brand / aansprakelijkheid
- Omgeving
- Provincie / gemeente / omgevingsdiensten
- Afval / recyclingbedrijven

6. Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

6.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

Vanuit de stakeholderanalyse is gekeken welke belangen stakeholders hebben bij onze bedrijfsvoering. Daar waar sprake is van (wederzijdse) belangen wordt gekeken hoe wij als Gom daarop in kunnen spelen. Hoe ver reikt onze invloedssfeer?

Hierbij heeft elke stakeholder weer haar eigen specifieke belangen, zo zijn er

- Organisaties waar een economische relatie mee is
- Organisaties waar sprake is van wettelijke bevoegdheden. Hieronder vallen ook juridisch bindende (leveranciers)contracten
- Organisaties die het vermogen hebben om de politieke opinie te beïnvloeden.

Bij vraag 8 en 9 is aangegeven welke stakeholders er zijn geïdentificeerd en hoe wij met hen in gesprek zijn.

Bronnen:

Jaarlijkse stakeholder analyse (Opvraagbaar).

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

Maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties kan geschieden door:

- Maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden
- Een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid
- Het betrekken van de gemeenschap, politiek leiders en andere stakeholders
- Bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren
- Kennis delen met stakeholders en daarmee bewustzijn vergroten
- Samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken

Enkele voorbeelden zijn:

- ✓ Verplichte ondertekening van Duurzame Inkoopcode Facilicom Group richting onze leveranciers.
- ✓ Ondertekening Code Verantwoordelijk Marktgedrag.
- ✓ SROI afspraken met opdrachtgevers.
- ✓ Facilicom Bedrijfscode voor alle eigen medewerkers.
- ✓ Deelname in branche organisaties, Schoonmakend Nederland en VSR (Vereniging Schoonmaak Research). Deelname varieert van bestuursleden tot deelnemers in de diverse projectgroepen, zoals HR, KAM, Duurzaamheid, Marketing en Scholenplatform.
- ✓ Interviews aan vakbladen, o.a. over het leerhuis van de Gom Akademie; Ambassadeurschap; Robotisering in de schoonmaakbranche; Schoonmaken zonder chemie; etc.
- ✓ Ambassadeur Made Blue en via de media collega bedrijven oproepen dit voorbeeld te volgen.

6.2 Gepaste Zorgvuldigheid (Due dilligence)

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

Het beoordelen van onze activiteiten en besluiten is een continu proces en komt uiting in:

- ✓ De inrichting van een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de NEN ISO-9001: 2015.
- ✓ en een milieumanagementsysteem volgens de NEN ISO 14001: 2015. Deze certificaten vragen een structurele aanpak van onze bedrijfsvoering en deze worden jaarlijks extern getoetst.
- ✓ Aanvullend vindt er ook beoordeling plaats voor de certificaten VCA**; CO2 Prestatieladder;

- ✓ PSO en het Keurmerk Schoon (met als onderdeel 4400-1) en VSR Keurmerk.
- ✓ De Projectgroep Duurzaamheid monitort maandelijks de voortgang van de doelstellingen op de thema's
 - Zorgdragen voor medewerkers
 - Werken aan een inclusieve maatschappij
 - Verkleinen van impact op het klimaat
- ✓ Binnen Gom zijn er diverse dashboards in gebruik, waardoor het mogelijk is de financiële, personele en kwalitatieve doelstellingen hoog frequent te monitoren en daar waar nodig bij te sturen.
- ✓ Daarnaast wordt er steeds nadrukkelijker gestuurd op de milieu-impact die wij als organisatie hebben op onze bedrijfsvoering bij onze klanten. Juist in overleg met leveranciers is daar nog een hele weg in af te leggen.
- ✓ In gesprekken met stakeholders, met name opdrachtgevers en leveranciers, staat duurzaamheid steeds nadrukkelijker op de agenda.

Bronnen:

Diverse gespreksverslagen diverse stakeholders (opvraagbaar)

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

Leveranciers van Gom ondertekenen de 'Duurzame Inkoopcode Facilicom Group', waarmee zij zich verplichten op een zorgvuldige, integere en maatschappelijk verantwoorde wijze te handelen.

De ondertekende Code maakt juridisch deel uit van de inkoopcontracten. De naleving van de Code wordt periodiek getoetst en vastgelegd in periodieke leveranciersbeoordelingen. Bij overtreding van de Code passen we sancties toe, met als ultieme sanctie contract beëindiging.

Gom daagt haar leveranciers uit om met concrete duurzame initiatieven te komen. Met betrekking tot bijv. de preferred supplier voor schoonmaakmaterialen en -middelen vragen wij focus om de eerder genoemde circulariteit, op te hangen aan de 9 R-en.

Door duurzaamheid ook juist op de agenda te zetten in onze gesprekken met klanten raken wij in gesprek en komen wij in steeds meer gevallen tot het opzetten van pilotpanden.

Onze stakeholder medewerkers nemen wij middels nieuwsbrieven en Faciwiki (Intranetsite) mee in de duurzame keuzes die wij maken. Door toe te lichten waarom wij deze stappen zetten hopen wij de medewerkers uit te dagen zelf ook ideeën aan te dragen.

Bronnen:

Faciwiki, intranet site voor personeelsleden met handboeken, procesbeschrijvingen en rapportages
Gespreksverslagen leveranciers

Vraag 24: Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend en geïmplementeerd in uw organisatie?

Onze medewerkers tekenen bij aanname allemaal de Facilicom Bedrijfscodex. Daarmee proberen wij het bewustzijn van onze medewerkers te vergroten dat het zaak is de coderegels alsmede de evt. klanthuisregels zorgvuldig na te leven.

MVO kernthema's en bijbehorende doelstellingen worden door de Projectgroep Duurzaamheid gemonitord. Deze groep wordt voorgezeten door de Operationeel Directeur, waarmee er een lijn is naar het DT.

Het kwaliteits- en milieumanagementsysteem helpt de organisatie om zorgvuldig met gestelde doelen om te gaan en deze frequent te monitoren en bij te sturen indien dat nodig is. Aan beide systemen ligt een handboek ten grondslag, incl. beschreven procedures en verantwoordelijkheden.

Bronnen:

Duurzaamheidsdashboard (Opvraagbaar)

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

De toenemende concurrentie kan op langere termijn een negatief effect hebben. Prijzen staan onder druk en daarmee de schoonmaakbudgetten. In hoeverre wil je als bedrijf aanhaken in de negatieve prijs-spiraal? Gom staat voor realistische werkprestaties voor haar medewerkers, waarin ruimte moet zijn om met plezier naar je werk te gaan en ruimte om je zelf te kunnen ontplooiën tegen acceptabele arbeidsvoorwaarden. Het Keurmerk Schoon, incl. de ondertekening van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag zijn hier een mooi uitvloeisel van.

6.3 Visie, missie, beleid en strategie.

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

Onveranderd houden wij vast aan onze visie: “Schoon draagt aantoonbaar bij aan de kwaliteit van leven waarbij iedereen moet kunnen rekenen op een passend schone omgeving”. Wij snappen het belang van schoon voor de klant en ondersteunen de klant in het behalen van zijn doelen. Onze missie is dan ook: iedereen blij maken met schoon.

Om die doelen te bereiken zijn er verschillende ontwikkeldoelen benoemd vanuit 3 perspectieven;

- Laden van specialisme
- Commercieel en Operationeel slagvaardig en excellent
- Vitale organisatie

Onze visie

Schoon is relevant in iedere omgeving. Schoon draagt aantoonbaar bij aan de kwaliteit van leven. Iedereen moet kunnen rekenen op een passend schone omgeving.

Gom wil iedere klant optimaal ondersteunen in het behalen van zijn doelen. Daarvoor moeten we de klant, zijn taak én omgeving goed kennen en snappen. Dat is waarom Gom gelooft in specialisatie, waarbij iedere sector recht heeft op zijn eigen schoonmaak. Ongewoon schoon dus.

Onze missie: Iedereen blij maken met schoon



Waar staan we voor

Met een scherp oog voor duurzaamheid en inclusiviteit streven we er elke dag naar onze belofte naar de klant waar te maken en zelfs te overtreffen. Dit doen we vanuit de waarden:

- klantgericht
- ontwikkelgericht
- samenwerkingsgericht
- uitvoeringsgericht

Dit maakt ons trots.

Wát doen we

Wij leveren schoonmaakdiensten: wij voeren ze uit, sturen ze aan en geven advies. Hiermee snappen we het belang van schoon in het proces van de klant en ondersteunen we de klant in het behalen van zijn doelen. Dat willen we zo goed doen, dat we over 3 jaar de meest gewaardeerde schoonmaakdienstverlener van Nederland zijn en we blijven behoren tot de top 3 van schoonmaakbedrijven in Nederland met een gezond rendement en groei boven de markt.

Duurzaamheid / MVO / Inclusiviteit nemen een nadrukkelijke plaats in binnen de pijler Vitaal onder de overkoepelende noemer Duurzaamheid. Daarbij is de koppeling gemaakt met de Sustainable Development Goals (SDG). Daarbij wordt gewerkt aan zo SMART mogelijke doelstellingen om Duurzaamheid in het DNA van iedere Gom-medewerker te krijgen. Duurzaamheid vormt dan ook een apart thema binnen de pijler Vitaal op de projectportfolio van Gom. Sterker, Beter.

Bronnen:

Jaarplan 2021 (Opvraagbaar)

Duurzaamheidsdashboard (Opvraagbaar)

6.4 Ontwikkelen van draagvlak en competentie

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

Draagvlak en competentie creëren wij door:

- Het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en –onderwerpen.
- De betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijk verantwoordelijkheid.
- Het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Gom is geregeld in gesprek met opdrachtgevers over de gezamenlijke MVO ambities. Veelal zijn deze verwoord in tender uitvragen en dienen ze uiteindelijk na gunning als te bereiken doelen.

Veel voorkomende onderwerpen daarbij zijn:

- Het opleiden van onze medewerkers.
- Reinigen met een zo gering mogelijke nadelige impact op het milieu. Daarbij komt steeds vaker de vraag om dit uit te kunnen drukken in CO2 footprint, waarbij de uitdaging niet zo zeer in scope 1 en 2 ligt, maar juist in scope 3.
- Het gezamenlijk opzetten van pilots die duurzaamheid ten goede komen, zoals vloeronderhoud; afvalconcepten; etc.

Het duurzaamheidsdashboard helpt de interne organisatie om de voortgang van onze duurzaamheidsdoelen helder in beeld te houden. De voortgang wordt gecommuniceerd binnen de organisatie, zodat een ieder aangesloten blijft.

In gesprek met onze leveranciers sporen wij hun aan om duurzaamheid op de agenda te zetten/houden. Dit is een continu proces en inmiddels ook een vast gespreksonderwerp bij onze preferred suppliers.

Bronnen:

Duurzaamheidsdashboard (Opvraagbaar)

Klantgesprekken (Niet opvraagbaar)

Leveranciers gesprekken (Niet opvraagbaar)

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

- Aan het ISO 14001 certificaat is een VERI matrix gekoppeld. Hierdoor is het duidelijk wie welke (eind)verantwoordelijkheid heeft.
- Introductie wegwijzer bij in diensttreding. Bereikbaar via mijngom.nl.
- Opleiding standaard GIBI en BOS en 10x Bewust Veilig. In deze LMS opleidingen worden medewerkers naast feitelijke kennis m.b.t. het schoonmaakvak meegenomen in duurzaamheid en veiligheid. Daarbij is aandacht voor milieuaspecten, veiligheidsregels en omgangsregels. (Huisregels, e.d.).
- In het leerhuis voor Middenkader van de Gom Akademie wordt naast feitelijke schoonmaak kennis juist ook aandacht besteed aan de diverse managementstijlen. Hoe krijgen we onze medewerkers gemotiveerd om duurzaamheid mee te nemen in hun dagelijkse doen en laten bij de klant.
- Deelname aan branche initiatieven die betrekking hebben op duurzaamheid. Door actief deel te nemen wordt de kennis vergroot en kunnen initiatieven binnen het eigen bedrijf gepilot worden en bij succes worden doorgevoerd.
- Deelname in schoonmaakplatforms / verenigingen. Hierdoor wordt kennis opgedaan.
- Via Duurzaamheidsdashboard organisatie aangesloten houden. Niet alleen na de besluitvorming, maar juist ook door mensen mee te nemen in de fase naar het besluit toe.
- Jaarplannen en vandaaruit cascadering naar Business Units.
- Code verantwoordelijk marktgedrag.
- Samenwerking met andere Facilicom bedrijven. (SDG Leads, Kenniskring Veiligheid).

Bronnen:

www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

6.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

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

De werkgroep duurzaamheid kent vertegenwoordiging op de thema's: zorgdragen voor medewerkers; inclusiviteit en circulariteit.

De groep wordt voorgezeten door de operationeel directeur en heeft daarmee de link naar het Directie Team van Gom. Overige leden komen van de afdelingen HR, Marketing & Development en Performance Center. Tevens is vanuit Facilicom de duurzaamheidsmanager lid van de werkgroep. Hij is de linking pin naar de Centrale Directie.

De werkgroep komt minimaal maandelijks bij elkaar en dan wordt de voortgang van de diverse duurzaamheidsdoelstellingen besproken. Ter ondersteuning is er een duurzaamheidsdashboard.

Op Faciwiki zijn de processen terug te vinden die onderdeel uitmaken van ons managementsysteem ISO 9001 en ISO 14001. Vanuit de afdeling Performance Center worden de processen bewaakt. Onderdeel van die bewaking zijn (proces)audits die door de afdeling worden uitgevoerd in de operatie en bij ondersteunende stafdiensten. Bevindingen maken onderdeel uit van het tweejaarlijkse managementreview dat gepresenteerd wordt in het Directie Team en vervolgens in het Operationeel Management Team.

Binnen Facilicom is er een MVO werkgroep (SDG Leads) die wordt voorgezeten door de Financieel Directeur van de Facilicom Group. Gom wordt daarin vertegenwoordigd vanuit het Performance Center. Deze werkgroep komt 5x maal per jaar bijeen.

In verschillende appgroepen houden de divisies elkaar aangesloten over initiatieven en ontwikkelingen. (SDG leads en Keepers of the Earth)

Bronnen:

Managementsystemen van de onderliggende certificaten en keurmerken.

(ISO 9001 en 14001; CO2 Prestatieladder; PSO; VCA**; OSB Keurmerk [incl 4400-1] en VSR Keurmerk)

6.6 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**
- **Toegankelijk?**

Communicatie rondom maatschappelijke verantwoordelijkheid moet transparant zijn.

Daarom is het belangrijk dat het duidelijk is welke activiteiten wij op dit gebied ondernemen en dat wij ons realiseren wat de effecten daarvan zijn. Daarbij zorgen we dat onze stakeholders duidelijke en juiste informatie krijgen die voldoet aan de hierboven genoemde criteria.

Bronnen:

Jaarverslag, incl. Facilicom CSR report

Gespreksverslagen diverse stakeholders, waaronder ondernemingsraad; opdrachtgevers en leveranciers.

Social media

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

Gom communiceert op vele manieren over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, namelijk

- In vergaderingen en in gesprekken met stakeholders.
- Opdrachtgevers gaan steeds nadrukkelijker in aanbestedingen uitvraag doen op duurzaamheid. In de offertes geven wij aan wat onze visie en aanpak daarop is en na gunning gaan we in gesprek met de klant over verwezenlijking van gestelde doelen.
- Binnen de brancheverenigingen wordt actief deelgenomen door Directie, HR, Marketing & Development en Performance Center.
- Artikelen over MVO in de diverse vakbladen.
- In jaarverslagen en in het bijzonder CSR report.
- Verplichting tot ondertekening van de Duurzame Inkoopcode Facilicom Group door leveranciers, waarmee Gom duidelijk haar standpunt inneemt in maatschappelijk verantwoordelijkheid.
- Elke medewerker van Gom ondertekend bij indiensttreding de Facilicom Bedrijfscode. Hierdoor is duidelijk hoe Gom haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt en wat wij daarin verwachten van onze medewerkers.
- Door het ondertekenen van de Zelfverklaring Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

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

Gom rapporteert over MVO in een apart CSR jaarverslag.

Daarnaast is de zelfverklaring ISO 26000 NPR9026 via Internet beschikbaar.

Bronnen:

<https://facilicom-group.preview.foleon.com/facilicomgroup/csr-verslag-facilicom-group/start/>

Social media

www.gom.nl

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

In het jaarverslag wordt o.a. aandacht besteed aan:

- Doelstellingen en de realisatie van sociale-, milieu- en economische cijfers.
- Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's, zoals trainingen en opleidingen; personeelssamenstelling; certificeringen; etc.
- Successen en verbeterpunten.

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

Bij het opstellen van het maatschappelijk jaarverslag is rekening gehouden met:

- De onderwerpen en het toepassingsgebied die passen bij een organisatie van onze omvang.
- Voldoende detailniveau, die van een organisatie van onze omvang mag worden verwacht.

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

In een groot bedrijf met veel belangen en vele stakeholders zijn er altijd wel meningsverschillen.

Het hebben van meningsverschillen is zeker geen probleem, zolang deze leiden tot gezonde discussies en daaruit voortkomende gezamenlijke verbeterlagen en zelfs nieuwe duurzaamheidsdoelstellingen.

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

Om conflicten op te lossen heeft onze organisatie de volgende methoden:

- Rechtstreekse discussies met onze stakeholders in geval van conflicten.
- Klachtenprocedure binnen ons managementsysteem, waarbij ruimte voor hoor en wederhoor.
- Vertrouwenspersonen. Iedere medewerker heeft recht op een werk- en leefomgeving waarin men zich veilig voelt. Wij willen ongewenst gedrag daarom voorkomen en bestrijden. Ons uitgangspunt is dat ongewenst gedrag niet wordt getolereerd.

- Jaarlijks brengen de vertrouwenspersonen een jaarverslag uit. Hierin signaleren zij knelpunten in de uitvoering van het beleid en adviseren zij de werkgever gevraagd en ongevraagd over de mogelijkheden tot het voorkomen en bestrijden van ongewenste omgangsvormen.
- Afvaardiging vanuit HR in de CAO onderhandelingen.
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De commissie Code Verantwoordelijk Marktgedrag kan zowel ondertekenaars als niet ondertekenaars aanspreken op het handelen conform de Code. Mocht de commissie aanbestedingen in de praktijk signaleren die niet conform de Code zijn, dan zal zij partijen hierop aanspreken en partijen verzoeken om de aanbesteding aan te passen.

Bronnen:

Jaarverslag Vertrouwenspersonen (niet opvraagbaar)

CAO Schoonmaak; www.ras.nl

www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl

6.7 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?

Gom monitort het effect van haar activiteiten op relevante thema's en onderwerpen door:

- Continu in gesprek te zijn met al haar stakeholders.
- Het uitvoeren van benchmarks, waarbij Medewerker Tevredenheid Onderzoek (MTO) en Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) belangrijke graadmeters zijn.
- Het monitoren van diverse indicatoren, zoals
 - CO2 emissies;
 - ziekteverzuim;
 - verloop;
 - kwaliteitsmetingen;
 - resultaten Gom Akademie
 - (bijna)ongevallenregistratie
 - milieu incidenten

Voor deze monitoring geldt minimaal:

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

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

Gom beoordeeld de voortgang van haar prestaties in de diverse dashboards die hier voor ontwikkeld zijn. Die dashboards maken onderdeel uit van de diverse overlegvormen die er zijn en centrale vragen die Gom zich daarbij stelt:

- ✓ Zijn de beoogde doelen gehaald?
- ✓ 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?

Van die overleggen worden verslagen (actie- besluitenlijsten) gemaakt en de resultaten vormen tevens input voor de nieuwe jaarplannen op bedrijfsniveau, maar ook zeker op Business Unit niveau.

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

Gom heeft een grote groep van stakeholders waar zij veelvuldig mee in gesprek is.

Bij vraag 8 en 9 zijn deze uitgebreid besproken. De mate waarin de stakeholders worden betrokken is, zoals al eerder aangegeven, sterk afhankelijk van de invloed en het belang van de stakeholder voor Gom.

Input wordt o.a. verkregen uit

- KTO;
- Evaluatiegesprekken;
- VSR / DKS metingen;
- Belevingsmetingen;
- MTO.

Bronnen:

Jaarlijkse Medewerkers Tevredenheids Onderzoek

Jaarlijkse Klant Tevredenheids Onderzoek

Diverse reviews m.b.t. klantmetingen

Jaarverslagen, incl. milieujaarverslag

Vraag 37a: Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

- Gom heeft voor haar medewerkers de 10x Bewust Veilig campagne uitgerold.
- Medewerkers kunnen kosteloos deelnemen aan grote aantallen GoodHabitx trainingen.
- In het kader van levenslang ontwikkelen is voor het Middenkader het Leerhuis ontwikkeld binnen de Gom Akademie.
- Werkgeluk vergroten door combinatie van value drivers Veiligheid, (leiderschaps)ontwikkeling, vitaliteit en beleving.
- Implementatie programma Vitale organisatie. Gom vindt het belangrijk dat medewerkers duurzaam inzetbaar blijven. Dit gebeurt onder de pijlers:
 - Gezondheid & energie
 - Vakkennis & vaardigheden
 - Motivatie & betrokkenheid
 - Werk-privé balans
- Instroom scholieren vakscholen + MBO via afgesloten samenwerkingsafspraken.
- Instroom SROI medewerkers.
- Opzetten van praktijklocaties, incl. opleiding van praktijkbegeleiders.
- Deelname in diverse projecten van de Facilicom Foundation. Missie van de Foundation is:
- “Samenwerken aan een inspirerende leefomgeving voor iedereen voor wie dat niet vanzelfsprekend is!”
- Medewerkers ondersteunen met schuldhulprouwe.
- Contractduur van schoonmaakmedewerkers proberen te verhogen teneinde economische onafhankelijkheid te bevorderen.
- Ondertekening van het leerwerkakkoord Facilitaire Dienstverlening.
- Eind 2021 is de scope van het ISO 14001 certificaat uitgebreid naar de gehele organisatie.
- Gom reikt jaarlijks de “Gom Awards” uit aan medewerkers en teams die uitblinken in enthousiasme en vakmanschap.
- Op de dag van de schoonmaker (15 juni) zet Gom haar medewerkers jaarlijks in het zonnetje.
- Buitengewoon. Iedereen die wil werken moet die kans krijgen. Met een buitengewone aanpak overbruggen wij de afstand naar een echte baan voor gewone mensen. Dat is Buitengewoon.
- Met als missie: “Inclusiviteit is een strijd. Onze strijd.”

Bronnen:

<https://www.facilicomgroup.nl/nl/facilicom-foundation>

<https://www.facilicom.nl/nl/schoonmaak/over-gom/de-certificeringen-en-verklaringen-van-gom>

<https://www.facilicom.nl/nl/schoonmaak/over-gom/duurzaamheid/inclusieve-samenleving>

<https://www.hoelekkerwerkij.nl/home>

<https://wijzijnbuitengewoon.nl/home>

Vraag 37b: Welke doelen zijn nog niet bereikt?

Concrete doelen waar Gom naar toewerkt zijn:

- De ambitie om op de PSO ladder een trede te stijgen. Eind 2021 was dit nog trede 2.
- De CO2 footprint voor scope 1 en 2 is volledig inzichtelijk gemaakt. De uitdaging ligt er de komende jaren om deze ook inzichtelijk te krijgen voor scope 3. Wij zijn hierover in gesprek met onze leveranciers.

6.8 Selecteren van MVO-initiatieven en –instrumenten

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

Gom neemt deel aan de volgende MVO-initiatieven:

- Code Verantwoordelijk Marktgedrag
- NEN-ISO 26000 icm NPR 9026
- Criterium Duurzaam Inkopen (MVI)
- Ecovadis platform
- Lidmaatschap MVO Nederland
- Leerwerkakkoord Facilitaire Dienstverlening
- PSO ladder

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

Gom heeft onderstaande punten overwogen bij de keuze voor genoemde initiatieven onder vraag 28:

- ✓ Ondersteunen van de principes NEN ISO 26000
- ✓ Praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan
- ✓ Is ontworpen voor ons type organisatie en haar interessegebieden
- ✓ Helpt Gom om specifieke stakeholdergroepen te bereiken
- ✓ Genoemde initiatieven hebben een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit
- ✓ Facilicom Foundation
- ✓ Toegankelijke systemen om transparant duurzaamheid inzichtelijk te maken

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

- Partnerschap MVO Nederland
- Inzichtelijk maken van de MVO prestaties
- Uitrollen NPR 9026 in combinatie met de Zelfverklaring 26000 en deze promoten in aanbestedingen
- Ondertekening Code Verantwoordelijk Marktgedrag en indien nodig zaken inbrengen
- Afdeling Centrale Inkoop van de holding toetst bij elk contract of milieu- en sociale aspecten voldoende aandacht hebben gekregen volgens de criteria van Duurzaam Inkopen.