

HANDBOEK FIRA PLATFORM



INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
2	CONTEXT FIRA PLATFORM	2
2.1	Business model FIRA Platform	2
2.2	Waarom het FIRA Platform	2
2.3	Uitgangspunten FIRA Platform	3
2.4	Internationale Standaarden.....	3
2.5	Sustainability Framework FIRA Platform	4
2.6	Toetsing – Claims verificatie	4
2.7	Rapportages en beoordelingen.....	4
3	HET FIRA PLATFORM	7
3.1	Inloggen in het FIRA Platform	7
3.2	Report Builder	8
3.3	Evidence	15
3.4	Submit	15
3.5	Reports.....	15
3.6	Disclosure	17
	BIJLAGE 1: TEMPLATE ASSURANCE STATEMENT	18
	BIJLAGE 2: ISSUE ANALYSE MVO-THEMA'S EN PRIORITERING VAN ACTIVITEITEN	19
	BIJLAGE 3: STAKEHOLDER MANAGEMENT	21

1 INLEIDING

Samenwerken. De essentie van duurzaamheid is samenwerken. Samenwerken met bedrijven en stakeholders, samenwerking tussen klanten en leveranciers. De praktijk leert dat duurzaam inkopen een effectieve basis biedt om de bedrijfsstrategie van een onderneming daadwerkelijk te verwezenlijken. Samenwerken aan duurzaamheid is een uitdaging omdat voor dit onderwerp een brede kennis en een specifieke manier van denken nodig is.

Perspectief Inkoper. Duurzaam inkopen vereist inzicht in het handelen van leveranciers. Duurzaamheidsissues zijn per bedrijfstak verschillend. Dat betekent dat er telkens andere informatie nodig is en dat vraagt nogal wat flexibiliteit en expertise. De inkoper wil inzicht in de prestaties en de risico's per bedrijfstak. Inzicht in de kansen tot samenwerking. Deze informatie wil hij op voorhand hebben. En voor hij een keuze maakt uit de leveranciers wil hij zeker weten dat die informatie ook betrouwbaar is.

Etaleren als Leverancier. In het FIRA Platform presenteren de leveranciers hun duurzaamheidsprestaties. FIRA ontsluit deze informatie; overzichtelijk, onafhankelijk en betrouwbaar. De prestaties worden geverifieerd en kunnen worden vergeleken met anderen bedrijven. Door de onderlinge vergelijking kunnen leveranciers zich onderscheiden. Dat biedt tevens zekerheid aan inkopende organisaties. Deze kunnen nu beter en sneller de juiste partner selecteren. Alleen zo ontstaat er een natuurlijke marktwerking en wordt innovatie bevorderd en beloond.

Shared Value. Het FIRA Platform is opgezet om, met respect voor de eigen identiteit, samenwerking op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) tussen leverancier en klant te stimuleren en hiermee 'shared value' te creëren.

Handboek FIRA Platform

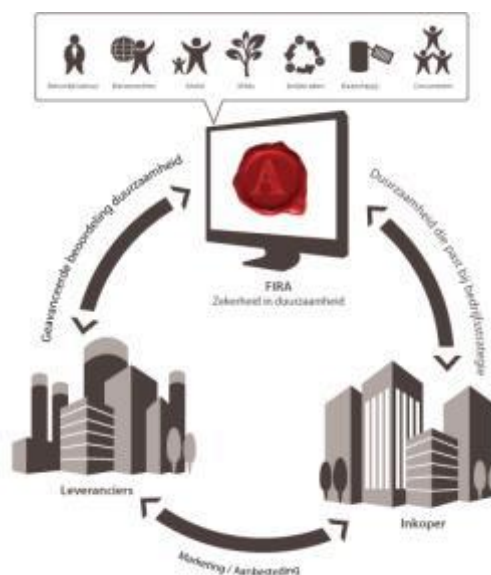
Dit handboek is bedoeld als hulpmiddel voor het invoeren van informatie in het FIRA Platform. Het platform biedt door middel van helpteksten concrete aanwijzingen in ieder scherm. Dit handboek geeft achtergrondinformatie bij de schermen en informatie over inloggen, verificatie en publicatie van de verschillende rapporten.

2 CONTEXT FIRA PLATFORM

2.1 Business model FIRA Platform

Verbinden Inkopers & Leveranciers.

FIRA koppelt ondernemingen die duurzaam willen inkopen aan potentiële leveranciers. Voor inkopende bedrijven weegt duurzaamheid steeds vaker mee bij de selectie van een leverancier. Bedrijven willen daarom graag hun duurzaamheidsprestaties tonen, inclusief de manier waarop deze zijn verankerd in de organisatie. Het gebruiken van het FIRA Platform is efficiënt, omdat de duurzaamheidsinformatie slechts eenmaal ingevuld hoeft te worden en niet meer voor elke klant afzonderlijk. Inkooporganisaties van bedrijven kunnen online gegevens bekijken en zo bedrijven selecteren die passen bij hun bedrijfs- en inkoopstrategie.



2.2 Waarom het FIRA Platform

Het FIRA Platform vervult de volgende rollen:

1. **Faciliteren leveranciers.** Het FIRA Platform helpt leveranciers/ organisaties bij het opzetten van een duurzaamheidsstrategie voor de onderneming door het aanbieden van een structuur (procesaanpak) en een onafhankelijk beoordeling van de informatie.
2. **Betrouwbare informatie voor inkopers.** Het FIRA Platform zorgt voor deugdelijke informatie door jaarlijks opnieuw de informatie te verifiëren. Ook maakt het FIRA Platform de duurzaamheidsinformatie begrijpelijk voor inkopers.
3. **Vergelijken.** Het FIRA Platform maakt uw duurzaamheidsprestaties zichtbaar voor bestaande en voor nieuwe klanten. Inkopers zien direct hoe leveranciers zich onderscheiden ten opzichte van uw concullega's.
4. **Marktwerking.** Een natuurlijk marktwerking ontstaat doordat het FIRA Platform de duurzaamheidsprestaties van de leveranciers vergelijkt en doordat inkopende organisaties leveranciers selecteren op basis van duurzaamheidsvoorwaarden.
5. **Samenwerking.** klant en leverancier zijn partner binnen een herkenbare bedrijfsstrategie. Het is de basis van een bedrijfsstrategie gericht op "shared value", gericht op kennisuitwisseling en een langdurige samenwerking, gericht op continuïteit van het bedrijf.
6. **Kosteneffectief.** Leveranciers vullen hun duurzaamheidsgegevens één keer in en niet meer voor iedere klant afzonderlijk. Bij wijzigingen kunnen gegevens gemakkelijk online worden aangepast.

2.3 Uitgangspunten FIRA Platform

Bij het ontwikkelen van het FIRA Platform is er rekening gehouden met een aantal uitgangspunten. Dit zijn de drie belangrijkste:

1. **Procesaanpak.** Een duurzame bedrijfsvoering en duurzame producten zijn niet in één dag ontwikkeld. Dit is een proces dat zich uitstrekt over langere tijd, soms zelfs over jaren. Het is eigenlijk een continu proces! Door te werken met verschillende procesniveaus (Basic, Extended en Complete) kan de leverancier/organisatie haar duurzaamheidsbeleid stap voor stap opzetten en implementeren. Het is aan de organisatie samen met stakeholders, zoals klanten, om te bepalen welk rapportageniveau wenselijk is.
2. **Respect voor identiteit van de organisatie.** Iedere organisatie is uniek en volgt een specifieke strategie en aanpak. Het FIRA Platform biedt ruimte voor de eigen identiteit. Met behulp van de value chain brengt de organisatie de MVO-issues in kaart: in de organisatie, in de supply chain en de diensten en/of producten. Op basis van deze MVO-analyse bepaalt de organisatie haar MVO-strategie.
3. **Waarden versus voorschrijven.** Uit de praktijk blijkt dat specifiek voorschrijven van maatregelen ten koste gaat van innovatie. Het FIRA Platform waardeert maatregelen en impact, waarna klanten deze impact en innovatieve ideeën kunnen vergelijken.

2.4 Internationale Standaarden

ISO26000, GRI en AA1000. Het FIRA Platform sluit nauw aan bij internationale en nationale normen op het gebied van duurzaamheid zoals ISO26000, AA1000 en GRI. Het platform biedt een geavanceerde aanpak om ISO26000 te implementeren voor elke organisatie. Centraal in onze aanpak staan de MVO-principes en de kernthema's zoals benoemd in ISO26000. Voor geïnteresseerden is een kruistabel beschikbaar welke de verbanden tussen het FIRA Platform en ISO26000 weergeeft.

	Behoorlijk bestuur Een heldere beslisstructuur voor beleid en aanpak van duurzaamheidsthema's	
	Mensenrechten Respecteren, beschermen en realiseren van de fundamentele rechten van de mens	
	Arbeid Een gezonde arbeidsrelatie tussen werkgevers en werknemers	
	Milieu Transparantie over milieuprestaties en maatregelen voor verbetering	
	Eerlijke Zaken Eerlijk zaken doen binnen uw bedrijf en de value chain	
	Consumenten Adequate en eerlijke informatie aan gebruikers over uw producten en/of dienstverlening	
	Maatschappij Betrokken bij en bijdragen aan de samenleving	

**Het FIRA Platform maakt uw MVO prestaties transparant.
Het is gebaseerd op bestaande richtlijnen en 'geen nieuwe richtlijn'**

2.5 Sustainability Framework FIRA Platform

Het FIRA Platform ondersteunt leveranciers/organisaties bij het opzetten van de duurzaamheidsstrategie voor hun onderneming en tevens bij het consolideren en inbedden van die strategie in de organisatie.

Het FIRA Platform schrijft geen inhoudelijke criteria of 'best practices' voor, maar moedigt de leveranciers/organisaties aan om ambities te definiëren en een duurzaam groeipad te kiezen passend bij de bedrijfsvoering. Met de FIRA Platform modules bouwt de organisatie gaandeweg aan een duurzame bedrijfsvoering:

- *Quickscan (Inventarisatie)* Wat we al doen aan MVO. Een CSR Scorecard met een beknopte weergave van prestaties op basis van MVO-onderwerpen specifiek geselecteerd voor uw bedrijf.
- *Basic (Aanpak)* Waar willen we aan werken. Een MVO-rapport met bedrijfsprofiel, MVO-verklaring, uw aanpak (programma, doelstellingen) en plannen op basis van MVO-onderwerpen geselecteerd door FIRA.
- *Extended (Kansen)* Onze visie op de toekomst. Een MVO-rapport met bedrijfsprofiel, MVO-verklaring, uitgebreide bedrijfsanalyse van de waardeketen op basis van MVO-risico's en kansen. Uw aanpak (programma, doelstellingen) op basis van MVO-onderwerpen geselecteerd door FIRA én door u als bedrijf.
- *Complete (Implementatie)* We ondernemen maatschappelijk verantwoordelijk. Een compleet MVO-rapport aangevuld met stakeholder inventarisatie en materialiteitsanalyse, bestuur en organisatie, monitoring en management systeem integratie. Dit rapport is in lijn met ISO 26000.

2.6 Toetsing – Claims verificatie

Alle MVO-rapporten worden standaard op basis van 'moderate assurance (beperkte zekerheid)' geverifieerd. Dit betekent dat MVO-claims in het platform worden getoetst op basis van door u aangeleverde informatie. Indien gewenst kunt u ook kiezen voor 'high assurance (redelijke zekerheid)'. Op dit niveau neemt FIRA op locatie steekproeven binnen diverse lagen van de organisatie, waarbij de nadruk ligt op de juistheid van informatie en in hoeverre management systemen zijn verankerd in de organisatie. High assurance kan interessant zijn wanneer u opereert in risicolanden of om beter te scoren in rating systemen. Voor een rapport met high assurance kunt u offerte aanvragen bij uw assessor.

2.7 Rapportages en beoordelingen


De uiteindelijke FIRA rapportage zoals die gepubliceerd wordt in het platform bestaat uit drie delen:

1. De CSR Scorecard
2. Het CSR Report
3. De Assurance Statement (verificatieverklaring)






2.7.1 De CSR Scorecard

De CSR Scorecard geeft een beknopt overzicht van de prestaties en de FIRA beoordeling daarvan op de belangrijkste MVO-onderwerpen voor een organisatie. Deze onderwerpen worden voor het Basis rapport geselecteerd door FIRA op basis van marktanalyse, 'expert judgement' en maatschappelijke verwachtingen. Er wordt rekening gehouden met de aard en schaal van de activiteiten: iedere bedrijfstak krijgt de onderwerpen die qua MVO-impact het meest relevant zijn. Grote bedrijven (vanaf 100 fte) krijgen over het algemeen meer onderwerpen dan kleine. In het Uitgebreide rapport wordt de scorecard aangevuld met onderwerpen die vanuit de issue analyse door de organisatie zelf ook als relevant en belangrijk worden aangemerkt. In het Complete rapport komen daar de onderwerpen bij die door stakeholders als relevant en

belangrijk zijn aangemerkt. De scorecard bij het Complete rapport geeft derhalve een overzicht van alle materiële onderwerpen voor een organisatie.

Core Subject	Issue	Supplier Score	Achievements	Next steps
	Health & Safety at Work Selected by FIRA ISO 26000 Class: Health and safety at work - Company	 Explain	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Policy Code of conduct ✓ Measure VCA diploma & 39's voor alle medewerkers 	
	Circular design and development Selected by FIRA ISO 26000 Class: Sustainable resource use - Products/Services	 Explain	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Measure Energiebesparingsadvies ✓ Measure BIM (Bouw Informatie Management) 	<ul style="list-style-type: none"> ⓐ Scale and quantify practices related to the use of renewable materials.
	Energy efficient design Selected by FIRA ISO 26000 Class: Climate Change - Products/Services	 Explain	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Measure Energiebesparingsadvies 	<ul style="list-style-type: none"> ⓐ Scale and quantify practices related to design and development of energy-efficient buildings and installations.
	Promoting Social Responsibility for Clients Selected by FIRA ISO 26000 Class: Promoting social responsibility - Products/Services	 Explain	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Measure Energiebesparingsadvies 	<ul style="list-style-type: none"> ⓐ Disclose how it continuously promotes sustainable procurement of building materials.
	Safe and healthy buildings Selected by FIRA ISO 26000 Class: Consumer health & safety - Products/Services	 Explain		<ul style="list-style-type: none"> ⓐ Disclose practices related to the design and development of buildings and installations focused on well-being of end-users.

De score is gebaseerd op de resultaten zoals getoond in het FIRA Platform. Voor elk onderwerp worden MVO-aspecten weergegeven (zie 'Explain' bij elk onderwerp) die relevant zijn voor de organisatie. FIRA beoordeelt de prestaties van de organisatie op basis van 'expert judgement': er wordt gekeken of het MVO-programma alle aspecten van een onderwerp dekt én of er sprake is van significante impact, ook in vergelijking met wat er op dat moment mogelijk is in de markt. Afhankelijk van wat de organisatie per onderwerp in het platform laat zien is de score:

Score	Uitleg
	Er zijn geen initiatieven getoond.
	Er is een duidelijke ambitie op het onderwerp en de benoemde aspecten, geïllustreerd door verbeterplannen, beleid, of certificaten.
	Er is/zijn één of meerdere concrete maatregelen (CSR Measures) die een positieve bijdrage leveren aan de benoemde aspecten.
	De ambitie is geconcretiseerd met doelstellingen die periodiek worden gemeten en geëvalueerd.
	Op de benoemde aspecten van dit onderwerp is substantiële MVO-impact bereikt.

Jaarlijks wordt de voortgang op ieder onderwerp opnieuw beoordeeld. De FIRA facilitatie is erop gericht om bedrijven te stimuleren hun prestaties ieder jaar te verbeteren. Echter, bij gebrek aan voortgang, of als een organisatie achter gaat lopen op wat er in de markt mogelijk is, kan het zijn dat er tijdens deze herbeoordeling minder kwartjes worden uitgedeeld dan het jaar ervoor. Onder 'Next steps' wordt aangegeven wat een organisatie kan doen om de prestaties te verbeteren.

2.7.2 Het CSR Report

Complete weergave van de informatie die organisaties hebben ingevoerd in het platform, inclusief alle verificatiebevindingen van FIRA. Dit rapport kan naar keuze worden samengesteld: via het menu aan de linkerkzijde van de pagina kunnen de onderdelen worden geselecteerd die men wil zien. In dit menu zijn alleen de hoofdstukken opgenomen die door de organisatie in het platform zijn ingevuld. Niet alle informatie die in het platform is ingevoerd wordt in het rapport gepubliceerd. Middels Draft Reports kan tijdens het invullen van het platform zicht worden gehouden op hoe het rapport er na (her)publicatie uit komt te zien.

Het is mogelijk om het rapport te printen, of (middels dezelfde functie) op te slaan als pdf. De opties 'Show Fira Comments' en 'Show Help Tekst' geven de mogelijkheid om de verificatiebevindingen wel of niet in het rapport op te nemen, alsmede introductieteksten die uitleggen welke informatie wordt weergegeven.

Op een aantal plaatsen geeft het rapport de mogelijkheid om onderliggende documenten te downloaden. Dit is het geval bij:

- Declaration;
- Policies – als er een Code of Conduct en/of een Code of Conduct for Suppliers beschikbaar is;
- Company Certificates (onderliggende certificaten);
- Product Labels (onderliggende certificaten);
- Responsibilities (het Organogram wordt inzichtelijk);
- External CSR Report (het eigen MVO-rapport, FIRA Glossy rapport en/of weblink naar MVO-informatie op de website van de organisatie).

2.7.3 De Assurance Statement

Beknopte verificatieverklaring bij het CSR Report, waarin FIRA weergeeft wat zij heeft onderzocht, op welke manier zij dat heeft gedaan en wat de belangrijkste bevindingen zijn. Deze verificatieverklaring heeft een houdbaarheid van 1 jaar en wordt bij ieder rapport opnieuw afgegeven.

3 HET FIRA PLATFORM

3.1 Inloggen in het FIRA Platform

U heeft zich geregistreerd als deelnemer van het FIRA Platform en inloggegevens ontvangen (bedrijfsnaam en gebruikersnaam). U kunt inloggen in het platform op www.fira.nl. U vindt de login link rechts bovenaan de home page. De inloggegevens zijn hoofdlettergevoelig en persoonlijk. U ontvangt een e-mail van 'notifications@fira.nl' (let eventueel op uw spam-box) met daarin de bedrijfsnaam en uw gebruikersnaam. Tevens vindt u in deze e-mail een link om uw account te activeren en uw wachtwoord aan te maken. Nadat u op deze link heeft gedrukt wordt u geleid naar het FIRA Platform en ziet u een scherm waar u uw wachtwoord kunt aanmaken. Ook dient u daar zowel uw voor- als achternaam in te vullen. Daarna stukt u op 'set password'. Mocht u in de toekomst uw wachtwoord vergeten zijn, dan kunt u een nieuw wachtwoord aanmaken door op de Inlogpagina te kiezen voor 'Forgotten your password?'

Wanneer u bent ingelogd komt u op uw landingspagina. Afhankelijk van uw rechten kunt u hier verschillende keuzes maken. Voor deelnemers met een Leverancierslicentie zijn de volgende opties beschikbaar:

3.1.1 FIRA Register

Hier heeft u toegang tot portfolio informatie inzake alle FIRA deelnemers.

3.1.2 Search CSR Reports

Hier heeft u toegang tot de CSR Scorecards, Rapporten en Verificatieverklaringen van andere FIRA deelnemers.

3.1.3 Document Center

Hier vindt u onder het kopje For Suppliers een aantal algemene FIRA Platform documenten, o.a.:

- Dit handboek
- Introductietrainingen voor de modules
- Word versies van de FIRA MVO verklaring in het Engels en in het Nederlands (om zelf aan te passen)
- Informatie over het commercieel benutten van FIRA Platform deelname

3.1.4 Admin

Als administrator kunt u met de Admin functie nieuwe gebruikers aanmaken of deleten voor uw organisatie. Kies daarvoor in het menu aan de linkerkant 'Users'. Om een nieuwe gebruiker aan te maken klikt u op 'Add new user' en volgt u de aanwijzingen in de Help teksten onder de blauwe vraagtekens. Bewaar (Save) de nieuwe gebruiker. De nieuwe gebruiker ontvangt een e-mail om zijn of haar account te activeren en zelf een wachtwoord in te stellen.

Rechten. Aan elke gebruiker worden rechten toegekend:

- Supplier group: inzien en aanpassen leveranciersmodule (CSR Report Builder).
- Buyer group: inzien rapporten van andere FIRA deelnemers (Search CSR Reports).
- Readonly group: u klikt deze aan in samenhang met de Supplier en/of Buyer group (gebruik voor het toekennen van meerdere rechten de Ctrl-knop). Deze functionaliteit zorgt ervoor dat de gebruiker wel kan inzien, maar niet kan aanpassen in het platform.

- Company Group: Admin rechten, u kunt nieuwe gebruikers aanmaken en verwijderen.

3.1.5 Company CSR Report Builder

Om naar de leveranciersmodule te gaan klikt u op '[UW NAAM] CSR Report Builder'.

U bent nu gearriveerd in het database gedeelte voor uw eigen organisatie. Rechts bovenin ziet u uw eigen inloggegevens en de mogelijkheid om uit te loggen (sign out).

3.2 Report Builder

In de Report Builder treft u aan de linkerkant het menu aan van hoofdstukken die ingevuld dienen te worden om het door u gewenste rapport te kunnen publiceren. Alle informatie die u hier invult en bewaart (Save) blijft opgeslagen, maar wordt pas voor derden zichtbaar als het rapport door FIRA is beoordeeld en gepubliceerd. Ieder onderdeel bevat een korte inleidende tekst. Om informatie toe te voegen dient altijd de 'Edit' of 'Add' knop te worden aangeklikt. Daarmee komen helpteksten beschikbaar onder de blauwe vraagtekens. Hierin staat ook aangegeven wat het maximaal aantal karakters is dat in een bepaalde box mag worden gebruikt. Let op: het platform kan geen gegevens opslaan als dit maximum is overschreden. Zorg ervoor dat u te lange teksten aanpast en nogmaals opslaat (Save).

NB De voertaal van het platform is Engels. Vandaar dat in het raamwerk, de schermnamen, formele eisen, e.d. in het Engels zijn gesteld. Indien u dat wilt kunt u het platform wel in het Nederlands invullen.

Detailniveau data. De gevraagde data in het FIRA Platform hebben in principe de volgende functies:

1. De schermen en gevraagde informatie zijn zo opgebouwd dat de organisatie stap voor stap duurzaamheid organiseert. FIRA schrijft niet voor welke inhoudelijke acties de organisatie moet uitvoeren. Voor alle informatie geldt: is dit niet op u van toepassing en/of is deze informatie voor uw organisatie niet beschikbaar, dan laat u het veld leeg.
2. Het detailniveau van de data is verder afgestemd op:
 - a. de informatiebehoefte van de inkoper;
 - b. de bewijslast nodig voor verificatie door FIRA.

3.2.1 Organization

Company Details. Algemene bedrijfsgegevens. Een deel van deze informatie is al ingevuld door FIRA.

Vision, Mission & Values. Weergave van de algemene visie en missie van de organisatie, alsmede de kernwaarden. Indien de organisatie geen visie, missie en/of kernwaarden heeft geformuleerd blijven deze boxjes leeg. Ook geeft de organisatie haar eigen zienswijze op maatschappelijk verantwoord ondernemen weer (View on CSR). Het gaat dan om een algemene visie hierop: beleid en concrete maatregelen worden later uitgewerkt.

Declaration. Als basis voor het MVO-beleid vraagt FIRA elke deelnemer om zich te committeren aan de zeven principes van MVO zoals geformuleerd in ISO 26000. Ook spreekt de organisatie de intentie uit dat zij materiële MVO-onderwerpen zal identificeren, actief zal managen en de duurzaamheidsprestaties zal verbeteren. De verklaring dient van een datum te worden voorzien en ondertekend te worden door de directie. Indien uw organisatie al beschikt over een eigen MVO en/of duurzaamheidsverklaring waarin dit is weergegeven dan voegt u deze toe (Upload). Het FIRA Platform geeft ook de mogelijkheid om een standaard verklaring te genereren in het Engels. U ziet deze standaardverklaring afgebeeld op deze pagina. Gebruik de

rode knop 'Generate CSR Declaration' als u deze verklaring wilt gebruiken. In het Document Center op de landingspagina (zie 3.1) kunt u ook een Word versie van deze verklaring downloaden, in het Engels of in het Nederlands. Deze Word versie kunt u aanpassen naar uw eigen behoefte.

3.2.2 Due Diligence (vanaf Extended)

Due Diligence betekent 'gepaste zorgvuldigheid' en wordt in managementsystemen gebruikt om aan te geven dat impact van een activiteit van tevoren dient te worden onderzocht, om er zeker van te zijn dat deze activiteit geen bedreigingen oplevert voor de organisatie en/of andere belanghebbenden. In FIRA passen wij 'due diligence toe' door te onderzoeken hoe de waardeketen (Value Chain) eruit ziet en door middel van de 'issue analyse' uit ISO26000, waarbij niet alleen wordt gekeken naar bedreigingen, maar ook naar kansen voor duurzame ontwikkeling.

Value Chain. Een value chain of waardeketen is een korte bedrijfsweergave waarin de input, de (waarde toevoegende) activiteiten en de producten of diensten van een organisatie worden weergegeven. Om te kunnen bepalen welke MVO-onderwerpen relevant zijn voor een organisatie is het belangrijk te weten wat er in de hele keten gebeurt.

FIRA helpt organisaties de waardeketen vorm te geven door deze op te delen in drie categorieën: de leveranciers (Supply Chain), de eigen activiteiten (Company) en de producten en diensten (Products / Services). De organisatie beschrijft op deze manier haar producten en/of diensten, op welke wijze deze tot stand worden gebracht en welke grondstoffen en andere inkoop hiervoor nodig zijn.

Het FIRA Platform richt zich op de activiteiten die het meest relevant zijn voor de waardecreatie door een organisatie. Er kunnen maximaal acht items worden opgevoerd per categorie. Daarbij vraagt het FIRA Platform om de volgende informatie:

Supply chain items – dat wat wordt ingekocht om een product of dienst te realiseren, inclusief indirecte inkoop, zoals kantoorbenodigdheden en lease auto's voor de eigen organisatie. Voor iedere categorie kunnen 'commodities' worden aangemaakt, gecombineerd met de herkomst (Origin) aangezien de plek waar goederen en diensten vandaan komen vaak relevant is voor MVO (spelen er schendingen van mensenrechten of is corruptie een belangrijk onderwerp). Bij het aanmaken van commodities gaat u zo ver terug in de keten als mogelijk (Beyond tier 1). Koopt u bijvoorbeeld uw hout bij een groothandel, maar weet u (bijvoorbeeld middels FSC certificaten) dat het hout van oorsprong uit Indonesië komt, dan geeft u als origin 'Indonesië' aan. Indien deze informatie niet beschikbaar is of niet van toepassing, kiest u Tier 1. U kunt per Supply chain item meerdere commodities toevoegen. Zo kunt u bijvoorbeeld bij Faciliteiten commodities aanmaken voor het gebouw, hard&software en kantoorartikelen. Indien er sprake is van meer dan één leverancier geeft u meerdere namen, of een meer generieke beschrijving, bijvoorbeeld 'meerdere groothandels in bouwmaterialen'.

Company (hier staat de naam van uw organisatie) - Formuleer maximaal acht hoofdactiviteiten waarmee u uw product of dienst realiseert. U kunt daarbij denken aan Productie, Inkoop, Marketing en Sales, etc. Maak in ieder geval één categorie 'Ondersteunende Activiteiten' aan, waaronder bijvoorbeeld HR, Finance en Facility management vallen, want ook die activiteiten hebben vaak een MVO-relevantie.

Products / Services – Geef maximaal acht product- of dienstcategorieën weer die het totaalaanbod van uw producten of diensten dekken. Geef bij iedere categorie weer wat de MVO impact ervan is tijdens de levensduur bij klanten en bij einde gebruiksfase. Denk daarbij aan het gebruik (levensduur, energieverbruik en wat er nodig is voor onderhoud), verwijdering (op welke wijze gebeurt dat) en afvalverwerking (demonteerbaarheid, recycling van onderdelen, etc), maar ook aan niet-materiële aspecten (bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van werknemers of consultancy die bijdraagt aan duurzame ontwikkeling).

CSR Issue Analyse.

ISO 26000 splitst MVO op in zeven kernthema's, die zijn onderverdeeld in 37 MVO onderwerpen (issues). Het FIRA Platform behandelt één van die kernthema's, Bestuur van de organisatie, apart in het Complete Report. Vier issues onder het kernthema Mensenrechten, namelijk Gepaste Zorgvuldigheid, Risicosituaties, Vermijden van medeplichtigheid en Het oplossen van klachten, zijn integraal onderdeel van het FIRA Platform voor alle issues. Deze issues (of eigenlijk: verantwoordelijkheden) gelden niet alleen voor mensenrechten, maar voor de gehele bedrijfsvoering van een organisatie. Deelname aan het FIRA Platform geeft invulling aan gepaste zorgvuldigheid, het inventariseren en beheersen van risicosituaties en het vermijden van medeplichtigheid op alle relevante issues. Mechanismen voor het oplossen van klachten is onderdeel van het Complete Report, maar kan al vanaf het Basic Report worden opgenomen in Achievements. In het FIRA Platform wordt de 'issue analyse' derhalve uitgevoerd op zes kernthema's met in totaal 32 issues.

De issue analyse is een inventarisatie van welke MVO-onderwerpen relevant zijn voor uw organisatie en in welke mate. Deze analyse volgt een bedrijfsmatige insteek. Risico's en kansen van alle issues worden overwogen. Het gaat hierbij om een inventarisatie. Of u al veel aan een onderwerp doet of dat u veel of weinig invloed heeft is hier niet van belang. Scope van het onderzoek is de Scope for FIRA en de waardeketen. U onderzoekt daarbij apart de drie categorieën van uw waardeketen: uw leveranciers, uw eigen activiteiten, en uw producten of diensten.

In essentie bestaat de issue analyse uit 6 basisvragen (relevantie kernthema's), die driemaal worden beantwoord, voor ieder onderdeel van de waardeketen. Indien relevant wordt de evaluatie doorgezet op issue niveau. Op een schaal van 1 tot 5 wordt bepaald hoe significant een issue is voor de organisatie.

In paragraaf 7.3.2 van ISO 26000 staat welke criteria u kunt gebruiken voor het bepalen van relevantie en significantie van ieder issue. De FIRA issue analyse wordt standaard begeleid door een Assessor die u door de analyse heen helpt. Een specifiekere handleiding voor de wijze waarop deze analyse wordt uitgevoerd in het FIRA Platform is opgenomen in bijlage 2.

3.2.3 Stakeholder Management (vanaf Complete)

Stakeholders (belanghebbenden) zijn alle partijen (personen, organisaties of belangengroepen) die belang hebben bij, beïnvloed worden door en/of invloed kunnen uitoefenen op de activiteiten en besluiten van uw organisatie. Het onderdeel stakeholders bestaat uit vier onderdelen die u stap voor stap helpen te bepalen wie uw belangrijkste stakeholders zijn en hen te betrekken bij de issue analyse. Een specifiekere handleiding voor de wijze waarop deze analyse wordt uitgevoerd in het FIRA Platform is opgenomen in bijlage 3.

Stakeholder Groups. Er is een tiental 'default stakeholdergroepen' gedefinieerd in het platform. De groepen kunnen worden aangepast en er kunnen groepen worden toegevoegd of weggehaald. U kunt er ook voor kiezen om bepaalde groepen op te splitsen, bijvoorbeeld als u lokale

en internationale leveranciers apart wilt behandelen, of grote en kleine klanten. U geeft op een schaal van 1 t/m 5 voor iedere groep aan in welke mate zij belang hebben bij duurzaamheids-onderwerpen en in welke mate deze stakeholders en uw organisatie elkaar kunnen beïnvloeden. Indien gewenst kunt u hier in de Comment box een toelichting op geven.

Stakeholder Selection. De volgende stap is dat u kiest welke stakeholders u gaat betrekken bij de issue analyse. Hierbij wordt verwacht dat dat minimaal representatieve vertegenwoordigers zijn van alle belangrijke groepen uit de Stakeholdermatrix (Engagement mandatory: yes), maar u mag natuurlijk meer groepen bij deze analyse betrekken. Zorg ervoor dat uw selectie de stakeholdergroepen goed vertegenwoordigt, dus bijvoorbeeld grote en kleine klanten, werknemers uit verschillende lagen van uw organisatie en/of verschillende vestigingen, of leveranciers die verschillende producten leveren. Deze stakeholders benadert u daadwerkelijk in een stakeholder consultatie (engagement).

Stakeholder Management. Vervolgens geeft u per stakeholdergroep aan op welke wijze de stakeholders worden geconsulteerd, wie verantwoordelijk is en hoe vaak dit dient te gebeuren.

Engagement Results. De samenvatting van de stakeholder consultatie wordt hier ingevoerd. Uitkomsten van individuele gesprekken worden niet standaard geregistreerd. Wel wordt er verwacht dat stakeholder engagementverslagen worden vastgelegd. FIRA kan de verslagen opvragen als bewijslast.

3.2.4 CSR Program

Dit hoofdstuk geeft u de mogelijkheid om op een gestructureerde 'managementsysteemachtige' wijze (plan-do-check-act) het MVO-programma van uw organisatie weer te geven. Hier krijgt de organisatie de mogelijkheid om concrete maatregelen en prestaties zichtbaar te maken, onderbouwd met bewijslast. Niet alle categorieën onder CSR Program hoeven van toepassing te zijn en kunnen derhalve worden leeggelaten. Bovendien hoeft u zich niet te beperken tot de onderwerpen uit de Scorecard: u mag hier alles opvoeren wat u relevant acht, mits afdoende onderbouwd met bewijslast.

Issue Wizard. Tooling om op gestructureerde wijze uw MVO-programma in FIRA onder te brengen. In het Basic rapport vindt u hier de belangrijkste MVO-onderwerpen voor uw organisatie (zie kader).

FIRA selectie onderwerpen

FIRA stelt voor ieder bedrijf vast wat de belangrijkste MVO-onderwerpen zijn. Dit gebeurt op basis van trends in de markt, in samenspraak met inkopers, analyse van sectoren, bedrijfs-grootte en vestigingsplaats (risicolanden), alsmede vanuit de MVO-expertise die FIRA opbouwt als onderdeel van de ontwikkeling van het vakgebied en in samenspraak met NGOs en kennisinstituten. Als u op deze onderwerpen rapporteert, kunt u ervan uitgaan dat uw MVO-programma de belangrijkste aandachtsgebieden afdekt.

Vanaf het Extended rapport komen daar de onderwerpen die belangrijk zijn voor u en voor uw stakeholders bij. Door middel van de Add-knop kunt u voor ieder onderwerp de volgende zaken weergeven:

Management Approach. In de management approach geeft de organisatie voor relevante MVO-onderwerpen aan wat de ambitie is voor de toekomst.

Zorg ervoor dat de ambitie aansluit bij de gegeven relevantie, die zichtbaar wordt door de Explain functie aan te klikken. Vanaf het Extended Report kunnen dat twee definities zijn: die van FIRA en die van de organisatie zelf. Zorg dat de ambitie aansluit op alle MVO-aspecten in beide definities.

Wat bedoelen we met Ambitie?

Een ambitie is een beknopte weergave van de zienswijze van een organisatie op een onderwerp, inclusief een 'stip op de horizon' voor wat u met dit onderwerp wil bereiken. Voorbeelden:

'Wij willen stapsgewijs voldoen aan de participatiewetgeving door de komende jaren een deel van de nieuwe fte's in te vullen met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.'

'Wij willen al onze medewerkers de mogelijkheid bieden zichzelf te ontwikkelen en te streven naar duurzame inzetbaarheid door middel van evaluatie, opleiding en carrièreplanning.'

'Onze organisatie streeft ernaar om het energieverbruik zoveel mogelijk te reduceren of gebruik te maken van duurzame energie. Onze focus ligt daarbij op ons kantoor, ons wagenpark en de distributiediensten die we inhuren van derden.'

Indien de organisatie werkt met concrete resultaatgerichte SMART doelstellingen op de weergegeven onderwerpen, dan kunnen die door middel van Objectives worden weergegeven. Bijvoorbeeld:

'5% fte in 2020 social return'

'opleidingsbudget x% per jaar'

'klimaatneutraal in 2025'

Policies. Alle MVO-gerelateerde beleidsstukken kunnen hier worden weergegeven. Bijvoorbeeld het MVO-beleid, het HR-beleid, het wagenparkbeleid, of het milieubeleid. Daarnaast is er ruimte voor lidmaatschappen of deelnames aan multi-stakeholder initiatieven, bijvoorbeeld lidmaatschap van MVO-Nederland of de UN Global Compact, of onderschrijving van een sector convenant. Twee documenten die hier kunnen worden weergegeven worden via het FIRA rapport ook inzichtelijk voor derden: de Code of Conduct (Code voor ethisch gedrag) en de Supplier Code of Conduct (MVO-criteria voor leveranciers).

CSR Measures. Hier kan een organisatie laten zien welke concrete maatregelen er genomen zijn om een ambitie te realiseren. Het kan gaan om activiteiten, programma's, producten of diensten die al in gebruik zijn en duurzaamheid bevorderen in de breedste zin van het woord, bijvoorbeeld technologische innovaties, besparingsprogramma's, duurzame producten, opleidingsprogramma's, etc.. Gevraagd wordt om aan te geven wat de impact is van de maatregelen: wat levert het concreet op. Als er in de Management Approach Objectives zijn toegevoegd dan is dit de plek om te laten zien hoe ver de organisatie is gevorderd met het bereiken ervan. Zowel het bestaan van de maatregel als de impact dienen door middel van documentatie aannemelijk gemaakt te worden. Directiebeoordelingen (management reviews) en auditrapporten van certificerende instellingen kunnen worden gebruikt als bewijslast voor CSR Measures. Als er al sprake is van externe controle dan neemt FIRA deze bevindingen over en hoeft er dus geen additionele bewijslast te worden geüpload. Ditzelfde geldt voor een door derden geverifieerd MVO-jaarverslag (zie CSR Communication).

Company Certificates. Door certificerende instellingen uitgegeven certificaten gericht op de bedrijfsvoering, zoals ISO14001 of OHSAS18001. Ook de onderbouwende documenten (certificaten) worden via het FIRA rapport inzichtelijk voor derden.

Product Labels. Keurmerken die bedoeld zijn voor uw producten en/of diensten, zoals Milieukeur of Fair Trade. Voer alleen product labels op die van toepassing zijn op uw eigen product of dienst. Wanneer u producten inkoopt met een product label, maar 'voor eigen gebruik' kunt u dit eventueel opnemen in Best Practices. Ook de onderbouwende documenten (certificaten of keurmerken) worden via het FIRA rapport inzichtelijk voor derden.

Third Party Assessments. Een organisatie kan hier allerlei vormen van audits, assessments of verificaties weergeven, die niet passen onder 'Company Certificates' of 'Product Labels'. Bijvoorbeeld een initiatief t.a.v. klimaatcompensatie, extern uitgevoerde RI&Es, of registratie, als erkend leerbedrijf. Voorwaarde is dat er een assessment uitgevoerd dient te zijn door een onafhankelijke derde partij, dat er een programma van eisen aan ten grondslag ligt en dat de assessment is uitgevoerd op grond van feitelijk bewijsmateriaal.

Awards en Rankings. Prijzen, nominaties en erkenningen voor prestaties van uw organisatie door andere partijen kunnen hier worden opgenomen, mits niet ouder dan drie jaar. Ook vermeldingen in ranglijsten kunnen hier worden opgenomen.

Status CSR Program. Dit onderdeel wordt pas actief als er bij Management Approach een ambitie is toegevoegd. Immers, je kunt pas evalueren of er sprake is van afdoende beleid en maatregelen als je weet waar je naartoe wilt werken. Per onderwerp staat hier een opsomming van ambitie, doelstelling(en), beleid, maatregelen en impact. In het boxje Status CSR Program geeft de organisatie weer of men tevreden is met de genomen maatregelen en impact. Als dat niet het geval is verwacht FIRA dat er een keuze wordt gemaakt of er wél of geen prioriteit wordt gegeven aan verbeteracties. Als dat wel zo is (Priority improvement wordt aangevinkt) dan moet daarvoor ook een Improvement plan worden aangemaakt, óf in de bestaande CSR Measure over dit onderwerp staan al verbeterstappen vermeld. Indien er geen prioriteit wordt gegeven aan verbetering (het kan zijn dat daarvoor op dat moment de middelen niet beschikbaar zijn) dan wordt dit uitgelegd in het Explanation boxje. Op deze wijze is voor iedereen helder welke keuzes de organisatie maakt in het prioriteren van MVO-acties.

Improvement Plans. Organisaties laten zien welke verbeterplannen zij hebben in het kader van duurzame ontwikkeling. Voorbeelden van Improvement Plans zijn het ontwikkelen van nieuwe duurzame producten, het verduurzamen van de leveranciersketen, het opzetten van managementsystemen, of actieplannen voor het oplossen van non-compliances. De organisatie kan hiermee laten zien welke ambities ze heeft voor de komende periode. Tijdens de jaarlijkse verificatie monitort FIRA de voortgang van verbeterplannen. Als onder Status CSR Program het vinkje Priority improvement is aangevinkt verwacht FIRA dat hiervoor ook een Improvement Plan is aangemaakt. Let op: verbeterplannen kunnen ook onderdeel zijn van een bestaande CSR Measure. Als dat het geval is hoeven ze niet ook nog eens apart als Improvement Plan te worden toegevoegd.

3.2.5 Governance (vanaf Complete)

In dit hoofdstuk geeft de organisatie inzicht in de hiërarchische structuur en besluitvorming, alsmede in de verantwoordelijkheden die zijn belegd voor MVO.

Governance Principles. Er worden een aantal basisvragen gesteld ten aanzien van bestuur en duurzaamheid. Deze vragen geven een beeld van de mate waarin MVO is geïntegreerd in de organisatie, inclusief monitoring en verantwoording. Er wordt ook gevraagd om bewijslast.

Naast deze vragen bestaat op deze pagina de mogelijkheid informatie te geven over committees of werkgroepen die zich bezighouden met MVO-onderwerpen, bijvoorbeeld een MVO-stuurgroep of milieuwerkgroep, maar ook bijvoorbeeld de OR.

Responsibilities. De organisatie creëert hier een lijst met functies die belangrijk zijn in het kader van besluitvorming en duurzaamheid. Zorg ervoor dat alle functies met verantwoordelijkheden op het gebied van duurzaamheid in deze lijst worden opgenomen, ook wanneer het alleen om uitvoerende verantwoordelijkheden gaat. De opsomming wordt op diverse plekken in het platform gebruikt om aansprakelijkheid en verantwoordelijkheden toe te kunnen wijzen. De standaard lijst met functies in het FIRA Platform is richtinggevend en dient te worden aangepast aan de functietitels in uw organisatie. Gebruik daarvoor de Edit, Delete en Add New Job Title knoppen. De namen van personen die u hier invult worden niet zichtbaar in het CSR Report.

Governance Issues. Op deze pagina wordt vastgelegd wie aansprakelijk en verantwoordelijk zijn voor ieder belangrijk MVO-onderwerp en bestaat de mogelijkheid betrokken medewerkers en stakeholders te registreren. Betrokken functies en stakeholders komen uit de Stakeholder Selection en Responsibilities. Indien hier additionele functies/stakeholders nodig zijn dienen ze daar te worden toegevoegd. Naast de 'material issues' kunnen hier indien gewenst ook andere onderwerpen die onder Management approach prioriteit hebben gekregen worden vermeld, om zo een volledig overzicht te geven van de Management approach van uw organisatie.

3.2.6 CSR Management (vanaf Complete)

In dit hoofdstuk geeft de organisatie een overzicht van monitoring activiteiten en resultaten zoals die voortkomen uit het MVO-managementsysteem van de organisatie en uiting geven aan de manier waarop uitvoering van beleid wordt geborgd.

CSR Measure Management. Als verlengstuk van de CSR Measures wordt hier geregistreerd of deze zijn vastgelegd in een managementsysteem en of er (interne of externe) controle op goede werking plaatsvindt. Indien bijvoorbeeld de management review en/of externe auditrapportage nog niet in het platform zijn opgenomen is dit de plek om dat te doen.

KPI Definition. Adequate monitoring van beleid is gebaat bij het formuleren en registreren van Key Performance Indicators (KPIs): gegevens die iets zeggen over de performance van de organisatie, bijvoorbeeld verzuim, ongevallen, CO2 uitstoot, etc. FIRA beveelt voor elk belangrijk MVO-onderwerp aan dat er gezocht wordt naar KPIs die aansluiten op de doelstellingen (Objectives) en derhalve een beeld kunnen geven van de mate waarin die doelstellingen zijn gerealiseerd. Indien gewenst kan men gebruik maken van voorgedefinieerde KPI's uit de Global Reporting Initiative (GRI). Er wordt geregistreerd op welke wijze de verzameling van data plaatsvindt en hoe vaak dit gebeurt. Indien onderbouwing nog niet in het platform aanwezig is kan hierom gevraagd worden.

KPI Values. Geeft voor iedere KPI een historie van waardes weer. Indien gewenst kan voor een aantal jaren in het verleden ook informatie worden toegevoegd. Indien onderbouwing nog niet in het platform aanwezig is kan hierom gevraagd worden.

Awareness & Competence. Voor elk onderwerp wordt aangegeven welke programma's worden gebruikt om bewustzijn te verhogen en competentie te garanderen. Denk hierbij vooral ook aan het op de hoogte brengen en houden van medewerkers op het gebied van wet- en regelgeving waaraan hun werkzaamheden onderhevig zijn, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid en gezondheid. Als dit al onderdeel is van bijvoorbeeld een CSR Measure kan hier

worden volstaan met een korte vermelding. Indien onderbouwing nog niet in het platform aanwezig is kan hierom gevraagd worden.

3.2.7 CSR Communication

External CSR Report. Hier kan een organisatie laten zien of zij op haar website informatie geeft over MVO-impact en of zij een MVO-jaarverslag publiceert, indien relevant met GRI niveau en externe verificatie er bij.

3.3 Evidence

Deze pagina geeft een overzicht van alle in het platform opgenomen documenten en of deze middels het gepubliceerde rapport inzichtelijk zijn voor derden (Disclosure yes/no). De pagina is georganiseerd in de volgorde van de Report Builder. Documenten kunnen hier worden geupload en verwijderd.

3.4 Submit

Met de submit functie dient u uw informatie in voor verificatie door FIRA. Om een valide rapport te behouden dient de data minimaal eenmaal per jaar geactualiseerd en opnieuw geverifieerd te worden. Vaker is mogelijk. De organisatie kan data op elk moment aanbieden aan het FIRA Platform en verificatie aanvragen.

De data wordt 'bevroren' tijdens de eindverificatie en het schrijven van de bevindingen. FIRA streeft ernaar om de verificatie binnen 10-15 werkdagen af te ronden. Het is mogelijk dat FIRA gedurende die periode om additionele feedback vraagt. U krijgt bericht zodra het rapport is gepubliceerd. Na het verificatieproces kan de organisatie weer gebruik maken van het platform voor de invoer van nieuwe data.

3.5 Reports

Overzicht van de rapporten die voor uw organisatie in het platform aanwezig zijn.

3.5.1 Draft Reports

Wilt u weten hoe uw CSR Scorecard of CSR Report er straks uit gaat zien? Dit kunt u checken onder Draft Reports. Alle informatie die u heeft ingevuld in de Report Builder wordt zichtbaar zoals het straks gepubliceerd zal worden.

CSR Scorecard. Concept CSR Scorecard. De Supplier Score is nog niet definitief. Het platform kan slechts twee kwartjes 'automatisch' uitdelen. De definitieve score, en daarmee het al dan niet behalen van het derde of vierde kwartje, is onderdeel van de eindverificatie en is derhalve pas zichtbaar in de definitieve scorecard. Datzelfde geldt voor de kolom 'Next steps' (tips voor verbeterstappen), die derhalve in dit concept niet is weergegeven.

CSR Report. Concept volledig MVO-rapport. Selecteer met het menu aan de linkerkant welk deel van het rapport u wilt bekijken. Dit is het volledige 'Complete' FIRA menu, dus als u een Basic of Extended Report heeft zal een deel van de items niet op u van toepassing zijn. Dit concept rapport bevat vanzelfsprekend nog niet de FIRA bevindingen die pas worden toegevoegd als onderdeel van de eindverificatie.

Stakeholder Matrix. Indien relevant: een overzicht van de stakeholderanalyse zoals die door de organisatie is opgemaakt.

Materiality Matrix. Indien relevant: een overzicht van de materiële onderwerpen zoals die uit de issue analyse en stakeholder engagement is opgemaakt. Het resultaat van de issue analyse

en de stakeholder engagement wordt getoond in een matrix (vergelijkbaar met de stakeholder matrix) met een bijbehorende tabel. De assen bestaan uit 'mate van relevantie voor de organisatie (inside out) en 'mate van relevantie voor stakeholders' (outside in). Onderwerpen in het kwadrant rechts boven zijn door beide als in hoge mate relevant beoordeeld en worden daarom in het FIRA Platform beschouwd als materieel. Dit zijn de onderwerpen waar een organisatie in ieder geval beleid op zou moeten willen hebben. Het kwadrant rechts onder (business case) geeft onderwerpen weer die door stakeholders minder relevant worden geacht, maar die voor de organisatie wel belangrijk zijn, waarschijnlijk omdat ze zijn verweven met het primaire proces. Het kwadrant links boven (stakeholder focus) geeft issues weer die in ieder geval een goede communicatie verdienen naar de betrokken stakeholders. De immaterial issues behoeven geen verdere actie.

In de tabel onder de matrix staan alle onderwerpen onderverdeeld naar plaats in de waardeketen (leveranciersketen, de organisatie, producten / diensten), met daarbij de beoordeling door de organisatie zelf en door de stakeholders. Het FIRA Platform waarschuwt als hierin onlogische scores voorkomen (inconsistencies). Indien dit het geval is verschijnt er een roze balk bovenin het scherm met daarin het advies de scores nog eens te evalueren (de balk verschijnt bijvoorbeeld als u een onderwerp als niet relevant beschouwt terwijl uw stakeholders het wel belangrijk vinden. U ziet dan de melding 'Stakeholders value this item, please evaluate your position').

3.5.2 Published Reports

Meest recent gepubliceerde rapporten van de organisatie. Rapporten zijn na publicatie een jaar geldig. Als dat jaar verlopen is blijven de rapporten, hangende eventueel vertraagde hertoetsing, nog drie maanden zichtbaar met de aantekening 'Expired' (verlopen). Na die drie maanden worden de rapporten uit het platform verwijderd en wordt de aantekening gewijzigd in 'Invalid'.

CSR Scorecard. Gepubliceerde CSR Scorecard inclusief beoordeling en Next steps (tips voor verbeterstappen).

CSR Report. Gepubliceerd MVO-rapport inclusief FIRA bevindingen. Selecteer met het menu aan de linkerkant welk deel van het rapport u wilt bekijken. Alleen de voor uw rapport relevante hoofdstukken zijn hier weergegeven.

CSR Statement. Assurance statement oftewel FIRA verificatieverklaring bij uw MVO-rapport. Deze verklaring is geen certificaat, maar een weergave van de scope van onze beoordeling, onze werkwijze en een samenvatting van onze belangrijkste bevindingen. Het complete overzicht van bevindingen is opgenomen in het CSR Report. Een voorbeeld van de assurance statement is opgenomen in bijlage 1.

3.6 Disclosure

3.6.1 Customized Disclosure

FIRA staat voor transparantie. In principe is uw FIRA MVO- rapport na publicatie zichtbaar voor alle andere FIRA deelnemers. Echter, informatie vertegenwoordigt waarde. Mogelijk wilt u daarom zelf bepalen met welke klanten die informatie wordt gedeeld. Dit kan Door middel van 'Customized Disclosure', een extra optie in het FIRA platform.

Indien deze functie voor u niet zichtbaar is, maar u heeft wel interesse, neem dan contact op met uw assessor.

3.6.2 CSR Scorecard links

Middels dit menu kunt u uw CSR Scorecard en CSR Re[ort online, middels een simpele link, met klanten delen. U creëert hiervoor een link en kan deze per e-mail uitsturen naar uw klant. Bij Notes kunt u indien gewenst aangeven naar wie de link is verstuurd. FIRA beveelt u van harte aan om deze links ook gebruiken om via uw eigen website direct toegang te verlenen tot het rapport en de scorecard.

BIJLAGE 1: TEMPLATE ASSURANCE STATEMENT

Assurance Statement [Company Name]

[Official Company Name] (further referred to as [Company Name]) has commissioned FIRA Sustainability B.V. to provide external assurance on the reliability of its Corporate Social Responsibility information as presented in the FIRA Platform. This statement is issued to [Company Name] based on our assessment of the content, including underlying systems and available evidence, as disclosed in the Company Basic CSR Report and CSR Scorecard. This statement is intended for clients and other stakeholders who have a professional interest in [Company Name] sustainability performance and opportunities.

The value of this initiative is not found in this statement, but in the actual performance information registered in the FIRA Platform. Visit www.fira.nl to request free access.

Scope

The scope for this assignment is [Copy scope from system], [Official Company Name] based in [the Netherlands] (chamber of commerce XXXXXXX). Please refer to the database for further details regarding legal entities, subsidiaries, processes, etc.

CSR Report: Basic

[Company Name] expresses commitment to the principles of corporate social responsibility, and discloses its ambition on CSR issues as prioritized by FIRA, including management approach, policies, measures and plans.

Methodology & Work Undertaken

FIRA facilitates organizations processing the sustainability information in the FIRA Platform. FIRA ensures that the assessment team possesses the required competencies and adheres to the principles of auditing regarding ethical conduct, professional integrity, and independence. FIRA verifies all claims and information in accordance with the standard particular to the Basic CSR Report (see FIRA Platform Protocol for details). Claims and related information in the FIRA Platform were reviewed based on the evidence made available by [Company Name] to FIRA to determine the plausibility of information.

Conclusion

[Company Name] reports about initiatives and performance related to sustainability. Based on the work undertaken, we conclude that the claims and information portrayed through its Basic CSR Report in the FIRA Platform are reliable.

Summary FIRA Comments

We compliment [Company Name] on initiatives undertaken. Please find a summary of our comments as published in in the FIRA Platform below:

- ④ **SUBJECT:** Comment FIRA Platform.
- ④ **SUBJECT:** Comment FIRA Platform.
- ④ **SUBJECT:** Comment FIRA Platform.

Date of issue: [MONTH DAY, YEAR]

(Company CSR information is re-assessed on annual basis).

On behalf of FIRA,

[Signature]

[Name Technical Verifier]

[Job title]

BIJLAGE 2: ISSUE ANALYSE MVO-THEMA'S EN PRIORITERING VAN ACTIVITEITEN

Context

Het FIRA platform heeft op basis van bestaande (bewezen) MVO-methodieken invulling gegeven aan de ISO26000 begrippen: Relevantie, Significantie en Prioriteit. In het schema hiernaast kunt u zien u op welke wijze deze termen samenhangen met het FIRA platform.



Issue Analyse - Zilver

De issue analyse volgt een bedrijfsmatige insteek. Bedreigingen en kansen van relevante MVO-onderwerpen worden overwogen. Het gaat hierbij om een inventarisatie en dus niet of uw bedrijf al invulling heeft gegeven aan de onderwerpen. Ook of uw bedrijf weinig invloed heeft is niet van belang bij het uitvoeren van deze analyse. De vraag die centraal staat is of het onderwerp een business waarde vertegenwoordigt. De scope van het onderzoek is de scope voor FIRA (Brons, Company Profile) en de waardeketen zoals deze in Brons is gedefinieerd (Value Chain). Voor de issue analyse kan het stappenplan op de volgende pagina worden gebruikt.

Na de eigen analyse identificeert en betreft een organisatie haar belangrijkste stakeholders bij de analyse (zie Stakeholders). Ook zij beoordelen kernthema's en subonderwerpen op (mate van) relevantie.

Materialiteit - significantie

het FIRA Platform combineert de analyses van bedrijf en stakeholders vervolgens in een materialiteitsmatrix, waarin duidelijk wordt welke onderwerpen door beide groepen als belangrijk worden ervaren (Material), welke onderwerpen door één van beide groepen als belangrijk worden ervaren (Business case en Stakeholder focus) en welke onderwerpen niet relevant zijn en/of door geen van beide als belangrijk worden ervaren (Immaterial). In termen van significantie zijn de Material issues het meest significant, de Business case en Stakeholder focus issues minder significant en de Immaterial issues niet significant.

Prioriteren

Het doel van het prioriteren van significante onderwerpen is om te bepalen of er op bepaalde onderwerpen een verbeteractie genomen kan of moet worden genomen. Prioriteren gebeurt in het FIRA Platform in alle niveaus. Dat begint in Brons bij de Improvement Plans en wordt door de issue analyse in Zilver verder verfijnd in Goud, waar voor ieder Material Issue beleid wordt gevormd en eventuele actie wordt ingepland. Bij het prioriteren van significante onderwerpen is allereerst van belang welke acties men al heeft ondernomen t.a.v. een specifiek MVO-onderwerp. De belangrijkste issues zijn immers misschien al uitgewerkt en hoeven derhalve geen prioriteit te krijgen. Ook de wijze waarop invloed uitgeoefend kan worden kan hier van belang zijn (eventueel kan een risicoscore gecorrigeerd worden voor beheersing of invloed).

Belangrijkste argumenten om onderwerpen te prioriteren zijn:

- ❖ Shared value creation: mogelijkheden voor duurzame producten of diensten
- ❖ Niveau beheersing (state of the art)
- ❖ Naleving wetgeving/gedragsnormen
- ❖ Passend bij visie/missie
- ❖ Actie versus beschikbaarheid van middelen (menskracht en kosten)
- ❖ (Doorloop)tijd

- ❖ Kostenimplicaties
- ❖ Effectiviteit

Stappenplan Issue Analyse

Stap 1: Bepalen scenario's - De vraag die centraal staat is of het bedrijf situaties kan markeren waarbij er impact is op het betreffende onderwerp (oftewel: is het van toepassing?). Enkele aandachtspunten:

- ❖ Bedrijfscontinuïteit: Verleg de horizon van kwartaalcijfers naar de komende 10-20 jaar.
- ❖ Overweeg normale en bijzondere omstandigheden en overweeg of het medeplichtigheidsbeginsel van toepassing is (ISO 26000 paragraaf 6.3.5).
- ❖ Bedenk wat de potentiële effecten zijn indien er niks wordt gedaan. Indien een kernthema of issue als niet-relevant wordt beschouwd klikt u 'No' aan en geeft u een uitleg over waarom dit zo is. Indien 'Yes', ga verder met stap 2.

Stap 2: Bedreigingen - Vertegenwoordigt dit scenario een bedreiging t.a.v:

- ❖ Bedrijfsontuïteit (financieel, beschikbaarheid grondstoffen, bemensing, etc.)?
- ❖ Mens of milieu (werknemers, klanten en omgeving)?
- ❖ Reputatie (schade vertrouwen stakeholders/klanten)?
- ❖ Mogelijke overtredingen van wetgeving (door een nieuwe situatie of door veranderende wetgeving)?

Stap 3: Kansen - Vertegenwoordigt dit scenario kansen t.a.v:

- ❖ Gemeenschappelijke waarde creatie - shared value?
- ❖ Marktdifferentiatie?
- ❖ Marktvergroting?
- ❖ Efficiency?

Stap 4: Missie, visie, kernwaarden - Hoe verhoudt dit scenario zich tot ons bedrijfswaardesysteem? Draagt het bij of doet het afbreuk aan onze missie, visie en kernwaarden?

Stap 5: Relevantieniveau - De uitkomsten van stap 2 t/m 4 bepalen de mate van relevantie van iedere issue op een schaal van 1 t/m 5. Hoe groter de bedreigingen voor de bedrijfscontinuïteit, hoe groter de kansen voor duurzame waardecreatie en hoe groter de mogelijke bijdrage van een onderwerp aan het realiseren van de missie van een organisatie, hoe hoger de mate van relevantie. Daarbij kan de volgende indeling behulpzaam zijn:

- Score 1 Scenario's zijn er, maar impact/invloed is zeer beperkt.
- Score 2 Scenario's zijn er. Actie nu niet aan de orde, maar in de toekomst mogelijk wel.
- Score 3 Scenario's vormen een bedreiging voor ons imago, onze bedrijfscontinuïteit of voor stakeholders.
- Score 4 Scenario's vormen kansen voor duurzame ontwikkeling in de keten of in onze bedrijfsprocessen.
- Score 5 Scenario's vormen kansen voor duurzame ontwikkeling en waardecreatie van onze producten en diensten.

Dit is geen absolute score, maar een weergave van de afweging van de mate van relevantie van verschillende issues. Alle keuzes zijn uiteraard voorzien van een motivatie. Bovendien geeft u in iedere categorie (leveranciersketen, eigen bedrijf, product of dienst) aan voor welke items in die categorie de relevantie geldt.



BIJLAGE 3: STAKEHOLDER MANAGEMENT

1. Inleiding

1.1 Stakeholder (belanghebbende) 'Inclusiviteit'

Het aanvaarden van de beginselen van 'accountability' en 'respect voor stakeholders', betekent ook het accepteren van het beginsel van 'stakeholder inclusiviteit': participatie van stakeholders bij het ontwikkelen en bereiken van strategische bedrijfsdoelstellingen.

Inclusiviteit is veel meer dan het 'betrekken van stakeholders'. Het is een commitment om aansprakelijk te zijn aan belanghebbenden die impact hebben of impact ondergaan en participatie te organiseren om issues te identificeren en op te lossen. Samenwerking op alle niveaus, inclusief bestuur, om betere resultaten te bereiken. Dit betekent niet dat organisatie opeens alles moeten doen wat stakeholders vragen, noch dat het haar eigen verantwoordelijkheid voor het nemen van beslissingen verliest.

1.2 Belangen van stakeholders

Een stakeholder heeft belangen die door de besluiten en activiteiten van een organisatie kunnen worden beïnvloed en/of is zelf van invloed op de belangen van de organisatie. Door deze belangen heeft de betrokken partij een 'stake' in de organisatie waardoor een relatie met de organisatie wordt gecreëerd. Deze relatie hoeft niet formeel te zijn. Een organisatie is zich mogelijk niet altijd bewust wie allemaal tot haar stakeholders behoren, hoewel zij behoort te proberen hen te identificeren. Evenzo kunnen veel stakeholders zich mogelijk niet bewust zijn van de mogelijkheid die een organisatie heeft om hun belangen te beïnvloeden.

Organisaties kunnen veel stakeholders hebben. Bovendien kunnen verschillende stakeholders verschillende en soms tegenstrijdige belangen hebben. De belangen van de inwoners van een plaats kunnen de positieve effecten van een organisatie omvatten, zoals werkgelegenheid, evenals de negatieve effecten van dezelfde organisatie, zoals milieuvervuiling. Hoewel de doelstellingen van een organisatie zich mogelijk beperken tot de belangen van haar eigenaars, leden, klanten of oprichters, kunnen andere personen of groepen ook rechten, claims of specifieke belangen hebben waar rekening mee behoort te worden gehouden.

Niet alle stakeholders van een organisatie behoren tot georganiseerde groepen die als doelstelling hebben hun belangen bij specifieke organisaties te vertegenwoordigen. Vele stakeholders zijn misschien helemaal niet georganiseerd, en daardoor kunnen zij over het hoofd worden gezien of worden genegeerd. In sommige gevallen zal het niet mogelijk zijn belangrijke belangen rechtstreeks te vertegenwoordigen. Kinderen leiden bijvoorbeeld zelden georganiseerde groepen van mensen; voor dieren in het wild is dit niet mogelijk. In deze situatie behoort een organisatie aandacht te geven aan de standpunten van geloofwaardige groepen die proberen dergelijke belangen te beschermen.

Een organisatie behoort¹:

- haar stakeholders te identificeren;
- de belangen evenals de wettelijke rechten van haar stakeholders te erkennen, er gepaste waardering voor te hebben en te reageren op de door stakeholders geuite bezorgdheid;
- te onderkennen dat sommige stakeholders de activiteiten van de organisatie in belangrijke mate kunnen beïnvloeden;
- het vermogen van stakeholders vast te stellen om in contact te komen met en betrokken te raken bij de organisatie en de organisatie te beïnvloeden, en daarmee rekening te houden;

¹ ISO 26000, §4.5, pag. 13

- rekening te houden met het verband tussen de belangen van haar stakeholders en de brede verwachtingen van de maatschappij ten aanzien van duurzame ontwikkeling, evenals met de aard van de relatie van de stakeholder met de organisatie;
- rekening te houden met de opvattingen van stakeholders wier 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.

2. Stakeholders identificeren

Om stakeholders te identificeren behoort een organisatie zich de volgende vragen te stellen²:

- Tegenover wie heeft de organisatie wettelijke verplichtingen?
- Wie zou positief of negatief kunnen worden beïnvloed door de besluiten of activiteiten van de organisatie?
- Wie zal waarschijnlijk ongerustheid uiten over de besluiten en activiteiten van de organisatie?
- Wie is in het verleden ingeschakeld toen soortgelijke aangelegenheden moesten worden behandeld?
- Wie kan de organisatie helpen specifieke effecten aan de orde te stellen?
- Wie kan het vermogen van de organisatie om haar verantwoordelijkheden na te komen beïnvloeden?
- Wie zou worden benadeeld indien hij wordt uitgesloten van betrokkenheid?
- Wie in de waardeketen wordt geraakt?

Het FIRA Platform maakt gebruik van methodieken voor stakeholder identificatie die gangbaar zijn in de markt. Belangrijk is hier op te merken dat het in deze stap gaat om een selectie van stakeholders op basis van een inschatting van het bedrijf. Hierbij worden de 'redelijke verwachtingen en belangen' van stakeholders in ogenschouw genomen. Pas na deze stap volgt een inhoudelijk stap waarin de stakeholders al dan niet actief worden betrokken.

2.1 Selectie stakeholder groepen

De kernvraag is voor welke stakeholders uw organisatie 'accountability' aanvaardt. De vuistregels bij de eerste selectie van stakeholdergroepen zijn:

- Van binnen naar buiten:
 - Kan uw organisatie de beslissingen van de stakeholder beïnvloeden?
 - Hebben uw organisatie of uw producten/diensten impact op de stakeholder?
- Van buiten naar binnen:
 - Kan de stakeholder de beslissingen van uw organisatie beïnvloeden?
 - Heeft de stakeholder impact op uw organisatie of uw producten en diensten?

De mate waarop en verdere detaillering is hier nog niet relevant, dit wordt gedaan in de volgende stappen.

Voorbeelden van stakeholders zijn: eigenaren/investeerders, werknemers (evt. vertegenwoordigd via ondernemingsraad of vakbond), klanten en leveranciers, bank/financier, consumenten, sector organisaties, overheid/bevoegd gezag, omwonenden, NGO's/publieke organisaties, media.

2.2 Weging Stakeholders met het FIRA Platform

Voor de weging van stakeholders gebruikt het FIRA Platform een kwadranten methodiek waarin de volgende twee assen zijn gedefinieerd:

1. *Mate van (wederzijdse) beïnvloeding*: kan de stakeholder invloed uitoefen op de besluitvorming binnen uw organisatie en/of heeft uw organisatie invloed op de besluitvorming van de stakeholder of bestaat er een (wederzijdse) afhankelijkheid tussen uw organisatie en de stakeholder?
2. *Mate van wederzijds MVO belang/mate van MVO potentieel*: kan de stakeholder via u impact hebben op MVO gerelateerde onderwerpen of kan uw organisatie via de stakeholder impact

² ISO 26000, §5.3.2, pag. 18,19

hebben op MVO gerelateerde onderwerpen of bestaan er kansen om door samenwerking meer duurzame waarde te creëren?

2.2.1 Mate van wederzijdse beïnvloeding

Overwegingen

- **Wederzijds:** van binnen naar buiten of van buiten naar binnen.
- **Afhankelijkheid:** is er een relatie tussen het bestaansrecht van uw organisatie en het bestaansrecht van de stakeholder.

Schaal

Score 1 Er is geen sprake van (eenzijdige of wederzijdse) invloed op besluitvorming, maar er is wel sprake van MVO relevantie. Bijvoorbeeld leveranciers van producten die niet cruciaal zijn voor een organisatie.

Score 2 Er is sprake van beperkte (eenzijdige of wederzijdse) invloed op besluitvorming. Bijvoorbeeld de overheid als het gaat om algemene wet- en regelgeving.

Score 3 Er is sprake van significante (eenzijdige of wederzijdse) beïnvloeding, maar geen afhankelijkheid. Bijvoorbeeld belangrijke leveranciers, omwonenden van een fabriek, klanten.

Score 4 Er is sprake van eenzijdige afhankelijkheid, uw organisatie is (grotendeels) afhankelijk van de stakeholder of de stakeholder is (grotendeels) afhankelijk van uw organisatie, bijvoorbeeld werknemers, of een bedrijf dat afhankelijk is van één of enkele klanten/leveranciers.

Score 5 Er is sprake van wederzijdse afhankelijkheid, uw organisatie en de stakeholder zijn (grotendeels) afhankelijk van elkaar, kunnen eigenlijk niet afzonderlijk bestaan, bijvoorbeeld als een bedrijf afhankelijk is van de expertise van werknemers, of een bedrijf dat werkt met een 'single source supplier'.

2.2.2 Mate van wederzijds MVO belang

Overwegingen

- **Wederzijds:** van binnen naar buiten of van buiten naar binnen.
- **Bedreigingen en kansen voor duurzame ontwikkeling:** mate van belang vertaalt zich naar de mogelijke impact op bedreigingen en kansen in relatie tot MVO-onderwerpen.

Schaal

Score 1 In relatie tot deze stakeholders zijn geen significante bedreigingen of kansen te bedenken op MVO-onderwerpen.

Score 2 In relatie tot deze stakeholders spelen MVO-bedreigingen of kansen, maar de (potentiële) impact is beperkt.

Score 3 In relatie tot deze stakeholder spelen bedreigingen of kansen die impact kunnen hebben op MVO-onderwerpen waaraan een belangrijk maatschappelijk belang wordt gehecht.

Score 4 In relatie tot deze stakeholder zijn er direct kansen voor duurzame ontwikkeling, die niet direct gerelateerd zijn aan hun en/of uw producten of diensten.

Score 5 In relatie met deze stakeholder kan duurzame ontwikkeling worden gerealiseerd op het niveau van hun en/of uw producten en diensten.

Vaak bestaan stakeholdergroepen uit individuen of organisaties met verschillende mates van beïnvloeding en/of MVO-potentieel. Zo kun je grote klanten hebben (meer invloed) en kleine klanten (minder invloed), of werknemers met meer MVO potentieel (gevaarlijk werk) en minder MVO potentieel (kantoorpersoneel). Bij de beoordeling neem je deze verschillen in aanmerking, en geef je de hoogste score, dus in dit geval die voor de grote klanten en de werknemers met gevaarlijk werk.

2.2.3 Kwadranten

De scores van de stakeholder groups worden geprojecteerd in een matrix met de assen wederzijds MVO belang (level of interest) en wederzijdse beïnvloeding (level of influence).

- Voorbeelden van stakeholders die eigenlijk *altijd relevant* zijn: eigenaren/investeerders, werknemers (evt. vertegenwoordigd via ondernemingsraad of vakbond), klanten.
- Voorbeelden van stakeholders die *vaak relevant* zijn: leveranciers, overheid/bevoegd gezag.
- Voorbeelden van stakeholders relevant *afhankelijk van de specifieke situatie van een bedrijf*: bank/financier, consumenten, sector organisaties, omwonenden, NGO's/publieke organisaties, media.

Stakeholders in het kwadrant rechts boven (Engage) worden beschouwd als belangrijke stakeholders. De werkmethode van het FIRA Platform laat u deze stakeholders actief betrekken bij het bepalen van belangrijke MVO-onderwerpen voor uw organisatie (issue analyse). De uitkomsten van het engagement proces met deze belangrijke stakeholdergroepen zijn nodig om tot de materiality matrix van uw organisatie te komen.

Het kwadrant rechts onder bevat stakeholders met een relatief laag MVO belang, maar een relatief hoog (wederzijds) beïnvloedingsniveau. Dit zijn stakeholders waar u waarschijnlijk veel contact mee heeft omdat dat voor uw bedrijfsvoering van belang is, maar waarbij minder relevantie is op duurzaamheidsonderwerpen. Engagement met deze groepen is ook zeker aan te bevelen, omdat zij belangrijk zijn voor uw organisatie en het dus belangrijk is te weten wat zij vinden. Mogelijk zou kunnen blijken dat dit partners zijn waarmee wel duurzame waarde 'shared value' gecreëerd kan worden.

Het kwadrant links boven bevat de stakeholders met een relatief hoog belang bij duurzaamheidsonderwerpen, maar een relatief laag (wederzijds) beïnvloedingsniveau. Dit zijn stakeholders die u goed op de hoogte moet houden van de activiteiten die u ontplooit op de voor hen relevante onderwerpen. Mogelijk wilt u ze op die onderwerpen ook betrekken, bijvoorbeeld omdat ze expertise in huis hebben op dat onderwerp (NGO's), of omdat hun belang groter is dan dat van u (omwonenden).

Het kwadrant links onder bevat stakeholders die noch in het kader van duurzaamheid, noch in het kader van (wederzijdse) invloed, belangrijk zijn voor uw organisatie. Het is goed om deze stakeholdergroepen periodiek te evalueren (misschien verandert er iets als er nieuwe wet- en regelgeving komt, als u nieuwe producten of diensten gaat introduceren, of als er nieuwe MVO onderwerpen onder de maatschappelijke aandacht komen).

3. Stakeholder Engagement: het betrekken van stakeholders³

Het betrekken van stakeholders brengt de dialoog tussen de organisatie en een of meer van haar stakeholders op gang. Het helpt de organisatie bij het aan de orde stellen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid doordat het een basis van informatie voor haar besluiten biedt.

Het betrekken van stakeholders kan op vele manieren vorm worden gegeven. Het kan worden geïnitieerd door een organisatie of het kan beginnen als antwoord van een organisatie aan een of meer stakeholders. Het kan plaatsvinden in informele of formele vergaderingen, en kan een grote verscheidenheid in opzet vertonen, zoals persoonlijke besprekingen, conferenties, workshops, openbare hoorzittingen, rondetafeldiscussies, adviescommissies, regelmatige en gestructureerde informatie- en consultatieprocedures, collectieve onderhandelingen en internetfora. Het betrekken van stakeholders behoort interactief te zijn en is bedoeld als mogelijkheid om standpunten van

³ ISO 26000, §5.3.3, page 19,20

stakeholders te laten horen. Het essentiële kenmerk ervan is dat het een tweerichtingscommunicatie met zich meebrengt.

Een organisatie kan verschillende redenen hebben om haar stakeholders in te schakelen. Het betrekken van stakeholders kan worden gebruikt om:

- het begrip van de organisatie van de waarschijnlijke consequenties van haar besluiten en activiteiten voor specifieke stakeholders te vergroten;
- vast te stellen hoe gunstige effecten van de besluiten en activiteiten van de organisatie het best kunnen worden vergroot en hoe eventueel nadelig effect kan worden verkleind;
- te bepalen of de claims van de organisatie betreffende haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als geloofwaardig worden opgevat;
- een organisatie te helpen haar prestaties te beoordelen zodat zij deze kan verbeteren;
- conflicten met betrekking tot haar eigen belangen, die van haar stakeholders en de verwachtingen van de maatschappij als geheel bij te leggen;
- de verbinding aan de orde te stellen tussen de stakeholdersbelangen en de verantwoordelijkheden van de organisatie tegenover de maatschappij als geheel;
- een bijdrage te leveren aan het continue leerproces van de organisatie;
- wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld tegenover medewerkers) na te komen;
- zich te richten op conflicterende belangen, hetzij tussen de organisatie en de stakeholder of tussen stakeholders;
- de organisatie de voordelen van verschillende perspectieven te bieden;
- de transparantie van haar besluiten en activiteiten te vergroten;
- partnerschappen aan te gaan om doelstellingen te behalen die beide voordelen bieden.

In de meeste situaties zal een organisatie al weten, of kan zij gemakkelijk te weten komen, hoe de verwachtingen van de maatschappij zijn betreffende de manier waarop de organisatie haar effecten aan de orde behoort te stellen. In dergelijke gevallen is het niet nodig af te gaan op het betrekken van specifieke stakeholders om te weten hoe deze verwachtingen luiden, hoewel het betrekken van stakeholders andere voordelen kan bieden. Maatschappelijke verwachtingen worden ook gevonden in wet- en regelgeving, algemeen aanvaarde maatschappelijke of culturele verwachtingen en gevestigde normen of 'best practices' met betrekking tot specifieke onderwerpen. De verwachtingen betreffende het gedrag van een organisatie die door het betrekken van stakeholders zijn vastgesteld behoren de reeds gevestigde verwachtingen eerder aan te vullen dan te vervangen.

Het betrekken van stakeholders heeft waarschijnlijk meer betekenis als de volgende elementen aanwezig zijn: er bestaat een duidelijke doelstelling voor het betrekken en dat wordt ook begrepen, de belangen van de stakeholder zijn vastgesteld, de relatie die door deze belangen tussen de organisatie en de stakeholder tot stand wordt gebracht is rechtstreeks of belangrijk, de belangen van stakeholders zijn relevant en significant voor duurzame ontwikkeling en de stakeholders beschikken over de nodige informatie en het nodige inzicht om hun besluiten te nemen.

3.1 Resultaten inventarisatie stakeholder belangen

Het FIRA Platform is niet gericht op het vastleggen van de belangen van iedere stakeholder afzonderlijk. Het FIRA Platform registreert de samenvatting van de stakeholder consultatie. Uitkomsten van individuele gesprekken worden niet standaard geregistreerd.

Het is van belang om de stakeholder engagement goed te plannen om te bewaken dat alle relevante onderwerpen aan bod komen. Ook de stakeholders geven de (mate van) relevantie van ieder kernthema en de daaruit voortkomende relevante onderwerpen op een schaal van 1 t/m 5:

Niet relevant: Wij zien geen scenario's met impact op dit onderwerp in relatie tot deze organisatie

Score 1 Wij zien scenario's, maar beperkte impact hierop door de organisatie

Score 2 Wij verwachten dat dit in de toekomst een belangrijk onderwerp wordt met betrekking tot deze organisatie

Score 3 Wij vinden dit een belangrijk onderwerp met betrekking tot deze organisatie vanwege mogelijke bedreigingen voor imago, bedrijfscontinuïteit of stakeholders

Score 4 Wij zien dit als een belangrijk onderwerp met kansen voor de organisatie op duurzame ontwikkeling in haar processen of de keten

Score 5 Wij zien dit als een belangrijk onderwerp waarop de organisatie kan bijdragen aan duurzame ontwikkeling met haar producten en diensten

Een organisatie besluit zelf hoe zij de stakeholder engagement met iedere groep vormgeeft. Het is daarbij belangrijk dat de engagement plaatsvindt in een vorm en taal die past bij de stakeholder-groep. Daarnaast is het belangrijk dat de engagement de informatie oplevert die de organisatie nodig heeft voor de issue analyse. Om deze aandachtspunten te verankeren kunnen de volgende stappen genomen worden:

Stap 1 – Bepaal voor iedere groep hoeveel en welke individuele leden worden benaderd

U kunt ervoor kiezen om alle leden van een groep te benaderen, maar ook om een vertegenwoordiging te kiezen. Dat laatste kan op verschillende manieren: u kunt een a-selecte steekproef nemen of juist kiezen voor vertegenwoordigers waarmee u al veel contact heeft en/of die belangrijk voor u zijn. Als u begint met stakeholder engagement is het aan te raden om niet een te groot net uit te werpen, want iedereen die u benadert mag van u verwachten dat u ook feedback teruggeeft. Wek dus geen verwachtingen die u niet waar kunt maken.

De stakeholders die u uitkiest om te benaderen kunt u weergeven in het FIRA Platform in de Stakeholder Selection. Daarbij geeft u de naam van de stakeholder en in de comment kunt u aangeven waarom u deze stakeholder heeft gekozen en/of op welke wijze u ze heeft benaderd. U kunt ook kiezen voor een 'generieke' aanduiding, bijvoorbeeld 'alle werknemers' of 'drie grote klanten'.

Stap 2 – Bepaal op welke manier u de engagement vormgeeft en voer hem uit

Stakeholder engagement kan op vele manieren worden gedaan (zie ook de inleiding bij paragraaf 3). Belangrijk is dat de vorm past bij de belevingswereld van de stakeholder, dat het door beide partijen wordt ervaren als een waardevolle vorm en dat het de informatie oplevert die de organisatie nodig heeft. Zorg er in ieder geval voor dat:

- stakeholders door middel van open vragen zelf onderwerpen kunnen aanbrengen (zij hebben vaak goed zicht op de blinde vlekken van een organisatie);
- u van te voren heeft bepaald welke onderwerpen u in ieder geval met hen wil bespreken. U kunt daarvoor de issue analyse gebruiken.
- u een goed beeld krijgt van de onderwerpen die echt belangrijk zijn en de 'nice to haves'. Dat kan door de 1-5 score in het FIRA Platform te gebruiken, maar u kunt ook een eigen vorm bedenken. Zorg er wel voor dat u van te voren heeft bedacht hoe u die eigen vorm om kunt zetten naar een 1-5 schaal. Van belang is dan niet alleen hoe belangrijk stakeholders een onderwerp vinden, maar ook hoeveel (dus het deel van de respondenten dat een onderwerp noemt).

Wat over het algemeen niet vruchtbaar is, is om alle kernthema's en onderwerpen als een lange lijst aan uw stakeholders voor te leggen. Vertaal de onderwerpen die u met hen wil bespreken toe naar concrete scenario's, ook hiervoor kunt u weer terugrijpen op uw eigen issue analyse. Maar laat vooral ook ruimte voor eigen input en bedenk later (uw FIRA facilitator denkt graag met u mee) bij welk ISO-onderwerp die input kan worden ondergebracht.

Indien u interviews doet is het fijn als u niet tegelijkertijd het gesprek hoeft te voeren en de uitkomsten ervan te noteren. Doe de interviews dan met twee personen, waarbij de een het gesprek voert en de ander noteert, waarbij die tweede persoon borgt dat alle benodigde informatie (bijvoorbeeld de scores) ook worden opgehaald. U kunt de gesprekken ook opnemen en ze later uitwerken.

Stap 3 – Verwerking van de resultaten in het FIRA Platform

Om te komen tot een uitspraak met betrekking tot materialiteit zullen alle stakeholder meningen per MVO onderwerp moeten worden vertaald naar één score komt. De 1-5 scoringsmethode zoals gepresenteerd in deze bijlage is inhoudelijk en leent zich niet om ermee te rekenen. Het gemiddelde nemen van de individuele scores zal de inhoud niet vertalen naar een goede eindconclusie. Bezien welke stakeholders het meeste belang hebben bij een bepaald onderwerp en de mening weergegeven wordt aanbevolen (dit zal er over het algemeen toe leiden dat de hoogste score wordt weergegeven). In de toelichting kunt u aangeven om welke stakeholders het gaat. Wanneer alle resultaten in het FIRA Platform zijn opgenomen is alle informatie voor het tot stand komen van de materialiteitsmatrix ingevoerd en heeft u een overzicht van de voor uw organisatie materiële issues.