

MVO-verslag 2018

Op de goede weg

CAF Report

Specialisten in corporate reporting

MVO-verslag 2018

C&F Report is een strategisch-inhoudelijk designbureau gespecialiseerd in reporting. C&F produceert geen goederen en heeft geen grote vervoersstromen. C&F wordt gevormd door mensen: strategen, art directors, designers, projectmanagers en eindredacteuren. De omvang van het bureau (veertien medewerkers) is relatief beperkt. Hiermee is de impact op het milieu en op sociale en economische duurzaamheidsissues bescheiden.

Bovenstaande laat onverlet dat C&F wel degelijk impact heeft op de maatschappij, onze klanten en op duurzaamheid.

Om de impact goed te kunnen vaststellen heeft C&F in juni 2017 een stakeholderonderzoek gehouden. Aan een ruime steekproef van 415 klanten en samenwerkingspartners is een vragenlijst gemaïld met de vraag welke van de op pagina 4 en 5 vermelde onderwerpen in hun ogen van belang zijn voor C&F. 240 ingevulde enquêteformulieren werden retour gezonden (respons van 58%). Daarmee is deze steekproef representatief.

Inhoud

1. Stakeholderdialoog	4
2. Relevante issues	6
3. Materialiteitsmatrix	7
4. Materiële en niet-materiële topics	8
5. Duurzaamheidsprestaties en doelstellingen materiële topics	9
6. Stand van zaken niet-materiële topics	12
7. Vermeldenswaardig	13
8. Tweejarige duurzaamheidscyclus	14
9. Over dit rapport	15

1 Stakeholderdialoog

In onderstaand overzicht van potentieel relevante MVO-thema's voor C&F Report konden respondenten maximaal drie voorkeuren weergeven. De thema's zijn op basis van GRI (Global Reporting Initiative) Standards verdeeld in:

- **Milieu.**
- **Economisch.**
- **Sociaal.**

Waar mogelijk is binnen deze thema's aangegeven hoe deze geoperationaliseerd zijn. Hiermee wordt een aanzet gegeven voor het opstellen van mogelijke KPI's waarmee de MVO-bijdrage van C&F zou kunnen worden gemonitord.

Milieu

- **Duurzaam inkopen** (papier, energie, bureau-inventaris).
- **Conference calls** (aantal).
- **Gerecycled papier** (in kg).
- **Aantal gerecyclede cartridges** (via Stichting Aap).
- **Energieverbruik** (per werkplek).
- **Aantal prints/gebruik copier** (aantallen).
- **Woon-werkverkeer** (aantal km ov/fiets/auto).
- **Zakelijk verkeer** (aantal km ov/auto).
- **Digitale proeven** (aantal).
- **Drukwerkpublicaties** (aantal pagina's).
- **Thuiswerken** (in % gewerkte uren).
- **Waterverbruik** (in liters).
- **Energielabel pand** (categorie).
- **Gebruik vaatwasmachine** (aantal draai beurten).
- **Vliegbewegingen** (aantal).
- **Ledverlichting kantoorpand.**
- **Bewegingssensoren kantoorpand.**
- **Opgewekte zonne-energie op kantoorpand.**
- **Zonwering aanwezig in pand** (teneinde energieverbruik te beperken).

Sociaal

- **Diversiteit** (man-vrouwverhouding).
- **Ziekteverzuim** (totaal aantal verzuimdagen).
- **Ongevallen** (aantal).
- **Fair trade koffie** (aantal koppen).
- **Ondersteunde goede doelen** (aantal).

Economisch

- **Klanttevredenheid** (aantal complimenten, recurring business).
- **Bijdrage aan MVO-kennis klanten** (aantal inhoudelijke gesprekken).
- **MVO-presentaties** (aantal presentaties bij klanten).
- **Lidmaatschap MVO Nederland.**
- **Duurzaam beleggen.**

Naast deze MVO-thema's konden respondenten ook zelf mogelijke MVO-thema's aandragen. Hier kwamen de volgende suggesties uit naar voren. Het betreft hier alleen suggesties die meerdere keren genoemd zijn.

- **Digitaal publiceren in plaats van drukken** (milieu).
- **Inclusief ondernemen** (sociaal).
- **Advies aan goede doelen om impact duidelijker te maken en te presenteren** (sociaal).
- **Aantal klanten in top 100 Transparantiebenchmark** (economisch).

2 Relevante issues

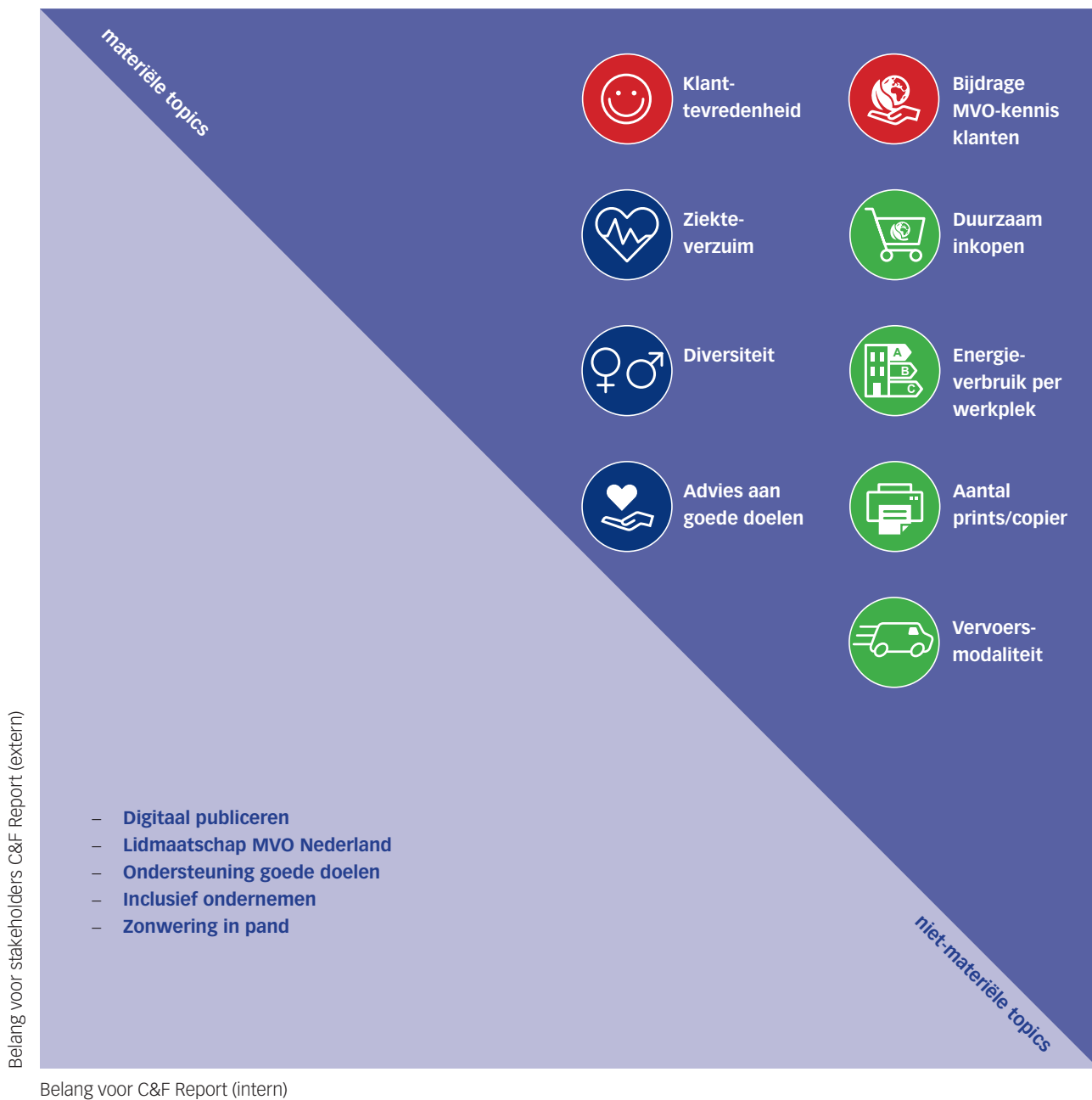
De in hoofdstuk 1 vermelde issues zijn op basis van het aantal respondenten dat aangaf deze belangrijk te vinden in het hieronder opgenomen overzicht samengebracht. Tevens heeft C&F op basis van een brede interne groepsdiscussie aangegeven of door de respondenten genoemde issues vanuit ons oogpunt/visie daadwerkelijk materieel zijn.

Overzicht relevante duurzaamheidsissues

Issue	Extern (in procenten genoemd)	Intern (visie op wel of niet materieel)
Milieu		
Duurzaam inkopen (papier, energie, bureau-inventaris)	37%	Materieel
Energieverbruik (per werkplek)	15%	Materieel
Aantal prints/gebruik copier (aantallen)	15%	Materieel
Vervoersmodaliteit	15%	Materieel
– Woon-werkverkeer (aantal ov/fiets/auto)		
– Zakelijk verkeer (aantal km per auto)		
– Elektrisch autorijden		
Zonwering in pand	4%	Niet-materieel
Digitaal publiceren in plaats van drukken	8%	Niet-materieel
Sociaal		
Diversiteit (man-vrouwverhouding)	37%	Materieel
Advies aan goede doelen om impact duidelijker te meten en presenteren	37%	Materieel
Inclusief ondernemen	4%	Niet-materieel
Ondersteunde goede doelen (aantal)	4%	Niet-materieel
Ziekteverzuim (verzuimdagen)	4%	Materieel
Economisch		
Klanttevredenheid (recurring business)	37%	Materieel
Bijdrage aan MVO-kennis klanten	37%	Materieel
Lidmaatschap MVO Nederland	8%	Niet-materieel

3 Materialiteitsmatrix

Op basis van de in hoofdstuk 2 vermelde relevante duurzaamheidsissues heeft C&F de volgende materialiteitsmatrix opgesteld.



4 Materiële en niet-materiële topics

De materialiteitsmatrix resulteert in de volgende materiële topics:

Milieutopics

- Duurzaam inkopen
- Energieverbruik (per werkplek)
- Aantal prints/gebruik copier (aantallen)
- Vervoersmodaliteit

Sociale topics

- Diversiteit (man-vrouwverhouding)
- Advies aan goede doelen om impact duidelijker te meten en presenteren
- Ziekteverzuim (totaal aantal verzuimdagen)

Economische topics



- Klanttevredenheid (recurring business)
- Bijdrage aan MVO-kennis klanten



Niet-materiële topics






- Digitaal publiceren
- Lidmaatschap MVO Nederland
- Ondersteuning goede doelen
- Inclusief ondernemen
- Zonwering in pand

5 Duurzaamheidsprestaties en doelstellingen materiële topics

De materiële topics worden door C&F waar mogelijk actief gemonitord met als doel de (nog steeds bescheiden) bijdrage van C&F zo goed mogelijk te meten en waar mogelijk te optimaliseren. Hieronder worden per topic de duurzaamheidsprestaties en -doelstellingen in kaart gebracht.

Topics	Omschrijving	Boundaries	Performances (KPI's) en doelstellingen
Duurzaam inkopen (milieu) 	C&F stelt zich tot doel zo duurzaam mogelijk in te kopen (papier, bureaus, laptops/desktops, serverpark)	Management-verantwoordelijkheid	<p>Papier: al het papier is FSC-gecertificeerd.</p> <p>Bureaus: bureaus worden waar mogelijk tweedehands aangeschaft.</p> <p>Laptops/desktops: C&F werkt met de geavanceerdste Apple-laptops en -desktops, de energie-efficiëntie van de nieuwste generatie apparatuur is 15% beter in vergelijking met oudere apparatuur.</p> <p>Nieuw aangeschafte apparatuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 8 laptops/desktops. - 2018: 8 laptops/desktops. <p>Serverpark: in 2018 is C&F overgegaan van een decentrale server naar een server in the cloud. De oude server verbruikte veel energie voor koeling in verband met substantiële warmteafgifte. De nieuwe server is van de laatste generatie en staat in een hightechserverpark, de energiebehoefte en de warmteafgifte zijn hierdoor met 35% afgenomen. De beveiligingseisen zijn hierbij nog eens extra aangescherpt (safety policy).</p>
Energieverbruik per werkplek (milieu) 	Een zo laag mogelijk energieverbruik is gewenst	Eigenaar en beheerder van pand en management-verantwoordelijkheid	<p>C&F is gehuisvest in een energiearm gebouw (label B).</p> <p>Op het dak van het pand zijn zonnepanelen aanwezig.</p> <p>Het pand is voorzien van airconditioning, deze is in 2018 vernieuwd en energiezuiniger gemaakt.</p> <p>In het pand zijn bewegingsmelders en zonwering aanwezig. De exacte energieconsumptie per werkplek kan niet betrouwbaar worden vastgesteld. Het totale ruimtebeslag van C&F in het pand bedraagt circa 4%. De impact van C&F Report op het energieverbruik is daarmee zeer beperkt.</p> <p>C&F heeft de eigenaar en de beheerder van het pand gevraagd metingen van het energieverbruik per werkplek te verrichten zodat energiebesparingsdoelstellingen kunnen worden gemonitord.</p>

Topics	Omschrijving	Boundaries	Performances (KPI's) en doelstellingen
Aantal prints (milieu) 	Aantal prints via de copier	Management-verantwoordelijkheid	<p>Aantal prints:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: 82.365. - 2017: 94.768. - 2018: 103.297. - Toename: 19,1% t.o.v. 2017. - Toename omzet 14% t.o.v. 2017. <p>Relatief gezien neemt het printgebruik af:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 76% is kleurenprint. - 26% is zwart-witprint. <p>Lege tonercartridges worden door Stichting AAP gerecycled.</p> <p>Gebruikt papier wordt – mede vanwege geheimhoudingsafspraken met klanten – apart verzameld en gecertificeerd vernietigd en gerecycled door de firma Brantjes.</p> <p>Hoeveelheid afgevoerd en gerecycled papier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: 0,960 m³. - 2017: 1,260 m³. - 2018: 1,567 m³. <p>Doestelling is het aantal prints vanuit milieuoverwegingen zo veel mogelijk te beperken.</p>
Vervoersmodaliteit (milieu) 	Soort vervoer (modal split) en elektrisch rijden	Verantwoordelijkheid van management en medewerkers	<p>Modal split C&F 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto: 30%. - Openbaar vervoer: 35%. - Fiets: 35%. <p>Aantal kilometers woon-werkverkeer auto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: 28.476 km, waarvan 38% elektrisch. - 2017: 31.414 km, waarvan 35% elektrisch. - Toename: +10%. - In 2017 is er in het kader van de omzettoename een extra medewerker bijgekomen die van een auto gebruikmaakt. - 2018: 34.555 km, waarvan 36% elektrisch. - Toename: 10%. - Omzettoename 14%. <p>Aantal zakelijke kilometers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2016: 21.670 km, waarvan 15% elektrisch. - 2017: 24.758 km, waarvan 14% elektrisch. - 2018: 27.234 km, waarvan 15% elektrisch. <p>Eerste doelstelling is de modal split zo gunstig mogelijk te beïnvloeden door het gebruik van openbaar vervoer en de fiets te stimuleren.</p> <p>Tweede doelstelling is de aanschaf van hybride of volledig elektrische auto's. Momenteel is 67% van de auto's hybride.</p> <p>In het pand zijn tien elektrische laadpalen beschikbaar.</p>

Topics	Omschrijving	Boundaries	Performances (KPI's) en doelstellingen
Diversiteit (sociaal) 	Man-vrouwverhouding	Management-verantwoordelijkheid in overleg met team	Diversiteit in 2018: - Man: 62%. - Vrouw: 38%. Doelstelling is 50% man en 50% vrouw.
Advies aan goede doelen om impact duidelijker te meten en presenteren (sociaal) 	Goededoelenorganisaties helpen om hun impact zo transparant mogelijk te meten en te presenteren	Management-verantwoordelijkheid	C&F werkt voor: - Oranje Fonds. - Amref Flying Doctors. C&F heeft in 2018 advies gegeven aan: - Unicef. - Leprastichting. In 2018 heeft C&F een goededoelen-impact workshop georganiseerd voor goededoelenorganisaties. Doel: de impact optimaliseren. Hierbij waren onder meer aanwezig: Hartstichting, Amnesty International, Amref Flying Doctors, KWF Kankerbestrijding, Prinses Beatrix Spierfonds, Artsen Zonder Grenzen en Cordaid.
Ziekteverzuim (sociaal) 	Ziekteverzuim is het aantal niet gewerkte uren in procenten van het totaal aantal gewerkte uren.	Verantwoordelijkheid van management en individuele medewerkers	Ziekteverzuim C&F: - 2016: 0,7%. - 2017: 0,9%. - 2018: 1,0%. In 2017 is het aantal medewerkers met 28% toegenomen. In 2018 is het aantal medewerkers met 7% toegenomen. Doelstelling is het ziekteverzuim zo veel mogelijk te beperken (< 0,7%).
Klanttevredenheid (economisch) 	Klanttevredenheid is gedefinieerd als het percentage recurring business: het aantal klanten dat na een jaar nog klant is van C&F Report	Verantwoordelijkheid van management en individuele medewerkers	Recurring business C&F: - 2016: 92%. - 2017: 94%. - 2018: 98%. In 2017 is het aantal klanten met 17% toegenomen. In 2018 is het aantal klanten met 14% toegenomen. Doelstelling is 100% recurring business.
Bijdrage aan MVO-kennis klanten (economisch) 	Bijdrage aan MVO-kennis klanten is gedefinieerd als het aantal verstrekte MVO-adviezen	Management-verantwoordelijkheid	Aantal MVO-adviezen: - 2016: 12 - 2017: 18 - 2018: 19 Doelstelling: 25 MVO-adviezen in 2020

6 Stand van zaken niet-materiële topics

De stand van zaken in relatie tot niet-materiële topics is als volgt:

Niet-materiële topics	Status
Digitaal publiceren	Nagenoeg alle klanten van C&F zijn overgegaan op digitale publicaties in de vorm van een pdf, al dan niet opgenomen in een mini-reporting-website of een volledig digitaal beschikbare publicatie. Het drukwerk is in 2018 met 24% afgenomen ten opzichte van 2017 (oplage van het aantal publicaties).
Lidmaatschap MVO Nederland	C&F is sinds 2014 lid van MVO Nederland.
Ondersteuning goede doelen	C&F heeft in 2018 de volgende goede doelen ondersteund: Stichting Habitat, Stichting Terri (Dam tot Damloop voor MS) en Only Friends (sportclub voor jongeren met een beperking).
Inclusief ondernemen	C&F staat in principe open voor inclusief ondernemen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij C&F te betrekken. Basisvoorwaarde is uiteraard wel dat de kennis en vaardigheden van de betreffende mensen op niveau zijn. Vooralsnog heeft zich geen concrete situatie voorgedaan.
Zonwering	Is in pand aanwezig.

7 Vermeldenswaardig

In 2018 heeft Royal Schiphol Group met het Integrated Report de FD Henri Sijthoff Prijs gewonnen in de categorie niet-beursgenoteerde ondernemingen. In dit jaarverslag neemt MVO een belangrijke plaats in.

In 2017 heeft Vion Food de Kristal Award gewonnen voor de snelste stijger in de Transparantiebenchmark (TB) 2017. C&F heeft Vion geholpen met de volledige opzet van het duurzaamheidsbeleid en heeft ook het jaarverslag 2018 alsmede het CSR Report 2018 gerealiseerd. De rapportages werden door de jury van de TB als innovatief, transparant en zeer helder omschreven. In 2017 is Aalberts Industries genomineerd voor de FD Henri Sijthoff Prijs voor zijn compacte jaarverslag dat door C&F is gerealiseerd.

8 Tweejarige duurzaamheidscyclus

C&F heeft besloten eens in de twee jaar een extern stakeholderonderzoek te houden met als doel de materiële thema's periodiek tegen het licht te houden en deze te toetsen aan recente ontwikkelingen en zienswijzen.

9 Over dit rapport

Alle data in deze rapportage zijn ontleend aan interne bronnen. Er heeft geen externe toetsing door een auditor plaatsgevonden. Basis is GRI Standards. C&F hanteert vooralsnog geen GRI-tabel. Per saldo zijn wij goed op weg.

- Versie 1: juli 2017
- Versie 2: september 2017 (update op basis van de actuele stand van zaken)
- Versie 3: juli 2019 (update op basis van de actuele stand van zaken)