

MVO-verslag 2019

OP DE GOEDE WEG

CF REPORT

More than a report

MVO-verslag 2019

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

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

Om de impact goed te kunnen vaststellen heeft CFReport in 2018 een stakeholderonderzoek gehouden. Aan een ruime steekproef van 415 klanten en samenwerkingspartners is een vragenlijst gemaild met de vraag welke van de op pagina 4 en 5 vermelde onderwerpen in hun ogen van belang zijn voor CFReport. 240 ingevulde enquêteformulieren werden retour gezonden (respons van 58%). Daarmee is deze steekproef representatief.

Inhoud

1. Stakeholderdialoog	4
2. Relevante issues	5
3. Materialiteitsmatrix	6
4. Materiële en niet-materiële topics, SDG's	7
5. Duurzaamheidsprestaties en doelstellingen materiële topics	8
6. Stand van zaken niet-materiële topics	11
7. Vermeldenswaardig	12
8. Tweejarige duurzaamheidscyclus	12
9. Over dit rapport	12

1 Stakeholderdialoog

In onderstaand overzicht van potentieel relevante MVO-thema's voor CFReport 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 CFReport 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 draaibeurtten).
- Vliegbewegingen (aantal).
- Ledverlichting kantoorpand.
- Bewegingssensoren kantoorpand.
- Opgewekte zonne-energie op kantoorpand.
- Zonwering aanwezig in pand (teneinde energieverbruik te beperken).

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.
- Security en databeveiliging

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).

Sociaal

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

2 Relevante issues

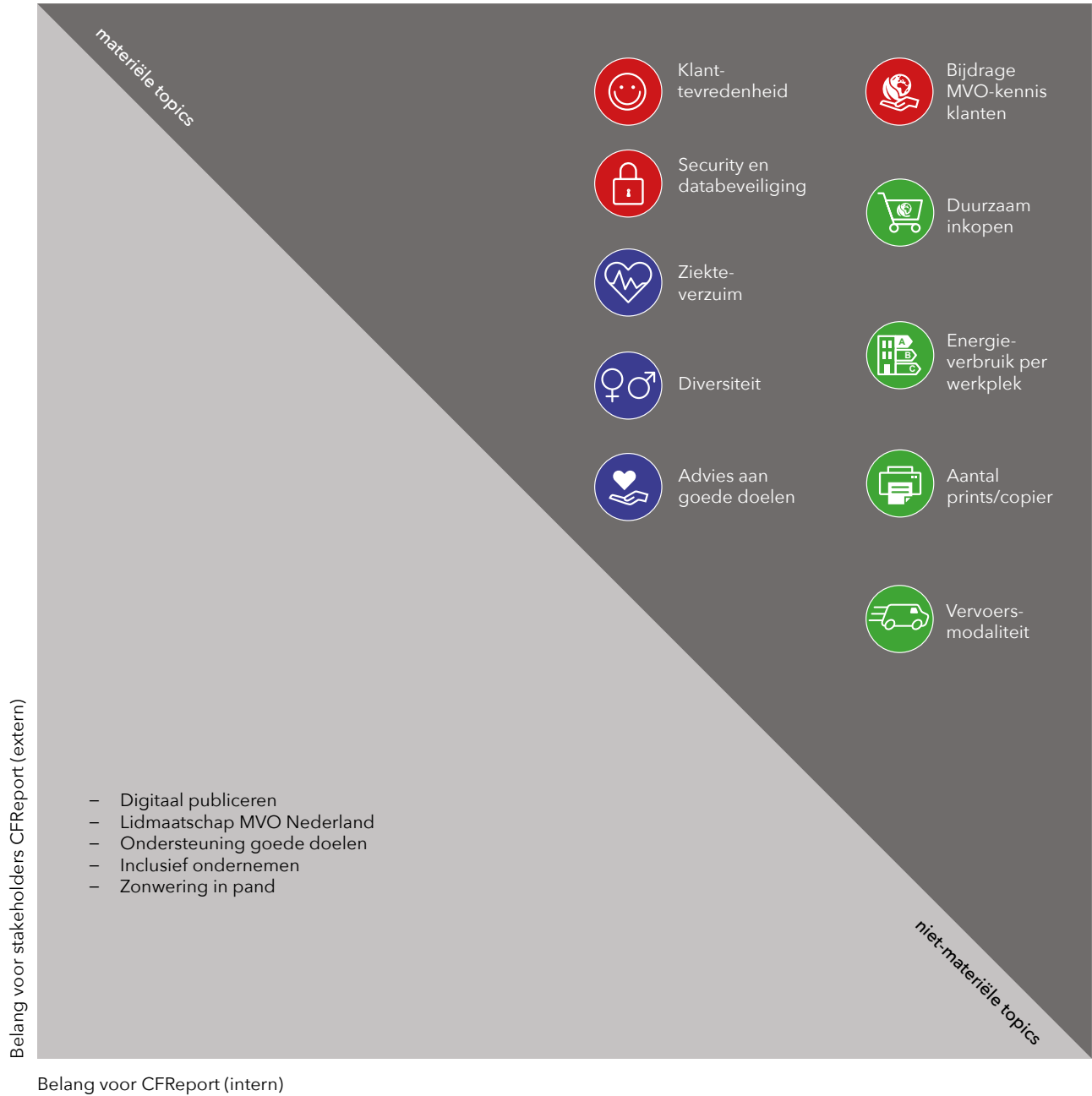
De in hoofdstuk 1 vermelde issues zijn op basis van het aantal respondenten dat aangaf deze belangrijk te vinden in het hieronder opgenomen overzicht samengebracht. Tevens heeft CFReport op basis van een brede interne groepsdiscussie aangegeven of door de respondenten genoemde issues vanuit ons oogpunt/visie 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
Security en beveiliging van data	43%	Materieel

3 Materialiteitsmatrix

Op basis van de in hoofdstuk 2 vermelde relevante duurzaamheidsissues heeft CFReport de volgende materialiteitsmatrix opgesteld.



4 Materiële en niet-materiële topics, SDG's

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
- Security en databeveiliging

Niet-materiële topics

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

Deze materiële topics zijn gelieerd aan de volgende SDG's (Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties):



Gendergelijkheid





Eerlijk werk en
economische groei











Verantwoorde consumptie
en productie

5 Duurzaamheidsprestaties en doelstellingen materiële topics

De materiële topics worden door CFReport waar mogelijk actief gemonitord met als doel de (nog steeds bescheiden) bijdrage van CFReport 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) 	CFReport 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. Bureaus: bureaus worden waar mogelijk tweedehands aangeschaft. Laptops/desktops: CFReport 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: - 2018: 8 laptops/desktops. - 2019: 8 laptops/desktops.</p> <p>Serverpark: in 2019 is CFReport 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 hightech serverpark, de energiebehoefte en de warmte-afgifte 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>CFReport is gehuisvest in een energiearm gebouw (label A).</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 CFReport in het pand bedraagt circa 4%. De impact van CFReport op het energieverbruik is daarmee beperkt.</p> <p>CFReport 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"> - 2017: 94.768. - 2018: 103.297. - 2019: 125.215 - Toename: 32% t.o.v. 2017. - Toename omzet 38% t.o.v. 2017. <p>Relatief gezien neemt het printgebruik af.</p> <p>Verdeling kleur versus zwart/wit:</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"> - 2017: 1.260 m³. - 2018: 1.567 m³. - 2019: 2.115 m³. <p>Doestelling is het aantal prints vanuit milieu-overwegingen zo veel mogelijk te beperken.</p>
Vervoersmodaliteit (milieu) 	Soort vervoer (modal split) en elektrisch rijden	Verantwoordelijkheid van management en medewerkers	<p>Modal split CFReport 2019:</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"> - 2017: 25.124 km, waarvan 26% elektrisch. - 2018: 28.476 km, waarvan 35% elektrisch. - 2019: 30.267 km, waarvan 33% elektrisch. - Toename ten opzichte van 2017: 21% - Omzettoename ten opzichte van 2017: 38% - In toenemende mate vindt vergaderen op afstand (Microsoft Teams) plaats <p>Aantal zakelijke kilometers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 21.670 km, waarvan 15% elektrisch. - 2018: 24.758 km, waarvan 20% elektrisch. - 2019: 27.234 km, waarvan 25% 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>
Diversiteit (sociaal) 	Man-vrouwverhouding	Management-verantwoordelijkheid in overleg met team	<p>Diversiteit in 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Man: 58%. - Vrouw: 42%. <p>Doelstelling is 50% man en 50% vrouw.</p>

Topics	Omschrijving	Boundaries	Performances (KPI's) en doelstellingen
<p>Advies aan goede doelen om impact duidelijker te meten en presenteren (sociaal)</p> 	Goededoelenorganisaties helpen om hun impact zo transparant mogelijk te meten en te presenteren	Management-verantwoordelijkheid	<p>CFReport werkt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oranje Fonds. - Amref Flying Doctors. - Stichting Casterenshoeve. <p>CFReport heeft in 2018 en 2019 advies gegeven aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unicef. - Leprastichting. - Amnesty International. <p>In 2018 heeft CFReport 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.</p>
<p>Ziekteverzuim (sociaal)</p> 	Ziekteverzuim is het aantal niet gewerkte uren in procenten van het totaal aantal gewerkte uren	Verantwoordelijkheid van management en individuele medewerkers	<p>Ziekteverzuim CFReport:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 0,9%. - 2018: 1,0%. - 2019: 1,0% <p>In 2018 is het aantal medewerkers met 28% toegenomen. In 2019 is het aantal medewerkers met 17% toegenomen.</p> <p>Doelstelling is het ziekteverzuim zo veel mogelijk te beperken (< 0,7%).</p>
<p>Klanttevredenheid (economisch)</p> 	Klanttevredenheid is gedefinieerd als het percentage recurring business: het aantal klanten dat na een jaar nog klant is van CFReport	Verantwoordelijkheid van management en individuele medewerkers	<p>Recurring business CFReport:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 94%. - 2018: 98%. - 2019: 90% <p>In 2018 is het aantal klanten met 17% toegenomen. In 2019 is het aantal klanten met 18% toegenomen.</p> <p>Doelstelling is 100% recurring business.</p>
<p>Bijdrage aan MVO-kennis klanten (economisch)</p> 	Bijdrage aan MVO-kennis klanten is gedefinieerd als het aantal verstrekte MVO-adviezen	Management-verantwoordelijkheid	<p>Aantal MVO-adviezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2017: 12 - 2018: 17 - 2019: 18 <p>Doelstelling: 25 MVO-adviezen in 2020.</p>
<p>Security en data-beveiliging</p> 	Zeker stellen van security en het beveiligen van data van onze klanten	Managementverantwoordelijk, deels gedelegeerd aan IT Manager en Security Manager	<ul style="list-style-type: none"> - CFReport heeft in 2019 samen met externe deskundigen een SMS, een Information Security Management Systeem, opgesteld. - Hierin is een overzicht van (mogelijke) Security- en IT-riks opgenomen, de mate van impact (laag, middel, hoog) en onze gerelateerde mitigerende maatregelen, waaronder alle reeds genomen en deels nog in uitvoering zijnde maatregelen. - Hiermee is CFReport voorgesorteerd voor het behalen van ISO 27001 voor Informatiebeveiliging - Van Sligro Food Group hebben we op basis hiervan een formele IT Security Audit met glans doorstaan. - Doelstelling is om 2021 ISO 27001 gecertificeerd te zijn.

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 CFReport zijn overgegaan op digitale publicaties in de vorm van een pdf, al dan niet opgenomen in een mini-reportingwebsite of een volledig digitaal beschikbare publicatie. Het drukwerk is in 2019 met 24% afgenomen ten opzichte van 2017 (oplage van het aantal publicaties).
Lidmaatschap MVO Nederland	CFReport is sinds 2014 lid van MVO Nederland.
Ondersteuning goede doelen	CFReport heeft in 2019 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	CFReport staat in principe open voor inclusief ondernemen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij CFReport 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 2019 heeft **Royal Schiphol Group** de Kristalprijs gewonnen in het kader van de Transparantie Benchmark 2019. MVO maakt hiervan integraal deel uit. Het design en de structuur aanpak van CFReport werd door de jury 'innovatief en onderscheidend' genoemd.

In 2019 heeft **Port of Amsterdam** in dezelfde Transparantie Benchmark 2019 een Award gewonnen als hoogste nieuwe binnenkomer (positie 42 van de 500). CFReport heeft - samen met de klant - MVO integraal in het jaarverslag verweven en de principes van integrated reporting toegepast.

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. CFReport 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 CFReport is gerealiseerd.

8 Tweejarige duurzaamheidscyclus

CFReport 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. CFReport 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)
- Versie 4: mei 2020 (update op basis van de actuele stand van zaken)