

>>> *Maatstaf MVO*

vertaling van ISO 26000:2010 voor de professionele kennisintensieve dienstverlening



De auteursrechten op deze CIIO Maatstaf MVO behoren toe aan CIIO bv, Certificeerder voor de Professionele Dienstverlening. U kunt de CIIO Maatstaf MVO gebruiken als inspiratiebron voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in uw organisatie. Wanneer u uw organisatie wilt laten toetsen op basis van de CIIO Maatstaf MVO, informeren we u graag over de mogelijkheden. Ook zijn wij geïnteresseerd in ervaringen met de CIIO Maatstaf MVO. Stuur een mail aan info@ciio.nl en wij nemen contact met u op.

Inhoudsopgave

Inleiding	
Over CIIO	3
Doel van de CIIO Maatstaf en de CIIO Maatstaf MVO	3
Uitgangspunten voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	3
Maatstaf MVO en ISO 26000:2010	4
Gebruik van en toetsing aan de hand van de Maatstaf MVO	4
MVO-eisen per Maatstaf Rubriek	
Koers	5
Organisatie	5
Kernprocessen	5
Mensen	6
Partners	6
Resultaten	6
Bijlage 1: Toelichting op de 7 thema's van MVO	
Behoorlijk bestuur	7
Mensenrechten	7
Arbeidspraktijk	9
Het milieu	10
Eerlijk zakendoen	11
Klant-/cliëntaangelegenheden	12
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap	14
Bijlage 2: Kruistabel ISO 26000:2010 en Maatstaf MVO	16

Inleiding

Over CIIO

CIIO is een gespecialiseerde certificeerder, die zich heeft toegelegd op het beoordelen van professionele kennisintensieve dienstverleners. De missie van CIIO is om via haar onderzoek toegevoegde waarde te leveren aan deze organisaties en zo bij te dragen aan continue kwaliteitsontwikkeling. CIIO levert deze bijdrage door het uitvoeren van Innovatief, Intelligent, Integer en Interactief Onderzoek. Zie ook www.cio.nl.

CIIO is door de Raad voor Accreditatie geaccrediteerd om ISO 9001 beoordelingen uit te voeren in de professionele dienstverlening. Naast certificatieonderzoeken voert CIIO diverse andere (keurmerk-) toetsingen uit in het zelfde marktsegment.

Klanten van CIIO zijn adviesbureaus, organisaties die opleiding, training, coaching, outplacement of loopbaanbegeleiding verzorgen, interim-management bureaus, onderwijs- en onderzoeksinstituten, re-integratiebureaus en zorg- en welzijnsinstellingen.

Doel van de CIIO Maatstaf

Professionele kennisintensieve dienstverleners kiezen voor ISO 9001 certificering om hiermee vertrouwen te geven aan hun klanten, zich te verantwoorden over hun professioneel handelen en te voldoen aan externe voorwaarden in het kader van offrenen, aanbesteden of financiering.

De formulering van de eisen in de ISO 9001 norm sluit meer aan op het primaire proces van een productie bedrijf. Daardoor hebben veel professionele dienstverleners moeite met het een op een toepassen van de ISO 9001 op de voor hun organisatie essentiële processen. CIIO heeft daarom de CIIO Maatstaf ontwikkeld: de vertaling van de ISO 9001 normeisen in voor professionele kennisintensieve dienstverleners herkenbare taal. De Maatstaf heeft zich in de praktijk bewezen: de ervaring leert dat de CIIO-Maatstaf een praktische hulp is om kwaliteitsmanagement passend in te vullen. De CIIO Maatstaf wordt door de Raad voor Accreditatie erkend als geaccepteerde interpretatie van de ISO 9001norm. Onderzoeken op basis van de CIIO Maatstaf leveren bij een positief resultaat dan ook een erkend ISO 9001:2015 certificaat op.

Doel van de CIIO Maatstaf MVO

Ook voor de ISO 26000 Richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties (2010) geldt, dat de formulering van veel indicatoren meer aansluit op de processen van productie bedrijven dan op die van professionele dienstverleners. Omdat diverse klanten van CIIO werk (willen) maken van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) heeft CIIO in lijn met haar CIIO Maatstaf deze Maatstaf MVO uitgewerkt. Ook hierin is waar relevant de vertaalslag gemaakt naar kenmerken van professionele dienstverleners. Zo spreekt de Maatstaf MVO bijvoorbeeld niet over consumenten maar over klanten en cliënten. En er wordt uitgegaan van dienstverlening inclusief de daarbij te gebruiken producten. Hierbij is geen sprake van de mogelijkheid tot het ruilen van deze producten of het 'teruggeven' van geleverde onveilige dienstverlening.

De 26000 Richtlijn is geen formele managementsysteem standaard, zoals de ISO 9001. Het is daarom niet mogelijk om een formeel ISO 26000: 2010 certificaat te behalen. Wel is het mogelijk om het eigen MVO-beleid en de praktijk door CIIO te laten toetsen. Dat levert bij het voldoen aan de eisen dan een CIIO MVO certificaat op. CIIO gaat er vanuit dat een organisatie met een MVO certificaat continu bezig blijft nieuwe ontwikkelingen op MVO-vlak te volgen en door te voeren, en op die manier steeds beter gaat presteren.

Uitgangspunten voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De ISO 26000:2010 hanteert zeven uitgangspunten voor maatschappelijk verantwoord ondernemen:

- *het afleggen van rekenschap*: een organisatie is verantwoordelijk voor haar impact op maatschappij en milieu en legt hier verantwoording over af;
 - *transparantie*: een organisatie is transparant in haar besluiten en activiteiten die impact hebben op maatschappij en milieu;
 - *ethisch gedrag*: een organisatie gedraagt zich ethisch verantwoord;
-

- *respect voor belangen van stakeholders*: een organisatie respecteert en houdt rekening met de belangen van haar stakeholders (zoals medewerkers, OR, toezichthouders, klanten, cliënten, samenwerkingspartners en leveranciers, overheden, financiers, de samenleving etc.);
- *respect voor rechtsorde*: een organisatie houdt zich aan geldende wet- en regelgeving;
- *respect voor internationale gedragsnormen*: een organisatie houdt zich aan internationale gedragsnormen;
- *respect voor mensenrechten*: een organisatie respecteert de rechten van de mens.

Deze uitgangspunten zijn in de ISO 26000 uitgewerkt in zeven kernthema's met bijbehorende inhoudelijke aandachtspunten:

- behoorlijk bestuur (ook wel: corporate governance)
- mensenrechten
- arbeidspraktijk
- het milieu
- eerlijk zakendoen
- consumentenangelegenheden (door CIIO klanten-/cliëntenaangelegenheden genoemd)
- betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

Maatstaf MVO en de ISO 26000:2010

De CIIO vertaalslag van de ISO 26000 omvat enerzijds de in bijlage 1 opgenomen, op professionele dienstverlening toegespitste, uitwerking van de zeven MVO-kernthema's en 37 MVO-onderwerpen van de ISO 26000. Organisaties kunnen dit overzicht benutten om een zelfevaluatie uit te voeren en een plan van aanpak te maken voor de verdere ontwikkeling van het eigen MVO-beleid.

Anderzijds stelt CIIO eisen aan het MVO managementsysteem, opdat daadwerkelijk sprake is van aantoonbaar en cyclisch realiseren en door ontwikkelen van het eigen MVO-beleid. Deze eisen zijn gerubriceerd in de 6 Maatstaf-velden Koers, Organisatie, Kernprocessen, Mensen, Partners en Resultaten.

Om de relatie tussen de ISO 26000:2010 en de Maatstaf MVO inzichtelijk te maken en te verantwoorden is als tweede bijlage een kruistabel opgenomen die inzicht geeft in de overeenkomsten en verschillen tussen de richtlijnen in de ISO 26000 en eisen in de Maatstaf MVO.

Naar aanleiding van gebruikservaringen en/of een nieuwe uitgave van de ISO 26000-actualiseert CIIO de Maatstaf MVO.

Gebruik en toetsing aan de hand van de Maatstaf MVO

CIIO gaat uit van een gefaseerde aanpak bij de toetsing van de Maatstaf MVO:

- De organisatie voert een MVO-zelfevaluatie uit; een stakeholderanalyse en analyse van de MVO-onderwerpen en -aspecten maakt hiervan deel uit.
- De organisatie formuleert concreet eigen MVO-beleid met een plan van aanpak voor de komende 2 jaar en zet dit in gang.
- De organisatie treft maatregelen om de realisatie van het MVO-beleid te waarborgen in lijn met haar kwaliteitsmanagementsysteem.
- CIIO neemt kennis van de zelfevaluatie, de raadpleging van stakeholders, de analyse van de MVO-onderwerpen, het geformuleerde beleid, het plan van aanpak en al geldende maatregelen en afspraken. Zij toetst deze op afstand en vraagt zo nodig om aanvullende informatie.
- Daarna toetst CIIO op locatie en gaat na in hoeverre het geformuleerde MVO-beleid in de praktijk geïmplementeerd is.
- Indien de organisatie aan de eisen in de Maatstaf MVO voldoet, ontvangt zij een CIIO MVO-certificaat, dat verklaart dat de organisatie maatschappelijk verantwoord onderneemt.
- Daarna toetst CIIO in lijn met haar reguliere onderzoeken periodiek de voortgang op MVO-gebied, inclusief de communicatie hierover met stakeholders.

Koers

De leiding houdt zicht op welke MVO onderwerpen prioriteit hebben, in lijn met de ambities die worden nagestreefd en hoe de realisatie gevolgd wordt.

- De leiding volgt relevante ontwikkelingen op MVO-vlak.
- De leiding analyseert welke MVO-onderwerpen en -aspecten voor de organisatie prioriteit hebben. Zie bijlage 1.
- De leiding identificeert haar stakeholders en invloedssfeer, en brengt de (huidige en toekomstige) belangen en behoeften van stakeholders in kaart.
- De leiding betreft haar relevante stakeholders, zoals medewerkers, OR, Raad van Toezicht, een selectie van klanten/cliënten etc., structureel bij haar MVO-prestaties en ambities en benut de verkregen feedback.
- De leiding formuleert MVO-beleid en doelstellingen en maakt dit in begrijpelijke zin openbaar.
- De leiding stuurt actief op de realisatie van MVO-doelstellingen.
- Vernieuwing en verbetering van de organisatie, processen, producten en diensten sluiten aan op het MVO-beleid.

Organisatie

De inrichting van de organisatie is afgestemd op het eigen MVO-beleid.

- Voor de verschillende rollen en functies is duidelijk wat hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn en welke competenties nodig zijn voor de realisatie van het MVO-beleid.
- MVO-overleg en -communicatie met interne en externe stakeholders vindt planmatig en doelgericht plaats.
- De inrichting en borging van de primaire, besturende en ondersteunende processen is afgestemd op de realisatie van de MVO-doelstellingen.
- Organisatieveranderingen sluiten aan bij het eigen MVO-beleid en hierin worden (de belangen van) relevante stakeholders betrokken.
- De infrastructuur, zoals gebouwen en inrichting, gebruik van grondstoffen, energievoorziening en afvalverwerking, apparatuur, levens-/verbruiksmiddelen, ICT, werkplek en vervoermiddelen van de organisatie, is afgestemd op de relevante aspecten van MVO.

Kernprocessen

De organisatie voert kernprocessen uit op basis van het eigen MVO-beleid.

- De organisatie biedt haar diensten op een transparante, feitelijke en begrijpelijke manier aan.
 - Elke vraag van een opdrachtgever/klant/cliënt wordt voor aanvaarding getoetst aan het eigen MVO-beleid en de kansen om hier uitvoering aan te geven.
 - Opdrachtbevestigingen, contracten en andere afspraken met een opdrachtgever/klant/cliënt voldoen aan de criteria voor eerlijk zaken doen en ethisch gedrag en bevatten de gemaakte MVO-afspraken.
 - Waar dat binnen de invloedssfeer van de organisatie valt, worden ook in de uitvoering van opdrachten de relevante aspecten van MVO actief bevorderd en/of toegepast.
 - Bij veranderende omstandigheden wordt tijdens een opdracht tussentijds getoetst of de opdracht nog steeds in lijn is met de relevante aspecten van het MVO-beleid.
 - Nadelige milieueffecten als gevolg van het uitvoeren van opdrachten worden zoveel mogelijk beperkt.
 - De organisatie reflecteert bij de afsluiting van opdrachten op de uitvoering van de MVO afspraken en benut deze kennis.
-

Mensen

De organisatie betreft de relevante MVO-aspecten bij het werven, selecteren, ontwikkelen en beoordelen van medewerkers.

- De organisatie heeft een transparant en eerlijk personeelsbeleid in overeenstemming met eigen koers en ambitie en (inter)nationale gedragscodes en arbeid gerelateerde wet- en regelgeving.
- De naleving van het eigen MVO-beleid maakt deel uit van het werving- en selectiebeleid, functieomschrijvingen, arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden, gedragscode, privacy e.d.
- De organisatie zorgt voor gelijke voorzieningen en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling van MVO-bewustzijn en -competenties van haar medewerkers.
- Mensenrechten worden gerespecteerd. Kwetsbare groepen en personen worden extra beschermd, bijvoorbeeld door het aanstellen van een in- of externe vertrouwenspersoon. Diversiteit wordt gestimuleerd.
- De voor de organisatie relevante MVO-aspecten zijn onderdeel van de ontwikkeling en beoordeling van medewerkers. Medewerkers worden gestimuleerd actief (mee) te werken aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie.

Partners

De organisatie betreft de relevante MVO-aspecten bij de selectie en inzet van (samenwerkings-)partners, derden en leveranciers.

- De organisatie is betrokken bij en draagt bij aan het welzijn en de ontwikkeling van de gemeenschap. Bijvoorbeeld via samenwerking met (vertegenwoordigers van) de (lokale) gemeenschap, inzet van vrijwilligers, maatschappelijke stages, en participatie van kansarmen of van diegene met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- De organisatie heeft in haar inkoopproces en het aangaan van samenwerkingsverbanden voorwaarden opgenomen ten aanzien van MVO. Dit betreft bijvoorbeeld voorwaarden op het vlak van eerlijk zaken doen, maatschappelijke verantwoordelijkheid, duurzaamheid, participatie, social return, milieuvriendelijkheid, gezondheid en veiligheid.
- Dit beleid en deze voorwaarden en haar praktijkwerking worden periodiek met (maatschappelijke) partners en leveranciers geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Resultaten

De leiding evalueert ten minste jaarlijks de doelen en daaruit voortvloeiende activiteiten en resultaten ten aanzien van MVO.

- In evaluaties van opdrachten / dienstverlening betreft de organisatie ook de relevante aspecten van MVO.
 - De organisatie onderzoekt en evalueert de werking van MVO in haar processen, procedures en systemen, de kansen en risico's, bijvoorbeeld als onderdeel van eigen interne audits.
 - De organisatie monitort en meet haar MVO-prestaties met geplande tussenpozen en stelt haar methodiek hiervoor vast.
 - De organisatie evalueert de effectiviteit van haar MVO-activiteiten en MVO-initiatieven en instrumenten en stelt op basis daarvan haar beleid bij. Zij houdt daarbij ook rekening met verander(en)de omstandigheden, verwachtingen en regelgeving. Zij betreft in deze evaluatie de feedback van haar stakeholders. Deze reflectie kan deel uitmaken van een jaarlijkse directiebeoordeling.
 - De organisatie verantwoordt haar MVO-activiteiten en resultaten naar de maatschappij en stakeholders, bijvoorbeeld in de vorm van een maatschappelijk jaarverslag of Global Reporting Initiative.
-

Bijlage 1: Toelichting op de zeven thema's van MVO

De onderwerpen en aandachtspunten voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) uit de ISO 26000 zijn in deze bijlage per MVO-thema overgenomen en waar relevant toegespitst op de kennisintensieve professionele dienstverlening¹. In de uit te voeren zelfevaluatie zullen organisaties zich beraden op de voor hun relevante en significante MVO aspecten en gewenste maatregelen.

1. Behoorlijk bestuur

De uitgangspunten van MVO zijn onderdeel van besluitvorming en handelen van een organisatie: afleggen van verantwoording, transparantie, ethisch gedrag, respect voor belangen van stakeholders en voor wettelijke regels en normen.

De organisatie richt processen, systemen en structuren zodanig in, dat het mogelijk is om de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen toe te passen.

> Besluitvormingsprocessen en -structuren

De organisatie:

- betreft relevante MVO aspecten in haar lange termijnbeleid;
- biedt gelegenheid om de principes van verantwoording, transparantie, ethisch gedrag, respect voor stakeholdersbelangen en wetgeving in praktijk te brengen;
- zorgt voor een systeem met economische en niet-economische prikkels voor maatschappelijk verantwoord gedrag;
- gebruikt alle beschikbare bronnen efficiënt;
- zorgt voor gelijke kansen voor iedereen;
- zorgt voor balans tussen de belangen en behoeften van stakeholders, zowel op de korte termijn als ook voor toekomstige generaties;
- zorgt voor tweezijdige communicatie met haar stakeholders, die rekening houdt met hun belangen;
- zorgt voor effectieve deelname van mannen en vrouwen in de besluitvorming over vraagstukken van maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- zorgt voor balans in de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en kwaliteiten van beslis-sers in de organisatie;
- zorgt voor uitvoering en opvolging van besluiten;
- meet en evalueert periodiek de voortgang en stelt waar nodig bij;
- legt verantwoording af over bereikte resultaten (positief of negatief).

2. Mensenrechten

Mensenrechten zijn fundamentele rechten waarop alle mensen recht op hebben. Er zijn grofweg twee typen mensenrechten. Ten eerste burger- en politieke rechten, zoals het recht op leven, vrijheid, gelijkheid voor de wet (antidiscriminatie) en vrijheid van meningsuiting. Ten tweede economische, sociale en culturele rechten, zoals het recht op werk, voedsel, gezondheid, opleiding en sociale veiligheid.

Een organisatie heeft de verantwoordelijkheid om mensenrechten te respecteren.

> Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)

De organisatie:

- gaat bewust en systematisch na of haar activiteiten daadwerkelijke of mogelijke negatieve effecten hebben op mensenrechten. Zij beheerst deze met als doel het minimaliseren of uitsluiten van deze effecten.

¹ In deze bijlage wordt gesproken over diensten/dienstverlening. Hieronder vallen ook de bijbehorende gebruiks- en verbruiksmiddelen en producten.

² Bij de toespitsing van de aandachtspunten is gebruik gemaakt van meerdere bronnen waaronder de ISO 26000 zelf en de MVO-wegwijzer.

> **Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten**

De organisatie:

- heeft extra aandacht voor mensenrechten in risicovolle omstandigheden zoals politiek instabiele, onveilige, discriminerende of corrupte omgevingen, in situaties waarin natuurlijke hulpbronnen (zoals water, bos of lucht) door haar activiteiten direct of indirect significant worden beïnvloed of in complexe processen waarin (specifieke groepen) arbeidskrachten of cliënten, zoals dementerende ouderen of dak- en thuislozen, onvoldoende juridische bescherming wordt geboden.

> **Vermijden van medeplichtigheid**

De organisatie:

- gaat bewust en systematisch na of er situaties zijn waarin de organisatie bekend is met of voordeel heeft van mensenrechtenschendingen door anderen, zoals discriminatie, uitbuiting of mishandeling;
- informeert het bevoegde gezag hierover en beheerst deze situaties met als doel deze te minimaliseren of de effecten uit te sluiten.

> **Het oplossen van klachten**

De organisatie:

- biedt klanten/cliënten die zich in hun mensenrechten voelen aangetast de mogelijkheid om dit onder de aandacht te brengen, zonder dat zij daarmee de mogelijkheid op een juridische weg verliezen;
- doet wat in haar mogelijkheden ligt om de klacht op te lossen.

> **Discriminatie en kwetsbare groepen**

De organisatie:

- draagt waar mogelijk actief bij aan het blijven respecteren en/of herstellen van de mensenrechten van kwetsbare organisaties, groepen en personen.

> **Burger- en politieke rechten**

De organisatie:

- respecteert de onvervreembare rechten van het individu, zoals vrijheid van meningsuiting, vrijheid van vereniging en het recht op een eerlijk proces voor het nemen van interne disciplinaire maatregelen.

> **Economische, maatschappelijke en culturele rechten**

De organisatie:

- erkent dat iedereen recht heeft op onderwijs, gezondheidszorg, werk en een toereikende levensstandaard;
- erkent dat iedereen recht heeft op voedsel, kleding, huisvesting, medische verzorging en de noodzakelijke sociale bescherming.

> **Fundamentele principes en arbeidsrechten**

De organisatie:

- zorgt er voor dat vertegenwoordigers van werknemers collectieve onderhandelingen kunnen voeren en hierbij niet belemmerd worden (conform de Wet OndernemingsRaden);
 - haalt geen voordeel uit of laat zich niet in met gedwongen of verplichte arbeid;
 - bestrijdt discriminatie in arbeid en beroep.
-

3. Arbeidspraktijk (werknemers)

Dit betreft alle beleid en uitvoering die zijn gerelateerd aan werk dat is of wordt uitgevoerd in, door of namens een organisatie. Dit betreft ook werk dat wordt uitgevoerd door partners (onderaannemers, uitzendkrachten, ZZP-ers en dergelijke). Het bieden van werkgelegenheid met passende vergoeding in welke vorm dan ook is één van de belangrijkste economische en maatschappelijke invloeden van een organisatie. Het geeft inhoud en ontwikkelingsmogelijkheden en vormt een basis voor stabiele en fatsoenlijke levensomstandigheden.

> Werkgelegenheid en arbeidsrelaties

De organisatie:

- werkt alleen met wettig erkende (tijdelijke of ingehuurde) medewerkers, zelfstandigen of tussenpersonen;
- zorgt voor zover mogelijk, gewenst en gepast voor (arbeids- of contractuele) zekerheid;
- beschermt de privacy en persoonsgegevens van (tijdelijke of ingehuurde) medewerkers;
- behandelt alle soorten medewerkers bij indiensttreding, tijdens het dienstverband als bij uitdiensttreding hetzelfde, zonder willekeur of discriminatie;
- profiteert niet van oneerlijke of onrechtmatige werkgelegenheidspraktijken van partners of andersoortige contractpartijen;
- stimuleert verantwoordelijk werkgeverschap binnen haar invloedssfeer, bijvoorbeeld door een gedragscode te hanteren;
- besteedt alleen werk uit aan of werkt samen met organisaties die zich ook aan bovenstaande zaken houden.

> Werkomstandigheden en sociale bescherming

De organisatie:

- houdt zich aan de van toepassing zijnde wetgeving, normen en collectieve afspraken (cao's) ten aanzien van arbeidstijden, beloningen, vakantiedagen (inclusief ruimte voor nationale en religieuze tradities en gebruiken), gezondheids- en veiligheidsomstandigheden en de mogelijkheid om werk en privéleven goed te combineren;
- biedt redelijke bedrijfsspecifieke arbeidsvoorwaarden- en omstandigheden en zorgt dat deze minimaal vergelijkbaar zijn met andere organisaties in de omgeving of branche;
- zorgt voor gelijke beloning voor gelijkwaardig werk en beloont (tijdelijke, ingehuurde en flexibele) medewerkers tenminste voldoende om in hun behoefte en die van hun gezinnen te voldoen;
- evalueert hierop actief met nadrukkelijke input van medewerkers.

> Sociale dialoog

De organisatie:

- respecteert het recht van medewerkers om zich te organiseren en collectief te onderhandelen;
- gaat de sociale dialoog aan met medewerkers en een eventuele medewerkervertegenwoordiging (OR, PVT, MR, vakbond etc.) en stelt hiervoor leidinggevenden / beslissingsbevoegden beschikbaar;
- treedt tijdig met hen in overleg wanneer zij (groepen van) medewerkers wil ontslaan, andere werkzaamheden wil laten doen, op een andere locatie wil laten werken of arbeidsvoorwaarden wil wijzigen.

> Gezondheid en veiligheid op het werk

De organisatie:

- brengt veiligheids- en gezondheidsrisico's in kaart en onderneemt stappen om deze te verkleinen;
- ontwikkelt samen met medewerkers een gezondheids-, veiligheids- en milieubeleid.
- communiceert met werknemers over veilige werkwijzen en zorgt ervoor dat ze de juiste procedures volgen;
- treft de nodige veiligheidsvoorzieningen, zoals een calamiteitenplan, en registreert gezondheids- en veiligheidsincidenten;

- geeft speciale aandacht aan de veiligheid en gezondheid van werknemers en klanten/cliënten met bijzondere omstandigheden, zoals mensen met een handicap of ziekte en onervaren werknemers;
- beheerst psychologische risico's op de werkplek, die spanning of ziekte met zich mee kunnen brengen.

> **Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek**

De organisatie:

- biedt alle werknemers gelijke kansen om hun vaardigheden te ontwikkelen, training en opleiding te volgen en hun carrière te ontwikkelen;
- biedt werknemers die hun baan kwijtraken training en advies bij het vinden van nieuw werk.

4. Het milieu

De organisatie respecteert en promoot de volgende milieuprincipes:

Zij accepteert de verantwoordelijkheid voor de belasting op het milieu die haar activiteiten, producten en diensten veroorzaken, zij werkt continu aan de verbetering van haar eigen prestaties in deze, als ook aan de prestaties in haar invloedssfeer (bijvoorbeeld de prestaties van onderaannemers in deze);

Zij hanteert het voorzichtigheidsprincipe als het gaat om belasting van het milieu; zij neemt geen risico's die kunnen leiden tot (extra) belasting van het milieu, in betreffende risicoanalyses worden conservatieve aannames gedaan;

Zij hanteert milieurisicoanalyses om risico's van haar activiteiten, producten en diensten in kaart te brengen en te verlagen/voorkomen, zij organiseert bewustzijnsverhogende activiteiten en calamiteitenprocedures om milieu-, gezondheids- en veiligheidsschade bij incidenten zo klein mogelijk te houden en hierover te communiceren met het bevoegd gezag;

Zij hanteert het 'de vervuiler betaalt' - principe zodanig dat zij de kosten van vervuiling en de economische en milieuvoordelen van het voorkomen van vervuiling meeweegt in plaats van dat zij de impact van deze vervuiling probeert te verkleinen.

> **Voorkomen van milieuvervuiling**

De verschillende vormen van vervuiling zijn: emissies in de lucht, lozingen in het water, afval, het vrijkomen van toxische en gevaarlijke stoffen, andere vormen van vervuiling zoals geluid, stank, trillingen, straling, licht, infectieveroorzakers en biologische gevaren.

De organisatie:

- maakt haar product/dienst milieuvriendelijk;
- identificeert de vervuilingsvormen en -bronnen van haar activiteiten, producten en diensten, meet deze en rapporteert en publiceert publiekelijk hierover;
- neemt maatregelen om milieuvervuiling, afval, verbruik van giftige of gevaarlijke materialen en gebruik van chemicaliën te minderen en zo mogelijk te voorkomen.

> **Duurzaam gebruik van hulpbronnen**

De organisatie:

- identificeert welke hulpbronnen (energie, water, grondstoffen en andere materialen) zij gebruikt voor haar activiteiten, producten en diensten;
- meet dit gebruik zo mogelijk en neemt maatregelen om dit gebruik te verkleinen;
- maakt zo veel mogelijk gebruik van hernieuwbare, gerecyclede en hergebruikte hulpbronnen en stimuleert en werkt samen met leveranciers en klanten in het duurzamer gebruik van hulpbronnen.

> **Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering**

De organisatie:

- identificeert de directe en indirecte broeikasgassen (CO₂, methaan) waarvoor zij verantwoordelijk is (via brandstofverbruik, energieverbruik, verwarming, airconditioning etc.), meet zo mogelijk de uitstoot of stelt een CO₂-Footprint op en rapporteert hier

- transparant over;
- neemt maatregelen om de emissie van broeikasgassen te verminderen en stimuleert deze maatregelen ook bij haar leveranciers en/of klanten/cliënten.

> **Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden**

De organisatie:

- brengt de negatieve effecten op ecosystemen en biodiversiteit in kaart en neemt maatregelen om deze te minimaliseren;
- draagt waar mogelijk actief bij aan het herstel van verstoorde ecosystemen;
- koopt zoveel mogelijk duurzaam in, en kiest bij voorkeur voor duurzame materialen, producten en diensten van leveranciers die zich houden aan MVO standaarden en -eisen;
- participeert waar mogelijk en passend in marktmechanismen om de kosten van milieubelasting in de prijs op te nemen en om economische waarde te koppelen aan het beschermen van ecosystemen.

5. Eerlijk zakendoen

Eerlijk zakendoen gaat over ethisch gedrag in de omgang van een organisatie met andere organisaties en personen. Het gaat hier om relaties tussen organisaties en overheidsinstellingen, tussen organisaties onderling, en relaties met haar partners, leveranciers, onderaannemers, concurrenten en branche- of sectororganisaties.

Eerlijk zakendoen gaat over de wijze waarop een organisatie haar relaties met andere organisaties gebruikt voor positieve resultaten. Positieve resultaten kunnen bereikt worden door leiderschap en het bevorderen van het hanteren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de eigen invloedsfeer van organisaties.

Vraagstukken t.a.v. eerlijk zakendoen doen zich voor op het terrein van anticorruptie, verantwoorde betrokkenheid in de publieke sector, eerlijke concurrentie, het promoten van maatschappelijke verantwoordelijkheid in relatie met andere organisaties en respect voor het eigendomsrecht. Ethisch gedrag (eerlijkheid, redelijkheid en integriteit) ligt ten grondslag aan alle elementen van eerlijk zakendoen.

> **Anti-corruptie**

De organisatie:

- vermijdt corruptie en omkoping, waarin de leiding het goede voorbeeld geeft;
- traint haar medewerkers in het herkennen van en omgaan met corruptie, brengt risicogebieden in kaart en maakt hierover passend beleid of afspraken (bijvoorbeeld over de omgang met relatiegeschenken);
- zorgt dat corruptie gemeld kan worden, zonder angst voor represailles (bijvoorbeeld door een klokkenluidersregeling, vertrouwenspersoon), en meldt schendingen van het straf- en/of tuchtrecht bij rechtshandavings- en/of brancherelateerde instanties.

> **Verantwoorde politieke betrokkenheid**

De organisatie:

- vermijdt gedrag waardoor het publieke politieke proces wordt beïnvloed, zoals intimidatie, manipulatie, dwang en het geven van onjuiste informatie;
- is volledig transparant over lobbyactiviteiten, politieke betrokkenheid en politieke financiële bijdragen en vermijdt activiteiten die bedoeld zijn om beleidsmakers te beïnvloeden;
- vermijdt belangenverstreming, of de verdenking daarvan, traint medewerkers hierin en stelt zo nodig gedragsregels op.

> **Eerlijke concurrentie**

De organisatie:

- houdt zich aan relevante wetgeving (o.a. mededingingswet, antitrust en antidumping) en werkt mee met het bevoegd gezag in deze;
- maakt beleid en treft procedures en andere maatregelen die oneerlijke concurrentie (o.a. prijsafspraken, kartelvorming, hanteren van extreem lage prijzen en oneerlijk

- sanctiebeleid) voorkomen;
 - bevordert het bewustzijn van medewerkers over het belang en volgen van regels en normen aangaande eerlijke concurrentie;
 - maakt geen misbruik van maatschappelijke omstandigheden (o.a. crisis, financiële situatie van sectoren en organisaties, mensen met beperkingen, opgelegde verplichtingen aan klanten/cliënten) om concurrentievoordeel te behalen.
- > **Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen**
De organisatie:
- vergroot actief het MVO-bewustzijn bij haar relaties;
 - monitort leveranciers, partners en klanten/cliënten op het gebied van MVO;
 - neemt in haar inkoop-, distributie- en contractbeleid MVO-voorwaarden op (o.a. op gebied van ethiek, maatschappelijke verantwoordelijkheid, milieuvriendelijkheid, duurzaamheid, gelijkheid van man en vrouw, social return, gezondheid en veiligheid);
 - moedigt andere organisaties aan om soortgelijke voorwaarden te stellen;
 - geeft leveranciers de ruimte om hun MVO-doelen te behalen, bijvoorbeeld door hen eerlijke prijzen en stabiele contracten te garanderen, en ondersteunt ze indien nodig.
- > **Respect voor eigendomsrechten**
De organisatie:
- bevordert respect voor (fysiek en intellectueel) eigendom;
 - onderzoekt op gepaste wijze of zij de rechtmatige eigenaar is van haar eigendom;
 - vermijdt activiteiten waarbij eigendomsrechten worden geschonden, zoals misbruik van dominante posities, vervalsing, plagiaat, schenden van copyrights en piraterij;
 - betaalt een eerlijke prijs voor zaken die zij koopt of gebruikt;
 - houdt rekening met de verwachtingen van stakeholders bij de bescherming van haar eigendomsrechten.

6. Klant/cliënt aangelegenheden

Klant/cliënt aangelegenheden in de kennisintensieve dienstverlening gaan over ethisch gedrag in relatie tot klanten/cliënten. Dit kunnen zowel individuen als organisaties zijn. Bij dit kernthema staan de rechten van klanten/cliënten en het bevorderen van duurzame consumptie centraal. Organisaties die diensten verlenen aan klanten/cliënten hebben hierbij horende verantwoordelijkheden. Voorbeelden zijn het geven van voorlichting en nauwkeurige informatie, bevordering van duurzame consumptie, eerlijke marketing en het beschermen van privacy.

- > **Eerlijke marketing en feitelijke en onbevooroordeelde voorlichting (of informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten)**
De organisatie:
- waakt er voor geen informatie te geven die misleidend, onduidelijk, dubbelzinnig of onvolledig is;
 - levert op gepaste wijze zorgvuldige, begrijpelijke en vergelijkbare informatie over relevante aspecten van de dienstverlening, waaronder kwaliteits-, gezondheids- en veiligheidsaspecten en adres en contactgegevens in het geval van dienstverlening via internet;
 - geeft duidelijkheid over de prijs, inclusief eventuele extra kosten, belastingen, bepalingen en voorwaarden;
 - sluit contracten die zijn geschreven in duidelijke, leesbare en begrijpelijke taal met eerlijke contractvoorwaarden over kosten, voorwaarden, contractduur en opzeg- en annuleringsstermijn.
- > **Het beschermen van gezondheid en veiligheid van klanten/cliënten**
De organisatie:
- levert diensten/gebruikt producten die veilig zijn voor gebruikers en hun omgeving (o.a. thuiszorgdiensten, behandelingen, medicijnen en hulpmiddelen);
 - minimaliseert de risico's al bij de ontwikkeling van de dienst door:
 - de gebruikers en gebruiksomstandigheden goed in kaart te brengen;

- de gevaren per gebruikersgroep per gebruiksfase in te schatten;
- maatwerk te leveren voor bepaalde kwetsbare gebruikersgroepen;
- de producten veilig te ontwerpen, beschermende hulpmiddelen te bieden en voldoende informatie aan gebruikers te bieden;
- zorgt ervoor dat de informatie over de veiligheid en gezondheid van de dienst of het product goed beschikbaar is voor de gebruiker en houdt hierbij rekening met de verschillende capaciteiten van de klant/cliënt.

> **Duurzame consumptie**

De organisatie:

- geeft voorlichting over minder milieubelastende consumptiepatronen;
- gebruikt producten die makkelijk kunnen worden hergebruikt, gerepareerd of gerecycled;
- biedt diensten aan met lange levensduur en zorgt dat de klant/cliënt na de dienstverlening zelfstandig verder kan;
- maakt gebruik van onafhankelijke keurmerken om positieve milieuaspecten bekend te maken aan klanten/cliënten.

> **Dienstverlening aan klanten/cliënten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen**

De organisatie:

- biedt producten en diensten aan van hoge kwaliteit;
- biedt klanten/cliënten goede ondersteuning, service en nazorg na de aanschaf van haar product/dienst;
- heeft een goede klachtenprocedure, zoekt naar passende oplossingen en voert verbeteringen door om herhaling te voorkomen;
- geeft duidelijke informatie aan klanten/cliënten over haar klachtenprocedure;
- baseert geschiloplossingen op nationale en internationale normen en zorgt ervoor dat geschillen kosteloos of tegen minimale kosten voor de klant/cliënt worden opgelost;
- dwingt klanten/cliënten niet om afstand te doen van hun rechten op juridische verhaalmogelijkheden.

> **Privacy en gegevensbescherming van klanten/cliënten**

De organisatie:

- verzamelt alleen (persoonlijke) klant/cliënt gegevens die ze nodig heeft voor het leveren van haar product/dienst, waar de klant/cliënt weet van heeft en waarvoor expliciet toestemming is gegeven;
- verzamelt gegevens alleen via wettige en eerlijke methoden;
- communiceert over hoe ze met (persoonlijke) gegevens omgaat en gebruikt klant/cliënt gegevens alleen voor de afgesproken doelen;
- geeft klanten/cliënten de mogelijkheid te bekijken welke informatie ze over hen heeft en wijzigt op verzoek hun gegevens;
- beveiligt de (persoonlijke) gegevens die ze van klanten/cliënten heeft en maakt iemand verantwoordelijk voor de gegevensbescherming.

> **Toegang tot essentiële voorzieningen**

De organisatie:

- sluit basisvoorzieningen niet meteen af (of laat deze afsluiten) wanneer een klant/cliënt niet op tijd betaalt, maar biedt een redelijke betalingsregeling aan;
 - biedt klanten/cliënten die in nood verkeren een betaalbaar tarief aan;
 - levert dezelfde kwaliteit en dienstverlening aan alle (groepen) klanten/cliënten, ook bij beperking of onderbreking van de levering;
 - voorkomt storingen in de dienstverlening door uw systemen te onderhouden en te verbeteren.
-

> **Opleiding en bewustzijn**

De organisatie:

- geeft voorlichting over de gezondheid, veiligheid en gevaren van producten (o.a. medicijnen en hulpmiddelen);
- zorgt voor een duidelijke handleiding/instructie en etikettering;
- geeft duidelijkheid over gebruiksrisico's en benodigde voorzorgsmaatregelen;
- geeft informatie over de duurzaamheid van het product/dienst;
- geeft duidelijkheid over het weggoien van de verpakking, het afval of het product;
- geeft informatie over schadeloosstelling en organisaties voor consumentenbescherming.

7. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

Maatschappelijke betrokkenheid gaat verder dan zich identificeren en betrokken zijn met stakeholders in relatie tot de producten en diensten van een organisatie. Het gaat ook om betrokkenheid met de gemeenschap. Het draagt bij aan het verhogen van het welzijn in de gemeenschap en daarmee indirect ook aan de eigen doelen van de organisatie. Het is geen filantropie, maar een continue relatie tussen de organisatie en de gemeenschap waarin het functioneert. De bijdrage kan gaan om het creëren van werkgelegenheid, sociaal ondernemen, diversificatie van economische activiteiten en technologische ontwikkeling, onderwijs, cultureel behoud en gezondheidszorg.

> **Betrokkenheid bij de gemeenschap**

De organisatie:

- draagt bij aan democratische processen door passende en transparante deelname aan het (lokale) politieke proces;
- houdt contact met de lokale gemeenschap om prioriteiten in maatschappelijke bijdragen te stellen;
- informeert de lokale gemeenschap als bepaalde activiteiten ze raken;
- kiest bij voorkeur voor lokale leveranciers en stimuleert de ontwikkeling van plaatselijke leveranciers;
- levert een bijdrage aan de lokale gemeenschap, bijvoorbeeld door betrokkenheid bij verenigingen, ondersteuning bij ontwikkelingsprogramma's en stimulering van vrijwilligerswerk onder medewerkers.

> **Opleiding en cultuur**

De organisatie:

- bevordert en ondersteunt onderwijs, op alle niveaus en voor alle groepen, en culturele activiteiten;
- helpt bij het bewaren en beschermen van cultureel erfgoed, lokale cultuur en tradities en traditionele kennis en technologieën (ambachten).

> **Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden**

De organisatie:

- betreft in haar (economische) afwegingen het effect van voorgenomen maatregelen op de lokale werkgelegenheid. Denk aan automatisering van werkprocessen, outsourcing en verplaatsen bedrijfslocatie;
- draagt bij aan de bevordering van ondernemerschap (ook bij kwetsbare groepen) en een eerlijke verdeling van welvaart in de gemeenschap en ondersteunt de ontwikkeling van ondernemersverenigingen;
- draagt zorg voor de ontwikkeling van competenties van mensen in de gemeenschap (met een achterstand tot de arbeidsmarkt), bijvoorbeeld via leerwerktrajecten en begeleiding naar passend werk.

> **Ontwikkeling van en toegang tot technologie**

De organisatie:

- helpt (informatie)technologie toegankelijk te maken voor de (lokale) gemeenschap;
- ontwikkelt innovatieve technologie die helpt om maatschappelijke- of milieuproblemen

op te lossen.

- werkt samen met lokale onderzoeksinstituten en betreft de gemeenschap bij technologische ontwikkeling.

> **Creatie van inkomsten en rijkdom**

De organisatie:

- draagt bij aan de bevordering van ondernemerschap (ook bij kwetsbare groepen) en een eerlijke verdeling van welvaart in de gemeenschap en ondersteunt de ontwikkeling van ondernemersverenigingen;
- kiest bij voorkeur voor lokale leveranciers en stimuleert de ontwikkeling van plaatselijke leveranciers;
- draagt bij aan de pensioenen van medewerkers;
- voldoet aan haar belastingverplichtingen en verstrekt de (lokale) overheid voldoende informatie voor het juist vaststellen van belastingverplichtingen.

> **Gezondheid**

De organisatie:

- zorgt ervoor dat haar dienstverlening geen negatieve effecten heeft op de gezondheid van mensen in een gemeenschap;
- draagt bij aan gezondheid van mensen in de gemeenschap door een gezonde levensstijl te stimuleren, te wijzen op (veelvoorkomende) gezondheidsbedreigingen en toegang te bieden tot essentiële gezondheidsvoorzieningen.

> **Maatschappelijke investering**

De organisatie:

- investeert in initiatieven die bijdragen aan de ontwikkeling van de lokale gemeenschap of ondersteunt andere organisaties die hierin actief zijn;
 - werkt zoveel mogelijk samen met andere organisaties (NGO's, overheden, andere investeerders), om synergie in de ondersteuning te benutten;
 - kiest onderwerpen waarop haar kerncompetenties het beste kunnen worden ingezet;
 - reflecteert met betrokken stakeholders op haar bijdragen aan de gemeenschap en verbetert waar mogelijk en noodzakelijk;
 - voorkomt dat een gemeenschap afhankelijk wordt van haar maatschappelijke investeringen.
-

Bijlage 2: Kruistabel ISO 26000:2010 en Maatstaf MVO

ISO 26000:2010 Nr. Clausule	Maatstaf MVO Aandachtsgebied	Opmerkingen
4 Principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid		Hoofdstuk 4 van ISO 26000 bevat een introductie en uitleg van de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze zijn in de Maatstaf MVO opgenomen in de introductie en in bijlage 1.
5 Onderkennen van maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrekken van stakeholders	Koers	Hoofdstuk 5 van ISO 26000 gaat in op de relatie tussen een organisatie, haar stakeholders en de maatschappij. Er worden 7 thema's genoemd waarbinnen issues ten aanzien van MVO zich openbaren. De Maatstaf MVO hanteert deze thema's eveneens. Zie ook de introductie van de Maatstaf MVO.
6 Richtlijnen voor kernthema's van Maatschappelijke verantwoordelijkheid		
6.1 Algemeen	Koers	In hoofdstuk 6 van ISO 26000 worden de 7 thema's uit hoofdstuk 5 verder uitgewerkt. De Maatstaf MVO werkt dit uit in Bijlage 1 en vergt van de organisatie dat deze reflecteert op voor haar relevante thema's en hier beleid op formuleert.
6.2 Bestuur van de organisatie	Organisatie/Resultaten	Bestuur van de organisatie heeft vooral betrekking op de organisatiekant: is MVO voldoende ingebed (in organisatie en haar processen), worden voldoende middelen ter beschikking gesteld, vindt reflectie plaats etc.
6.3 Mensenrechten	Mensen	Mensenrechten hebben in de context van professionele kennisintensieve dienstverlening zowel betrekking op klanten / cliënten als op eigen medewerkers en op inhuur en inzet van vrijwilligers en stagiaires.
6.4 Arbeidspraktijk	Mensen	Het aspect werkgelegenheid heeft vooral betrekking op de eigen medewerkers. Omgang met bijvoorbeeld freelancers valt onder eerlijk zakendoen (zie 6.6).
6.5 Het milieu	Kernprocessen /Partners	Relevante milieuaspecten hebben in de context van professionele kennisintensieve dienstverlening vooral betrekking op de uitvoering van opdrachten (denk aan reiskilometers, papiergebruik etc., maar ook aan de mogelijke invloed die in het kader van MVO kan worden uitgeoefend op de eisen en wensen van de opdrachtgever) en partners (duurzaam inkopen).
6.6 Eerlijk zakendoen	Kernprocessen /Partners	Eerlijk zakendoen gaat in de professionele kennisintensieve dienstverlening zowel over (de naleving van) afspraken en contracten met klanten als met leveranciers en Samenwerkingspartners (w.o. vrijwilligers).
6.7 Consumentenaangelegenheden	Kernprocessen	Van toepassing in de kennisintensieve professionele dienstverlening op de dienstverlening aan klanten en cliënten en de waarborgen voor veiligheid, integriteit, privacy e.d.
6.8 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de	Koers / Resultaten	Kernvraag is of de organisatie actief en voortdurend op basis van haar eigen

ISO 26000:2010 Nr. Clausule gemeenschap	Maatstaf MVO Aandachtsgebied	Opmerkingen expertise, kennis en competenties bijdraagt aan de ontwikkeling van haar omgeving door bijvoorbeeld werkgelegenheid, bijdragen aan scholing en opleiding, betrokkenheid in (lokale) ontwikkelingsprojecten. Dit kan collectief als organisatie, maar bijvoorbeeld ook door haar medewerkers ruimte te geven voor vrijwilligerswerk.
7 Richtlijnen voor het integreren van Maatschappelijke verantwoordelijkheid in de hele organisatie		
7.1 Algemeen	Koers	Hoofdstuk 7 van ISO 26000 gaat over de implementatie en borging van MVO. Het is vooral een hulpmiddel bij de implementatie van MVO. Daar waar een organisatie al een kwaliteitssysteem heeft, is het van belang MVO hierin zoveel mogelijk te integreren zodat er geen twee los van elkaar bestaande systemen ontstaan.
7.2 De relatie van de kenmerken van een organisatie met maatschappelijke verantwoordelijkheid	Koers	Paragraaf 7.2 van ISO 26000 gaat over de relatie tussen de organisatie en maatschappelijke verantwoordelijkheid en betreft de opmaat voor een uit te voeren stakeholdersanalyse.
7.3 Weten wat de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie inhoudt	Koers	Vergt een analyse welke MVO-onderwerpen relevant zijn voor de organisatie. Wat valt binnen de invloedssfeer van de organisatie?
7.4 Werkwijzen voor het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de hele organisatie	Koers / Organisatie	Paragraaf 7.4 van ISO 26000 gaat over verankering van MVO in de organisatie, zowel in het beleid als in de processen, procedures, systemen, richtlijnen, werkwijzen, etc.
7.5 Communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid	Organisatie	Paragraaf 7.5 van ISO 26000 gaat over de verschillende manieren van in- en externe communicatie over MVO met stakeholders.
7.6 Vergroten van geloofwaardigheid met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid	Koers/Organisatie / Resultaten	Paragraaf 7.6 van ISO 26000 gaat over mogelijkheden om de geloofwaardigheid ten aanzien van maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie te vergroten.
7.7 Het beoordelen en verbeteren van de acties en werkwijzen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid	Resultaten	Paragraaf 7.7 van ISO 26000 gaat over monitoring, evaluatie en verbetering van beleid en uitvoeringspraktijk t.a.v. MVO.
7.8 Vrijwillige initiatieven op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid	Resultaten	Paragraaf 7.8 van ISO 26000 gaat over deelname aan vrijwilligersinitiatieven ten aanzien van MVO. Het biedt een hulpmiddel in de afweging of een organisatie wel of niet zou kunnen deelnemen aan een dergelijk initiatief.