



Onderbouwing ISO 26000 Zelfverklaring Randstad Nederland BV

Bijlage B Referentiematrix: antwoorden op onderzoeksvragen

Conform NPR 9026+C1:2012 NEN-ISO 26000, november 2018

Voor vragen of meer informatie kunt u terecht bij
de MVO-officer van Randstad Nederland
mvo@nl.randstad.com

Vraag 1:

Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij leggen rekenschap af over:

- de effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten;
- de maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 2:

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij zijn transparant over:

- het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;
- wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft;
- de manier waarop besluiten tot stand komen;
- welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming;
- wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;
- hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd;
- onze MVO-prestaties op significante onderwerpen;
- onze financiële prestaties;
- waar onze financiële middelen vandaan komen;
- de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu enz.);
- wie wij als onze stakeholders beschouwen;
- de manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd;
- hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie

Deze informatie is:

- Openbaar en gemakkelijk beschikbaar;
- Begrijpelijk voor onze stakeholders;
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 3:

Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- maken onze kernwaarden en principes bekend;
- richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengeling);
- benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000;
- bemoedigen het naleven van deze normen aan;
- maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers);

- voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles;
- herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan

Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?;

- Gedragscode, namelijk zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>
- Klokkenluidersregeling, namelijk zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>
- Beleid of standaard voor ethisch gedrag, namelijk zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>

Extra toelichting / Bronnen:

<https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf>

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>
intern bewustwordingsprogramma Business Principles (niet openbaar)

Vraag 4:

Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- weten wie onze stakeholders zijn;
- erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;
- hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben

Toelichting/voorbeelden:

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
stakeholderonderzoek (niet openbaar)

Vraag 5:

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is;
- treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn;
- informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;
- beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

wet- en regelgevingpagina op intranet (niet openbaar)
NEN 4400 certificaat zie <https://www.normeringarbeid.nl/>

Vraag 6:

Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen;
- heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd;
- proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen;
- voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties

Toelichting/voorbeelden:

Randstad Nederland opereert voornamelijk in Nederland. Indien van toepassing respecteren wij de internationale gedragsnormen.

Op het gebied van inkoop vraagt Randstad Nederland haar leveranciers onze MVO-gedragscode na te leven.

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
MVO-gedragscode voor leveranciers (op aanvraag beschikbaar)

Vraag 7:

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties;
- ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;
- maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;
- respecteren de internationale gedragsnormen

Toelichting/voorbeelden:

Randstad Holding heeft in 2004 de Global Compact van de VN ondertekend intern bewustwordingsprogramma Business Principles

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
<https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>

Vraag 8:

Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?

De stakeholders zijn door de MVO-officer met goedkeuring van de directie geïdentificeerd op basis van de vragen uit paragraaf 5.3.2 van de ISO 26000 richtlijn.

Vraag 9:

Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

- flexwerkers/kandidaten
- opdrachtgevers
- werknemers
- leveranciers
- vakbonden/overheden/brancheorganisatie

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

Vraag 10:

Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?

Wij betrekken onze stakeholders om:

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

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

Vraag 11:

Wij hebben bij het bepalen van de relevante onderwerpen gekeken naar:

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

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

Vraag 12:

Welke onderwerpen zijn relevant? Indien u gebruik maakt van de prioriteringsmatrix dan kunt u hiernaar verwijzen.

Bestuur van de organisatie: Besluitvormingsprocessen en -structuren

Mensenrechten: Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence'), Risicosituaties m.b.t. mensenrechten, Vermijden van medeplichtigheid, Het oplossen van klachten, Discriminatie en kwetsbare groepen, Fundamentele principes en arbeidsrechten

Arbeidspraktijk: Werkgelegenheid en arbeidsrelaties, Werkomstandigheden en sociale bescherming, Sociale dialoog, Gezondheid en veiligheid op het werk, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Het milieu: Voorkomen van milieuvervuiling, Duurzaam gebruik van hulpbronnen, Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering

Eerlijk zakendoen: Anti-corruptie, Eerlijke concurrentie, Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen

Consumentenaangelegenheden: Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten, Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen, Privacy en gegevensbescherming van consumenten, Voorlichting en bewustzijn

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap: Betrokkenheid bij de gemeenschap, Opleiding en cultuur, Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden, Creëren van welvaart en inkomen, Maatschappelijke investeringen

Vraag 13:

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

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op uw stakeholders en duurzame ontwikkeling;
- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp;
- De mate van bezorgdheid van uw stakeholders over het onderwerp;
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp

Vraag 14:

Welke onderwerpen zijn significant? Indien u gebruik maakt van de prioriteringsmatrix dan kunt u hiernaar verwijzen.

Bestuur van de organisatie: Besluitvormingsprocessen en -structuren

Mensenrechten: Het oplossen van klachten, Discriminatie en kwetsbare groepen, Fundamentele principes en arbeidsrechten

Arbeidspraktijk: Werkgelegenheid en arbeidsrelaties, Werkomstandigheden en sociale bescherming, Sociale dialoog, Gezondheid en veiligheid op het werk, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Het milieu: Voorkomen van milieuvervuiling, Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Eerlijk zakendoen: Anti-corruptie, Eerlijke concurrentie, Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen

Consumentenaangelegenheden: Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen, Privacy en gegevensbescherming van consumenten

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap: Betrokkenheid bij de gemeenschap, Opleiding en cultuur, Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden, Creëren van welvaart en inkomen, Maatschappelijke investeringen

Vraag 15:

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

- Onze prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen;
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan uw doelstellingen;
- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp;
- De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt;
- Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de ‘quick wins’

Vraag 16:

Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Arbeidspraktijk: Sociale dialoog, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Eerlijk zakendoen: Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap: Betrokkenheid bij de gemeenschap, Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden

Vraag 17:

Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?

Arbeidspraktijk: Sociale dialoog, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Eerlijk zakendoen: Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
We willen een stakeholderanalyse bij onze leveranciers uitvoeren.

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap:

Lokale maatschappelijke betrokkenheid is één van onze speerpunten en we gaan succesvolle samenwerkingen intensiveren en nieuwe projecten initiëren.

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

Vraag 18:

Toelichting op prioriteitsstelling

De sociale dialoog heeft de prioriteit omdat de CAO voor Uitzendkrachten verlengd moeten worden.

Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen is als prioriteit benoemd, zodat we ook met onze leveranciers hierover in dialoog kunnen gaan.

Betrokkenheid bij de gemeenschap, Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden, zijn onze speerpunten en hebben dus de prioriteit.

Vraag 19:

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

Met de uitkomsten van de stakeholderdialoog en de al beschikbare kennis vanuit de reguliere contactmomenten heeft de MVO-officer de onderwerpen relevantie, significantie en prioritering gegeven.

Vraag 20:

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

- opdrachtgevers
- leveranciers
- concurrenten
- brancheorganisatie
- vakbonden
- ondernemingsraden (medewerkers en flexwerkers)
- overheden

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl>

Vraag 21:

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

- Door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden;
- Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen;
- Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten;
- Door het promoten van goede voorbeelden;
- Door samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>
MVO-gedragscode (op aanvraag beschikbaar)

Vraag 22:

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

De analyse is ondergebracht in het risk- en auditsysteem ondersteund door de aanwezige managementsystemen (ISO 9001 en 14001). De afdeling Risk en Audit voert interne audits uit en begeleidt de externe audits voor onze ISO 9001 en 14001 managementsystemen. Daarnaast beoordeelt de riskmanager periodiek de risico's in het Key Control Framework. Naleving van het Key Control Framework wordt bewaakt door de afdeling Business Risk en Audit afdeling van de Holding.

Extra toelichting / Bronnen:

interne en externe auditrapporten (oa ISO 9001 en 14001; niet openbaar)
Key Control Framework (niet openbaar)

Vraag 23:

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

De analyse is ondergebracht in het risk- en auditsysteem ondersteund door de aanwezige managementsystemen (ISO 9001 en 14001). De afdeling Risk en Audit voert interne audits uit en begeleidt de externe audits voor onze ISO 9001 en 14001 managementsystemen. Daarnaast beoordeelt de riskmanager periodiek de risico's in het Key Control Framework. Naleving van het Key Control Framework wordt bewaakt door de afdeling Business Risk en Audit afdeling van de Holding. Met leveranciers wordt een actieve dialoog gevoerd aan de hand van inkoopvoorwaarden en performancegesprekken en we vragen hun akkoord te gaan met de MVO-gedragscode.

Extra toelichting / Bronnen:

interne en externe auditrapporten (oa ISO 9001 en 14001; niet openbaar)
Key Control Framework (niet openbaar)
MVO-gedragscode voor leveranciers (op aanvraag beschikbaar)

Vraag 24:

Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie?

- Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen;
- Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen;
- Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele organisatie te integreren;
- Instrumenten om de prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering;
- Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken

Extra toelichting / Bronnen:

interne en externe auditrapporten (oa ISO 9001 en 14001; niet openbaar)
Key Control Framework (niet openbaar)
Business Principles zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/business-principles>
MVO-gedragscode (op aanvraag beschikbaar)

Vraag 25:

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

Er zijn geen negatieve effecten op de maatschappij en de economie geconstateerd. Als dienstverlener is onze impact op milieu klein, echter hebben we een wel een beperkt effect op CO²-uitstoot en verbruik van grondstoffen.

Extra toelichting / Bronnen:

jaarsverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 26:

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie;
- Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie;
- Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag;
- Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART)

Extra toelichting / Bronnen:

<https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

<https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf>

business principles zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/business-principles>
jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 27:

Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen én buiten de organisatie?

Randstad Nederland is continu in dialoog met haar interne en externe stakeholders via diverse communicatiemiddelen. Daarnaast is er een intern netwerk opgericht van MVO ambassadeurs en nemen we deel aan diverse MVO-bijeenkomsten en congressen en gaan we partnerships aan.

Wij hebben hierbij aandacht besteed aan:

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

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

zie voor informatie over het SDG LBGTI manifest <https://mvonederland.nl/nieuws/veel-steun-van-nederlandse-organisaties-voor-sdg-lgbti-manifest-0>

Vraag 28:

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

De interne ontwikkeling van competenties vindt plaats door middel van trainingen, opleidingen, 'coaching on the job' en communicatie. Extern geven we dit vorm door middel van de diverse manieren van onze stakeholderdialoog.

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
intranet

Vraag 29:

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

MVO is geïntegreerd in ons beleid en managementsystemen.

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:

- Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen;
- Door de effecten van organisaties in onze invloedssfeer te monitoren;
- Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten;
- Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur;
- Door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijk verantwoordelijkheid

Toelichting/voorbeelden:

Door middel van oa onze interne en externe audits op basis van ISO 9001 en 14001 kunnen we dit monitoren en beoordelen.

Extra toelichting / Bronnen:

interne en externe auditrapporten (niet openbaar)

zie op <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

Vraag 30:

Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?

- Alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde;
- Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd;
- Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders;
- Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang;
- Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten;
- Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft;
- Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

intranet

Vraag 31:

Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

- In vergaderingen en gesprekken met stakeholders;
- Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren;
- Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie;
- Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO;
- Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen;
- Artikelen over MVO in tijdschriften of nieuwsbrieven;
- Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen;
- Openbare maatschappelijke verslagen

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

intranet

MVO-gedragscode voor leveranciers (op aanvraag beschikbaar)

1 op 1 gesprekken

Vraag 32a:

Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?

Ja, in het jaarverslag Randstad Holding

Extra toelichting / Bronnen:

zie jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 32b:

In ons maatschappelijk verslag staat informatie over:

- Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's;

- Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage

Vraag 32c:

Wij hebben bij het opstellen van ons maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen:

- De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie (kleine organisaties verstrekken doorgaans minder informatie, bespreken minder onderwerpen en hebben een kleiner toepassingsgebied dan grote organisaties);
- Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren (het is de verwachting dat organisaties die meer ervaring hebben met rapporteren, in staat zullen zijn meer in detail te rapporteren dan organisaties die hiermee pas net starten)

Vraag 33a:

Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

Nee

Vraag 33b:

Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?

- Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan;
- Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen;
- Formele procedures voor klachtenbehandeling;
- Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles

Extra toelichting / Bronnen:

<https://www.randstad.nl/over-randstad/contact/klachten>

Vraag 34:

Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

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

Vraag 35:

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

Randstad beoordeelt de prestaties regelmatig tijdens de management reviews en gebruikt daarbij de input vanuit de stakeholderdialoog.

Wij hebben ons daarbij de volgende vragen gesteld:

- Zijn de beoogde doelen behaald?;
- Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?;
- Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?;
- Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?;
- Wat hadden we beter anders kunnen doen?;
- Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

Extra toelichting / Bronnen:

management review (niet openbaar)

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

Via de reguliere contactmomenten kunnen stakeholders reageren op onze MVO-activiteiten en -prestaties.

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>
jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

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

De afgelopen jaren hebben we o.a. de volgende verbeteringen en successen bereikt:

- eerste uitzendbureau dat het ISO 14001 certificaat behaald heeft
- aanscherping inkoopbeleid op het gebied van MVO
- intern bewustwordingsprogramma Business Principles
- social return bij diverse gemeenten
- Baanbrekend, een samenwerking met Nederlandse gemeenten om uitkeringsgerechtigden aan werk te helpen
- intern netwerk van MVO ambassadeurs

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

zie jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

Vraag 37b:
Welke doelen zijn nog niet bereikt?

- interne en externe communicatie over MVO verbeteren
- stakeholderanalyse: flexwerkers en leveranciers

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

- managementsystemen e.d.: ISO 9001, 14001, 26000, VCU, NEN 4400
- lidmaatschappen: ABU, MVO Nederland, WEC (world employment confederation), CSR Europe
- partnerships: VSO, Enactus, Champs on Stage, Alliance4youth,
- inkoopssystemen: Fira en Sedex
- United Nations Global Compact, FTSE4Good Index
- ILO

Extra toelichting / Bronnen:

zie <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>

zie <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/>

zie jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>

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

- Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000;
- Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan;

- Is ontworpen voor uw type organisatie of haar interessegebieden;
- Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast;
- Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken;
- Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie;
- Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit;
- Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze;
- Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden;
- Is goed toegankelijk

Vraag 40:

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

De diverse MVO-initiatieven worden beschreven op <https://www.randstad.nl/over-randstad/over-ons-bedrijf/sponsoring-en-partnerships>, <https://www.randstad.com/about-randstad/sustainability/> en in het jaarverslag Randstad Holding op <https://www.ir.randstad.com/results-and-reports/annual-reports>