



1 Referentiematrix ISO 26000 (bijlage B)

Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
1	Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Activiteiten om hier invulling aan te geven.	Safety Service® legt rekenschap af door de effecten van haar producten, diensten en bedrijfsactiviteiten op maatschappij, economie en waar mogelijk het milieu actief en structureel mee te nemen in overwegingen en besluitvorming ten aanzien van het verkrijgen, verwerven, ontwikkelen en uitvoeren van haar producten en diensten. Alle diensten die wij bieden zijn ontwikkeld en ontworpen om altijd (informatieveilig) te werken en ook bij calamiteiten zo min mogelijk negatief effect te hebben op klanten en andere stakeholders. Wij beseffen dat alle producten en diensten die wij leveren direct of indirect ingrijpen op het primaire proces van onze klanten. Daarom zijn veiligheid, integriteit en beschikbaarheid van onze producten en diensten en de daarin opgeslagen informatie, essentieel. Onze producten en diensten zijn er op gericht om te voldoen aan bovenstaande eisen. Omdat wij als aanbieder van technische oplossingen voor brandveiligheid in Nederland actief zijn, kunnen wij impact hebben op consumenten en andere bedrijven. Daarom hebben wij onze processen en systemen gecertificeerd volgens ISO 9001 (kwaliteit).. Wij leggen verantwoording en rekenschap af door middel van: 1. het principe van first time right bij het implementeren van projecten 2. het regelmatig bespreken van effecten op onze stakeholders op het gebied van mens, economie en maatschappij 3. externe controle in de vorm van audits voor ISO normen. 4. Continu verbeteren en continue innovatie op het gebied van diensten en producten 5. het bespreken van resultaten van medewerkertevredenheidonderzoek en imago-onderzoek met de betreffende stakeholders en de verbeteracties die daar uit voortvloeien.	Safety Service® website (www. Safetyservice.nl) ISO 9001-14001-CO2 Prestatieladder Niveau 3 certificeringen, management beoordelingen, rapportages. Zelfverklaring ISO 26000 Organisatie Safety Service® (bijlage A)



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
2	Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Activiteiten om hier invulling aan te geven. Documenten / registraties	Wij voorzien onze aandeelhouders en medewerkers van informatie over: - het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten; - wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft - hoe onze governance structuur is georganiseerd en hoe besluiten tot stand komen, welke functies, rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming; - onze financiële prestaties; - de resultaten en verbeteracties die we naar aanleiding van imago onderzoeken en medewerkertevredenheidonderzoek nemen; - de gevolgen van ons beleid, onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op onze stakeholders en de maatschappij; - onze stakeholders en hoe wij hen betrekken bij de besluitvorming over de te ontwikkelen diensten. Voor (potentiële) klanten is deze informatie op aanvraag beschikbaar en kan worden gekozen voor een hoger abstractieniveau in verband met de gevoeligheid van de informatie. Al onze diensten zijn beschreven in onze Service Level Overeenkomsten en Ontwerpen, waarin transparantie wordt verschaft over wat het product doet, welke negatieve effecten er mogelijk zijn bij storingen en welke maatregelen wij hebben genomen om effecten op de omgeving te voorkomen. Deze manier van beschrijven komt ook terug in de diverse documenten waarin maatregelen ten aanzien van informatiebeveiliging worden beschreven. De organisatiebeschrijving is terug te vinden op onze website en in de diverse ISO-documenten, waarin ook rollen en verantwoordelijkheden beschreven staan. Intern zijn deze ook vastgelegd in ons functiegebouw. Wij zorgen ervoor dat informatie voor al onze stakeholders, waar relevant, altijd gemakkelijk beschikbaar is, begrijpelijk, tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.	Service Level Overeenkomsten Technisch en Functionele Ontwerpen (onderdeel van een implementatie) Safety Service® website (over ons) (www.safetyservice.nl)
3	Onze organisatie gedraagt zich ethisch Activiteiten	Rechtvaardig handelen en zakendoen volgens ethische principes is voor Safety Service® essentieel. Onze klanten hebben vaak langdurige overeenkomsten met ons waarbij onze producten en diensten hun primaire processen direct of indirect raken. Daartoe nemen wij onze verantwoordelijkheid om onze stakeholders eerlijk, transparant en rechtvaardig te behandelen. Dat betekent ook wanneer er	Safety Service® rollen en bevoegdheden (functiegebouw)



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		onverhoopte missers of conflicten zijn, of die nu wel of niet veroorzaakt worden door Safety Service® zelf, we rechtvaardig en ethisch zullen handelen om tot een snelle en eerlijke oplossing te komen, bijvoorbeeld na storingen. Safety Service® kent een Code of Conduct, is bezig met een Klokkenluidersregeling en heeft een Compliance Officer en Vertrouwenspersoon aangesteld die toezicht houdt op de effectiviteit en naleving hiervan. Hierdoor kunnen mensen binnen en buiten onze organisatie onethisch gedrag melden zonder angst voor represailles. Elk kwartaal hebben wij overleg met de hoofdleverancier van onze producten en diensten. Hier worden ook eventuele afwijkingen besproken. Dit doen we ook met onze andere partners en leveranciers, maar met een lagere frequentie. Van alle medewerkers die bij ons in dienst zijn en van alle flexibele krachten wordt elke 2 jaar de VOG-verklaring opgevraagd, voor onze beveiligingstak wordt een Verklaring van Betrouwbaarheid opgevraagd. Safety Service® kiest er voor om geen zaken te doen met organisaties die, op zichzelf, of middels hun producten en diensten, als niet ethisch worden beschouwd. Ook bij het aannemen van medewerkers zullen wij geen enkel onderscheid maken op basis van ras, gender, geaardheid, leeftijd enz.	Safety Service® proces voor het managen van klachten Safety Service® ISO 26000 Zelfverklaring Bijlage A
4	Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Activiteiten om hier invulling aan te geven	Wij weten wie onze stakeholders zijn, erkennen en waarderen hen en reageren op hun feedback en bezorgdheid t.a.v. alle zaken die er spelen en MVO thema's. Wij onderkennen de volgende stakeholdergroepen: Interne stakeholders - (tijdelijke) medewerkers - directie - aandeelhouders Externe stakeholders - klanten - leveranciers - klanten van onze klanten - maatschappij - brancheorganisatie Overige (direct gerelateerde) stakeholders	Safety Service® ISO 26000 Zelfverklaring Bijlage A Safety Service® Stakeholder analyse Safety Service® Code of Conduct

Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		- overheid (wet- en regelgevers en toezichthouders). Wij communiceren periodiek actief en transparant naar onze stakeholders over onze activiteiten, zowel intern als extern. We verplaatsen ons in de behoeften van de betreffende stakeholders om zo goed mogelijk hun belangen mee te wegen in onze activiteiten en beslissingen. Een belangrijke rol is hiervoor weggelegd voor de dedicated account teams en de (operationeel) management team leden.	
5	Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving Activiteiten om hier invulling aan te geven	Safety Service® is goed op de hoogte van geldende wet- en regelgeving. We worden tijdig geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen en bepalen of er actie moet worden ondernomen, zodat de bedrijfsvoering tijdig aangepast wordt om te voldoen aan nieuwe of veranderende wet- en regelgeving. Via interne en externe audits wordt minimaal 2 maal per jaar getoetst of Safety Service® nog voldoet aan de wet- en regelgeving.	Safety Service® Overzicht wet- en regelgeving ISO Certificeringen
6	Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Activiteiten om hier invulling aan te geven	Safety Service® respecteert minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen mocht dit in de werking van onze producten en diensten aan de orde komen.	Safety Service® ISO 26000 Zelfverklaring Bijlage A
7	Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Activiteiten om hier invulling aan te geven	Safety Service® werkt uitsluitend volgens het richtsnoer van de Universele Verklaring van de rechten van de mens. Wij respecteren en geven ruimte aan medewerkers die een overgang van sekse ondergaan. Wij doen uitsluitend zaken met bekende, gerespecteerde partijen die zelf ook het respect voor mensenrechten actief uitdragen en respectvol omgaan met medewerkers. Mocht er toch een leverancier zijn die hierin afwijkt, dan zullen wij de samenwerking zo spoedig mogelijk beëindigen.	Zelfverklaring ISO 26000 Organisatie Safety Service®
8	Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)? Activiteiten om hier invulling aan te geven	Als commerciële organisatie zijn onze stakeholders in de eerste plaats onze klanten, medewerkers, leveranciers, aandeelhouders en wettelijke toezichthouders. De identificatie van alle overige stakeholders is uitgevoerd tijdens de implementatie van onze volgens ISO gecertificeerde management systeem. Een en ander is vastgelegd in de context- en stakeholder-analyse. Er is een proces ingericht die het jaarlijks actualiseren van de contextanalyse waarborgt.	Safety Service® Context-, stakeholder- en risico analyse ISO Certificeringen
9	Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?	Wij onderkennen de volgende stakeholdergroepen Eigen organisatie	Safety Service® Context-, stakeholder- en risico analyse



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		- medewerkers - inhuurkrachten / ZZP-ers - stagiairs Leveranciersgroepen - Software leveranciers (klantproducten en bedrijfsondersteunend) - Hardware leveranciers (klantproducten, installaties en componenten) - Facilitaire dienstverleners (gebouw, schoonmaak, alarm etc.) - Financiële leveranciers (bedrijfsondersteunend) - Uitbestede development Klantgroepen - Zorg)verzekeraars - Woningcorporaties - Facilitaire dienstverlening - Overige zakelijke dienstverlening - Overheid - Gemeenten Business stakeholders - NL Arbeidsinspectie (toezichthouder) - Autoriteit Persoonsgegevens (toezichthouder) - Aandeelhouders - Arbodienst Maatschappelijke stakeholders - Social Media gebruikers - Bedrijven in directe omgeving - Bezoekers - Klanten van onze klanten	
10	Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders? Inclusief voorbeelden	De missie van Safety Service® is het vertalen van uitdagingen in klantcontact van organisaties naar realiseerbare oplossingen en zorgen dat klantcontact werkt.	Safety Service® medewerker tevredenheidonderzoek



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		Zo helpen wij organisaties met het verbeteren van hun klant- en medewerker tevredenheid. Wij vinden het belangrijk om langdurige samenwerkingen aan te gaan met onze klanten en daarom houden we ze ook regelmatig op de hoogte van de laatste trends en ontwikkelingen. Daartoe organiseren we meerdere keren per jaar kennissessie 's en hebben klanten een vaste contactpersoon. Ook worden ronde tafel bijeenkomsten georganiseerd waarin dieper wordt ingegaan op specifieke onderwerpen en worden onderzoeksresultaten uit de nationale en internationale klantcontact-branches gedeeld, zodat de performance van de gekozen producten en diensten kunnen worden gebenchmarkt en trends inzichtelijk worden gemaakt. Onder onze medewerkers worden periodieke tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De resultaten worden teruggekoppeld en in overleg worden indien nodig verbeteracties vastgesteld. De status van implementatie van deze verbeteracties wordt in het werkoverleg toegelicht. Ook voeren we naast de reguliere 1-1 gesprekken minimaal drie keer per jaar doelstellende- en ontwikkelgesprekken met medewerkers. Onze aandeelhouders voorzien wij periodiek van de nodige (financiële) informatie over onze performance en plannen voor de toekomst. Met onze stakeholders sparren we over onze MVO doelstellingen en - prestaties.	Safety Service® Ronde tafel sessie's Safety Service® persoonlijke ontwikkeling
11	Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen hebt gekeken naar: - de eigen activiteiten en besluiten. - activiteiten en besluiten van organisatie in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie. Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.	Bij het bepalen van de relevante MVO onderwerpen hebben we gekeken naar onze eigen dagelijkse activiteiten en besluiten, bijzondere situaties en naar onderwerpen die voor onze medewerkers, klanten, aandeelhouders en overige belangrijke externe (business) stakeholders van belang zijn.	
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	Relevantie MVO Onderwerpen Zeer relevant Accountability Transparantie	Zie Tabel Relevantie, Significatie en Prioriteit van MVO onderwerpen in bijlage C



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		Ethisch gedrag Respect voor stakeholderbelangen Respect voor wet- en regelgeving Relevant Respect voor internationale gedragsnormen Respect voor mensenrechten Relevantie van MVO-kernthema's Zeer relevant - Relevant Bestuur van de organisatie Mensenrechten Arbeidsomstandigheden Milieu Eerlijk zakendoen Betrokken bij de ontwikkeling van de gemeenschap	
13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?	Bij het bepalen van de significantie van de onderwerpen is gekeken naar; - de mate waarin de onderwerpen effect hebben op onze stakeholders. - de mate van bezorgdheid van Safety Service® stakeholders over de onderwerpen; - de maatschappelijke verwachtingen met betrekking tot deze onderwerpen.	
14	Welke onderwerpen zijn significant?	Significante MVO (sub)thema's Bestuur van de organisatie Mensenrechten – due diligence Mensenrechten - oplossen van klachten Mensenrechten – burger- en politieke rechten Mensenrechten – economische, maatschappelijke- en culturele rechten Mensenrechten – fundamentele principes en arbeidsrechten Arbeidspraktijk – werkgelegenheid en arbeidsrelaties Arbeidspraktijk – gezondheid en veiligheid op het werk Arbeidspraktijk – persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek Milieu – voorkomen van milieuvuiling Milieu – duurzaam gebruik van hulpbronnen Milieu – mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering	Zie Tabel Relevantie, Significatie en Prioriteit van MVO onderwerpen in bijlage C



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		Eerlijk zaken doen – anti-corruptie Eerlijk zaken doen - het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waarde keten Eerlijk zaken doen – respect voor eigendomsrechten Consumenten aangelegenheden – privacy en gegevensbescherming consumenten Consumenten aangelegenheden – toegang tot essentiële voorzieningen Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de gemeenschap – toegang tot essentiële voorzieningen Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de gemeenschap – ontwikkeling en toegang tot technologie	
15	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?	Bij het bepalen van de prioriteit van onderwerpen houdt Safety Service® met name rekening met; - het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd; - de mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan onze doelstellingen en de verwachtingen van klanten, medewerkers en aandeelhouders; - de ontwikkelingen in (europese) wet- en regelgeving en normen die relevant zijn voor onze dienstverlening.	
16	Welke onderwerpen hebben prioriteit?	Hoog prioritaire MVO (sub)thema's Mensenrechten – due diligence Mensenrechten – burger- en politieke rechten Arbeidspraktijk – persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek Eerlijk zakendoen – respect voor eigendomsrechten Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de gemeenschap - betrokkenheid bij de gemeenschap Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de gemeenschap – ontwikkeling en toegang tot technologie	Zie Tabel Relevantie, Significatie en Prioriteit van MVO onderwerpen in bijlage C
17	Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?	Safety Service® zal meer en gestructureerder gaan communiceren over haar MVO beleid, doelstellingen en prestaties. De meeste acties zijn al onderdeel van het Safety Service® beleid en de reguliere bedrijfsvoering. Een en ander moet alleen geëxpliciteerd worden en waar nodig in (beleids)documenten worden vastgelegd zodat er ook concrete doelen en doelstellingen kunnen worden vastgesteld en hierover intern en extern kan worden gecommuniceerd, inclusief over de behaalde resultaten. De CO ₂ footprint over scope 1, 2 en 3 is in kaart worden gebracht. Aan de hand hiervan zal worden bepaald welke maatregelen met ketenpartners kunnen worden getroffen om de impact te verkleinen.	Zie Tabel Relevantie, Significatie en Prioriteit van MVO onderwerpen in bijlage C



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
18	Toelichting op prioriteitstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen)	Safety Service® is hoofdzakelijk actief in Nederland.. Voor haar dienstverlening maakt zij gebruik van eigen medewerkers, lokale partijen of van gerenommeerde internationale aanbieders van software oplossingen die zelf ook sterk bezig zijn met maatschappelijk verantwoord ondernemen (m.n. milieu). Hierdoor zijn acties al snel gericht op de interne organisatie (eigen medewerkers, eigen energieverbruik en eigen mobiliteit). Safety Service® is gecertificeerd volgens ISO 9001 (kwaliteit).	Zie Tabel Relevantie, Significatie en Prioriteit van MVO onderwerpen in bijlage C
19	Geef aan welke stakeholders – en op welke wijze – u hebt betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:	Het bepalen van relevante, significante en prioritaire onderwerpen is sinds 2016 vast onderdeel van het management systeem voor kwaliteit en onderdeel van de ISO 9001 certificering. Onderwerpen als governance, ethiek, risicomanagement, & business continuïteit, partnerships en leveranciersmanagement, beschikbaarheid van producten en diensten en competenties van medewerkers zijn hier een vast onderdeel van Tijdens de periodieke contacten met onze klanten, aandeelhouders en de dagelijkse activiteiten en gesprekken met onze medewerkers, komen de MVO onderwerpen naar voren. Onze verantwoordelijkheid voor de verwerking van persoonsgegevens middels onze product- en dienstverlening, leidt er van nature en volgens wet- en regelgeving toe dat Safety Service® Solutions, voor én met haar klanten, invulling geeft aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in deze.	Safety Service® ISO 9001 certificering Safety Service® Handboek Safety Service® NL wet- en regelgeving
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden die zich tot uw organisatie?	Tot onze directe invloedssfeer behoren de organisaties met wie wij intensief samenwerken, zoals onze klanten, maar ook dochter ondernemingen behorend tot de Eiffage groep.	Safety Service® Context-, stakeholder en risico analyse
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.	Door met de ISO26000 certificering aandacht te besteden aan maatschappelijke verantwoordelijkheid hoopt Safety Service® het belang hiervan ook bij haar klanten en leveranciers onder de aandacht te brengen. Daarnaast is het hebben van een MVO beleid een belangrijk item bij haar leveranciersselectie.	
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) negatieve effecten van de eigen activiteiten en besluiten op	Voorafgaand aan het nemen van beslissingen wordt nagedacht over het effect van de te maken keuzes op de economie (financiële impact), integriteit en beschikbaarheid, klantvriendelijkheid en impact op de klant- en medewerkertevredenheid.	



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
	de maatschappij, het milieu en de economie?		
23	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) negatieve effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, het milieu en de economie?	De te nemen beslissingen worden vooraf besproken met de relevante stakeholders om er zeker van te zijn dat eventuele negatieve effecten geminimaliseerd moeten worden en eventuele risico's van tevoren beperkt worden. De verschillende belangen van de stakeholders worden afgewogen om van daaruit een gegronde keuze te maken. Onze diensten zijn zodanig ontworpen en ingericht dat fouten, storingen, schade en negatieve effecten zo min mogelijk voorkomen. Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan treden wij adequaat op om effecten, gevolgen en imago schade zoveel mogelijk te voorkomen, de impact te beperken en het gebrek of de fout snel te herstellen.	
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling):	We hebben veel procedures, procesbeschrijvingen, waarin de richtlijnen staan beschreven om zorgvuldig te werken en risico's te beheersen. In het kader van onze ISO-certificeringen zijn structuren en controle mechanismen vastgesteld die hier positief aan bijdragen.	ISO 9001 ISO 14001 en CO2 Presrtatieladder Niveau 3 certificering.
25	Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?	Onze belangrijkste negatieve impact wordt veroorzaakt door de CO2 emissies van onze dienstverlening, waarbij ruim 95% afkomstig is van mobiliteit. Wij realiseren ons dat de producten en diensten die wij voor klanten inzetten veel brandstofcapaciteit gebruiken, en daarmee veel CO2 uitstoot. Onze dienstverlening heeft impact op de primaire processen van veel organisaties en (semi)overheden. Het niet tijdig of onzorgvuldig naleven van de overeengekomen SLA's, en daarmee het niet (tijdig) beschikbaar zijn van door ons geleverde producten en diensten, kan daarbij negatieve maatschappelijke effecten hebben. Wij zijn ons hier erg bewust van en doen dus alles om dit te voorkomen.	Footprint CO2 2024.



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
26	Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:	Onze medewerkers worden in staat gesteld om 25% van hun tijd vanuit huis te werken, zodat wij de uitstoot door woon-werk kilometers flink omlaag brengen. Ook kunnen medewerkers kiezen voor een hybride of elektrische lease auto. De producten en diensten die wij inzetten voor klanten zijn vrijwel allemaal cloud-based en onder gebracht bij grote en gerenommeerde internationale spelers die duurzaamheid hoog in het vaandel hebben en hier aantoonbare maatregelen voor treffen. Onze kernwaarden 'loyaal' en 'integer' geven ook onze visie op maatschappelijke verantwoordelijkheid weer. We bouwen aan langdurige relaties met onze stakeholders en tonen commitment waaruit betrokkenheid blijkt bij onze klanten en hun primaire processen. Zo doen we eerlijk, oprecht en transparant zaken. Deze instelling komt niet alleen terug in economische zin, maar ook in onze bijdrage aan sociaal-maatschappelijke initiatieven zoals Vriend van het Rode Kruis.	Safety Service® MVO beleid
27	Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen én buiten de organisatie?	MVO is alleen succesvol als het wordt geïntegreerd binnen de werkprocessen van een organisatie en ook de medewerkers daarin worden meegenomen. Binnen Safety Service® is MVO geïntegreerd in de keuze voor de producten en diensten die zij aanbied aan haar klanten en de bedrijfsprocessen die zij hier om heen heeft ingericht Safety Service®; vanuit de producten en diensten die wij leveren, dragen wij bij aan de 7 servicebeloften voor kwalitatief goed klantencontact. In deze service beloften draait het om respect voor klanten of burgers, respectvol omgaan met gegevens, respectvol omgaan met medewerkers en zorgen voor goed werkgeverschap, inzet van techniek die vriendelijk is voor klant en medewerkers en zorgdragen voor een goed imago van Safety Service®.	
28	Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?	Ondanks dat Safety Service® al sinds 2016 actief bezig is met veiligheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid van producten en diensten, is MVO nog een nieuw onderwerp binnen onze organisatie. In de praktijk wordt al best het een en ander van nature uitgevoerd en actief ondersteund, maar het borgen binnen de hele organisatie is een leerproces waarvan het niveau nog kan worden verhoogd.	



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		Een belangrijke taak is hierin weggelegd voor onze directie die dit beleid nog meer actief zal uitdragen. Ook de verantwoordelijke voor onze marketing en communicatie zal hierin een rol gaan vervullen, zodat ook via externe communicatie duidelijk wordt hoe wij invulling geven aan ons MVO-beleid.	
29	Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?	Zie eerdere antwoorden	
30	Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria? - compleet - begrijpelijk - responsief - nauwkeurig - evenwichtig - actueel - toegankelijk	Safety Service® houdt in haar communicatie rekening met de doelgroep van de uiting.	
31	Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden)	Er wordt met name intern gecommuniceerd via onze intranet omgeving en via de reguliere overlegstructuur. Verder komt MVO terug in gesprekken met stakeholders.	
32	Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)? In ons maatschappelijk verslag staat informatie over: - doelstellingen - prestaties	Safety Service® rapporteert over haar beleid, doelstellingen en prestaties in haar jaarrekening vanaf 2025. Er wordt nog geen separaat MVO verslag opgesteld.	
33	Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders? Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?	Klachten en geschillen worden via de binnen Safety Service® geldende procedure gemanaged. Dit is ook onderdeel van de norm ISO 9001 voor kwaliteitsmanagement, waarmee Safety Service® in 2016 van start is gegaan. Op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn er geen conflicten voorgevallen.	



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
34	Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?	Actuele data wordt gemonitord op basis van een dashboard en IT monitoring tooling. Kwalitatieve beoordeling, waaronder klant- en medewerkertevredenheid en de ontwikkeling van medewerkers, gebeurt door de Manager Operations en andere vertegenwoordigers van de directie.	ISO 9001 certificering ISO CO2 Prestatieladder Niveau 3 certificering
35	Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld	Resultaten uit de verschillende audits worden besproken in het MT en vervolgens via Management Reviews beoordeeld en planmatig uitgezet naar de betreffende teams of medewerkers. Dit geldt ook voor individuele project- en incidentevaluaties (Lessons Learned). Hierbij worden doorgaans de volgende vragen gesteld en beantwoord: - Wat dient jaarlijks onderzocht te worden? - Zijn de beoogde doelstellingen behaald? - Zijn de juiste doelen gesteld? - Is er op de juiste manier invulling gegeven aan het behalen van de doelstellingen? - Onder welke omstandigheden zijn de doelstellingen behaald? - Wat ging goed/ niet goed? Wat kan de volgende keer beter? - Zijn alle relevante stakeholders er bij betrokken? - Is alle geleverde informatie en communicatie volledig? - Welke verbeteringen of successen zijn bereikt? - Welke doelen zijn nog niet bereikt waar invulling aan gegeven had moeten worden?	ISO 9001 certificering ISO 14001 certificering ISO CO2 Prestatieladder Niveau 3 certificering
36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Ja, in ieder geval medewerkers, aandeelhouders, klanten, een deel van de leveranciers en overige direct betrokken stakeholders.	
37	Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt? Welke doelen zijn nog niet bereikt?	We scoren goed in de diverse onderzoeken (imago, tevredenheid). We streven naar duidelijker en meer herkenbare communicatie ten aanzien MVO-onderwerpen, zowel intern als extern. Continue verbetering staat centraal in onze bedrijfsvoering en is de basis van de ISO certificeringen. Alle bevindingen uit diverse audits zijn opgepakt en grotendeels verbeterd.	ISO 9001 certificering ISO 14001 certificering ISO CO2 Prestatieladder Niveau 3 certificering



Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
		We hebben een plan van aanpak opgesteld om de uitgangspunten van ISO 26000 nog beter te borgen in onze bedrijfsvoering.	
38	Aan welke MVO initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	Safety Service® is voor haar core business activiteiten en als versteviging van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op vlak van kwaliteit, beschikbaarheid, integriteit en beveiliging van persoonsgegevens ISO gecertificeerd voor informatiebeveiliging. Hiernaast publiceren we de ISO 26000 zelfverklaring	Publicatie op onze website www.safetyservice.nl (Over ons)
39	Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?	Genoemde initiatieven worden beheerd door niet commerciële organisaties en hebben een goede reputatie.	
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO initiatief?	In 2025 publiceren wij onze ISO26000 Zelfverklaring.	Publicatie op onze website www.safetyservice.nl (Over ons)