

D&B Jaarverslag

MVO Prestatieladder Niveau 3
Versie 1.0, oktober 2023

 D&B The Facility Group

more
than
welcome



1 Uitgangspunten

D&B The Facility Group (D&B) heeft medio 2023 haar Corporate Social Responsibility (CSR) beleid verder aangescherpt om ook in de nabije toekomst zoveel mogelijk sociale en milieuaspecten te kunnen integreren in onze bedrijfseconomische en -culturele waarden. CSR is immers een leidend beginsel voor het directie- en managementteam voor besluitvorming en maakt daarom integraal onderdeel uit van onze langjarige strategie en bedrijfsvoering.

1.1 Visie

D&B hanteert sinds 2019 vier CSR-pijlers om het bedrijf duurzaam te verankeren in de wereld om ons heen en de maatschappij waarin wij leven. Wij willen onze planeet voor de komende generaties 1) veilig, 2) divers en 3) gezond en leefbaar houden. En wij zijn ervan overtuigd dat 4) alle mensen die voor ons werken en alle mensen waarvoor wij werken gelijk zijn aan elkaar conform het gelijkheidsbeginsel uit artikel 1 van de Nederlandse grondwet.

Ons beleid is gebaseerd op het creëren van een inclusieve organisatie, die niet bevooroordeeld is ten aanzien van welke (culturele) achtergrond, (religieuze) overtuiging, gender, leeftijd of voorkeur dan ook. Ons personeelsbestand is een afspiegeling van de diversiteit in onze samenleving.

Wij spannen ons maximaal in om een werkomgeving te bieden waarin onze medewerkers gezien, gehoord en gerespecteerd worden. Dit blijkt o.a. uit een intensief project in 2022 en 2023, waarin de arbeidsvoorwaarden, zowel op primair als secundair niveau, zijn gemoderniseerd.

2 Strategie

In onze langjarige strategie tot 2030 is de link gelegd met de 'Sustainable Development Goals' (SDG's) van de Verenigde Naties. Deze duurzame ontwikkelingsdoelen zijn door de VN vastgestelde en breed geaccepteerde doelen om van de wereld in 2030 een betere plek te maken. De vier SDG's waarop D&B The Facility Group zich focust, omdat deze nauw aansluiten bij onze kernactiviteiten, zijn:

- 1) Goede gezondheid & welzijn (SDG #3)
- 2) Waardig werk en economische groei (SDG #8)
- 3) Verantwoorde productie en consumptie (SDG #12)
- 4) Klimaatactie (SDG #13)

3.1 / Herijking en verbreding: projectmatige inventarisatie

In de afgelopen jaren zijn er diverse MVO-targets opgesteld welke vooral label specifiek zijn. Deze doelstellingen zijn vooral onderdeel geweest van CO2 uitstoot reductie (Planet). Daarnaast zijn People doelstellingen altijd onderdeel geweest van de reguliere business targets. In voorbereiding op de audits voor de MVO Prestatieladder (niveau 3) zijn dit jaar alle targets, doelstellingen en aantoonbare resultaten geïnventariseerd, geijkt, uitgebreid met Planet, People en Prosperity criteria en gerelateerd aan een voorlopig eerste set van gedetailleerder en breder toepasbare doelstellingen (lees: geldend voor alle operationele activiteiten). Dit is gebeurd via een projectmatige aanpak onder leiding van de afdeling business development door twee MVO Officers (zie organogram). Leidraad voor deze projectmatige aanpak, waaronder het opstellen van o-metingen, risico-inventarisaties en stakeholderanalyses is de MVO Prestatieladder 3 normering.

3.2 / Materiële thema's voor D&B a.d.h.v. norm MVO Prestatieladder

De MVO Prestatieladder hanteert 7 kernthema's en 31 MVO-thema's, waar D&B een prioritering in heeft gemaakt en voor onderstaande materiële thema's heeft gekozen die het beste bij de bedrijfsvoering passen. Deze thema's zijn gekoppeld aan de vastgestelde MVO-doelstellingen (hoofdstuk 4 en 5) en dragen bij aan de vier SDG doelen:

Kernthema 1: Behoorlijk bestuur	Bijdrage aan SDG
1. Behoorlijk bestuur – energie uit duurzame bronnen, uitvoerend onderzoek CO2 uitstoot door extern onderzoeksbureau	-
Kernthema 2: Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk	Bijdrage aan SDG
2. Werkgelegenheid	Waardig werk en economische groei (SDG #8)
3. Verhouding tussen werkgever en werknemer	Waardig werk en economische groei (SDG #8)
4. Gezondheid en veiligheid	Goede gezondheid & welzijn (SDG #3)
5. Opleiding, onderwijs aard en organisatie van het werk	
7. Flexibele arbeidskrachten	Waardig werk en economische groei (SDG #8)
Kernthema 3: Mensenrechten	
9. Gelijke behandeling	-
Kernthema 5: Consumenten aangelegenheden	
22. Privacy van klanten	-
Kernthema 6: Circulaire economie en klimaatverandering	Bijdrage aan SDG
23. Grondstoffen	Verantwoorde productie en consumptie (SDG #12)
24. Energie	Verantwoorde productie en consumptie (SDG #12)
25. Water	
27. Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen	Verantwoorde productie en consumptie (SDG #12)
28. Transport	Klimaatactie (SDG #13)
Kernthema 7: Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap	Bijdrage aan SDG
30. Positieve bijdrage aan lokale economie en bedrijvigheid	Waardig werk en economische groei (SDG #8)
31. Bijdrage aan het economische systeem	Waardig werk en economische groei (SDG #8)

3.3 / Verdieping en aanscherping in 2024

Na de metingen vanaf 2019 tot en met dit jaar zien wij vanaf certificering voor de MVO Prestatieladder 2023 het jaar 2024 als een overgangsjaar, waarin de criteria om te verduurzamen steeds beter zichtbaar worden en effect sorteren om duurzame verandering door te kunnen voeren. In 2024 zullen daarom de doelstellingen op het gebied van CO2-reductie (Planet) opnieuw worden gecontroleerd aan de financiële haalbaarheid en impact, zowel op de business (Prosperity) als onze medewerkers (People). Medio 2025 zullen de in 2024 gedefinieerde doelstellingen aansluitend worden getoetst door een Deepdive CO2-impactanalyse uit te voeren door een onafhankelijk adviesbureau. De MVO doelstellingen worden in 2025 vervolgens definitief uitgezet tot en met 2030. Uiteraard worden kortere termijn doelstellingen (zie hoofdstukken 4 en 5) tussentijds gevolgd en verantwoord richting de verschillende stakeholders.

4 Ambitie en aanpak ten aanzien leefbaarheid, biodiversiteit en gezondheid (Planet)

4.1 / Ambities

Onze ambitie is om uiterlijk in 2030 de relatieve uitstoot van onze bedrijfsvoering ten opzichte van 2019 te reduceren met 50%, waarbij die energie bovendien duurzaam is opgewekt. Zodat in 2040 de Paris Proof klimaatdoelstellingen van maximaal 50 kWh p/m² zijn behaald.

4.2 / Doelen, kengetallen

- 1) Sinds 2020 hebben wij door middel van onderzoek gedetailleerd inzicht gekregen in de CO₂-footprint van onze zes kerndiensten (Catering – via label We Canteen, Cleaning, Facility Management, Hospitality, Mobility en Security) en van onze circa 1000 medewerkers. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk, gespecialiseerd bureau.
- 2) De ambitie blijft staan om tot 2030 een halvering van CO₂-emissies te realiseren (peildatum 2019). Dit moet bereikt worden enerzijds door het geleidelijk omvormen van fysieke vormen van dienstverlening naar meer data-gedreven en /of digitale vormen van facilitaire dienstverlening. En anderzijds door opdrachtgevers op locatie inzicht te geven in de emissie van hun (afname van) D&B-diensten en -producten. Deze verandering vindt plaats door het transparant(er) vormgeven en aantrekkelijk(er) maken van ons aanbod op basis van prijs, kwaliteit, flexibiliteit én duurzaamheid. Deze beginselen worden vastgelegd in de overeenkomsten en meetbaar gemaakt via SLA's en KPI's.
- 3) Naast de behoefte om onze serviceconcepten aan te passen, zijn op separaat labelniveau al veel initiatieven zichtbaar, die ook het nodige effect sorteren. De labels waar de meeste Planet-effecten zichtbaar zijn, zijn Cleaning (gebruik van water en chemie), We Canteen (keteninkoop, verantwoorde (biologische) voeding en gebruik van water en energie) en Mobility (logistieke bewegingen, energieverbruik). Voor deze labels zijn de volgende targets vastgesteld.

D&B The Facility Group	Koppeling MVO thema
Energie uit duurzame bronnen – scope 1 & 2 (exclusief bedrijfsvoering).	1. Behoorlijk bestuur
50% reductie groen gas en stroom in 2030 t.o.v. 2019.	24. Energie
Labels	
Cleaning: 100% biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen voor alle reinigingsactiviteiten per 2027.	23. Grondstoffen
Cleaning: 80% waterbesparing op locaties waar robots worden ingezet. Meetinstrument per 2024 gereed.	25. Water
Mobility: 100% CO ₂ -uitstoot compensatie van Valet Parking op Schiphol.	24. Energie
Mobility: 1 miljoen liter water besparen door auto's zonder water te wassen (5% van het totaal).	25. Water
Mobility: Uitbreiden van Charge & Ride locaties, zodat elektrisch rijden bij opdrachtgevers wordt gestimuleerd.	24. Energie
We Canteen: Uitbreiding vegetarisch en vegan aanbod. Meetinstrument per 2024 gereed. Targets voor 2025 bepalen.	23. Grondstoffen
We Canteen: 65% van het aanbod is lokaal (NL) geproduceerd per 2030.	28. Transport
We Canteen: 30% van de ingekochte producten hebben een duurzaamheidskeurmerk per 2030.	23. Grondstoffen
We Canteen: Minder dan 3% derving per 2030. Meetinstrument per 2024 gereed.	27. Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen
We Canteen: 100% recyclebare zero plastic disposables of alternatief in het foodcourt per 2027.	23. Grondstoffen

5 Ambitie en aanpak ten aanzien van veiligheid en gelijkheid

(People)

5.1 / Ambities

D&B is een Human Capital bedrijf. De medewerkers zijn ons belangrijkste asset. De kwaliteit van de dienstverlening aan onze opdrachtgevers is in zeer hoge mate gekoppeld aan betrokken, energieke en vakbekwame collega's. Wij zorgen voor een prettige, veilige, vertrouwde en inspirerende werkomgeving waar mensen kunnen groeien door ontwikkelen en zichzelf kunnen zijn. Medewerkers zijn EPIC (Energy, Pure, Inspire, Connect). D&B heeft in de afgelopen jaren doelen gesteld op het gebied van gezondheid, verzuim, training, carrière en diversiteit. Deze zijn echter nooit onderdeel geweest van een specifieke MVO-certificering.

5.2 / Doelen, kengetallen

Voor de komende jaren zijn deze HR-doelen dat wel:

D&B The Facility Group	Koppeling MVO thema
Verdeling man/vrouw in hoger- en middenmanagement op 50%.	9. Gelijke behandeling
Nationaliteiten op peil houden (2023 op 25 verschillende nationaliteiten).	9. Gelijke behandeling
Discriminatie, agressie pesten, zerotolerancebeleid. Meetinstrument gereed voor % aantal gevallen op basis van totaal aantal medewerkers, gespecificeerd per label.	9. Gelijke behandeling
10% groei per jaar in aantal gevolgde trainingen. Meetinstrument per 2024 gereed.	5. Opleiding en onderwijs
Verzuimpercentage is in 2026 6,5%.	4. Gezondheid en veiligheid
In 2026 heeft 70% van het totaal aantal medewerkers een vast contract (FT/PT), exclusief Mobility.	2. Werkgelegenheid 7. Flexibele arbeidskrachten
In 2026 is het verloop van medewerkers afgenomen van 28,5% (2023) naar 20%, exclusief Mobility.	2. Werkgelegenheid
In 2026 is er minimaal 90% vrije tijd (uren) opgenomen.	3. Verhouding tussen werkgever en werknemer
Label Cleaning	
Per 2030 is 100% van de inzet van de Cleaning Hosts zichtbaar (kantooruren van 7 tot 7).	4. Gezondheid en veiligheid
Per 2030 is 15% van het aantal arbeidsuren vervangen door robots, ter compensatie van zwaar, fysiek werk.	4. Gezondheid en veiligheid
Per 2030 is op 80% van alle locaties de 55+ prestatienorm doorgevoerd (effecten vergrijzing compenseren).	4. Gezondheid en veiligheid
100% medewerkers hebben een contract van tenminste 35 uur per week.	2. Werkgelegenheid

Diversiteit

De diversiteit van de totale populatie van D&B (2023 = 1000) is groot. Er werken circa 25 nationaliteiten bij D&B. Dit aantal willen wij op peil houden. Echter, de doorstroom van collega's met een niet-Westerse etnische achtergrond vanaf de werkvloer naar het hoger- en middenmanagement behoeft de meeste aandacht (2022 = 2%). Wij streven ernaar om in 2030 een hoger percentage van het hoger- en middenmanagement te laten bestaan uit deze groep. Voor (opwaartse) carrières in zake gender- en etniciteitsgelijkheid wordt medio 2024 een plan opgesteld dat vanaf Q1 2024 van kracht zal zijn.

Social return

(Voormalige) SROI-medewerkers zijn collega's met psychische, lichamelijke of zintuiglijke aandoeningen of psychosociale problematiek. Wij werken voor aanname en begeleiding samen met outplacementbureaus, experts en overheidsinstanties. De meeste SROI-collega's werken bij onze Catering-, Cleaning- en Mobility-organisatie, omdat specifieke functie-eisen binnen deze D&B labels het beste aansluiten en er voldoende begeleiding is op de werkvloer. Functies op kantoor staan ook open.

6. Ambitie en aanpak ten aanzien van het bevorderen van welvaart

(Prosperity)

6.1 / Ambities

D&B zet op een verantwoorde wijze middelen en kennis in om een financieel gezond bedrijf te zijn en blijven. Het bieden van werkgelegenheid is een belangrijke bijdrage van D&B aan de economische ontwikkeling van de Nederlandse samenleving. Een transparante financiële huishouding, de rapportages daarover alsook eerlijk zakendoen met opdrachtgevers, staan centraal ten aanzien van de derde P: Prosperity.

D&B laat in de afgelopen jaren een zeer sterke groei zien. Het is onze ambitie om het aantal medewerkers met een vaste arbeidsovereenkomst te laten groeien (zie ook 5.2). Maar ook willen wij lokaal ondernemerschap blijvend stimuleren. Met de lancering van het We Canteen Foodcourt concept enkele jaren geleden, is er een groep van lokale ondernemers (Food Trucks) aan D&B verbonden. Dit succesvolle concept zorgt voor afwisseling van aanbod in de food courts. Vandaar dat we de komende jaren het aanbod, in een gezonde verhouding tot de winstgevendheid voor D&B, willen uitbreiden.

6.2 / Doelen, kengetallen

D&B The Facility Group	Koppeling MVO thema
Door beoogde omzetgroei van 60% in 2027 t.o.v. 2023, groeit de werkgelegenheid met 38% in 2027 t.o.v. 2023. Het aandeel van eigen medewerkers neemt toe van 67,5% (2023) naar 85% (2027) en het aandeel flexibele arbeidskrachten neemt af van 33% (2023) naar 10% (2027).	31. Bijdrage aan het economische systeem
Label We Canteen	
We Canteen: 9% van de totale omzet (foodcourt) is afkomstig van inzet lokale ondernemers in 2024	30. Positieve bijdrage aan lokale economie en bedrijvigheid

7.1 / Coördinatie van MVO beleid en MVO activatie

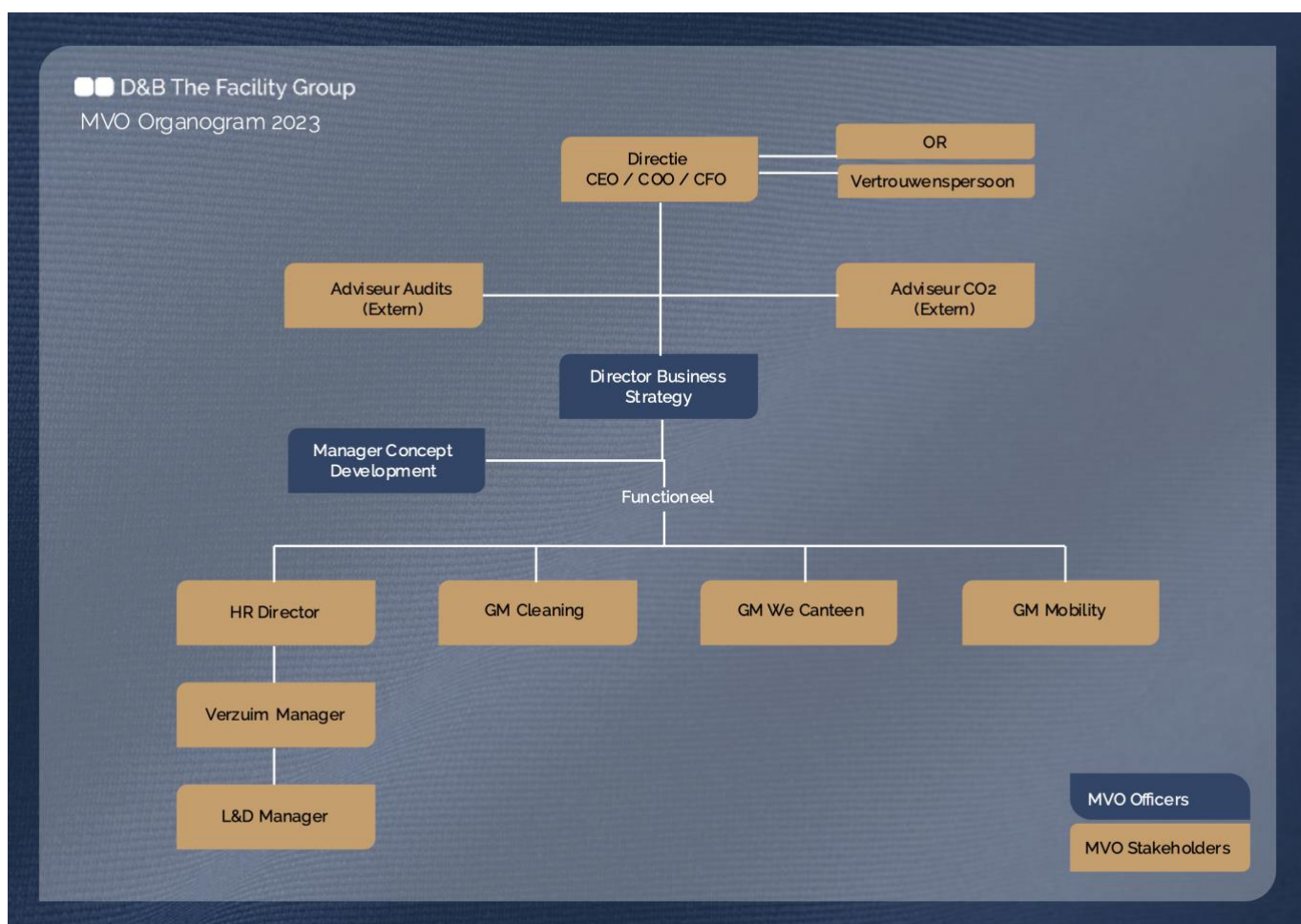
D&B heeft eind 2022 een tweetal functionarissen aangewezen die het duurzaamheidsprogramma voor het bedrijf voor de komende jaren coördineren. Omdat binnen het facilitaire vakgebied de toepassing van duurzame initiatieven zich rechtstreeks vertaalt naar het aanpassen en of veranderen van serviceconcepten, alsmede de constatering dat er nog veel moet worden ontwikkeld op dit gebied, is besloten om de coördinatie onder te brengen bij Business Development (Director Business Strategy en Manager Concept Development).

Beide functionarissen laten zich regelmatig informeren over duurzame ontwikkelingen in de maatschappij, bij opdrachtgevers, de labels van D&B en bij medewerkers. De Director Business Strategy informeert de directie over initiatieven die relevant en waardevol zijn voor de bedrijfsvoering van D&B. Op basis van business case benadering worden nieuwe initiatieven ontwikkeld door Manager Concept Development.

7.2 / Specialisten

D&B heeft diverse specialisten in dienst die de bedrijfsvoering en MVO-doelen op het gebied van People borgen. Zoals een Verzuimmanager (verzuim), Hospitality Coaches (training gastvrijheid), Learning & Development (ontwikkeling, training), HR Business Partners (persoonlijke wensen, well-being). Maar ook onafhankelijke organen zoals de OR, vertrouwenspersonen en de bedrijfsarts.

7.3 / Organogram



7.4 / Instructies, opleiding, coaching

Er wordt bij D&B veel aandacht gegeven aan het welzijn van medewerkers. In de vorm van opleiding, coaching, begeleiding en training (functie gerelateerd), maar ook door rekening te houden met de roosters (planning) en de fysieke zwaarte van het werk. D&B heeft in 2023 werknemersplatform YourCampus geïntroduceerd, waardoor medewerkers workshops en lessen kunnen volgen op het gebied van welzijn, gezondheid en vitaliteit. Tevens is in 2022 het leerplatform GoodHabitz gelanceerd, waarin vergelijkbare trainingen kunnen worden gevolgd.

7.5 / Budget

Voor 2024 en verder wordt rekening gehouden met een centraal duurzaamheidsbudget, met name voor nader onderzoek.

7.6 / Bestanden, rapportages

Relevante documentatie over duurzaamheid is te vinden op de SharePoint site van D&B, afdeling Business Development. De Corporate HR-organisatie van D&B rapporteert in december aan de directie en aandeelhouders over de stand van zaken en het behouden van de diverse streefcijfers. In 2023 zal dat voor de eerste keer zijn. Vanaf 2025 moet de duurzaamheidsrapportage ook formeel worden gecontroleerd door een accountant in combinatie met de financiële verslaggeving.

7.7 / Overige communicatie

Communicatie over duurzaamheid, alsook aanpassingen of aanvullingen van dit beleid, geschieden hoofdzakelijk via twee kanalen. Intern ontvangen alle medewerkers informatie via AFAS (intranet). Extern geschiedt dit via de website. Daarnaast organiseert D&B regelmatig kennissessies waarbij klanten, studenten en medewerkers op inspirerende wijze worden bijgepraat door marktexperts.

7.8 / Onderzoek

D&B onderzoekt jaarlijks via twee onafhankelijke onderzoeks- en adviesbureaus de medewerkers- en klanttevredenheid via de NPS-methode. Ook wordt jaarlijks de CO₂-footprint gemeten en van een verbeteradvies voorzien.

7.9 / Tussentijdse toetsingen, audits en verantwoording

Door middel van toetsingen in het eerste en tweede kwartaal van het kalenderjaar wordt het MVO beleid en de opvolging van de resultaten gecontroleerd via interne audits. In het derde kwartaal volgt minimaal één keer een formele, mondelinge rapportage aan de directie en aandeelhouders tijdens een strategiebijeenkomst. Medio het vierde kwartaal vindt (externe) audit en (her)certificering plaats. In dit kwartaal worden ook de tussentijdse rapportages en het jaarverslag gepubliceerd. Bij aanpassingen van het beleid wordt de OR geïnformeerd en daar waar nodig om toestemming gevraagd voor de People gerelateerde

7.10 / Certificaat

D&B is ISO 14001 gecertificeerd maar wil dit in 2023 veranderen naar het certificaat MVO Prestatieladder Niveau 3. Audits worden gehouden in oktober.

Bijlage 1: Resultaten jaren 2020 - 2022

Omdat 2023 het eerste jaar betreft voor de MVO Prestatieladder, zijn er voor de meeste MVO doelstellingen nog geen kengetallen bekend. Hieronder treft u de kengetallen over de afgelopen drie jaar van MVO gerelateerde doelen die bekend zijn:

Resultaten op People, Prosperity				
MVO thema's	Kengetallen	2020	2021	2022
31. Bijdrage aan het economische systeem	Aantal medewerkers in dienst, exclusief inhuur	700	994 (+42%)	1004 (+1%)
2. Werkgelegenheid, 7. Flexibele arbeidskrachten	Totaal aantal medewerkers met een vast contract (FT/PT), exclusief Mobility	68% - vast 32% - flexibel	64% - vast 36% - flexibel (-6%)	54% - vast 46% - flexibel (-16%)
9. Gelijke behandeling, 6. Diversiteit en inclusie (niet opgenomen als materieel thema)	SROI-functies, aantal medewerkers in dienst (niet opgenomen als MVO doelstelling)	Geen data	15	20 (+33%)
3. Verhouding tussen werkgever en werknemer	Opname vrije tijd uren medewerkers	71%	72% (+1,4%)	76% (+6%)
3. Verhouding tussen werkgever en werknemer	Medewerkerstevredenheid (niet opgenomen als MVO doelstelling)	Geen data	eNPS -9	eNPS -2

Resultaten op Planet				
MVO thema's	Kengetallen	2020	2021	2022
24. Energie	CO2 uitstoot	690 ton	615 ton (-11%)	598 ton (-3%)
24. Energie	Valet Parking, compensatie CO2 uitstoot	Geen data	100 ton	100 ton
25. Water	Valet Parking, waterbesparing Schiphol	Geen data	Geen data	800.000 liter
24. Energie	Opname vrije tijd uren medewerkers	5%	11% (+120%)	20% (+80%)

Versie	1
Auteur:	Director Business Strategy
Opgesteld:	20 oktober 2023
Verspreiding:	Website D&B The Facility Group
Archivering:	Sharepoint Business Development
Goedgekeurd:	CFO