



Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Beleidsplan 2010/2011 – VCK Travel



Inhoud

Onze missie

Duurzaam groeien – pagina 4

ISO 14001

Ons milieumanagementsysteem als waarborg voor onze doelstellingen – pagina 6

Planet, People, Profit

De drie pijlers waar ons beleid op gebaseerd is – pagina 8

Onze bedrijfs-cultuur

Creëren van kansen voor iedereen – pagina 10

Ondernemend voor het milieu

Verantwoord gebruik van onze aarde is onze strategie voor nu en de toekomst – pagina 12

Verantwoorde aanpak

Zoveel mogelijk hergebruiken en efficiënter omgaan met ons energieverbruik – pagina 14



Onze missie

Duurzaam groeien



VCK Travel wil een onafhankelijke en betrouwbare aanbieder zijn met een volledig en transparant aanbod van zakelijke reizen waarbij wij ons onderscheiden door een persoonlijke benadering in de relatie met onze klanten. Door een innoverende bedrijfsvoering vanuit regionale kantoren en door samenwerking binnen een groot mondiaal netwerk van zakenreisorganisaties bieden wij onze klanten vooruitstrevende oplossingen.

Het is ons beleid om bij onze bedrijfsvoering het milieu zo min mogelijk te belasten en waar mogelijk te compenseren. Wij stimuleren onze klanten om klimaatcompenserende maatregelen voor hun zakenreizen te nemen. VCK Travel streeft ernaar een gewilde werkgever te zijn met een goede reputatie op het gebied van veiligheid, zorg en aandacht voor de medewerkers, hun persoonlijke belangen en interesses.

Al onze activiteiten worden getoetst aan deze uitgangspunten. De waarden en normen van onze onderneming zijn vastgelegd in een *Code of Conduct*. Deze gedragscode reflecteert eveneens een aantal relevante elementen die in ons *Beleidsplan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2010-2011* zijn opgenomen.





ISO 14001

Milieumanagementsysteem

Onze aandacht voor het milieu vormt een onderdeel van het *Beleidsplan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2010-2011*.

De geformuleerde doelstellingen uit dit beleidsplan zijn vastgelegd in het milieumanagementsysteem, dat aan de ISO-14001 norm voldoet. De certificering van dit milieumanagementsysteem borgt dat ijkpunten en tijdpaden worden vastgelegd en gemeten.





Planet, People, Profit

Maatschappelijk verantwoord ondernemen



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is geformuleerd op basis van de drie pijlers *Planet, People* en *Profit*.

De pijler *Planet* richt zich op het ondernemen met zo min mogelijk negatieve gevolgen voor het milieu, terwijl met *People* zowel de zorg voor medewerkers als voor de medemens wordt bedoeld. De pijler *Profit* wordt vormgegeven door een winstdoelstelling op basis van een ethische werkwijze, open, transparant en met heldere normen en waarden. De visie van de onderneming is dat zorg voor het milieu, voor de werknemer en winstgevendheid volgens ethische normen uitstekend samen gaan.

Onze bedrijfscultuur

Gezondheid en veiligheid als basisvoorwaarden

VCK Travel stimuleert de betrokkenheid van haar medewerkers bij de bedrijfsvoering. Er is waardering voor elke medewerker die initiatieven neemt of suggesties aandraagt die een positief effect hebben op de onderneming. Het management hecht grote waarde aan het welzijn van het personeel en wil vanuit die optiek een aantrekkelijke werkomgeving voor haar medewerkers bieden. Wij nemen mede verantwoordelijkheid voor de ontplooiing van medewerkers, waarbij beoordeling over het functioneren plaatsvindt op basis van vooraf vastgestelde meetpunten. Daarnaast worden persoonlijke en professionele ontwikkeling bevordert en zorgt VCK Travel voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden.

Opleiding en ontwikkeling

Alle leidinggevenden voeren regelmatig gesprekken met de medewerkers waarin zij hun functioneren bespreken, de medewerker beoordelen en waarin zij gezamenlijk een opleidingsplan opstellen. Het volgen van trainingen, cursussen en opleidingen zowel binnen als buiten werktijd wordt gestimuleerd, zodat de medewerker zich verder bekwaamt in zijn of haar functie en zich kan ontplooiën binnen de organisatie. Hierin vervult de onderneming een actieve rol. Medewerkers worden aangespoord om door te groeien naar een volgende functie en ook om horizontaal van functie te wisselen. Alle medewerkers kunnen hun werk met plezier uitoefenen, krijgen individuele kansen om zich te ontplooiën en kunnen een goede balans tussen werk en privé behouden.

Arbeidsongeschiktheid

In geval van een handicap, (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid of chronische ziekte hebben medewerkers de mogelijkheid beschikbaar passende andere werkzaamheden te verrichten. Een handicap of een chronische ziekte is geen reden om de

arbeidsovereenkomst te beëindigen. Onder alle omstandigheden worden medewerkers in staat gesteld in dienst te blijven, voor zover zij in staat zijn aan de eisen van beschikbaar en passend werk te voldoen.

Gelijke behandeling

Het personeelsbestand dient een goede afspiegeling te zijn van de multiculturele samenleving. VCK Travel stimuleert de arbeidsdeelname van minderheidsgroepen, gedeeltelijk arbeidsongeschikten en minder validen en zorgt waar nodig voor adequate oplossingen en aanpassingen van de werkplek. Onze medewerkers worden geselecteerd en gepromoveerd op grond van objectieve en niet-discriminerende criteria. Geen enkele vorm van intimidatie of discriminatie, bijvoorbeeld op grond van ras, huidskleur, geslacht of godsdienst, zal worden toegestaan. VCK Travel heeft een zeer stringent zero tolerance beleid bij discriminatie. Van de managers van VCK Travel wordt verwacht dat zij de flexibiliteit bezitten om soepel om te gaan met bestaande verschillen in ieders vermogen, persoonlijke ambitie en de belangen van de onderneming. Het moet voor hen een uitdaging zijn met dergelijke verschillen om te gaan.

Materiaal

Bij de aanschaf van materiaal wordt beoordeeld of de productie heeft plaatsgevonden volgens de zogenaamde ILO normen en of het voldoet aan onze milieu eisen. De bestaande keurmerken vormen hiertoe de leidraad bij de keuzes die op het gebied van inkoop worden gemaakt.

Reizen

Bedrijfsauto's dienen te voldoen aan een maximale CO₂ uitstoot van 150 g/km en te beschikken over energielabel A. Daarnaast geldt voor alle medewerkers de verplichting om geen kilometers af te leggen, die niet

noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de functie. Ook carpoolen is een verplichting. Hiermee wordt de CO₂-uitstoot (*planet*) teruggedrongen, efficiënter gebruik gemaakt van de werktijd (*people*) en de brandstofkosten (*profit*) verlaagd.

VCK Travel bevordert het vergaderen op afstand (telefonisch of video vergaderen) voor interne besprekingen en stimuleert het verlagen van de vergaderfrequentie. Ook klanten wordt geadviseerd een reisbeleid op te stellen dat rekening houdt met de vervoersmogelijkheden die het milieu het minst belasten.

Gezondheid en Veiligheid

VCK Travel zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving om letsel te voorkomen en de gezondheid van alle medewerkers te bevorderen. Daarnaast probeert VCK Travel alle medewerkers werk te bieden passend bij hun lichamelijke en geestelijke gezondheid. Om in geval van noodsituaties zoals brand, bommelding en ongevallen adequaat te kunnen handelen zijn per kantoor minimaal 2 medewerkers opgeleid als BHV-er (Bedrijfs Hulp Verlener).

VCK Travel stimuleert haar werknemers om buiten werktijd te sporten. Als onderdeel van het employee benefits programma "Profit!" vergoedt VCK Travel het abonnement op de sportschool. Om de medewerkers meer te laten bewegen en te motiveren om vaker de fiets in plaats van de auto te nemen, kent VCK Travel een fietsplan voor de medewerkers. Daarnaast stimuleert ons bedrijf de medewerkers om voor woon-werkverkeer met openbaar vervoer te reizen. Ook het samenreizen per auto (carpoolen) van huis naar het werk en vice versa wordt aangemoedigd. Meedoen aan bedrijventoernooien zoals bedrijfshockey worden vanuit VCK Travel gestimuleerd. Naast het sociale aspect worden zo de medewerkers aangemoedigd om meer te bewegen.

Werkplek

VCK Travel hecht veel waarde aan een Arbo-verantwoorde werkplek. Op alle kantoren voldoen de werkplekken aan de NEN 1824:2001 norm. Het meubilair, bureaus en stoelen, welke op de kantoren aanwezig zijn, voldoen aan de norm NEN-EN 1335. Alle functies binnen

VCK Travel zijn kantoorfuncties waarbij men voornamelijk beeldschermwerk verricht. Beeldschermwerk verhoogt de kans op RSI-achtige klachten. Iedereen is geattendeerd op de instructie hoe de werkplek het beste kan worden afgesteld op de gebruiker. Door deze instructie goed te lezen en de werkplek conform af te stellen kunnen RSI-achtige klachten voorkomen worden. De preventiemedewerker voert elk jaar op alle kantoren een Risico Inventarisatie & Evaluatie uit waarin de werkplek en werkomgeving centraal staan. Naar aanleiding van deze RI&E worden indien noodzakelijk maatregelen genomen om de werkplek of werkomgeving in te richten of aan te passen volgens de Arbo-normen.

Sociale activiteiten

Regelmatig worden er op de kantoren met de teams onderling een drankje gedronken en informeel contact onderhouden tussen de collega's. Bijzondere gelegenheden zoals jubilea, pensionering etc. krijgen extra aandacht. Dit bevordert de onderlinge verhoudingen en benadrukt de waarde die VCK Travel hecht aan het werken in teamverbanden. Tweemaal per jaar wordt er voor alle medewerkers van VCK Travel een activiteit of feest georganiseerd, waarbij regelmatig ook de partners welkom zijn. De visie hierachter is dat ook de partner door het jaar heen veel over de werkgever hoort, betrokken raakt en de medewerker indirect ondersteunt in diens werkzaamheden voor VCK Travel.



Ondernemend voor het milieu

Terugdringen van CO₂ uitstoot is essentieel

VCK Travel brengt de klanten proactief op de hoogte van de ontwikkelingen ten aanzien van milieubewust reizen. Dat geschiedt door op het reisschema en de factuur de CO₂-uitstoot per vlucht te vermelden. Ook kunnen klanten op verzoek periodieke rapportages krijgen waarin de CO₂-uitstoot per vlucht/reis staat vermeld. De afdeling Sales & Account Management ondersteunt en adviseert de klanten bij het nemen van maatregelen om verdere milieuschade te beperken en houdt indien nodig het reisbeleid hierbij in de gaten.

CO₂-compensatie

VCK Travel wijst haar klanten op de mogelijkheid om de CO₂-uitstoot financieel te compenseren. De administratieve afhandeling en facturatie van de CO₂-compensatie wordt zonder bijkomende kosten door VCK Travel geregeld. VCK Travel compenseert financieel alle zakelijke reizen en studiereizen van haar personeel. VCK Travel attendeert haar klanten op de mogelijkheid van het reizen per trein op korte afstanden.

Papier

Elektronische facturatie is bij VCK Travel de norm. Alleen op uitdrukkelijk verzoek en tegen extra betaling kunnen de klanten een papieren factuur ontvangen. VCK Travel brengt bewust een vergoeding voor een papieren factuur in rekening om de klanten te stimuleren het gebruik van papier te reduceren. VCK Travel stimuleert daarnaast ook het versturen van managementrapportages naar onze klanten via e-mail in plaats van per post. Op uitgaande e-mail berichten wordt een standaard zin opgenomen waarin wordt gevraagd het e-mail bericht niet uit te printen, wanneer dit niet noodzakelijk is.

Voor printers en kopieerapparaten wordt uitsluitend milieuvriendelijk papier gebruikt. Tevens worden medewerkers gestimuleerd om minder papier te gebruiken. Een aantal procedures zijn gewijzigd van papieren procedure naar digitale procedure. Daarnaast wordt er regelmatig op gewezen om informatie zoveel mogelijk digitaal op te slaan. Het evalueren en doorlichten van de processen vindt continue plaats. Daarbij wordt gekeken naar efficiëntere en milieubesparende oplossingen.



Constructieve samenwerking met onze partners

VCK Travel wil met maatschappelijk verantwoorde leveranciers samenwerken en waar mogelijk milieuvriendelijke producten inkopen. Daarom is de mate waarin deze leveranciers een actief milieubeleid kennen en zelf een MVO beleid toepassen onderdeel van de leveranciersbeoordeling. Er zal een steeds strenger beleid worden gehanteerd met betrekking tot de samenwerking met leveranciers. Dit kan er toe leiden dat een samenwerking wordt stopgezet, ten faveure van andere leveranciers die wel aan deze eis voldoen.

Minder uitstoot, efficiënter energieverbruik

Het wordt als wenselijk beschouwd om in het reserveringssysteem Amadeus en de verschillende autoverhuurbedrijven energiezuinige en/of hybride auto's als zodanig herkenbaar te laten zijn. Het wordt dan eenvoudiger om de klanten te stimuleren om energiezuinige en/of hybride auto's te huren. Ook in de leveranciersbeoordeling van de luchtvaartmaatschappijen is het onderwerp Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen opgenomen. De betreffende luchtvaartmaatschappijen zullen worden getoetst op hun bijdrage ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Bij de verkoop wordt de klant geïnformeerd en geadviseerd over het milieubewustzijn van deze luchtvaartmaatschappijen. Hetzelfde geldt voor de hotels. Zowel in het reserveringssysteem Amadeus als bij de diverse hotelketens is het wenselijk om milieuvriendelijke hotels te kunnen herkennen bij het maken van een reservering. Klanten kunnen dan beter worden gestimuleerd om een milieuvriendelijk hotel te reserveren.

Klachten

De meeste klachten ontvangt VCK Travel over leveranciers. Daardoor heeft VCK Travel vooral een bemiddelende rol bij het oplossen van klachten.

Wij hechten veel waarde aan de mening van de klant over de geleverde dienst of product. Klachten worden daarom serieus in behandeling genomen volgens het principe "de klacht is in de ogen van de klager altijd objectief". Een serieuze klachtafhandeling is een onderdeel van het ISO gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van VCK Travel. Hierin is een procedure opgesteld voor het behandelen van klachten over zowel VCK Travel als over de leveranciers waar VCK Travel een bemiddelende rol in heeft gespeeld. Door middel van een softwaresysteem vindt een dagelijkse monitoring van de klachten plaats om te borgen dat de klacht snel en adequaat wordt behandeld.

Om inzicht in het soort klachten te krijgen en met leveranciers samen te werken aan een situatie waarbij deze klachten worden voorkomen, maakt VCK Travel elk half jaar een leveranciersbeoordeling, waarin het aantal klachten, de soort klacht en de afhandelingstermijn van de klacht belangrijke ijkpunten zijn.

In de regelmatige gesprekken die wij met de leveranciers hebben, vormen klachten altijd een onderwerp van gesprek.



Verantwoorde aanpak

Milieu: verankerd in ons bewustzijn en onze activiteiten

Wecycle

Milieuwinst

VCK Travel heeft op alle kantoren dubbele afvalbakken. Een afvalbak is uitsluitend bestemd voor papier en de andere afvalbak voor overig afval. De schoonmaakbedrijven waarmee VCK Travel een overeenkomst heeft, verwerken het afval gescheiden, zo ook de vuilophaaldiensten. De vuilophaaldiensten zorgen dat het oud papier gerecycled wordt. Met de Stichting Aap is een overeenkomst afgesloten om gebruikte toners en cartridges op te halen. Oude toners en cartridges worden centraal verzameld en aan Stichting Aap overgedragen. Op onze kantoren worden gebruikte batterijen verzameld. Periodiek worden deze naar een chemisch afvalpunt gebracht.

Inzamelen

Elektronische apparatuur wordt centraal ingezameld en periodiek naar het afvalpunt gebracht. Ook te vervangen pc's en beeldschermen worden gerecycled door een hiertoe ingeschakelde specialist. Bij aanschaf van nieuwe hardware wordt er door de afdeling ICT gelet op aspecten zoals milieu, energiezuinigheid en duurzaamheid. En wordt er rekening mee gehouden dat er in nieuw aan te schaffen hardware geen of zo min mogelijk schadelijke stoffen verwerkt zijn.

Energie

Efficiënter energieverbruik

VCK Travel stelt zich ten doel om aan de door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening & Milieu gestelde energienorm te voldoen om het energieverbruik met 2% per jaar te reduceren. Hiervoor wordt onder andere automatische verlichting met behulp

van sensoren ingezet. Kapotte lampen worden vervangen door energie besparende lampen. Tevens wordt zoveel mogelijk overgegaan naar groene stroom. Om het energieverbruik zoveel mogelijk te reduceren zijn op alle kantoren en afdelingen energiezuinige kopieerapparaten en printers geïnstalleerd die voorzien zijn van een spaarfunctie. Bij het vervangen van elektrische apparaten worden alleen energiezuinige apparaten voorzien van een spaarfunctie aangeschaft. Niet gebruikte apparatuur wordt bij het verlaten van het kantoor uitgeschakeld.

Goede doelen

VCK Travel is er voorstander van, dat medewerkers buiten werktijd vrijwilligerswerk verrichten. Ook is de onderneming voorstander van het ondersteunen van goede doelen, die gericht zijn op mens, natuur en milieu. Bij een aantal bedrijfsactiviteiten, zoals een klanttevredenheidsonderzoek, wordt een goed doel ondersteund. Onderzocht wordt de wenselijkheid om koffie en thee met een duurzaam keurmerk zoals Fair Trade, Max Havelaar en Utz certified aan te schaffen.





Wij stellen uw mening over dit onderwerp zeer op prijs.
U kunt uw mening of ideeën uiteraard aan ons laten
weten. Voor ons kunnen ze een startpunt zijn voor
nieuwe inzichten in onze aanpak.

VCK TRAVEL – THE PERSONAL TOUCH

Valreep 13, 1042 AN Amsterdam
Postbus 58417, 1040 HK Amsterdam
telefoon: 020-6800802, fax: 020-6800899
mvo@vcktravel.nl, www.vcktravel.nl