

# Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

## 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 beleid bepaalt dat onze bedrijfsvoering het milieu zo min mogelijk belast en waar mogelijk wordt gecompenseerd. Wij stimuleren onze klanten om klimaatcompenserende maatregelen bij zakenreizen te nemen. VCK Travel streeft ernaar een gewilde werkgever te zijn met een goede reputatie op het gebied van veiligheid en zorg, met aandacht voor de persoonlijke belangen en interesses van de medewerkers.

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 beleid Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zijn opgenomen.



# ISO 14001

## Milieumanagementsysteem

Onze aandacht voor het milieu vormt een onderdeel van ons beleid Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

De geformuleerde doelstellingen uit dit beleid 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. Met de pijler People wordt zowel de zorg voor medewerkers als voor de medemens bedoeld en 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 bewaakt 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 medeverantwoordelijkheid voor de ontplooiing van medewerkers, waarbij beoordeling over het functioneren plaatsvindt op basis van vooraf vastgestelde meetpunten. Daarnaast worden persoonlijke en professionele ontwikkeling bevorderd 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 het 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 een chronische ziekte, hebben medewerkers de mogelijkheid om andere beschikbare en passende 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 is een goede afspiegeling van de multiculturele samenleving. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten en minder validen krijgen bij VCK Travel gelijke kansen. Indien noodzakelijk wordt de werkplek aangepast. 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 ILO normen en of het voldoet aan onze milieueisen. De bestaande keurmerken vormen hiertoe de leidraad bij de keuzes die op het gebied van inkoop worden gemaakt.

## Reizen

Alle bedrijfsauto's voldoen aan de maximale CO<sub>2</sub>-uitstoot van 150 g/km en 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 CO<sub>2</sub>-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 twee medewerkers opgeleid als BHV-er (Bedrijfshulpverlener). 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. Daarnaast stimuleert ons bedrijf de medewerkers om voor woon- werkverkeer met het 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 wordt 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

VCK Travel vindt het belangrijk dat er een goede sfeer tussen collega's heerst op basis van informeel contact. 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 klanten proactief op de hoogte van de ontwikkelingen ten aanzien van milieubewust reizen. Dat geschiedt door op het reisschema, e-ticket en de factuur de CO2-uitstoot van de vluchten te vermelden. Ook kunnen klanten op verzoek periodieke rapportages krijgen waarin de CO2-uitstoot per vlucht/reis staat vermeld. De afdelingen Sales en Account Management ondersteunen en adviseren klanten bij het nemen van maatregelen om verdere milieuschade te beperken en houden 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 klanten een papieren factuur ontvangen. VCK Travel brengt bewust een vergoeding voor een papieren factuur in rekening, om klanten te stimuleren het gebruik van papier te reduceren. VCK Travel stimuleert daarnaast ook het versturen van managementrapportages naar klanten via e-mail in plaats van per post. Voor printers en kopieerapparaten wordt uitsluitend milieuvriendelijk ECF papier gebruikt. Voor drukwerk zoals briefpapier, enveloppen en brochures wordt gebruik gemaakt van FSC papier en besteld bij een FSC gecertificeerde drukkerij. Tevens worden medewerkers gestimuleerd om minder papier te gebruiken. Waar mogelijk zijn procedures gewijzigd van papieren procedure naar digitale procedure. Daarnaast wordt informatie zoveel mogelijk digitaal opgeslagen. Het evalueren en doorlichten van de processen vindt continu plaats. Daarbij wordt gekeken naar efficiëntere en milieubesparende oplossingen.

## Kantoorartikelen & promotiemateriaal

Kantoorartikelen worden besteld bij een leverancier met het ISO 14001:2004 certificaat. Bij de aanschaf van kantoorartikelen wordt erop gelet of deze met milieuvriendelijke materialen gefabriceerd zijn en milieuvriendelijk geproduceerd zijn. Bij het uitzoeken van materiaal dat moet worden aangeschaft voor promotiedoeleinden, wordt altijd gekeken of deze samengesteld zijn uit milieuvriendelijke materialen en een uitstraling hebben die past bij onze MVO-visie.

# 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 wordt een steeds strenger beleid gehanteerd met betrekking tot de samenwerking met leveranciers. Dit kan ertoe 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 op verschillende websites van autoverhuurbedrijven, energiezuinige en/of hybride auto's als zodanig herkenbaar te laten zijn. Het wordt dan eenvoudiger om klanten te stimuleren om energiezuinige en/of hybride auto's te huren. Ook in de leveranciersbeoordeling van luchtvaartmaatschappijen is het onderwerp Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen opgenomen. De betreffende luchtvaartmaatschappijen zijn getoetst op hun bijdrage ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Bij 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. Hierdoor 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 het geleverde product. Klachten worden door de afdeling Customer Service altijd objectief benaderd. 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 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, het soort klacht en de afhandelingstermijn van de klacht belangrijke ijkpunten zijn. In de gesprekken die wij regelmatig hebben met de leveranciers, vormen klachten altijd een onderwerp van gesprek.

# Wecycle

## Milieuwinst

VCK Travel heeft op alle kantoren dubbele afvalbakken. Eén 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 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

Afgedankte 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 als milieu, energiezuinigheid en duurzaamheid. Ook 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

Op de meeste locaties is automatische verlichting met behulp van sensoren ingezet. Alle lampen zijn vervangen door energiebesparende lampen. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van groene energie (elektriciteit en gas). 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. Op de meeste kantoren zijn waterbesparende of sensorkranen geïnstalleerd. Sensorkranen zijn naast waterbesparend ook hygiënischer.

## Communicatie

Het beleid van VCK Travel voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt op verschillende manieren in- en extern gecommuniceerd. Intern via het intranet, iChannel en presentaties/voorlichting op alle kantoren. Extern communiceren wij over ons beleid Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen via onze website [www.vcktravel.nl](http://www.vcktravel.nl), onze nieuwsbrieven, bedrijfsbrochures en offertes.

## Meting en bewaking

In jaarlijkse interne audits wordt, door middel van interviews met collega's van alle afdelingen en inplants, kritisch naar de interne processen en procedures gekeken. De focus van deze audits ligt vooral op het verbeteren van de processen. Aan de hand van auditrapportages worden actielijsten opgesteld en worden verbeteringen in procedures doorgevoerd. Het kwaliteits- en milieumanagementsysteem is hiervoor de leidraad. Jaarlijks wordt het kwaliteits- en milieumanagementsysteem van VCK Travel door Bureau Veritas geaudit.

## Prestatie indicatoren

Door middel van kritische prestatie indicatoren (KPI's) gericht op kwaliteit en milieu worden periodiek onze doelstellingen gemeten. Deze indicatoren worden besproken in het Management team en er vindt bijsturing plaats als de resultaten achterblijven. De meeste KPI's zijn per afdeling opgesteld. De resultaten zijn input voor de jaarlijkse directiebeoordeling.

## 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. VCK Travel erkent haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en ondersteunt als logisch gevolg hiervan een aantal goede doelen. De koffie en thee die op de kantoren van VCK Travel wordt gedronken, hebben een duurzaam keurmerk zoals Fair Trade, Max Havelaar of Utz certified.

## VCK Travel

Valreep 13, 1042 AN Amsterdam

Postbus 58417, 1040 HK Amsterdam

Telefoon: 020-6800802