

# Handboek Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)



Postbus 42  
8900 AA LEEUWARDEN  
Bezoekadres: Ampèrestraat 14 te Leeuwarden

T 058 28 84 886  
F 058 28 81 888



<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>4</b>
1.1	Wat is MVO? .....	4
1.2	LVR en MVO .....	4
1.3	Beleidsverklaring Milieu en MVO .....	5
<b>2</b>	<b>PEOPLE</b> .....	<b>6</b>
2.1	Integriteit .....	6
2.2	Personeel.....	6
2.2.1	Uitgangspunten .....	6
2.2.2	Diversiteit.....	6
2.2.3	'Goed werkgever- en goed werknemerschap' .....	6
	<i>Goed werkgeverschap</i> .....	6
	<i>Goed werknemerschap</i> .....	6
2.2.4	Arbeidsomstandigheden .....	7
2.2.5	(Re)integratie.....	7
2.2.6	Undermanagement .....	7
2.2.7	Erkend Leerbedrijf.....	7
2.2.8	Communicatie .....	8
	<i>Medewerkertevredenheidsonderzoek</i> .....	8
	<i>Personeelsbijeenkomsten</i> .....	8
	<i>Voorstel tot verbetering (VTV)</i> .....	8
2.3	Eindgebruikers .....	8
2.3.1	Communicatie .....	8
	<i>Klanttevredenheidsonderzoek</i> .....	8
	<i>Cliëntenpanel</i> .....	8
	<i>Rondleidingen en voorlichtingsbijeenkomsten</i> .....	9
	<i>Rijvaardigheidstrainingen</i> .....	9
	<i>Klachtenprocedure</i> .....	9
<b>3</b>	<b>PLANET</b> .....	<b>9</b>
3.1	Uitgangspunten .....	9
3.2	Papierverbruik .....	10
3.3	Vervoer.....	10
3.3.1	Woon-werkverkeer .....	10
3.3.2	Zakelijk verkeer .....	10
3.3.3	Efficiënte planning .....	11
3.4	Hulpmiddelen .....	11
3.4.1	Verlengen levensduur hulpmiddelen .....	11
3.4.2	Opnieuw gebruiken van hulpmiddelen .....	11
	<i>Herverstrekking</i> .....	11
	<i>Hergebruik</i> .....	11
	<i>Demontage</i> .....	11
3.5	Duurzaam inkopen.....	12
3.6	Afval .....	12
3.6.1	Accu's.....	12
3.6.2	Cradle to Cradle principe .....	12
<b>4</b>	<b>PROFIT</b> .....	<b>13</b>
4.1	Uitgangspunten .....	13
4.2	Goede doelen .....	13
4.3	Markt.....	13
4.4	Aandeelhouder .....	13
4.5	Winst .....	13

# 1 ALGEMEEN

## 1.1 WAT IS MVO?

MVO is een resultaatgericht proces waarbij een bedrijf over de gehele keten van zijn activiteiten verantwoordelijkheid neemt over de effecten van deze activiteiten op sociaal, ecologisch en economisch gebied, daarover verantwoording aflegt en de dialoog aangaat met belanghebbenden. Dat is de definitie van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen volgens het MVO-platform.

De drie P's

De basis voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen ligt in de drie P's: People, Planet en Profit. Dat betekent voor een bedrijf als LVR dat het streven naar winst niet ten koste mag gaan van de zorg voor het personeel of milieu, of andersom. Alle kernprocessen binnen het bedrijf spelen een rol, van inkoop en productie tot personeelsbeleid en marketing.



Men is van mening dat doorgaan in het huidige groeitempo zou betekenen dat people en planet over enkele decennia zullen zijn uitgeput en dat er geen enkele profit meer mogelijk is. De kopers van producten en diensten zullen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dan ook gaan afdwingen. Als zij weigeren nog producten te kopen die in strijd met de uitgangspunten van MVO zijn geproduceerd, dan zullen bedrijven die op die wijze produceren 'out of business' raken.

## 1.2 LVR EN MVO

LVR ziet Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) als een basisvoorwaarde voor haar financiële en maatschappelijke stabiliteit op de lange termijn. LVR staat achter een bedrijfsvoering op duurzame en milieuvriendelijke wijze. Daarom richt LVR zich de komende jaren op het verder verduurzamen van haar bedrijfsactiviteiten. Om dit te bewerkstelligen is er een coördinator aangesteld om toe te zien op de naleving van het beleid.

De komende jaren zal LVR haar MVO-beleid verder aanscherpen. Een eerste stap daarin is het in 2010 laten toetsen van het milieumanagementsysteem en bekijken in hoeverre dit voldoet aan de eisen van NEN-EN-ISO 14001:2004. De volgende stap is het milieumanagementsysteem integreren in het kwaliteitsmanagementsysteem. Op deze wijze wordt MVO verankerd en geborgd in de diverse aspecten van de bedrijfsvoering.

Met vriendelijke groet,

Gelbrich Sijtsma  
Algemeen Directeur

### 1.3 BELEIDSVERKLARING MILIEU EN MVO

#### **Beleidsverklaring milieu en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen**

Lammert de Vries Revalidatietechniek bv (LVR) is maatschappelijk betrokken, wij staan voor een duurzame en milieuvriendelijke bedrijfsvoering. Dit betekent dat wij diensten en producten aanbieden die voldoen aan de behoeften van onze cliënten en dat wij onze verantwoordelijkheid nemen op het gebied van maatschappij en milieu. LVR biedt haar medewerkers een veilige en gezonde werkomgeving en ruime kansen tot ontplooiing.

LVR heeft als missie “Het leveren van hoogwaardige revalidatietechnische middelen, op een vakkundige en servicegerichte manier met daarbij empathie voor de eindgebruiker”. Qua duurzaam ondernemen en milieuzorg is er in zijn algemeenheid nog veel maatschappelijke winst te behalen. Daarom zullen wij de komende jaren ons milieubeleid nog steviger aanscherpen. Een eerste stap daarin is het in 2010 laten toetsen van ons milieumanagementsysteem en bekijken in hoeverre dit voldoet aan de eisen van NEN-EN-ISO 14001:2004. De volgende stap is het milieumanagementsysteem integreren in het kwaliteitsmanagementsysteem. Op deze wijze wordt MVO verankerd en geborgd in de diverse aspecten van de bedrijfsvoering.

Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft tot doel een aantoonbare garantie te geven voor de kwaliteit van onze processen. Door het inzetten van de plan-do-check-act (Demingcirkel) methodiek op het beoordelen van de bedrijfsprocessen zal worden gestreefd naar het continu verbeteren en verhogen van de efficiency van de bedrijfsprocessen van de onderneming.

LVR stelt toereikende middelen beschikbaar om de processen uit te voeren. Zij voorziet haar medewerkers van de juiste opleiding(smogelijkheden), motiveert haar medewerkers hierin, vergoedt de kosten geheel of gedeeltelijk en stelt haar middelen hierop af. Zij draagt zorg voor een goede interne communicatie.

Onder milieuzorg wordt verstaan: “alle inspanningen van het bedrijf die tot doel hebben inzicht te verkrijgen in en het beheersen en bespreken van de effecten van de bedrijfsvoering op het milieu”.

Op het gebied van milieuzorg wordt actief beleid gevoerd. De milieuwetgeving en de vergunningsvoorwaarden worden nageleefd. Bovendien wordt ernaar gestreefd te anticiperen op komende wetgeving. Door LVR zijn diverse milieumaatregelen opgesteld, die uitgebreid omschreven staan in het Handboek Milieu en die tijdens werkoverleggen en personeelsbijeenkomsten aan de orde komen.

Om uitvoering te geven aan het milieubeleid is een Milieuoördinator benoemd. De in- en extern betrokkenen en belangstellenden zullen regelmatig over de mate van milieubelasting en de gerealiseerde verbeteringen geïnformeerd worden.

Aldus opgesteld en getekend,

Leeuwarden, januari 2010

Lammert de Vries Revalidatietechniek bv

## 2 PEOPLE

### 2.1 INTEGRITEIT

De basis voor al onze zakelijke handelingen is integriteit. Dit betekent dat iedereen die met LVR te maken heeft, zowel intern als extern, kan rekenen op een respectvolle, eerlijke en rechtvaardige behandeling.

### 2.2 PERSONEEL

#### 2.2.1 Uitgangspunten

LVR wil haar personeelsbeleid concreet koppelen aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en streeft naar een personeelsbeleid dat zich nog meer richt op het individuele welbevinden van haar medewerkers om hen te binden en actief te houden in het arbeidsproces.

LVR onderkent dat haar medewerkers de belangrijkste factor zijn voor het bereiken van haar doelstellingen. Het beleid is er daarom op gericht dat alle functies binnen de organisatie worden bezet door gemotiveerde en vakbekwame medewerkers. Door werving, selectie, training en opleiding wordt gezorgd dat de kennis en motivatie van de medewerkers op een hoog peil gehandhaafd blijft, waardoor LVR de dienstverlening naar haar klanten optimaal kan blijven vervullen.

#### 2.2.2 Diversiteit

LVR beschouwt diversiteit als toegevoegde waarde en maakt zich sterk voor een gevarieerd personeelsbestand. In die overtuiging selecteert LVR talent zonder onderscheid naar ras, huidskleur, sekse, seksuele voorkeur, geloofsovertuiging, leeftijd, politieke overtuiging, land van oorsprong, handicap of sociale achtergrond. Gelijke behandeling is een vanzelfsprekend onderdeel van onze cultuur.



#### 2.2.3 'Goed werkgever- en goed werknemerschap'.

LVR hanteert het principe 'goed werkgever- en goed werknemerschap'.

Met het goed werkgever- en goed werknemerschap wordt bedoeld dat de verhouding tussen werkgever en werknemer wordt beheerst door wat redelijk en billijk is. Over en weer dienen werkgever en werknemer rekening te houden met de basis rechtsbeginselen, met de in Nederland levende rechtsovertuigingen en met de maatschappelijke en persoonlijke belangen die in een concreet geval spelen.

##### *Goed werkgeverschap*

Goed werkgeverschap is het gedrag van werkgever (en leidinggevende) dat optimaal rekening houdt met de belangen en behoeften van werknemers, vanuit de overtuiging dat dit voordeel heeft voor zowel werkgever als werknemer. Dit uit zich in respect tonen voor de medewerker, hem/haar serieus nemen en vertrouwen, luisteren en weten wat er speelt, zorgen voor openheid en geborgenheid, het geven van informatie en het voorkomen van onbalans tussen werk en privé.

##### *Goed werknemerschap*

Goed werknemerschap houdt in dat werknemers met hun gedrag optimaal rekening houden met de belangen en behoeften van werkgevers (en leidinggevende) vanuit de overtuiging dat dit goed is voor zichzelf én de werkgever (en leidinggevende). Aspecten hierbij zijn: zich professioneel gedragen, verantwoordelijkheid nemen, bereid zijn zich te willen ontwikkelen, zich extra willen inspannen, klantgericht werken, collegialiteit en het voorkomen van onbalans tussen werk en privé.

#### **2.2.4 Arbeidsomstandigheden**

Het arbeidsomstandighedenbeleid van LVR is gericht op het bereiken van zo veilig mogelijke arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers en waarnodig deze te verbeteren. Dit beleid is mede gericht op een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn van onze medewerkers. Dit alles met als doel het voorkomen van (bijna) ongevallen, werkgerelateerde ziekte en arbeidsongeschiktheid.

Het arbobeleid voldoet aan de wettelijk vereiste normen, zoals geformuleerd in de Arbowet, -besluiten, en -richtlijnen en LVR laat zich hierin bijstaan door een gecertificeerde Arbodienst. LVR heeft een preventiemedewerker aangesteld die periodiek de risico's binnen het bedrijf inventariseert en vertaalt naar een Risico Inventarisatie & Evaluatie. Bovendien geeft de preventiemedewerker (on)gevraagd adviezen met betrekking tot bijvoorbeeld de werkhouding.

Indien een medewerker van LVR geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag, kan de werknemer -desgewenst anoniem- contact opnemen met de extern aangestelde vertrouwenspersoon

Het beleid rondom de arbeidsomstandigheden werpt nadrukkelijk zijn vruchten af binnen LVR; het ziekteverzuim is al jaren minder dan 3 %, wat zeer laag is.

#### **2.2.5 (Re)integratie**

LVR levert een actieve bijdrage aan het bevorderen van de arbeidsdeelname van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. LVR heeft hiertoe nauw contact met diverse sociale werkvoorzieningsinstellingen (Fourstar, de Werkmeester, Novatief werken, Reax, Traject BV, Stam re-integratie en diverse gemeenten) zowel voor 'stages' als voor het vervullen van vacatures. LVR heeft hiervoor 4 werkplekken ingericht en een begeleider beschikbaar op de afdeling Service & Aanpassingen. De werknemers die de leerwerkplekken bemensen, houden zich o.a. bezig met het reinigen van ingenomen hulpmiddelen, het klaarmaken voor herverstrekken en het demonteren van hulpmiddelen via het cradle to cradle principe, die niet meer herverstrekt en -gebruikt kunnen worden. Op deze wijze bouwen zij ervaring en arbeidsritme op.

Momenteel heeft LVR 6 medewerkers met een achterstand op de arbeidsmarkt een contract kunnen aanbieden binnen diverse afdelingen. Deze medewerkers hebben allen de mogelijkheid gekregen hun capaciteiten te vergroten en draaien mee in het arbeidsproces.

Naast de inzet van medewerkers vanuit de sociale werkvoorziening maakt LVR regelmatig gebruik van diensten van de sociale werkvoorziening. Hierbij moet gedacht worden aan het verwerken van drukwerk, onderhoud pand en aanleg en onderhoud van groenvoorziening rondom het pand.

#### **2.2.6 Undermanagement**

LVR heeft inmiddels drie mensen werkzaam via een undermanagement-constructie. Dat wil zeggen dat zij in dienst blijven bij onze opdrachtgever, maar vanuit de locatie van LVR meewerken aan het vervullen van de opdracht. Zij worden begeleidt door de desbetreffende leidinggevende en kunnen gebruikmaken van de faciliteiten van LVR.

#### **2.2.7 Erkend Leerbedrijf**

LVR is een Erkend Leerbedrijf en is opgenomen in het SVGB-register in opdracht van het Ministerie van O, C & W.

Dat wil zeggen dat een leerling wordt opgeleid in het bedrijf door en ervaren vakman of -vrouw: de praktijkopleider. Onder begeleiding van deze praktijkopleider voert de leerling opdrachten uit, welke staan beschreven in het praktijkwerkboek, verstrekt door de school. De praktijkopleider begeleidt de leerling zodanig dat deze zich optimaal kan ontplooiën. De praktijkbegeleider moet over de vereiste vakinhoudelijke kennis en vaardigheden beschikken.

Daartoe volgt de praktijkopleider een speciale opleiding bij het SVGB. Bedrijven mogen niet zomaar een leerling opleiden. Alleen bedrijven die een bepaald kwaliteitsniveau kunnen aantonen, worden als 'erkend leerbedrijf' aangemerkt.



## 2.2.8 Communicatie

### *Medewerkertevredenheidsonderzoek*

Medewerkers bepalen voor een belangrijk deel het succes van het bedrijf. Wanneer zij tevreden zijn over hun baan draagt dit bij aan een betere sfeer onder collega's met als gevolg dat er een betere kwaliteit kan worden geleverd. LVR vindt het daarom belangrijk actief feedback van haar medewerkers te vragen en voert eens per twee jaar een medewerkertevredenheidsonderzoek uit. Het gemiddelde rapportcijfer was in 2008 een 7,3 en in 2010 een 6,8.

### *Personeelsbijeenkomsten*

Drie maal per jaar worden personeelsbijeenkomsten georganiseerd waarin de medewerkers geïnformeerd worden over de (financiële) stand van zaken en geconsulteerd worden over diverse aangelegenheden. Door inbreng van de eigen medewerkers wordt het draagvlak bij de medewerkers vergroot. Na afloop van de bijeenkomsten wordt gezamenlijk een hapje/drankje genuttigd.

### *Voorstel tot verbetering (VTV)*

Wanneer een medewerker tot de conclusie komt, dat er zaken zijn die beter geregeld kunnen worden, dan kan een Voorstel Tot Verbetering (VTV) ingediend worden via een VTV-formulier. De kwaliteitsmedewerker onderzoekt de haalbaarheid van het voorstel, zet eventuele acties uit en bewaakt de voortgang. Op die manier wordt iedereen in de gelegenheid gesteld te bouwen aan een steeds beter bedrijf.

## 2.3 EINDGEBRUIKERS

### 2.3.1 Communicatie

LVR stelt de communicatie met haar eindgebruikers bijzonder op prijs. De feedback die LVR krijgt van haar eindgebruikers is een belangrijk instrument om de organisatie scherp te houden en voortdurend te verbeteren. LVR doet dit op meerdere manieren.

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

Jaarlijks laat LVR een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De kwaliteit van de dienstverlening van LVR wordt onderzocht vanaf de aanvraag tot de levering van het hulpmiddel. In 2009 heeft de eindgebruiker LVR beoordeeld met een 7,9.

### *Cliëntenpanel*

LVR heeft een cliëntenpanel ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers uit diverse Wmo-



cliëntenplatforms. Dit overleg heeft ten doel elkaar te informeren over het gewenste en geboden niveau van dienstverlening rond het verstrekken van hulpmiddelen en elkaar gevraagd en ongevraagd te adviseren over de gesignaleerde knelpunten. Bij de introductie van nieuwe hulpmiddelen wordt in overleg met de gemeente tevens contact gezocht met cliëntenplatforms. Cliënten worden zo betrokken bij productbeoordelingen en participeren bij het testen van hulpmiddelen op vooral gebruikers- en bedieningsgemak.

### *Rondleidingen en voorlichtingsbijeenkomsten*

Voor de diverse doelgroepen, denk aan ouderenbonden en cliëntenplatforms zoals ANBO en PCOB, organiseert LVR regelmatig rondleidingen en voorlichtingsbijeenkomsten. De thema's variëren van wettelijke regelingen tot het gebruik van hulpmiddelen. Het organiseren van deze bijeenkomsten geeft LVR de mogelijkheid mensen te informeren over het de wettelijke regelingen, kaders en de talloze beschikbare hulpmiddelen. Daarnaast onderhoudt LVR contact met het Patiënten Consumenten Platform Fryslân (PCPF), dat de belangen behartigt van zorggebruikers in de provincie Fryslân.

### *Rijvaardigheidstrainingen*

Om er zeker van te zijn dat de eindgebruiker over voldoende rijvaardigheid beschikt om veilig met de het hulpmiddel aan het verkeer deel te nemen hanteert LVR de Scorelijst Toetsinstrument Rijgeschiktheid van het KBOH. Het betreft hier een gestandaardiseerde methode waarbij de rijvaardigheid gemeten kan worden en inzichtelijk is te maken. LVR wil er zeker van zijn dat het afgeleverde hulpmiddel doelmatig kan worden gebruikt en dat de klant hier veilig mee om kan gaan. Mocht dit niet het geval zijn dan zal rijvaardigheidstraining worden gegeven.

### *Klachtenprocedure*

LVR heeft een klachtenprocedure, waarmee eindgebruikers en andere belanghebbenden hun ongenoegen kunnen uiten. De kwaliteitsfunctionaris van LVR neemt de klacht in behandeling en treft zonodig correctieve en/of preventieve maatregelen. Op deze wijze bouwen wij continue aan het verhogen van de kwaliteit.

## 3 PLANET

### 3.1 UITGANGSPUNTEN



LVR ziet milieuzorg als een maatschappelijke plicht en zal al haar medewerkers blijvend stimuleren milieubewust te handelen.

LVR onderneemt milieuverantwoord, zorgt ervoor dat de gevolgen van haar functioneren voor het milieu in kaart worden gebracht, is continu bezig met het opzetten van oplossingen en initiatieven voor milieuvriendelijk opereren, houdt zich aan formele regelgeving en informele gedragscodes en streeft voor de langere termijn op dit vlak een goede positie na in relatie tot andere bedrijven.

Uitgangspunt hierbij is het alara-principe: “as low as reasonable achievable” (zo laag als redelijker wijze bereikbaar is) op basis van de laatste stand van de (milieu-)techniek en rekeninghoudende met kosteneffectiviteit van de milieumaatregelen.

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden is het beleid erop gericht om te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van milieuaspecten en rekening te houden met alle mogelijke uitstoot van milieubelastende stoffen alsmede met een efficiënt gebruik van energiebronnen. Daartoe zullen er met het oog op continue verbetering maatregelen worden getroffen om de gesignaleerde milieueffecten bij de bron aan te pakken.

LVR heeft de volgende uitgangspunten m.b.t. het milieubeleid geformuleerd:

- het verminderen van de schadelijke uitstoot in de atmosfeer;
- het stimuleren van energiebesparende maatregelen;
- het stimuleren van hergebruik;
- het reduceren van materiaalgebruik;
- het voorkomen van bodemverontreiniging.

### **3.2 PAPIERVERBRUIK**

Om het papiergebruik terug te dringen, verloopt veel interne en externe communicatie via de e-mail. LVR zendt als boodschap op dit bericht mee: 'Denkt u aan het milieu voor u besluit dit bericht te printen?'

De automatiseringssystemen zijn zo ingericht dat het gebruik van papier wordt beperkt. LVR maakt grote vorderingen met de integratie van systemen in de waardeketen. Indicatiestellingen, bestellingen en facturen worden vaak al zonder papier uitgewisseld. Verder zijn de eerste schreden gezet naar een volledig digitaal archief. Op niet al te lange termijn verwachten wij hier definitief op over te gaan.

LVR heeft het aantal printers en kopieermachines teruggedrongen. Het gevolg daarvan is dat niet elke medewerker zijn eigen printer heeft, maar dat er één centrale printer/copier aanwezig is. Bovendien wordt dubbelzijdig printen voorgeschreven.

Hoewel LVR er alles aan doet om het gebruik van brief, print- en kopieerpapier terug te dringen, is het onvermijdelijk dat er papier wordt gebruikt. LVR gebruikt papier voorzien van het Europese Ecolabel, of de Bloem. Dit geeft aan dat een product, in dit geval papier, op een milieuvriendelijke manier is geproduceerd. Om dit keurmerk te mogen gebruiken, moet een bedrijf aan strenge criteria voldoen, zoals voor emissies naar water en lucht en energiegebruik. Ook mag geen chloorgas als bleekmiddel gebruikt worden. Een onafhankelijke partij controleert dit alles.



### **3.3 VERVOER**

#### **3.3.1 Woon-werkverkeer**

LVR stimuleert haar medewerkers om op een zo milieuvriendelijk mogelijk manier van en naar het werk te reizen. In het kader hiervan heeft LVR verschillende regelingen ingevoerd. Zo wordt reizen met het openbaar vervoer volledig vergoed, terwijl reizen met de auto maar tot een maximum van 30 kilometer enkele reis wordt vergoed. Daarnaast stimuleert LVR met behulp van het fietsplan het gebruik van de fiets.

#### **3.3.2 Zakelijk verkeer**

Door een actief beleid te voeren op de aanschaf van minder milieubelastende bussen en bedrijfsauto's draagt LVR bij aan de beperking van de uitstoot van koolstofdioxide.

LVR is dagelijks op de weg met circa 10 servicebussen, waarmee hulpmiddelen worden afgeleverd, ingenomen en gerepareerd.

Het huidige wagenpark is voorzien van Euro 4- en Euro 5-motoren. Euro 5-motoren zijn voorzien van een tank met add-blue, Dit wordt na de verbranding ingespoten zodat de motor schoner is en daardoor voldoet aan de laatste Euro 5-norm. Tevens zijn de verhoudingen in de versnellingsbak

geoptimaliseerd zodat de motor op de snelweg minder toeren draait en daardoor zuiniger omspringt met de brandstof. Beide motoren zijn voorzien van een roetfilter.

Binnen LVR komen slechts de ambulante functies in aanmerking voor een bedrijfsauto. Hierbij kan alleen nog gekozen worden uit auto's met een A of B energielabel.

### **3.3.3 Efficiënte planning**

LVR tracht het aantal vervoersbewegingen te beperken, wat leidt tot minder CO<sub>2</sub>-uitstoot. Alle reparatieverzoeken worden daarom door deskundige Servicemedewerkers behandeld. Vervolgens kan de ingeschakelde Servicetechnicus direct de juiste onderdelen meenemen om het probleem ter plaatse te verhelpen.

De Planner is belast met het maken van de dagelijkse route voor de Servicetechnici. Hij maakt gebruik van een elektronisch planningssysteem wat direct kan uitrekenen welke locaties 'op de route' liggen. Op deze manier wordt vermeden dat de Servicetechnicus 'kris kras' door het land rijdt.

## **3.4 HULPMIDDELEN**

### **3.4.1 Verlengen levensduur hulpmiddelen**

Met het oog op een minimale milieubelasting is het belangrijk om de levensduur van hulpmiddelen te verlengen. De gemiddelde levensduur van een hulpmiddel is circa zeven jaar. Door minimaal jaarlijks preventief onderhoud uit te voeren, is LVR in staat de levensduur te verlengen. Bovendien voeren de Servicetechnici tijdens het verhelpen van een storing, ook een preventieve onderhoudsbeurt uit. Afwijkingen worden indien mogelijk direct gerepareerd. Op deze wijze wordt naast een optimale levensduur, ook de kwaliteit gegarandeerd.

### **3.4.2 Opnieuw gebruiken van hulpmiddelen**

#### *Herverstrekking*

Met diverse afnemers heeft LVR een afspraak tot herverstrekking. Herverstrekking houdt in dat een ingenomen hulpmiddel waarvan de kwaliteit onberispelijk is, na een onderhouds- en schoonmaakbeurt herverstrekt zal worden aan een andere cliënt. Op deze wijze wordt het hulpmiddel de gehele levensduur maximaal ingezet en energie en milieu worden op deze manier gespaard.



#### *Hergebruik*

Hulpmiddelen die in Nederland niet meer verstrekt kunnen worden wegens veranderende vraag, maar technisch nog wel geschikt zijn voor gebruik, worden via diverse stichtingen kosteloos ter beschikking gesteld aan behoeftigen in Africa en Oost-Europa.

#### *Demontage*

Hulpmiddelen die niet meer herverstrekt en hergebruikt kunnen worden bij LVR gedemonteerd. LVR hanteert bij het demonteren het Cradle to Cradle principe. Dit houdt in dat het hulpmiddel als gescheiden afval wordt verwerkt.

### 3.5 DUURZAAM INKOPEN

Bij duurzaam inkopen houdt onze organisatie rekening met milieu- en sociale aspecten in diverse fasen van het inkoopproces. Bij milieuaspecten gaat het om het effect van een product of dienst op het milieu bijvoorbeeld door energie- of materiaalgebruik. Bij sociale aspecten kan gedacht worden aan thema's als kinderarbeid en mensenrechten.

LVR neemt in nieuwe overeenkomsten met onze top-10 leveranciers op dat deze moeten werken volgens de komende richtlijn ISO 26000 MVO.

### 3.6 AFVAL

Door de dagelijkse bedrijfsvoering heeft LVR te maken met reststoffen in de vorm van huishoudelijk en industrieel afval. Het industriële afval bestaat voornamelijk uit verpakkingsmaterialen en defecte of verouderde hulpmiddelen.

De losse afvalstoffen worden gescheiden in de volgende categorieën:

- Accu's
- Metaal
- Papier
- Hout
- Spuitbussen
- KCA (klein chemisch afval)
- Overig (hoofdzakelijk plastic afval)



Deze afvalstoffen worden gescheiden verzameld en voor afvoer aangeboden aan de daartoe gekwalificeerde en gecertificeerde bedrijven die voor verdere verwerking zorgdragen (zie bijgaande certificaten).

Het afval binnen het kantoorgebouw wordt periodiek gecontroleerd door de Milieucoördinator op de scheiding van papier en restafval.

#### 3.6.1 Accu's

Een van de meest milieubelastende afvalproducten van LVR zijn de gebruikte accu's van elektrische hulpmiddelen.

Alvorens een accu als leeg wordt bestempeld, wordt de accu getest op een afgesloten accutestbank. Een accu die voldoende krachtig is, wordt hergebruikt. De lege accu's worden door een gecertificeerde afvalverwerker opgehaald en gerecycled. De accuonderdelen worden vervolgens voor 95 % hergebruikt.

#### 3.6.2 Cradle to Cradle principe

Bij het demonteren van hulpmiddelen hanteert LVR het Cradle to Cradle principe. Dit houdt in dat het hulpmiddel als gescheiden afval wordt verwerkt.

## **4 PROFIT**

### **4.1 UITGANGSPUNTEN**

Economische aspecten maken deel uit van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Zonder profit kan immers de continuïteit van de organisatie niet worden gewaarborgd waardoor uiteindelijk niet alleen medewerkers maar ook andere partijen zoals bijvoorbeeld toeleveranciers gedupeerd worden.

### **4.2 GOEDE DOELEN**

LVR onderschrijft de noodzaak van belangenorganisaties en verenigingen speciaal opgericht voor minder validen. LVR steunt diverse activiteiten op dit gebied in de vorm van technische bijstand bij een wedstrijd, het plaatsen van een advertentie in de nieuwsbrief tot het doen van een eenmalige gift. Voorbeelden hiervan zijn ANBO, ANGO, DOV, COTK, Stichting ALS, NK Gehandicapten Korfbal, Samen uit samen thuis en Sprokkel: tandemfietstochten voor gehandicapten.

Daarnaast neemt LVR uitsluitend kerstkaarten af bij charitatieve instellingen (Unicef, Cliniclowns en Artsen zonder grenzen).

### **4.3 MARKT**

De omgeving waarin LVR opereert is de afgelopen jaren sterk veranderd. De concurrentie neemt toe gelijk de kwaliteitsverwachtingen van opdrachtgevers en eindgebruikers. Daarnaast ondervindt de maatschappij sinds september 2008 de gevolgen van de kredietcrisis. Kostenreductie en het verhogen van de efficiency staat daarom hoog op de agenda.

### **4.4 AANDEELHOUDER**

De enige aandeelhouder van LVR is een rechtspersoon die eveneens actief is in de gezondheidszorg. Dit maakt dat het rendement geen doel op zich vormt en dat dividend niet wordt uitgekeerd.

### **4.5 WINST**

LVR behaalt een rendement dat voldoende is om een gezonde organisatie te garanderen en die bestand is tegen een stootje.

