

# MVO-Module

extra module onlosmakelijk verbonden met de basiseisen die Duurzaam Repareren aan haar certificaat stelt

## Certificeringsprogramma Duurzaam Repareren

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een continu verbeteringsproces waarbij ondernemingen op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de gehele bedrijfsvoering opnemen.



**Versiebeheer:** Duurzaam Repareren  
**Datum:** Certificeringsjaar 2023  
**Auteur:** Angelica Gravendijk in opdracht van het College van Deskundigen  
**Status:** 1.1

## Voorwoord

Duurzaam Repareren VZW heeft een certificeringsprogramma, dat gebaseerd is op het VN-Duurzaamheidsbeginsel, zoals beschreven door de Commissie Brundtland. Het Lastenboek dat ten grondslag ligt aan deze certificering is gebaseerd op het beperken van de aanspraak op bronnen, zoals grondstoffen, energie en arbeid.

De certificering geeft derhalve geen specifieke dekking op social responsibility en/ of social return, (CSR) in België ook wel gedeut als Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Desalniettemin bestaat er bij de stakeholders en bij gecertificeerde bedrijven een behoefte om ook hieraan op gestructureerde wijze vorm te geven.

Duurzaam Repareren hanteert in haar MVO module de benadering die in ISO26000 is gekozen. ISO benadrukt echter dat ISO 26000 niet bedoeld is, noch geschikt is, voor certificering of contractuele bepalingen. Dit is niet vreemd omdat de regeling geen feitelijke eisen stelt noch normatief is. ISO schrijft: *“Deze internationale norm is geen managementsysteemnorm. Hij is niet bedoeld of geschikt voor certificatiedoeleinden, regelgeving of contractueel gebruik. Voorstellen tot certificering, of claims betreffende certificering volgens ISO 26000 zijn een verkeerde uitleg van de bedoeling en de doelstelling, en zouden een onjuist gebruik zijn van deze internationale norm. Aangezien deze internationale norm geen eisen bevat, zou een dergelijke certificering geen bewijs van overeenstemming met deze internationale norm zijn”*.

De MVO module van Duurzaam Repareren is daarom toegespitst op de automotive sector en zijn de richtlijnen omgezet naar normatieve en auditeerbare eisen. Dit rechtvaardigt dat aan de module een certificaat wordt gekoppeld.

De module is (vooralsnog) alleen in combinatie met het certificaat Duurzaam Repareren te behalen. Duurzaamheid is een onlosmakelijk onderdeel binnen de MVO-scope en diverse zaken zijn binnen de certificering Duurzaam Repareren reeds geregeld en doublure en/ of overlap dient vermeden te worden.

## Rubricering

Bij het certificaat Duurzaam Repareren wordt men onderworpen aan een set van technische eisen. Deze bepalen de ‘norm’, die dynamisch is. Jaarlijks worden de eisen bijgesteld op basis van nieuwe inzichten en vooral innovaties op gebied van duurzaamheid. Wat gisteren nog niet mogelijk was, is vandaag wel mogelijk en is morgen een eis in het certificatieprogramma.

Bij MVO gaat het in een veel hogere mate om gedrag, attitude en visie. Deze maatschappelijke norm wijzigt dus ook voortdurend. Wat wij gisteren nog acceptabel vonden, is vandaag ‘not done’.

In dit licht is er bij de MVO module van Duurzaam Repareren gekozen voor een rubricering die afwijkt van de indeling van ISO26000, zonder dat hierbij aandachtsgebieden ontbreken. De MVO module van Duurzaam Repareren sluit naadloos aan op branche statements onder de VN-vlag, zoals de Principals for Sustainable Insurance (PSI), die door vrijwel alle grote verzekeraars is ondertekend en de UN Global Impact Principles die door veel autofabrikanten is ondertekend. Feitelijk zijn dit de duurzaamheidsbeloften die de bedrijven doen, waarbij men ook verantwoordelijkheid neemt dat deze beloften worden doorvertaald naar de bedrijven waarmee men samenwerkt.

## Indeling

### 1 Sociaal

- 1.1 Afspiegeling van de samenleving
- 1.2 Kwalitatieve bijdrage

### 2 Bedrijfsvoering

- 2.1 Due Dilligence
- 2.2 Klachtenregeling
- 2.3 Klanttevredenheid
- 2.4 Eerlijk zakendoen
- 2.5 Eerlijke marketing

### 3 Medewerkers

- 3.1 Inspraak
- 3.2 Werknemerstevredenheid
- 3.3 Ontwikkeling medewerkers
- 3.4 Veiligheid
- 3.5 Redelijke beloning

### 4 Duurzaamheid

- 4.1 Milieu
- 4.2 Energiegebruik
- 4.3 Duurzaam bedrijfsproces

**De MVO eisen zijn per dossier/certificaathouder vooraf getoetst. Eisen die u al voldoende hebt onderbouwd binnen uw duurzaamheidscertificering hoeft u niet nogmaals te onderbouwen. In die gevallen treft u een aantekening aan in de eis.**

**1.1 Afspiegeling van de samenleving**

Het is van belang dat uw bedrijf diversiteit kent. U maakt u sterk voor gelijke kansen voor alle medewerkers, zonder discriminatie naar ras, geslacht, leeftijd, levensbeschouwing of politieke overtuiging.

**Controle vraag:** - Heeft uw bedrijf een mission statement, een ander document of is het voor de auditeur anderzijds vast te stellen dat u aan deze eis voldoet?

**Admin. controle:** **Beleidsnotitie of ander document (bijvoorbeeld een vacature plaatsing)**

**1.2 Kwalitatieve bijdrage**

Is uw onderneming een 'leerbedrijf' en biedt u stageplaatsen aan? Dit is van groot belang omdat u hiermee bijdraagt aan de economische en sociale ontwikkeling van de samenleving in het algemeen en uw regio in het bijzonder. Tevens wordt hiermee de (vak) kennis in de branche bevorderd en versterkt het uw relatie met de regio.

Indien uw bedrijf hiervoor niet geschikt is of wanneer dit organisatorisch niet mogelijk is, levert u dan op een andere wijze een bijdrage aan de economische en sociale ontwikkeling in uw regio.

**Controle vraag:** - Bent u een leerbedrijf?  
- Biedt u stageplekken aan?  
- Levert u op een andere wijze een bijdrage aan de ontwikkeling van de regio en/ of de vakkennis in de branche?

**Admin. Controle:** **Bijvoorbeeld een bevestiging als leerbedrijf of bevestiging dat men samenwerkt met de (plaatselijke) vakschool.**

## 2 Bedrijfsvoering

### 2.1 Due Dilligence

Het is vrijwel ondoenlijk voor het gemiddelde autobedrijf om alle toeleveranciers te checken op het naleven van de mensenrechten. Desalniettemin ontslaat dit u niet van uw due dilligence, eenvoudig gezegd: gepaste zorgvuldigheid. Dit betekent dat u maatregelen moet treffen die redelijkerwijs van u verwacht mogen worden, om te voorkomen dat u betrokken raakt bij het schenden van de mensenrechten.

Controle vraag: - Bent u zich bewust van dit risico, neemt u hiervoor maatregelen en is dit aanneembaar te maken?

Adm. Controle: **Voorbeelden: inkoopfacturen belangrijkste leveranciers + dossiervorming geleverd werk.**

**Wanneer u uitsluitend (of het grootste deel) met door ons erkende toeleveranciers werkt hoeft u deze vraag niet te beantwoorden. De due dilligence is al bij de erkenning van uw toeleverancier door ons gecontroleerd**

### 2.2 Klachtenregeling

Het is van belang dat u een transparante klachtenregeling heeft. Uiteraard dient deze procedure schriftelijk te zijn vastgelegd, maar nog belangrijker is dat de klant hierin inzage heeft (bijvoorbeeld downloadbaar op de website). De klachtenregeling dient tevens te voorzien in elementen die de klachten kunnen omzetten naar het verbeteren van de dienstverlening en het voorkomen/ verminderen van nieuwe klachten.

Controle vraag: - Kunt u een (schriftelijke) klachtenregeling overleggen?  
- Heeft de klant hierin inzage?  
- Worden de klachten benut ter verbetering van de dienstverlening?

Admin. Controle: **Voorbeeld van de klachtenregeling op de website of verwijzing op de factuur**

### 2.3 Klanttevredenheid

Voert u in een redelijke frequentie klanttevredenheidsonderzoeken uit. U kunt dit intern uitvoeren of dit in handen leggen van externe specialisten. Het is echter wel zaak dat de metingen objectief zijn en naast het meten van de klanttevredenheid er doelstellingen worden gesteld om de klanttevredenheid verder te verbeteren.

**Controle vraag:**

- Heeft u een methodiek om de klanttevredenheid te meten?
- Is deze objectief?
- Beschrijft u uw ambities ter verbetering en worden de scores en de ambities met de medewerkers gedeeld?

**Admin. controle:** **Klant tevredenheidsonderzoek of beoordelingsite (trustpilot, Google Review).**

### 2.4 Eerlijk zakendoen

Heeft u uw (administratieve) processen ingericht dat fraude en oneerlijkheid wordt voorkomen en bij voorkeur uitgesloten? Dit kan mede mogelijk worden gemaakt door elektronische koppeling tussen werkplaatsbonnen, de onderdelen bestelsystemen en de facturatie. In ieder geval dient de geleverde dienstverlening altijd gespecificeerd gefactureerd worden.

**Controle vraag:**

- Heeft u waarborgen in uw proces waarmee fraude wordt voorkomen?
- Verstrekt u altijd een gespecificeerde factuur?

**Admin. Controle:** **Elektronisch betaling, voorbeeld factuur.**

### 2.5 Eerlijke marketing

Het bedrijf dient zich bij haar communicatie, marketing en uitingen niet in te laten met wat voor werkwijze dan ook die bedrieglijk, misleidend, frauduleus of oneerlijk, en onduidelijk of dubbelzinnig is, met inbegrip van weglating van belangrijke informatie

**Controle vraag:** Kunt u reclames, advertenties en andere acties en/ of uitingen overleggen waaruit blijkt dat u eerlijke en volledige informatie aan de consument verstrekt?

**Admin. Controle:** **Voorbeeld van een advertentie (geen bijkomende kosten of kleine lettertjes)**

#### 3.1 Inspraak

Is er, afhankelijk van de omvang van uw bedrijf, een ondernemingsraad, personeelsvertegenwoordiging of ander vergelijkbaar gremium? Is er met een redelijke frequentie overleg en zijn in deze vergaderingen de onderwerpen duurzaamheid en MVO bespreekpunten?

<b>Controle vraag:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Is er een vorm van personeelsvertegenwoordiging?</li><li>- Wordt er regelmatig (werk) overleg gevoerd?</li><li>- Worden hiervan notulen gemaakt?</li><li>- Wordt duurzaamheid en MVO in deze besprekingen meegenomen?</li></ul>
<b>Admin. Controle:</b>	<b>Geef ons een kopie van de agenda van het laatste werkoverleg waaruit blijkt dat de medewerker(s) inspraak hebben gehad. Bijvoorbeeld een rondvraag.</b>

#### 3.2 Werknemerstevredenheid

Het is meerdere malen wetenschappelijk aangetoond: 'Geen tevreden klanten zonder tevreden medewerkers'. Dit is dus zowel een economisch als een sociaal onderwerp. Stelt u met regelmaat de werknemerstevredenheid vast? Dit kan, mede afhankelijk van de omvang van het bedrijf, d.m.v. een MTO (Medewerkers Tevredenheid Onderzoek), een vaststelling met de OR/ Medewerkers-vertegenwoordiging of a.d.h.v. de functionerings-/ beoordelingsformulieren.

<b>Controle vraag:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wordt periodiek de medewerkers tevredenheid gemeten en worden de resultaten en de ambities met de medewerkers besproken?</li><li>- Indien er geen metingen worden verricht op welke wijze stelt u deze dan vast?</li></ul>
<b>Admin. Controle:</b>	<b>Voorbeeld formulier (niet ingevuld) van een beoordelingsgesprek</b>

#### 3.3 Ontwikkeling medewerkers

Heeft u aandacht voor de persoonlijk ontwikkeling van uw medewerkers? Dit kan d.m.v. een persoonlijk ontwikkeling plan (POP) of op andere wijze. Het dient in ieder geval te voorzien in de duidelijkheid in welke mate het bedrijf kan bijdragen in praktijktraining en werkervaring (het doen van bepaalde nieuwe werkzaamheden) en opleidingen. De gekozen systematiek dient voor alle medewerkers beschikbaar zijn en kansen te bieden ongeacht het opleidingsniveau, positie binnen de organisatie, geslacht, leeftijd, religie, gaardheid en gezondheid.

<b>Controle vraag:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Heeft u een POP of ander ontwikkel systeem voor uw medewerkers?</li><li>- Zijn training, werkervaring en opleiding hierin onderwerp?</li><li>- Is het voor alle medewerkers beschikbaar?</li></ul>
<b>Admin. Controle:</b>	<b>Voorbeeld POP, opleidingsplan of genoten opleiding of training</b>

### 3.4 Veiligheid

U dient een veilige werkomgeving aan uw medewerkers te bieden. Een actuele Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E), werkbeschrijvingen en het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen zijn hierbij essentieel. Maar bijvoorbeeld ook het vermijden van het gebruik van middelen die schadelijk zijn voor de gezondheid. Binnen de certificering Duurzaam Repareren wordt dit onderwerp uitvoerig behandeld en gecontroleerd.

**Controle vraag:** Deze zaken zijn reeds opgenomen in de basiscertificering (100% duurzaam) van Duurzaam Repareren. Als extra dient u aan te tonen hoe u omgaat met uitgifte/ter beschikkingstellen van persoonlijke beschermingsmiddelen.

**Admin. Controle:** Voorbeeld PBM uitgiftelijst of werkinstructie

**Deze vraag hoeft u niet te onderbouwen. Is al voldoende aangetoond binnen uw duurzaamheidscertificering uitgegeven door Duurzaam Repareren**

### 3.5 Redelijke beloning

Verschaft u uw medewerkers een redelijke vergoeding in relatie tot het geleverde werk, waarbij het geldende CAO als minimum geldt. Er mag hierbij niet gediscrimineerd worden op basis van ras, geslacht of leeftijd.

**Controle vraag:**

- Verstrekt u een redelijke vergoeding?
- Is hierbij geen sprake van discriminatie?

**Admin. Controle:** Voorbeeld arbeidsovereenkomst geanonimiseerd



## 4 Duurzaamheid

### 4.1 Milieu

Wordt afval voorkomen en wanneer onafwendbaar gescheiden en voor recycling aangeboden? Binnen de certificering Duurzaam Repareren wordt dit onderwerp uitvoerig behandeld en gecontroleerd. Binnen MVO gaat de ambitie een stapje verder.

Controle vraag: - U bent zelf verantwoordelijk dat grondstoffen in uw afval die gerecycled kunnen worden ook daadwerkelijk als zodanig worden verwerkt bij uw afvalverwerkingsbedrijf

**Admin. Controle** Indien DR geen check noodzakelijk, anders afvalstoffenregister.

**Deze vraag hoeft u niet te onderbouwen. Is al voldoende aangetoond binnen uw duurzaamheidscertificering uitgegeven door Duurzaam Repareren**

### 4.2 Energiegebruik

Het beperken van uw energieverbruik leidt tot verlaging van uw CO<sub>2</sub> uitstoot maar tevens tot verlagen van uw kosten. Vaak is dit simpel en effectief te beïnvloeden door het plaatsen van slimme meters, lichtsensoren, temperatuurbegrenzers en led-verlichting. Het begint echter bij de vaststelling van uw huidige verbruik, neem maatregelen deze te reduceren en bepaal uw ambities tot verdere reductie op de langere termijn.

Controle vraag: - Heeft u inzicht in uw energieverbruik?  
- Neemt u maatregelen ter reductie?  
- Heeft u uw ambities ter verdere reductie bepaald?

**Admin. Controle** Kopie energiefactuur, opgave energiebesparende maatregelen die zijn getroffen of getroffen gaan worden

**Deze vraag hoeft u niet te onderbouwen. Is al voldoende aangetoond binnen uw duurzaamheidscertificering uitgegeven door Duurzaam Repareren**

#### 4.3 Duurzaam bedrijfsproces

Het bedrijf dient een duurzame bedrijfsvoering te hebben. Hiermee wordt bedoeld dat er bewust omgegaan dient te worden met grondstoffen, energieverbruik, milieubelasting, duurzame inzetbaarheid van de medewerkers, voorkomen van verspilling en recycling. De duurzaamheid dient procesmatig te zijn ingebed in de bedrijfsvoering. Binnen de certificering Duurzaam Repareren wordt dit onderwerp uitvoerig behandeld en gecontroleerd.

Controle vraag:

**Deze vraag hoeft u niet te onderbouwen. Is al voldoende aangetoond binnen uw duurzaamheidscertificering uitgegeven door Duurzaam Repareren**

#### Normatief

Voorgaand beschreven eisen zijn absoluut. Hiermee wordt bedoeld dat men aan alle eisen dient te voldoen om het MVO certificaat te mogen ontvangen. Het kent derhalve geen gradaties of ontwikkelpad waarbij men in de toekomst aan de eisen zal gaan voldoen.

Het certificaat kent haar eigen ontwikkelpad a.d.h.v. de voortdurende ontwikkeling van 'wat maatschappelijk acceptabel is'. De eisen zijn derhalve niet limitatief en zullen voortdurend wijzigen. De certificaathouder dient voortdurend te voldoen aan de geldende maatschappelijke norm zoals deze is verwerkt in het fingerende Lastenboek. De MVO eisen tellen niet mee in uw behaalde cijfer binnen uw duurzaamheidscertificering uitgegeven door Duurzaam Repareren.

#### Objectief

De conformiteit van de (aspirant) certificaathouder wordt objectief vastgesteld door een externe auditeur. Duurzaam Repareren zal hierbij, om onnodige belasting van de ondernemer te voorkomen, de combinatie zoeken met de audit die reeds worden uitgevoerd i.h.k.v. het certificaat Duurzaam Repareren.