

Maatschappelijk Verantwoord Vooruit

Een onderzoek naar de mogelijkheden voor maatschappelijk verantwoord ondernemen bij openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover

Afstudeerverslag Verkeerskunde, NHTV

Gert-Jan Hoytink

Juni 2011

MEDIATHEEKFORMULIER

Naam: Gert-Jan Hoitink

Datum: 9 juni 2011

Opleiding	Verkeerskunde
Soort verslag	Afstudeerverslag
Auteur	Gert-Jan Hoitink
Titel en ondertitel	Maatschappelijk Verantwoord Vooruit; een onderzoek naar de mogelijkheden voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover
Naam afstudeerb- drijf	Lectoraat Transport and Logistics NHTV internationale hogeschool Breda
Plaats	Breda, Nederland
Bedrijfsbegeleider	drs. ing. J.W. Proper
Hogeschoolbegeleider	drs. ing. J.W. Proper
Summary	In 2006 a study was done about Corporate Responsibility in public transport companies and the reporting about this using the GRI-guidelines. Because a new version has been published an actualization of that study was required. This study is about the opportunities of Corporate Responsibility (CR) in public transport based on actual developments that are relevant for CR and the opportunities for reporting about this based on the new version of the GRI-guidelines. There are four themes public transport companies and public authorities need to pay attention to. Collaboration, also with traveller organizations, is necessary. For reporting about CR the first improvement is to use the GRI-guidelines and to report at C-level. Then a base is created. The following step is to report about the four most important themes. For the longer term companies can reach a higher level of reporting (B or A). Recommendations are given for applying the GRI-guidelines.
Trefwoorden	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; Personenvervoer

Maatschappelijk Verantwoord Vooruit

Een onderzoek naar de mogelijkheden voor maatschappelijk verantwoord ondernemen bij openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover

Afstudeerverslag Verkeerskunde, NHTV

Gert-Jan Hoyink

Juni 2011



Maatschappelijk Verantwoord Vooruit

Een onderzoek naar de mogelijkheden voor maatschappelijk verantwoord ondernemen bij openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover

Afstudeeronderzoek van: Gert-Jan Hoitink

Opleiding: Verkeerskunde NHTV internationale hogeschool Breda

Opdrachtgever: lectoraat Transport and Logistics, NHTV internationale hogeschool Breda

Begeleider: drs. ing. J.W. Proper

Juni 2011

VOORWOORD

Toen ik begon aan mijn afstudeerscriptie voor mijn studie Bestuurskunde aan de Universiteit Twente ging ik een onderzoek doen over 'clusters' van bedrijven. Het enige beeld dat ik daarbij had was dat een aantal bedrijven op een locatie waren gevestigd en mogelijk met elkaar samenwerkten. Of dat beeld juist was kon ik niet eens zeggen. Toen ik met het onderwerp voor deze tweede afstudeerscriptie in aanraking kwam overkwam me iets soortgelijks: Jan Willem Proper, mijn docent voor vakken op het gebied van Personenvervoer, had een idee over een onderzoek over 'sustainable development'. Ik wist niet direct wat het was. Omdat ik dat niet wilde bekennen ging ik googelen. Na wat googelen en lezen werd me duidelijk dat het ging over duurzaam ondernemen. Dat kwam me bekend voor. Toen werd snel duidelijk dat het onderzoek zou gaan over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover. Tijdens het inlezen ging het onderwerp me steeds meer boeien. Personenvervoer was echter niet het vakgebied binnen Verkeerskunde waar ik de meeste affiniteit mee had. Jan Willem Proper heeft mij wel zo ver gekregen dat ik erover na ging denken en uiteindelijk heb besloten om deze opdracht te aanvaarden.

Tijdens het onderzoek ging de openbaar vervoersector nog weinig leven. Ik had jaarverslagen van openbaar vervoerbedrijven gelezen maar ik miste de voeling met de praktijk. Door interviews te houden met mensen uit het veld ging de openbaar vervoersector voor mij wel leven. Bovendien ging mijn bestuurskundig hart weer kloppen toen ik bezig was met het samenwerkingsproces tussen de verschillende partijen.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken voor de bijdrage die zij op één of andere manier hebben geleverd aan de totstandkoming van deze scriptie. Jan Willem Proper, mijn afstudeerbegeleider, dank ik voor de constructieve kritiek die hij tijdens het onderzoek heeft gegeven en dat hij mij heeft overgehaald om deze mooie opdracht uit te voeren. Heel belangrijk voor mij was ook de belangstelling die hij voor mij als persoon heeft getoond in een tijd die door persoonlijke omstandigheden niet rimpelloos is verlopen. "Als het golft, dan golft het goed, niet te stuiten, niet te sturen", zo begint een nummer van De Dijk, en zo voelde het wel eens. Mede door zijn belangstelling, begrip en goede adviezen heb ik toch een zodanige grip weten te houden op het proces dat ik doormaakte dat ik deze scriptie tot een goed einde heb weten te brengen.

Ook dank ik allen die hebben meegewerkt aan de interviews, niet alleen voor de waardevolle input die zij hebben gegeven voor het onderzoek maar minstens zo zeer dat zij de openbaar vervoersector voor mij tot leven hebben gebracht. Het houden van de interviews was ook leuk om te doen.

Verder dank ik mijn collega Dik van den Oudenalder voor de plaatjes die hij heeft gemaakt op basis van potloodschetsen die ik hem aanleverde. Ook dank aan allen die gedurende deze periode mijn vele verhalen over deze scriptie geduldig hebben aangehoord.

Ten slotte dank ik de Gemeente Baarn, mijn werkgever. Zij heeft mij de kans geboden om deze studie te doen. Het was hard werken, maar omdat ik het leuk vond om te doen gaf het me ook energie. Heel belangrijk voor mij was dat ik hierdoor de gelegenheid kreeg ik om talenten te ontplooiën en verder te ontwikkelen. De Gemeente Baarn heeft me ook de mogelijkheid gegeven om een afstudeeropdracht te kiezen dat ik zelf graag wilde doen maar waar de Gemeente Baarn geen direct belang bij had.

Met het voltooien van deze afstudeerscriptie sluit ik tevens mijn studie Verkeerskunde af. Al met al kan ik na vier jaar Verkeerskunde aan de NHTV met recht zeggen: het is mooi geweest!

Gert-Jan Hoitink,
Juni 2011

SAMENVATTING

In 2006 is een onderzoek uitgevoerd naar Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in openbaar vervoerbedrijven (Van de Pas, 2006). Het verschijnen van een nieuwe versie van de GRI-richtlijnen voor MVO-verslaglegging is aanleiding om het onderzoek te actualiseren. Dat leidt tot de volgende probleemstelling: *op welke wijze kunnen OV-bedrijven MVO in de praktijk brengen, uitgaande van actuele inzichten, en daar vervolgens verslag van doen?*

Op basis van literatuurstudie is in hoofdstuk 2 eerst een definitie opgesteld van MVO die luidt: *Leveren van producten en diensten en activiteiten verrichten die daarmee in verband staan waarbij het bedrijf zich niet alleen richt op winst, maar waarbij het bedrijf uit eigen beweging ook zijn verantwoordelijkheid neemt als het gaat om de belangen van stakeholders op de drie dimensies People (Mens), Planet (Milieu) en Prosperity (Maatschappelijke welvaart), nu en in de toekomst.*

Als MVO is geïntegreerd in de strategie van het bedrijf en vervolgens in alle bedrijfsprocessen dan is het zaak om te controleren of de afgesproken prestaties op maatschappelijk gebied zijn behaald. In een MVO-verslag kan worden aangegeven welke prestaties zijn geleverd, wat daarvoor is gedaan en welke acties de onderneming gaat uitvoeren om nog niet behaalde doelen alsnog te bereiken. Op basis hiervan en op basis van aanvullende literatuurstudie is een doelstelling geformuleerd voor MVO-verslaglegging die luidt: *het op transparante wijze stimuleren van de dialoog, intern en met stakeholders, zodat in onderling vertrouwen gezamenlijk kan worden gewerkt aan het verder ontwikkelen en verbeteren van MVO.* Voor MVO zijn verschillende richtlijnen ontwikkeld. Een aantal daarvan is specifiek bedoeld voor MVO-verslaglegging. Deze richtlijnen zijn bekeken en de keuze is gemaakt om de GRI-richtlijnen als kader te gebruiken.

In hoofdstuk 3 is op basis van literatuurstudie, analyse van wetgeving en een expertinterview een aantal ontwikkelingen in kaart gebracht die zich tussen 2006 en 2011 hebben voorgedaan. Daarbij is gekeken naar de drie drijfveren Compliance (wetgeving), Cost (het creëren van win-winsituaties) en Collaboration (samenwerking) en naar ontwikkelingen op het gebied van MVO-verslaglegging. In hoofdstuk 4 zijn deze ontwikkelingen toegespitst op OV-bedrijven. Daarbij is gebruik gemaakt van de bevindingen in hoofdstuk 3 en van literatuurstudie. Ook zijn interviews gehouden bij OV-autoriteiten, OV-bedrijven en een overkoepelende organisatie van reizigersorganisaties. Daarin is gesproken over activiteiten op MVO-gebied, over mogelijkheden om het samenwerkingproces verder te verbeteren, dit in combinatie met literatuurstudie, en over de functie van een MVO-verslag. Om een beeld te krijgen welke maatschappelijke kwaliteit van OV-bedrijven wordt verwacht zijn ook Programma's van Eisen van OV-autoriteiten geanalyseerd.

In hoofdstuk 4 staan drie thema's waarmee OV-bedrijven zich kunnen profileren op MVO-gebied en zodoende win-winsituaties creëren, namelijk:

1. Samenstelling en gebruik materieel: het is mogelijk om de uitstoot van vervuilende stoffen en geluid te reduceren en energie te besparen. Voor met name OV-autoriteiten is dit een belangrijk kwaliteitsaspect, alleen geluid in mindere mate. Met nieuw materieel is geluidreductie wel goed mogelijk. Ook wordt de wetgeving aangescherpt.
2. Klantgerichtheid: MVO is een stimulans voor bedrijven om creatief in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen en de wensen van de klant. Toegankelijkheid, comfort, informatie en de invulling van de sociale functie van het OV zijn belangrijke kwaliteitscriteria voor OV-autoriteiten en reizigers. Ook gelden wettelijke voorschriften.
3. Verkeersveiligheid: er is relatief vaak sprake van ongevallen met ernstig letsel. Relatief eenvoudige maatregelen zijn voorlichting, training, handhaving van rij- en rusttijden en voorzieningen als dode hoekspiegels. In het autoverkeer wordt in-car-technologie steeds belangrijker en deze ontwikkeling zet door in de komende jaren. Als het OV een goed alternatief moet zijn voor de auto dan geldt dat stilstand achteruitgang betekent. Ook vanuit OV-autoriteiten is aandacht voor dit thema gewenst.

Voor deze drie thema's geldt dat deze sterk gerelateerd zijn aan de core business van OV-bedrijven. Er is een vierde thema, namelijk:

4. Sociale veiligheid: het betreft de sociale veiligheid van zowel reizigers als medewerkers. Dit is een belangrijk kwaliteitsaspect voor OV-autoriteiten. Ook in de landelijke politiek is er veel aandacht voor dit onderwerp. Het moet mogelijk zijn om win-winsituaties te creëren, gezien het belang van zowel reizigers als de eigen medewerkers hierbij.

Om daadwerkelijk vooruitgang te boeken op deze vier thema's is een goede samenwerking tussen OV-bedrijf, OV-autoriteit en reizigersorganisaties noodzakelijk. OV-autoriteiten kunnen OV-bedrijven stimuleren om zelf met initiatieven te komen door meer beleidsvrijheid en de daarbij behorende verantwoordelijkheid aan OV-bedrijven te geven. Het aanbestedingsstelsel biedt mogelijkheden daartoe. Ook de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten met de mogelijke voordelen en mogelijke risico's worden dan bij OV-bedrijven gelegd. Verder kan de concessieduur worden verlengd. Scherpe handhaving, heldere afspraken, een gezond vertrouwen en goede communicatie zijn daarbij van belang. Er moet rekening mee worden gehouden dat rendement de primaire drijfveer is voor OV-bedrijven om met MVO bezig te gaan.

In hoofdstuk 5 is bekeken over welke onderwerpen wel en niet verslag wordt gedaan door OV-bedrijven. Dat is gebeurd door analyse van jaarverslagen. Dat leidt tot aanbevelingen voor verbetering. Als eerste moet een minimale basis voor MVO-verslaglegging worden gerealiseerd. Belangrijk is dat de GRI-richtlijnen worden gebruikt en ook de bijbehorende GRI-inhoudsopgave. Het materialiteitsprincipe is belangrijk om gemotiveerd aan te geven welke inhoudelijke onderwerpen het belangrijkste zijn, ook om verslag van te doen. Verder is rapportage nodig over de afbakening van stakeholders in het verslag, de bestuursstructuur en overleg met belanghebbenden. Dan kan op korte termijn niveau C, de minimale basis voor MVO-verslaglegging, worden bereikt.

Deze vier thema's hebben ook prioriteit wat betreft de MVO-verslaglegging in de komende jaren. Deze thema's lenen zich ook voor het toepassen van het materialiteitsprincipe omdat aan de hand hiervan gemotiveerd kan worden waarom juist over deze thema's wordt gerapporteerd. Aanbevolen wordt om meer cijfers te gebruiken om prestaties in kaart te brengen zodat verslagen van ondernemingen beter vergelijkbaar worden. Geluid, klantgerichtheid en heldere informatie over de dienstverlening en de bijbehorende tarieven zijn inhoudelijke aandachtspunten.

De thema's duurzame arbeidsmarkt, privacy en ketenmanagement zijn belangrijk voor MVO. Omdat OV-bedrijven veel mogelijkheden hebben om MVO in de praktijk te brengen op de vier prioritaire thema's wordt geadviseerd om aan deze thema's in de komende jaren nog niet de hoogste prioriteit te geven. Ook voor de verslaglegging hebben deze thema's daarom een lagere prioriteit.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
Samenvatting	5
Inhoudsopgave	7
1. Inleiding en onderzoeksopzet	9
1.1. Aanleiding	9
1.2. Probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen	9
1.3. Onderzoeksopzet	11
1.4. Leeswijzer	13
2. Functie en kader MVO-verslaglegging	14
2.1. Wat is MVO?	14
2.2. Functie van MVO-verslaglegging	16
2.2.1. Wat is kwaliteit?	16
2.2.2. Kwaliteitsmanagement: Plan – Do – Check – Act	16
2.2.3. EFQM-model: MVO levert kwaliteit op	17
2.2.4. Op weg naar MVO: vijf ontwikkelingsfasen	18
2.2.5. Functie MVO-verslaglegging	18
2.3. Keuze voor een kader	19
2.3.1. Richtlijnen voor MVO-verslaglegging	19
2.3.2. Keuze voor een kader	19
2.3.3. Kanttekening: ketenmanagement	20
2.4. MVO-verslaglegging volgens de GRI-richtlijnen	21
2.5. Conclusie	24
3. Actuele ontwikkelingen op MVO-gebied	25
3.1. Compliance (wetgeving)	25
3.2. Cost: actuele ontwikkelingen en mogelijkheden voor win-winsituaties	26
3.2.1. Economische crisis	26
3.2.2. Klimaatverandering	27
3.2.3. Participatietop 2007	27
3.2.4. Overige trends en ontwikkelingen	28
3.2.5. Voorbeelden van MVO-activiteiten in bedrijven	29
3.3. Collaboration: samenwerking met Staat, marktpartijen, maatschappelijke organisaties en andere stakeholders	29
3.3.1. Ontwikkelingen in de samenwerking met de Staat	29
3.3.2. Samenwerking met marktpartijen: ketenmanagement	30
3.3.3. Ontwikkelingen in de samenwerking met maatschappelijke organisaties en andere stakeholders	31
3.4. Ontwikkelingen in MVO-verslaglegging	32
3.5. Conclusie	34
4. Randvoorwaarden en mogelijkheden voor MVO bij OV-bedrijven	36
4.1. Compliance: wettelijke eisen relevant voor MVO in OV-bedrijven	36
4.2. Cost: mogelijkheden voor win-winsituaties	37
4.2.1. Drie thema's die aansluiten op de core business	37
4.2.2. Overige mogelijkheden	39
4.3. Collaboration: de dialoog met de stakeholders	40
4.3.1. Basis voor de dialoog	40
4.3.2. Inhoud: maatschappelijke kwaliteitseisen voor OV-bedrijven	42

4.3.3. Proces: het samenwerkingsproces tussen de drie belangrijkste partijen	43
4.3.4. Relatie OV-bedrijven met overige stakeholders	46
4.4. Gevolgen actuele ontwikkelingen MVO-verslaglegging voor OV-bedrijven	46
4.5. Conclusie	48
5. MVO-verslaglegging in OV-bedrijven	50
5.1. Beschrijving analysemethode	50
5.2. Analyse jaarverslagen OV-bedrijven	51
5.3. Conclusie	62
6. Conclusies en aanbevelingen	66
6.1. Conclusies	66
6.2. Aanbevelingen	68
Bronnenlijst	71
Lijst met afkortingen	75
Bijlagen	76
Bijlage 1: achtergrondinformatie ketenmanagement	77
Bijlage 2: overzicht relevante wetgeving MVO	79
Bijlage 3: MVO in verkiezingsprogramma's politieke partijen	82
Bijlage 4: wijzigingen GRI-richtlijnen versie 3.0 t.o.v. de versie uit 2002	84
Bijlage 5: overzicht relevante wetgeving MVO voor OV-bedrijven	91
Bijlage 6: lijst deelnemers aan interviews en de gespreksonderwerpen	98
Bijlage 7: kwaliteitseisen OV-autoriteiten	100
Bijlage 8: MVO bij OV-bedrijven in verkiezingsprogramma's politieke partijen	105

1. INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding

In 2006 is er een rapport verschenen over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in openbaar vervoerbedrijven, hierna genoemd OV-bedrijven (Van de Pas, 2006). MVO werd toen nog niet breed toegepast in de sector Personenvervoer. Daarom is bekeken hoe MVO kon worden toegepast in de sector Personenvervoer. Het onderzoek is beperkt tot OV-bedrijven. Onderzocht is hoe MVO kan worden toegepast in het OV en op welke wijze OV-bedrijven een MVO-verslag kunnen opstellen.

Eén van de aanbevelingen in het rapport van Van de Pas is het actualiseren van het katern over MVO-verslaglegging. In het onderzoek is uitgegaan van het rapport "Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving 2002" van het Global Reporting Initiative (GRI, 2002) en van het rapport "GRI Logistics and Transportation Sector Supplement Pilot Version 1.0" (GRI, 2006a). In dat laatste rapport staan aanvullingen op het rapport uit 2002 die specifiek van toepassing zijn op de sector Logistiek & Transport waar OV-bedrijven de grootste verwantschap mee hebben.

Na het gereed komen van het rapport van Van de Pas is een nieuwe versie verschenen van de GRI-richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving, versie 3.0 (GRI, 2006b). Dat is aanleiding om het onderzoek van Van de Pas te actualiseren. Op basis van actuele inzichten wordt aangegeven welke mogelijkheden er zijn voor OV-bedrijven om MVO binnen het bedrijf in de praktijk te brengen en daar vervolgens verslag van te doen. De nieuwe / gewijzigde inzichten over MVO en over de verslaglegging daarvan in OV-bedrijven komen te staan in een handboek voor OV-bedrijven.

In paragraaf 1.2 staan de doelstelling en de probleemstelling van dit onderzoek. Vervolgens wordt probleemstelling uitgewerkt in onderzoeksvragen. In paragraaf 1.3 wordt per onderzoeksvraag aangegeven welke onderzoeksmethoden worden gebruikt om de onderzoeksvraag te beantwoorden. In paragraaf 1.4 staat een leeswijzer voor de volgende hoofdstukken.

1.2 Probleemstelling, doelstelling en onderzoeksvragen

In deze paragraaf worden eerst de doelstelling en de probleemstelling van het onderzoek aangegeven. Vervolgens wordt aangegeven op welke manier de probleemstelling verder wordt uitgewerkt in onderzoeksvragen.

Doelstelling onderzoek:

Het uiteindelijke product is een actuele handleiding voor OV-bedrijven waarin staat hoe het concept Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in OV-bedrijven in de praktijk kan worden gebracht. Vervolgens worden er aanbevelingen gedaan voor MVO-verslaglegging.

Probleemstelling onderzoek:

Op welke wijze kunnen OV-bedrijven MVO in de praktijk brengen, uitgaande van actuele inzichten, en daar vervolgens verslag van doen?

Uitgangspunten onderzoek

In katern 1 van het onderzoek van Van de Pas zijn de *content* en de *context* van MVO aan de orde gekomen. Bij de *content* gaat het om het concept 'People, Planet, Profit'. Als wordt gesproken over duurzame ontwikkeling wordt gekeken naar deze drie dimensies: Mens, Milieu en Economie. Dit komt later in dit onderzoek uitgebreider aan de orde.

Bij MVO in OV-bedrijven staat de dialoog met het maatschappelijk veld centraal. Daarin bevinden zich de stakeholders. Dan gaat het over de *context* van MVO, zoals uitgelegd in katern 1 van het onderzoek van Van de Pas (Van de Pas, 2006). Vier aspecten spelen een rol binnen de context, namelijk:

1. Compliance: met welke wetgeving hebben ondernemingen te maken bij het in de praktijk brengen van MVO?
2. Cost: op welke manier kan kostenefficiëntie op economisch gebied (Profit) samengaan met efficiëntie op sociaal gebied (People) en milieugebied (Planet)? Dan gaat het om win-winsituaties: op welke manier kan er winst worden gemaakt in het bedrijf waarbij tegelijk winst wordt gemaakt op sociaal gebied en op milieugebied dan wel dat de schadelijke effecten voor mens en milieu worden beperkt.
3. Collaboration: op welke manier OV-bedrijven de dialoog kunnen aangaan met de Staat (overheid, in het bijzonder OV-autoriteiten), de Markt en de Burgerij (en non-gouvernementele organisaties).
4. MVO-verslaglegging: hoe moeten ondernemingen verslag doen van hun activiteiten en prestaties als het gaat om MVO?

De onderzoeksvragen voor dit onderzoek zijn gegroepeerd op basis van deze vier aspecten. De eerste drie aspecten zijn drijfveren voor MVO. Ook in het SER-rapport 'De Winst van waarden' (SER, 2000) wordt over drie drijfveren gesproken, namelijk:

- MVO omdat het moet: hier wordt erop gedoeld dat bedrijven zich aan de wet moeten houden;
- MVO omdat het loont: hier wordt gedoeld op win-win-situaties en op het reputatiemechanisme;
- MVO omdat het hoort: hier gaat het om een innerlijk besef binnen het bedrijf dat het deel uitmaakt van de maatschappelijke omgeving (zie SER 2000, p. 29-30).

De eerste twee drijfveren komen overeen met de eerste twee aspecten uit het onderzoek van Van de Pas. De derde komt in die zin overeen met 'Compliance' dat de maatschappelijke omgeving centraal staat. De dialoog met Staat, Markt en Burgerij neemt een centrale plaats in. Bij 'MVO omdat het hoort' kan het ook gaan om een persoonlijke motivatie. Het is belangrijk dat de dialoog wel wordt belicht want de dialoog kan als resultaat hebben dat binnen het bedrijf het besef groeit dat het bedrijf deel uitmaakt van de maatschappelijke omgeving. Gezien de probleemstelling en de doelstelling van dit onderzoek is duidelijk dat het aspect 'MVO-verslaglegging' niet kan ontbreken.

Onderzoeksvragen:

1. *Welk kader is het meest geschikt om voor OV-bedrijven inzichtelijk te maken hoe MVO in de praktijk kan worden gebracht en vervolgens de MVO-verslaglegging verder te verbeteren?*
 - a. Wat zijn de meest relevante kaders die voor MVO-verslaglegging zijn ontwikkeld?
 - b. Welk van deze kaders is het meest geschikt?
2. Welke eisen worden door de wet opgelegd als het gaat om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in OV-bedrijven?
 - a. Welke wetgeving is er vastgesteld die van belang is voor MVO?
 - b. Welke wetgeving is er vastgesteld die van specifiek van belang is voor het toepassen van MVO in OV-bedrijven?
 - c. Welke wetwijzigingen zijn er doorgevoerd die van belang zijn voor het toepassen van MVO in OV-bedrijven in de periode tussen 2006 en begin 2011?
3. Welke mogelijkheden zijn ontstaan als gevolg van actuele ontwikkelingen die van belang zijn voor MVO in OV-bedrijven?
 - a. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan op MVO-gebied tussen 2006 en begin 2011, zowel algemeen als specifiek voor de sector?
 - b. Wat zijn de gevolgen voor OV-bedrijven als het gaat om het toepassen van MVO?
 - c. Welke mogelijkheden bieden deze ontwikkelingen om win-winsituaties te creëren op het gebied van MVO?
4. Welke mogelijkheden zijn er voor OV-bedrijven om de dialoog aan te gaan met de staat, de OV-autoriteit, marktpartijen en consumenten(organisaties) over MVO?
 - a. Welke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden als het gaat om het aangaan van de dialoog met de staat, de burgerij en marktpartijen tussen 2006 en begin 2011?
 - b. Op welke manier is de landelijke politiek betrokken bij MVO?
 - c. In hoeverre zijn OV-bedrijven de dialoog met de staat, de OV-autoriteit, marktpartijen en consumenten(organisaties) aangegaan?
 - d. Op welke wijze hebben OV-autoriteiten elementen van MVO meegenomen in het aanbestedings- en gunningsproces?

- e. Heeft de samenwerking tussen OV-bedrijven en OV-autoriteiten vorm gekregen en zo ja, op welke wijze? Zijn er mogelijkheden voor verbetering?
 - f. Is de landelijke politiek betrokken in het toepassen van MVO in OV-bedrijven en zo ja, op welke manier?
5. Wat zijn de belangrijkste wijzigingen voor duurzaamheidsverslaggeving door OV-bedrijven tussen 2006 en begin 2011?
 - a. Welke wijzigingen in de MVO-verslaggeving hebben de richtlijnen in het rapport "Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving versie 3.0" (GRI, 2006b) tot gevolg?
 - b. Welke wijzigingen komen voort uit gewijzigde en nieuwe wetgeving?
 - c. Wat zijn de consequenties van de hierboven genoemde wijzigingen voor de MVO-verslaggeving door OV-bedrijven?
 6. Welke mogelijkheden zijn er voor OV-bedrijven om de MVO-verslaggeving verder te verbeteren?
 - a. Over welke MVO-onderwerpen uit het te kiezen kader voor MVO-verslaggeving wordt door OV-bedrijven verslag gedaan?
 - b. Over welke onderwerpen wordt door OV-bedrijven niet of in mindere mate verslag gedaan?
 - c. Op welke manier kunnen OV-bedrijven de MVO-verslaggeving verder verbeteren?

1.3 Gebruikte onderzoeksmethoden

Hieronder wordt per onderzoeksvraag aangegeven met behulp van welke onderzoeksmethode(n) deze wordt beantwoord.

Onderzoeksvraag 1

Door de MVO-verslaggeving in een kader te plaatsen wordt voor OV-bedrijven snel inzichtelijk waar mogelijkheden liggen om MVO in de praktijk te brengen en vervolgens de MVO-verslaggeving verder te verbeteren. Bepaald moet worden welk kader daarvoor het meest geschikt is.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden wordt de volgende methode gehanteerd:

- door middel van literatuuronderzoek nagaan welke kaders er zijn ontwikkeld die (kunnen) worden gebruikt voor MVO-verslaggeving;
- bekijken welke daarvan zijn bestemd voor MVO-verslaggeving;
- een afweging maken welk van deze kaders het beste bruikbaar is voor dit onderzoek.

Onderzoeksvraag 2

Voor de tweede onderzoeksvraag is de wetgeving op het gebied van MVO van belang. Dat wordt geïnventariseerd. Om te bepalen welke wetgeving relevant is wordt de volgende methode gehanteerd:

- op basis van een overzicht van de Nederlandse wetgeving nagaan welke wetgeving belangrijk kan zijn voor MVO;
- op basis van deze selectie bepalen welke wetgeving van belang kan zijn voor MVO in OV-bedrijven;
- deze wetten in het te gebruiken kader plaatsen (onderzoeksvraag 1).

Voor een aantal wetten is duidelijk dat deze over andere onderwerpen gaan dan MVO. Voor andere wetten is direct duidelijk dat deze te maken hebben met MVO. Europese wetgeving en verdragen worden steeds belangrijker. Deze zijn veelal op nationaal niveau vertaald in wetgeving. Daarom wordt de inventarisatie van regelgeving beperkt tot nationale wetgeving.

Onderzoeksvraag 3

In de derde onderzoeksvraag komen ontwikkelingen aan de orde die zich in de laatste jaren hebben voorgedaan die van belang zijn voor MVO in OV-bedrijven. Deze ontwikkelingen worden in beeld gebracht op basis van literatuuronderzoek.

Er zijn mogelijkheden om kostenefficiëntie op economisch gebied samen te laten gaan met (kosten)efficiëntie op sociaal gebied en milieugebied. Op die manier kunnen win-winsituaties ontstaan. Deze worden in beeld gebracht met de volgende methoden:

- literatuuronderzoek: parallel aan het literatuuronderzoek naar relevante ontwikkelingen omdat de win-winsituaties kunnen voortkomen uit nieuwe ontwikkelingen;
- lezen van jaarverslagen van OV-bedrijven;
- interviews met mensen uit het veld.

Onderzoeksvraag 4

In de vierde onderzoeksvraag komen mogelijkheden aan de orde om de dialoog aan te gaan met stakeholders zoals de Staat, in het bijzonder OV-autoriteiten, marktpartijen en de burgerij. Om na te gaan hoe dit in de praktijk wordt gebracht worden de volgende methoden gebruikt:

- Programma's van Eisen en overige documenten die van belang zijn worden bekeken op criteria die relevant zijn voor MVO, dit aan de hand van het te gebruiken kader voor MVO-verslaglegging (onderzoeksvraag 1).
- Er worden interviews gehouden met vertegenwoordigers van relevante partijen in de OV-sector, namelijk OV-bedrijven, OV-Autoriteiten en reizigersorganisaties. Daarmee zijn de instituties Markt, Staat en Burgerij in de OV-sector vertegenwoordigd. Het doel van deze interviews is om een beeld te krijgen hoe de dialoog in de praktijk wordt gevoerd en welke processen daarin belangrijk zijn.
- Om te zien hoe MVO in OV-bedrijven 'leeft' in de landelijke politiek wordt nagegaan of politieke partijen hierover ideeën hebben en of er in het kabinet aandacht aan wordt besteed. Daartoe worden de verkiezingsprogramma's van politieke partijen en het regeer- en gedoogakkoord geanalyseerd.

Onderzoeksvraag 5

In 2006 de nieuwe versie verschenen van de richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving (GRI, 2006b). Daarnaast is er ook wetgeving die betrekking heeft op MVO-verslaglegging. Ook daaruit kunnen relevante wijzigingen voor MVO-verslaglegging voortkomen. Vervolgens is het zaak na te gaan welke consequenties dit heeft voor OV-bedrijven. Voor de beantwoording van deze onderzoeksvraag worden de volgende methoden gehanteerd:

- Er wordt bekeken wat de veranderingen zijn in versie 3.0 (GRI, 2006b) ten opzichte van de versie van 2002 (GRI, 2002).
- Op basis van de inventarisatie van wetgeving (onderzoeksvraag 2) wordt bekeken welke wetgeving relevant is voor MVO-verslaglegging.
- Aan de hand van het bovenstaande kan in beeld worden gebracht welke van deze veranderingen belangrijk zijn voor de MVO-verslaglegging door OV-bedrijven.

In het onderzoek van Van de Pas is uitgegaan van de GRI-richtlijnen uit 2002 (GRI, 2002). Daarvan is een nieuwe versie verschenen. Ook als ervoor zou worden gekozen om een ander kader te kiezen dan de GRI-richtlijnen dan is het toch zaak om de verschillen in beeld te hebben omdat er sprake kan zijn van samenhang en overlap tussen de GRI-richtlijnen en andere kaders omdat de GRI-richtlijnen door veel bedrijven wereldwijd worden gebruikt. Bovendien kunnen OV-bedrijven er zelf voor kiezen om de (veelgebruikte) GRI-richtlijnen toe te passen. Deze informatie kan niet ontbreken in een onderzoek waarin MVO-verslaglegging zo'n centrale plaats inneemt.

Onderzoeksvraag 6

De zesde onderzoeksvraag wordt beantwoord door het analyseren van jaarverslagen van OV-bedrijven. Dat gebeurt aan de hand van het te gebruiken kader voor de MVO-verslaglegging (onderzoeksvraag 1). Op basis daarvan kunnen aanbevelingen worden gedaan voor verdere verbetering van MVO-verslaglegging aan OV-bedrijven.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden kaders besproken die worden of kunnen worden gebruikt voor MVO-verslaglegging. Uit de kaders die specifiek zijn bestemd voor MVO-verslaglegging wordt een keuze gemaakt. Daarmee wordt onderzoeksvraag 1 beantwoord. De mogelijkheden voor MVO en de MVO-verslaglegging door OV-bedrijven worden in de rest van het onderzoek in dat kader geplaatst. Verder wordt in dit hoofdstuk een definitie gegeven van het begrip MVO. Ook wordt uitgelegd wat het belang is van MVO-verslaglegging voor het toepassen van MVO in het bedrijf.

In hoofdstuk 3 worden actuele inzichten en ontwikkelingen besproken op MVO-gebied in het algemeen. Er wordt ingegaan op elk van de vier aspecten die behoren tot de context van MVO. Voor de snelle lezer is het mogelijk om alleen de conclusies in paragraaf 3.5 te lezen omdat in hoofdstuk 4 de ontwikkelingen worden toegespitst op OV-bedrijven. Daarbij worden de belangrijkste punten uit hoofdstuk 3 gememoreerd.

In hoofdstuk 4 wordt dus de verdiepingsslag gemaakt naar het openbaar vervoer. Op basis van de gegevens uit hoofdstuk 3 wordt ingegaan op elk van de vier aspecten die behoren tot de context van MVO maar dan toegespitst op OV-bedrijven. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvragen 2 tot en met 5.

In hoofdstuk 5 staan de mogelijkheden om MVO-verslaglegging in OV-bedrijven verder te verbeteren centraal. In dit hoofdstuk is de analyse van de jaarverslagen van OV-bedrijven te vinden. Daarmee wordt onderzoeksvraag 6 beantwoord.

In hoofdstuk 6 worden conclusies getrokken uit het onderzoek en wordt het antwoord op de probleemstelling geformuleerd. Op basis daarvan worden aanbevelingen gedaan voor het toepassen van MVO in OV-bedrijven en voor de mogelijkheden om daarvan verslag te doen.

2. FUNCTIE EN KADER MVO-VERSLAGLEGGING

In dit hoofdstuk wordt het kader geschetst van waaruit naar MVO en uiteindelijk naar de verslaglegging daarvan wordt gekeken. Door de MVO-verslaglegging in een kader te plaatsen wordt voor OV-bedrijven snel inzichtelijk waar mogelijkheden liggen om MVO in de praktijk te brengen en vervolgens de MVO-verslaglegging verder te verbeteren.

In paragraaf 2.1 wordt eerst ingegaan op wat MVO inhoudt. Deze paragraaf wordt afgesloten met een definitie van MVO. De snelle lezer kan volstaan met het lezen van alleen de definitie. In paragraaf 2.2 wordt uiteengezet hoe kwaliteitsmanagement kan worden toegepast bij MVO. Dat gebeurt aan de hand van de cirkel van Deming (Plan-Do-Check-Act) en het EFQM-model. Dan wordt duidelijk wat het belang is van MVO-verslaglegging. Daar wordt ook een doelstelling van MVO-verslaglegging geformuleerd. In paragraaf 2.3 worden een aantal richtlijnen voor MVO besproken die worden of kunnen worden gebruikt voor MVO-verslaglegging. Uit de richtlijnen die specifiek zijn bestemd voor MVO-verslaglegging wordt een keuze gemaakt welke richtlijnen worden gebruikt als kader. In paragraaf 2.4 wordt dat kader uitgelegd. In paragraaf 2.5 wordt het antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1.

2.1 Wat is MVO?

Aan de basis van het concept Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) staat het concept 'duurzame ontwikkeling'. Dit begrip is geïntroduceerd in het rapport "Our Common Future" (World Commission on Environment and Development, 1987), ook genoemd het Brundtlandrapport. Daar wordt 'duurzame ontwikkeling' als volgt gedefinieerd: "*Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs*" (World Commission on Environment and Development, 1987 p. 54). Het gaat er dus om dat de wereldbevolking voorziet in zijn behoeften op zodanige wijze dat toekomstige generaties daardoor niet worden belemmerd om in de toekomst in hun behoeften te voorzien. Economische groei is op zich goed, maar voorkomen moet worden dat de natuurlijke hulpbronnen uitgeput raken. Daarnaast moet worden beseft dat het gebruiken van de natuurlijke hulpbronnen voor economische groei invloed heeft op de mogelijkheden van anderen om daar gebruik van te maken. Als de consequentie is dat een deel van de (wereld)bevolking niet kan voorzien in basisbehoeften dan worden economische – en voedselcrises maar ook conflicten / oorlogen in de hand gewerkt. Daarom is het voor duurzame ontwikkeling van belang om er rekening mee te houden dat ook anderen in hun basisbehoeften kunnen voorzien en kansen krijgen om zich te ontplooien. De definitie van 'duurzame ontwikkeling' is dan ook nader uitgewerkt: "*In essence, sustainable development is a process of change in which the exploitation of resources, the direction of investments, the orientation of technological development and institutional change are all in harmony and enhance both current and future potential to meet human needs and inspirations*" (World Commission on Environment and Development, 1987, p. 57).

Het concept Triple Bottom Line, ook wel 'People-Planet-Profit' genoemd, is uiteengezet door John Elkington in zijn boek 'Cannibals with Forks' (Elkington, 1997) en heeft betrekking op duurzame ontwikkeling, het concept zoals dat is geïntroduceerd in het Brundtlandrapport. Duidelijk is immers dat er bij economische groei (Profit) rekening moet worden gehouden met ecologische randvoorwaarden (Planet) en met een verantwoorde onderlinge verdeling van de beschikbare goederen en kansen om zich te ontplooien (People). Het concept 'People-Planet-Profit' is een basisbegrip in MVO. Het houdt in dat niet alleen wordt gekeken naar de financiële opbrengsten en kosten van een onderneming, maar ook of de opbrengsten en kosten op financieel-economisch, milieu- en sociaal gebied samen op zijn minst met elkaar in evenwicht zijn (Elkington, 1997 p. 70-71). Daarmee worden de maatschappelijke kosten en baten geïnternaliseerd. Overigens is er op een wereldtop in 2002 voor gekozen om de term 'Profit' te vervangen door 'Prosperity', dit om te benadrukken dat het gaat om maatschappelijke welvaart. Dat is breder dan de groei en winst van een individuele onderneming omdat vanuit een mensgeoriënteerde opvatting wordt gekeken naar de welvaart dat een bedrijf voortbrengt en daarbij hoe er wordt omgegaan met mensen binnen de samenleving die minder goed kunnen meekomen (Du Plessis, 2002, p. 3).

Een bedrijf is primair een op winst gerichte organisatie die economische toegevoegde waarde creëert door het leveren van producten en diensten. Daarnaast zijn er activiteiten die daarmee in verband staan zoals marketing. Daarmee draagt een bedrijf bij aan de economische groei in een land en daarmee aan de maatschappelijke welvaart, onder andere door te zorgen voor werkgelegenheid. Een bedrijf moet dus ondernemen. Dat doet hij door het uitoefenen van zijn vak (zie hiervoor ook SER 2000, p. 12).

Er zijn echter ook instellingen die publieke producten of diensten leveren en die geen winst maken. Deze hebben wel maatschappelijke waarde. Ook kunnen bedrijven producten of diensten leveren (dus wel met hun vak bezig zijn) en besluiten om dit te doen tegen een tarief waarmee geen winst wordt gemaakt. Dan kan nog wel economische toegevoegde waarde worden gecreëerd.

Zoals hierboven aangegeven, bedrijven zijn er om te ondernemen. De vraag die bij MVO centraal staat is de wijze *waarop* bedrijven ondernemen. Bij MVO wordt ervan uitgegaan dat de onderneming onderdeel uitmaakt van de samenleving. De samenleving is een systeem: een geheel van elementen die met elkaar samenhangen. Dit geheel is groter dan de som der delen. Daar vloeit al uit voort dat de onderneming een veelheid van relaties heeft met andere actoren in de maatschappij die belang hebben bij wat de onderneming doet, de *stakeholders (belanghebbenden)*. Daarom behoort het bedrijf bij het ondernemen zijn verantwoordelijkheid te nemen voor de gevolgen van zijn handelen naar de maatschappij toe. Het geheel van interacties tussen de onderneming en de stakeholders vormt de context van MVO.

Een bedrijf kan om verschillende redenen rekening houden met de maatschappij bij het ondernemen. In hoofdstuk 1 is al aangegeven welke motieven er volgens de SER zijn te onderscheiden. Ook Goddijn en De Vlieger bespreken in hun onderzoek over samenwerking in de keten (Goddijn en De Vlieger, 2004) vier motieven die bedrijven kunnen hebben om MVO te integreren in de bedrijfsstrategie. Zij hebben zich daarbij gebaseerd op het European Corporate Sustainability Framework (ECSF). De vier gebruikte waardesystemen zijn de volgende:

- Absolute Order;
- Succes en Ondernemerschap;
- Gemeenschap en Zorg;
- Synergie en Integratie.

Op basis hiervan kunnen de volgende gedragsmotieven worden onderscheiden:

- MVO omdat het moet: de drijfveer is dat MVO van buitenaf als verplichting wordt opgelegd, bijvoorbeeld door wetgeving van autoriteiten maar ook door codes van goed gedrag en andere standaarden. Er is een duidelijk verband met het contextaspect 'Compliance'.
- MVO omdat het loont: de drijfveer is een welbegrepen eigenbelang. MVO kan winst opleveren, bijvoorbeeld omdat medewerkers gemotiveerder zijn waardoor de arbeidsproductiviteit stijgt en het ziekteverzuim daalt. Ook kunnen kostenbesparingen voortkomen uit efficiënt energieverbruik. Verder wordt ook de reputatie hieronder geschaard. MVO kan een positieve invloed hebben op de reputatie. Andersom kan Maatschappelijk Onverantwoord Ondernemen de reputatie van bedrijven zwaar beschadigen. Van Tulder en Van der Zwart formuleren het als volgt: één keer vals spelen wordt jarenlang nagedragen (Van Tulder en Van der Zwart, 2003, p. 145). Voorbeelden daarvan zijn de Brent Spar-affaire (1995, Shell) en de olieramp die Exxon Valdez heeft veroorzaakt in de negentiger jaren van de vorige eeuw. Er is een duidelijk verband met het contextaspect 'Cost'.
- MVO omdat het hoort: binnen het bedrijf leeft een gevoel van zorgzaamheid ten opzichte van de maatschappelijke omgeving. Het gaat om de zorg voor medewerkers, zorg voor de planeet en de sociale verantwoordelijkheid. Er moet sprake zijn van evenwicht tussen de dimensies Profit/Prosperity, People en Planet. Dat is helemaal in lijn met de Triple Bottom Line van Elkington. Het bedrijf zal dan zelf een verantwoordelijkheid nemen die verder gaat dan de wet voorschrijft en verder dan alleen winst maken. Met andere woorden: het bedrijf neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid bij het ondernemen. Er is sprake van een intrinsieke motivatie tot MVO die is verankerd in de bedrijfscultuur. Ook in de visie van de SER hoort dat bij MVO (SER, 2000, p. 11).
- MVO omdat het onvermijdelijk is: het bedrijf ziet in dat duurzaamheid belangrijk is, vooral omdat het wordt gezien als een onvermijdelijke ontwikkelingsrichting. Daarom wordt in samenspraak

met stakeholders gezocht naar win-winsituaties die waardevol zijn op alle drie de dimensies (Profit/Prosperity, People, Planet) en wordt actief de dialoog aangegaan. Er is, nog duidelijker dan bij het vorige motief, een verband gelegd met het contextaspect 'Collaboration'.

Er zijn vele definities te vinden van het concept MVO in de literatuur. Op basis van het bovenstaande wordt in dit onderzoek uitgegaan van de volgende definitie van MVO:

Leveren van producten en diensten en activiteiten verrichten die daarmee in verband staan waarbij het bedrijf zich niet alleen richt op winst, maar waarbij het bedrijf uit eigen beweging ook zijn verantwoordelijkheid neemt als het gaat om de belangen van stakeholders op de drie dimensies People (Mens), Planet (Milieu) en Prosperity (Maatschappelijke welvaart), nu en in de toekomst.

2.2 Functie van MVO-verslaglegging

In deze paragraaf wordt uitgelegd wat het belang is van kwaliteitsmanagement voor de toepassing en integratie van MVO in een bedrijf en welke functie MVO-verslaglegging daarbij heeft. Eerst wordt in paragraaf 2.2.1 uitgelegd wat het begrip kwaliteit inhoudt. In paragraaf 2.2.2 wordt ingegaan op kwaliteitsmanagement volgens de Plan – Do – Check – Act – cyclus. In paragraaf 2.2.3 komt het daarop gebaseerde EFQM-model aan de orde gevolgd door een aanvulling daarop, de vijf ontwikkelingsfasen, in paragraaf 2.2.4. In paragraaf 2.2.5 een doelstelling geformuleerd voor MVO-verslaglegging en wordt uitgelegd wat MVO-verslaglegging kan betekenen voor kwaliteitsmanagement in een bedrijf.

2.2.1 Wat is kwaliteit?

Van bedrijven wordt niet alleen verwacht dat zij bepaalde producten of diensten aanbieden tegen een bepaalde prijs. Om goed te kunnen concurreren wordt het steeds belangrijker om kwaliteit te leveren. Kwaliteit is een concept dat op veel verschillende manieren wordt gebruikt. Bakker en Steenbergen definiëren het concept als volgt: "De kwaliteit van een product of dienst, zowel intern als extern, is de mate waarin het geheel van eigenschappen voldoet aan de gebruikersverwachtingen van de afnemer, begrensd door de prijs die hij wil betalen en de levertijd die hij wil accepteren" (Bakker en Steenbergen, 2006, p. 24). De consument wil een bepaalde prijs betalen en is bereid om een bepaald levertijd in acht te nemen maar dan heeft hij wel bepaalde verwachtingen van het product. Bij kwaliteitsmanagement is essentieel hoe het bedrijf aan die verwachtingen wil voldoen.

Door de jaren heen is duidelijk geworden dat het leveren van kwaliteit niet uitsluitend geschiedt bij het verkopen van het product of dienst. Kwaliteitsmanagement speelt in het gehele productieproces. Daarom wordt er ook wel gesproken over 'integrale kwaliteitszorg'. Bakker en Steenbergen zien integrale kwaliteitszorg als "het geheel van activiteiten en beslissingen die in een organisatie worden verricht of worden genomen om de producten en diensten tegen minimale kosten op het gewenste kwaliteitsniveau te brengen en te houden" (Bakker en Steenbergen, 2006, p. 27). Het begint al bij de inkoopfase: de kwaliteit van toegeleverde producten en diensten moet al aan bepaalde kwaliteitseisen voldoen. Ook in de volgende fasen van het productieproces worden kwaliteitseisen gesteld. Als in één van de opeenvolgende fasen de kwaliteit onvoldoende is dan heeft de 'interne afnemer' daar in de volgende fase last van. De sterkte van het team wordt immers bepaald door de zwakste schakel.

2.2.2 Kwaliteitsmanagement: Plan-Do-Check-Act

In de verschillende processen wordt de Cirkel van Deming doorlopen: Plan – Do – Check – Act. Kort gezegd komt dat neer op: Denken – Doen – Controleren – Bijstellen. In de eerste fase (Plan) wordt de strategie bepaald. Daarmee wordt bedoeld het geheel van doelstellingen en de wijze waarop die doelen worden bereikt. Daarbij wordt bepaald wat nodig is om een product of dienst af te leveren die voldoet aan de verwachtingen van de klant. In de tweede fase (Do) gaat het om de uitvoering van de werkzaamheden, het doorlopen van processen. Voor alle processen is het noodzakelijk om te bepalen aan welke verwachtingen moet worden voldaan, zowel van externe als van interne afnemers. Daarom worden bij alle processen kwaliteitseisen gesteld. In de derde fase (Check) wordt nagegaan of aan de kwaliteitseisen is voldaan. Op basis daarvan wordt bepaald welke aanvullende acties of veranderingen nodig zijn om wel aan de kwaliteitseisen te voldoen en of de doelstellingen moeten worden bijgesteld. De uitvoering daarvan is de vierde fase (Act).

2.2.3 EFQM-model: MVO levert kwaliteit op

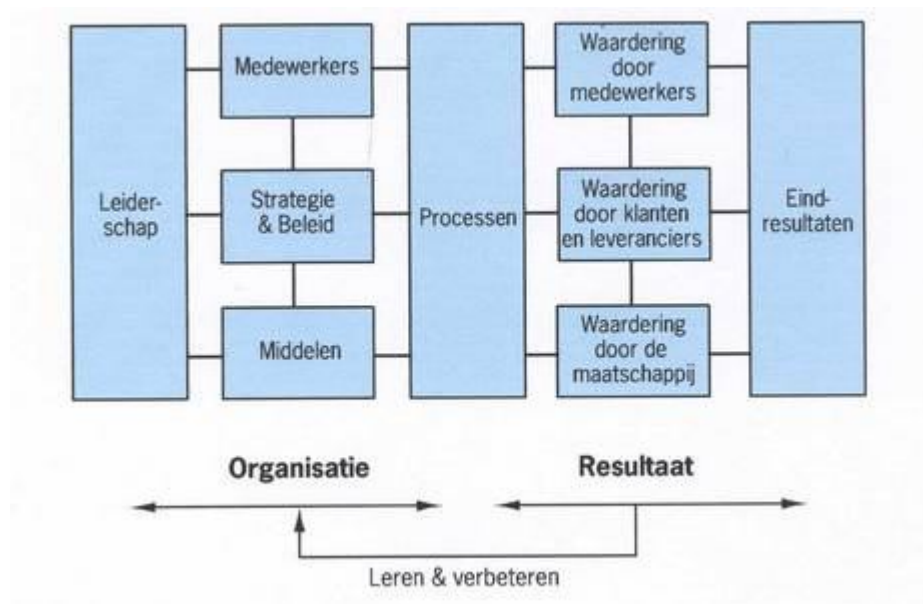
De vraag die zich voordoet is wat het bovenstaande te maken heeft met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Aangegeven is dat het gaat om 'verwachtingsmanagement': hoe wordt zo goed mogelijk aan verwachtingen voldaan? Hierboven is dat toegespitst op de klant. Daar is de eerste link te leggen met MVO. De klant kan bepaalde verwachtingen hebben op MVO-gebied, bijvoorbeeld dat er geen sprake is geweest van kinderarbeid bij het maken van het product of dat het product op milieuvriendelijke wijze is vervaardigd. De volgende vraag is of het alleen gaat om de verwachtingen van de klant of ook om verwachtingen van andere stakeholders.

De stichting European Foundation for Quality Management (EFQM) heeft een model ontwikkeld voor kwaliteitsmanagement, zoals uiteengezet door Bakker en Steenbergen (Bakker en Steenbergen, 2006). De opbouw van dit model is gebaseerd op de Cirkel van Deming. In de eerste fase (Plan) zijn leiderschap en strategie essentieel. Men moet immers weten waar men naar toe wil. MVO moet daarin een plaats krijgen. In de volgende fase (Do) staan de werknemers (People), de beschikbare middelen en de processen centraal. MVO moet dan worden geïntegreerd in alle bedrijfsprocessen. Tot zover datgene dat een onderneming doet. In de derde fase (Check) gaat het om de resultaten drie gebieden:

- waardering medewerkers;
- waardering klanten;
- waardering maatschappij.

In de vierde fase (Act) worden acties ondernomen om, daar waar dat niet het geval is, aan al die verwachtingen te voldoen (Bakker en Steenbergen 2006, p. 207-209).

Figuur 1: het EFQM-model



Bron: www.bedrijfspunt.nl

De link tussen integrale kwaliteitszorg en het concept "People – Planet – Profit (Prosperity)" wordt duidelijk. Bij People gaat het intern om de werknemers en extern om de samenleving, van lokaal tot mondiaal. Ook de klant behoort tot de externe dimensie van People. De maatschappij, maar ook de klant, heeft bepaalde verwachtingen als het gaat om milieuvriendelijke productie en dienstverlening, de dimensie Planet. Daarnaast heeft deze ook verwachtingen op sociaal gebied, bijvoorbeeld als het gaat om het respecteren van mensenrechten. Bij Profit gaat het om de winst voor het bedrijf, maar ook om de continuïteit en de betekenis van het bedrijf voor de (regionale) economie. Werknemers hebben daar ook belang bij, evenals leveranciers en afnemers (Profit wordt dan Prosperity). Ook op

dat terrein hebben zij bepaalde verwachtingen van het bedrijf. Kortom: bekeken wordt of ook op MVO-gebied de afgesproken resultaten zijn bereikt. Zo niet, dan worden er maatregelen genomen om bij te sturen. Dat zorgt ervoor dat het bedrijf leert en innoveert.

2.2.4 Op weg naar MVO: vijf ontwikkelingsfasen

Het model van het Instituut Nederlandse Kwaliteitszorg is een Nederlandse vertaling van het EFQM-model. Een toevoeging aan het EFQM-model is het onderscheid in vijf ontwikkelingsfasen van een bedrijf. Die ontwikkelingsfasen, zoals beschreven door Bakker en Steenbergen (Bakker en Steenbergen, 2006, p. 209-211) zijn de volgende:

1. Productgeoriënteerd: het te leveren product, de output, staat centraal.
2. Procesgeoriënteerd: in deze fase staan het voortbrengingsproces en de beheersing daarvan centraal.
3. Systeemgeoriënteerd: in deze fase gaat het om het geheel van processen binnen een bedrijf en de beheersing daarvan. Daarbij staat klantgerichtheid centraal.
4. Ketengeoriënteerd: in deze fase wordt naar de samenwerking met andere bedrijven binnen de keten gekeken. Op die manier kunnen win-winsituaties worden gecreëerd omdat men gebruik maakt van alle kennis en capaciteiten die bij de verschillende bedrijven aanwezig is.
5. Maatschappijgeoriënteerd (totale zorg voor kwaliteit): de visie en de strategie van het bedrijf, deel uitmakend van de keten, zijn gericht op de betekenis voor en verantwoordelijkheid jegens de maatschappij.

Als het bedrijf in de laatste ontwikkelingsfase verkeert dan is dat de ideale voedingsbodem voor MVO. Het bedrijf is zich bewust van zijn rol in de maatschappij, voelt zijn verantwoordelijkheid daarin en handelt daar ook naar. Het is zich bewust van de invloed die het heeft op verschillende stakeholders in de maatschappij en welke invloed die stakeholders hebben op het bedrijf. Zo hebben ook de instituties Staat en Burgerij, die naast de institutie Markt bestaan in een samenleving, bepaalde verwachtingen van bedrijven. De staat kan (minimum)eisen stellen in wetgeving. De staat kan ook bepaalde prestaties op bijvoorbeeld milieugebied belonen door middel van subsidies of fiscale voordelen (Van Tulder & Van der Zwart, 2003, p. 46-47). Ook de Burgerij heeft bepaalde verwachtingen van bedrijven, bijvoorbeeld dat er geen sprake is geweest van kinderarbeid bij de vervaardiging van producten. Als blijkt dat er wel sprake is geweest van kinderarbeid dan heeft dat grote consequenties voor de reputatie van het bedrijf. Binnen de burgerij spelen non-gouvernementele organisaties (NGO's) een steeds belangrijker rol. Het gaat vaak om one-issuebewegingen die bedrijven aanspreken op hun verantwoordelijkheid op een bepaald issue, met andere woorden wat van het bedrijf mag worden verwacht ten opzichte van de samenleving.

2.2.5 Functie MVO-verslaglegging

Eerst wordt op basis van literatuur een doelstelling geformuleerd voor MVO-verslaglegging.

In versie 3.0 (GRI, 2006b) zegt het GRI het volgende over het doel van een duurzaamheidsverslag: "Duurzaamheidsverslaglegging omvat het meten en publiceren van en verantwoording afleggen aan interne en externe belanghebbenden over de prestaties van een organisatie die gericht zijn op de doelstelling van duurzame ontwikkeling" (GRI, 2006b, p. 5). Transparantie is daarbij een belangrijk principe, zeker ten behoeve van de vergelijkbaarheid van jaarverslagen van verschillende bedrijven en tussen verslagen van verschillende jaren. Die transparantie wordt vergroot als MVO-verslagen van verschillende ondernemingen vergelijkbaar zijn. Dit is echter meer een definitie van duurzaamheidsverslaglegging dan een doelstelling. Een belangrijk doel is het bijdragen aan de dialoog met stakeholders (GRI, 2002, p.17) zodat er vertrouwen wordt opgebouwd tussen verslaggevende organisatie en gebruikers waardoor de geloofwaardigheid wordt bevorderd (GRI, 2002, p.33).

Volgens MVO Nederland is het doel van MVO-verslaglegging het in stand houden van ontwikkeling en verbetering op MVO-gebied (Pouwels, 2005, p. 67). De (kwaliteits)doelstelling die door een medewerker van het GRI wordt genoemd is dat duurzaamheidsverslaglegging uiteindelijk op hetzelfde niveau komt te staan als financiële verslaglegging (Pouwels, 2005, p. 66). Bedrijven krijgen ook intern duidelijker in beeld welke prestaties er zijn geleverd en waar nog verbeteringen mogelijk zijn.

Op basis hiervan kan als doelstelling van MVO-verslaglegging worden geformuleerd: *het op transparante wijze stimuleren van de dialoog, intern en met stakeholders, zodat in onderling vertrouwen gezamenlijk kan worden gewerkt aan het verder ontwikkelen en verbeteren van MVO.*

Als een bedrijf maatschappijgeoriënteerd is dan zal dit in de bedrijfsstrategie zijn opgenomen (Plan). Deze strategie behoort dan ook in het MVO-verslag te staan. Op basis van de strategie moet MVO worden verankerd in het geheel van processen binnen een bedrijf en in zijn relaties met andere bedrijven binnen de keten en met andere actoren in de maatschappij (Do). De beheersing van de processen is gericht op de verwachtingen van de diverse stakeholders. In het MVO-verslag wordt dan aangegeven hoe de strategie wordt uitgewerkt. De resultaten moeten zo veel mogelijk meetbaar zijn (Check). Zo wordt voor de stakeholders goed inzichtelijk hoe het bedrijf heeft gepresteerd op MVO-gebied. Het MVO-verslag kan worden gebruikt om te toetsen of de afgesproken resultaten zijn bereikt. Het verslag biedt dan tevens handvatten om verbeteracties door te voeren (Act). Ook die activiteiten kunnen in het MVO-verslag worden opgenomen.

2.3 Keuze voor een kader

In deze paragraaf wordt bepaald welk kader zal worden gebruikt voor MVO-verslaglegging in dit onderzoek. In paragraaf 2.3.1 wordt ingegaan op kaders die er zijn voor MVO en welke daarvan geschikt zijn voor MVO-verslaglegging. In paragraaf 2.3.2 wordt aan de hand van criteria een keuze gemaakt. In paragraaf 2.3.3 worden een paar kanttekeningen besproken.

2.3.1 Richtlijnen voor MVO-verslaglegging

Er zijn verschillende richtlijnen die worden gebruikt voor MVO-verslaglegging. Zo zijn er kaders die alleen de dimensie People of een gedeelte daarvan betreffen of alleen de dimensie Planet. Dit zijn onder andere ISO-richtlijnen die bedrijven kunnen hanteren bij de toepassing van MVO in de organisatie. Zeer actueel is de ISO26000 (International Organization for Standardization, 2009). Deze beoogt integrale richtlijnen te bieden voor de toepassing van MVO binnen bedrijven en is ontwikkeld door 40 internationale organisaties en vertegenwoordigers uit ca. 90 landen. De richtlijn sluit aan op bestaande richtlijnen zoals de OESO-richtlijnen, ILO, GRI etc. Dit staat vermeld in de "MVO voortgangsrapportage", een brief van de staatsecretaris van Economische Zaken n.a.v. de kabinetsvisie over MVO (Ministerie van Economische zaken 2010, p. 7). De ISO-richtlijnen zijn niet specifiek bedoeld als richtlijnen voor het maken van een MVO-verslag. Hetzelfde geldt voor de IFC Performance Standards (IFC en GRI, 2010), Earth Charter en UN Global Compact (GRI, 2008). Er zijn andere richtlijnen die specifiek zijn bedoeld voor het opstellen van een MVO-verslag. Bekende richtlijnen zijn:

- de richtlijnen van het Global Reporting Initiative;
- de richtlijn 400 van de Raad voor de Jaarverslaglegging (Raad voor de Jaarverslaglegging, 2009);
- de Key Performance Indicators for Environmental, Social & Governance Issues (EFFAS en DVFA, 2010).

2.3.2 Keuze voor een kader

Hieronder worden de drie genoemde richtlijnen naast elkaar gezet. Op basis van zeven criteria wordt bepaald welke richtlijnen het beste bruikbaar zijn als kader.

Tabel 1: Beoordeling drie richtlijnen MVO-verslaglegging

Criterion	GRI	Richtlijn 400	KPI's ESG
Internationale bruikbaarheid (i.v.m. internationale vergelijkbaarheid)	++ ¹	-	+

¹ De GRI-richtlijnen worden door ondernemingen wereldwijd toegepast, de Richtlijn 400 alleen in Nederland (Van de Pas, 2006, p. 54)

Toepasbaarheid in verschillende branches	++ ²	+	+/-
Dekking inhoudelijke MVO-onderwerpen	+/-	+/-	+/-
Samenhang met MVO-richtlijnen	++	+	-
Rapporteren op meerdere niveaus mogelijk	+ ³	-	+/-
Mogelijkheid certificering	+	-	-
Aansluiting op eerder onderzoek ⁴	+	-	-

Op basis van deze analyse worden de GRI-richtlijnen gekozen als kader.

2.3.3 Kanttekening: ketenmanagement

Een kanttekening moet worden geplaatst als het gaat om ketenmanagement. Daarom scoren de GRI-richtlijnen een +/- op het criterium "Dekking inhoudelijke MVO-onderwerpen". De GRI-richtlijnen bieden handvatten om te rapporteren over andere organisaties in de keten. Bij het bepalen van de afbakening gaat het om entiteiten waarover moet worden gerapporteerd. Daarin zijn ook organisaties elders in de keten (upstream en downstream) opgenomen. Bij de prestatie-indicatoren is dit nog beperkt tot hoofdzakelijk het onderwerp mensenrechten. Het GRI geeft ook zelf aan dat er op dit terrein nog ontwikkelingen gaande zijn. Er is een werkgroep samengesteld die bezig is om betere handvatten te bieden om te rapporteren over ketenmanagement⁵.

Waarom is ketenmanagement van belang voor MVO? Op verschillende plaatsen in de keten, in feite in het netwerk, vinden activiteiten plaats die invloed hebben op de maatschappelijke omgeving. Een bedrijf kan zelf milieuvriendelijk produceren en zorgen voor zeer goede arbeidsomstandigheden terwijl een leverancier gebruik maakt van milieuvervuilende energiebronnen, bij de productie gebruik maakt van kinderarbeid en de lokale ondernemers geen eerlijke prijs betaalt voor zijn goederen. Het bedrijf dat inkoopt bij deze toeleverancier kan daarop worden aangesproken. Dit kan op diverse plaatsen binnen het netwerk voorkomen. Om dergelijke negatieve invloeden op de maatschappelijke omgeving, op lokale tot mondiale schaal, tegen te gaan is het nodig om zicht te hebben op wat er binnen het gehele netwerk gebeurt. Een netwerk is omvangrijk maar door een aantal relevante toeleveranciers en afnemers in beeld te brengen kan er al veel worden gewonnen. In bijlage 1 wordt dit nader toegelicht.

De richtlijn 400 is in 2009 geactualiseerd. Daarbij is uitgebreider aandacht besteed aan ketenmanagement. Ketenmanagement is nog relatief nieuw voor veel organisaties maar is wel een belangrijke ontwikkeling. Het is wenselijk als er in de GRI-richtlijnen meer concrete criteria over ketenmanagement worden opgenomen waarover bedrijven verslag kunnen doen. Hoe concreter de criteria hoe transparanter de verslaglegging kan worden.

Andere kanttekening

Een andere kanttekening is dat, hoewel in de GRI-richtlijnen een groot aantal MVO-issues aan de orde komt, er altijd onderwerpen zijn die wel met MVO te maken hebben maar niet aan de orde komen in de GRI-richtlijnen. Een voorbeeld is dierenwelzijn. Dat komt wel aan de orde in de principes van het Earth Chapter. Een ander onderwerp dat geen expliciete plaats heeft in de GRI-richtlijnen is cultureel erfgoed. Dat komt wel aan de orde in principes die worden genoemd door het IFC (die zich overigens met name richt op financiële instellingen).

² De GRI-richtlijnen worden toegepast in diverse sectoren, door profit-organisaties en non-profitorganisaties. Daarnaast zijn er aanvullende sectorspecifieke richtlijnen. De KPI's for ESG zijn per sector verschillend en alleen bedoeld voor profit-organisaties.

³ Rapporteren op basis van de GRI-richtlijnen kan op drie niveaus: op C-, B- en A-niveau. Ook bij de KPI's kan op drie niveaus worden gerapporteerd. EFFAS en DVFA geven zelf aan dat daarbij wel beperkingen gelden. Eén van de redenen is dat er voor sommige subsectoren geen onderwerpen zijn om op niveau II of III te rapporteren (EFFAS en DVFA, 2010, paragraaf 1.8.2).

⁴ Van de Pas, 2006

⁵ <http://www.globalreporting.org/CurrentPriorities/SupplyChain/SupplyChainDisclosure/Supply+Chain+Disclosure.htm>

2.4 MVO-verslaggeving volgens de GRI-richtlijnen

De meest actuele versie van de GRI-richtlijnen is versie 3.0 (GRI, 2006b). Deze richtlijnen zijn in 2006 vastgesteld, na het onderzoek van Van der Pas. De aanvullende, sectorspecifieke richtlijnen voor de sector Transport & Logistiek (GRI, 2006a) zijn nog steeds actueel. Een jaarverslag bestaat uit 5 onderdelen waarin de criteria zijn opgenomen. Daarnaast kan worden gerapporteerd op drie niveaus: op C-, B- en A-niveau. Voor rapportage op C-niveau zijn de eisen het laagst en voor rapportage op A-niveau het hoogst. Hieronder staat schematisch weergegeven op welke drie niveaus wordt gerapporteerd en welke de vereisten zijn om op C-, B- of A-niveau te rapporteren. Wanneer er een externe controle heeft plaatsgevonden dan wordt er een "+" toegevoegd achter het rapportageniveau.

Figuur 2: rapportage volgens GRI-richtlijnen op drie niveaus

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures output	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
G3 Management Approach Disclosures output	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators output	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.		Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

*Sector supplement in final version

Bron: <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ApplicationLevels/>

Hieronder worden de vijf onderdelen uit versie 3.0 besproken en wordt ook uitgelegd over welke criteria extra moet worden gerapporteerd om op B- of A-niveau te komen.

1. Profiel:

- Strategie en analyse (1.1): dit betreft een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie. Deze verklaring omvat onder andere de bedrijfsstrategie, belangrijke trends en gebeurtenissen, prestaties en doelbereik en doelen voor de komende jaren.
- Criterium 1.2 geldt alleen voor rapportage op B- of A-niveau. Het gaat enerzijds om gevolgen van de productie of dienstverlening voor duurzame ontwikkeling en de effecten op stakeholders. Daarbij moeten ook nationale wetgeving en relevante internationale afspraken worden benoemd. Anderzijds gaat het om de gevolgen van trends, risico's en kansen op duurzaamheidsgebied wat betreft de vooruitzichten voor de lange termijn en de financiële prestaties. In het onderdeel profiel wordt dus op strategisch niveau gerapporteerd en daarmee over de eerste fase van de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Plan).

2. Organisatieprofiel: onder andere gegevens over de organisatiestructuur, kernactiviteiten, afzetgebieden, financiële gegevens.

3. Verslagparameters:

- Ten eerste betreft dit gegevens over het verslag.
- Vervolgens betreft het de reikwijdte van het verslag. Dat gaat over de inhoudelijke onderwerpen die in het verslag worden behandeld. De onderwerpen die worden behandeld moeten wel significante gevolgen hebben voor de organisatie. Ook de invloed op verwachtingen van stakeholders en gevolgen voor toekomstige generaties zijn hierbij van belang. Dat is het materialiteitsbeginsel (GRI, 2006b, p. 10). Op basis daarvan moet worden bepaald en gemo-

tiveerd waarom over een onderwerp wel of niet wordt gerapporteerd. Naast de reikwijdte is er de afbakening. Dat betreft de entiteiten waarover wordt gerapporteerd. Dat hangt af van de zeggenschap over / invloed op de betreffende entiteit en de invloed van de entiteit op de organisatie. De mate van zeggenschap bepaalt of er op strategisch niveau, op managementniveau of op operationeel niveau wordt gerapporteerd. Tot die entiteiten behoren ook organisaties elders in de keten, upstream of downstream.

- c) Daarnaast is er de GRI-inhoudsopgave die moet worden vermeld.
 - d) Bedrijven die op B- of A-niveau rapporteren moeten ook aangeven welke methoden en technieken worden gebruikt bij gegevensmetingen en hoe de externe controle van het verslag wordt vormgegeven. Overigens kan ook bij rapportage op C-niveau een externe controle worden uitgevoerd. Dan wordt op C+-niveau gerapporteerd.
4. Bestuur, verplichtingen en bevoegdheid:
- a) Bestuurstructuur (4.1 tot en met 4.4): uitleg hoe de bestuursstructuur in elkaar zit. Daar hoort ook de medezeggenschap van aandeelhouders en medewerkers bij.
 - b) Onderdeel bestuursstructuur alleen voor rapportage op B- of A-niveau (4.5 tot en met 4.10): hier gaat het om de prestaties van bestuurders op economische, sociale en milieugerelateerde onderwerpen. Bij de vergoedingen voor bestuurders horen ook vertrekregelingen.
 - c) Externe initiatieven (4.11 tot en met 4.13): dit onderdeel geldt alleen voor rapportage op B- of A-niveau. Het gaat ten eerste om het toepassen van het voorzorgsbeginsel (Verklaring van Rio de Janeiro) als het risico bestaat van schade als gevolg van de productie of dienstverlening op economisch -, sociaal - of milieugebied. Daarnaast gaat het om externe handvesten e.d. die worden onderschreven, maatschappelijke initiatieven die de organisatie ondersteunt en lidmaatschap van brancheverenigingen en / of belangenorganisaties.
 - d) Overleg met stakeholders (4.14 en 4.15): inventarisatie en selectie van voor het verslag relevante stakeholders.
 - e) Overleg met stakeholders (4.16 en 4.17): deze criteria gelden alleen voor rapportage op B- of A-niveau. Het gaat om de methode van het betrekken van stakeholders en wat er met de input van stakeholders is gedaan.
5. Voor de volgende onderwerpen wordt gerapporteerd op managementniveau en op operationeel niveau (enerzijds kernindicatoren en anderzijds aanvullende indicatoren die niet voor iedere organisatie relevant zijn).

Tabel 2: Onderwerpen managementbenadering en prestatie-indicatoren

Profit (Prosperity) (EC)	Planet (EN)	People
Economische prestaties	Materialen	Arbeidsomstandigheden (LA)
Marktaanwezigheid	Energie	Werkgelegenheid
Indirecte economische effecten	Water	Verhouding werkgever – werknemer
	Biodiversiteit	Gezondheid en veiligheid
	Luchtmissies, afvalwater en – stoffen	Opleiding en onderwijs
	Producten en diensten (compensatie milieugevolgen)	Diversiteit en kansen
	Naleving	Mensenrechten (HR)
	Algemeen (investerings)	Investerings- en inkoopbeleid
	Sectorspecifiek⁶	Discriminatie
	Samenstelling vloot	Vrijheid vereniging en collectieve arbeids- onderhandelingen
	Beleid beperking milieugevolgen	Kinderarbeid

⁶ GRI, 2006a, p. 30-31

	Initiatieven duurzame energie en energie-efficiëntie	Gedwongen arbeid
	Initiatieven beperking luchtvervuiling a.g.v. vervoer	Veiligheidsbeleid
	Beheersen congestie	Rechten inheemse bevolking
	Geluid	Maatschappij (SO)
	Gevolgen omgeving aanleg infrastructuur	Gemeenschap
		Corruptie
		Publiek beleid
		Concurrentiebelemmering
		Naleving
		Productverantwoordelijkheid (PR)
		Gezondheid en veiligheid producten
		Etikettering producten en diensten
		Marketing
		Privacy klanten
		Naleving
		Sectorspecifiek⁷
		Beleid rij- en rusttijden
		Misbruik alcohol en drugs
		Verkeersveiligheid
		Inzetten diensten voor humanitaire doeleinden

Voor een rapportage op C-niveau is een verklaring van de hoogste leidinggevende nodig over de visie en strategie, een aantal bedrijfsgegevens, informatie waarin de reikwijdte en de afbakening duidelijk wordt en een inventarisatie van belanghebbenden. Voor een rapportage op B-niveau is daarnaast verslaglegging op strategisch niveau over duurzame ontwikkeling nodig, behoorlijk bestuur (corporate governance) en verplichtingen in verband met externe initiatieven en managementbenaderingen op onderwerpen binnen de dimensies Profit, Planet en People. De managementbenadering is een uitwerking van de criteria 1.1 en 1.2 (GRI, 2006b, p. 27). Hier wordt het beleid op deze terreinen beschreven. Dan gaat het om doelen, maatregelen die worden genomen om die doelen te bereiken, de wijze waarop die doelen moeten worden bereikt (processen), de bereikte prestaties, en de beheersing van risico's. Als er aspecten zijn die het beleid en / of de prestaties significant beïnvloeden dan moeten deze ook worden vermeld. In de managementrapportage staat de tweede fase van de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Do) centraal.

Voor de hierboven genoemde onderwerpen zijn kernindicatoren en aanvullende indicatoren geformuleerd. Dit betreft de rapportage op operationeel niveau. De prestatie-indicatoren worden gebruikt om te controleren welke concrete prestaties zijn geleverd en of de gestelde doelen zijn bereikt en welke maatregelen daarvoor zijn genomen. Dit is de derde fase in de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Check). Aan de hand van deze informatie kan worden bepaald welke maatregelen nodig zijn om doelen die nog niet zijn bereikt alsnog te bereiken. Dat is de vierde fase van de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Act).

Om te voldoen aan het C-niveau moet over minimaal tien van de in totaal tachtig indicatoren worden gerapporteerd waarbij van elke dimensie (People, Planet, Profit/Prosperity) minstens één. Om te voldoen aan het B-niveau moet worden gerapporteerd over minstens twintig indicatoren waarvan minstens één onder Profit/Prosperity, Planet en onder de hoofdonderwerpen van de dimensie People, namelijk Arbeidsomstandigheden, Mensenrechten, Maatschappij en Productverantwoordelijkheid. Om te voldoen aan het A-niveau moet worden gerapporteerd over alle kernindicatoren en over de sectorspecifieke indicatoren met inachtneming van het materialiteitsbeginsel.

⁷ GRI, 2006a, p. 37-38

Het C-niveau kan, gezien de onderdelen waarop moet worden gerapporteerd en het geringe aantal prestatie-indicatoren waarover moet worden gerapporteerd, worden beschouwd als een minimale basis voor MVO-verslaglegging. Het systeem met drieniveaus biedt wel een goede mogelijkheid om eerst 'in te stappen' en vervolgens ervaring op te doen en door te groeien naar een hoger niveau.

2.5 Conclusie

In dit hoofdstuk wordt de eerste onderzoeksvraag beantwoord, namelijk welk kader kan worden gebruikt om voor OV-bedrijven inzichtelijk te maken welke mogelijkheden er zijn om MVO in de praktijk te brengen en daar vervolgens verslag van te doen.

Eerst is een definitie van het concept MVO gegeven die luidt als volgt:

Leveren van producten en diensten en activiteiten verrichten die daarmee in verband staan waarbij het bedrijf zich niet alleen richt op winst, maar waarbij het bedrijf uit eigen beweging ook zijn verantwoordelijkheid neemt als het gaat om de belangen van stakeholders op de drie dimensies People (Mens), Planet (Milieu) en Prosperity (Maatschappelijke welvaart), nu en in de toekomst.

Vervolgens is ingegaan op de relatie tussen kwaliteitsmanagement en MVO. Bij MVO draait het ook om verwachtingen, niet alleen van klanten maar ook van diverse andere stakeholders. Het toepassen en integreren van MVO in een onderneming is ook kwaliteitsmanagement. Bij kwaliteitsmanagement wordt gebruik gemaakt van de cirkel van Deming: Plan – Do – Check – Act. Dat is ook van toepassing op MVO-onderwerpen. Bedrijven die zich zo ver hebben ontwikkeld dat zij een visie en strategie hebben die is gericht op de verantwoordelijkheid naar stakeholders in de gehele maatschappij zijn klaar voor MVO (Plan). Dan is het zaak dat MVO wordt geïntegreerd in alle bedrijfsprocessen en in de bedrijfscultuur (Do). Van de resultaten op de dimensies People-Planet-Profit/Prosperity kan vervolgens verslag worden gedaan (Check) en op basis daarvan kunnen verbeteracties worden doorgevoerd (Act). MVO-verslaglegging kan daarbij zeer waardevol zijn. De doelstelling die voor MVO-verslaglegging is geformuleerd is immers: *het op transparante wijze stimuleren van de dialoog, intern en met stakeholders, zodat in onderling vertrouwen gezamenlijk kan worden gewerkt aan het verder ontwikkelen en verbeteren van MVO.*

In paragraaf 2.3 zijn een aantal kaders genoemd die kunnen worden gebruikt voor MVO-verslaglegging. Het gaat om de volgende:

- de richtlijnen van het Global Reporting Initiative;
- de richtlijn 400 van de Raad voor de Jaarverslaglegging;
- de Key Performance Indicators for Environmental, Social & Governance Issues.

Er is voor gekozen om de richtlijnen van het Global Reporting Initiative te gebruiken. Daarmee is onderzoeksvraag 1 beantwoord. De belangrijkste reden daarvoor is de brede toepasbaarheid zowel geografisch als in branches. Verder is het mogelijk om een GRI-certificaat te verkrijgen en bovendien op verschillende niveaus te rapporteren, afhankelijk van de mogelijkheden die de onderneming heeft. Een belangrijke kanttekening is wel dat het wenselijk is dat in de GRI-richtlijnen het ketenmanagement verder wordt uitgewerkt.

De GRI-richtlijnen bieden een goede mogelijkheid om te rapporteren aan de hand van de Plan – Do – Check – Act – cyclus. Dat krijgt echter pas echt gestalte bij rapportage op B- of A-niveau.

3. ACTUELE ONTWIKKELINGEN OP MVO-GEBIED

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op actuele ontwikkelingen op MVO-gebied in het algemeen die hebben plaatsgevonden in de periode 2006 tot begin 2011. In hoofdstuk 4 wordt op basis van de bevindingen uit dit hoofdstuk een vertaalslag gemaakt naar de mogelijkheden voor MVO bij OV-bedrijven.

In de paragrafen 3.1 tot en met 3.4 worden achtereenvolgens actuele ontwikkelingen in beeld gebracht voor elk van de vier contextaspecten van MVO. In paragraaf 3.1 komt de wetgeving aan de orde die relevant is voor bedrijven die bezig zijn met MVO (Compliance). Verder worden een aantal actuele ontwikkelingen in de wetgeving besproken. In paragraaf 3.2 worden een aantal ontwikkelingen besproken waaruit mogelijkheden voortkomen om win-winsituaties te creëren (Cost). Ook worden voorbeelden besproken van maatregelen die tot win-winsituaties kunnen leiden bij DHV en Air France KLM. In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op ontwikkelingen in de samenwerking met de staat, andere marktpartijen, maatschappelijke organisaties en andere stakeholders (Collaboration). Daar wordt ook besproken hoe MVO leeft in politieke partijen. In paragraaf 3.4 over MVO-verslaggeving staat de nieuwe versie (3.0) van de GRI-richtlijnen centraal. Deze verschilt op een aantal punten van de versie uit 2002. Dat is relevant voor de MVO-verslaggeving door bedrijven. In paragraaf 3.5 wordt een terugkoppeling gemaakt naar de onderzoeksvragen. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderdelen van de onderzoeksvragen 2 tot en met 5. Pas aan het eind van hoofdstuk 4 kunnen deze onderzoeksvragen volledig worden beantwoord omdat dan de vertaalslag is gemaakt naar MVO in OV-bedrijven.

In paragraaf 1.4 is al aangegeven dat het voor de snelle lezer mogelijk is om van dit hoofdstuk alleen de conclusies in paragraaf 3.5 te lezen. In hoofdstuk 4 worden belangrijke punten uit hoofdstuk 3 kort teruggehaald.

3.1 Compliance (wetgeving)

De wetgeving die relevant is voor MVO in het personenvervoer is geïnventariseerd op basis van een alfabetische lijst met Nederlands wetten⁸. Voor nadere informatie is de website wetten.overheid.nl⁹ geraadpleegd. Europese wetgeving en verdragen zijn uiteraard van belang maar deze zijn voor het merendeel verwerkt in nationale wetgeving. Daarom wordt hier volstaan met nationale wetgeving. In bijlage 2 het volledige overzicht met wetgeving die relevant is voor MVO. Daar wordt bij elke wet aangegeven waarom deze relevant is. In de meeste gevallen kan een directe link worden gelegd met GRI-indicatoren waarover verslag moet worden gedaan. Als de wet om een andere reden relevant is dan wordt dat als zodanig toegelicht. Tussen haakjes is het jaar van inwerkingtreding aangegeven zodat duidelijk wordt of het recente wetgeving betreft (2006 en later) of niet.

Hieronder staan de belangrijkste conclusies wat betreft wetgeving die van belang is voor MVO.

Profit/Prosperity

- De wetgeving is vooral gericht op de verantwoordelijkheid naar stakeholders wat betreft het bedrijfskapitaal en de besteding daarvan. Er zijn sinds 2006 drie nieuwe wetten ingesteld die als doel hebben het verscherpen van het financieel toezicht. Deze wetten dateren wel van voor de economische crisis. Ook is de pensioenwetgeving aangepast om de positie van werkgever, werknemer en pensioenfonds duidelijker te maken om pensioenaanspraken te blijven waarborgen.
- Opgemerkt moet worden dat de Wet belastingen op milieugrondslag en de Wet op de accijns ook nauw gerelateerd zijn aan de dimensie Planet.

⁸ <http://www.st-ab.nl/wettenoverige.htm>

⁹ <http://wetten.overheid.nl>

Planet

Over verschillende onderwerpen binnen deze dimensie bestaat er wetgeving. Nieuw is de Waterwet waarin het waterbeheer integraal is geregeld. Voor bedrijven betekent dat dat er maar één vergunning meer nodig is voor activiteiten op het gebied van bijvoorbeeld grondwateronttrekking.

People

- Een kwart van alle genoemde wetten zijn wetten waarin voorzieningen voor werknemers zijn geregeld en welke verplichtingen werkgevers daarin hebben. Ook zijn er een aantal wetten die als doel hebben om kansen te bieden aan groepen die een achterstand hebben op de arbeidsmarkt of een risico lopen op dat gebied. Het kan ook gaan om verplichtingen voor werkgevers om discriminatie voor deze groepen te voorkomen. Een vrij recente wet is de Wet Investerings Jongeren (WIJ, van 2009). Deze wet heeft als doel dat jongeren dan wel een opleiding volgen dan wel gaan werken.
- Twee van de drie wetten die zijn gericht op bescherming van consumenten zijn van 2006 of daarna. Dit onderwerp heeft dus recentelijk aandacht gehad van de wetgever.

Wetgeving over MVO-verslaglegging

Er is geen nieuwe wetgeving gekomen voor MVO-verslaglegging, ook niet voor OV-bedrijven. In artikel 2:391 BW is een bepaling opgenomen over verslaglegging over niet-financiële indicatoren. Het is een bewuste keuze van het vorige kabinet geweest om geen aanvullende regelgeving op te stellen (Ministerie van Economische Zaken, 2009, p. 12). Het ligt niet in de lijn der verwachting dat het huidige kabinet dat wel zal doen.

Andere wetgeving

- Er bestaat wetgeving met betrekking tot dierenwelzijn. Deze wetten bestaan reeds langere tijd.
- Er zijn enkele wetten die de aansprakelijkheid van bijvoorbeeld bedrijven regelen bij rampen.
- Er zijn enkele wetten die betrekking hebben op de bedrijfsschappen en de verplichtingen die van daaruit gelden voor bedrijven.

3.2 Cost: actuele ontwikkelingen en mogelijkheden win-winsituaties

In deze paragraaf worden een aantal actuele ontwikkelingen op MVO-gebied beschreven waarbij MVO kan leiden tot win-winsituaties. Daarmee wordt ingegaan op de drijfveer 'Cost'. Deze ontwikkelingen zijn beschreven op basis van literatuuronderzoek. Ook is er een interview gehouden bij DHV, een onderneming waar veel kennis aanwezig is op het gebied van MVO¹⁰. Het gaat om de volgende ontwikkelingen:

- Economische crisis (3.2.1)
- Klimaatverandering (3.2.2)
- Participatietop 2007 (3.2.3)
- Overige ontwikkelingen (3.2.4).

In paragraaf 3.2.5 worden voorbeelden gegeven van MVO-activiteiten bij DHV en KLM die tot win-winsituaties kunnen leiden. Deze informatie is gehaald uit de jaarverslagen van deze bedrijven (Air France KLM, 2010 en DHV, 2010).

3.2.1 Economische crisis

In 2008 werd duidelijk dat er sprake is van een wereldwijde economische crisis. Deze is begonnen in de Verenigde Staten. De economische crisis heeft des te meer het belang aangetoond van fatsoenlijk, ethisch ondernemen.

¹⁰ Tilburg, ir. R.A. van, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en Trijbels, ing. R.P., projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011

Innovatie en duurzaamheid versterken elkaar, bijvoorbeeld als het gaat om de ontwikkeling van nieuwe, schonere producten. MVO houdt in zichzelf verandering in voor bedrijven omdat het een nieuwe manier van kijken naar de maatschappelijke omgeving vraagt, zo blijkt uit het hierboven genoemde interview dat is gehouden bij DHV. Een belangrijke stimulans is dat de consument steeds hogere verwachtingen heeft van bedrijven op dit gebied. Deze stelt steeds hogere eisen wat betreft transparantie. MVO biedt kansen om de relaties met consumenten en andere stakeholders te versterken. Innovatie is belangrijk bij het continu zoeken naar verbetermogelijkheden in alle bedrijfsprocessen. Zeker in tijden van crisis is het zaak om creatief te zijn en daarom te blijven innoveren, ook als het gaat om het toepassen van MVO in producten, diensten en processen.

MVO kan kostenbesparend werken, bijvoorbeeld door kritischer te kijken naar het verbruik van (dure) grondstoffen en energie, maar ook doordat het mogelijkheden biedt om personeel meer te motiveren waardoor de arbeidsproductiviteit kan stijgen.

Over het benutten van kansen die MVO biedt kan worden gerapporteerd in onderdeel 1.2 van de GRI-richtlijnen dat gaat over de gevolgen, risico's en mogelijkheden van duurzame ontwikkeling. In de GRI-richtlijnen wordt ook gevraagd om te rapporteren over renumerationbeleid voor de top van het bedrijf (onderdeel 4.5). Daar wordt ook de link gelegd met prestaties op economisch, sociaal en milieugebied.

3.2.2 Klimaatverandering

In de laatste jaren is er veel aandacht geweest voor de mogelijke verandering van het klimaat (opwarming aarde), als gevolg van de uitstoot van broeikasgassen (CO₂). Uit de publicatie "Trends en ontwikkelingen in het MVO-speelveld medio 2008" (MVO Nederland, 2008, p. 3) blijkt dat bedrijven investeren in onder meer het energiezuinig maken van gebouwen, energiezuinige apparaten en energie-efficiënte productieprocessen. Deze investeringen leiden op langere termijn tot kostenbesparingen. Ook de aanschaf van groene stroom is gestegen. Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan CO₂-neutraal ondernemen. Dat gebeurt door het verminderen van de CO₂-emissie, reductie van het energieverbruik, het gebruik van alternatieve energiebronnen, zoals biomassa waarbij in een eerdere fase CO₂ uit de atmosfeer is genomen. Door energiebewuster en milieubewuster te werken kunnen de negatieve gevolgen voor het milieu worden beperkt en kunnen kosten worden bespaard.

In de GRI-richtlijnen (GRI, 2006b) wordt expliciet gevraagd om hierover te rapporteren in onderdeel 5 (Planet, luchtmissies, afvalwater en afvalstoffen).

3.2.3 Participatietop 2007

In 2007, vlak na het aantreden van het kabinet Balkenende IV, is er een participatietop gehouden. Daaraan hebben werkgevers, werknemers, de rijksoverheid en de VNG deelgenomen. Daarin zijn afspraken gemaakt over verhoging van de arbeidsparticipatie in diverse groepen (zie het document "Tripartiete beleidsinzet; 27 juni 2007"). Er is ook een evaluatie gehouden in 2009 ("Gezamenlijke evaluatie participatietop kabinet / sociale partners", 2009, zie www.minszw.nl).

Het optimaal benutten van het aanwezige en toekomstige arbeidspotentieel is van belang voor economische groei en ook voor innovatie. De vergrijzing heeft gevolgen voor de arbeidsmarkt: deze wordt krappere. Maatregelen voor een toekomstbestendige arbeidsmarkt zijn nodig opdat bedrijven ook in de toekomst kunnen beschikken over gekwalificeerde arbeidskrachten. Dat heeft betrekking op de dimensie People. Dit heeft echter ook een relatie met de dimensie Profit/Prosperity.

Werkgelegenheidsbeleid en functioneren arbeidsmarkt

Een verantwoorde loonontwikkeling hoort bij MVO omdat het bijdraagt aan de continuïteit van bedrijven. Er wordt werkgelegenheid behouden dan wel gecreëerd.

Werkgevers en werknemers investeren beiden in scholing. Kennis en vaardigheden sluiten daardoor beter aan op de vraag vanuit werkgevers. Een goede combinatie van arbeid en zorg genoemd draagt bij aan het behoud van arbeidskrachten. Speciaal wordt genoemd het bevorderen van telewerken. Dat biedt voordelen als het gaat om de invulling van arbeidstijden. Een bijkomend voordeel, maar vanuit de MVO-optiek juist een belangrijk voordeel, is dat het bijdraagt aan de vermindering van de

congestie. Daar ligt een relatie met de dimensie Planet vanwege positieve effecten voor het milieu en met de dimensie Profit/Prosperity omdat een afname van het aantal files leidt tot minder voertuigverliesuren en daardoor minder kosten voor bedrijven.

In de GRI-richtlijnen (GRI, 2006b) past dit het beste bij het onderwerp 'Werkgelegenheid' (People, arbeidsomstandigheden). Zoals eerder aangegeven, daar wordt niet gevraagd om te rapporteren over de gecreëerde werkgelegenheid en het werkgelegenheidsbeleid. Het onderdeel scholing past onder 'Opleiding en onderwijs' (People, arbeidsomstandigheden).

Onbenut arbeidspotentieel en onderkant arbeidsmarkt

Alles moet in het werk worden gesteld om de resultaten die reeds zijn behaald wat betreft de arbeidsdeelname van vrouwen, ouderen en kwetsbare groepen niet verloren te laten gaan. Voor verschillende groepen zijn maatregelen genomen om hen zo goed mogelijk te benutten voor de arbeidsmarkt, zo blijkt uit de evaluatie van de participatietop. Bedrijven kunnen zelf hun bijdrage leveren door het aanbieden van werk-, stage- en traineeplaatsen aan jongeren, (niet-westerse) allochtonen, jonggehandicapten en werklozen. De overheid stimuleert dit door het verschaffen van fiscale voordelen. In het regeerakkoord van VVD en CDA wordt aandacht besteed aan oudere werknemers. Alleen CAO's waarin aandacht wordt besteed aan leeftijdsbewust personeelsbeleid en duurzame inzetbaarheid (scholing) worden algemeen verbindend verklaard.

Dit past bij het vergroten van diversiteit en kansen. Ook moet discriminatie op de arbeidsmarkt worden tegengegaan. In de GRI-richtlijnen komt dit onderwerp terug (People, arbeidsomstandigheden en mensenrechten).

Aansluiting onderwijs op arbeidsmarkt

Een goede aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt is een investering in de toekomst van jongeren, in de toekomst van bedrijven en in de toekomst van de samenleving als geheel. Bedrijven kunnen hierin een rol spelen door het aanbieden van stageplaatsen.

Om de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt te verbeteren stimuleren de sociale partners de combinatie van leren en werken, ook voor werklozen. Een werkgever die de gelegenheid biedt aan een nieuwe werknemer om over te stappen naar ander werk kan gebruik maken van een omscholingssubsidie zo blijkt uit de evaluatie van de Participatietop (p. 6).

De GRI-richtlijnen bieden geen duidelijk aanknopingspunt om hierover te rapporteren. Dat zou passen in de dimensie People bij het onderwerp 'Arbidsomstandigheden (en indicatoren voor volwaardig werk)'.

3.2.4 Overige trends en ontwikkelingen

Er zijn ook verschillende onderzoeken gedaan naar de beweegredenen van bedrijven om met MVO aan de slag te gaan. In de rapportages van MVO Nederland uit 2007 en 2008 over trends en ontwikkelingen is daarover gerapporteerd op basis van onderzoeken. Een belangrijke drijfveer voor MVO is het kostenbewustzijn (MVO Nederland, 2008, p. 2).

Er komt meer aandacht voor het concept "Cradle to cradle" (MVO Nederland, 2008, p. 4). Dat past bij de dimensie Planet. Daaronder wordt verstaan het gebruik van afval voor een nieuw product. Het betreft een andere manier van omgaan met materialen en afval waarvoor geen hoge kosten hoeven te worden gemaakt. Ook vervoerbedrijven blijken hierin kansen te zien.

In het regeerakkoord van VVD en CDA wordt genoemd dat de overheid, de sportsector en bedrijven moeten samenwerken om topsport en breedtesport in Nederland te verbeteren (p. 20). Het bedrijfsleven kan hieraan bijdragen door sponsoring van sporters en sportclubs, zowel op professioneel als op amateurniveau waardoor talent de kans krijgt zich te ontplooien. Dat kan ook op het gebied van cultuur, zeker in een tijd waarin de overheid hierop bezuinigt. Deze zaken zijn niet als zodanig opgenomen in de GRI-richtlijnen.

3.2.5 Voorbeelden van MVO-activiteiten in bedrijven

DHV en KLM zijn bedrijven die veel activiteiten ondernemen op MVO-gebied. Op basis van de jaarverslagen van deze bedrijven kunnen een aantal voorbeelden worden gegeven (Air France KLM, 2010 en DHV, 2010). In hoofdstuk 4 wordt aangegeven welke activiteiten ook in OV-bedrijven kunnen worden ontwikkeld.

Tabel 1: Voorbeelden MVO-activiteiten bij DHV en KLM

Milieu (Planet)	Klantgerichtheid	Personeelsbeleid
Afname verbruik gas en elektriciteit door nieuw aircosysteem Reductie energieverbruik in gebouwen Besparing en monitoring waterverbruik Biologische producten catering	Monitoring veiligheid Onderzoek klanttevredenheid + audit Heldere klantinformatie incl. alternatieve reismogelijkheden Duurzame producten, i.s.m. leveranciers Communicatie over duurzaamheidsmaatregelen	Dialog management – personeel Bij topdrukte medewerkers van andere (rustige) afdelingen inzetten Onderzoek psychische en sociale risico's en op basis daarvan: verbetering balans privé en werk Monitoring gelijke positie mannen en vrouwen (o.a. salaris) Mentorschap voor vrouwen met managementambities Uitbesteden aan soc. werkplaatsen Bevorderen bewustzijn MVO Stimuleren MVO-initiatieven

3.3 Collaboration: samenwerking met Staat, marktpartijen, maatschappelijke organisaties en andere stakeholders

De samenwerking met maatschappelijke organisaties en de staat is belangrijk als het gaat om de dialoog met de stakeholders. In de GRI-richtlijnen (GRI 2006b) komt de dialoog met stakeholders op meerdere plaatsen terug, onder meer in het onderdeel 'Overleg met belanghebbenden' (4.14 tot en met 4.17).

In paragraaf 3.3.1 komt de samenwerking met de Staat aan de orde. In paragraaf 3.3.2 komt de samenwerking met andere marktpartijen aan de orde. Dan gaat het om ketenmanagement. In paragraaf 3.3.3 komt de samenwerking met maatschappelijke organisaties en andere stakeholders aan de orde. De ontwikkelingen zijn gebaseerd op literatuurstudie. Ook zijn de verkiezingsprogramma's van de belangrijkste politieke partijen voor de Tweede Kamerverkiezingen 2010 geanalyseerd om in beeld te krijgen wat er in staat over MVO.

3.3.1 Ontwikkelingen in de samenwerking met de Staat

Het vorige kabinet heeft een visie op MVO opgesteld. Ook in het regeerakkoord van het huidige kabinet is er een tekstpassage aan gewijd. Ook binnen politieke partijen wordt in meer of mindere mate aandacht besteed aan MVO.

Kabinetsvisie Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2008-2011

In december 2007 heeft de staatsecretaris van Economische Zaken een visie op MVO uitgebracht (Ministerie van Economische Zaken, 2007). Daarin staan welke acties de overheid zelf onderneemt en wat er wordt verwacht van bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere stakeholders. De doelstelling van MVO is dat alle bedrijven zich bewust worden van de maatschappelijke effecten en verantwoordelijkheden die ondernemen met zich meebrengt en integratie van MVO in hun kernactiviteiten (Ministerie van Economische Zaken, 2007, p. 10). De basis voor die maatschappelijke verantwoordelijkheid ligt niet in wetgeving maar in vertrouwen bij de stakeholders. Deze visie is nog niet vervangen door een nieuwe.

Om de doelstelling te bereiken worden de volgende instrumenten voortgezet dan wel geïntensifieerd:

- Kennis en bewustwording blijven bevorderen
- Transparantie en verantwoording verbeteren: de overheid ondersteunt het GRI en moedigt daarmee bedrijven aan om de GRI-criteria te gebruiken in de verslaglegging. Belangrijke thema's zijn ketenverantwoordelijkheid, stakeholdersdialog en inbedding van MVO in het bedrijf. Ook de Transparantiebenchmark van het Ministerie van Economische Zaken is meer toegespitst op de actuele Richtlijn 400 van de Raad voor de Jaarverslaglegging en daarmee op de GRI-richtlijnen (Ministerie van Economische Zaken, 2009, p. 2).
- Aandacht voor de aanjagers van MVO: de overheid zoekt de samenwerking op met andere stakeholders.

Daarnaast worden de volgende nieuwe instrumenten ingezet:

- Koppelen MVO aan innovatie: bedrijven worden gestimuleerd om nieuwe technologieën te gebruiken die zijn gericht op het verhogen van het maatschappelijk welzijn op alle drie dimensies (People, Planet, Profit/Prosperity). Dit moet gestalte krijgen in de bedrijfsstrategie en in het geheel van bedrijfsprocessen. Daarnaast moet MVO een plaats krijgen in wetenschappelijk onderwijs en onderzoek.
- Internationale MVO-diplomatie versterken via de OESO, de VN en in Europa.
- MVO in de keten: zie paragraaf 3.3.2 en voorbeeldrol voor de overheid: zie paragraaf 3.3.2.

MVO in het regeerakkoord VVD-CDA en het gedoogakkoord VVD-PVV-CDA

In oktober 2010 hebben regeringspartijen VVD en CDA een regeerakkoord opgesteld. Daarnaast is er, samen met de PVV, een gedoogakkoord opgesteld. In het regeerakkoord is de volgende tekst opgenomen over MVO: "Maatschappelijk verantwoord ondernemen is belangrijk. Ondernemingen tonen aandacht voor mensen, milieu en maatschappij. Het gaat hierbij onder meer om de belangen van alle betrokkenen, met inbegrip van de aandeelhouders, om continuïteit en duurzaamheid, zowel ten aanzien van de omgeving, de klant en het product." (Regeerakkoord VVD-CDA p. 12). Verder is er geen nader beleid te vinden over MVO.

MVO in politieke partijen

Bekeken is wat er in de verkiezingsprogramma's van de belangrijkste politieke partijen staat over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit zijn partijen die in de vorige Tweede Kamer drie of meer zetels hadden, namelijk CDA, PvdA, ChristenUnie, VVD, PVV, D66, SP, Groen Links. Daarmee wordt een eerste indicatie verkregen hoe MVO leeft bij politieke partijen. De belangrijkste conclusies worden hieronder weergegeven:

- De ChristenUnie (CU), Groen Links (GL) en het CDA besteden de meeste aandacht aan MVO. Deze partijen pleiten voor een ondersteunende rol van de overheid en leggen de verantwoordelijkheid primair bij bedrijven. Deze partijen bepleiten alle duurzaam inkopen door de overheid.
- De SP, de VVD, D66 en de PVV besteden weinig tot geen aandacht aan MVO.
- De CU, GL en de PvdA besteden aandacht aan MVO op internationaal niveau. Daarbij speelt ketenverantwoordelijkheid een rol.

Voor een uitgebreider overzicht wordt verwezen naar bijlage 3. In hoofdstuk 4 komen aspecten aan de orde die specifiek van belang zijn voor MVO in OV-bedrijven.

In de politiek is verder het onderwerp dierenwelzijn op de agenda gezet, onder andere door de Partij voor de Dieren en de PVV. In het coalitieakkoord van het kabinet Balkenende IV is ook een passage opgenomen over dierenwelzijn (p. 22). Ook in het regeerakkoord van VVD en CDA wordt dit onderwerp genoemd (p. 14). Vos e.a. noemen dierenwelzijn als MVO-issue (Vos, Dijkstra en Van den Berg 2008, p. 67-69). In de GRI-richtlijnen is dit issue (nog) niet opgenomen.

3.3.2 Samenwerking met marktpartijen: ketenmanagement

De trend is dat bedrijven zich steeds verder specialiseren in een bepaald onderdeel van het productieproces. Andere werkzaamheden worden uitbesteed. De kwaliteit van het product of de dienstverlening wordt dan in steeds grotere mate bepaald door andere bedrijven in de keten. Daarom wordt coördinatie binnen de keten steeds belangrijker. Ketenmanagement is juist gericht op de coördinatie

van verschillende actoren binnen de keten om de prestaties van de gehele keten te optimaliseren (Vos, Dijkstra en Van den Berg, 2008, p. 22).

Bij Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (Vos, Dijkstra en Van den Berg, 2008, p. 24) gaat het vooral om de winning van grondstoffen (People, arbeidsomstandigheden) en de lokale activiteiten van leveranciers (People, maatschappij). De rijksoverheid wil een voorbeeldrol op zich nemen met het programma "Duurzaam inkopen" (Ministerie van Economische Zaken, 2007, p. 24). Efficiënt energiegebruik, minder uitstoot van CO₂ en andere vervuilende stoffen, het efficiënt gebruik van grondstoffen en het verwerken van afval (alle behorende tot de dimensie Planet), dierenwelzijn en productverantwoordelijkheid (People) spelen een rol in de gehele keten. Met omkoping en corruptie (People, maatschappij) kunnen met name ondernemingen die ook in het buitenland actief zijn te maken krijgen.

In het MVO-jaarverslag zouden dan niet alleen de MVO-resultaten van het bedrijf zelf moeten worden vermeld maar zou ook verslag moeten worden gedaan van MVO-prestaties van andere actoren in de keten. Dan gaat het onder meer om gedragscodes voor toeleveranciers, het in beeld brengen van de keten (tracking and tracing), het inschatten van de risico's die een toeleverancier kan opleveren wat betreft MVO-prestaties, voorlichting en training aan toeleveranciers en auditing en monitoring bij toeleveranciers (zie Vos, Dijkstra en Van den Berg, 2008). Als de relatie met de toeleveranciers intensiever is en er is meer bekend over de toeleverancier dan kan het bedrijf daar eerder op worden aangesproken. Daarbij wordt rekening gehouden met de specifieke omstandigheden die zich in iedere situatie voordoen (SER, 2009, p. 11).

In de publicatie "Trends en ontwikkelingen in het MVO-speelveld medio 2008" (MVO Nederland 2008, p. 4) is te lezen dat de aandacht voor duurzaam inkopen en ketenverantwoordelijkheid toeneemt. In dezelfde rapportage wordt gesteld dat de keten nog ondoorzichtig is. Anderzijds wordt het instrument 'tracking and tracing' vaker wordt toegepast (MVO Nederland, 2008, p. 5-6).

3.3.3 Ontwikkelingen in de samenwerking met maatschappelijke organisaties en andere stakeholders
Uit de rapportage van MVO Nederland over trends en ontwikkelingen uit 2008 blijkt dat bedrijven vaker de samenwerking met maatschappelijke organisaties opzoeken (MVO Nederland, 2008, p. 5). Uit de rapportage van MVO Nederland uit 2007 blijkt dat één van de redenen voor bedrijven om MVO toe te passen is dat dit leidt tot een groter vertrouwen bij overheden en toezichthouders (MVO Nederland, 2007, p. 1). Deze ontwikkeling vond al plaats toen de economische crisis manifest werd.

Klimaatverandering

In paragraaf 3.2.2 is het onderwerp klimaatverandering aan de orde gekomen. Op de klimaatop in Cancun is er wel een akkoord gesloten maar concrete acties voor bedrijven komen er niet uit voort. Wel is er een gedeelde visie dat overheden, private partijen en maatschappelijke organisaties samen moeten werken bij de reductie van de uitstoot van broeikasgassen (zie het document "Outcome of the work of the Ad Hoc Working Group on long-term Cooperative Action under the Convention", 2010, p. 2). Het belang van de ontwikkeling van kennis en technologie wordt meerdere malen genoemd, ook ten behoeve van ontwikkelingslanden. Naast bedrijven zijn dan ook kennisinstellingen belangrijke partners. Vanuit de overheid kan er dan vraag ontstaan naar nieuwe technologie. Als landen maatregelen nemen om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen dan moet ook worden gelet op mogelijk nadelige sociale en economische effecten. Stakeholders zullen aandacht blijven vragen voor de reductie van de uitstoot van broeikasgassen.

Voorbeeld van dialoog met stakeholders: KLM

Voor het MVO-beleid van KLM is het essentieel om te weten wat de verwachtingen zijn van klanten, medewerkers, omwonenden van luchthavens, deskundigen, lokale en regionale overheden en non-gouvernementele organisaties. Daarom participeert KLM in diverse stakeholdersgroeperingen (Air France KLM, 2010).

In de GRI-richtlijnen (GRI 2006b) komt dit terug in onderdeel 4, 'Overleg met belanghebbenden' en bij de prestatie-indicatoren (People, maatschappij, publiek beleid).

3.4 Ontwikkelingen in MVO-verslaglegging

In 2006 is een nieuwe versie verschenen van de GRI-richtlijnen voor MVO-verslaglegging (GRI, 2006b). Deze versie is vergeleken met de versie uit 2002 (GRI, 2002) om in beeld te brengen welke verschillen er zijn. In 2009 is de Richtlijn 400 van de Raad voor de Jaarverslaglegging geactualiseerd. Er is sprake van samenhang met de GRI-richtlijnen maar er zijn ook enkele verschillen. Deze kunnen een basis zijn voor aanvullingen in de GRI-richtlijnen.

Algemene veranderingen

In de GRI-richtlijnen uit 2002 (GRI, 2002) worden een aantal verslaggevingsprincipes besproken. Naast enkele overkoepelende principes betreft het principes voor het bepalen van de onderwerpen waarover verslag wordt gedaan, voor de kwaliteit van het verslag en voor de toegankelijkheid van het verslag. Ook in versie 3.0 (GRI, 2006b) komen deze principes terug. Een verschil is dat er geen overkoepelende principes meer worden genoemd maar alleen principes voor inhoud en kwaliteit (waaronder ook de toegankelijkheidsprincipes vallen). Deze principes zijn wel heel wezenlijk voor MVO-verslaglegging. Daarom wordt er hier kort op ingegaan:

- **Transparantie:** in de versie van 2002 wordt dit principe vooral procesmatig benaderd omdat het gaat over volledige openheid over processen, procedures en aannames (GRI, 2002, p. 32). In versie 3.0 wordt wel kort ingegaan op transparantie en wordt een relevant aspect toegevoegd, namelijk dat er sprake moet zijn van een volledige informatievoorziening over onderwerpen en indicatoren (inhoud dus) die noodzakelijk is om een beeld te geven van de gevolgen van de activiteiten van de onderneming (GRI 2006, p. 8).
- **Inclusiviteit:** dit betreft een systematische dialoog met belanghebbenden, rekening houdende met de uiteenlopende behoeften van belanghebbenden om zo tot een bruikbaar en geloofwaardig verslag te komen. Dit principe komt terug als inhoudelijk principe in versie 3.0 onder "betrokkenheid van belanghebbenden" (GRI, 2006b, p. 12-13).
- **Controleerbaarheid:** hierbij gaat het erom of het voor interne en externe deskundigen mogelijk is om te controleren of het verslag nauwkeurig, volledig, betrouwbaar en consistent is (GRI, 2002, p. 34). Dat maakt een verslag geloofwaardig en vergroot het vertrouwen. In versie 3.0 (GRI, 2006b) komt dit principe niet als zodanig terug. Bij betrouwbaarheid wordt het genoemd (GRI, 2006b, p. 19).

In de versie van 2002 is aangegeven dat flexibel gebruik van de richtlijnen door bedrijven mogelijk is. In versie 3.0 is dit systeem aangepast. Er wordt namelijk gewerkt met drie niveaus van rapporteren. In hoofdstuk 2 is dit systeem uitgelegd.

Bij de rapportage over onderwerpen op economisch-, sociaal- en milieugebied in onderdeel 5 is toegevoegd dat ook wordt gerapporteerd op managementniveau. Dat is uitgelegd in hoofdstuk 2.

Veranderingen per onderdeel

Hieronder wordt voor de verschillende onderdelen van een MVO-verslag aangegeven wat de verschillen zijn tussen de versie uit 2002 en versie 3.0. Hieronder staan de belangrijkste veranderingen per onderdeel. In bijlage 4 staat een uitgebreider overzicht.

1. Visie en strategie / Profiel

Opvallende verschillen in de verklaring omtrent visie en strategie:

- Overleg met de belanghebbenden ontbreekt. Wel nemen de gevolgen van activiteiten voor belanghebbenden een centrale plaats in.
- Relatie tussen het naleven van internationaal overeengekomen standaarden en de strategie en het succes van de organisatie op de langere termijn is toegevoegd.
- Er wordt meer de nadruk gelegd op prestaties, wel i.r.t. doelstellingen; "van binnen naar buiten".
- Er moet worden ingegaan op trends, risico's en mogelijkheden die duurzaamheidstrends met zich meebrengen voor de organisatie. Ook op risicobeheersing moet worden ingegaan. Hier gaat het dus om "van buiten naar binnen".

2. Organisatieprofiel

Dit betreft een aantal kleine wijzigingen. Deze staan in bijlage 4.

3. Verslagparameters en bestuursstructuur

- In onderdeel 3.5 wordt expliciet genoemd het proces van het bepalen van de inhoud van het verslag (relevantie, prioritering, vaststellen belanghebbenden die rapport gebruiken)
- Beleidsmaatregelen of systemen voor beheer stroomopwaartse en stroomafwaartse effecten worden niet meer genoemd evenals initiatieven m.b.t. rentmeesterschap (was 3.16)

In bijlage 4 staat een volledig overzicht van de wijzigingen voor dit onderdeel.

In de onderstaande tabel zijn de belangrijkste wijzigingen en andere relevante informatie aangegeven voor MVO-verslaglegging voor de prestatie-indicatoren.

Tabel 2: belangrijkste wijzigingen prestatie-indicatoren en andere relevante inzichten MVO-verslaglegging

Profit/Prosperity	Planet	People
Ketenmanagement: weggelaten, alleen uitgaven lokale leveranciers Werkgelegenheid: weggelaten Nieuw: activiteiten en financiële gevolgen klimaatverandering (EC2) Nieuw: pensioenvoorziening (EC3) Meer beleid, effecten, risico's Renummeratiebeleid: belangrijk voor stakeholders i.v.m. economische crisis Liquiditeitspositie onder druk ¹¹ , dan belangrijk voor stakeholders om te weten	Nieuwe en gewijzigde indicatoren energie-efficiëntie en duurzame energie (EN5, EN6) Nieuw: initiatieven reductie broeikasgassen (EN18) Ketenmanagement: onderwerp Leveranciers weggelaten	Arbeidsomstandigheden: Concreteer Netto gecreëerde werkgelegenheid weggelaten Niet-wettelijke voorzieningen werknemers weggelaten Mensenrechten: Disciplinair beleid weggelaten Concreteer Maatschappij: Nieuw: Naleving (SO8) Nieuw: Participatie in publiek beleid (SO5) Productverantwoordelijkheid: Privacy: beperkt tot aantal klachten (PR8)

Opvallend is dat er minder indicatoren zijn die betrekking hebben op ketenmanagement dan in 2002. De onderwerpen energie en klimaat (uitstoot CO2) hebben meer aandacht gekregen. Verder is opvallend dat de rapportage over privacy is ingeperkt.

Herziene Richtlijn 400 Jaarverslag

Daarnaast is eind 2009 de "Herziene Richtlijn 400 Jaarverslag en handreiking voor Maatschappelijke Verslaggeving" (Raad voor de Jaarverslaglegging, 2009) vastgesteld. Er is aansluiting gezocht bij onder andere de GRI-richtlijnen. Er zijn wel een aantal punten in de handreiking terug te vinden die in de GRI-richtlijnen van 2006 (GRI, 2006b) niet of niet expliciet zijn terug te vinden. Deze punten komen hieronder aan de orde:

- Er wordt meer aandacht gevraagd voor verslaglegging over activiteiten in de keten. Ook wordt de organisatie geacht inzicht te geven in het beleid dat de organisatie voert t.a.v. ketenverantwoordelijkheid.
- De thema's dierenwelzijn en genetische modificatie staan er in; deze thema's komen in de GRI-richtlijnen niet voor.
- Werkgelegenheid wordt hier onder de economische aspecten genoemd. Een andere niet-financiële indicator betreft onderzoek en ontwikkeling evenals aandacht voor landen in ontwikkeling.

¹¹ Uit de evaluatie van de Participatietop blijkt dat dit gebeurt (p. 3).

- Er worden een aantal indirecte economische effecten genoemd. Daaronder zouden ook indirecte economische effecten wat betreft werkgelegenheid moeten worden genoemd.

3.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is ingegaan op actuele ontwikkelingen en inzichten op MVO-gebied in het algemeen. Bij de onderzoeksvragen 2 tot en met 5 zijn subvragen opgenomen die betrekking hebben op MVO in het algemeen. Deze onderzoeksvragen hebben achtereenvolgens betrekking op actuele ontwikkelingen op de drijfveren Compliance, Cost en Collaboration en op MVO-verslaglegging (zie hoofdstuk 1). In de onderstaande tabel worden de belangrijkste ontwikkeling schematisch in beeld gebracht. De consequenties worden voor de verschillende drijfveren in beeld gebracht.

Tabel 3: actuele ontwikkelingen relevant voor MVO

Onderwerp	Compliance	Cost	Collaboration	MVO-verslaglegging
Economische crisis	Verscherping financieel toezicht, in gang gezet voor crisis	Fatsoenlijk, ethisch ondernemen Innovatie: inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen Kostenbesparing	Bezuinigingen overheid, sponsoring door bedrijven belangrijker (sport, cultuur)	Renumeratiebeleid en liquiditeitspositie belangrijk voor stakeholders
Klimaatverandering		Energie-efficiëntie Groene stroom CO2-neutraal ondernemen	Samenwerking met private en maatschappelijke partijen en kennisinstellingen	Nieuwe indicatoren gevolgen klimaatverandering (EC2), (duurzame) energie (EN5) en reductie broeikasgassen (EN18).
Participatietop over duurzame arbeidsmarkt	WIJ (2009) Er was al veel aandacht voor positie werknemers en voor diversiteitsbeleid	Scholing Telewerken Combinatie arbeid en zorg Benutten onbenut arbeidspotentieel Aansluiting onderwijs op arbeidsmarkt	Overheid stimuleert en faciliteert	Rapporteren over niet-wettelijke voorzieningen werknemers niet meer vereist
Verantwoordelijkheid bij bedrijven	Niet op basis van wetgeving		Overheid zoekt samenwerking met stakeholders, bedrijven ook	Geen nieuwe wetgeving, wel appel tot transparantie, bijv. door: rapporteren over prestaties in relatie tot doelen; rapporteren over toepassing materialiteitsprincipe
Ketenmanagement	Niet op basis van wetgeving	Energiezuinig inkopen, minder uitstoot CO2, efficiënt gebruik grondstoffen, afvalverwerking, productverantwoordelijkheid	Meer aandacht bij bedrijven Overheid geeft voorbeeld	Minder aandacht bij GRI dan in 2002 GRI is ermee bezig

Bescherming consumenten	Nieuwe wetgeving			Beprekter rapporteren over privacy
Pensioenen	Gewijzigde wetgeving			Toegevoegd als indicator (EC3)
Trends, risico's en mogelijkheden duurzaamheid		Innovatie en MVO		Rapportage vereist
Algemene wijzigingen MVO-verslaglegging				Rapporteren op C-, B- of A-niveau Rapporteren op managementniveau over Economie, Milieu en vier thema's op sociaal gebied

4. RANDVOORWAARDEN EN MOGELIJKHEDEN VOOR MVO BIJ OV-BEDRIJVEN

In dit hoofdstuk wordt MVO toegespitst op OV-bedrijven. In paragraaf 4.1 staat de drijfveer Compliance centraal. Daarin staat welke wetgeving uit paragraaf 3.1 van belang is voor OV-bedrijven. Daarnaast wordt vermeld welke wetgeving die specifiek op de sector personenvervoer is gericht van belang is voor OV-bedrijven. Aangegeven wordt wat de actuele ontwikkelingen zijn op het gebied van de genoemde wetgeving. Op deze manier wordt duidelijk welke eisen de wetgever stelt. In paragraaf 4.2 komt de drijfveer Cost aan de orde. Op basis van actuele ontwikkelingen uit hoofdstuk 3 kunnen maatregelen worden aangegeven waarmee OV-bedrijven in ieder geval op de lange termijn winwindsituaties kunnen realiseren. Daarnaast zijn er ook sectorspecifieke mogelijkheden. In paragraaf 4.3 staat de samenwerking met de OV-autoriteit, consumentenorganisaties, andere marktpartijen en overige stakeholders centraal, de drijfveer Collaboration. Daar zal blijken dat de relatie tussen de instituties Markt en Staat sterk afwijkt van de relatie zoals beschreven in paragraaf 3.3. Dan zal ook blijken welke mogelijkheden MVO biedt voor de drie belangrijkste partijen om in onderlinge samenwerking de maatschappelijke waarde van het product OV te verhogen waarbij de publieke belangen worden gewaarborgd. In paragraaf 4.4 wordt ingegaan op de gevolgen van de ontwikkelingen in de MVO-verslaglegging, die zijn geschetst in paragraaf 3.4, voor OV-bedrijven. In paragraaf 4.5 worden conclusies getrokken over de mogelijkheden van MVO bij OV-bedrijven. Daar zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen 2 tot en met 5 terug te vinden.

4.1 Compliance: wettelijke eisen relevant voor MVO in OV-bedrijven

Bekeken is welke wetgeving specifiek van belang is voor OV-bedrijven en wat de relevantie is voor MVO. De relevantie wordt meestal bepaald doordat er een directe relatie is met onderwerpen die in de GRI-richtlijnen aan de orde komen. Deze wetten zijn te vinden op de website wetten.overheid.nl¹². Bij de wetstechnische informatie over de betreffende wet zijn de wetwijzigingen te vinden. Hieronder staat een overzicht van onderwerpen die in de betreffende wetgeving aan de orde komen. In bijlage 5 staat een overzicht van de betreffende wetten, waarom deze relevant zijn en of er wetwijzigingen zijn die relevant zijn voor MVO.

Tabel 1: relevante onderwerpen in wetgeving specifiek voor personenvervoer

Onderwerp	Toelichting relevantie
Positie, bevoegdheden en verantwoordelijkheden drie centrale partijen incl. verplichte aanbesteding via wetwijziging (Wet Personenvervoer 2000, Wp 2000)	GRI Profit, economische prestaties Collaboration (samenwerking)
Verkeersveiligheid (meerdere wetten en besluiten) waaronder vakbekwaamheid en medische geschiktheid medewerkers, rij- en rusttijden en veilig en doelmatig gebruik van de weg. Ook nieuwe wetgeving. Uitgebreid sinds 2006.	Sectorspecifieke indicatoren GRI
Milieu waaronder milieudoelen OV-autoriteit, milieuvriendelijk materieel en hygiënisch en doelmatig gebruik elektriciteit	GRI Planet
Kredietwaardigheid en betrouwbaarheid onderneming	GRI Profit, economische prestaties GRI punt 4.9, risicomanagement
Taken mededingingsautoriteit	People, maatschappij (S07)
Rechten van werknemers bij overgang concessie, geregeld in Wet Personenvervoer 2000, via wetwijziging.	People, arbeidsomstandigheden (LA)

¹² <http://wetten.overheid.nl>

Voorschriften m.b.t. klantgerichtheid	People, productverantwoordelijkheid (PR5)
Verplichting centrale partijen aangaan dialoog	Collaboration (samenwerking)
Eis van betrouwbaarheid (goed gedrag)	People, maatschappij (SO 2 t/m 4) en (SO8)

In wetgeving die specifiek is gericht op het personenvervoer, dus ook op OV-bedrijven, zijn de onderwerpen verkeersveiligheid, milieu en personeel het belangrijkste.

In hoofdstuk 3 is een aantal wetten genoemd die van belang kunnen zijn voor bedrijven die zich met MVO bezighouden. Niet alle wetten die daar staan zijn even belangrijk voor OV-bedrijven die MVO willen toepassen. Daarom is een overzicht opgesteld met wetten die ook voor OV-bedrijven relevant zijn. Voor deze wetten is aangegeven waarom de betreffende wet relevant is en is ook onderzocht welke relevante wetwijzigingen hebben plaatsgevonden. De reden is meestal de directe relatie met onderwerpen uit de GRI-richtlijnen. Het betreft wetten die voor OV-bedrijven op dezelfde manier van toepassing zijn als voor andere bedrijven en zijn terug te vinden in bijlage 5.

Hieronder worden de belangrijkste wetwijzigingen vermeld.

Tabel 2: veranderingen regelgeving MVO relevant voor OV-bedrijven

Profit	Planet	People	MVO-verslaglegging
Geen wetwijzigingen	Geen wetwijzigingen Aangescherpte Euro-normen (Euro-5), v.a. sept. 2014 verder aangescherpte Euronormen (Euro-6) ¹³	Versterking positie vrouwen Versterking positie werknemer t.o.v. werkgever Meer verantwoordelijkheid werkgever en werknemer arbobeleid	Geen wetwijzigingen

Alleen in de dimensie People is sprake van wijzigingen in de wetgeving. Dan gaat het over arbeidsomstandigheden en diversiteitsbeleid (People, arbeidsomstandigheden).

4.2 Cost: mogelijkheden voor win-winsituaties

In deze paragraaf worden mogelijkheden aangegeven om win-winsituaties te creëren. In paragraaf 4.2.1 worden drie thema's besproken die nauw aansluiten op de core business van OV-bedrijven. In paragraaf 4.2.2 worden andere mogelijkheden genoemd.

4.2.1 Drie thema's die aansluiten op de core business

In hoofdstuk 3 zijn een aantal actuele ontwikkelingen besproken die zich op MVO-gebied hebben voorgedaan. Een aantal van deze ontwikkelingen is ook van belang voor OV-bedrijven. Als OV-bedrijven MVO willen toepassen dan is het aan te raden om prioriteit te geven aan thema's die de meeste raakvlakken hebben met de core business van OV-bedrijven omdat OV-bedrijven zich op die gebieden het beste kunnen profileren, zo is in het interview met DHV naar voren gekomen¹⁴. Voor de volgende thema's is gekozen:

1. Samenstelling en gebruik materieel
2. Verkeersveiligheid

¹³ http://europa.eu/legislation_summaries/environment/air_pollution/l28186_nl.htm

¹⁴ Tilburg, ir. R.A. van, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en Trijbels, ing. R.P., projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011

3. Klantgerichtheid

In deze paragraaf wordt ingegaan op de mogelijkheden hiervoor aan de hand van parktijkvoorbeelden bij OV-bedrijven. De voorbeelden komen uit jaarverslagen van OV-bedrijven, andere vakliteratuur en uit interviews die zijn gehouden bij OV-bedrijven en OV-autoriteiten. In bijlage 6 is een overzicht opgenomen van personen die zijn geïnterviewd en over welke onderwerpen is gesproken.

Thema 1: Samenstelling en gebruik materieel

Klimaatverandering is een onderwerp dat ook leeft bij OV-bedrijven en OV-Autoriteiten. Dat zal ook blijken uit de analyse van jaarverslagen en van programma's van eisen van OV-autoriteiten. Enkele concrete voorbeelden van maatregelen die win-winsituaties opleveren zijn de volgende:

- Bij de keuze van het type voertuigen kan, in combinatie met efficiënt brandstofverbruik en de uitstoot van CO₂, ook worden gekeken naar de reductie van geluidemissie. Innovatieve technologie kan hieraan bijdragen. De aardgasbussen van HTM zijn hier een voorbeeld van (HTM 2009: 9). Energiebesparing betekent ook kostenbesparing.
- Als spoorvervoerder maakt de NS gedeeltelijk gebruik van groene stroom (NS 2011: 47).

Dit thema is gerelateerd aan de dimensie Planet, onderwerpen energie en uitstoot vervuilende stoffen in de GRI-richtlijnen. Ook is er een relatie met enkele aanvullende sectorspecifieke indicatoren. Het thema zou zelfs nog kunnen worden verbreed, namelijk met de volgende onderdelen:

- comfort;
- toegankelijkheid;
- informatievoorziening in het voertuig.

Dan ontstaat er een samenhang met het thema Klantgerichtheid want daar vallen deze onderwerpen ook onder.

Thema 2: Verkeersveiligheid

Rijden met bussen, treinen en andere voertuigen behoort tot de core business van OV-bedrijven. Verkeersveiligheid is belangrijk omdat ongevallen niet alleen materiële en immateriële kosten voor de direct betrokkenen met zich meebrengen maar ook veel maatschappelijke kosten. Bovendien verbetert de verkeersveiligheid in het autoverkeer, onder meer door het toepassen van in-car-technologie. Deze ontwikkeling zet in de toekomst door. Als het OV een goed alternatief moet zijn voor de auto dan kunnen OV-bedrijven niet achterblijven in de ontwikkeling op het gebied van verkeersveiligheid. Verder blijkt uit een onderzoek van de Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid (SWOV) dat er bij ongevallen waarbij een bus is betrokken per afgelegde kilometer 7 keer zo vaak sprake is van een ongeval met ernstig letsel dan bij auto's. Voor trams is dat zelfs 12 keer zo vaak (SWOV, 2011, p. 1). De slachtoffers zijn relatief vaak anderen dan reizigers of chauffeurs (SWOV, 2011, p. 5).

Voorlichting aan en training van chauffeurs blijven van belang en kosten relatief weinig geld. Dat geldt ook voor maatregelen als het aanbrengen van dode hoekspiegels. Innovatie is van betekenis voor het vergroten van de verkeersveiligheid door het gebruik van nieuwe (in-car) technologie. Ook het handhaven van rij- en rusttijden voor chauffeurs en machinisten is van belang voor de verkeersveiligheid. Op deze manier kunnen ongevallen worden voorkomen waardoor veel (maatschappelijke) kosten en reputatieschade kunnen worden voorkomen.

In de GRI-richtlijnen (GRI, 2006b, p. 37-38) zijn er aanvullende sectorspecifieke indicatoren opgenomen voor verkeersveiligheid. Deze sectorspecifieke indicatoren staan in relatie tot de dimensie People, onderwerp productverantwoordelijkheid omdat het gaat over een veilig gebruik van de diensten van de vervoerder.

Thema 3: Klantgerichtheid

Klanttevredenheid is een belangrijk onderwerp voor OV-bedrijven. In de GRI-richtlijnen valt dat onder indicator PR5 (GRI, 2006b, p.39). Ook voor reizigers(organisaties) en OV-autoriteiten is dit een belangrijk aspect. In hoofdstuk 3 is aangegeven dat MVO op zichzelf verandering inhoudt. Het stimuleert ondernemingen om op een nieuwe manier te kijken naar de maatschappelijke omgeving. Innovatie helpt daarbij. Voor OV-bedrijven zijn belangrijke stakeholders de reizigers, de reizigersorganisaties en OV-autoriteiten. Er zijn verschillende mogelijkheden om de klanttevredenheid te verbeteren, onder andere:

- In geval van vertragingen en geannuleerde ritten is het zeer wenselijk dat de klant wordt geïnformeerd over de oorzaak en over alternatieve reismogelijkheden en de consequenties in tijd. $E=MC^2$: Effect = Maatregel x Communicatie in het kwadraat.
- Een OV-bedrijf kan ook zelf het initiatief nemen om vervoer aan te bieden van en naar bestemmingen die tot dan toe niet werden bediend omdat dit onvoldoende rendabel zou zijn. Met de kennis en expertise die een OV-bedrijf heeft kan het mogelijk een alternatief vinden waardoor het vervoer op een rendabeler wijze kan plaatsvinden. Een voorbeeld is dat Arriva weer een trein laat rijden tussen Groningen en Veendam ondanks de mogelijke onzekerheid op deze lijn (Arriva Magazine winter 2010-2011: p. 5 en Ellenbroek, 16 mei 2011).
- Veolia Transport verkrijgt actief feedback van reizigers en bespreekt dit met vervoersautoriteiten (Veolia Transport 2010, p. 28). Op die manier wordt er een dialoog op gang gebracht met reizigers en vervoersautoriteiten. Dit is ook van belang voor de drijfveer Collaboration.
- Veolia Transport zorgt ervoor dat klachten snel worden afgehandeld (Veolia Transport, 2010, p. 30). In paragraaf 4.3 zal blijken dat er meerdere vervoersautoriteiten zijn die dit opnemen in het Programma van Eisen.
- Connexxion heeft in het interview het voorbeeld genoemd waarbij aan reizigers die moeite hebben met het gebruik van de OV-chipcard de helpende hand wordt geboden¹⁵.

4.2.2 Overige mogelijkheden

Er zijn nog een groot aantal andere mogelijkheden voor het toepassen van MVO in OV-bedrijven. Deze zijn besproken in hoofdstuk 3. Veelal gaat het om activiteiten die in veel soorten bedrijven kunnen worden toegepast. OV-bedrijven moeten vooral niet nalaten om deze activiteiten op te starten maar dit heeft niet de eerste prioriteit. De mogelijkheden zijn gebaseerd op voorbeelden die in hoofdstuk 3 zijn genoemd, op praktijkvoorbeelden uit jaarverslagen van OV-bedrijven en op praktijkvoorbeelden die zijn genoemd in interviews met OV-bedrijven en OV-autoriteiten.

Tabel 3: andere mogelijkheden MVO

Profit	Planet	People
Kritisch bekijken besteding belastinggelden bij subsidiëring OV-bedrijven Innovatie: van belang voor 3 thema's Consultancy HTM ¹⁶	Financiële voorziening bodemsanering ¹⁷ Gebruik oude bussen maatschappelijke activiteiten ¹⁸ Vervoer evenementen, t.b.v. reductie congestie ¹⁹ Milieuvriendelijk en waterbesparend schoonmaken bussen ²⁰	Telewerken Gratis OV-abonnement werknemers, zoals NS doet Combineren arbeid en zorg door inroosteren diensten Sponsoring (top)sport en cultuur Werklozen op proef aan het werk ²¹ Bijdragen aan leefbaarheid wijk (ook van belang voor Planet) ²² Werklozen opleiden door aanbieden vervoer bedrijventerrein ²³ Sponsoring project stimuleren lezen en schrijven ²⁴ Participeren in ITS-lab, vergroten interesse betavakken ²⁵ Betrokkenheid cultureel erfgoed ²⁶ Gratis vervoer kinderen naar voetbaltoernooi ²⁷

¹⁵ Ouwehand, R., concessiemanager voor provincie Utrecht en BRU-gebied Connexxion, Hilversum, 12 april 2011

¹⁶ HTM, 2009, p. 13

¹⁷ Connexxion 2010, p. 45

¹⁸ Arriva, 2010, p. 66

Uit de bovenstaande tabel wordt duidelijk dat er voor OV-bedrijven veel mogelijkheden zijn op verschillende gebieden om win-winsituaties te creëren. Tegelijk blijkt dat er in de praktijk al veel verschillende initiatieven worden genomen. Er is een scala aan best practices.

4.3 Collaboration: de dialoog met de stakeholders

Bij de drijfveer Collaboration staat de samenwerking tussen de drie belangrijkste partijen centraal. In paragraaf 4.3.1 wordt uitgelegd welke partijen dat zijn en wat hun rollen en belangen zijn. Op basis daarvan wordt duidelijk waar de raakvlakken tussen de belangen van de partijen zitten. Dat levert een basis op voor de dialoog. Belangrijk is de maatschappelijke waarde van het OV. In paragraaf 4.3.2 wordt in beeld gebracht welke inhoudelijke MVO-onderwerpen van belang zijn voor de maatschappelijke waarde van het OV. In paragraaf 4.3.3 wordt nader ingegaan op het samenwerkingsproces tussen de drie partijen. Dan wordt in beeld gebracht hoe de samenwerking verloopt, wat er nodig is voor een goed samenwerkingsproces en welke mogelijkheden er zijn voor verbetering. In paragraaf 4.3.4 wordt kort ingegaan op de relatie van OV-bedrijven met overige stakeholders.

4.3.1 Basis voor de dialoog

In het aanbestedingsstelsel dat is gebaseerd op de Wet personenvervoer 2000 zijn drie partijen nauw betrokken bij het openbaar vervoer, zo wordt uiteengezet in deel 2 van het dictaat van Proper (Proper, 2007). Dat zijn de volgende:

- de OV-bedrijven;
- de OV-autoriteiten;
- de OV-reizigers.

Deze partijen bepalen gezamenlijk hoe het OV in regio's wordt vormgegeven. Elke partij heeft zijn eigen rol en zijn eigen belangen. Samenwerking (Collaboration) is een belangrijke drijfveer voor MVO, naast wetgeving (Compliance) en het streven naar win-winsituaties (Cost). De verhoudingen tussen de instituties Markt, Staat en Burgerij wijkt af van de verhouding zoals beschreven in paragraaf 3.3. Dat komt onder meer door de sturende rol van provincies en stadsgewesten als OV-autoriteiten. Dan is het van belang om de rollen en belangen van deze partijen uiteen te zetten. Dat gebeurt hieronder. Daarbij is gebruikt gemaakt van literatuur. Ook in interviews die zijn gehouden bij OV-bedrijven, OV-autoriteiten en het ROCOV, een koepel van reizigersorganisaties, zijn de belangen aan de orde gekomen. Deze staan vermeld in de onderstaande tabel.

Tabel 4: rol en belangen partijen²⁸

Partij	Instituatie	Rol	Belang
OV-bedrijf	Markt	Vervoerder	Goede verhouding kosten en baten t.b.v. optimaal rendement ²⁹

¹⁹ HTM, 2009, p. 10

²⁰ Ouwehand, R., concessiemanager voor provincie Utrecht en BRU-gebied Connexion, Hilversum, 12 april 2011

²¹ HTM, 2009, p. 20

²² HTM, 2009, p. 20

²³ Wouw, K. van de, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en Aalbers, P., assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011 / Pelsma, G., Boogaard, P. van den en Veen, mw. I. van der, allen werkzaam als beleidsmedewerker bij de Provincie Gelderland, Arnhem, 15 maart 2011

²⁴ Wouw, K. van de, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en Aalbers, P., assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011

²⁵ NS, 2011, p. 28

²⁶ NS, 2011, p. 48-49

²⁷ Wouw, K. van de, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en Aalbers, P., assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011

²⁸ Mede ontleend aan Proper, 2007

²⁹ Blijkt ook uit interviews met OV-bedrijven en OV-autoriteiten

OV-autoriteit	Staat	Opdrachtgever OV in regio	Efficiënte bedrijfsvoering Veel reizigers t.b.v. bereikbaarheid en participatie in samenleving Maatschappelijke waarde OV incl. publieke belangen
Reizigersorganisaties	Burgerij	Belangenbehartigers reizigers	Kwaliteit OV t.b.v. reizigers: hoogste prioriteit Sociale functie OV (participatie in de samenleving) OV als milieuvriendelijke alternatief voor auto ³⁰

Aangrijpingspunten voor de dialoog

De volgende vraag is welke factoren de drie belangrijkste partijen ertoe brengen om samen te werken. Dat is het geval als belangen elkaar raken. De volgende factoren kunnen worden genoemd:

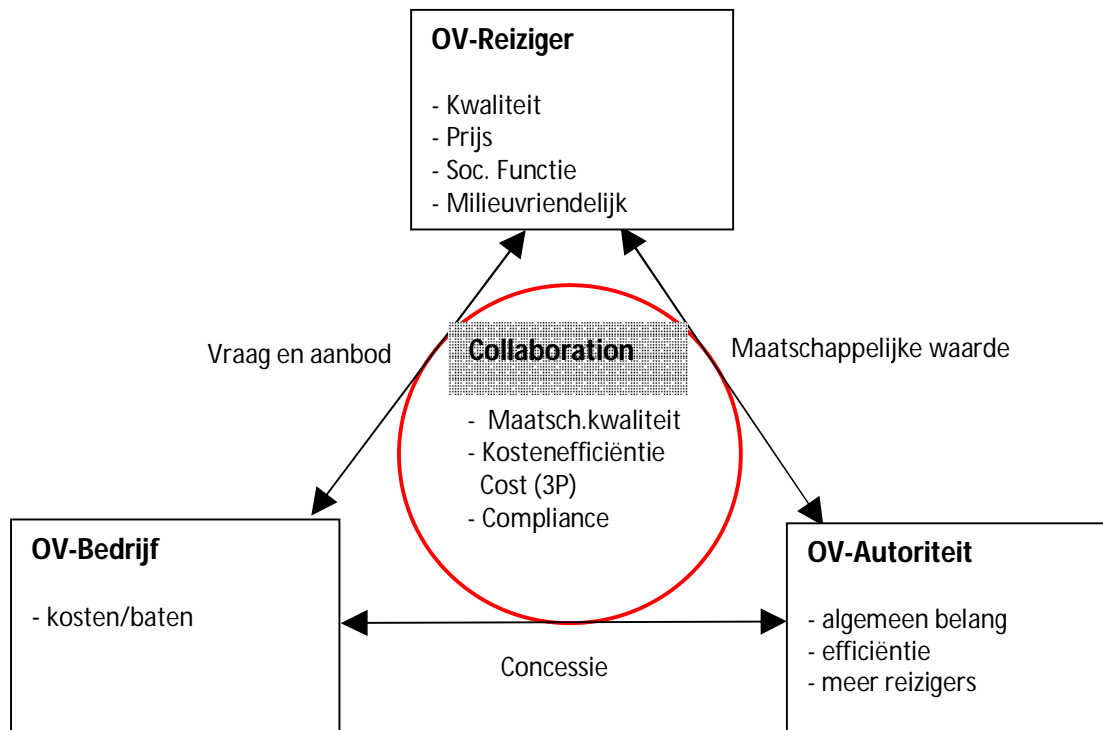
- Kwaliteit is een sleutelbegrip. In eerste instantie gaat het om de kwaliteit van het product openbaar vervoer, bekeken vanuit de ogen van de reiziger. Dan gaat het om bereik van het netwerk, het vervoer (o.a. snelheid, betrouwbaarheid, comfort, toegankelijkheid, veiligheid), reisinformatie, reiskosten en productbeleving (Proper, 2007, p. 15). Voor een OV-bedrijf is het van belang om deze kwaliteit te bieden zodat het aantal reizigers stijgt waardoor er meer inkomsten worden gegenereerd. Dat belang is er alleen als de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten bij het OV-bedrijf ligt (daarover meer in paragraaf 4.3.3). De reizigersorganisaties en de OV-autoriteit hebben daar ook belang bij. De OV-autoriteit en de reizigersorganisaties kijken ook naar de maatschappelijke waarde en daarbinnen naar publieke belangen (zie ook Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2004, p. 15). De OV-autoriteit moet borg staan voor het algemeen belang. Dat is breder dan alleen het belang van reizigers. De OV-autoriteit moet zorgen voor een goede bereikbaarheid in de regio, de participatie in de samenleving stimuleren en de leefbaarheid voor de inwoners waarborgen. Daarom eist de OV-autoriteit ook kwaliteit als het gaat om publieke belangen. Om haar doelen te bereiken heeft de OV-autoriteit ook belang bij meer reizigers. In hoofdstuk 2 is al veel over gezegd over MVO en kwaliteit waarbij is aangegeven dat kwaliteit meer kan omvatten dan alleen de verwachtingen van klanten. Voor OV-bedrijven is het daarom cruciaal om een goed beeld te hebben van de verwachtingen die reizigers(organisaties) en OV-autoriteiten hebben. Dat is belangrijk om de concessie te verkrijgen. In paragraaf 4.3.2 wordt nader ingegaan op de onderwerpen waarop de maatschappelijke kwaliteit betrekking heeft. Om een beeld te krijgen welke onderwerpen OV-autoriteiten belangrijk vinden zijn Programma's van Eisen geanalyseerd.
- Kostenefficiëntie: om een optimaal rendement te halen is het voor het OV-bedrijf van belang om een kwalitatief goed product aan te bieden om zo veel mogelijk reizigers aan te trekken mits de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten bij het OV-bedrijf ligt. Daarnaast is het van belang om dit te doen tegen zo laag mogelijke kosten. Ook de OV-autoriteit heeft daar belang bij omdat dan minder subsidie nodig is. Voor de reizigers is vooral de prijs interessant. De prijs is een onderdeel van het kwaliteitsonderdeel 'reiskosten'. Als de kosten lager zijn dan kan de prijs ook lager zijn. Als OV-bedrijven de tarieven verhogen dan kan wel een belangentegenstelling ontstaan tussen OV-bedrijven en reiziger(sorganisaties), zo blijkt uit het hierboven genoemde interview met het ROCOV. Aan de andere kant kan een lagere prijs leiden tot een toename van het aantal reizigers.
- De wetgever dwingt partijen om met elkaar samen te werken. In de Wet personenvervoer 2000 is het aanbestedingsstelsel geregeld met een rol voor elk van de partijen. Daarin is ook geregeld dat zowel de OV-bedrijven als de OV-autoriteiten advies moeten inwinnen bij reizigersorganisaties. In die zin wordt de dialoog ook afgedwongen.

De drie drijfveren van MVO versterken elkaar. De wetgever verplicht de partijen om de dialoog aan te gaan in de Wet personenvervoer (Compliance). Alle partijen hebben belang bij kostenefficiëntie en het bereiken van win-winsituaties (Cost). Door samen te werken (Collaboration) kan MVO in het OV worden gestimuleerd. Dit moet leiden tot het vergroten van de maatschappelijke waarde van het OV

³⁰ Blijkt ook uit interview ROCOV (Vliet, S. van der MSc, adviseur Mobycon en secretaris ROCOV, Utrecht, 19 april 2011)

en daarbinnen de borging van publieke belangen. Alleen dan kan de noodzakelijke maatschappelijke kwaliteit worden geboden.

Figuur 1: Belangen partijen en raakvlakken tussen belangen



4.3.2 Inhoud: maatschappelijke kwaliteitseisen voor OV-bedrijven

In paragraaf 4.3.1 is aangegeven dat de maatschappelijke kwaliteit een centrale rol speelt in de dialoog tussen OV-bedrijf, OV-autoriteit en reizigersorganisaties. De vraag is over welke onderwerpen die dialoog gaat en waarom MVO daarvoor relevant is. Daarop wordt in deze paragraaf ingegaan.

Een vervoerder dient een publieke taak uit te voeren, namelijk het aanbieden van openbaar vervoer in het concessiegebied. Daarom is de maatschappelijke kwaliteit van het OV belangrijk. In Programma's van Eisen (PvE's) en vervolgens in bestekken en gunningsvoorschriften zijn door de OV-autoriteit (concessieverlener) eisen opgenomen die worden gesteld aan het OV in de regio. Daarmee heeft de OV-autoriteit een belangrijke rol in het waarborgen van de maatschappelijke waarde. MVO biedt handvatten om de maatschappelijke kwaliteit van het OV te waarborgen. Voor OV-autoriteiten is dat een goede reden om OV-bedrijven te stimuleren om MVO toe te passen in de bedrijfsvoering. In deze paragraaf wordt ingegaan op inhoudelijke kwaliteitseisen die OV-autoriteiten stellen.

Om na te gaan welke onderwerpen OV-autoriteiten belangrijk vinden zijn zes PvE's geanalyseerd. Bij de selectie van PvE's is uitgegaan van de volgende criteria:

- elk PvE moet van een andere OV-autoriteit zijn;
- de PvE's zijn actueel: ze dateren van 2006 of daarna;
- de belangrijkste OV-bedrijven, namelijk NS, Arriva, Connexion en Veolia, moeten elk minstens één concessie uitvoeren;
- de concessie moet zijn aanbesteed.

Aan deze criteria is voldaan. Alleen de concessie voor het Hoofdrailnet is onderhands gegund. Deze is echter wel belangrijk omdat het vervoer per spoor een belangrijk onderdeel is van het OV. Daarom is deze concessie toch meegenomen. Op deze manier is getracht een voldoende representatief beeld te verkrijgen welke onderwerpen belangrijk zijn.

Hieronder wordt aangegeven welke onderwerpen vaak voorkomen in PvE's en welke minder vaak. Daarbij wordt aangegeven waar het onderwerp terugkomt in de GRI-richtlijnen. In bijlage 7 is een uitgebreider overzicht te vinden van onderwerpen die in PvE's aan de orde komen.

Tabel 5: MVO-onderwerpen en relevantie voor OV-autoriteiten

Onderwerp	Vaak	Soms	Eenmalig	Plaats in GRI-richtlijnen
<i>Dimensie Profit/Prosperity</i>				
Beheer en onderhoud door bedrijven in regio			x	Indirecte effecten werkgelegenheid, nu niet duidelijk
Effectieve en efficiënte inzet van middelen			x	Profit, economische prestaties
Risicobeheersing			x	Bestuursstructuur, 4.9
<i>Dimensie Planet</i>				
Uitstoot vervuilende stoffen	x			Emissie vervuilende stoffen
Energie		x		Energie
Geluid		x		Sectorspecifiek, geluid (LT7)
<i>Dimensie People</i>				
Personeel	x			Arbeidsomstandigheden (LA)
Zorgplicht vrijwilligers			x	Arbeidsomstandigheden (LA)
Klantenservice	x			Productverantwoordelijkheid PR5
Consumentenbescherming w.o. privacy			x	Productverantwoordelijkheid PR8
Bereik en beschikbaarheid netwerk	x			PR5
Informatievoorziening	x			PR5
Comfort	x			PR5
Toegankelijkheid	x			PR5
Sociale veiligheid	x			People, productverantwoordelijkheid (PR1), zou eigenlijk sectorspecifieke indicator voor OV-bedrijven moeten zijn
Verkeersveiligheid		x		Sectorspecifiek (LT9, LT11, LT12)
<i>Context</i>				
Overleg met reizigersorganisaties	x			Overleg met belanghebbenden 4.14 t/m 4.17

OV-autoriteiten blijken de uitstoot van vervuilende stoffen, personeel, sociale veiligheid, overleg met reizigersorganisaties en zaken die te maken hebben met klantgerichtheid het belangrijkste te vinden. Verkeersveiligheid wordt minder vaak belangrijk gevonden terwijl dit wel een belangrijk onderdeel is van het beleid van provincies en stadsgewesten. Consumentenbescherming waaronder privacy komt in één geval aan de orde. Met de komst van de OV-chipcard zou dit thema in de toekomst aan maatschappelijke relevantie winnen.

4.3.3 Proces: het samenwerkingsproces tussen de drie belangrijkste partijen

In paragraaf 4.3.1 is aangegeven wat de basis is voor de dialoog tussen OV-bedrijf, OV-autoriteit en reizigersorganisaties. In paragraaf 4.3.2 is duidelijk geworden over welke onderwerpen die dialoog gaat. In deze paragraaf staat het proces centraal: hoe verloopt de samenwerking tussen partijen in de praktijk en wat is nodig voor een effectieve samenwerking?

In 2009 heeft de Raad voor Verkeer en Waterstaat een onderzoek gedaan naar het functioneren van het concessiestelsel (Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009). Het doel van aanbesteding was volgens de raad een beter OV tegen lagere kosten. Daar hebben alle drie de partijen belang bij. Bij de bespreking van de problemen die er nog bleken te zijn en de oplossingen speelt de samenwerking

tussen OV-bedrijven, OV-autoriteiten en reizigersorganisaties een belangrijke rol. Dit is van belang voor de MVO-drijfveer Collaboration.

Om ook vanuit de praktijk een beeld te krijgen van de samenwerking tussen de drie belangrijkste partijen zijn interviews gehouden. De interviews zijn bedoeld om te achterhalen of de aanbevelingen van de Raad voor Verkeer en Waterstaat (Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009) in de praktijk inderdaad leiden tot een betere samenwerking tussen partijen. Voor de concessiegebieden Provincie Utrecht en Achterhoek / Rivierenland zijn de betrokken OV-autoriteiten, de betrokken OV-bedrijven en de overkoepelende organisatie van reizigersorganisaties benaderd. Met deze partijen hebben interviews plaatsgevonden. In bijlage 6 is te zien welke personen zijn geïnterviewd en welke gespreksonderwerpen aan de orde zijn geweest. Beide OV-autoriteiten hebben gekozen voor een opbrengstencontract waarbij de opbrengsten en het daarbij behorende risico voor rekening komen van het OV-bedrijf. Dat wordt gecombineerd met meer beleidsvrijheid en verantwoordelijkheid voor het OV-bedrijf. Er is juist voor deze concessies gekozen omdat uit het onderzoek van Van de Pas (Van de Pas, 2006) blijkt dat de samenwerking niet tot stand komt als die vrijheid en verantwoordelijkheid niet wordt gegeven. Uit dat onderzoek blijkt namelijk dat de aanbesteding een juridische aangelegenheid is waarbij de OV-autoriteit noch het OV-bedrijf de verantwoordelijkheid neemt om te komen tot een samenwerking die moet bijdragen aan een hogere kwaliteit van het OV. Dan ontstaat een patstelling (Van de Pas, 2006, p. 98-99). De bevindingen van de Raad voor Verkeer en Waterstaat (Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009) bevestigen dat beeld. Daarom doet de Raad aanbevelingen om deze patstelling in de samenwerking te doorbreken (Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009). Daar moet de oplossing worden gezocht. De interviews moeten daarom worden gezien in relatie met het hierboven genoemde onderzoek van de Raad en niet als een op zichzelf staand onderzoek naar de samenwerking. Daarnaast komen er enkele andere aspecten aan de orde die in de interviews zijn genoemd en die de bevindingen van de Raad aanvullen.

In de onderstaande tabel worden de problemen die de raad signaleert aangegeven en vervolgens de oplossingen die deze aanbeveelt. Dat wordt vergeleken met het beeld dat uit de interviews naar voren komt. Ook staan er nog enkele andere opmerkingen.

Tabel 6: bevindingen over samenwerkingsproces

Probleem	Aanbeveling	Beeld uit interviews	Overige opmerkingen
Concessiestelsel functioneert nog onvoldoende. Wel meer efficiëntie en hogere klanttevredenheid, marktaandeel nog laag. ROVER: kwaliteit OV niet verbeterd ³¹ .		Mening ROCOV: verbetering kwaliteit OV moeilijk vast te stellen, kan per gebied verschillen ³² .	
Invloed reiziger op aanbod OV beperkt, OV-autoriteit staat ver van reiziger af	Meer verplichtingen OV-bedrijf in concessie	Meer verplichtingen overbodig, zie opmerking hieronder over handhaving en afspraken. Reizigersorganisaties verenigd in ROCOV waardoor netwerk is ontstaan waar kennis en argumenten worden uitgewisseld. Sterkere stakeholderfunctie. Verschil van mening ROCOV en OV-bedrijf, dan wordt de verantwoordelijkheid bij OV-autoriteit gelegd.	Meer verplichtingen lost probleem afstand OV-autoriteit – reiziger niet op.

³¹ Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009, p. 25-27

³² Vliet, S. van der MSc, adviseur Mobycon en secretaris ROCOV, Utrecht, 19 april 2011

Inkomsten OV bestaan voor belangrijk deel uit subsidie	Subsidie o.b.v. geleverde diensten (vervoeren reizigers)	Het werken met opbrengstcontracten (vaste subsidie, opbrengsten en bijbehorend risico voor OV-bedrijf) wordt als positief ervaren. Stimuleert OV-bedrijf om meer reizigers te vervoeren.	
Weinig beleidsvrijheid voor OV-bedrijven	Meer beleidsvrijheid OV-bedrijven Tussentijds toetsen prestaties OV-bedrijf	Wordt als positief ervaren, want beleidsvrijheid bevordert creativiteit OV-bedrijf. Product op maat i.p.v. standaardproduct. Puntenstelsel van belang, anders zouden investeringen geen rendement opleveren (in casu: verkrijgen concessie). Scherpe handhaving van belang. Kwaliteit OV meest gebaat bij heldere, vastgelegde kaders en afspraken en gezond vertrouwen over en weer. Malus en media zijn 'stok achter de deur'. Berichtgeving in media kan reputatie OV-bedrijf beïnvloeden. Daar wordt op gelet.	MVO kan maatschappelijke kwaliteit OV verhogen en daardoor extra vertrouwen opleveren. Communicatie naar o.a. OV-autoriteit hierover belangrijk ³³ .
Duur concessie te kort	Concessieperiode langer dan 8 jaar	Belangrijkst voor grote investeringen, vooral voor spoorvervoer, zeker als infrastructuur deel gaat uitmaken van aanbesteding. Meer kans op terugverdienen investering, lagere afschrijvingskosten per jaar en per dienstregeling ³⁴ . Verder kan het ertoe leiden dat er meer maatschappelijke activiteiten worden opgezet die niet op korte termijn tot rendement leiden maar wel bijdragen aan het imago. Rendement blijft van groot belang. Korte zittingsduur bestuur concessieverlener (4 jaar) ³⁵ wordt niet als probleem ervaren.	
Goed functionerend en duurzaam verkeers- en vervoerssysteem nodig ³⁶ .			Raad gaat verder niet in op duurzaamheid.

Uit het onderzoek van de Raad en de interviews wordt duidelijk dat de opbrengstcontracten en beleidsvrijheid kunnen leiden tot een samenwerking tussen OV-bedrijf en OV-autoriteit die bijdraagt aan de verbetering van de maatschappelijke kwaliteit van het OV. Dat kan alleen met heldere, vastgelegde kaders en afspraken en een gezond vertrouwen. Goede communicatie over MVO-activiteiten

³³ Ook genoemd in: Wouw, K. van de, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en Aalbers, P., assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011

³⁴ Ouwehand, R., concessiemanager voor provincie Utrecht en BRU-gebied Connexion, Hilversum, 12 april 2011

³⁵ Zie Van de Pas, 2006, p. 97

³⁶ Raad voor Verkeer en Waterstaat, 2009, p. 15

kan dit vertrouwen versterken. Met de oprichting van het ROCOV is de stakeholderfunctie van reizigersorganisaties versterkt waardoor de kwaliteit van de dialoog verbeterd. Bij een open dialoog hoort ook dat alle partijen duidelijk zijn over welke positie zij innemen en daar hun verantwoordelijkheid voor nemen. Als het OV-bedrijf en/of de OV-autoriteit van mening zijn dat wensen van reizigers niet kunnen worden gehonoreerd dan moet dit duidelijk en goed worden gemotiveerd zodat wederzijds begrip ontstaat.

Opvallend is dat de media wel van invloed zijn op de reputatie en dat dit belangrijk wordt gevonden. Of een langere concessieduur leidt tot een toename van MVO-activiteiten kan op dit moment niet met zekerheid worden vastgesteld. Duidelijk is wel dat de belangrijkste drijfveer voor het nemen van initiatieven om de maatschappelijke kwaliteit te verbeteren is of dit rendement oplevert. Daarom is het puntensysteem bij de aanbesteding cruciaal. MVO moet in de eerste plaats lonen.

4.3.4 Relatie OV-bedrijven met overige stakeholders

Hieronder wordt kort ingegaan op de relatie andere stakeholders die niet tot de drie kernpartijen behoren.

Rijksoverheid

De rijksoverheid staat meer op afstand, mede door de decentralisatie van bevoegdheden naar de centrale overheden in de Wet personenvervoer. De belangrijkste rol is die van wetgever.

Nationale politiek

In de verkiezingsprogramma's van de belangrijkste politieke partijen uit 2010 en in het regeerakkoord van VVD en CDA komen de volgende onderwerpen met betrekking tot MVO in het openbaar vervoer het vaakst naar voren:

- kwaliteit van het OV in het algemeen;
- toegankelijkheid van het OV voor gehandicapten;
- een milieuvriendelijker OV;
- een veilig OV: dit lijkt vooral te gaan over sociale veiligheid als wordt gekeken naar het beeld in de media, verkeersveiligheid komt minder in beeld.

In bijlage 8 is een overzicht opgenomen waarin staat wat er in de verschillende verkiezingsprogramma's en in het regeerakkoord is terug te vinden over MVO in het openbaar vervoer.

Ketenmanagement

In paragraaf 3.3 is aangegeven wat het belang is van ketenmanagement. Een concrete mogelijkheid voor bedrijven om dit toe te passen is Maatschappelijk Verantwoord Inkopen als het gaat om producten en diensten. Enkele voorbeelden:

- NS: eisen aan de middelen die worden toegepast, bijvoorbeeld bij de reiniging van treinstellen. Milieubelastende aspecten wegen mee bij de inkoop (NS 2011, p. 50).
- HTM: bewaking integriteit bij inkoopprocessen (HTM 2009, p. 32).
- Arriva: samenwerking met toeleveranciers aan de productie van milieuvriendelijker bussen waarmee tegelijk innovatie wordt gestimuleerd. Verder werkt het bedrijf samen met afvalverwerkers bij recycling (Arriva 2010, p. 78).

Aan de hand van dergelijke eisen en wensen kunnen ook auditing en monitoring bij toeleveranciers worden toegepast.

4.4 Gevolgen actuele ontwikkelingen MVO-verslaglegging voor OV-bedrijven

In deze paragraaf wordt ingegaan op de gevolgen van ontwikkelingen op het gebied van MVO-verslaglegging voor OV-bedrijven. Daarbij wordt gebruik gemaakt van bevindingen uit hoofdstuk 3 en van enkele bevindingen uit het onderzoek van Van de Pas (Van de Pas, 2006). In de interviews die zijn gehouden bij OV-bedrijven, OV-autoriteiten en het ROCOV is ook gevraagd naar de functie die een MVO-verslag voor hen heeft (zie ook bijlage 6). De vragen zijn gesteld om te weten te komen of het MVO-verslag het enige middel voor verslaglegging is dat wordt gebruikt of dat er ook alternatieve middelen zijn die in de praktijk worden gebruikt.

Wijziging van de GRI-richtlijnen

In 2006 is de nieuwe versie van de GRI-richtlijnen uitgebracht (GRI, 2006b). Vlak daarvoor is, op basis van de richtlijnen uit 2002, een publicatie uitgegeven voor verslaglegging specifiek voor de logistiek- en transportbranche (GRI, 2006a). Deze richtlijn bevat aanvullingen op de GRI-richtlijnen voor MVO-verslaglegging speciaal voor de sector Transport & Logistiek die ook voor OV-bedrijven waardevol zijn. Hoewel in 2006 de nieuwe versie van de GRI-richtlijnen is verschenen is de genoemde richtlijn voor de Transport- en Logistiekbranche nog steeds actueel. Omdat het aanvullingen betrof speciaal voor de sector was er ook niet de noodzaak om de sectorrichtlijn te actualiseren. Dat geeft het GRI ook zelf aan op de website³⁷.

Profit

In het onderzoek van Van de Pas zijn twee aanvullende indicatoren opgenomen (Van de Pas, 2006, p. 62), namelijk:

- Netto omzet (EC1 in: GRI, 2002, p. 58) aangevuld met het onderscheid tussen verschillende soorten opbrengsten. De indicator zelf is alleen nog terug te vinden in het onderdeel Profiel (GRI, 2006, p. 23).
- Ontvangen subsidies per land of regio (EC9 in: GRI, 2002, p.59), aangevuld met het aandeel in € verdiend per concessiegebied. De indicator zelf is in de nieuwe versie terug te vinden (EC 4 in: GRI, 2006b, p. 29).

Deze aanvullende indicatoren leveren, zeker in combinatie met elkaar, interessante informatie op voor met name OV-autoriteiten en kunnen als zodanig worden gehandhaafd.

Verder is de toegevoegde indicator over (financiële) gevolgen van de klimaatverandering (EC2) relevant voor OV-bedrijven.

Planet

Enkele wijzigingen zijn relevant voor OV-bedrijven:

- besparing van energie door efficiëntieverbeteringen (EN5, GRI, 2006b, p. 30);
- initiatieven op het gebied van duurzame energiebronnen aangevuld met de reductie in energieverbruik als resultaat daarvan (EN6, GRI, 2006b, p. 30);
- initiatieven om de emissie van broeikasgassen te verlagen (EN18, GRI, 2006b, p. 31).

People

In versie 3.0 (GRI, 2006b) hoeft niet meer te worden gerapporteerd over beleid, procedures e.d. voor privacy. De rapportage wordt beperkt tot klachten. In het OV is de privacy van de reiziger, zeker met de komst van de OV-chipcard, een actueel thema. Voor OV-bedrijven is het juist aan te raden om wat uitvoeriger verslag te doen over de waarborging van de privacy van de reiziger om vertrouwen bij stakeholders te winnen.

Belang MVO-verslag voor stakeholders

In de interviews is naar voren gekomen dat voor de OV-autoriteiten en het ROCOV een MVO-verslag beperkte waarde heeft. Deze stakeholders zijn meer geïnteresseerd in het dagelijkse reilen en zeilen in een concessie en de monitoring op basis van de gemaakte afspraken in bestek en offerte.

De belangrijkste functie van een MVO-verslag die in de interviews worden genoemd zijn:

- Verantwoording naar de aandeelhouders. Deze zijn in de eerste plaats geïnteresseerd in rendement.
- Overzicht over MVO organisatiebreed.
- Creëren van een positief imago.

Opgemerkt moet worden dat de interesse in MVO groter kan zijn als de aandeelhouder een overheid is zoals bij de NS.

³⁷ <http://www.globalreporting.org/AboutGRI/FAQs/SecSupAndG3FAQs.htm>

Hieruit blijkt dat het MVO-jaarverslag niet het enige middel voor verslaglegging is dat door belangrijke stakeholders wordt gebruikt. Om te weten wat er in het concessiegebied wordt gedaan wordt ook gebruik gemaakt van andere informatiekanalen.

4.5 Conclusie

In dit hoofdstuk is specifiek gekeken naar MVO bij OV-bedrijven. Bij de onderzoeksvragen 2 tot en met 5 zijn subvragen opgenomen die betrekking hebben op MVO toegespitst op OV-bedrijven. Deze onderzoeksvragen hebben achtereenvolgens betrekking op actuele inzichten en ontwikkelingen op de drijfveren Compliance, Cost en Collaboration en op MVO-verslaglegging (zie hoofdstuk 1). Daarbij wordt een relatie gelegd met hoofdstuk 3 maar er zijn ook ontwikkelingen die specifiek spelen bij OV-bedrijven die in hoofdstuk 3 niet aan de orde zijn gekomen. In de onderstaande tabel worden voor de relevante onderwerpen de eisen en mogelijkheden in beeld gebracht voor de toepassing van MVO in OV-bedrijven. Dat gebeurt per drijfveer zodat in de verschillende kolommen de antwoorden op de onderzoeksvragen (ozv's) 2 tot en met 5 zijn terug te vinden.

Tabel 7: eisen en mogelijkheden MVO bij OV-bedrijven

Onderwerp	Compliance ozv 2	Cost ozv 3	Collaboration ozv 4	MVO-verslaglegging ozv 5
Thema: Materieel	Milieu, o.a. aanscherpen Euronormen Toegankelijkheid	Heeft prioriteit Innovatie Mogelijkheden voor kostenbesparing in brandstof Reductie uitstoot CO2 en geluid	Kwaliteitseisen OV- autoriteit: emissie vervuilende stoffen, informatievoorziening, comfort, toegankelijkheid Reizigersorganisaties: OV milieuvriendelijk alternatief Politiek: milieu, toegankelijkheid	Enkele nieuwe indicatoren / aanvullingen energie en emissies GRI: Planet (EN): energie, emissies stoffen, geluid (LT7) GRI: PR5 GRI: EC2 (klimaat)
Thema: Klantgerichtheid	In Wp 2000 Overleg met reizigersorganisaties verplicht	Heeft prioriteit Sociale functie: creativiteit OV-bedrijf van belang Klachten afhandelen Helpende hand Heldere communicatie naar reizigers (vertraging, alternatief)	Kwaliteit OV voor reizigers primair belang reizigersorganisaties, ook sociale functie OV ROCOV krachtiger stakeholder, bevordert maatschappelijke kwaliteit Kwaliteitseisen OV- autoriteiten: informatievoorziening, comfort, bereik en beschikbaarheid netwerk, toegankelijkheid, klantenservice en overleg met reizigersorganisaties	GRI: PR5 GRI: Overleg met belanghebbenden (punt 4.14 t/m 4.17)
Thema: Veerkeersveiligheid	Veel wetgeving, is aangescherpt	Heeft prioriteit In-cartechologie, bewustzijn, rij- en rusttijden, dode hoekspiegels	Weinig gebruikt als kwaliteitscriterium, wel thema in regionaal beleid	GRI: LA (aangevuld), LT9, LT11, LT12 Specifieke indicatoren niet geactualiseerd

Sociale veiligheid	In Wp 2000	Belang reizigers en medewerkers, win-situaties moeten mogelijk zijn	Interesse OV- autoriteiten en politiek, aanleiding om dit als vierde prioritaire thema te benoemen	Geen GRI-indicator, wel belangrijk thema. LT-indicator gewenst.
Economische crisis	Kredietwaardigheid	Innovatie op diverse terreinen Doelmatige besteding subsidie Kostenefficiëntie	Kostenefficiëntie, biedt meer mogelijkheden lagere tarieven	Aanvullende indicatoren (soorten opbrengsten, € per concessie) handhaven
Participatietop en duurzame arbeidsmarkt	Versterking positie werknemers, o.a. bij overgang concessie Versterking positie vrouwen (diversiteit)	Diverse best practises en mogelijkheden	Personeel kwaliteitscriterium OV- autoriteiten	GRI: People, arbeidsomstandigheden (LA) waaronder diversiteit en kansen (LA13 en 14)
Verantwoordelijkheid bij OV-bedrijven	Decentralisatie in Wp2000	Er worden initiatieven op MVO- gebied genomen	Vrijheid en verantwoordelijkheid OV- bedrijven, ook voor opbrengsten, verlenging concessieduur Scherpe handhaving, heldere afspraken en vertrouwen noodzakelijk, malus en media 'stok achter de deur' Rendement blijkt leidend	Communicatie over MVO-initiatieven belangrijk voor vertrouwen In regio ook andere media dan jaarverslag gebruiken, toegesneden op stakeholders
Ketenmanagement			Milieu en integriteit Auditing en monitoring mogelijk	GRI: Planet, People, maatschappij (SO 2 t/m 4), mensenrechten (HR)
Privacy			Nauwelijks kwaliteitscriterium OV- autoriteiten, mogelijk belangrijker i.v.m. OV- chipcard	GRI: beperkt rapporteren, uitgebreider rapporteren kan leiden tot meer vertrouwen

5. MVO-VERSLAGLEGGING IN OV-BEDRIJVEN

In dit hoofdstuk wordt bekeken over welke onderwerpen verslag wordt gedaan door OV-bedrijven en over welke onderwerpen niet of in mindere mate. Op basis daarvan worden mogelijkheden aangegeven om MVO-verslaglegging te verbeteren. Daarmee wordt onderzoeksvraag 6 beantwoord. In paragraaf 5.1 wordt uitgelegd welke methode wordt gehanteerd. In paragraaf 5.2 wordt voor de verschillende onderdelen van de GRI-richtlijnen in beeld gebracht of erover wordt gerapporteerd of niet. Op basis daarvan worden in paragraaf 5.3 mogelijkheden aangegeven voor verbetering van MVO-verslaglegging in de vorm van aanbevelingen.

5.1 Beschrijving analysemethode

Om een beeld te krijgen over MVO-verslaglegging door OV-bedrijven en in hoeverre dit is gebeurd in lijn met de GRI-richtlijnen zijn de jaarverslagen van vijf OV-bedrijven geanalyseerd. Om snel een beeld te krijgen is gebruik gemaakt van tabellen. Daarin staan de verschillende onderdelen voor de MVO-verslaglegging en voor elk bedrijf is aangegeven of daarover al dan niet over is gerapporteerd. Daarbij is gebruik gemaakt van de volgende symbolen:

- **✓**: er is over gerapporteerd in lijn met de GRI-richtlijnen. De vergelijkbaarheid is voldoende gewaarborgd.
- **○**: er is over het onderwerp gerapporteerd maar niet (geheel) in lijn met de GRI-richtlijnen. Dan wordt de vergelijkbaarheid met andere bedrijven minder. Het is ook mogelijk dat over één of enkele deelonderwerpen wordt gerapporteerd.
- **-**: er is niet over het onderwerp gerapporteerd.

Hieronder staat aangegeven van welke bedrijven welke jaarverslagen zijn geanalyseerd:

- Nederlandse Spoorwegen NV (NS): jaarverslag 2010 (NS Groep NV, 2011). In dit jaarverslag is een GRI-tabel opgenomen. Daarmee is goed controleerbaar in hoeverre volgens de GRI-richtlijnen is gerapporteerd. Er is gerapporteerd op B+-niveau. In de GRI-tabel zijn echter niet de sectorspecifieke indicatoren opgenomen. In sommige gevallen geeft de NS aan dat er volgens de GRI-richtlijnen is gerapporteerd maar dan is dat niet zoals voorgeschreven volgens de GRI-richtlijnen. Dat kan ertoe leiden dat de NS minder goed vergeleken kan worden met andere bedrijven. Ook komt het voor dat er voor het betreffende onderwerp op onderdelen wordt gerapporteerd. In die gevallen is een oranje rondje gebruikt. In enkele gevallen geeft de NS zelf aan dat erover is gerapporteerd maar is het toch niet terug te vinden in het jaarverslag. Dan is er een rood minnetje gebruikt. Als de NS zelf aangeeft dat er op basis van het materialiteitsprincipe niet over het onderwerp is gerapporteerd (dat is het geval als het onderwerp inhoudelijk niet relevant wordt geacht) dan is er wel een groen teken aangegeven omdat de GRI-richtlijnen die mogelijkheid biedt.
- Connexxion: jaarverslag 2009 (Connexxion holding, 2010). Er is geen rapportage niveau aangegeven.
- Veolia Transport: Business Overview 2009 (Veolia Transport, 2010). Er is ook een jaarverslag van het overkoepelende concern, Veolia Environnement (Veolia Environnement, 2010). In dat jaarverslag wordt gerapporteerd over een aantal onderwerpen waarover in de Business Overview niet is gerapporteerd. Er is voor gekozen om de Business Overview van Veolia Transport als uitgangspunt te nemen omdat dit verslag het beste beeld geeft wat er in het OV gebeurt op MVO-gebied. Er is geen rapportage niveau aangegeven.
- Arriva: jaarverslag (concern) uit 2009 (Arriva plc, 2010). Er is geen niveau rapportage aangegeven.
- HTM Personenvervoer NV: jaarverslag 2009 (HTM, 2010, www.htmjaarverslag.nl/2009/). Er is geen rapportageniveau aangegeven.

De NS, Connexxion, Veolia Transport en Arriva zijn de 'grote spelers' op de OV-markt. Voor HTM is gekozen omdat deze ook in het onderzoek van Van de Pas (2006) is meegenomen. Op die manier kan op onderdelen een vergelijking worden getrokken, net als voor de NS, Connexxion en Arriva.

Indien nodig wordt onder de verschillende tabellen een korte toelichting gegeven. In die toelichting wordt, als dat zinvol is, het jaarverslag van Air France KLM als voorbeeld gebruikt. Personenvervoer behoort tot de core business van Air France KLM. Er is gerapporteerd op A+-niveau. Daarom kan dit jaarverslag als voorbeeld worden gebruikt. Verder worden de paginanummers waar de gegevens zijn te vinden tussen haakjes aangegeven. In het jaarverslag van de NS is dit te vinden in de GRI-tabel (NS, 2011, p. 148-154). Alleen als er sprake is van afwijkingen wordt dat specifiek vermeld door het aangeven van paginanummers. Het jaarverslag van HTM is alleen on line beschikbaar en is niet voorzien van paginanummers. Indien mogelijk wordt verwezen naar de titel van de desbetreffende sheets uit het jaarverslag.

De analyse wordt gedaan in het licht van de doelstelling van MVO-verslaglegging die in paragraaf 2.2 is geformuleerd.

5.2 Analyse jaarverslagen OV-bedrijven

Tabel 1: Strategie & analyse

Nr.	Onderwerp	NS	Connexxion (14-16)	Veolia	Arriva (67,74)	HTM ³⁸
1.1	Managementverklaring visie, strategie etc.	✓	○	○ (9-11)	○	○
1.2	Deel 1: gevolgen Duurzame Ontwikkeling en effecten op belanghebbenden	✓	-	✓ (30,31)	○	○
	Deel 2: trends, risico's, mogelijkheden duurzaamheid	○	-	✓ (22)	-	○

Een verklaring van het management is in elk jaarverslag terug te vinden maar in de meeste gevallen wordt een visie voor de langere termijn gemist. Bij Connexxion en Arriva is de plaats die duurzaamheid inneemt in de bedrijfsstrategie niet duidelijk terug te vinden. In bijna alle gevallen kan duidelijker worden aangegeven welke trends en ontwikkelingen er spelen op duurzaamheidsgebied en welke risico's en kansen dit biedt voor de onderneming op de langere termijn. Air France KLM heeft in zijn jaarverslag diverse trends en ontwikkelingen besproken die van belang zijn voor de sector (Air France KLM, 2010, p. 4-6). Voor een goede rapportage over de eerste fase van de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Plan) is dus verbetering nodig.

Tabel 2: Organisatieprofiel

Nr.	Onderwerp	NS	Connexxion	Veolia	Arriva	HTM ³⁹
2.1	Naam organisatie	✓	✓ (omslag)	✓ (omslag)	✓ (omslag)	✓
2.2	Voornaamste producten en diensten	✓	✓ (6)	✓ (6)	✓ (2-5)	✓
2.3	Operationele structuur	✓	✓ (22)	○ (11)	✓ (10)	○
2.4	Locatie hoofdkantoor	✓	✓ (17)	○ (54)	✓ (167)	○
2.5	Aantal landen actief	✓	✓ (6)	✓ (12,13)	✓ (14-32)	✓
2.6	Eigendomsstructuur / rechtsvorm	✓	✓ (88)	-	✓ (167)	✓
2.7	Afzetmarkten	✓	✓ (6)	✓ (12,13)	✓ (14-32)	✓
2.8	Omvang organisatie	✓	✓ (9)	✓ (12)	✓ (6)	✓
2.9	Veranderingen structuur, omvang etc.	✓	✓ (16)	-	-	✓
2.10	Onderscheidingen	✓	✓ (15)	✓ (25,26)	✓ (58,72)	✓

Deze onderwerpen betreffen gegevens die standaard in een jaarverslag behoren te staan en zijn daarin eenvoudig op te nemen. Als een onderwerp niet van toepassing is, bijvoorbeeld nr. 2.9, dan kan worden volstaan met dit als zodanig te vermelden.

³⁸ Voorwoord directie, Onze strategie

³⁹ Diverse sheets

Tabel 3: Verslagparameters

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion	Veolia	Arriva	HTM
	<i>Verslagprofiel</i>					
3.1	Verslagperiode	✓	-	-	-	-
3.2	Datum meest recente verslag (indien van toepassing)	✓	-	-	-	-
3.3	Verslaggevingscyclus	✓	-	-	-	-
3.4	Contactpunt vragen	✓	✓ (108)	-	✓ (167)	-
	<i>Reikwijdte en afbakening</i>					
3.5	Proces bepalen inhoud verslag (reikwijdte)	✓	-	-	-	-
3.6	Afbakening verslag	✓	✓ (36)	-	✓ (149)	-
3.7	Beperkingen reikwijdte en afbakening	✓	-	-	-	-
3.8	Basis voor verslaglegging	✓	-	-	○ (85)	-
3.9	Meettechnieken, berekening	✓	-	-	-	-
3.10	Uitleg gevolgen herformulering eerdere informatie	✓	-	-	-	-
3.11	Significante veranderingen	✓	-	-	-	-
	<i>GRI-inhoudsopgave</i>					
3.12	Tabel GRI-indicatoren	✓	-	-	-	-
	<i>Assurance</i>					
3.13	Beleid externe assurance verslag	✓	-	-	-	-

De onderwerpen die vallen onder 'Verslagprofiel' zijn zaken die eenvoudig kunnen worden opgenomen. De NS doet dat door het in de GRI-tabel te vermelden. Bij de afbakening gaat het erom welke stakeholders, binnen en buiten de onderneming, in de verslaglegging worden meegenomen en welke niet. De betreffende stakeholders worden in een aantal gevallen wel vermeld maar vaak wordt niet vermeld hoe tot de betreffende afbakening is gekomen. De controle over een stakeholder en de invloed van een stakeholder zijn bepalend hiervoor. Daarvoor kan het Boundary Protocol van het GRI worden gebruikt. Voor het bepalen van de reikwijdte kan worden uitgegaan van het materialiteitsprincipe. De NS heeft dit gebruikt.

Tabel 4: Bestuur, verplichtingen, betrokkenheid

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion	Veolia	Arriva	HTM
	<i>Bestuursstructuur</i>					zie: ⁴⁰
4.1	Bestuursstructuur organisatie	✓	✓ (23)	-	✓ (97-105)	-
4.2	Leidinggevende rol voorzitter	○	✓ (90)	-	✓ (98)	-
4.3	Aantal onafhankelijke bestuursleden	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	✓ (97,98)	n.v.t.
4.4	Mechanisme medezeggenschap aandeelhouders / medewerkers	○	○ (88)	-	-	-
4.5	Renumeratiebeleid	○	○ (76)	-	○ (89-92)	○
4.6	Proces vermijden strijdige belangen top	✓	✓ (90)	-	✓ (100)	-
4.7	Proces bepalen kwalificaties en expertise bestuursleden	○	○ (89)	-	-	-
4.8	Interne missies, gedragscodes, uitgangspunten	✓	○ (94)	-	○ (106)	-
4.9	Procedures management economische -, sociale - en milieuprestaties en risico's	✓	○ (96)	✓ (32)	○ (89-97, 108)	○
4.10	Proces evalueren eigen prestaties bestuur	○	○ (92)	-	○ (89-	-

⁴⁰ Toelichting op geconsolideerde winst- en verliesrekening, Risicobeheersing

					97,100)	
	<i>Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven</i>					
4.11	Toelichting toepassing voorzorgsprincipe (art. 15 Verklaring van Rio de Janeiro)	✓	-	-	-	-
4.12	Onderschrijven extern ontwikkelde principes	✓	✓ (101)	○ (22)	-	-
4.13	Lidmaatschap verenigingen en externe belangenorganisaties	✓	✓ (15)	-	-	✓ ⁴¹
	<i>Overleg met belanghebbenden</i>					
4.14	Lijst met belanghebbenden	✓	○ (88)	-	-	-
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie belanghebbenden	-	-	-	-	-
4.16	Betrokkenheid van belanghebbenden	✓	-	✓ (28)	✓ (64-66)	-
4.17	Onderwerpen betrokkenheid belanghebbenden en reactie organisatie op inbreng	○	-	-	✓ (66)	-

Voor de onderdelen 4.1 tot en met 4.4 geldt dat deze eenvoudig kunnen worden ingevuld. Bij het renumerationbeleid is in een aantal verslagen wel openheid van zaken gegeven over salarissen en bonussen van directieleden maar is er geen relatie gelegd met prestaties op milieu- en sociaal gebied. Als het gaat om gedragscodes dan worden deze vaak in één adem genoemd met de klokkenluidersregeling. Procedures om prestaties in beeld te brengen op economisch-, sociaal- en milieugebied zijn niet altijd terug te vinden. Veolia Transport maakt gebruik van het EFQM-model, in eerste instantie om de kwaliteit van vervoerssystemen te bepalen maar nu wordt het ook gebruikt om kwaliteit te meten op bijvoorbeeld veiligheid en milieuaspecten (Veolia Transport, 2010, p. 32).

Over het voorzorgsprincipe wordt weinig gerapporteerd. De vraag is hoe bekend het principe als zodanig is bij OV-bedrijven.

Over het betrekken van belanghebbenden wordt lang niet altijd systematisch verslag gedaan. Dat is opmerkelijk omdat het overleg met belanghebbenden wel heel wezenlijk is voor MVO. Een goede invulling van de onderdelen 4.14 tot en met 4.17 zou veel helderheid bieden. In het MVO-jaarverslag van Air France KLM wordt ieder van de vijf onderwerpen afgesloten met een overzicht van de relevante stakeholders, bij welk onderwerp zij waren betrokken en op welke manier zij zijn betrokken. Arriva geeft in sommige gevallen ook aan wat men vervolgens naar aanleiding van de inbreng van stakeholders heeft gedaan. Door dit in het verslag op te nemen wordt duidelijk gemaakt dat stakeholders serieus zijn genomen en dat kan het vertrouwen bij stakeholders vergroten.

Tabel 5: Management

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion	Veolia	Arriva	HTM ⁴²
MA	Economische aspecten (EC)	✓	-	-	✓ (43)	-
MA	Milieuaspecten (EN)	✓	✓ (101)	✓ (30-32)	✓ (73-79)	-
MA	Sociaal, arbeidsomstandigheden (LA)	✓	○	✓ (24)	✓ (69-72)	○
MA	Sociaal, mensenrechten (HR)	✓	-	-	-	-
MA	Sociaal, maatschappij (SO)	✓	✓ (15,16)	-	○ (63-68)	✓
MA	Sociaal, productverantwoordelijkheid (PR)	✓	○ (92,93)	○ (29,30)	○ (63-68)	-

De managementbenadering wordt op verschillende manieren ingevuld. In veel gevallen gaat het om een korte beschrijving van het beleid. Ook in jaarverslagen van DHV en Air France KLM komt dit onderdeel niet duidelijk naar voren. Het is de vraag hoe het GRI zelf dit onderdeel toetst. Het beste zou

⁴¹ HTM als onderdeel van de samenleving

⁴² Onze medewerkers, HTM als onderdeel van de samenleving

zijn als er voor elk van de zes onderdelen een beschrijving van de doelen, de maatregelen, de belangrijkste prestaties, de wijze waarop wordt gestuurd op het bereiken van de doelen en de beheersing van risico's. Dan wordt op een goede manier verslag gedaan hoe de tweede fase van de Plan – Do – Check – Act – cyclus (Do) wordt vormgegeven. Er wordt een toetsingskader gecreëerd voor de prestaties die met de prestatie-indicatoren in beeld worden gebracht en kunnen deze in de juiste context worden gezien. Met behulp van het Plan-Do-Check-Act-principe (zie paragraaf 2.2.2) kan dan worden getoetst (Check) en eventueel worden bijgestuurd (Act). Dit is belangrijk voor de interne dialoog en het verder ontwikkelen van MVO.

Bij de economische aspecten wordt wel ingegaan op de economische prestaties maar er wordt niet altijd inzicht gegeven in de betekenis die een bedrijf heeft voor de economie van een regio of een land. De rapportage over het onderwerp 'Maatschappij' verschilt inhoudelijk per bedrijf. HTM benadrukt zijn rol in de Haagse samenleving, bij de NS nemen de onderwerpen sport en cultuur op nationale schaal een belangrijke plaats in. Connexxion en Arriva gaan in op hun betekenis voor een regionale samenleving. Bij Productverantwoordelijkheid komen de onderwerpen verkeersveiligheid en klanttevredenheid aan de orde, het onderwerp privacy veel minder. De rapportage beperkt zich vaak tot één deelonderwerp.

Tabel 6: Economische prestatie-indicatoren

Nr.	Onderwerp	NS	Connexxion	Veolia	Arriva	HTM
	<i>Economische prestaties</i>					zie: 43
EC1	Directe economische waarde	✓	✓ (9)	✓ (12,14)	✓ (44- 49)	✓
EC2	(Financiële) risico's en mogelijkheden a.g.v. klimaatverandering	✓	○ (104)	-	✓ (74)	○
EC3	Dekking verplichtingen uitkeringsplan, o.a. pensioenen	✓	○ (44,72,91)	-	✓ (34)	○
EC4	Significante financiële steun overheid	✓	-	-	✓ (14- 32)	✓
	<i>Marktaanwezigheid</i>					
EC5	Spreiding verhouding standaard startsalarij in verhouding met minimumloon bedrijfslocaties	✓	-	-	-	-
EC6	Beleid, methoden uitgaven lokale leveranciers	✓	-	-	-	-
EC7	Procedures lokale personeelshiring, aandeel top afkomstig uit lokale gemeenschap	-	-	-	-	-
	<i>Indirecte economische effecten</i>					
EC8	Ontwikkelingen en gevolgen investeringen infrastructuur en diensten algemeen nut	✓	-	-	-	-
EC9 (AV)	(Omvang) indirecte economische gevolgen	✓	-	-	-	-
	<i>Sectorspecifiek</i>					
	Onderverdeling opbrengsten in reizigersopbrengsten, subsidie en overige	✓	-	-	✓ (14- 32)	✓ ⁴⁴
	Aandeel in € verdiend per concessiegebied	-	-	-	-	-
	<i>Onderwerpen buiten de GRI-richtlijnen</i>					
	Kennisontwikkeling en innovatie	X (28)				X ⁴⁵
	Ketenmanagement	X (51)				

⁴³ Diverse plaatsen

⁴⁴ Geconsolideerde winst- en verliesrekening 2009

⁴⁵ Interactie met onze markt

Net als bij de managementrapportages is te zien dat er hoofdzakelijk wordt gerapporteerd over de economische prestaties maar weinig over de economische betekenis voor een land of een regio, bijvoorbeeld als het gaat om het creëren van werkgelegenheid of de betekenis van de economische crisis.

In het onderzoek van Van de Pas (Van de Pas, 2006) zijn enkele sectorspecifieke indicatoren toegevoegd die voor stakeholders ook op regionaal niveau inzicht kunnen bieden op economische prestaties. Daar was de conclusie dat NS, Connexion en Arriva rapporteerden over dit onderwerp (Van de Pas, 2006, p. 75). Op welke wijze en in welke mate dat is gebeurd is niet duidelijk. In het verslag van Connexion is er nu niet over gerapporteerd. Over het aandeel verdiend per concessiegebied wordt door geen bedrijf gerapporteerd. Voor bijvoorbeeld OV-autoriteiten zou dat waardevolle informatie zijn, zeker als dit wordt gecombineerd met een onderverdeling in soorten opbrengsten.

Twee bedrijven rapporteren over kennisontwikkeling binnen het bedrijf die maatschappelijk relevant is en tot innovatie leidt. Innovatie is een onderwerp dat in de GRI-richtlijnen geen duidelijke plaats heeft terwijl dat in de Richtlijn 400 wel het geval is. Bij ketenmanagement gaat het om de kredietwaardigheid van leveranciers. Als er risico's zijn op dit gebied dan kan dat tot problemen leiden voor de onderneming zelf.

Tabel 7: Milieuprestatie-indicatoren

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion (101-105)	Veolia	Arriva (73-79)	HTM ⁴⁶
	<i>Materialen</i>					
EN1	Gebruikte materialen (gewicht of volume)	-	-	-	-	-
EN2	% materiaal uit afval externe bronnen	-	-	-	-	-
	<i>Energie</i>			(12,23)		
EN3	Direct energieverbruik door primaire bron	0	-	0	-	-
EN4	Indirect energieverbruik primaire bron	✓	-	-	-	-
EN5 (OV)	Energiebesparing door besparing en efficiëntieverbeteringen	0	-	-	-	-
EN6 (OV)	Initiatieven t.b.v. energie-efficiëntie	✓	-	✓	✓	✓
EN7 (OV)	Initiatieven ter verlaging indirect verbruik	✓	-	-	-	-
	<i>Water</i>			(15)		
EN8	Totale wateronttrekking per bron	-	-	-	-	-
EN9 (OV)	Waterbronnen die gevolgen ondervinden van onttrekking	-	-	-	-	-
EN10 (OV)	% en totaal volume gerecycled en hergebruikt water	0 (59,60)	-	0	0	0
	<i>Biodiversiteit</i>					
EN11	Land dat grenst aan beschermde gebieden	-	-	-	-	-
EN12	Beschrijving significante gevolgen activiteiten voor biodiversiteit beschermde gebieden	-	-	-	-	-
EN13 (OV)	Beschermde of herstelde habitats	-	-	-	-	-
EN14 (OV)	Strategieën, plannen, maatregelen beheersen biodiversiteit	-	-	-	-	-

⁴⁶ Voorwoord directie, Interactie met onze markt, HTM als onderdeel van de samenleving

EN15	Aantal vermelde soorten op IUCN en nationale beschermingslijsten met habitats binnen invloedssfeer bedrijven	-	-	-	-	-
	<i>Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen</i>			(15,30-32)		
EN16	Totale directe en indirecte emissie broeikasgassen gewicht	✓	✓	0	✓	-
EN17	Andere relevante indirecte emissie broeikasgassen	-	-	-	-	-
EN18	Initiatieven verlaging emissie broeikasgassen	✓	✓	✓	✓	✓
EN19	Emissie ozonafbrekende stoffen (gewicht)	-	-	-	-	-
EN20	NO, SO, andere emissies type en gewicht	-	0	0	-	-
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	-	-	-	-	-
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	0	✓	-	0	-
EN23	Totaal aantal en volume significante lozingen	-	-	-	-	-
EN24 (OV)	Gewicht afval gevaarlijk Conventie Basel en % internationaal getransporteerd	-	-	-	-	-
EN25 (OV)	Benaming, grootte, beschermingsstatus, bio-waarde habitats met gevolgen waterafvoer	-	-	-	-	-
	<i>Producten en diensten</i>					
EN26	Initiatieven en omvang milieucompensatie gevolgen producten en diensten	-	-	-	-	-
EN27	% producten verkocht waarvan verpakking is ingezameld, naar categorie	-	-	-	-	-
	<i>Naleving</i>					
EN28	Monetaire waarde boetes en aantal andere sancties niet-naleven milieuregelgeving	-	✓	-	-	-
	<i>Transport</i>					
EN29 (OV)	Significante milieugevolgen transport t.b.v. organisatie	-	-	-	-	-
	<i>Algemeen</i>					
EN30 (OV)	Totaal uitgaven en investeringen milieubescherming naar type	-	0 (45)	-	-	-
	<i>Sectorspecifiek</i>			(15,23,30-32)		
LT2	Vloot	✓ (45,46)	0	0	✓	0
LT3	Beleid beheersen milieueffecten (duurzaam vervoer bijv. hybride voertuigen, modal shift, routeplanning)	✓ (45,46)	✓ (15)	✓	✓	✓
LT4	Beschrijving initiatieven alternatieve energiebronnen en energie-efficiëntie	✓ (45,46)	-	✓	✓	-
LT5	Initiatieven ter beheersing luchtemissies i.r.t. stedelijk transport	-	-	✓	-	-
LT6	Beleid beheersen invloed congestie (binnenstedelijke distributie/transport)	-	-	-	-	-

LT7	Beleid geluidsreductie	✓ (47)	-	-	-	-
LT8	Beschrijving invloed infrastructuur (bijv. spoorwegen) en vastgoed op milieu/omgeving	✓ (61)	-	-	-	-
	<i>Onderwerpen buiten de GRI-richtlijnen</i>					
	Ketenmanagement	X (42,50-51)	X		X	
	Bodemsanering	X (49)	X			

Er zijn een aantal onderwerpen waarover weinig tot niet wordt gerapporteerd. Het is goed mogelijk dat bedrijven op basis van het materialiteitsprincipe tot de conclusie komen dat die onderwerpen inhoudelijk minder relevant zijn. De GRI-richtlijnen bieden die mogelijkheid maar er wordt wel gevraagd om dit te vermelden en te motiveren.

Bij het onderwerp energie wordt er op een aantal indicatoren niet gerapporteerd. Vaak worden er wel initiatieven genoemd die zijn genomen maar geen cijfers. Dat maakt prestaties niet meetbaar en kan niet worden vastgesteld of de doelen zijn bereikt. Bij het onderwerp 'Water' rapporteren de meeste OV-bedrijven over initiatieven om water te besparen en te hergebruiken. Dat zijn belangrijke initiatieven maar een rapportage met cijfers wordt niet geleverd. Bij het onderwerp emissies wordt gerapporteerd over de uitstoot van broeikasgassen en over initiatieven om die uitstoot te reduceren. Over andere vervuilende stoffen wordt minder gerapporteerd. In sommige gevallen wordt gerapporteerd over de inzet van milieuvriendelijke voertuigen. Bij een aantal van die voertuigen is ook sprake van een reductie van de geluidsemisatie maar dat wordt niet altijd vermeld.

In de GRI-tabel van de NS zijn de sectorspecifieke indicatoren niet opgenomen. In het jaarverslag van Air France KLM zijn de sectorspecifieke indicatoren wel in de GRI-tabel opgenomen en is er ook informatie over terug te vinden in het jaarverslag. De NS rapporteert over bodemsanering, Connexion ook. De NS rapporteert ook over efficiënt ruimtegebruik. Deze onderwerpen kunnen worden ondergebracht bij de beschrijving van de invloed van infrastructuur en vastgoed op het milieu en de omgeving. De NS en Arriva rapporteren over milieu-eisen die worden gesteld aan leveranciers. Dit onderwerp heeft geen duidelijke plaats in de GRI-richtlijnen.

In het onderzoek van van de Pas (Van de Pas, 2006, p. 75) is aangegeven over welke onderwerpen toen is gerapporteerd en over welke niet. In hoeverre dat is gebeurd en op welke wijze is niet duidelijk. Bij het onderwerp luchtmissies valt op dat NS, Arriva en HTM hierover nu wel rapporteren, in tegenstelling tot 2006. Bij NS valt op dat er over meer sectorspecifieke indicatoren wordt gerapporteerd. Bij Connexion valt op dat er over minder onderwerpen wordt gerapporteerd dan in 2006. Ook bij Arriva blijven twee onderwerpen (Producten en diensten, Algemeen) nu onbesproken. HTM rapporteerde in 2006 niet over milieu-onderwerpen, nu wel over energie en luchtmissies.

Tabel 8: Sociale prestatie-indicatoren: arbeidsomstandigheden

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion (9,12)	Veolia	Arriva (69-72)	HTM ⁴⁷
	<i>Werkgelegenheid</i>			(12)		
LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	✓	○	✓	✓	✓
LA2	Totaal aantal en snelheid personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	○	-	-	○	○

⁴⁷ Kengetallen, Onze medewerkers

LA3 (OV)	Beloningen voltijdmedewerkers niet beschikbaar voor deeltijdmedewerkers	✓	-	-	-	-
	<i>Verhouding werkgever - werknemer</i>			(26)		
LA4	% medewerkers onder CAO	✓	-	0	0	-
LA5	Minimale opzegtermijn zoals geregeld in CAO	✓	-	-	-	-
	<i>Gezondheid en veiligheid</i>			(25)		
LA6 (OV)	% totaal personeelsbestand vertegenwoordigd in formele arbo-commissies	-	-	-	-	-
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en sterfgevallen per regio	0	0	-	0	0
LA8	Opleidings-, trainings-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's serieuze ziekten	✓	0	-	✓	-
LA9 (OV)	Afspraken arbo-onderwerpen in formele overeenkomsten met vakbonden	✓	-	0	-	-
	<i>Opleiding en onderwijs</i>			(24)		
LA10	Gemiddeld aantal uren per werknemer per jaar voor opleiding, naar categorie werknemer	0 (40,41)	-	0	0	-
LA11 (OV)	Programma's competentie management en levenslang leren	✓	-	0	-	-
LA12 (OV)	% medewerkers regelmatig ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling	✓	-	-	-	-
	<i>Diversiteit en kansen</i>			(26,27)		
LA13	Samenstelling bestuurslichamen en onderverdeling medewerkers naar geslacht, leeftijd, etnische afkomst etc.	✓	-	0	0	0
LA14	Verhouding tussen basissalarissen mannen en vrouwen	✓	-	-	-	-
	<i>Sectorspecifiek</i>		(98)	(27)	(61)	
	Aantal uren training verkeersveiligheid	-	0	0	0	-

Bij het onderwerp 'Verhouding werkgever – werknemer' wordt er niet altijd gerapporteerd over CAO's en bijna niet over de opzegtermijn. Dit zijn gegevens die op zich niet moeilijk zijn om te achterhalen. Bij het onderwerp 'Gezondheid en veiligheid' wordt er vaak wel gerapporteerd over veiligheid op het werk, ziekte en uitval en over maatregelen om dit tegen te gaan maar het beperkt zich vaak tot ziekteverzuim en incidenten. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen ziekteverzuim en andere oorzaken van afwezigheid en er wordt geen koppeling gemaakt tussen oorzaken van verzuim en het aantal uren of dagen van uitval. Dit is wel van belang in relatie tot de maatregelen die moeten worden genomen om de problemen op te lossen. Ook hier zouden meetbare gegevens (Check) kunnen bijdragen aan het treffen van de juiste maatregelen (Act). Over 'Opleiding en onderwijs' wordt wel gerapporteerd maar veelal over trainingen die worden gegeven op diverse gebieden aan medewerkers en aan managers. Over diversiteit wordt vaak wel gerapporteerd maar dit blijft vaak beperkt tot het percentage vrouwen dat in dienst is. Over oudere medewerkers, etnische afkomst en arbeidsgehandicapten wordt vaak niet gerapporteerd terwijl het benutten van dit arbeidspotentieel voor de toekomst steeds belangrijker wordt. In de meeste gevallen wordt wel gerapporteerd over trainingen op het gebied van verkeersveiligheid maar niet over het aantal uren.

Tabel 9: Sociale prestatie-indicatoren: mensenrechten

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion (15,16)	Veolia	Arriva (60,61,63-68)	HTM
	<i>Investerings- en inkoopbeleid</i>					
HR1	% investeringsovereenkomsten met clausules mensenrechten of toetsing naleving ervan	✓	-	-	-	-
HR2	% belangrijke leveranciers getoetst op naleving mensenrechten en op maatregelen	✓	-	-	-	-
HR3 (OV)	Uren training en % personeel getraind in beleid mensenrechten i.r.t. activiteiten	-	-	-	-	-
	<i>Verbod op discriminatie</i>					
HR4	Totaal aantal gevallen discriminatie en getroffen maatregelen	0 (41)	-	-	-	-
	<i>Vrijheid vereniging en collectieve arbeids- onderhandelingen</i>					
HR5	Activiteiten met risico voor recht uitoefening vrijheid	✓	-	-	-	-
	<i>Kinderarbeid</i>					
HR6	Activiteiten met risico kindarbeid, maatregelen tot uitbanning kindarbeid	✓	-	-	-	-
	<i>Gedwongen en verplichte arbeid</i>					
HR7	Activiteiten met risico gedwongen arbeid, maatregelen tot uitbanning ervan	✓	-	-	-	-
	<i>Veiligheidsbeleid</i>					
HR8 (OV)	% beveiligingspersoneel getraind in beleid mensenrechten i.r.t. activiteiten	-	-	-	-	-
	<i>Rechten van de inheemse bevolking</i>					
HR9 (OV)	Totaal aantal gevallen overtreding rechten inheemse bevolking, getroffen maatregelen	✓	-	-	-	-

Over dit onderdeel rapporteert alleen de NS in het jaarverslag, in de andere jaarverslagen is er niets over terug te vinden. De NS maakt gebruik van de GRI-tabel. Arriva verwijst naar de website maar ook daar is het niet terug te vinden. Het is goed mogelijk dat bedrijven op basis van het materialiteitsprincipe tot de conclusie komen dat die onderwerpen inhoudelijk minder relevant zijn. De GRI-richtlijnen bieden die mogelijkheid maar er wordt wel gevraagd om dit te vermelden. In het jaarverslag van Air France KLM zijn ook niet alle onderdelen expliciet terug te vinden.

Tabel 10: Sociale prestatie-indicatoren: maatschappij

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion (98)	Veolia	Arriva (60-61)	HTM ⁴⁸
	<i>Gemeenschap</i>					
SO1	Aard, reikwijdte, effecten programma's en methoden met effect op gemeenschap	✓	✓	-	✓	✓

⁴⁸ Voorwoord directie, HTM als onderdeel van de samenleving

	<i>Corruptie</i>					
SO2	% en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptierisico's	√	-	-	-	-
SO3	% personeel getraind in corruptiebeleid en procedures	√	-	-	-	-
SO4	Maatregelen n.a.v. corruptie	√	-	-	-	-
	<i>Publiek beleid</i>			(18)		
SO5	Standpunten publiek beleid en deelname aan ontwikkeling beleid	0	-	√	√	0
SO6	Waarde financiële en andere bijdragen aan politieke partijen en gerelateerde instellingen per land	√	-	-	√	-
	<i>Concurrentiebelemmerend gedrag</i>					
SO7 (OV)	Totaal aantal rechtszaken concurrentiebelemmerend gedrag, resultaat	√	-	-	-	-
	<i>Naleving</i>					
SO8	Monetaire waarde boetes, aantal andere sancties niet-naleven regelgeving	-	-	-	-	-
	<i>Onderwerpen buiten de GRI-richtlijnen</i>					
	Sport	X(48)				
	Cultuur	X(47,48)				
	Cultureel erfgoed	X(48,49)				

Over dit onderdeel wordt weinig gerapporteerd. De NS rapporteert wel over de meeste onderwerpen en gebruikt daarvoor de GRI-tabel. Het onderwerp 'Gemeenschap' wordt, zoals ook bij de managementbenadering is aangegeven, breed geïnterpreteerd. Voor de onderwerpen sport en cultuur is niet direct een plaats in de GRI-richtlijnen maar het is mogelijk om dit hier onder te brengen omdat sport en cultuur wel van belang zijn voor een samenleving. Ook cultureel erfgoed, waar de NS over rapporteert, hoort hierbij. Indicator SO1 wordt op deze manier heel breed geïnterpreteerd. Over publiek beleid wordt vaak gerapporteerd maar dan wordt de relatie met de overheid besproken maar wordt niet altijd gesproken over lobbyactiviteiten en standpunten.

Tabel 11: Sociale prestatie-indicatoren: productverantwoordelijkheid

Nr.	Onderwerp	NS	Connexion	Veolia (27-30)	Arriva	HTM ⁴⁹
	<i>Gezondheid en veiligheid consumenten</i>					
PR1	Levensduurstadia beoordeling gevolgen producten en diensten, % categorieën beoordeeld	√	√	0	√	0
PR2 (OV)	Totaal aantal gevallen niet-naleving regelgeving en vrijwillige codes gezond- en veiligheid	√	-	-	-	-
	<i>Etikettering van producten en diensten</i>					
PR3	Type informatie producten en diensten verplicht, % producten dat daaronder valt	√	-	-	-	-
PR4 (OV)	Totaal aantal gevallen niet-naleving regels en codes etikettering, naar type resultaat	-	-	-	-	-
PR5 (OV)	Beleid t.a.v. klanttevredenheid incl. resultaten van onderzoek daarnaar	√	-	0	√	0

⁴⁹ Voorwoord directie, Relatie met onze passagiers

	<i>Marketingcommunicatie</i>					
PR6	Programma's naleving wetten, codes etc. marketingcommunicatie (reclame etc.)	-	-	-	-	-
PR7 (OV)	Totaal aantal gevallen niet-naleving wetten, codes etc. marketingcommunicatie, naar type resultaat	-	-	-	-	-
	<i>Privacy</i>					
PR8 (OV)	Totaal aantal gegronde klachten inbreuk privacy klant en kwijtraken klantgegevens	✓ (50)	-	-	-	-
	<i>Naleving</i>					
PR9	Totale waarde boetes niet-naleven regelgeving levering en gebruik producten en diensten	-	-	-	-	-

Over dit onderdeel wordt weinig gerapporteerd. In alle verslagen wordt gerapporteerd over de verkeersveiligheid en/of sociale veiligheid van reizigers en over (soorten) maatregelen die worden genomen om de veiligheid te verbeteren. In alle jaarverslagen met uitzondering van het verslag van Connexion wordt gerapporteerd over klanttevredenheid. Dit is een zodanig belangrijk onderwerp voor OV-bedrijven dat dit een standaardonderwerp moet zijn in een jaarverslag. Dan gaat het om onderzoek(smethoden), resultaten en beleid. Dan wordt uitgegaan van meetbare prestaties (Check) en biedt aanknopingspunten voor bijsturing (Act) indien nodig. Dat is voor belangrijke stakeholders als OV-autoriteiten en reizigers zeer verhelderend. Het is ook voor veel OV-autoriteiten een speerpunt. Verder is het opmerkelijk dat er weinig wordt gerapporteerd over het onderwerp 'Privacy'. Met de komst van de OV-chipcard is dit een onderwerp dat aan relevantie wint in de OV-sector. Over het onderwerp 'Marketingcommunicatie' wordt niet gerapporteerd. Air France KLM heeft in dat kader gerapporteerd over het aanpassen van de naam van aangeboden producten n.a.v. feedback van klanten en over meer transparantie over o.m. tarieven (Air France KLM, 2010, p. 34).

Er wordt ook niet gerapporteerd over boetes voor het niet-naleven van regelgeving. Dat is bij andere onderwerpen ook het geval. Dit is dus een algemene trend. Daar is wat transparantie betreft verbetering mogelijk. Prestaties kunnen meetbaar worden gemaakt en direct is duidelijk of er bijsturing nodig is.

Tabel 12: Sociale prestatie-indicatoren: sectorspecifiek

Nr.	Onderwerp	NS (35)	Connexion (98)	Veolia	Arriva (60,61)	HTM
LT9	Beleid en programma's werk- en rusttijden	-	-	-	-	-
LT11	Beleid en programma's tegen misbruik alcohol, drugs etc.	-	-	-	✓	-
LT12	Aantal slachtofferongevallen per mln km.	✓	✓	-	✓	-
LT15	Bijdrage vervoersdiensten bij humanitaire vraag o.b.v. kerncompetentie	-	-	-	-	-
	<i>Onderwerp buiten de GRI-richtlijnen</i>	(34)	(14,15,100,101)		(62)	
	Sociale veiligheid	X	X	-	X	X ⁵⁰

In de meeste jaarverslagen wordt gerapporteerd over het aantal verkeersongevallen maar daar blijft het veelal toe beperkt qua verkeersveiligheid. Wel wordt gerapporteerd over trainingen. Er staan wel meetbare gegevens maar of er aanvullende maatregelen nodig zijn en/of worden genomen staat er niet bij. Dat is vermeld bij het onderwerp 'Arbeidsomstandigheden'. Over inzet van dienstverlening bij bijvoorbeeld rampen wordt ook niet gerapporteerd. Daarnaast wordt vaak over sociale veiligheid gerapporteerd. Het gaat dan vooral over initiatieven die worden genomen zoals cameratoezicht, trainingen en samenwerking met andere stakeholders. Over cijfers wordt alleen door de NS gerap-

⁵⁰ Relatie met onze passagiers

porteed. Het onderwerp heeft geen duidelijke plaats binnen de GRI-richtlijnen. Met cijfers kan sociale veiligheid beter meetbaar worden gemaakt zodat kan worden beoordeeld of er nog aanvullende maatregelen nodig zijn. Ook de vergelijkbaarheid tussen OV-bedrijven wordt groter. De transparantie voor OV-autoriteiten en reiziger(sorganisaties) zou toenemen.

In het onderzoek van van de Pas (Van de Pas, 2006, p. 75) is geconcludeerd dat er over deze indicatoren is gerapporteerd door NS, Connexion, Arriva en HTM. In hoeverre dat is gebeurd en op welke wijze is niet duidelijk. HTM rapporteert nu niet over deze indicatoren.

5.3 Conclusie

In paragraaf 2.2 is een doelstelling geformuleerd voor MVO-verslaglegging die luidt: *het op transparante wijze stimuleren van de dialoog, intern en met stakeholders, zodat in onderling vertrouwen gezamenlijk kan worden gewerkt aan het verder ontwikkelen en verbeteren van MVO.*

Een eerste vereiste voor MVO-verslaglegging is transparantie. Dan is van belang om het vertrouwen te winnen van stakeholders. De transparantie voor stakeholders wordt vergroot als MVO-verslagen van OV-bedrijven onderling vergelijkbaar zijn. Het gebruik van dezelfde richtlijnen voor MVO-verslaglegging draagt daar in grote mate aan bij. De GRI-richtlijnen zijn daarvoor geschikt, zo is in hoofdstuk 2 geconcludeerd. Het laagste niveau van rapporteren is niveau C. Als alle OV-bedrijven zouden rapporteren op niveau C dan is er een begin gemaakt. Het is echter nog geen garantie voor onderlinge vergelijkbaarheid omdat de bedrijven een ruime keuze hebben aan indicatoren waarvan er tien moeten worden uitgekozen. Van elk van de dimensies Profit/Prosperity, Planet en People moet over minstens één indicator worden gerapporteerd.

De NS heeft gerapporteerd op basis van de GRI-richtlijnen (niveau B+). Aan de vereisten daarvoor is bijna geheel voldaan met dien verstande dat er niet over alle onderwerpen is gerapporteerd op de wijze die het GRI aangeeft. Dat kan ten koste gaan van de vergelijkbaarheid. Er is één punt waarover geen informatie is gevonden. Dat is onderdeel 4.15, de manier waarop belanghebbenden worden geïnventariseerd en geselecteerd. Dat is wel een vereiste, ook voor een rapportage op C-niveau. Dan kan het bedrijf naar stakeholders toe aantonen dat de inventarisatie en selectie zorgvuldig is gedaan. Dat kan het vertrouwen vergroten.

De overige OV-bedrijven hebben niet de GRI-richtlijnen als kader gebruikt. Deze hebben niet voldaan aan de vereisten van een rapportage op C-niveau. Rapportage op C-niveau is minimaal vereist om een serieus begin te maken met MVO-verslaglegging, zoals hierboven is aangegeven. Om het C-niveau te bereiken zullen deze bedrijven een aantal elementen in het verslag moeten opnemen. Deze staan vermeld in de onderstaande tabel.

Tabel 13: ontbrekende elementen voor rapportage op C-niveau bij 4 OV-bedrijven

Connexion	Veolia	Arriva	HTM
<ul style="list-style-type: none"> • Verslagprofiel onderdelen 3.1 t/m 3.3 • Reikwijdte en afbakening (alleen afbakening is opgenomen) • GRI-tabel • Basis voor inventarisatie en selectie belanghebbenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatieprofiel onderdelen 2.6 en 2.9 • Alle onderdelen verslagprofiel • Alle verplichte onderdelen reikwijdte en afbakening (3.5 t/m 3.8, 3.10, 3.11) • GRI-tabel 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatieprofiel onderdeel 2.9 • Verslagprofiel onderdelen 3.1 t/m 3.3 • Onderdelen reikwijdte en afbakening (3.5, 3.7, 3.10, 3.11) • GRI-tabel • Bestuursstructuur onderdeel 4.4 	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagprofiel: alles • Reikwijdte en afbakening alle verplichte onderdelen (3.5 t/m 3.8, 3.10, 3.11) • GRI-tabel • Bestuursstructuur onderdelen 4.1 en 4.2 • Overleg met belanghebbenden onderdelen 4.14 en 4.15

	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuursstructuur onderdelen 4.1, 4.2 en 4.4 • Overleg met belanghebbenden onderdelen 4.14 en 4.15 	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met belanghebbenden onderdelen 4.14 en 4.15 	
--	---	---	--

Door de GRI-tabel te gebruiken wordt men al gestimuleerd om op de verschillende punten te rapporteren of om punten niet van toepassing te verklaren of dat er op basis van het materialiteitsprincipe niet wordt gerapporteerd. Dat moet dan wel zorgvuldig worden gemotiveerd. Op deze manier wordt het verslag goed controleerbaar voor stakeholders. Dat stimuleert de dialoog.

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk en op basis van de bovenstaande tabel worden mogelijkheden aangereikt om de MVO-verslaglegging in OV-bedrijven te verbeteren in de vorm van aanbevelingen. Daarmee wordt een antwoord gegeven op onderzoeksvraag 6. Het aantal aanbevelingen is zodanig dat er prioriteiten zijn toegekend voor de toepassing ervan. Ook wordt toegelicht waarom de betreffende aanbevelingen die prioriteit hebben. Ten slotte worden enkele aanbevelingen gegeven aan het GRI.

Tabel 14: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 1

Onderwerp	Aanbeveling
Organisatieprofiel	Benodigde gegevens invullen
Verslagparameters	<ul style="list-style-type: none"> • Vermelden dat materialiteitsprincipe wordt gebruikt en op welke wijze • Afbakenen volgens Boundary Protocol GRI • GRI-inhoudsopgave als leidraad
Bestuursstructuur	Feitelijke vragen invullen
Overleg met belanghebbenden	Overleg met belanghebbenden gestructureerd weergegeven volgens richtlijnen GRI

Deze aanbevelingen hebben de hoogste prioriteit omdat dit nodig is voor vier OV-bedrijven om niveau C te bereiken.

Tabel 15: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 2

Onderwerp	Aanbeveling
Milieu (Planet)	<ul style="list-style-type: none"> • Meer gebruik van cijfers. • Gebruiken materialiteitsprincipe en dit vermelden, ook de wijze waarop • Met name over geluid kan makkelijk meer informatie worden gegeven
Sociaal (People), productverantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> • In alle jaarverslagen rapporteren over klanttevredenheid, onderzoeks(smethodes) hiervoor en maatregelen. • Heldere informatie over producten en diensten, bijv. tarieven
Sociaal, sectorspecifiek: verkeersveiligheid	Breder trekken onderwerp verkeersveiligheid, ook misbruik alcohol en drugs, rij- en rusttijden en andere maatregelen.
Sociaal, sectorspecifiek	Rapporteren met cijfers over incidenten en tevredenheid reizigers en over initiatieven om de sociale veiligheid te verbeteren. Dit heeft geen duidelijke plaats in de GRI-richtlijnen omdat het niet voor de gehele sector Transport & Logistiek relevant is. OV-bedrijven kunnen zelf op deze manier rapporteren.

Deze aanbevelingen hebben de op één na hoogste prioriteit omdat het om onderwerpen gaat waarmee OV-bedrijven zich goed kunnen profileren (zie paragraaf 4.2). Zeker dan is het van belang om

daar op een goede manier verslag van te doen. Het gebruik van cijfers is belangrijk om prestaties meetbaar te maken en vergelijkbaar met die van andere bedrijven (Check). Dat vergoot de transparantie voor interne en externe stakeholders en het biedt mogelijkheden om aan te geven welke maatregelen nodig zijn om bij te sturen (Act). Dat is belangrijk voor verdere ontwikkeling van MVO.

Tabel 16: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 3

Onderwerp	Aanbeveling
Strategie & Analyse	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijker plaats voor MVO in de strategie op één plaats in het verslag Meer langetermijnvisie
Externe toetsing	Verslag extern laten toetsen
Bestuursstructuur	Duidelijker de relatie leggen met economische, sociale en milieuge-relateerde onderwerpen bij managementprocessen, bijv. met EFQM-model
Externe initiatieven	Verplichtingen/externe initiatieven op één plaats onder elkaar zetten
Managementbenadering	Per inhoudelijk onderwerp, op basis van de GRI-structuur of zelf gekozen, de doelen, maatregelen, prestaties, sturing hierop en beheersing risico's noemen. EFQM-model kan worden gebruikt.
Economie (Profit/Prosperity)	Meer aandacht voor invloed onderneming op de regionale en nationale economie of niet-relevant verklaren
Sociaal (People), arbeidsomstandigheden	In eerste instantie voor de kernindicatoren rapporteren volgens de GRI-richtlijnen om de vergelijkbaarheid te vergroten. Duidelijke scheiding tussen beleid en cijfers en maatregelen
Sociaal (People), mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> Gebruiken materialiteitsprincipe en dit vermelden Gebruik de GRI-inhoudsopgave Meer aandacht voor eisen aan toeleveranciers (ketenmanagement)
Sociaal (People), maatschappij	<ul style="list-style-type: none"> Meer aandacht voor lobby en standpunten in contact met overheid Gebruik de GRI-inhoudsopgave (invullen gegevens)
Sociaal (People), productverantwoordelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> Rapporteren over Privacy Rapporteren over boetes voor niet-naleving regelgeving (geldt ook voor Milieu en Maatschappij)

Deze aanbevelingen hebben prioriteit 3 omdat dit nodig is om niveau B te bereiken. Voor 4 OV-bedrijven geldt dat eerst niveau C nog moet worden bereikt.

Tabel 17: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 4

Onderwerp	Aanbeveling
Economie (Profit/Prosperity)	<ul style="list-style-type: none"> Rapporteren over opbrengsten per concessie in combinatie met onderverdeling bronnen opbrengsten Kredietwaardigheid leveranciers en kennis & innovatie opnemen, anders niet-relevant verklaren.
Milieu (Planet)	Meer aandacht voor eisen die worden gesteld aan toeleveranciers.
Sociaal (People), sector-specifiek	Rapporteren over inzet dienstverlening bij humanitaire nood, anders motiveren waarom niet

Deze aanbevelingen hebben de laagste prioriteit omdat het onderwerpen betreft die geen duidelijke plaats hebben in de GRI-richtlijnen.

Tabel 18: aanbevelingen aan GRI

Onderwerp	Aanbeveling
Kredietwaardigheid leveranciers	Plaats geven in GRI-richtlijnen i.v.m. ketenmanagement
Ontwikkelde kennis & innovatie	Plaats geven in GRI-richtlijnen, van belang op diverse terreinen
Milieu-eisen aan toeleveranciers	Plaats geven in GRI-richtlijnen i.v.m. ketenmanagement
Bodem	Plaats geven in GRI-richtlijnen. Bodemverontreiniging kan ook in andere sectoren een rol spelen.
Sociaal, Maatschappij	Voor onderwerpen als sport, cultuur en cultureel / historisch erfgoed is het wenselijk om deze onderwerpen nader uit te werken. De link met het onderwerp Maatschappij is niet direct duidelijk.

Als wordt gekeken naar de geformuleerde doelstelling voor MVO-verslaglegging dan blijkt dat er nog veel werk moet worden verricht om die doelstelling te bereiken. De transparantie is nog voor verbetering vatbaar. De vergelijkbaarheid kan nu niet worden gegarandeerd. Voor het verder ontwikkelen en verbeteren in samenwerking met stakeholders is MVO-verslaglegging op B-niveau vereist. Dan kan ook worden gerapporteerd aan de hand van de Plan – Do – check – Act – cyclus. Zo ver blijken OV-bedrijven in de meeste gevallen nog niet te zijn.

6. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In hoofdstuk 1 is een probleemstelling geformuleerd voor dit onderzoek, namelijk:

Op welke wijze kunnen OV-bedrijven MVO in de praktijk brengen, uitgaande van actuele inzichten, en daar vervolgens verslag van doen?

Om een antwoord te vinden op de probleemstelling is deze uitgewerkt in een aantal onderzoeksvragen. In paragraaf 6.1 staan deze onderzoeksvragen en de antwoorden daarop onder elkaar. Op basis van deze informatie wordt het antwoord gegeven op de probleemstelling. In paragraaf 6.2 staan aanbevelingen die op basis van dit onderzoek worden gegeven.

6.1 Conclusies

Hieronder staan de onderzoeksvragen genoemd met daaronder de antwoorden daarop. Daarna wordt het antwoord geformuleerd op de probleemstelling.

Onderzoeksvraag 1:

Welk kader is het meest geschikt om voor OV-bedrijven inzichtelijk te maken hoe MVO in de praktijk kan worden gebracht en vervolgens de MVO-verslaglegging verder te verbeteren?

In hoofdstuk 2 zijn verschillende richtlijnen onderzocht waarvan een aantal wordt gebruikt voor MVO-verslaglegging. De conclusie is dat de GRI-richtlijnen het meest geschikt zijn om te gebruiken. De belangrijkste redenen daarvoor zijn dat de GRI-richtlijnen door ondernemingen in diverse landen worden gebruikt, een groot aantal onderwerpen uit de dimensies People, Planet en Profit in de richtlijnen zijn opgenomen en deze richtlijnen in een groot aantal sectoren kunnen worden toegepast.

Onderzoeksvraag 2:

Welke eisen worden door de wet opgelegd als het gaat om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in OV-bedrijven?

Voor OV-bedrijven is de Wet personenvervoer 2000 erg belangrijk omdat het concessiestelsel daarin is vastgelegd. Belangrijke taken zijn gedecentraliseerd naar provincies en stadsregio's. Op het gebied van milieu en verkeersveiligheid zijn in verschillende wetten bepalingen opgenomen die van belang zijn. De wetgeving is ook aangescherpt en zal, zeker wat betreft milieu, verder worden aangescherpt. Ook klantgerichtheid en sociale veiligheid zijn belangrijke onderwerpen. Ook zijn zowel OV-bedrijven als OV-autoriteiten verplicht om te overleggen met reizigersorganisaties.

Andere relevante onderwerpen waarvoor wettelijke voorschriften zijn opgenomen zijn kredietwaardigheid en betrouwbaarheid van de onderneming, rechten van werknemers, onder andere bij de overgang van een concessie. Verder is er verscherpte wetgeving gekomen in het belang van werknemers.

Onderzoeksvraag 3:

Welke mogelijkheden zijn ontstaan als gevolg van actuele inzichten die van belang zijn voor MVO in OV-bedrijven?

Er zijn drie thema's waarmee OV-bedrijven zich goed kunnen profileren omdat deze nauw aansluiten bij de core business. Daardoor ontstaan mogelijkheden om win-winsituaties te creëren. Op deze thema's wordt hieronder ingegaan:

1. Samenstelling en gebruik materieel: bij de keuze van het materieel kunnen OV-bedrijven kijken naar de uitstoot van CO₂ en andere vervuilende stoffen, de uitstoot van geluid en een efficiënt brandstofverbruik. Door dat laatste worden ook kosten bespaard.
2. Verkeersveiligheid: eenvoudige maatregelen zijn voorlichting, training, het aanbrengen van dode hoekspiegels en handhaving van rij- en rusttijden. Door in te spelen op innovatieve ontwikkelin-

gen op het gebied van in-carttechnologie ontstaan er kansen om de verkeersveiligheid te verbeteren.

3. Klantgerichtheid: hier liggen mogelijkheden als het gaat om heldere communicatie naar reizigers toe in geval van vertragingen en het bieden van alternatieven. Door hun creativiteit aan te wenden kunnen OV-bedrijven verbindingen rendabel maken die onrendabel werden geacht. Het bespreken van feedback en een snelle klachtenafhandeling dragen bij aan een goede dialoog met OV-autoriteiten en reizigers. Verder is het bieden van een helpende hand aan reizigers die moeite hebben met de OV-chipcard een eenvoudig uit te voeren maatregel.

Daarnaast zijn er nog diverse mogelijkheden op andere gebieden, bijvoorbeeld vervoer van werknemers, kansen bieden aan werklozen, combineren arbeid en zorg, waterbesparend schoonmaken van bussen en sponsoring van maatschappelijke activiteiten.

Onderzoeksvraag 4:

Welke mogelijkheden zijn er voor OV-bedrijven om de dialoog aan te gaan met de staat, de OV-autoriteit, marktpartijen en consumenten(organisaties) over MVO?

Alle partijen hebben belang bij kostenefficiëntie omdat daardoor ook de subsidie en de tarieven lager kunnen zijn. De wetgever vereist de samenwerking. Verder worden OV-bedrijven geacht kwaliteit te leveren, niet alleen aan de reiziger maar ook aan de OV-autoriteit die moet kijken naar het algemeen belang. Belangrijk voor OV-autoriteiten zijn de emissie van vervuilende stoffen, informatievoorziening, comfort, toegankelijkheid, klantenservice, sociale veiligheid, bereik en beschikbaarheid netwerk (van belang voor sociale functie OV), zorg voor personeel en overleg met reizigersorganisaties. Geluid en verkeersveiligheid worden minder belangrijk gevonden, privacy nog minder. Voor milieu, toegankelijkheid en sociale veiligheid geldt dat deze onderwerpen ook grote belangstelling genieten van de landelijke politiek. Sociale veiligheid is een thema dat ook bij OV-bedrijven prioriteit verdient omdat het hier gaat om het belang van zowel de reizigers als van de eigen medewerkers. Door hiermee aan de slag te gaan moet het mogelijk zijn om win-winsituaties te creëren.

Ook procesmatig zijn er mogelijkheden om de dialoog te stimuleren. OV-autoriteiten kunnen OV-bedrijven stimuleren om initiatieven te nemen op MVO-gebied door hen meer beleidsvrijheid te geven en de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten en de mogelijke financiële voordelen en risico's te geven. OV-bedrijven worden gestimuleerd om kwaliteit te leveren. Ook een langere concessieduur kan daaraan bijdragen. Een scherpe handhaving en heldere afspraken zijn noodzakelijk. De malus en de media zijn de stok achter de deur. Een gezond vertrouwen, heldere communicatie en een sterkere stakeholderpositie van het ROCOV dragen bij aan een volwassen dialoog.

Ketenmanagement biedt mogelijkheden als het gaat om milieu en integriteit bij inkoopprocessen.

Onderzoeksvraag 5:

Wat zijn de belangrijkste wijzigingen voor duurzaamheidsverslaggeving door OV-bedrijven in de periode tussen de afronding van het onderzoek van Van de Pas en begin 2011?

De wijzigingen komen voort uit de nieuwe versie van de GRI-richtlijnen (GRI, 2006b). De belangrijkste wijzigingen voor OV-bedrijven zijn de volgende:

- meer aandacht voor het gebruik van het materialiteitsprincipe;
- rapporteren op drie niveaus mogelijk (C-, B- of A-niveau);
- nieuwe indicatoren op de onderwerpen klimaatverandering, reductie uitstoot broeikasgassen en efficiënt en duurzaam energieverbruik;
- beperktere rapportage over privacy terwijl dit thema wel actueel is in verband met de OV-chipcard.

Onderzoeksvraag 6:

Welke mogelijkheden zijn er voor OV-bedrijven om de MVO-verslaggeving verder te verbeteren?

Gebleken is dat de NS op B+-niveau rapporteert behalve wat betreft het overleg met belanghebbenden. De overige OV-bedrijven waarvan een jaarverslag is geanalyseerd maken geen gebruik van de GRI-richtlijnen en zouden ook het C-niveau niet halen. Het is mogelijk voor OV-bedrijven om het C-

niveau op korte termijn te bereiken. In hoofdstuk 5 zijn daarvoor aanbevelingen gegeven. Enkele daarvan zijn het gebruik van de GRI-inhoudsopgave en vermelden dat het materialiteitsprincipe wordt gebruikt en op welke wijze.

In hoofdstuk 4 zijn drie thema's benoemd waarmee OV-bedrijven zich goed kunnen profileren. Daarnaast is sociale veiligheid aangemerkt als belangrijk thema. In hoofdstuk 5 zijn aanbevelingen gegeven om de verslaglegging op deze onderwerpen te verbeteren. Het benoemen van deze vier belangrijke thema's past binnen het materialiteitsbeginsel waarbij moet worden gemotiveerd over welke onderwerpen wordt gerapporteerd.

In hoofdstuk 5 is een aantal andere aanbevelingen gegeven voor MVO-verslaglegging. Deze zijn voor OV-bedrijven van belang om door te groeien naar niveau B als zij niveau C hebben behaald en de hierboven genoemde mogelijkheden voor de vier belangrijke thema's hebben benut.

Het antwoord op de probleemstelling

Als OV-bedrijven MVO in de praktijk willen brengen en daar vervolgens verslag van doen dan is het noodzakelijk om eerst een basis te creëren voor MVO-verslaglegging. De GRI-richtlijnen zijn geschikt als kader. Als OV-bedrijven de GRI-richtlijnen gebruiken dan is een rapportage op C-niveau een minimale basis. Bij de meeste van de onderzochte OV-bedrijven ontbreken nog onderdelen in het verslag die daarvoor nodig zijn. Het is wel mogelijk om aan de hand van de gegeven aanbevelingen in hoofdstuk 5 het C-niveau te bereiken. Dan is een eerste stap gezet.

Er zijn diverse mogelijkheden voor OV-bedrijven om MVO in de praktijk te brengen. Er zijn vier thema's genoemd die prioriteit verdienen. Op deze gebieden moeten er mogelijkheden zijn om winst situaties te creëren. De staat als wetgever eisen stelt op deze gebieden. Ook de OV-autoriteiten stellen kwaliteitseisen op de meeste van deze gebieden. Voor een deel van de thema's geldt dat er ook aandacht is vanuit de landelijke politiek. Dit is gebaseerd op actuele inzichten over MVO in het algemeen en op actuele inzichten die specifiek van belang zijn voor de sector, vallend onder de drie drijfveren Compliance, Cost en Collaboration. Wat betreft Collaboration komt daar bij dat er procesmatig mogelijkheden zijn voor OV-autoriteiten om OV-bedrijven te stimuleren om zelf meer initiatieven te nemen en daarmee hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ook een sterke stakeholderspositie van reizigersorganisaties is daarvoor een stimulans. OV-autoriteiten zullen wel een sturende rol blijven hebben om de maatschappelijke kwaliteit van het OV te waarborgen.

Als OV-bedrijven met de vier genoemde thema's aan de slag gaan dan bieden de GRI-richtlijnen mogelijkheden om daar op een goede manier verslag van te doen. In hoofdstuk 5 zijn aanbevelingen gegeven voor de toepassing van de GRI-richtlijnen op deze gebieden.

Buiten de vier prioritaire thema's zijn er nog diverse andere mogelijkheden om MVO in de praktijk te brengen. Deze zijn besproken in hoofdstuk 4. De GRI-richtlijnen bieden voor het grootste deel van deze aspecten de mogelijkheid om daarvan verslag te doen. In hoofdstuk 5 zijn er aanbevelingen gegeven voor de toepassing van de GRI-richtlijnen daarvoor. Deze kunnen worden gebruikt als OV-bedrijven willen doorgroeien naar niveau B.

6.2 Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek en de conclusies die daaruit voortvloeien worden de volgende aanbevelingen gedaan.

Aanbevelingen aan OV-bedrijven voor MVO-verslaglegging op basisniveau

Aanbeveling 1:

Gebruik de GRI-richtlijnen bij het opstellen van een MVO-verslag.

Aanbeveling 2:

Pas de aanbevelingen voor MVO-verslaglegging bedoeld om het C-niveau te bereiken, toe.

Aanbevelingen thema 1: Materieel

Aanbeveling 3:

Het advies aan OV-autoriteiten is om door te gaan met het stimuleren van investeringen in milieuvriendelijk, toegankelijk en comfortabel materieel met goede informatievoorziening. Een extra stimulans wordt gegeven door het gebruik van bussen die schoner en stiller zijn extra te waarderen in de gunningscriteria.

Aanbeveling 4:

Het advies aan OV-bedrijven is om de aanbevelingen voor MVO-verslaglegging met prioriteit 2 uit hoofdstuk 5 voor het onderdeel Milieu toe te passen zodat het aspect geluid beter naar voren komt en de vergelijkbaarheid van MVO-verslagen van ondernemingen verbetert.

Aanbevelingen thema 2: Klantgerichtheid

Aanbeveling 5:

Het advies aan OV-bedrijven is om te zoeken naar mogelijkheden om verbindingen die in eerste instantie onrendabel lijken te zijn toch rendabel te maken. Het is de taak van OV-autoriteiten om dit te stimuleren door dit extra te waarderen in de gunningscriteria.

Aanbeveling 6:

Alle OV-bedrijven zouden reizigers die moeite hebben met de OV-chipcard de helpende hand moeten bieden, bijvoorbeeld door het geven van praktijkvoorlichting.

Aanbeveling 7:

Het advies aan OV-bedrijven is om de aanbevelingen voor MVO-verslaglegging met prioriteit 2 uit hoofdstuk 5 voor het onderdeel Productverantwoordelijkheid toe te passen zodat een duidelijk beeld ontstaat over klanttevredenheid en over de aangeboden diensten en de bijbehorende tarieven.

Aanbevelingen thema 3: Verkeersveiligheid

Aanbeveling 8:

Voorlichting en training voor chauffeurs behoren in ieder OV-bedrijf te worden gegeven, ook over het gebruik van alcohol en drugs en over rij- en rusttijden. Ook eenvoudige maatregelen als het plaatsen van dode hoekspiegels moeten standaard zijn.

Aanbeveling 9:

Het advies aan het lectoraat Transport and Logistics van de NHTV is om onderzoek te doen naar de mogelijkheden die in in-carttechnologie en andere innovatieve voorzieningen bieden om het aantal ongevallen waarbij treinen, bussen en trams zijn betrokken terug te dringen.

Aanbeveling 10:

Het is de taak van OV-autoriteiten om initiatieven om de verkeersveiligheid te verhogen te stimuleren door dit op te nemen in de gunningscriteria zodat OV-bedrijven worden gestimuleerd om maatregelen te treffen.

Aanbeveling 11:

Het advies aan OV-bedrijven is om in MVO-verslaglegging over het onderwerp verkeersveiligheid in bredere zin te rapporteren, dus ook over voorlichting en training, misbruik van alcohol en drugs, rij- en rusttijden en andere maatregelen om de verkeersveiligheid te verbeteren.

Aanbevelingen thema 4: Sociale veiligheid

Aanbeveling 12:

Het advies aan het lectoraat Transport and Logistics is om onderzoek te doen naar het actuele beleid van OV-bedrijven en OV-autoriteiten voor sociale veiligheid en de mogelijkheden om in onderlinge samenwerking het aantal incidenten te minimaliseren.

Aanbeveling 13:

Het advies aan OV-bedrijven is om bij het in de praktijk brengen van MVO sociale veiligheid prioriteit te geven naast de hierboven genoemde thema's.

Aanbeveling 14:

Het advies aan OV-bedrijven is om in de rapportage over sociale veiligheid op te nemen het aantal incidenten, waarderingcijfers van reizigers voor sociale veiligheid en indien van toepassing maatregelen voor verbetering.

Aanbevelingen voor het samenwerkingsproces

Aanbeveling 14:

Het advies aan OV-autoriteiten is om te werken met opbrengstcontracten, meer beleidsvrijheid te geven aan OV-bedrijven en gebruik maken van mogelijkheden om de concessieduur te verleggen wanneer deze zich voordoen. Daaraan is onlosmakelijk een scherpe handhaving aan verbonden evenals het creëren van duidelijke kaders en het maken van duidelijke afspraken in de aanbestedingsfase.

Aanbeveling 15:

OV-bedrijven dienen zowel naar reizigersorganisaties als naar OV-autoriteiten duidelijk te zijn over de mogelijkheden die er zijn om de maatschappelijke kwaliteit te verbeteren maar ook over wensen die niet kunnen worden gerealiseerd.

Aanbeveling 16:

Het advies aan OV-bedrijven is om naast een MVO-verslag gebruik te maken van andere media, toegesneden op de gebruikers van de te presenteren informatie.

Het vervolg

Aanbeveling 17:

Het advies aan het lectoraat Transport and Logistics is om in 2015 een evaluatie-onderzoek uit te voeren naar aanleiding van de hierboven genoemde aanbevelingen. Indien er voldoende vooruitgang is geboekt kan de stap worden gemaakt naar de volgende fase.

Aanbeveling 18:

Het advies aan OV-bedrijven is om zich in een volgende fase van het integreren van MVO toe te leggen op de thema's duurzame arbeidsmarkt, ketenmanagement en privacy. Daarbij kunnen zij gebruik maken van de mogelijkheden die in dit onderzoek naar voren zijn gekomen.

Aanbeveling 19:

Pas de aanbevelingen voor MVO-verslaglegging met prioriteit 3 en prioriteit 4 uit hoofdstuk 5 toe in een volgende fase van het integreren van MVO in de volgorde die in hoofdstuk 5 is aangehouden.

Aanbeveling 20:

Het advies aan het lectoraat Transport and Logistics is om te zijner tijd in kaart te brengen hoe OV-bedrijven kunnen komen tot rapportage op B-niveau door het uitvoeren van de aanbevelingen 18 en 19, het toepassen van reeds bestaande en nieuwe best practises en in te spelen op nieuwe ontwikkelingen op MVO-gebied.

BRONNENLIJST

Geraadpleegde literatuur

Air France KLM, *Corporate Social Responsibility Report 2009-10*, Schiphol/Paris (France), 2010

"*Anders Ja D66*", *Verkiezingsprogramma D66 voor de Tweede Kamer 2010-2014*, 2010 (zie www.D66.nl)

Arriva plc, *Another year on our travels, Annual Report & Accounts 2009*, Sunderland (GB), 2010

Bakker, C.G. en Steenbergen-Meertens, E., *IKZ-integrale kwaliteitszorg en verbetermanagement*, Noordhoff Uitgevers, 2006

Bestuur Regio Utrecht, *Europese aanbestedingsprocedure Kenmerk: 2010-071372*, Utrecht, 7 juni 2010 (zie www.regioutrecht.nl)

ChristenUnie, *Vooruitzien Christelijk-sociaal perspectief, Verkiezingsprogramma ChristenUnie 2010-2014*, Amersfoort, 2010 (zie www.christenunie.nl)

"*Coalitieakkoord tussen de Tweede Kamerfracties van CDA, PvdA en ChristenUnie*", 2007 (zie www.rijksoverheid.nl)

Connexion holding, *Connexion holding Jaarverslag 2009*, Hilversum, 2010

DHV Consultancy and Engineering, *Corporate Responsibility Report 2009*, Amersfoort, 2010

Du Plessis, C., *Taking sustainability to the corners of the earth, Challenges and opportunities of the way forward*, Sustainable Building '02 conference, 25 september 2002, Oslo, Norway (http://researchspace.csir.co.za/dspace/bitstream/10204/1996/1/Du%20Plesis_2002_1.pdf)

EFFAS (The European Federation of Financial Analysts Societies) en DVFA (Society of Investment Professionals in Germany), *KPIs for ESG, A Guideline for the Integration of ESG into Financial Analysis and Corporate Valuation*, Frankfurt am Main, Deutschland, 2010 (zie www.effas-esg.com)

Elkington, J., *Cannibals with Forks*, 1997, Oxford, UK

Ellenbroek, E. (16 mei 2011), *Na 57 jaar is de trein terug in Veendam*, Trouw, p. 10

"*Gedoogakkoord VVD-PVV-CDA*", 2010 (zie www.rijksoverheid.nl)

"*Gezamenlijke evaluatie participatietop kabinet / sociale partners*", 2009 (zie www.minszw.nl)

Global Reporting Initiative, *Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving 2002*, Amsterdam, 2002 (zie www.globalreportinginitiative.org)

Global Reporting Initiative, *GRI Boundary Protocol*, Amsterdam, January 2005 (zie www.globalreportinginitiative.org)

Global Reporting Initiative, *GRI Logistics and Transportation Sector Supplement Pilot Version 1.0*, Amsterdam, May 2006a (zie www.globalreportinginitiative.org)

Global Reporting Initiative, *Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving versie 3.0*, Amsterdam, 2006b (zie www.globalreportinginitiative.org)

Global Reporting Initiative, *The Earth Charter, the GRI and the Global Compact, Guidance to Users on the Synergies in Applications and Reporting*, Amsterdam, 2008

Global Reporting Initiative, *GRI and ISO26000: How to use GRI Guidelines in conjunction with ISO26000*, Amsterdam, 2010

Goddijn, S.T. en Vlieger, J.J. de (ed.), *MVO in ketens, Een MVO-ketensamenwerkingsmodel en een voorstel tot de ontwikkeling van een GRI-jaarrapport voor de foodsector*, Rapport, 5.04.09, LEI, Den Haag, oktober 2004

HTM, *HTM in 2008*, Den Haag, 2009
(zie http://www.htm.net/Documenten/jaarverslag_2008_def.pdf)

HTM, *Jaarverslag HTM 2009, HTM op koers voor nieuwe uitdagingen*, Den Haag, 2010
(zie www.htmjaarverslag.nl/2009/)

International Finance Corporation and Global Reporting Initiative, *Getting More Value Out of Sustainability Reporting, Connecting IFC's Sustainability Performance Standards and the GRI Reporting Framework*, Washington USA, 2010 (zie www.globalreportinginitiative.org)

International Organization for Standardization, *Guidance for social responsibility, Lignes directrices relatives à la responsabilité sociale*, ICS 03.100.01, Genève, CH, 2009
(zie http://www.iso.org/iso/iso_26000/iso26000_01.htm)

"Klaar voor de toekomst, Verkiezingsprogramma 2010 Groen Links", Groen Links, Utrecht, 2010
(zie www.groenlinks.nl)

Migo, M., Bennink, L. en Hoentjen, K. (red.), *CDA Verkiezingsprogramma 2010-2015 Slagvaardig en Samen*, Den Haag, 2010 (zie www.cda.nl)

Ministerie van Economische Zaken, *Kabinetsvisie Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2008-2011 "Inspireren, innoveren, integreren"*, Den Haag, 2007 (zie www.rijksoverheid.nl)

Ministerie van Economische Zaken, *Transparantiebenchmark 2010 criteria*, Den Haag, december 2009 (zie www.rijksoverheid.nl)

Ministerie van Economische Zaken, *MVO voortgangsrapportage*, Den Haag, januari 2010
(zie www.rijksoverheid.nl)

Monitoring Commissie Corporate Governance Code, *De Nederlandse corporate governance code, Beginselen van deugdelijk ondernemingsbestuur en best practice bepalingen 2008*, z.j.
(zie www.commissiecorporategovernance.nl)

MVO Nederland, *Stand van zaken MVO in Nederland medio 2007, Veel dynamiek, beperkte verankering*, Utrecht, 2007 (zie www.mvonderland.nl)

MVO Nederland, *Trends en ontwikkelingen in het MVO-speelveld medio 2008*, Utrecht, 2008
(zie www.mvonderland.nl)

NS Groep NV, *Gesprek van de dag, Jaarverslag 2010*, Utrecht, 2011

"Orde op zaken, Verkiezingsprogramma 2010-2014", VVD, Den Haag, 2010 (zie www.vvd.nl)

"Outcome of the work of the Ad Hoc Working Group on long-term Cooperative Action under the Convention", Cancun, 2010
(zie http://unfccc.int/files/meetings/cop_16/application/pdf/cop16_lca.pdf)

Partij voor de Vrijheid, *De agenda van hoop en optimisme, Een tijd om te kiezen: PVV 2010-2015*, Verkiezingsprogramma PVV 2010-2015, 2010 (zie www.pvv.nl)

"Programma van Eisen Aanbesteding stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe, versie 1.3, 11 augustus 2008
(zie http://www.busfoto.nl/foto/downloads/11-08-2008_PvE_Groningen-Drenthe.pdf)

Proper, J.W., *Deel 2: Wet personenvervoer 2000*, diktaat t.b.v. het vak Personenvervoer van de opleiding Verkeerskunde aan de NHTV te Breda, Breda, 2007

PvdA, *"Iedereen telt mee, De kracht van Nederland, Verkiezingsprogramma Tweede Kamerverkiezingen 2010*, Partij van de Arbeid, Amsterdam, 2010 (zie www.pvda.nl)

Pas, R.A.M. van de, *Maatschappelijk verantwoord Ondernemen in het personenvervoer: van fenomeen naar proces*, NHTV Breda, 2006

Pouwels. M., *De invloed van het Global Reporting Initiative op het institutionele veranderingsproces in duurzaamheidsverslaggeving*, Utrecht, 2005

Provincie Gelderland, *Programma van Eisen Veluwe en Achterhoek/Rivierenland versie 8*, Arnhem, 8 mei 2009 (zie http://sis.prv.gelderland.nl/brondoc/PS/2009/NOTITIE/SIS_7118B2.PDF)

Provincie Noord-Brabant, *Deel 5 Programma van Eisen aanbesteding openbaar vervoer*, 18 april 2006 (zie www.reizigersoverlegbrabant.nl)

Provincie Utrecht, *Aanbesteding concessie Streekvervoer provincie Utrecht, Definitief Programma van Eisen*, Utrecht, september 2007

Raad voor de Jaarverslaglegging, *RJ-Uiting 2009-8, 'Herziene Richtlijn 400 Jaarverslaglegging en Handreiking voor Maatschappelijke verslaggeving'*, Amsterdam, 2009 (www.rjnet.nl)

Raad voor Verkeer en Waterstaat, *De waarde van het openbaar vervoer*, Den Haag/Rotterdam, 2004

Schultz van Haegen, mw. drs. M.H, Staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat, *Vervoersconcessie voor het hoofdrailnet 2005-2015 (n.a.v. de evaluatie van de spoorwetgeving door de minister van V en W via het wijzigingsbesluit d.d. 21 juni 2010 met het kenmerk VenW/DGMO-2010/5636 gewijzigde versie)*,
http://www.denederlandsegrondwet.nl/9353000/1/j4nvg5kjq27kof_j9vvihlf299q0sr/vigi78849exr/f=/blg70862.pdf

Sociaal-Economische Raad, *De winst van waarden*, Advies over maatschappelijk ondernemen uitgebracht aan de staatssecretaris van Economische Zaken, publicatienummer 11, Den Haag, 15 december 2000

Sociaal-Economische Raad, *waarde winnen, ook in de keten, Eerste voortgangsrapportage initiatief Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*, Den Haag, 2009

SP, *Een beter Nederland voor minder geld*, Verkiezingsprogramma SP 2011-2015, Rotterdam, 2010 (zie www.sp.nl)

Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid, *SWOV-Fact sheet Verkeersonveiligheid van openbaar vervoer*, Leidschendam, februari 2011
(zie http://www.swov.nl/rapport/Factsheets/NL/Factsheet_Openbaar_vervoer.pdf)

"Tripartiete beleidsinzet; 27 juni 2007" (zie <http://www.stvda.nl/nl/publicaties/convenanten/2000-2009/2007/20070627.aspx>)

Tulder, R. van en Zwart, A. van der, *Reputaties op het spel: maatschappelijk verantwoord ondernemen in een onderhandelingsamenleving*, 1^e druk, Utrecht: Het Spectrum

Veolia Environnement, *Veolia Environnement Reference document 2009*, Paris (France), 2010 (zie www.veolia.com/en)

Veolia Transport, *Business Overview 2009*, Paris (France), 2010 (zie www.veolia-transport.com)

Vos, G.C.J.M., Dijkstra, G. en Berg, K. van den, *De meerwaarde van maatschappelijk verantwoord ketenmanagement: van moeten naar willen*, Assen: Koninklijke Van Gorcum, 2008

"Vrijheid en verantwoordelijkheid", Regeerakkoord VVD-CDA, 2010 (zie www.rijksoverheid.nl)

World Commission on Environment and Development, *"Our Common Future"*, United Nations General Assembly, 4 August 1987

Internetbronnen:

- <http://www.globalreportinginitiative.org>
- <http://www.globalreporting.org/CurrentPriorities/SupplyChain/SupplyChainDisclosure/SupplyChain+Disclosure.htm>
- <http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/FB8CB16A-789B-454A-BA52-993C9B755704/0/ApplicationLevels.pdf>
- <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ApplicationLevels/>
- <http://wetten.overheid.nl>
- <http://www.st-ab.nl/wettenoverige.htm>
- <http://www.energieraad.nl>
- <http://www.rover.nl/dossiers/concessies.php?pagina=con070624>
- http://www.arriva.co.uk/arriva/en/corporate_responsibility/
- http://europa.eu/legislation_summaries/environment/air_pollution/128186_nl.htm
- <http://www.bedrijfspunt.nl>
- http://www.rivm.nl/rvs/Images/E-PRTR%20richtsnoerendocument_tcm35-40186.pdf
- <http://www.cbr.nl>

Interviews:

- Kempen, G. van, beleidsmedewerker Provincie Utrecht, Utrecht, 18 maart 2011
- Ouwehand, R., concessiemanager voor provincie Utrecht en BRU-gebied Connexxion, Hilversum, 12 april 2011
- Pelsma, G., Boogaard, P. van den en Veen, mw. I. van der, allen werkzaam als beleidsmedewerker bij de Provincie Gelderland, Arnhem, 15 maart 2011
- Tilburg, ir. R.A. van, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en Trijbels, ing. R.P., projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011
- Vliet, S. van der MSc., Adviseur Mobycon en secretaris ROCOV, Utrecht 19 april 2011
- Wouw, K. van de, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en Aalbers, P., assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011

LIJST MET AFKORTINGEN

MVO: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
OV: Openbaar Vervoer
GRI: Global Reporting Initiative
SER: Sociaal-Economische Raad
EFQM: European Foundation for Quality Management
ESCF: European Corporate Sustainability Framework
ISO: International Organization for Standardization
OESO: Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
ILO: International Labour Organization
IFC: International Finance Corporation
UN: United Nations
EFFAS: European Federation of Financial Analysts Societies
DVFA: Deutsche Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management
KPI: Key Performance Indicators
ESG: Environmental, Social & Governance Issues
WIJ: Wet Investeren Jongeren
Wp 2000: Wet personenvervoer 2000
VNG: Vereniging Nederlandse Gemeenten
CAO: Collectieve Arbeidsovereenkomst
GL: Groen Links
CU: ChristenUnie
PI: Prestatie-indicator
SWOV: Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid
ROCOV: Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer
3P: Triple Bottom Line (People-Planet-Profit/Prosperity)
PvE: Programma van Eisen
IUCN: International Union for Conservation of Nature
BNP: Bruto Nationaal Product
IAO: Internationale Arbeidsorganisatie
amvb: algemene maatregel van bestuur
EEV: Enhanced environmentally friendly vehicle
WOR: Wet op de Ondernemingsraden

BIJLAGEN

Bijlage 1: achtergrondinformatie ketenmanagement

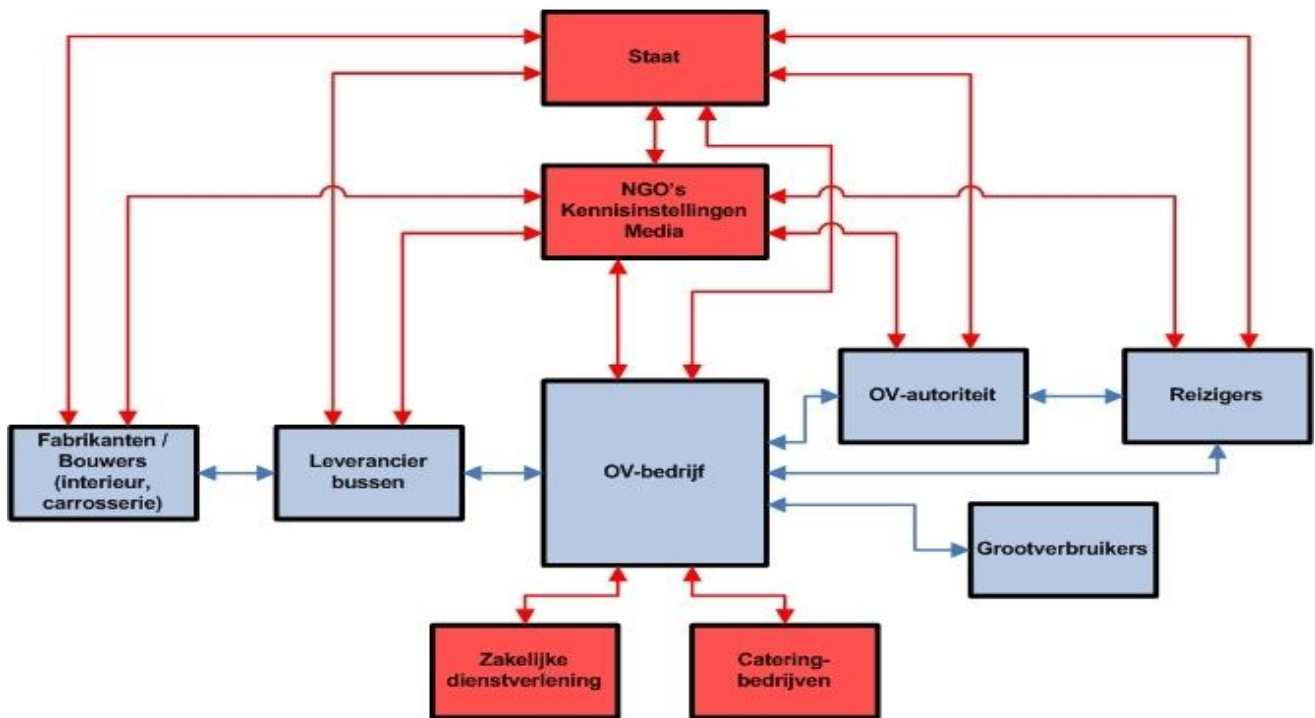
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op het belang van ketenmanagement, een onderwerp dat nog geen duidelijke plaats heeft in de GRI-richtlijnen. In deze bijlage staat enige achtergrondinformatie over het belang van de keten.

Ketenmanagement is gebaseerd op het concept 'Value Chain', de waardeketen. Bedrijven vervaardigen steeds minder producten en onderdelen zelf maar besteden dat uit. Globalisering en de vooruitgang in de technologie dragen daar aan bij. Ook kennis en technologie wordt betrokken van andere ondernemingen. Bedrijven gaan zich steeds meer specialiseren in hun eigen kerncompetenties. Daardoor ontstaat een 'keten' van bedrijven. Verschillende bedrijven voeren activiteiten uit die achtereenvolgens bijdragen aan het tot stand komen van een product. Dat gaat het over het winnen van grondstoffen, het vervaardigen van halffabrikaten, het vervaardigen van de producten, de distributie en dan de verkoop aan de klant. De toegevoegde waarde van een product wordt niet door één bedrijf gegenereerd maar elk van de bedrijven in de keten creëert op zichzelf toegevoegde waarde. De totale toegevoegde waarde van het vervaardigen en verkopen van een product is de toegevoegde waarde die in de gehele keten wordt gegenereerd. Er zijn steeds meer toeleveranciers, en dus ook afnemers.

De keten is in werkelijkheid complexer dan hierboven beschreven. Naast de activiteiten die hierboven zijn genoemd zijn er nog vele andere soorten toeleveranciers, niet alleen van producten maar ook van allerhande dienstverlening, onder andere zakelijke en facilitaire dienstverlening die ieder bedrijf nodig heeft. Daarom zou het een simplificatie van de werkelijkheid zijn om over een keten te spreken. Het gaat om een netwerk waar een bedrijf deel van uitmaakt.

Ook OV-bedrijven maken deel uit van zo'n netwerk. Dat netwerk bestaat bovendien niet alleen uit bedrijven die toeleveren maar is, zeker omdat het om MVO gaat, breder. Het OV-bedrijf heeft een positie binnen de maatschappij. Daarin zijn er diverse stakeholders waaronder ook overheden, consumentenorganisaties en non-gouvernementele organisaties (zie ook Van de Pas, 2006, p. 57). Het gaat niet alleen om de economische toegevoegde waarde, die centraal staat in de waardeketen, maar ook om de maatschappelijke waarde.

Figuur 1: de keten in het netwerk



In de figuur zijn niet alle partijen in beeld gebracht die deel uitmaken van het netwerk. Een aantal partijen is geselecteerd die van belang zijn om het onderscheid tussen de keten (blauw) en de aanvulling die de netwerkbenadering biedt (rood) weer te geven. De pijlen zijn in twee richtingen weergegeven om de dialoog te benadrukken van bedrijven met de Staat, de Burgerij en andere marktpartijen. Voor MVO is dat heel wezenlijk.

Bijlage 2: overzicht relevante wetgeving MVO

In paragraaf 3.1 zijn de belangrijkste punten beschreven wat betreft wetgeving die van belang is voor MVO. In deze bijlage staat het volledige overzicht.

Tabel 1: Overzicht van wetgeving die van belang is voor MVO

Wet	Toelichting relevantie
Algemene wet gelijke behandeling (1994)	People, diversiteitsbeleid
Arbeidsomstandighedenwet (1929)	People, gezondheid en veiligheid
Arbeidstijdenwet (1999)	People, gezondheid en veiligheid
Boswet (1961)	Planet, biodiversiteit
BW boek 2 (1976)	Profit: belangrijk i.r.t. kapitaalverstrekkers en financiële en MVO-verslaglegging
BW boek 3 (1992)	Profit: belangrijk i.r.t. werknemers en kapitaalverstrekkers
Comptabiliteitswet (2001)	Deze is van belang voor zover de staat toezichthouder, en dus stakeholder, is.
Elektriciteitswet (1998)	Planet, energie
Gezondheids- en welzijnswet voor dieren (1992)	Dit onderwerp is niet opgenomen in GRI-richtlijnen versie 3.0, is wel een steeds actueler onderwerp bij MVO.
Mededingingswet (1997)	People, corruptie
Natuurbeschermingswet (1998)	Planet, biodiversiteit
Pensioenwet (december 2006), vervangt Pensioen- en Spaarfondsenwet	Profit, pensioenvoorziening (EC3)
Tijdelijke wet loondispensatie	People, arbeidsomstandigheden
Warenwet (1935)	People, productverantwoordelijkheid
Waterwet (2009)	Planet, water
Werkloosheidswet (1986)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer.
Wet aanpassing arbeidsduur (2000)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer.
Wet aansprakelijkheid kernongevallen (1979)	Er is geen directe relatie met onderwerpen in de GRI-richtlijnen maar het kan voorkomen dat een bedrijf aansprakelijk kan worden gesteld voor een kernongeval jegens (de stakeholders in) de omgeving.
Wet aansprakelijkheid olietankschepen (1975)	Er is geen directe relatie met onderwerpen in de GRI-richtlijnen maar het kan voorkomen dat een bedrijf aansprakelijk wordt gesteld voor een olieramp jegens (de stakeholders in) de omgeving. Een recent voorbeeld is de olieramp die door schuld van BP is veroorzaakt.
Wet arbeid en zorg (2001)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer, (bevordering) diversiteitsbeleid
Wet arbeid vreemdelingen (1994)	People, diversiteitsbeleid
Wet belastingen op milieugrondslag (1994)	Profit, economische prestaties en Planet, energie/water/afval
Wet bescherming persoonsgegevens (2000)	People, privacy
Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (2002)	People, corruptie en concurrentiebelemmerend gedrag
Wet bodembescherming (1986)	Planet, afvalwater en afvalstoffen
Wet gelijke behandeling op grond van handicap	People, diversiteitsbeleid

of chronische ziekte (2003)	
Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid (2004)	People, diversiteitsbeleid
Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen (1980)	People, diversiteitsbeleid
Wet geluidhinder (1979)	Planet. Voor geluid zijn geen algemene indicatoren opgenomen. Wel kunnen bedrijven in verschillende sectoren hiermee te maken hebben.
Wet handhaving consumentenbescherming (december 2006)	People, productverantwoordelijkheid
Wet Investeren in Jongeren (juli 2009)	People, diversiteitsbeleid. Deze wet schept geen verplichtingen aan bedrijven maar bedrijven kunnen wel een rol spelen in dit beleidsterrein.
Wet inzake de luchtverontreiniging (1970)	Planet, luchtmissies
Wet kinderopvang (2004)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer, diversiteitsbeleid
Wet melding collectief ontslag (1976)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet milieubeheer (1979)	Planet, diverse onderwerpen
Wet minimumloon en minimum vakantiebijslag (1968)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet Oneerlijke Handelspraktijken (2008)	People, productverantwoordelijkheid
Wet op de Accijns (1991)	Planet, brandstofverbruik
Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) (1966)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet op de bedrijfsorganisatie (1950)	Art. 71: de taak van een bedrijfslichaam is het bevorderen van een bedrijfsuitoefening die het algemeen belang dient (SER 2000, p. 64).
Wet op de Collectieve Arbeidsovereenkomst (1927)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet op de dierenbescherming (1961)	Niet opgenomen in GRI-richtlijnen versie 3.0, is wel een steeds actueler onderwerp bij MVO.
Wet op de dividendbelasting (1965)	Profit: economische prestaties, verdeling onder stakeholders
Wet op de Economische Delicten (1950)	Context: compliance
Wet op de ondernemingsraden (1971)	People: vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen
Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (februari 2006)	Profit: economische prestaties, verslaglegging, transparantie naar stakeholders
Wet op het financieel toezicht (september 2006)	Profit: economische prestatie-indicatoren (soliditeit)
Wet rol werknemers bij Europese rechtspersonen (2005)	People: vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen
Wet schadefonds olietankschepen (1981)	Planet, afvalwater en afvalstoffen
Wet toezicht financiële jaarverslaglegging (2006)	Profit
Wet toezicht trustkantoren (2004)	Profit, economische prestaties, integere bedrijfsvoering (corporate governance)
Wet tot uitvoering van de Richtlijn van de raad van de Europese Gemeenschappen betreffende informatie van de werknemer over zijn arbeidsovereenkomst of arbeidsverhouding (1993)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet tuchtrechtspraak bedrijfsorganisatie (2004)	context: compliance (dan betreft het verordeningen van bijvoorbeeld een bedrijfsschap)

Wet vervoer gevaarlijke stoffen (1995)	Planet, transport
Wet voorkoming misbruik chemicaliën (1995)	Planet, luchtmissies, afvalwater en afvalstoffen
Wet wijong (1997)	People, diversiteit en kansen
Wet werk en bijstand (2003)	People; deze wet schept geen verplichtingen aan bedrijven maar bedrijven kunnen wel een rol spelen in dit beleidsterrein.
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) (2005)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Wet verbetering Poortwachter (2001)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Ziektewet (1913)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer
Zorgverzekeringswet (2005)	People, verhouding tussen werkgever en werknemer; werkgever kan overeenkomst aangaan met zorgverzekeraar waarbij verzekerden een collectiviteitsvoordeel van maximaal 10% verkrijgen.

Bijlage 3: MVO in verkiezingsprogramma's politieke partijen

In paragraaf 3.3.1 staan de belangrijkste punten uit de verkiezingsprogramma's van de belangrijke politieke partijen voor de Tweede Kamerverkiezingen van 2010 voor MVO. Hieronder staat een uitgebreider overzicht van wat er in verkiezingsprogramma's van de grotere politieke partijen is geschreven over MVO.

Groen Links⁵¹

H2 "Groene economie" punt 2:

- Overheid ondersteunt MVO
- Overheid koopt duurzaam in
- Snel vergunningen verlenen aan groene initiatieven van bedrijven

H2 "Bewust consumeren en produceren":

- Ketenvaerantwoordelijkheid naar consumenten: milieu, mensenrechten en arbeid
- Ketenvaerantwoordelijkheid buitenlandse dochters en toeleveranciers
- Rapportage grote bedrijven op dit gebied verplicht

Socialistische Partij (SP)⁵²

MVO komt in dit verkiezingsprogramma niet voor.

CDA (Christen-Democratisch Appèl)⁵³

H4 over ondernemen punt 4.1.8 en 4.1.9:

- "Bovenwettelijk": er wordt niet uitgelegd wat hiermee wordt bedoeld maar het lijkt erop dat het CDA terughoudend wil zijn met wetgeving op dit gebied maar de nadruk legt op de eigen vaerantwoordelijkheid van bedrijven.
- Duurzaam inkopen door de overheid.
- Het CDA benadrukt de belangen van stakeholders. De nadruk wordt gelegd op milieu, de klant en het product.
- Het CDA benadrukt dat MVO een plaats moet krijgen in de kernactiviteiten van het bedrijf.
- In punt 4.1.9 pleit de partij voor Maatschappelijk Vaerantwoord Concurreeren. Het gaat om de vooruitgang van MVO.

VVD (Volkspartij voor Vrijheid en Democratie)⁵⁴

H1 over Ondernemen paragraaf 1.5:

- De paragraaf gaat over innovatie. Er staat een alinea in die o.a. gaat over de 'biobase economy' (grootschalig gebruik van biomassa). De VVD ziet hier een voortrekkersrol voor Nederlandse bedrijven .

D66 (Democraten 66)⁵⁵

Anders energie opwekken en gebruiken:

- Voorstander MVO en certificering
- Rol overheid bij innovatie op het gebied van duurzame energie

PvdA (Partij van de Arbeid)⁵⁶

Paragraaf 2.4: Een duurzame toekomst:

- Bedrijfsleven speelt belangrijke rol bij duurzaamheid en ontwikkeling in ontwikkelingslanden
- Overheid: positieve prikkels, sancties en regelgeving; zet zich in voor vervolgen bedrijven die mensenrechten schenden

⁵¹ "Klaar voor de toekomst, Verkiezingsprogramma 2010 Groen Links"

⁵² SP, 2010

⁵³ Migo, Bennink en Hoentjen (red.), 2010

⁵⁴ "Orde op zaken, Verkiezingsprogramma 2010-2014"

⁵⁵ "Anders Ja D66, Verkiezingsprogramma D66 voor de Tweede Kamer 2010-2014"

⁵⁶ PvdA, 2010

- Verslaggeving: meer inzicht in relatie moederbedrijf en dochterbedrijven

PVV (Partij voor de Vrijheid)⁵⁷

Kiezen voor ondernemen:

- Afschaffen product- en bedrijfschappen

CU (ChristenUnie)⁵⁸

Paragraaf 2.2: Ruimte voor ondernemen:

- Aandacht voor MVO belangrijk vanwege grote verschillen tussen bedrijven
- Benadrukt zelfregulering
- Meer dan de helft rapporteert over ketenbeheer (constatering)
- Kinderarbeid en schending van mensenrechten, belangrijk thema bij de CU, maken vaak onderdeel uit van productieketens
- 4 "O"'s: ondernemen, overheid, onderwijs en onderzoek
- Duurzaam inkopen door de overheid
- Verplichte rapportage en duurzaam inkopen in samenhang met MVO-criteria m.b.t. overheidssteun
- Internationaal MVO en betaalbaar voedsel
- Heldere codes m.b.t. mensenrechten, milieu, arbeid en eerlijke handelspraktijken

⁵⁷ Partij voor de Vrijheid, 2010

⁵⁸ ChristenUnie, 2010

Bijlage 4: wijzigingen GRI-richtlijnen versie 3.0 t.o.v. de versie uit 2002

In paragraaf 3.4 staan de belangrijkste wijzigingen per onderdeel van de GRI-richtlijnen in de nieuwe versie van de GRI-richtlijnen (GRI, 2006b) ten opzichte van de versie uit 2002 (GRI, 2002). Hieronder staat een uitgebreider overzicht.

1. Visie en strategie / Profiel

Opvallende verschillen in de verklaring van de algemeen directeur:

- Overleg met belanghebbenden ontbreekt.
- Invloed trends (bijv. economische crisis) die van invloed zijn op de organisatie is toegevoegd.
- Mening over prestaties in relatie tot doelen i.p.v. een beschrijving.
- Meer toekomstgericht

Opvallende verschillen in de verklaring omtrent visie en strategie:

- Overleg met de belanghebbenden ontbreekt. Wel nemen de gevolgen van activiteiten voor belanghebbenden een centrale plaats in.
- Relatie tussen het naleven van internationaal overeengekomen standaarden en de strategie en het succes van de organisatie op de langere termijn is toegevoegd.
- Er wordt meer de nadruk gelegd op prestaties, wel in relatie tot doelstellingen; "van binnen naar buiten".
- Ook hier een beoordeling van de redenen voor boven of onder de maat presteren.
- Er moet worden ingegaan op risico's en mogelijkheden die duurzaamheidstrends met zich meebrengen voor de organisatie. Hier komen doelstellingen wel expliciet aan de orde. Ook op risicobeheersing moet worden ingegaan. Hier gaat het dus om "van buiten naar binnen".

Wijzigingen onderdeel 2, Organisatieprofiel

- In 2.8 staat de Toegevoegde Waarde niet vermeld
- In 2.8 staat bij "werknemers" niet of het alleen om werknemers in directe zin of ook werknemers in indirecte zin gaat. De laatste categorie wordt niet meer genoemd. Ook wordt niet genoemd dat dit per regio moet worden beschreven.
- Het overzicht van belanghebbenden staat niet meer hier vermeld maar in 4.14.
- De reikwijdte wordt behandeld in hoofdstuk 3
- Als 2.10 is toegevoegd het punt "onderscheidingen"
- Punt 2.18, criteria of definities die worden gebruikt bij het verslag doen van kosten en baten op economisch-, sociaal- of milieugebied, is weggelaten.

Wijzigingen onderdeel 3, verslagparameters en bestuursstructuur

- In 3.5 wordt expliciet genoemd het proces van het bepalen van de inhoud van het verslag (relevantie, prioritering, vaststellen belanghebbenden die rapport gebruiken)
- Afbakening verslag volgens Boundaries Protocol en vermelding beperkingen, ook qua reikwijdte (3.6 en 3.7, stond genoemd in 2.13)
- Significante veranderingen t.o.v. vorige verslagperiodes m.b.t. reikwijdte en meetmethoden (3.11) is toegevoegd.
- Geef aan hoe verslag wordt gedaan over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen etc. (3.8): dit stond onder 2.15
- Externe Assurance (3.13) stond onder 2.21.
- Veranderingen in de omvang, structuur etc. worden niet meer genoemd
- Processen om strijdige belangen van bestuursleden te vermijden is toegevoegd (onderdeel 4.6)
- Beleidsmaatregelen, missie- en beginselverklaringen en interne gedragscodes of uitgangspunten die van belang zijn voor economische, sociale en milieuprestaties: was 3.7, is 4.8.
- Beleidsmaatregelen of systemen voor beheer stroomopwaartse en stroomafwaartse effecten worden niet meer genoemd evenals initiatieven met betrekking tot rentmeesterschap (was 3.16)

- Verslag over indirecte economische, sociale en milieueffecten is weggelaten (was 3.17). In de prestatie-indicatoren (PI's) komt dit her en der wel terug.
- Beslissingen over (veranderingen in) de locatie van bedrijfsactiviteiten weggelaten (was 3.18)
- De programma's en procedures m.b.t. economische, sociale en milieuprestaties worden niet meer genoemd (was 3.19). Bij de PI's wordt wel gevraagd naar prestaties, meer dan in de eerdere versie (2002). In 4.9 komt dit wel terug.
- Toepassing certificatie weggelaten (was 3.20)
- Reactie organisatie op input belanghebbenden: gebruik voor vaststellen prestatienormen wordt niet meer expliciet genoemd (4.17)
- In de GRI inhoudsopgave wordt aangegeven dat per categorie informatie moet worden gegeven over de managementbenadering. Voor elke tabel met PI's staat deze informatie (in hoofdstuk 5). Het gaat om managementinformatie per categorie, maar dan niet op operationeel, maar op een iets hoger abstractieniveau, bijv. doelen en beleid die voor de gehele organisatie gelden, maatregelen in de aanvoerketen, lijst van certificeringen (was 3.20).
- In de GRI inhoudsopgave worden ook de sectorspecifieke indicatoren genoemd.

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de economische PI's in detail weergegeven.

Tabel 1: veranderingen binnen de economische prestatie-indicatoren

PI	PI nieuw	Korte duiding	Verandering
EC1		Netto omzet, aangevuld met bruto omzet (L&T)	Alleen in 2.8
EC2		Landelijk aandeel >25% Aandeel > 5% van BNP v/h land	Weg, in 2.8 >5% van totale opbrengsten
EC3		Kosten goederen, materialen	Niet terug te zien, in 2.8 wel hoeveelheid
EC4		Contracten betaald conform voorwaarden	Niet terug te zien
EC5		Totale kosten lonen/salarissen per land/regio, relatie met LA9 (LA10 nieuw)	Niet terug te zien, wel totale kosten als landelijk aandeel >5% van totale opbrengsten (2.8)
EC6		Betalingen aan kapitaalverstrekkers	EC1, opbouw vermogen in 2.8
EC7		Ingehouden winst	EC1, mogelijk in 2.8
EC8		Totaal belasting per land	Niet terug te zien
EC9		Ontvangen subsidie per land/regio	In EC4
EC10		Giften aan gemeenschap	In EC8 investeringen infrastructuur en diensten
EC11 (AV)		Overzicht leveranciers (>10%) Landen inkoop >5% BNP	In EC6 waar ook beleid is toegevoegd, kern
EC12 (AV)		Ontwikkeling infrastructuur voor school, ziekenhuis in land/regio	EC8, maar dan breed gezien
EC13 (AV)		Externe effecten	EC9
	EC2	Risico's als gevolg van klimaatverandering	
	EC3	Dekking verplichtingen i.v.m. uitkeringsplan	
	EC5	Spreiding in standaard aanvangssalaris en minimumloon op locaties	
	EC7	Lokale personeelswerving	

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de PI's op milieugebied in detail weergegeven.

Tabel 2: veranderingen binnen de prestatie-indicatoren voor milieu

PI	PI nieuw	Korte duiding	Verandering
EN1		Hoeveelheid gebruikte materialen	"anders dan water" verwijderd, water komt wel apart terug
EN2		%gebruikte materialen uit externe afvalbronnen	Geen
EN3		Direct energieverbruik primaire bron	Geen, nader uitgewerkt in commentaar L&T
EN4		Idem, maar dan indirect	Geen
EN5		Totaal waterverbruik	EN8
EN6		Land in beheer met hoge biodiversiteitswaarde	EN11
EN7		Significante gevolgen van productie voor biodiversiteit	EN12
EN8		Emissie broeikasgassen	EN16, gassen niet expliciet genoemd. Uitgewerkt in commentaar L&T
EN9		Emissie ozonafbrekende stoffen	EN19
EN10		NO, SO e.a. emissies	EN20
EN11		Totale hoeveelheid afval	EN22
EN12		Aanzienlijke lozingen op water	EN23, totaal aantal en volume benoemen
EN13		Totaal aantal en volume onopzettelijke lozingen chemische stoffen, olie, brandstof	Verwijderd
EN14		Significante milieueffecten producten en diensten	EN26, initiatieven ter compensatie benoemen
EN15		%gewicht producten dat kan worden teruggewonnen, is teruggewonnen?	EN27, maar hier gaat het erom of de verpakking is ingezameld
EN16		Aantal gevallen niet-naleving regelgeving op milieugebied	EN28, monetaire waarde boetes en aantal niet-monetaire sancties. Uitgewerkt in commentaar L&T
EN17(AV)		Initiatieven energie-efficiëntie en duurzame energiebronnen	EN6, aangevuld met verlaging energieverbruik als resultaat van initiatieven
EN18(AV)		Energiebehoefte belangrijke producten	Verwijderd
EN19(AV)		Ander indirect energieverbruik (upstream/downstream), zie EN4	Verwijderd
EN20(AV)		Waterbronnen/ecosystemen die gevolgen ondervinden van waterverbruik	EN9
EN21(AV)		Hoeveelheid grond- en oppervlaktewater als % van totale hoeveelheid water	Verwijderd
EN22(AV)		Hoeveelheid gerecycled en hergebruikt water	EN10, aangevuld met %
EN23 AV)		Totale hoeveelheid land t.b.v. productie	Verwijderd
EN24(AV)		Hoeveelheid ondoordringbaar oppervlak als % hoeveelheid land	Verwijderd
EN25(AV)		Gevolgen voor beschermde gebieden	EN14, beleid beheersen gevolgen

EN26(AV)		Veranderingen nationale habitats en % beschermd/hersteld	Verwijderd
EN27(AV)		Doelstellingen beschermen/herstellen	EN13, beschermde habitats
EN28(AV)		Soorten op rode lijst IUCN binnen invloedssfeer	EN15
EN29(AV)		Bedrijfseenheden met activiteiten bij beschermde gebieden	Verwijderd
EN30(AV)		Andere relevante indirecte uitstoot broeikasgassen (van andere organisaties)	EN17, kern
EN31(AV)		Productie, transport etc. afval Verdrag van Basel	EN24, gewicht noemen en % afval dat internationaal is getransporteerd
EN32(AV)		Waterbronnen/ecosystemen die gevolgen ondervinden van lozen/afvloeien	EN25, ook beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde aangeven
EN33(AV)		Prestaties leveranciers	Verwijderd
EN34(AV)		Aanzienlijke milieueffecten transport	EN29, deze is nader gespecificeerd
EN35(AV)		Totale milieu-uitgaven	EN30, milieubescherming
	EN5	Besparing energie door besparing en efficiëntieverbeteringen	
	EN7	Initiatieven verlaging indirecte energieverbruik, gerealiseerde verlaging	
	EN18	Initiatieven ter verlaging emissie broeikasgassen	

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de PI's voor het onderwerp Arbeidsomstandigheden in detail weergegeven.

Tabel 3: veranderingen binnen de prestatie-indicatoren voor Arbeidsomstandigheden

PI	PI Nieuw	Korte duiding	Verandering
LA1		Overzicht personeelsbestand naar regio, soort dienstverband en relaties met andere werkgevers	Is hetzelfde; type werk, regio, dienstverband
LA2		Netto gecreëerde werkgelegenheid en verloop	Alleen verloop, maar wel leeftijd, geslacht, regio
LA3		Vertegenwoordiging door vakbond of andere organisatie of CAO	LA4, alleen CAO
LA4		Beleed en procedures betrekken medewerkers bij veranderingen	LA5, alleen opzegtermijn en C(A)O
LA5		Beleed bij ziekte/bedrijfsongevallen ook in relatie tot richtlijnen IAO	Verwijderd
LA6		Officiële commissies werkgevers / werknemers gezondheid en veiligheid en % werknemers	LA6, alleen%
LA7		Gemiddeld aantal ziekte- en verzuimdagen en verloren arbeidsdagen en sterfgevallen	LA7, aantallen
LA8		Beleidsmaatregelen AIDS	Verwijderd, komt impliciet terug in nieuwe LA8
LA9		Gemiddeld aantal uren voor opleiding per werknemer, is investering in menselijk kapitaal	LA10, uitgewerkt in commentaar L&T, betreft verkeersveiligheidsstraining
LA10		Beleed gelijke behandeling en controle	Verwijderd
LA11		Samenstelling bestuurslichamen	LA13, leeftijdsgroep en maatschappelijke

		man/vrouw e.a. maatstaven voor diversiteit	lijke minderheid expliciet genoemd
LA12(AV)		Niet wettelijk voorgeschreven voorzieningen	Verwijderd
LA13(AV)		Voorzieningen vertegenwoordiging werknemer in besluitvorming	Verwijderd
LA14(AV)		Bewijs naleving IAO	Verwijderd
LA15(AV)		Overeenkomst met vakbonden e.a. organisaties, Gezondheid en veiligheid	LA9, afspraken
LA16(AV)		Programma's inzetbaarheid werknemer of begeleiding bij einde loopbaan	LA11, competentie management en levenslang leren, ook LA12 wat betreft loopbaanontwikkeling
LA17(AV)		Programma's vaardigheidsbeheer en levenslang leren	LA11, zie boven, dus samengevoegd in LA11
	LA3	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers, niet voor deeltijdmedewerkers	
	LA8	Opleidings-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's t.b.v. personeel en familie i.v.m. ernstige ziekten	Kern
	LA14	Verhouding basissalarissen man/vrouw	Kern

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de PI's voor het onderwerp Mensenrechten in detail weergegeven.

Tabel 4: veranderingen binnen de prestatie-indicatoren voor Mensenrechten

PI	Korte duiding	Verandering
HR1	Beleid e.d m.b.t. mensenrechten en controle en resultaten	Verwijderd
HR2	Bewijs dat bij besluitvorming inkoop en investeringen incl. selectie leveranciers rekening is gehouden met mensenrechten	HR2, % belangrijke leveranciers getoetst op naleving
HR3	Beleid evaluatie prestaties in aanvoerketen m.b.t. mensenrechten, controle, resultaten	Verwijderd
HR4	Beleid voorkomen discriminatie, controle, resultaten	HR4, totaal aantal gevallen
HR5	Beleid, procedures en programma's vrijheid vereniging en mate toepassing recht	HR5, risicovolle activiteiten, getroffen maatregelen
HR6	Beleid tegen kinderarbeid, procedures, programma's, controle, resultaat	HR6, risicovolle activiteiten, getroffen maatregelen
HR7	Idem voor gedwongen arbeid	HR7, idem
HR8(AV)	Opleiding werknemers beleid mensenrechten	HR3
HR9(AV)	Omschrijving beroepsprocedures mensenrechten, maar ook breder	Verwijderd (disciplinair beleid)
HR10(AV)	Beschrijving beleid klachtenprocedures. Mensenrechten, maar ook breder	Verwijderd (disciplinair beleid)
HR11(AV)	Opleiding veiligheidspersoneel aantal medewerkers, gemiddelde opleidingsduur	HR8, training beleid, % medewerkers
HR12(AV)	Beschrijving beleid, procedures, programma's rechten inheemse bevolking	HR9, totaal aantal gevallen overtreding
HR13(AV)	Beschrijving klachtenprocedures	Verwijderd
HR14(AV)	% opbrengsten ten gunste van lokale gemeenschappen	Verwijderd

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de PI's voor het onderwerp Samenleving / Maatschappij in detail weergegeven.

Tabel 5: veranderingen binnen de prestatie-indicatoren voor Maatschappij

PI	PI nieuw	Korte duiding	Verandering
SO1		Beleid beperking effecten op gemeenschap, controle, resultaten	SO1, aard, reikwijdte en effectiviteit, o.a. vestiging, vertrek en activiteiten
SO2		Beleid omkoping en corruptie	SO4, maatregelen
SO3		Beleid (bijdrage aan) politieke lobbygroepen	Komt in een andere vorm terug in SO5
SO4(AV)		Onderscheiding m.b.t. ethiek, sociaal en milieu	Verwijderd
SO5(AV)		Financiële bijdrage aan politieke partijen en aan instellingen die politieke partijen financieren	SO6
SO6(AV)		Rechterlijke beslissingen kartelvorming	SO7, aantal zaken en resultaten
SO7(AV)		Beschrijving beleid concurrentievervalsing	SO7, maar aantal rechtszaken en resultaten (zie boven)
	SO2	% en aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op risico's corruptie	kern
	SO3	% personeel getraind in anticorruptiebeleid	kern
	SO8	Waarde boetes, waarde niet-monetaire sancties niet-naleving regels	kern

In de onderstaande tabel zijn de wijzigingen voor de PI's voor het onderwerp Productverantwoordelijkheid in detail weergegeven.

Tabel 6: veranderingen binnen de prestatie-indicatoren voor Productverantwoordelijkheid

PI	PI nieuw	Korte duiding	Verandering
PR1		Beleid gezondheid en veiligheid consument, controle, resultaten	PR1, maar levensduurstadia beoordeling gezondheid en veiligheid consument
PR2		Beleid productinformatie en etikettering	PR3, type verplichte informatie en % producten/diensten hieraan onderhevig
PR3		Beleid privacy consumenten	Verwijderd
PR4(ADD)		Soort en aantal gevallen niet-naleving veiligheid en gezondheid consument, straffen, boetes	PR2, beperkt tot aantal gevallen, type resultaat, ook vrijwillige codes
PR5(ADD)		Aantal gegronde klachten veiligheid en gezondheid consumenten	Verwijderd
PR6(ADD)		Vrijwillige naleving gedragscodes, onderscheidingen	Verwijderd
PR7(ADD)		Aantal gevallen niet-naleving productinformatie en etikettering, straffen en geldboetes	PR4, ook vrijwillige codes
PR8(ADD)		Beleid klanttevredenheid, resultaten onderzoek	PR5
PR9(ADD)		Beleid reclame	PR6, naleving wetten, standaarden, vrijwillig

			lige codes marketingcommunicatie, o.a. reclame, promotie, sponsoring; kern
PR10(ADD)		Soort en aantal overtredingen regelgeving marketing/reclame	PR7, totaal aantal niet-naleving wetten en vrijwillige codes marketingcommunicatie, o.a. reclame etc.
PR11(ADD)		Aantal gegronde klachten privacy consumenten	PR8, ook kwijtraken klantgegevens

Bijlage 5: overzicht relevante wetgeving MVO voor OV-bedrijven

In paragraaf 4.1 zijn de belangrijkste punten beschreven wat betreft wetgeving die van belang is voor MVO in OV-bedrijven. In deze bijlage staat het volledige overzicht. De Staatsbladen die zijn genoemd zijn te vinden op de website <http://wetten.overheid.nl>.

Tabel 1: Wetgeving specifiek voor personenvervoer

Wet	Toelichting op relevantie	Relevante wijzigingen
Wet personenvervoer 2000	<p>Positie, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de drie centrale partijen, namelijk OV-bedrijf, OV-autoriteit en reizigers(organisaties) naar elkaar. Het belangrijke onderwerp daarbinnen is het concessiestelsel met daarin de verplichte aanbesteding. Voor MVO zijn de volgende aspecten van belang om apart te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kredietwaardigheid en betrouwbaarheid (Profit, economische prestaties)• Programma van Eisen moet afgestemd zijn op milieudoelen OV-autoriteit (Planet)• Taken mededingingsautoriteit (People, concurrentie belemmerend gedrag, SO7)• Rechten van werknemers bij overdracht concessie (People, Arbeidsomstandigheden (LA))• Voorschriften m.b.t. klantgerichtheid (People, productverantwoordelijkheid, (PR5))• Verplichting van partijen om de dialoog aan te gaan (Collaboration)	<ul style="list-style-type: none">• Aanbesteding verplicht• Regelen rechtspositie werknemers bij overdracht concessie
Besluit personenvervoer 2000	<p>Aantal onderwerpen uit Wp2000 nader uitgewerkt, o.a. betrouwbaarheid (goed gedrag: People, Corruptie (SO 2 t/m SO4) en Naleving (SO8) en vakbekwaamheid en medische geschiktheid, van belang voor verkeersveiligheid (sectorspecifiek)</p>	Geen
Concessiewet Personenvervoer per	Aanvulling op Wp2000	Geen

trein		
Locaalspoor- en Tramwegwet	Veilig gebruik, concessie vereist (is ook zo op basis van Wp2000)	Geen
Spoorwegwet	Veilig gebruik van de spoorinfrastructuur	Geen
Spoorwegwet 1875	Regelgeving over uitoefening van vervoer per spoor	Geen
Wet BDU verkeer en vervoer	Van belang voor de financiering van OV door vervoersautoriteit, dit als onderdeel van het verkeers- en vervoersbeleid van de betreffende vervoersautoriteit	Geen
Arbeidstijdenbesluit vervoer	Opstellen dienstrooster verplicht i.v.m. rij- en rusttijden, van belang voor verkeersveiligheid. Bevat nadere regelgeving voor de vervoersector in relatie tot de Arbeidstijdenwet.	Uitbreiding regelgeving m.b.t. rij- en rusttijden in de spoorsector (Staatsblad 268, 2008)
Kaderwet subsidies verkeer en waterstaat + Kaderregeling subsidies duurzaamheid verkeer en waterstaat	Het is mogelijk om subsidie aan te vragen voor bijvoorbeeld de aanschaf van of omvorming tot milieuvriendelijker voertuigen.	Geen
Wegenverkeerswet	Basis voor regelgeving over een veilig en doelmatig gebruik van de weg	Voor beroepschauffeurs is een getuigschrift van vakbekwaamheid en, indien van toepassing, nascholing vereist
Wet Administratiefrechtelijke Handhaving Verkeersvoorschriften	Handhaving verkeersregelgeving (verkeersveiligheid)	Geen
Elektriciteitswet	Leveranciers en gebruikers elektriciteit streven naar hygiënisch en doelmatig gebruik. Van belang voor railvervoer (energieverbruik).	Geen

Tabel 2: Veranderingen regelgeving MVO relevant voor OV-bedrijven

Wet	Relevantie voor OV-bedrijven	Relevante wetswijzigingen
Algemene wet gelijke behandeling	Verbod op discriminatie en diversiteitsbeleid: geen onderscheid op grond van geslacht, nationaliteit, godsdienst, politieke voorkeur e.d.	Geen
Wet gelijke behandeling op grond van leeftijd bij de arbeid	Verbod op discriminatie en diversiteitsbeleid	Geen
Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen	Verbod op discriminatie en diversiteitsbeleid	Er is bij wet geregeld dat seksuele intimidatie is verboden. Ook wat betreft het maken van onderscheid tussen man-

		nen en vrouwen bij toegang tot werknemers- en werkgeversorganisaties, beroepsactiviteiten en opleidingen zijn regels gesteld (Staatsblad 469, 2006). Betreft verbod op discriminatie en diversiteitsbeleid.
Wet van gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte	Verbod op discriminatie en diversiteitsbeleid Art. 8 lid 1 sub b: hier wordt specifiek het aanbieden van openbaar vervoer genoemd	Geen
Arbeidsomstandighedenwet	Arbeidsomstandigheden (LA)	Er wordt bij wet geëist dat er een arbeidsomstandighedenbeleid wordt opgesteld m.b.t. alle met de arbeid verbonden aspecten. Daarnaast wordt de werkgever verplicht om actief informatie te verschaffen over arbeidsongevallen en andere aspecten aan deskundige werknemers, bedrijfshulpverleners en de arbodienst. Daarnaast wordt overleg tussen werkgevers en werknemers vereist over alle aangelegenheden m.b.t. arbeidsomstandighedenbeleid. Daarmee wordt de verantwoordelijkheid van werkgevers en werknemers vergroot (Staatsblad 673, 2006). Betreft alle onderwerpen die onder Arbeidsomstandigheden (LA) vallen.
Arbeidstijdenwet	Arbeidsomstandigheden (LA) Bij de sectorspecifieke wetgeving is ook het Arbeidstijdenbesluit vervoer genoemd i.v.m. rij- en rusttijden, verkeersveiligheid (LT9)	Geen
Burgerlijk Wetboek boek 2	Regelgeving voor verschillende rechtspersonen, o.a. wat betreft kapitaalverstrekking (aandeelhouders) en toezicht. Art. 2:391: voorschriften over de verslaglegging, ook over niet-financiële indicatoren, risicobeheersing, gedragscode en corporate governance	Aanscherping wat betreft voorschriften aan inhoud jaarverslag: er kunnen (bij amvb) ook voorschriften worden gesteld over de inhoud en openbaarmaking van het accountantsonderzoek van een verklaring in zake corporate governance (art. 2:391 lid 5, Staatsblad 550, 2008). Er zijn nog geen amvb's vastgesteld die verstrekkende gevolgen hebben. Bij corporate governance hoort de afweging van belangen van stakeholders

		alsmede relevante maatschappelijke aspecten van ondernemen (Monitoring Commissie Corporate Governance Code, p. 7).
Wet aanpassing arbeidsduur	People, verhouding tussen werkgever en werknemer, kan ook van belang zijn voor diversiteitsbeleid (vrouwen)	Geen
Wet arbeid en zorg	People, verhouding tussen werkgever en werknemer, kan ook van belang zijn voor diversiteitsbeleid (vrouwen)	Verruiming ouderschapsverlof (Staatsblad 565, 2008)
Wet Economische Delicten	Van belang voor het aspect Compliance van de context. Er staat een groot aantal wetten genoemd waarbij sprake is van een economisch delict als bedrijven deze wetten overtreden.	Wijzigingen van deze wet geschieden veelal in combinatie met wijziging van wetten waarop deze wet van toepassing is.
Pensioenwet	Regelgeving over rechten en plichten van werkgevers en werknemers bij pensioenuitkering, EC3	Geen
Burgerlijk Wetboek boek 8	Regelgeving m.b.t. aansprakelijkheid bij ongevallen (LT9)	Geen
Mededingingswet	Regelgeving met het doel concurrentiebelemmerend gedrag tegen te gaan (SO7)	Geen
Wegenverkeerswet	Regelgeving m.b.t. het gedrag van weggebruikers, verkeersveiligheid (LT9)	In de wet is opgenomen dat het verboden is als beroepschauffeur (dus ook als buschauffeur) werkzaam te zijn zonder een getuigschrift van vakbekwaamheid en, indien van toepassing, een getuigschrift van nascholing, dit op basis van de Europese Richtlijn vakbekwaamheid beroepschauffeurs (Staatsblad 166, 2007 en www.cbr.nl). Van belang voor verkeersveiligheid (LT9).
Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften	Regelgeving m.b.t. handhaving van verkeersregelgeving, verkeersveiligheid (LT9)	Geen
Wet bescherming persoonsgegevens	Privacy van klanten, PR8	Geen
Wet bevordering integriteitsbeoordeling door het openbaar bestuur	Weigering van een vergunning als er (vermoedelijk) sprake is van strafbare feiten, bijvoorbeeld corruptie (SO 2 t/m SO4). Ook SO8 (naleving) is van belang. Er wordt expliciet verwezen naar deze wet in artikel 6 Wp2000.	Geen

Elektriciteitswet	Planet, energie. Bevat een bepaling dat zowel de leveranciers als gebruikers van elektriciteit moeten streven naar een doelmatig en hygiënisch verantwoord gebruik van elektriciteit. Bij railvervoer wordt gebruik gemaakt van elektriciteit.	Geen
Wet handhaving consumentenbescherming	People, productverantwoordelijkheid	Geen
Wet inzake de luchtverontreiniging	Planet, luchtmissies (EN16 t/m EN20)	Geen
Wet luchtvaart	Van belang voor KLM, verkeersveiligheid (LT9)	Zie boven
Wet milieubeheer	Van belang voor dimensie Planet	Vermeld moet worden dat het besluit milieuverlaglegging in 2009 is komen te vervallen. De bepalingen in afdeling 12 van de Wmb zijn wel van toepassing i.v.m. de EG-verordening PRTR. Activiteiten op het gebied van personenvervoer zijn niet vermeld als activiteiten waarover verslag moet worden gedaan. Deze wetwijziging kan dus een verandering inhouden voor bedrijven, maar niet voor OV-bedrijven ⁵⁹ .
Wet op de collectieve arbeidsovereenkomst	Verhouding werkgever – werknemer (LA4 en LA5)	Geen
Wet op de ondernemingsraden	Waarborg voor vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen (HR5)	Verplichting tot verschaffen van informatie aan de ondernemingsraad over inkomens van het topkader, bestuurders en toezichthouders (Staatsblad 286, 2006). Versterkt de onderhandelingspositie van werknemers (HR5).
Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens	Er is een verband met de relatie tussen inkomens van bestuurders en prestaties, ook op sociaal- en milieugebied (punt 4.5). Het is niet als zodanig in de GRI-richtlijnen opgenomen maar is de eerste stap voordat wordt gerapporteerd conform punt 4.5. Is wel een actueel onderwerp in verband met de economische crisis.	Geen
Wet belastingen op milieugrondslag	Planet. Voor diverse milieubelastende activiteiten moet	Invoering verpakkingenbelasting (Staatsblad 562, 2007).

⁵⁹ http://www.rivm.nl/rvs/Images/E-PRTR%20richtsnoerendocument_tcm35-40186.pdf

	belasting worden betaald. Door efficiënter gebruik hoeft minder belasting te worden betaald.	Voor bedrijven wordt het lo-nend om efficiënt om te gaan met het gebruik van verpak-kingsmaterialen. Dit is voor OV-bedrijven niet direct van belang maar wel voor andere bedrijven in de keten die op hun beurt de kosten wel kun-nen doorberekenen aan af-nemers.
Wet op de accijns	Planet. Voor diverse milieube-lastende activiteiten moet belasting worden betaald. Door efficiënter gebruik hoeft minder belasting te worden betaald.	Geen

In de onderstaande tabel wordt een aantal wetten genoemd dat wel van belang is voor werkgevers maar waarbij het verband met onderwerpen uit de GRI-richtlijnen minder direct is. Daarom wordt hier volstaan met het benoemen van deze wetten en de (indirecte) relatie met MVO.

Tabel 3: wetten met een indirecte relatie met MVO in OV-bedrijven

Wet	Relevantie
Werkloosheidswet	People, arbeidsomstandigheden (LA)
Wet arbeid vreemdelingen	People, arbeidsomstandigheden, diversiteit en kansen (LA)
Wet investeren in jongeren	Het gaat om het kansen bieden aan jongeren. Er kan een relatie worden gelegd met Diversiteit en Kansen. Er is geen concrete indicator voor. Er is geen verplichting voor werkgevers geregeld.
Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)	People, arbeidsomstandigheden (LA)
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)	People, arbeidsomstandigheden (LA)
Wet verbetering Poortwachter	People, arbeidsomstandigheden (LA)
Wet minimumloon en minimumvakantietoeslag	People, arbeidsomstandigheden (LA), onderwerp is niet benoemd in een concrete indicator. Alleen als er sprake is vestigingen op meerdere locaties dan is er een indicator voor de vergelijking tussen het minimumloon en het aanvangssalaris in de betreffende regio (EC5).
Wet kinderopvang	People, biedt mogelijkheden voor verruiming diversiteitsbeleid
Wet rol werknemers bij Europese rechtspersonen	Er ligt een relatie met het onderwerp Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsomstandigheden (People, mensenrechten). Gaat over rechten en plichten wat betreft vertegenwoordiging van werknemers in een organisatie.
Wet tot uitvoering van de Richtlijn van de Raad voor de EG betreffende informatie van de werknemer over zijn arbeidsovereenkomst of arbeidsverhouding	Er ligt een relatie met het onderwerp Verhouding werkgever – werknemer (People, arbeidsomstandigheden)
Wet Werk en Bijstand	Het gaat om kansen bieden aan mensen die buiten de arbeidsmarkt staan. Er kan een relatie worden

	gelegd met Diversiteit en Kansen (People, arbeidsomstandigheden). Er is geen concrete indicator voor. Er is geen verplichting voor werkgevers geregeld.
Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong)	Het gaat om kansen bieden aan jonggehandicapten. Er kan een relatie worden gelegd met Diversiteit en Kansen (People, arbeidsomstandigheden). Er is geen concrete indicator voor. Er is geen verplichting voor werkgevers geregeld.
Ziektewet	People, arbeidsomstandigheden (LA)
Zorgverzekeringswet	People, arbeidsomstandigheden (LA), werkgever kan overeenkomst aangaan met zorgverzekeraar waarbij verzekerden een collectiviteitsvoordeel van maximaal 10% verkrijgen.

Bijlage 6: lijst deelnemers aan interviews en de gespreksonderwerpen

Hieronder staat een overzicht van deelnemers aan interviews die hebben plaatsgevonden. Per interview staat aangegeven wie er aanwezig waren, welke organisatie zij vertegenwoordigden, wanneer en waar het interview heeft plaatsgevonden en welke onderwerpen aan de orde zijn geweest.

Interview 1

Ir. R.A. van Tilburg, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en ing. R.P. Trijbels, projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011:

- het concept MVO
- drijfveren DHV om actief te zijn op MVO-gebied
- MVO tijdens de economische crisis
- MVO bij OV-bedrijven
- feedback van stakeholders
- MVO-verslaglegging

Interview 2

De heer G. Pelsma, , de heer P. van den Boogaard en mevrouw I. van der Veen, allen werkzaam als beleidsmedewerker bij de Provincie Gelderland, Arnhem, 15 maart 2011:

- voorbeelden MVO bij OV-bedrijven
- aanbestedingsproces
- dialoog tijdens concessie
- OV-bedrijf verantwoordelijk voor opbrengsten (opbrengstencontract)
- beleidsvrijheid voor OV-bedrijf
- handhaving, malus en rol media
- MVO-verslaglegging

Interview 3

De heer G. van Kempen, beleidsmedewerker Provincie Utrecht, Utrecht, 18 maart 2011:

- voorbeelden van MVO bij OV-bedrijven
- aanbestedingsproces
- dialoog tijdens concessie
- OV-bedrijf verantwoordelijk voor opbrengsten
- beleidsvrijheid voor OV-bedrijf
- handhaving, malus
- MVO-verslaglegging

Interview 4

De heer R. Ouwehand, concessiemanager voor provincie Utrecht en BRU-gebied Connexxion, Hilversum, 12 april 2011:

- voorbeelden MVO bij OV-bedrijven
- aanbestedingsproces
- motivatie om offerte uit te brengen
- langere concessieduur en investeringen
- dialoog tijdens de concessie
- samenwerking en handhaving
- dialoog met andere stakeholders tijdens concessie
- MVO-verslaglegging

Interview 5

De heer K. van de Wouw, concessiemanager voor Achterhoek en Rivierenland en Oost-Brabant Arriva en de heer P. Aalbers, assistent-concessiemanager Arriva, Tiel, 18 april 2011:

- MVO op de markt van OV-bedrijven en drijfveren MVO
- aanbestedingsproces
- opbrengstencontract
- beleidsvrijheid voor OV-bedrijf

- langere concessieduur
- handhaving, malus en media
- dialoog met andere stakeholders tijdens concessie
- MVO-verslaglegging

Interview 6

De heer S. van der Vliet MSc, adviseur Mobycon en secretaris ROCOV, Utrecht, 19 april 2011:

- functie ROCOV en positie ten opzichte van OV-autoriteit en OV-bedrijf
- belangen ROCOV
- MVO-onderwerpen die relevant zijn voor ROCOV
- kwaliteit OV sinds invoering concessiestelsel
- aanbestedingsproces
- dialoog met OV-autoriteiten tijdens concessie
- opbrengstencontract
- dialoog met OV-bedrijven tijdens concessie
- dialoog met andere consumentenorganisaties tijdens concessie
- MVO-verslaglegging

Bijlage 7: kwaliteitseisen OV-autoriteiten

In paragraaf 4.3.2 is een overzicht gegeven hoe vaak MVO-onderwerpen in Programma's van Eisen (PvE's) van OV-autoriteiten worden genoemd. In deze bijlage staan de bevindingen van de analyse per PvE.

Programma van Eisen Streekvervoer Provincie Utrecht (Provincie Utrecht, 2007)

De Provincie Utrecht is in de aanbestedingsstrategie uitgegaan van vrijheid voor de vervoerder. De Provincie stuurt op doelen binnen een gegeven budget. Daarmee wil de Provincie gebruik maken van de creativiteit van de vervoerder en legt een nadrukkelijke verantwoordelijkheid bij de vervoerder voor het genereren van reizigersinkomsten. Voor een aantal uitvoeringsaspecten die zij van groot belang vindt stelt de Provincie wel eisen.

In het aanbestedingsproces heeft de Provincie overleg gevoerd met een aantal partijen. Deze zijn te herleiden tot de drie instituties. Onder de institutie Staat vallen buurprovincies, het BRU, de Stadsregio Amsterdam, het Gewest Eemland en inliggende gemeenten. Onder de institutie Markt vallen vervoerders die waren geïnteresseerd en commentaar hebben geleverd op het concept PvE. Onder de institutie Burgerij vallen de regionale vertegenwoordigers van consumentenorganisaties (ROCOV), buurtbusverenigingen en maatschappelijke organisaties.

Er zijn een aantal kwaliteitseisen die relevant zijn vanuit het gezichtspunt van MVO:

- Netwerk (beschikbaarheid, bediening kernen, p.13-18)
- Betrouwbaarheid (rituitval, op tijd rijden, p. 20)
- toegankelijkheid, zowel van het materieel als van de informatievoorziening: dit is een speerpunt in het beleid van de Provincie (p. 10, 21, 25);
- sociale veiligheid: ook dit is een speerpunt in het beleid (p. 23);
- overleg met consumentenorganisaties (p. 27).
- milieu: inzet van EEV-bussen is een speerpunt in het beleid, gericht op verbeteren van de luchtkwaliteit (p. 21) ;
- personeel: gemotiveerd, klantgericht personeel is van belang voor het imago van het OV (p. 22-23);
- klanttevredenheid: waardering van de klant is een speerpunt van beleid; daarom moet er een klantenservice worden opgezet waar klanten terecht kunnen met klachten (p. 9, 25-26, 30).
- informatievoorziening: een kwalitatief goede informatievoorziening in de bus en op de haltes hoort bij klantgerichtheid (p. 23-25).
- comfort: hiervoor geldt hetzelfde, wordt nader uitgewerkt in bestek (p. 22, 30).

Concept PvE Veluwe en Achterhoek/Rivierenland(Provincie Gelderland, 2009)

MVO:

- Bereik netwerk (p. 24-43)
- Toegankelijkheid (p. 47-48): de eisen die worden gesteld aan toegankelijkheid zijn uitgebreider beschreven dan in het PvE van de Provincie Utrecht. Deze verwijst echter ook naar het bestek. Er wordt ook ingegaan op de toegankelijkheid van bushaltes en treinstations. Bij bushaltes ligt de primaire verantwoordelijkheid bij wegbeheerders en de Provincie.
- Sociale veiligheid (p. 66-72): hier wordt uitgebreid op ingegaan. De Provincie noemt ook een streefcijfer en verwacht dat wordt voldaan aan het beleid van de Provincie op dit terrein. De Provincie wil ook weten wat de consequenties zijn voor het ziekteverzuim en kosten die dat met zich meebrengt.
- Overleg met consumentenorganisaties : hier wordt weinig over gezegd. Zij kunnen, ad hoc, worden betrokken in ontwikkelteams en er wordt tussentijds met het ROCOV afgestemd (p. 19-20).
- Milieu (p. 44-45): hier wil de Provincie de vervoerder zo veel mogelijk vrijheid geven als het gaat om het duurzaam brandstofverbruik. Op de eisen die worden gesteld aan het materieel, waaronder het voldoen aan Europese normen, wordt uitgebreider ingegaan dan in het PvE

van de Provincie Utrecht . De normen gelden ook voor geluid. Verder wordt een doelstelling genoemd voor het terugdringen van CO2.

- Personeel (p. 54): ook hier staat servicegerichtheid centraal. De Provincie Gelderland gaat expliciet in op goede zorg voor het personeel. Dat hoort bij een dienstverlenende bedrijfscultuur. Het is opmerkelijk dat zo expliciet de link wordt gelegd met de bedrijfscultuur bij de concessiehouder.
- klanttevredenheid: dit komt niet als apart item terug maar op diverse plaatsen komt de waardering van de klant wel terug.
- Informatievoorziening (p. 61-65): hoort bij klanttevredenheid. De Provincie Gelderland gaat hier vrij uitgebreid op in. De Provincie Utrecht geeft meer vrijheid maar verwijst ook naar het bestek.
- Comfort (p. 45-46): hierop wordt iets uitgebreider ingegaan dan in het PvE van de Provincie Utrecht maar daar wordt ook verwezen naar het bestek. Het hoort bij klanttevredenheid.

Vervoersconcessie voor het Hoofdrailnet (Schultz van Haegen, 2010)

In de vervoersconcessie voor het Hoofdrailnet heeft de Minister van Verkeer en Waterstaat bepalingen opgenomen over hoe NS zorgt voor openbaar vervoer per spoor.

De volgende kwaliteitseisen worden gesteld:

- Bereik en beschikbaarheid netwerk (art. 6 lid a, art. 13)
- Toegankelijkheid (art. 10): er wordt niet voorgeschreven hoe het materiaal in elkaar moet zitten. Wel wordt aangegeven op weke manier assistentie moet worden verleend.
- Waarborgen veiligheid voor reizigers en personeel (art. 6 lid d)
- Overleg met consumentenorganisaties en andere stakeholders o.b.v artikel 31 Wp 2000 en art. 33 Bp2000. Dat (jaarlijkse) overleg moet gaan over alle onderwerpen die in de concessie aan de orde komen. In de concessie worden specifiek de volgende onderwerpen genoemd waarover met consumentenorganisaties moet worden overlegd:
 - het vervoerplan (art. 9) inclusief de weergave van het overleg en wat daarmee is gedaan;
 - bij toegankelijkheid overleg met Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad bij wijziging bijlage D m.b.t. assistentieverlening (art. 10 lid 3);
 - ontheffing van eisen dienstregeling;
 - klantoordelen;
- Adequaat serviceniveau op stations en in de trein (art. 6 lid g).
- Klanttevredenheid: dit komt op diverse plaatsen terug. Naast klantoordelen (art. 24) gaat het ook om informatie en comfort (zitplaatsgarantie) en reinheid.

Programma van Eisen Aanbestedings stads- en streekvervoer in de provincies Groningen en Drenthe (2008)

De volgende kwaliteitseisen worden gesteld:

- Bereik netwerk (p. 29-43)
- Toegankelijkheid : toegankelijkheidsplan, toegankelijke reisinformatie (p. 57)
- Sociale veiligheid: het OV-bureau stelt een meerjarenplan sociale veiligheid voor het OV op (p. 59). De gelden daarvoor worden buiten de concessie gehouden (p. 18). Verder wordt de vervoerder geacht om medewerking te verlenen aan projecten op dit gebied van derden zoals voorlichting op scholen (p. 59).
- Klachtenafhandeling: de concessiehouder moet zich houden aan de privacywetgeving (p. 65).
- Personeel (p. 47-48):
 - Ondernemingsraad en commissies gelegenheid geven om wettelijke taken o.b.v. de WOR te verrichten bij aflopen concessie.
 - navolgen bepalingen Bp2000, Arbeidstijdenwet en Arbeidstijdenbesluit
 - servicegerichtheid: ook aangegeven hoe chauffeurs worden geïnstrueerd en hoe wordt omgegaan met signaleringen van chauffeurs over problemen met de uitvoering van de dienstregeling.
 - optreden bij overtredingen huisregels in de bus door het personeel
- Materieel (p. 49-50):
 - milieu (wettelijke eisen)

- reinheid
- dode hoekspiegel i.v.m. de verkeersveiligheid
- comfort
- informatie (in de bus)
- Dialoog met consumentenorganisaties (p. 67)
- Milieu: (p. 55) de opdrachtgevende overheden hebben de wens om een bijdrage te leveren aan het beperken van de uitstoot van CO2 en andere schadelijke stoffen. Verdere onderwerpen waarover bepalingen zijn opgenomen:
 - percentage bussen dat moet voldoen aan Euro 3-, Euro 4- of EEV-normen ;
 - cursus 'Het nieuwe rijden' voor chauffeurs om de brandstofefficiency te verhogen;
 - de mogelijkheid dat de opdrachtgever subsidie verleent bij de inzet van bussen die rijden op milieuvriendelijke brandstoffen;
 - CO2-uitstoot wagenpark kwantificeren en aangeven.
- Relatie met de reiziger:
 - Klachtenafhandeling(p. 65-67): hierop wordt in het PvE uitgebreid ingegaan. Er worden hoge eisen gesteld omdat het OV-bureau wensen en klachten als belangrijke informatie ziet.
 - Klanttevredenheidsonderzoek vereist evenals digitaal klantenpanel (p. 68)
- Informatievoorziening (p. 62-64)

PvE Aanbesteding Openbaar Vervoer West-Brabant (Provincie Noord-Brabant, 2006)

De volgende kwaliteitseisen worden gesteld:

- Bereik netwerk: geen inhoudelijke eisen, alleen procedurele afspraken
- Sociale veiligheid:
 - in dit kader worden trainingen geëist om de benodigde vaardigheden te beheersen (p. 39);
 - een meerjarenplan sociale veiligheid moet inzicht geven in de doelstellingen die de concessiehouder wil realiseren (p. 41)
- Toegankelijkheid (p. 45-48): de eisen wat betreft toegankelijkheid zijn gedetailleerd.
- Advies consumentenorganisaties (p. 62): voldoen aan de wettelijke verplichting, ook aangeven wat er met het advies wordt gedaan
- 'Zorgplicht' voor vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie bij het vervoer per buurtbus (p. 34-35)
- Onderhoud buurtbus (p. 35): dit geschiedt door bedrijven in de regio. Daarmee wordt een bijdrage geleverd aan de werkgelegenheid in de regio.
- Milieu (p. 43-44):
 - gebruik van de minst milieubelastende grondstoffen;
 - hergebruik van rest- en afvalstoffen en verantwoorde wijze van verwijdering;
 - milieu-eisen aan de voertuigen wat betreft Euro 3-, Euro 4- en EEV-normen;
 - 2 dB(A) minder geluid produceren dan wettelijk voorgeschreven ('bovenwettelijk')
 - van de toeleveranciers wordt een milieubijdrage gevraagd;
 - milieucertificaat vereist;
 - zuinig en milieuvriendelijk rijgedrag
- Verkeersveiligheid:
 - bij het tijdig aanvragen van vergunningen en ontheffingen wordt specifiek als voorbeeld genoemd de ontheffing voor het berijden van de vluchtstrook (p. 37);
 - mobiel bellen anders dan t.b.v. de uitvoering van een rit wordt verboden (p. 38);
 - Maatregelen zichtverbetering, o.a. dode hoekspiegel, vereist (p. 49-50).
- Personeel (p. 38-39): er worden een groot aantal eisen gesteld wat betreft servicegerichtheid. Dat komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de woorden "Zij dienen een ieder beleefd en vriendelijk te woord te staan zoals een goed gastheer / gastvrouw hoort uit te dragen" (p. 38). Verder moet worden voldaan aan alle wettelijke eisen.
- Comfort: eisen wat betreft temperatuur (p. 51)
- Informatie zowel tijdens de rit als t.b.v. reisplanning (p. 53-61): deze eisen zijn nogal gedetailleerd.
- Klantenservice (p. 61): deze eisen zijn hoog, hoger dan in de provincies Groningen en Drenthe.

Europese Aanbesteding Concessie "Regio Utrecht" (Bestuur Regio Utrecht, 2010)

De volgende kwaliteitseisen zijn opgenomen:

- De inschrijver dient de financiële en economische draagkracht aan te tonen (p. 21).
- Communicatie met stakeholders:
 - meewerken aan implementatie en actualisatie van het streefbeeld voor 2020 (p. 45);
 - meedenken en meewerken aan verdere ontwikkeling van de regionale mobiliteit (p. 46);
 - voorschriften over de omgang met het consumentenplatform (ROCOV) (p. 137-139);
- Bereik en beschikbaarheid netwerk (globaal, p. 47-53)
- Waarborg privacy reiziger bij klachtenafhandeling (p. 136).
- Toegankelijkheid: er worden gedetailleerde eisen gesteld aan de inrichting van de bus (p. 105-107).
- Sociale veiligheid (p. 134): het BRU hanteert doelstellingen waaraan de vervoerder moet voldoen. Ook moet de vervoerder voldoen aan de voorschriften in het Uitvoeringsplan Sociale Veiligheid. Daarnaast zijn er specifieke voorschriften opgenomen over cameratoezicht, het instapregime en samenwerking met de politie. Er wordt ook rekening gehouden met de sociale veiligheid van het personeel.
- Tarieven (p. 123, 124): het BRU heeft zich geconformeerd aan het Landelijk Tarievenkader OV-Chipcard. Verder heeft het BRU een Regionaal tarievenplan opgesteld.
- In de kwaliteitseisen is ook risicobeheersing opgenomen. Dit moet in het organisatieplan moet dit worden opgenomen (p. 28).
- Er wordt gewerkt met taakstellende opbrengsten (p. 35). De kosten per dienstregelingsuur zijn in de offerte aangegeven. Omdat de hoogte van zowel de kosten als de opbrengsten van tevoren bekend zijn kan er worden gewerkt met een subsidieplafond (berekende totale kosten minus taakstellende opbrengsten).
- Comfort
 - De concessieverlener is van mening dat het ontbreken van een zitplaats de kwaliteitsbeleving negatief beïnvloedt (p. 54);
 - Er zijn gedetailleerde eisen opgenomen over het materieel die betrekking hebben op comfort (p. 102, 105).
- Klanttevredenheid
 - Informatievoorziening (p. 76-86)
 - De vervoerder is verplicht om een klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. Ook is de vervoerder verplicht om, in aanvulling op de contacten met het consumentenplatform, een reizigerspanel in te stellen (p. 139).
- Personeel
 - Aflossing chauffeurs: overlast voor reizigers moet tot een minimum worden beperkt en de geluidsoverlast voor de omgeving moet tot een minimum worden beperkt (p. 59).
 - Er worden eisen gesteld aan het rijdend personeel, o.a. wat betreft klantvriendelijkheid ('gastheerschap') en rijstijl (p. 68-69).
- Milieu
 - Een mogelijk relevante ontwikkeling is het Actieplan Luchtkwaliteit waarbij extra aandacht wordt besteed aan gedragsbeïnvloeding en mobiliteitsmanagement (p. 44). Hier liggen mogelijkheden, bijvoorbeeld met 'Het nieuwe rijden'. Overigens, van chauffeurs wordt geëist dat zij hun rijstijl aanpassen in hybride bussen (p. 69).
 - Inzet van duurzame bussen: er moet worden voldaan aan wettelijke milieunormen. Daarnaast heeft het BRU enkele aanvullende eisen gesteld aan duurzame bussen (p. 100, 108).
 - Duurzame bussen moeten ook voldoen aan de geluidseisen die worden gesteld (p. 109-110).
- Effectieve en efficiënte inzet van (maatschappelijke) middelen (p. 42)

- Klantenservice: er zijn eisen opgenomen over openingstijden, bereikbaarheid en de afhandeling van klachten (p. 135).

Ten slotte wordt opgemerkt dat er een hoofdstuk over (de bevoegdheid tot) handhaving is opgenomen. Ook een financiële prestatieprikkel maakt daar onderdeel van uit, onder andere als het gaat om een goede uitvoering van de concessievoorwaarden. Het PvE biedt geen duidelijkheid over hoe die handhaving daadwerkelijk plaatsvindt en door wie.

Bijlage 8: MVO in OV-bedrijven in verkiezingsprogramma's politieke partijen

In paragraaf 4.3.4 staan de belangrijkste punten uit de verkiezingsprogramma's van de belangrijke politieke partijen voor de Tweede Kamerverkiezingen van 2010 voor MVO bij OV-bedrijven. Hieronder staat een uitgebreider overzicht van wat er in verkiezingsprogramma's van de grotere politieke partijen is geschreven over MVO in OV-bedrijven.

Groen Links:

H5 "Groen reizen":

- Meenemen fiets of gehandicaptenvoertuig
- Gebruikerswensen, duurzaamheid en kwaliteit
- Toegankelijkheid ouderen en gehandicapten
- Bij OV-Chipcard privacy reiziger gewaarborgd

Socialistische Partij (SP):

Over OV wordt in H10 het volgende gezegd:

- Gegevens over reisgedrag niet gebruiken voor marketing-doeleinden
- Beter toegankelijk voor ouderen en gehandicapten.
- Verbetering gehandicapten-, ouderen- en leerlingenvervoer (bovenregionaal) verbeteren, bijvoorbeeld door kwaliteitseisen te stellen in de aanbesteding (staat in zelfde punt als vorige bullet).

Christen-Democratisch Appèl (CDA)

H7 paragraaf 7.2 over Bereikbaarheid:

- Punt 7.2.12: gepleit wordt voor bussen die rijden op waterstof en groen gas.

Volkspartij voor Vrijheid en Democratie (VVD):

H3 paragraaf 3.1 "Investeren in mobiliteit":

- De VVD pleit voor schoner en veiliger OV.

Democraten 66 (D66):

Anders leven en wonen:

- Toegankelijke haltes en opstapplaatsen
- Klantgericht ondernemen

Partij van de Arbeid (PvdA):

Paragraaf 2.4: Een duurzame toekomst:

- OV veilig, betaalbaar, betrouwbaar, service
- Concessiehouders aanspreken, sterkere rol voor overheid als concessieverlener
- Toegankelijkheid voor gehandicapten

Partij voor de Vrijheid (PVV):

Kiezen voor veilig wonen en meer wegen:

- Veilig OV;
- Behoud van de strippenkaart.

ChristenUnie:

Paragraaf 2.4: Rentmeesterschap van het land:

- 100% OV elektrisch OV op duurzame energie in 2015; rijk en andere concessieverleners maken hierover afspraken met concessiehouders
- NS moet opkomen voor bredere OV-belangen
- Spooarmaterieel toegankelijk voor gehandicapten met toiletten

In het Regeerakkoord VVD-CDA staan enkele onderwerpen die van belang zijn voor MVO specifiek voor OV bedrijven. Het gaat om de volgende punten:

- Stations en treinen worden sneller aangepast om de toegankelijkheid van het OV voor mensen met een handicap te verbeteren (Regeerakkoord, p. 28).
- Verbetering van de veiligheid in het OV: als werknemers slachtoffer zijn geworden van geweld dan nemen werkgevers in de OV-sector het doen van aangifte over van de werknemers (Regeerakkoord, p. 28 en 40, Gedoogakkoord, p. 12).
- In de drie grootste steden wordt aanbesteding van het OV verplicht gesteld. Kwaliteit en goede, actuele reisinformatie worden genoemd als wezenlijke onderdelen van de aanbesteding (Regeerakkoord, p. 29).