

Inhoud

Inleiding.....	4
Missie, visie en kernwaarden van Woord en Daad.....	5
Visie/Missie Woord en Daad.....	5
Kernwaarden Woord en Daad.....	5
Waarom een MVO beleid?	5
Zeven principes.....	6
Afleggen van rekenschap.....	6
Transparantie.....	6
Ethisch gedrag	7
Respect voor stakeholder belangen	7
Respect voor de rechtsorde	7
Respect voor internationale gedragsnormen	7
Respect voor mensenrechten	7
Zeven kernonderwerpen en issues	8
Bestuur en organisatie.....	8
Mensenrechten	8
Due diligence	8
Mensenrechten risicosituaties	8
Vermijden van medeplichtigheid	8
Oplossen van klachten.....	9
Discriminatie en kwetsbare groepen	9
Burgerlijke en politieke rechten.....	9
Economische, sociale en culturele rechten	9
Arbeidspraktijken.....	9
Werk en werkrelaties.....	9
Werkomstandigheden en sociale bescherming.....	9
Sociale dialoog	10
Gezondheid en veiligheid op het werk.....	10
Ontwikkeling en training op het werk.....	10
Milieu en omgeving	11
Voorkomen van vervuiling; Duurzaam gebruik van bronnen	11
Beperking van en aanpassing aan klimaatverandering.....	11
Bescherming van de omgeving, biodiversiteit en herstel van de natuur	11
Eerlijke bedrijfsvoering.....	11
Anti-corruptie	11
Verantwoordelijke politieke betrokkenheid	12
Eerlijke concurrentie	12
Bevordering van de maatschappelijke verantwoordelijkheid in de keten	12

Respect voor eigendomsrechten	12
Consumentenzaken.....	12
Eerlijke marketing, feitelijke en ongekleurde informatie en eerlijke contracten	12
Bescherming van de gezondheid en veiligheid van de consument	12
Duurzame consumptie.....	12
Klantenservice, ondersteuning, klachten en geschillenbeslechting	13
Klantdatabescherming en privacy	13
Toegang tot essentiële diensten	13
Niet van toepassing op de Nederlandse context. Voor de keten, zie het IMVO beleid.	13
Onderwijs en bewustzijn.....	13
Betrokkenheid en ontwikkeling van de gemeenschap	13
Betrokkenheid van de gemeenschap.....	13
Banencreatie en ontwikkeling van vaardigheden, technologische ontwikkeling en toegang, creëren van rijkdom en inkomen	14
Sociale investeringen	14
Acties beleidsperiode 2021-2025	15
Bijlagen: jaarverslagstukken mbt MVO	17
2019	17
2018	18
2017	19
2016	22
2015	23

Inleiding

Voor Woord en Daad is MVO een gegeven: het zit in haar dna om bij alle keuzes de belangen van diverse stakeholders te wegen, niet in de laatste plaats de belangen van de kwetsbaren. In het voorliggende beleid wordt verwoord hoe Woord en Daad omgaat met het thema en waar de ruimte en ambitie ligt voor verdere verbetering.

Dit document volgt de structuur van het ISO 26000 framework. Hierin worden zeven principes van MVO aangereikt. Op meer praktisch niveau komen zeven kernonderwerpen naar voren, met issues die onder de kernonderwerpen vallen. In dit document worden eerst de principes behandeld, vervolgens de kernonderwerpen en onderliggende issues met de gehanteerde uitgangspunten voor Woord en Daad. In het laatste hoofdstuk worden prioriteiten voor verdere verbetering geschetst en gekoppeld aan de benodigde resources om de stap naar de gewenste situatie te kunnen maken.

Het vorige MVO-beleid is opgesteld in 2015, en is tussentijds geüpdatet. Eind 2019 is ook een nieuw beleid vastgesteld voor IMVO. Dit beleid beslaat het MVO-aspect in de keten, bijvoorbeeld MVO-praktijken bij partners en in consortia. Het voorliggende beleid gaat over de directe verantwoordelijkheid van Woord en Daad en zal zich met name richten op de binnenste cirkel van invloed. In dit stuk gaat het over de Nederlandse praktijk, IMVO over de praktijk bij partners, in consortia en ketens.

Voor de eerdere beleidsperiode (2016-2020) is een MVO-beleid opgesteld en uitgevoerd. Hierover is verslag gedaan in de jaarverslagen. In de bijlage is een compilatie te vinden van de afgelopen jaren waarin over MVO werd gerapporteerd. Het voorliggende beleid bouwt voort op het eerdere beleidsdocument.

Missie, visie en kernwaarden van Woord en Daad

Visie/Missie Woord en Daad

Woord en Daad verbindt mensen over de hele wereld in hun strijd tegen armoede, vanuit Bijbels perspectief. We werken daarbij samen met partnerorganisaties in Afrika, Azië en Centraal- en Zuid-Amerika, de achterban in Nederland, maatschappelijke instellingen, nationale en internationale overheden en bedrijven en andere sectoren. Samen met hen wil Woord en Daad een bijdrage leveren aan duurzame verandering in Nederland en wereldwijd.

In een gebroken wereld vol armoede en onrecht streeft Woord en Daad naar het zichtbaar maken van tekenen van Gods komend Koninkrijk. Daarin willen we iets laten zien van een wereld in wording zonder armoede en lijden. Vanuit dit Bijbelse toekomstperspectief mogen mensen nu al tot hun bestemming komen in de diepste zin van het Woord. Dit zien wij gebeuren als mensen verantwoordelijkheid nemen en dragen voor zichzelf en voor anderen, waardoor zij een waardig leven kunnen leiden.

Kernwaarden Woord en Daad

Uit onze missie, visie en strategie zijn vijf kernwaarden op te maken. Deze zijn leidend in onze keuzes op verschillende niveaus. De kernwaarden zijn bepalend voor ons beleid. Het gaat om:

- **Mede-verantwoordelijkheid** - verantwoordelijk voor jezelf, je naaste en de schepping
- **Mede-schepsel** - schepsel van God, gelijkwaardig én uniek
- **Mede-lijden** - dichtbij en naast mensen die lijden
- **Rentmeesterschap** - zorgvuldig omgaan met mensen, middelen en milieu
- **Wederzijdse afhankelijkheid** - onafhankelijk in keuzes, afhankelijk in samenwerking

Waarom een MVO beleid?

Voor Woord en Daad is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een integrale visie op een duurzaam management van de organisatie. Bij iedere beslissing maakt Woord en Daad een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan, daarbij houden we rekening met de belangen van diverse stakeholders.

Onze kernwaarden zijn nauw verbonden met MVO-principes. Vanuit onze christelijke identiteit ervaren wij een grote motivatie om zoveel mogelijk recht te doen aan de behoeften en belangen van onze stakeholders, zowel ver weg als dichtbij.

De speerpunten van de beleidsperiode 2021-2025 zijn:

- Reaching the unreached
- Building pro-poor climate resilience
- Taking a value-based systems approach

Sommige MVO-thema's liggen dicht tegen deze strategische thema's aan. Ons beleidsspeerpunt 'Reaching the unreached' betekent dat we in al onze programma's meer werk willen maken van het bereiken van groepen die we tot nu toe niet of minder goed bereikten met onze projecten. Dit streven naar inclusievere programma's sluit aan bij het MVO-kernonderwerp Mensenrechten, met name bij het issue 'discriminatie en kwetsbare groepen'. Ons beleidsspeerpunt 'Building pro-poor climate resilience' gaat over het beschermen van kwetsbare doelgroepen tegen de gevolgen van klimaatverandering en over het (aandacht vragen voor het belang van) tegengaan van klimaatverandering. Dit sluit direct aan bij de MVO-kernonderwerpen Milieu & Omgeving en Mensenrechten. Ons beleidsspeerpunt 'Taking a value-based systems approach' tenslotte, heeft tot doel om door een systeemaanpak waarin met brede consortia grondoorzaken van sociale problemen als armoede en ongelijkheid worden aangepakt, de impact van ons werk verder te verduurzamen. Met die focus op duurzaamheid van ontwikkeling, in de brede zin van het woord, sluit dit speerpunt direct aan op de kern van MVO.

Voor het volledige strategische beleidsplan en de nadere toelichting op deze thema's verwijzen we naar het beleidsplan 2021-2025.

Zeven principes

In het standaardwerk voor MVO ISO 26000¹ worden zeven principes aangereikt waaraan een organisatie aandacht dient te schenken wanneer ze verantwoord wil handelen. In dit hoofdstuk worden deze zeven principes besproken met de implicaties die Woord en Daad daaraan verbindt voor haar beleidsperiode 2021-2025.

De zeven principes van MVO zijn:

- Afleggen van verantwoording (Accountability)
- Transparantie
- Ethisch gedrag
- Respect voor stakeholder belangen
- Respect voor de rechtsorde
- Respect voor internationale gedragsnormen
- Respect voor mensenrechten

Hieronder worden deze principes gespiegeld aan de visie en werkwijze van Woord en Daad.

Afleggen van rekenschap

Dit MVO basisprincipe houdt nauw verband met een aantal van de kernwaarden van Woord en Daad: rentmeesterschap en medeverantwoordelijkheid. Woord en Daad wil vanuit de schepping en de naaste zorgvuldig omgaan met mensen, middelen en milieu.

Het afleggen van rekenschap geeft Woord en Daad op de volgende wijze vorm:

- Jaarlijks stelt Woord en Daad een verantwoording op van de wijze waarop ze haar MVO-praktijk vorm geeft en welke duurzaamheidsprestaties ze leverde. Voor die verantwoording volgt ze de richtlijnen en normen van het Global Reporting Initiative. De verantwoording wordt jaarlijks getoetst door een externe, onafhankelijke partij (accountant) en de uitkomst van die toetsing wordt vermeld in het jaarverslag.
- Woord en Daad belooft haar donateurs verantwoording af te leggen van de giften die ze ontvangt. Daar zijn de administratieve systemen en processen op ingericht. Iedere donateur ontvangt op gepaste wijze rapportage over het werk van Woord en Daad en de besteding van middelen.
- Woord en Daad communiceert helder hoe zij dit geld besteedt en tot welke resultaten dit leidt.
- Naar haar partners toe vindt Woord en Daad het belangrijk om helder te communiceren over afwegingen in de distributie van fondsen. Daarin hanteert Woord en Daad een duidelijk format voor het beoordelen van projectvoorstellen waarin Woord en Daad beargumenteert op welke gronden zij wel/niet fondsen toekent.
- Binnen haar activiteiten heeft Woord en Daad oog voor een goede omgang met het milieu. In jaarverslagen rapporteren we welke acties we hebben ondernomen voor verdere verduurzaming en het voorkomen van milieuschade.
- Woord en Daad is aanspreekbaar en open voor feedback van stakeholders. Het gesprek met zowel supporters als criticasters is onderdeel van de strategie. Deze aanpak wordt in de komende beleidsperiode verder uitgewerkt en opgenomen in standaardprocessen.

Transparantie

Door heldere verantwoording, zoals besproken bij het vorige punt, streven we naar een transparante organisatie. Door te communiceren over geslaagde en niet geslaagde projecten, geldstromen, afwegingen en besluiten laten we stakeholders zien wat we doen en waarom.

¹ Zie de standaard NEN-ISO 26000
MVO-beleid 2021-2025

Ook intern is transparantie belangrijk. Personeel wordt op de hoogte gehouden middels wekelijkse mededelingen, personeelsbijeenkomsten, notulen van overleggen etc.

Ethisch gedrag

Woord en Daad hecht aan ethisch gedrag. In het werk maakt de organisatie continu ethische afwegingen. Hierbij nemen we onze christelijke waarden als uitgangspunt. Door deze waarden actief uit te dragen in netwerken en naar andere stakeholders, willen we een voorbeeld zijn voor anderen. Ook binnen de organisatie wordt aandacht besteed aan ethisch gedrag, onder andere door ethische dilemma's en integriteit te agenderen op interne bijeenkomsten. Verderop in dit document wordt ingegaan op anti-corruptiemaatregelen, ethische codes, integriteit en kinderschermingsmaatregelen.

Respect voor stakeholder belangen

Woord en Daad weet zich in relatie met veel verschillende stakeholders, elk met eigen belangen. Het luisteren naar de stakeholders en inspelen op behoeften is een speerpunt voor Woord en Daad. Naast het zijn van een betrouwbare partner, wil de organisatie verder gaan, onder andere door pro-actief stakeholderfeedback op te halen op de volgende manieren:

- Jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken onder diverse groepen die Woord en Daad ondersteunen (bedrijven, particulieren, vrijwilligers);
- Meermaals per jaar afstemming met klankbordgroepen als vertegenwoordigers van een stakeholdergroep (adviesgroep particulieren, adviesgroep bedrijven);
- Partnermeetings en tweejaarlijkse evaluatie met zuidelijke partnerorganisaties;
- Onderzoeken van tevredenheid van doelgroepen in projecten, bij de afsluiting van het project.

Naast deze gestructureerde feedbackmomenten zijn er een klachten- en klokkenluidersregeling.

Respect voor de rechtsorde

Woord en Daad voldoet aan de geldende regelgeving in de landen waar zij actief is en vermijdt handelingen of medeplichtigheid aan handelingen die daarmee in strijd zijn en vraagt dit ook van haar partnerorganisaties.

Respect voor internationale gedragsnormen²

Woord en Daad begeeft zich veel in internationale context, ook op plekken waar wet- en regelgeving geen adequate bescherming van mensen en middelen biedt. In alle situaties streeft de organisatie ernaar de internationale gedragsnormen te respecteren en daarnaar te handelen. We vermijden medeplichtigheid aan activiteiten die niet consistent zijn met de internationale gedragsnormen. Nieuwe werknemers van Woord en Daad volgen een leerlijn die is opgezet samen met Driestar Educatief om 'Internationaal bekwaam' te worden. Hierin wordt verder ingegaan op gedrag in een internationale context.

Respect voor mensenrechten³

In onze eerdergenoemde kernwaarden (mede-verantwoordelijkheid; mede-schepsel; mede-lijden; rentmeesterschap; wederzijdse afhankelijkheid) laten we zien dat we ons verantwoordelijk weten voor en in relatie staan met anderen. Juist ook als die ander zich in een kwetsbare positie bevindt. Door werk te maken van ons beleidspeerpunt 'Reaching the unreached' willen we in de beleidsperiode 2021-2025 nog meer aandacht geven aan bereiken van de meest kwetsbaren. Dat streven we ook na met ons beleidspeerpunt 'Pro-poor climate resilience', dan toegespitst op de weerbaarheid van deze groepen tegen de gevolgen van klimaatverandering.

Woord en Daad respecteert mensenrechten en probeert die te bevorderen met haar programma's. De organisatie vermijdt medeplichtigheid aan activiteiten waar mensenrechten niet of niet volledig worden gerespecteerd. Voor de internationale context en onze specifieke aanpak verwijzen we verder naar het IMVO-beleid.

² Meer over gedragsnormen en mensenrechten in internationale context in het IMVO beleid 'ICSR policy' (2019)

³ Zie voetnoot 2
MVO-beleid 2021-2025

Zeven kernonderwerpen en issues

Naast de kernthema's biedt de ISO 26000 standaard handreikingen om de maatschappelijke verantwoordelijkheid in beeld te krijgen met zeven kernonderwerpen. Ieder kernonderwerp wordt uitgewerkt met onderliggende issues. Niet alle issues komen we tegen in de praktijk, voor sommige issues hebben we juist veel aandacht.

Bestuur en organisatie

Prestaties op het gebied van MVO krijgen in toenemende mate een plek in beleid en organisatiestructuren. Zo is naar aanleiding van het MVO-beleid 2015 de Organizational Standards Assessment (OSA) aangepast op diverse MVO-onderwerpen. Ook is een beleid opgesteld voor IMVO/ICSR voor samenwerkingen in consortia en met buitenlandse partners. MVO is ook een standaard onderdeel van het jaarverslag, hierin verantwoorden we welke stappen we hebben gezet. Zie de bijlage voor onze MVO rapportage van de afgelopen 5 jaar.

Mensenrechten

Due diligence

Woord en Daad implementeert zelf geen projecten in partnerlanden. Daarom ligt de hoofdverantwoordelijkheid bij de partners waarmee we samenwerken. Voordat we een langdurige samenwerking aangaan, vindt grondig onderzoek plaats dmv een OSA. Korterdurende partnerschappen, bijvoorbeeld voor de duur van een project, worden pas aangegaan na een documentenonderzoek en een check op waardenprofiel. Woord en Daad zet zich samen met de partnerorganisaties in om mensenrechtenschending tegen te gaan, zowel in haar directe invloedssfeer als indirect.

Mensenrechten risicosituaties

Woord en Daad komt voor het werk in aanraking met de meest kwetsbaren, waaronder ook kinderen. Onderwijs is het grootste programma van Woord en Daad. Daarom geeft Woord en Daad bijzonder aandacht aan de rechten van het kind. Op het niveau van Woord en Daad is er een beleid voor kindbescherming.⁴ In dit beleid is onder andere een 'code of conduct' opgenomen die medewerkers of anderen die onder de paraplu van Woord en Daad programma's bezoeken, ondertekenen. Nieuwe medewerkers vragen we daarnaast om een Verklaring Omtrent Gedrag. Ook bevat het beleid een richtlijn voor het ontwikkelen van een kindbeschermingsbeleid op het niveau van partnerorganisatie.

Aangezien Woord en Daad zelf geen projecten implementeert ligt de hoofdverantwoordelijkheid op dit gebied bij de partners. Bij het selecteren van die partners heeft Woord en Daad bijzondere aandacht voor kindbescherming. Dit onderwerp is opgenomen in een beoordelingsinstrument voor organisatorische standaarden, de OSA (organizational standards assessment).

De partnerorganisaties van Woord en Daad zetten zich ook in voor kindbescherming. Het merendeel van de partners heeft ook een speciaal beleid voor kindbescherming. In de opzet van dat beleid zijn ze ondersteund door Woord en Daad. Meerdere partners hebben projecten opgezet op het gebied van kindbescherming. De aanwezigheid en kwaliteit van dit beleid toetsen we in de OSA.

Naast kindbescherming hebben we in onze projecten aandacht voor de soms kwetsbare positie van vrouwen en meisjes⁵.

Vermijden van medeplichtigheid

Door het hierboven beschreven onderzoek bij partners en de OSA streven we ernaar mensenrechtenschending tegen te gaan en kwetsbare groepen te beschermen. Ook medeplichtigheid of indirecte verantwoordelijkheid voor iets dat hiermee in strijd is, willen we hiermee voorkomen.

⁴ G:\Handboek Organisatie\2. Beleid\2.6 Beleidsdocumenten\2.6.6 Child Protection Policy Engels.docx

⁵ Zie het beleidsstuk 'Gender en Familie' G:\Handboek Organisatie\2. Beleid\2.6 Beleidsdocumenten\2.6.8 Gender\2.6.8 Genderbeleid Woord en Daad Final.docx
MVO-beleid 2021-2025

Oplossen van klachten

Woord en Daad heeft diverse regelingen voor klachten, klokkenluiders en vertrouwenskwesties. Partners, 'beneficiaries', collega's, vrijwilligers en andere stakeholders kunnen met hun klacht bij Woord en Daad terecht. Voor partners en achterban zijn er klachtenprocedures voor het afhandelen hiervan⁶.

Discriminatie en kwetsbare groepen

Zoals hierboven omschreven hebben we extra aandacht voor kwetsbaren en kinderen. Discriminatie op basis van geslacht, huidskleur of afkomst mag geen rol spelen in het werk van Woord en Daad. We streven ernaar een inclusieve werkplek te zijn, met ruimte voor mensen met een beperking of uitdaging.

Met de focusthema's voor het beleid 2021-2025 'Reaching the unreached' en 'Building pro-poor climate resilience' is extra aandacht voor de positie van de meest kwetsbare groepen. Hiermee pogen we in onze projecten uitsluiting en discriminatie tegen te gaan en ook de allerarmsten en meest gemarginaliseerden te betrekken. Op deze thema's wordt jaarlijks gerapporteerd.

Burgerlijke en politieke rechten

Niet van toepassing op de context van Woord en Daad.

Economische, sociale en culturele rechten

Woord en Daad biedt via haar partnerorganisaties diverse programma's aan ter bevordering van waardigheid en persoonlijke ontwikkeling. Verdere uitwerking hiervan is te vinden in het IMVO-beleid.

Arbeidspraktijken

Werk en werkrelaties

Woord en Daad wil een goede werkgever zijn. Door eerlijke beloning, groei mogelijkheden en een kundig team biedt Woord en Daad een professionele omgeving waar professionals kunnen excelleren. Vertrouwen is de basis voor omgang met medewerkers. Woord en Daad streeft naar een open cultuur waarin collega's elkaar aanspreken en motiveren. Jaarlijks worden medewerkertevredenheidsonderzoeken gehouden, waarop plenaire terugkoppeling wordt gegeven. Facultatief wordt op opkomende onderwerpen dieper ingegaan. Medewerkers van Woord en Daad boeken hun gemaakte uren om middeleninzet op projecten te verantwoorden.

Woord en Daad maakt in toenemende mate gebruik van flexibel inzetbare krachten: de flexibele schil. Ook in de relatie met deze leveranciers wil Woord en Daad een eerlijke en betrouwbare partner zijn, onder andere door voor een duurzame relatie te gaan, een eerlijke prijs te betalen en bij nieuwe contacten altijd te vergelijken met een gelijkwaardige aanbieder.

De partnerorganisaties waarmee Woord en Daad werkt hebben hun eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van goed werkgeverschap. Onderdeel van langdurige samenwerking is wel een regelmatige toetsing op arbeidspraktijken via de OSA. In projecten wordt gebruik gemaakt van de Fair Labour Scorecard om omstandigheden te beoordelen en groeipunten te identificeren⁷.

Werkomstandigheden en sociale bescherming

Werknemers van Woord en Daad zijn voor verschillende gevallen verzekerd en bouwen pensioen op. Meer informatie hierover in de arbeidsvoorwaardenregeling⁸.

Zoals hierboven benoemd is goed werkgeverschap ook een onderdeel van de partnerbeoordeling (OSA).

⁶ Zie het integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling, regeling vertrouwenspersonen en de interne klachtenprocedure: G:\Handboek Organisatie\2. Beleid\2.6 Beleidsdocumenten\2.6.10 Integriteitsbeleid

⁷ Zie ook het IMVO-beleid over labour issues: 'ICSR Policy' (2019)

⁸ Zie de arbeidsvoorwaardenregeling: G:\Handboek Organisatie\4. Ondersteuning en faciliteiten\4.2 HRM\4.2.1 Arbeidsvoorwaarden en huisregels Woord en Daad
MVO-beleid 2021-2025

Sociale dialoog

Naast reguliere medewerkertevredenheidsonderzoeken kunnen medewerkers van Woord en Daad hun feedback uiten via verschillende kanalen. In principe is er een open deur beleid: er kan altijd worden binnengelopen bij HRM of de directeur-bestuurder om zaken te bespreken. Daarnaast denkt de OR mee over het beleid van de organisatie en de belangen van de medewerkers. Hierin worden de wettelijke kaders voor ondernemingsraden gevolgd. Feedback tussen collega's en in projectteams wordt aangemoedigd en eens per jaar in formele setting georganiseerd door HRM in de vorm van een 360-gradenfeedbackgesprek. In deze gesprekken is ook ruimte voor feedback aan HRM en directie. Tenslotte zijn er meerdere vertrouwenspersonen waar medewerkers gebruik van kunnen maken.

Woord en Daad gaat in haar mogelijkheden rondom thuiswerk, declaraties en urenverantwoording uit van de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker, en het vertrouwen dat die met gezond verstand en in het belang van Woord en Daad handelt.

Gezondheid en veiligheid op het werk

Woord en Daad wil medewerkers een gezonde en veilige werkplek bieden. Feedback van medewerkers over de zaken omtrent de werkomgeving worden meegenomen in toekomstig beleid. In voorkomende gevallen schakelen we een arbodienst in die met de betreffende medewerker kijkt naar de mogelijkheden en ons op de hoogte houdt.

Het jaarlijkse medewerkertevredenheidsonderzoek heeft expliciet aandacht voor werkdruk en burn-outpreventie door vragen over energieniveau en werk-privébalans. Indien nodig wordt hierop actie ondernomen. Naar aanleiding van eerdere signalen is meermaals een cursus timemanagement aangeboden. Meer over het aanbod om vaardigheden te verwerven om op een gezonde manier te werken in het opleidingsbeleid⁹. Om ongezonde piekbelasting te voorkomen, worden voor bepaalde periodes (bijv. jaarplancycclus) reisvrije blokken gepland.

Voor de arbeidsomstandigheden op kantoor worden de ARBO richtlijnen aangehouden voor werkplekinrichting. Alle faciliteiten zijn aanwezig om goed en gezond te werken. Woord en Daad had al een soepel thuiswerkbeleid, het aantal mensen dat daadwerkelijk thuiswerkt is met de introductie van COVID-19 gemaximaliseerd. Woord en Daad sorteert voor op een beleid waarin thuiswerken nog meer dan voorheen wordt gefaciliteerd, onder andere met ondersteuning bij het inrichten van de werkplek en goede begeleiding van de veranderende werkwijze.

Gezien het internationale karakter van het werk van Woord en Daad en de specifieke veiligheidsissues die kunnen spelen, stelt Woord en Daad veiligheidstrainingen verplicht voor regelmatig reizende medewerkers. Ook is een veiligheidsbeleid en veiligheidshandboek opgesteld. Reizende medewerkers zijn verzekerd. In principe ontvangen alle reizende collega's de benodigde vaccinaties, tenzij ze hierin een andere keuze maken ivm principiële bezwaren. Alle collega's die regelmatig reizen worden met een interval van 2-3 jaar medisch gekeurd.

Ontwikkeling en training op het werk

Woord en Daad hecht grote waarde aan de professionele ontwikkeling van haar medewerkers. Zo zijn er verschillende standaard trainingen die medewerkers doorlopen, afhankelijk van hun functie. Te denken valt aan veiligheidstrainingen voor reizende collega's en anti-corruptietraining voor finance medewerkers. Ook is in 2020 de Woord en Daad Academy gelanceerd, met regelmatige bijeenkomsten die bijdragen aan de ontwikkeling van medewerkers. Voor meer informatie verwijzen we naar het opleidingsbeleid¹⁰.

Nieuwe medewerkers worden bij aanvang van hun werkzaamheden gekoppeld aan een collega (buddy) die hen helpt een en ander snel eigen te maken. Zo voelen nieuwe medewerkers zich snel thuis en krijgen ze alle benodigheden aangereikt om hun werk te kunnen doen.

⁹ G:\Handboek Organisatie\4. Ondersteuning en faciliteiten\4.2 HRM\4.2.5 Beleidsstukken HRM\Strategisch Opleidingsbeleid

¹⁰ G:\Handboek Organisatie\4. Ondersteuning en faciliteiten\4.2 HRM\4.2.5 Beleidsstukken HRM\Strategisch Opleidingsbeleid

Milieu en omgeving

Voorkomen van vervuiling; Duurzaam gebruik van bronnen

Woord en Daad probeert de door haar veroorzaakte vervuiling tot een minimum te beperken. Dit heeft invloed op inkoop, woon-werkverkeer, projectbezoeken, afvalstromen en meer. Op een aantal wordt specifiek ingegaan.

Reizen met het openbaar vervoer en carpoolen voor woon-werkverkeer wordt gestimuleerd met een gunstige regeling. Thuiswerken wordt gefaciliteerd met IT-mogelijkheden en wordt in toenemende mate toegepast. De coronacrisis liet zien dat de organisatie ook zonder woon-werkkilometers door kan draaien. De komende beleidsperiode zal een nieuw evenwicht ontstaan waarbij geprobeerd wordt de positieve kant (milieubesparing) deels vast te houden.

Projectbezoeken vereisen vliegreizen. Er wordt alleen gereisd als het nuttig en nodig is, dit wordt als onderdeel van een projectopdracht beoordeeld door de directeur-bestuurder. Hierin wordt naast de inhoud en doelstelling van reis/reizen ook de milieu-impact afgewogen. Waar mogelijk worden verschillende bezoeken gecombineerd. Voor alle vluchten van Woord en Daad wordt, net als voor alle andere bedrijfsactiviteiten, de CO₂-uitstoot gecompenseerd via de Climate Neutral Group. Indien mogelijk wordt een deel van de reis per trein afgelegd. Voor meer informatie verwijzen we naar het vernieuwde (2020) reisbeleid.

Drukwerk wordt altijd op FSC-gecertificeerd papier gedaan. Sinds 2020 wordt het kwartaalmagazine Werelddelen (oplage 70.000+) zonder plastic verzonden. Dit bestand wordt jaarlijks opgeschoond om onnodige en ongewenste post te voorkomen. Waar mogelijk en wenselijk sturen we aan op meer online communicatie met donateurs.

Vergaderingen en interne processen bij Woord en Daad zijn papievrij.

Duurzaam inkopen is verankerd in het inkoopbeleid en de leveranciersbeoordeling, dit betreft onder andere printertoners, schoonmaakartikelen, IT-hardware en kantoorartikelen.

Woord en Daad is initiatiefnemer van een keten van kringloopwinkels. Hiermee wordt bewustwording gecreëerd en hergebruik gestimuleerd. De ambitie is om deze winkels te laten groeien in aantal en omvang. Zo wordt de milieu-impact voor nieuwe consumentenproducten voorkomen en duurzaam gebruik van bronnen gestimuleerd.

Met onze PI- en bewustwordingsactiviteiten vragen we aandacht voor het belang van het voorkomen van vervuiling en klimaatverandering. Dit doen we met de doelgroepen van onze projecten in het achterhoofd: we willen bouwen aan de eerdergenoemde 'pro-poor climate resilience'.

Beperking van en aanpassing aan klimaatverandering

Het kantoor van Woord en Daad is klimaatneutraal. Hierdoor en door hierboven besproken maatregelen wordt de impact op het klimaat tot een minimum beperkt. Zie voor de beperking van milieu-impact door duurzame consumptie de paragraaf 'Duurzame consumptie' onder Consumentenzaken.

In de programma's speelt klimaatverandering een rol: 'Building pro-poor climate resilience' is een van de focuspunten van het beleid. Voor meer hierover verwijzen we naar het beleidsplan 2021-2025 en het IMVO-beleid.

Bescherming van de omgeving, biodiversiteit en herstel van de natuur

De schade die aangericht wordt door vliegreizen én alle andere uitstoot proberen we te herstellen door compensatieprojecten via de Climate Neutral Group. Hiermee dragen we bij aan herstel van natuur en biodiversiteit.

Eerlijke bedrijfsvoering

Anti-corruptie

Woord en Daad zet zich niet alleen in tegen corruptie, maar streeft integer handelen na op alle fronten. Het integriteitsbeleid is erop gericht om in complexe omstandigheden moreel verantwoord te handelen. Het MVO-beleid 2021-2025

morele kompas is gebaseerd op de Bijbelse waarden waarin ons werk ook zijn oorsprong vindt. Mochten zich toch integriteitskwesties voordoen, dan voorziet het beleid in een proces hoe hiermee om te gaan. Voor meer rondom integriteit, zie het integriteitsbeleid¹¹.

Om corruptie te voorkomen worden diverse maatregelen getroffen. Partners dienen een goedgekeurde jaarrekening in, finance-collega's worden getraind om corruptie te herkennen en dilemma's rond integriteit worden regelmatig gedeeld in de organisatie.

Verantwoordelijke politieke betrokkenheid

Beïnvloeding van de politiek is een speerpunt van Woord en Daad: we komen op voor hen die zich niet kunnen laten horen. Woord en Daad verwoordt haar werkwijze in het koersdocument van het programma Policy Influencing en is te allen tijde transparant over haar werkwijze.

Eerlijke concurrentie

Woord en Daad ziet zichzelf niet als concurrent van andere donateurwervende organisaties. We proberen donateurs te vinden en binden die zich herkennen in onze identiteit, waarden en kwaliteit.

Voor het inkopen van diensten en goederen is er een inkoopbeleid, om oneerlijke concurrentie of oneigenlijke bevoordeling van leveranciers te voorkomen. Zie hiervoor het inkoopbeleid¹².

Bevordering van de maatschappelijke verantwoordelijkheid in de keten

Maatschappelijke verantwoordelijkheid is een criterium voor Woord en Daad bij partnerselectie en de eerder omschreven OSA. Bij inkoop van diensten en goederen is er aandacht voor MVO, bijvoorbeeld het terugnemen van afgeschreven apparatuur of het duurzaam beheer van onze (tijdelijk overtollige) liquiditeiten.

Respect voor eigendomsrechten

Niet van toepassing

Consumentenzaken

Eerlijke marketing, feitelijke en ongekleurde informatie en eerlijke contracten

Woord en Daad ziet het als haar taak om eerlijk en integer verslag te doen van haar activiteiten. In marketing en communicatie worden keuzes gemaakt met oog voor de doelgroep en de meest kwetsbaren. Dit heeft gevolgen voor de toon van fondsenwerving en rapportage. Woord en Daad bedient zich van de 'sociaal culturele strategie', waarin inhoud, eigen identiteit en missie centraal staan. *Poverty porn* en andere communicatie die ongelijkwaardigheid benadrukt en stereotypen in stand houdt wijzen we af. Dit is iets dat doorgaand onder de aandacht is; het thema staat regelmatig op de agenda van marcom-overleggen.

Bescherming van de gezondheid en veiligheid van de consument

Als Woord en Daad reist met donateurs of relaties, wordt per geval bekeken wie waarvoor verantwoordelijk is. Mensen die met ons (mee)reizen worden altijd goed voorbereid, zodat gezondheids- en veiligheidsrisico's zoveel mogelijk geminimaliseerd worden. In de voorbereiding is ook aandacht voor interculturele aspecten van een reis. Voor advies en keuring van reizende collega's is er een samenwerking met Travel Clinic. In geval van ziekte op reis wordt deze expertise ingeschakeld.

Buiten reizen spelen er nauwelijks gezondheids- of veiligheidsissues.

Duurzame consumptie

Bij werklunches en -diners zet Woord en Daad zich in voor duurzame consumptie. Dat betekent onder andere het beperken van 'single-use-plastics' en het aanbieden van verantwoorde consumpties. Op het menu voor

¹¹ G:\Handboek Organisatie\2. Beleid\2.6 Beleidsdocumenten\2.6.10 Integriteitsbeleid

¹² G:\Handboek Organisatie\2. Beleid\2.5 Beleidsstukken\2.5.5 Inkoopbeleid en leveranciersbeoordeling + formulieren + overzicht budgethouders/mandatering

lunches en diners staan altijd voor minimaal 50% vegetarische of veganistische opties. In de nabije toekomst zal ook gelet worden op lokale en biologische producten, zoveel mogelijk van het seizoen. Bij evenementen waar Woord en Daad gastheer is, wordt volgens dezelfde principes gehandeld.

In de afgelopen jaren heeft Woord en Daad zich ingezet voor duurzame consumptie door campagne te voeren tegen voedselverspilling en de achterban bewust te maken van de impact van voedselketens die beginnen in ontwikkelende landen. Er is een community van betrokkenen en ambassadeurs ontstaan, de komende tijd wordt hierop doorgebouwd met onder andere evenementen rond Dag van de Duurzaamheid.

Woord en Daad heeft zich aangesloten bij het IMVO-convenant Voedingsmiddelen en communiceert hier actief over. In dit convenant staan afspraken over risico's rond internationale productieketens.

Klantenservice, ondersteuning, klachten en geschillenbeslechting

Donateurs en andere betrokkenen zijn voor Woord en Daad direct gerelateerd aan haar bestaansrecht. Daarom spannen we ons in om goed te luisteren naar onze klant, wat in 2018 en 2019 leidde tot de erkenning 'Gouden Oor', uitgegeven door Certiked. Woord en Daad heeft een permanent klankbord met verschillende adviesgroepen die regelmatig gevraagd worden mee te denken met de organisatie.

Voor het afhandelen van klachten en geschillen is een procedure ingericht, zie de klachtenprocedure.

Klantdatabescherming en privacy

Woord en Daad voldoet met haar activiteiten aan de gestelde eisen in de AVG/GDPR rondom klantdata en privacy. Bij verhalen en foto's uit de projecten wordt altijd toestemming gevraagd aan de betreffende persoon voor publicatie van het materiaal¹³.

Toegang tot essentiële diensten

Niet van toepassing op de Nederlandse context. Voor de keten, zie het IMVO beleid.

Onderwijs en bewustzijn

Woord en Daad informeert haar achterban graag zo goed mogelijk over het werk dat in samenwerking met partnerorganisaties plaatsvindt. Ook wil Woord en Daad diezelfde achterban op een goede manier betrekken bij het werk en hen ook laten zien hoe zij een positieve invloed kunnen hebben op wereldwijde onrechtvaardigheid. Binnen Woord en Daad heeft het team bewustwording zich tot doel gesteld om de achterban aan het denken zetten over (de oorzaken en gevolgen van) armoede in de wereld en de manier waarop zij die in hun leefgedrag positief kunnen beïnvloeden. Onderwerpen die bijvoorbeeld aan de orde komen zijn eerlijke handel en duurzame consumptie. Het doel is om de achterban ook daadwerkelijk in beweging te brengen om in hun leefgedrag een positieve ontwikkeling door te maken. Dit gebeurt door het ondernemen van diverse activiteiten onder diverse doelgroepen zoals jongerengroepen, schoolklassen (PO&VO), vrouwengroepen of de comités.

Betrokkenheid en ontwikkeling van de gemeenschap

Betrokkenheid van de gemeenschap

Woord en Daad betreft haar achterban zo goed mogelijk bij haar werk, onder andere door nieuwsupdates, het kwartaalmagazine, persoonlijk contact en vele andere manieren. Dit heeft tot heden geleid tot een zeer grote betrokkenheid en een groot aantal vrijwilligers. Voor Woord en Daad zijn haar betrokkenen en donateurs erg belangrijk, daarom is een aanzienlijk deel van de organisatie gericht op het onderhouden en versterken van deze band.

In de projecten krijgt de betrokkenheid van de gemeenschap op allerlei manieren vorm, onder andere door extra aandacht voor de gemarginaliseerden en allerarmsten. Meer hierover in het beleid voor IMVO¹⁴.

¹³ Meer over hoe Woord en Daad met (digitaal verzamelde) klantdata omgaat:
<https://www.woordendaad.nl/privacy-statement/>

¹⁴ Zie ook het IMVO-beleid over labour issues: 'ICSR Policy' (2019)
MVO-beleid 2021-2025

Banencreatie en ontwikkeling van vaardigheden, technologische ontwikkeling en toegang, creëren van rijkdom en inkomen

Woord en Daad zet zich voor bovenstaande thema's in met de projecten. Hier wordt per project op gerapporteerd.

Sociale investeringen

Woord en Daad volgt VFI Handreiking Verantwoord Vermogensbeheer fondsenwervende instellingen. De tijdelijk overtollige liquiditeiten worden belegd bij de huisbankier (Rabobank). De Rabobank heeft beleid ontwikkeld op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam beleggen/investeren. De niet-financiële criteria die genoemd worden in de handreiking worden ingevuld via het beleid dat de Rabobank ontwikkeld heeft. Sinds 2009 heeft Woord en Daad in het kader van de doelstelling participaties aangekocht in het Oikocredit Nederland Fonds.

Acties beleidsperiode 2021-2025

Het verwoorde beleid geeft aan waar Woord en Daad voor staat en waar ze aan gehouden kan worden. Tegelijk is in het beleid ook ambitie opgenomen: sommige punten zijn nog niet verwezenlijkt of bieden ruimte voor verdere groei. Om verder te groeien in ons beleid en gedrag ten aanzien van Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties, zijn de volgende acties met bijbehorende deadlines geformuleerd:

	Actiepunt	Verantwoordelijke	Deadline
Principes			
Afleggen van rekenschap	Jaarlijks stelt Woord en Daad een verantwoording op van de wijze waarop ze haar MVO-praktijk vorm geeft en welke duurzaamheidsprestaties ze leverde, waarbij de richtlijnen en normen van het Global Reporting Initiative worden gevolgd. De verantwoording wordt getoetst door een externe, onafhankelijke partij (accountant) en de uitslag van deze toetsing wordt vermeld in het jaarverslag.	Financieel directeur	Jaarlijks als onderdeel van het jaarverslag-proces
	Woord en Daad werkt met adviesgroepen en tevredenheidsonderzoeken. In de komende beleidsperiode wordt dit uitgebreid met een 'cliëntenpanel' met wisselende samenstelling.	Bureau Marketing	06-2021
Transparantie	De genoemde beleidsfocuspunten ('pro-poor climate resilience', 'reaching the unreached' en 'value-based system change') worden onderdeel van de rapportagecyclus, de voortgang op deze punten zal worden meegenomen vanaf jaarverslag 2021.	Kennisstrateeg	06-2022
Ethisch gedrag	-		
Respect voor stakeholderbelangen	In de eindevaluatie van projecten wordt voortaan een survey afgenomen om tevredenheid van de doelgroep vast te stellen.	Verantwoordelijke voor PQA-implementatie (Paul Schot)	01-2021
Respect voor de rechtsorde	-		
Respect voor internationale gedragsnormen	-		
Respect voor mensenrechten	-		
Thema's			
Bestuur en organisatie	-		
Mensenrechten	-		
Arbeidspraktijk	<i>Gezondheid en veiligheid op het werk</i> Aanpassen voorzieningen op thuiswerk (ARBO normen)	HRM	01-2021

	<i>Anti-corruptie</i> Er wordt een praktijkgerichte anti-corruptietraining ontwikkeld voor finance collega's en grant managers met o.a. aandacht voor fraudeherkenning, opfrissen van de relevante procedures uit het integriteitsbeleid, signaalfunctie. Deze cursus wordt opgenomen in het aanbod van de WD Academy met afspraken over doelgroep en frequentie van aanbieding. De cursus wordt uiterlijk in 2021-Q2 voor de eerste keer verzorgd.	HRM i.s.m. Financieel directeur	07-2021
Het milieu	<i>Voorkomen van vervuiling</i> 1. Faciliteren dat er meer thuis wordt gewerkt waardoor het aantal autokilometers substantieel afneemt (in een mate die gelijk is aan de toename in thuiswerken) 2. Milieu-impact wordt onderdeel van de projectopdracht of ToR voor reizen; indien mogelijk reizen per trein 3. Jaarlijkse opschoning van adresbestand Werelddelen 4. Communicatie digitaliseren waar mogelijk; op maat communicatie	HRM RvB; Secretariaat Doelgroepowner Particulieren Sponsoring; Bureau Marketing; Communicatie doelgroepen	12-2021 09-2020 ∞ ∞
Consumentenzaken	<i>Eerlijke marketing</i> Blijvend aandachtspunt is communicatie over projecten. Woord en Daad leert van de 'Vlieg in het Oog'-nominatie en blijft zich verbeteren door intern gesprek en training van bestaande en nieuwe medewerkers <i>Duurzame consumptie</i> Voor events, werklunches en diners wordt de nieuwe standaard gedeeld en in praktijk gebracht door verantwoordelijken.	Communicatiestrateg Supportdesk; Secretariaat; Eventmanager	∞ Jaarlijkse evaluatie
Betrokkenheid en ontwikkeling van de gemeenschap	-		

De MVO-coördinator rapporteert gedurende het jaar aan de directeur-bestuurder over de implementatie van deze actiepunten. In het jaarverslag wordt op hoofdlijnen verslag gedaan van de uitvoering van het MVO-beleid, waarbij wordt verwezen naar de uitslag van de externe toetsing door de accountant van de Global Reporting Initiative-rapportage over het MVO-beleid.

4.2.5 MVO-beleid

Ons beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft invloed op de milieugerelateerde, economisch gerelateerde en sociaal gerelateerde keuzes die we als organisatie maken. We compenseren bijvoorbeeld de totale CO₂-uitstoot voor onze organisatie, die over 2019 809 ton bedroeg (zie bijlage 5).

In ons MVO-beleid volgen we de ISO 26000-richtlijn.

De GRI-tabel (Global Reporting Initiative) is een algemeen aanvaarde verslaggevingsrichtlijn over de duurzaamheidsprestaties van een organisatie. Deze tabel is opgenomen in bijlage 5. De MVO-verklaring van de accountant is te vinden op pagina 81.

4.2.6 IMVO-beleid

Woord en Daad hecht aan rentmeesterschap en medeverantwoordelijkheid. Internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO) krijgt op verschillende manieren een plek.

Met onze betrokkenheid bij het IMVO-convenant Voedingsmiddelen (zie ook blz. 28) geven we aan ons in te zetten voor beperking van schending van mensenrechten en milieuschade bij de voedingsmiddelenproductie. Voor de totstandkoming van dit convenant hebben we ons actief ingezet.

Gerjan Agterhof, IMVO-expert: 'Bij IMVO gaat het om een scala aan thema's, zoals arbeidsomstandigheden, corruptie, milieu, kinderarbeid, enzovoort. De mensen voor wie wij werken lopen meer risico op uitbuiting en dus willen we ons inzetten om negatieve effecten voor hen te minimaliseren. In 2019 schreven we beleid om dit thema structureel een plaats te geven binnen de organisatie. Woord en Daad werkt veel samen met bedrijven in

consortia en projecten. Daarbij gaan we er vanuit dat bedrijven op een verantwoorde manier ondernemen en zo bijdragen aan duurzame ontwikkeling. Kijk je echter naar de totale bedrijfsvoering, bijvoorbeeld ook naar hoe een bedrijf met milieu en natuur omgaat, dan geeft het totaalplaatje soms een ander beeld. Binnen het cashewproject is onderzoek gedaan naar een leefbaar loon. Daaruit blijkt dat we hier nog forse stappen te zetten hebben. De komende tijd gaan we dit thema verder integreren binnen onze projecten. Willen we IMVO een structurele plek geven, dan is het nodig ook voorwaarden te stellen aan bedrijven waarmee Woord en Daad werkt. Ook dat is onderdeel van het nieuwe beleid.'

5.5 Mvo-beleid

Voor Woord en Daad is maatschappelijk verantwoord ondernemen een belangrijk thema. Niet alleen bij de manier waarop we onze organisatie inrichten en (praktische) keuzes maken, maar ook bij het werk van onze partnerorganisaties wereldwijd. Om die reden heeft Woord en Daad in 2018 een IMVO-expert aangesteld.

In ons mvo-beleid volgen we de ISO 26000-richtlijn. Dit is een internationale, veelomvattende richtlijn die onderscheid maakt in principes en thema's, zoals de thema's milieu of eerlijk zakendoen. De huidige mvo-beleidsperiode loopt van 2016 tot 2020.

De GRI-tabel (Global Reporting Initiative) is een algemeen aanvaarde verslaggevingsrichtlijn over de economische, milieugerelateerde en sociale duurzaamheidsprestaties van een organisatie. Op de volgende pagina is de GRI-tabel (Core optie met uitbreidingen) opgenomen met verwijzingen naar bijbehorende pagina's in het jaarverslag. De mvo-verklaring van de accountant is te vinden op blz. 52.

Hoe geeft Woord en Daad praktisch vorm aan het mvo-beleid?

Milieu-gerelateerd:

- Compensatie van de volledige CO₂-uitstoot van de gehele organisatie (o.a. vlieguren). Over 2018 bedroeg de compensatie voor CO₂-uitstoot voor onze totale organisatie 644,83 ton (2017 754,86 ton). Via een bijdrage aan het windenergieproject van de Climate Neutral Group in India voorzien we lokale huishoudens in India van stabiele en schone energie. Door onze compensatie zijn we door de Climate Neutral Group gecertificeerd als volledig groene organisatie.
- Woord en Daad is gehuisvest in een energiezuinig pand dat de A++-status heeft (dit resulteert naast winst op het gebied van

duurzaamheid ook in lagere energiekosten), het pand verbruikt groene energie.

- Er wordt energiezuinige apparatuur en gerecycled papier gebruikt en er is papier- en afvalscheiding. We stimuleren collega's om steeds minder papier te gebruiken door verdergaande automatisering en digitalisering.
- De koffie is eerlijk geproduceerd; in samenwerking met Kaars Koffie en Woord en Daad in Nicaragua. Thee is fair trade gecertificeerd.

Economisch-gerelateerd:

Ook in onze programma's besteden we aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zowel via het Job Booster-programma en het Fair Factory-concept streven

we naar mvo. Job Booster probeert kandidaten te plaatsen bij bedrijven met goede werkomstandigheden, waarbij in de toekomst ook de Fair Labour Score Card kan worden gebruikt. Deze score card is een middel om te kijken naar onder meer de arbeidsomstandigheden bij werkgevers. Fair Factory heeft aandacht voor de lonen van werknemers in de fabrieken. Het verschil tussen het minimumloon en living wage is vaak groot. Living wage is het loon dat werknemers zouden moeten verdienen om rond te kunnen komen. In 2018 zijn er onderzoeken gedaan in Benin en Burkina Faso om te berekenen wat het living wage zou moeten zijn. Dat is de eerste stap op weg naar voldoende loon.

Sociaal-gerelateerd:

- Iedere medewerker krijgt de kans zijn vaardigheden te ontwikkelen. In 2018 is het opleidingsbeleid herschreven.
- Er is binnen Woord en Daad veel aandacht voor veilig reizen. Medewerkers die voor hun werk reizen ontvangen een veiligheids-training en worden periodiek medisch gekeurd.

Klachten, signalen en complimenten	2018	2017	2016	2015
Aantal klachten				
Ontvangen	4	4	5	4
Naar tevredenheid afgehandeld	3	3	5	4
Niet naar tevredenheid afgehandeld	1	1	0	0
Klachten ingedeeld per type				
Communicatie	1	0	0	1
Identiteit en geloofsbeleving	0	0	0	1
Werkwijze Woord en Daad en/of partners	3	4	5	2
Totaal	4	4	5	4
Signalen per type				
Communicatie	3	1	1	1
Identiteit en geloofsbeleving	2	0	2	0
Werkwijze Woord en Daad en/of partners	5	4	0	2
Salarissen	6	8	10	20
Totaal	16	13	13	23
Complimenten				
Ontvangen	10	4	1	7

5.5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo)

Bewustwording van duurzaamheid vinden we belangrijk. In onze projecten en in Nederland. Het project over het tegen gaan van voedselverspilling waarbij Nienke Boone betrokken is (zie pagina 39) en het succes van Woord en Daad Winkels laat zien hoe we dat praktisch handen en voeten geven. Voor Woord en Daad is maatschappelijk verantwoord ondernemen op elk niveau van de (interne) organisatie belangrijk. Dus ook bij de manier waarop we onze organisatie inrichten en (praktische) keuzes maken. Bij iedere beslissing laat Woord en Daad meewegen wat de verschillende maatschappelijke en economische effecten ervan zijn, voor onszelf, voor onze partners en hun doelgroep(en). Kortom, voor iedereen die direct of indirect bij ons werk betrokken is.

Voor het vormgeven van ons MVO-beleid volgen we de ISO 26000 richtlijn. Het is een internationale, veelomvattende richtlijn die onderscheid maakt in principes en thema's, zoals de thema's milieu of eerlijk zakendoen. De huidige beleidsperiode loopt van 2016 tot 2020.

Waar besteden we aandacht aan?

Woord en Daad besteedt veel aandacht aan een duurzame manier van werken. Zo wordt aandacht besteed aan de volgende elementen:

- Compensatie van de volledige CO₂-uitstoot van vliegreizen (voor 2017: 639,40 ton CO₂).
- Strikt beleid woon-werkverkeer: medewerkers krijgen slechts tot 30 km woon-werkverkeer vergoed. Op deze wijze wil Woord en Daad medewerkers stimuleren om dicht bij het werk te wonen. Kosten voor reizen met het openbaar vervoer worden wel volledig vergoed.
- Woord en Daad is gehuisvest in een energiezuinig pand dat de A++-status heeft (dit resulteert naast winst op het gebied van duurzaamheid ook in lagere energiekosten), het pand verbruikt groene energie;
- Er wordt energiezuinige apparatuur en gerecycled papier gebruikt en er is papier- en afvalscheiding;
- In 2017 is 1080 kilogram gerecycled papier verbruikt. Er wordt gestimuleerd om steeds minder papier te gebruiken onder andere door papierloze werkvergaderingen en verdergaande automatisering en digitalisering;
- De koffie is eerlijk geproduceerd; in samenwerking met Kaars Koffie en Woord en Daad in Nicaragua. Thee is fair trade gecertificeerd.

In 2016 besloten we niet alleen de CO₂-uitstoot van onze vliegreizen te compenseren, maar de CO₂-uitstoot van de gehele organisatie. Via een bijdrage aan het windenergieproject van de Climate Neutral Group in India voorzien we lokale

Interessant en nuttig

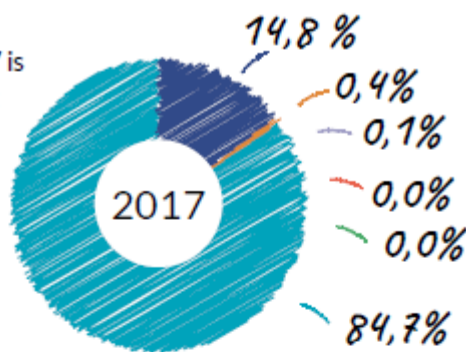
'Meedoen met de OR vind ik leuk omdat je naast je reguliere werkzaamheden ook een kijkje krijgt in de keuken bij besluitvorming op hoger niveau. Het is erg interessant daarin mee te denken. En uitermate nuttig, want doordat wij nog een keer extra meekijken worden voorstellen vaak in positieve zin gewijzigd. Vanuit het personeel proberen wij altijd het organisatiebelang in het oog te houden.'

Roy Wouters, OR-lid

Uitstoot CO₂

Uw totale CO₂ uitstoot in 2017 is als volgt opgebouwt (755 ton):

- Auto: 112 ton
- Elektriciteit: 0 ton
- Openbaar vervoer: 3 ton
- Papier: 1 ton
- Verwarmen: 0 ton
- Vlieguren: 639 ton



huishoudens in India van stabiele en schone energie. Over 2017 bedroeg de compensatie voor CO₂-uitstoot voor onze totale organisatie 754,86 ton CO₂. Door deze compensatie zijn we door de Climate Neutral Group gecertificeerd als volledig groene organisatie (zie bijlage 9).

Ook in onze programma's proberen we aandacht te besteden aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zo is er in veel landen is er een verschil tussen het minimumloon en *living wage*. *Living wage* is, anders dan minimumloon, het loon dat werknemers zouden moeten verdienen om rond te kunnen komen. In veel landen is het minimumloon niet toereikend om een gezin te kunnen onderhouden. Wij willen graag in de fabrieken die bij onze projecten betrokken zijn, dat de werknemers een eerlijk salaris verdienen. Er is een tool ontwikkeld om *living wage* te berekenen. We hebben een verkennende studie gedaan naar de methodes en tools die we kunnen inzetten. Daarvan hebben we een selectie gemaakt en een methode gekozen. Er is een guideline en calculatietool gemaakt om *living wage* te kunnen bepalen. Zo wordt een eerlijk loon betalen een onderdeel van het Fair Factory concept!

📌 Woord en Daad Winkels in een stroomversnelling

Woord en Daad heeft haar winkels ondergebracht in de afzonderlijke stichting Woord en Daad Winkels. De opbrengst van deze stichting komt ten goede aan stichting Woord en Daad. De formule past bij de visie van Woord en Daad dat duurzaamheid ook dichtbij, in Nederland, een opdracht én een mogelijkheid is, aldus Arco Sturm (manager Woord en Daad Winkels).

'Met de winkels bieden we onze achterban een concrete mogelijkheid om verspilling tegen te gaan. Het is daarnaast heel mooi dat je ruimte kunt bieden aan een andere manier van vrijwilligerswerk.'

Dat spreekt veel jongere mensen aan, merken we.' 'Het past bij mensen die kinderen hebben, ze kunnen het plannen. Je ziet steeds meer comités overwegen om de overstap te maken naar winkelactiviteiten. Zeker omdat het steeds lastiger blijkt om mensen warm te krijgen voor zangavonden of vergelijkbare activiteiten.'

In 2017 heeft Woord en Daad 16 kringloopwinkels. In dit jaar opende Woord en Daad in de volgende plaatsen nieuwe kringloopwinkels:

- Barneveld
- Vaassen
- Waddinxveen
- Middelharnis
- Dordrecht (i.s.m. Wartburg College)
- Harderwijk (i.s.m. stichting Ontmoeting)

In Harderwijk opende we een winkel in samenwerking met stichting Ontmoeting. 'Thuislozen uit het netwerk van Ontmoeting draaien mee in de winkel. Ze beginnen in het magazijn en groeien door tot het werk achter de kassa. Ontmoeting exploiteert het inloophuis, wij de winkel. Zo blijven we beide doen waar we goed in zijn.' In Dordrecht werkt het op een vergelijkbare manier, maar dan met scholieren van het Wartburg College. 'De winkel wordt geheel gerund door leerlingen. Ze etaleren, verkopen, leren een winkel te stylen, maken de inventaris.' Voor het komende jaar (2018) staan vergelijkbare initiatieven gepland.

En verder...

- ...startten we met thee als nieuw verkoopproduct.
- ... werken we met andere ngo's aan een lobbytraject voor lagere btw.
- ...stopten we met de voorbereidingen van een lunchroom in Rotterdam, omdat dit financieel niet haalbaar bleek.
- ...bedroeg de omzet € 1.008.146 en de winst € 412.333.
- ...waren 608 vrijwilligers actief in de winkels.

Een eigen jaarrekening van deze stichting vindt u verderop in dit jaarverslag, zie appendix 1 op pagina 81.

5.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

In 2015 is een integraal MVO-beleidsdocument opgesteld. Voor Woord en Daad is MVO een integrale visie op een duurzaam management van de organisatie. Bij iedere beslissing maakt Woord en Daad een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan. Daarbij houden we rekening met de belangen van diverse stakeholders, waaronder die van onze partnerorganisaties en hun doelgroep. Voor het vormgeven van ons MVO-beleid volgen we de ISO 26000 richtlijn. Binnen deze richtlijn wordt onderscheid gemaakt in MVO-principes en thema's, zoals de thema's milieu of eerlijk zakendoen. Het beleid wordt geïmplementeerd in de periode 2016-2020 en daarvoor zijn, gekoppeld aan de verschillende thema's, diverse actiepunten geformuleerd. Het meest vernieuwende element is dat we ook aan onze partner eisen gaan stellen ten aanzien van MVO-gerelateerde onderwerpen. Deze onderwerpen zijn in het afgelopen jaar geïntegreerd in de OSA (Organizational Standards Assessment), het instrument waarmee we de organisatiecapaciteit van partners toetsen. Aan de OSA zijn de volgende elementen toegevoegd:

- aandacht voor kindbescherming op het niveau van de partners;
- mogelijke (gezondheids)risico's binnen de arbeidsomstandigheden van partners;
- downward accountability;
- innovatie en duurzame oplossingen;
- methoden om allerarmsten bij interventies te betrekken.

In het kader van haar MVO-beleid besteedt Woord en Daad veel aandacht aan een duurzame manier van werken. Zo wordt aandacht besteed aan de volgende elementen:

- we compenseren de volledige CO₂-uitstoot van vliegverkeer (voor 2016: 618,72 ton CO₂);
- we hanteren een strikt beleid woon-werkverkeer: medewerkers krijgen slechts tot 30 km woon-werkverkeer vergoed; op die wijze wil Woord en Daad het dicht bij het

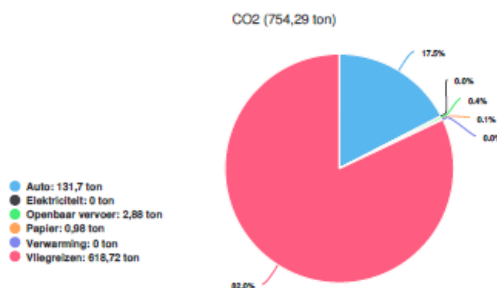
werk wonen stimuleren;

- we werken in een energiezuinig pand dat de A+++-status heeft (dit resulteert naast winst op het gebied van duurzaamheid ook in lagere huisvestingskosten);
- we gebruiken energiezuinige apparatuur, gerecycled papier en er is papier- en afvalscheiding;
- we gebruiken steeds minder papier, door papierloze werkvergaderingen en door verdergaande automatisering; de onderstaande tabel geeft hier inzicht in:

Printen

Jaar	Verbruik zwart-wit	Verbruik kleuren	Verskil met voorgaand jaar zwart-wit	Verskil met voorgaand jaar kleuren
2016	200.311	88.968	51.351 +34%	-3.215 -3,0%
2015	148.960	92.183	-19.063 -11,4%	-17.806 -16,2%
2014	168.023	109.989	-188.177 -52,83%	37.697 52,15%
2013	356.200	72.292	-6.985 -1,9%	-15.895 -18%
2012	363.185	88.187	-59.115 -12,8%	-10.214 -10,4%

In 2016 werd besloten om niet alleen de CO₂-uitstoot van onze vliegverkeer te compenseren, maar de CO₂-uitstoot van onze hele organisatie. De compensatie van deze uitstoot gebeurt via een bijdrage aan het klimaatproject windenergie in India via Climate Neutral Group. Dankzij het windproject worden de lokale huishoudens in vaak afgelegen gebieden in India voorzien van stabiele en schone energie. Over 2016 bedroeg de compensatie voor CO₂-uitstoot voor onze totale organisatie 754,29 ton CO₂. Door deze compensatie zijn we door de Climate Neutral Group gecertificeerd als volledig groene organisatie (zie bijlage 7).



onderwerpen. Deze onderwerpen worden de komende jaren geïntegreerd in de OSA (Organizational Standards Assessment), het instrument waarmee we de organisatiecapaciteit van partners toetsen. Aan de OSA zullen we de volgende elementen toevoegen:

- aandacht voor kindbescherming op het niveau van de partners;
- mogelijke (gezondheids)risico's binnen de arbeidsomstandigheden van partners;
- downward accountability;
- innovatie en duurzame oplossingen;
- methoden om allerarmsten bij interventies te betrekken.

Woord en Daad compenseert de volledige CO₂-uitstoot van vluchten die gemaakt worden. In 2015 bedroeg de CO₂-uitstoot van Woord en Daad 615,80 ton (bijlage 9: certificaat voor compenseren uitstoot vluchten 2015). De compensatie van deze uitstoot gebeurt via een bijdrage aan het klimaatproject wind-energie in India via Climate Neutral Group. Dankzij het windproject worden de lokale huishoudens in vaak afgelegen gebieden in India voorzien van stabiele en schone energie. Daarnaast wordt bewust gezocht naar en gebruik gemaakt van werkmethode die minder reizen mogelijk maken (combinatie van reizen, gebruik van Skype, inrichten van een helpdesk voor het sponsorprogramma, zodat partners op afstand begeleid kunnen worden). Dit beleid heeft geleid tot een kostenreductie in reizen van 14% ten opzichte van vorig jaar. Het beleid is dus niet alleen duurzamer maar ook goedkoper. Woord en Daad hanteert een strikt beleid woon-werkverkeer: medewerkers krijgen slechts tot 30 km woon-werkverkeer vergoed. Op die wijze wil Woord en Daad het dicht bij het werk wonen stimuleren.

Woord en Daad gebruikt energiezuinige apparatuur, gerecycled papier en er is papier- en afvalscheiding.

Door verdergaande automatisering wordt steeds minder papier gebruikt. Ook zijn de werkvergaderingen van Woord en Daad papierloos. Onderstaande tabel toont dit aan:

Jaar	Verbruik zwart-wit	Verbruik kleuren	Verskil met voorgaand jaar zwart-wit	Verskil met voorgaand jaar kleur
2015	148.960	92.183	-19.063 -11,35%	-17.806 -16,19%
2014	168.023	109.989	-188.177 -52,83%	37.697 52,15%
2013	356.200	72.292	-6.985 -1,9%	-15.895 -18%
2012	363.185	88.187	-59.115 -12,8%	-10.214 -10,4%
2011	422.300	98.401	-95.575 -18,4%	-19.345 -16,4%

6.1.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

In 2015 is een integraal MVO-beleidsdocument opgesteld. Voor Woord en Daad is MVO een integrale visie op een duurzaam management van de organisatie. Bij iedere beslissing maakt Woord en Daad een afweging tussen de verschillende maatschappelijke en economische effecten hiervan. Daarbij houden we rekening met de belangen van diverse stakeholders, waaronder die van onze partnerorganisaties en hun doelgroep. Voor het vormgeven van ons MVO beleid volgen we de ISO 26000 richtlijn. Binnen deze richtlijn wordt onderscheid gemaakt in MVO-principes en thema's, zoals de thema's milieu of eerlijk zakendoen. Het beleid wordt geïmplementeerd in de periode 2016-2020 en daarvoor zijn, gekoppeld aan de verschillende thema's, diverse actiepunten geformuleerd. Het meest vernieuwende element is dat we ook aan onze partner eisen gaan stellen ten aanzien van MVO-gerelateerde

In 2015 zijn de hiervoor genoemde MVO-elementen opgenomen in een integraal MVO-beleid. In dit beleidsdocument wordt beschreven hoe wij binnen de organisatie vormgeven aan MVO.

Eind 2015 is het kantoor terugverhuurd naar het pand waar we sinds 2002 gebruik van maken. Het pand heeft vanuit energie nu de A++ status. Het is de bedoeling dat het kantoor in 2016 energieneutraal gemaakt wordt. Dit leidt tot een verlaging van de servicekosten en uiteindelijk lagere huisvestingskosten dan in het verleden.