

DUURZAAMHEIDSBELEIDPLAN

Ambities voor 2017-2020

- update 2018 -

Inhoudsopgave

1.	VISIE DUURZAAMHEID	3
2.	DOELSTELLINGEN DUURZAAMHEID 2018	5
2.1.	(A) Medewerkers.....	7
2.1.1.	Inclusiviteit (<i>mensenrechten</i>)	7
2.1.2.	Duurzame inzetbaarheid (<i>arbeid</i>)	7
2.2.	(B) Klanten (<i>eerlijk zaken doen/ "consumenten" aangelegenheden</i>)	7
2.2.1.	Duurzaam werken	8
2.2.2.	Dienstverlening met impact	8
2.2.3.	Risk en Security	8
2.3.	(C) Samenleving (<i>gemeenschap</i>)	8
2.3.1.	Partnership met Maatschappelijke Organisaties	8
2.3.2.	De Ordina Foundation	8
2.4.	(D) Leveranciers/ Middelen (<i>milieu -CO2 reductie</i>)	9
2.4.1.	Mobiliteit (<i>milieu</i>)	9
2.5.	(E) Externe verplichtingen en validatie (<i>transparantie/ accountability/ eerlijk zaken doen</i>)	9
3.	GOVERNANCE OVERZICHT	10
3.1.	Structuur Duurzaamheid Governance.....	10
BIJLAGE 1	DEFINITIES	11

1. Visie Duurzaamheid

Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen houdt voor Ordina in dat zij zich bij al haar activiteiten inspant om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Door ICT slim in te zetten voor de uitdagingen waar we als samenleving voor staan en ICT echt te laten werken voor mensen.

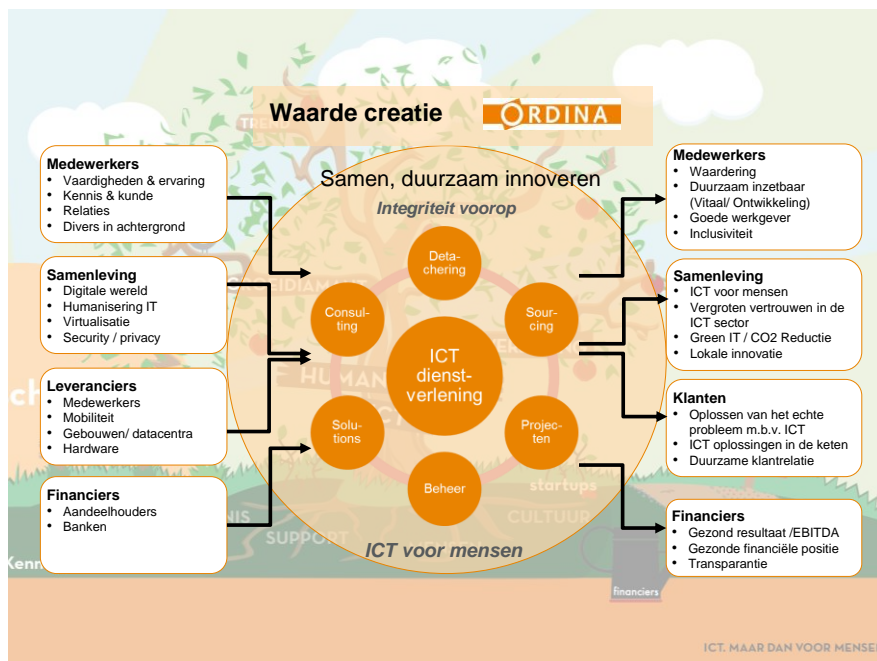
Door middel van Waarde Creatie geeft Ordina invulling aan haar eigen duurzaamheidsambities; Samen Duurzaam Innoveren. Dit betekent in de eerste plaats dat Ordina in de keten samen met belanghebbenden werkt om een duurzaam en meetbaar verschil te maken in de omgevingen waar zij werkt en invloed op heeft.

Ordina onderschrijft hierbij de 7 principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen:

1. Verantwoordelijkheid (nemen en afleggen)
2. Transparantie
3. Ethisch gedrag
4. Respect voor belangen van stakeholders
5. Respect voor de wet
6. Respect voor internationale gedragsnormen
7. Respect voor mensenrechten

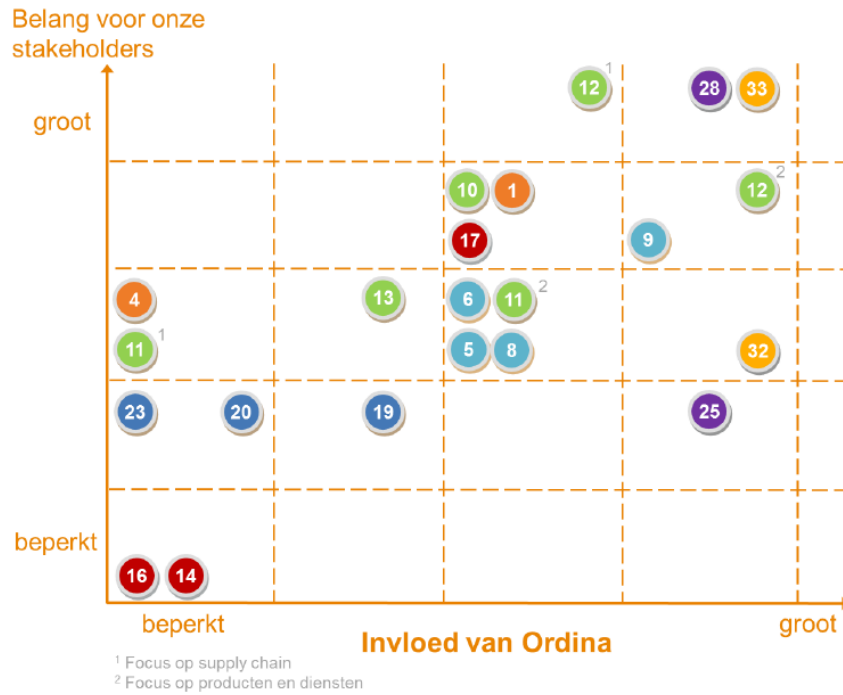
Bij de invulling van deze principes richt Ordina zich op de thema's die het meest materieel zijn. Materieel houdt voor Ordina in de thema's die het meest belangrijk zijn voor haar stakeholders én waarop zij het meeste invloed kan uitoefenen. Bij de uitwerking hanteert Ordina de volgende richtlijnen als referentiekader, te weten de CO₂ prestatieladder, Ecovadis, MJA-3 convenant ICT sector, ISO 26000, de GRI richtlijnen, de OESO richtlijnen, Corporate Governance Code e.d.. Jaarlijks beoordeelt Ordina of de huidige kaders en richtlijnen aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt en de ambitie Ordina in relatie tot haar stakeholders.

Vanuit de ketengedachte werkt Ordina samen met haar medewerkers, leveranciers, financiers en overige belanghebbende in de samenleving aan een duurzamere toekomst voor onze Medewerkers, de Samenleving, onze Financiers en het allerbelangrijkste; onze Klanten. Uiteindelijk gaat het erom dat alle betrokken partijen samen werken aan een veiligere toekomst en Samen Duurzaam Innoveren.



Afbeelding 1.1: Waarde creatie Ordina.

Onze impact op de samenleving maken wij inzichtelijk in een materialiteitsmatrix zoals bedoeld in de G4, de Sustainability Reporting Guidelines 4 van GRI (Global Reporting Initiative). Onze materialiteitsmatrix geeft inzicht in het belang van duurzaamheidsthema's voor Ordina en voor onze stakeholders.



Afbeelding 1.2: Materialiteitsmatrix Ordina (2015)

- | | |
|--|---|
| <p>A Mensenrechten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Discriminatie en kwetsbare groepen 2. Burger- en politieke rechten 3. Economische, sociale en culturele rechten 4. Fundamentele principes en arbeidsrechten | <p>D Eerlijk zaken doen</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Anti-corruptie en bedrijfsintegriteit 15. Verantwoordelijke politieke betrokkenheid 16. Eerlijke concurrentie 17. Bevorderen maatschappelijke verantwoordelijkheid 18. Respect voor eigendomsrechten |
| <p>B Arbeid</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Werkgelegenheid en arbeidsrelaties 6. Werkomstandigheden en sociale bescherming 7. Sociale dialoog 8. Gezondheid en veiligheid op het werk 9. Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek | <p>E Consumentenaangelegenheden</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. Eerlijke marketing 20. Consumentengezondheid en veiligheid 21. Duurzame consumptie 22. Dienstverlening 23. Toegang tot essentiële voorzieningen 24. Voorlichting en bewustzijn |
| <p>C Milieu</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Voorkomen van milieuvulling 11. Duurzaam gebruik van hulpbronnen 12. Klimaatverandering 13. Bescherming van natuurlijke leefgebieden | <p>F Gemeenschap</p> <ol style="list-style-type: none"> 25. Betrokkenheid bij lokale gemeenschap 26. Onderwijs en cultuur 27. Werkgelegenheid en vaardigheden 28. Technologische ontwikkeling 29. Welvaart en creatie van inkomen 30. Gezondheid 31. Maatschappelijke investeringen |
- Er zijn twee specifieke onderwerpen die op verschillende indicatoren betrekking hebben en die een essentiële plek innemen in het duurzaamheidsbeleid van Ordina:
- G Ordina specifieke onderwerpen**
32. Mens centraal in ICT
 33. Vertrouwen in ICT branche

De materialiteitsmatrix geeft aan waar Ordina zich op focust voor de toekomst. Daarnaast wordt op de meeste aspecten wel invulling gegeven als onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering ("business as usual")

2. Doelstellingen Duurzaamheid 2018

Vanuit de keten van Waarde Creatie zijn over de as van Medewerkers, Klanten en Samenleving en Leveranciers/ Middelen concrete doelstellingen geformuleerd. In het kader van het MJA3 Convenant van de ICT sector Nederland is voor CO2 reductie een 4 jaren doelstelling opgenomen. De overige doelstellingen worden jaarlijks herijkt en opnieuw vastgesteld. Inhoudelijke details worden vermeld op de websites van Ordina Nederland en Ordina België.

Duurzaamheids-initiatieven	2017	2018	2019	2020
Medewerkers				
Inclusiviteit (in brede zin)	MBO vragen Inclusiviteit: 7	MBO vragen m.b.t. inclusiviteit (7G en 7K): minimaal 7		
	Pilot mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (specifiek NL)	Pilot mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (specifiek NL)		
Duurzame inzetbaarheid (Fit for Purpose)	Nulmeting uren (NL)	Beschikbaarheid: <10%		
	Gemiddelde score 7/10 (Be) Participatiegraad 80% (Be)	Uitstroom op verzoek Ordina <4%		
		Participatiegraad opleidingen: minimaal 80%		
Klanten				
Klanttevredenheid	NPS score min. 7	OPS score minimaal 70		
Dienstverlening met impact	Toonaangevend project in jaarverslag (min. 1)	Toonaangevende projecten in jaarverslag (min. 2)		
Security	Onderzoek: # opgeleide security professionals	Security, integriteit en privacy opleiding gevolgd door min 95%)		
Samenleving				
Maatschappelijke projecten/ activiteiten	Samen 300 en 500 uur per jaar	300 tot 500 uur per jaar		
Duurzaamheids-initiatieven	2017	2018	2019	2020
Leveranciers/ Middelen				
Energie, brandstof en CO2				
Overall doelstelling (NL)	8% CO2 per fte reductie in de periode 2017- 2020 (EEP-2017-2020) 20% CO2 per fte reductie in 2020 ten opzichte van peiljaar 2010 (MJA-3 convenant) (NL)			
Energiereductie: (gas/ elektriciteit) (per werkplek)	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%
Brandstof reductie (per auto)	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%

Toelichting op de wijzigingen in de doelstellingen in 2018 t.o.v. 2017:

- Duurzame inzetbaarheid (Fit for Purpose)

Uit de in 2017 uitgevoerde nulmeting van de opleidingsuren konden onvoldoende conclusies m.b.t. Duurzame inzetbaarheid getrokken worden. Ook de gemiddelde score m.b.t. opleidingen (2017 doelstelling van Be) gaf onvoldoende inzicht in de bijdrage aan Duurzame inzetbaarheid.

De beschikbaarheid van directe medewerkers en de door Ordina gewenste uitstroom van directe medewerkers geeft beter inzicht in de Duurzame inzetbaarheid van onze directe medewerkers.

De in 2017 voor België gehanteerde doelstelling participatiegraad opleidingen is voor in 2018 een groepsdoelstelling geworden.

- Klanten

De terminologie voor het meten van klanttevredenheid is correcter weergegeven in OPS (Ordina Promotor Score).

De doelstelling voor Toonaangevende projecten in het jaarverslag hebben we verhoogd van 1 naar 2.

De in 2017 uitgevoerde nulmeting van het aantal opgeleide security professionals heeft geleid tot een concrete doelstelling in 2018 betreffende het percentage medewerkers die de opleiding Security, integriteit en privacy gevolgd hebben.

2.1. (A) Medewerkers

De Waarde Creatie over de as van Medewerkers richt zich in het algemeen op de kernthema's Mensenrechten-discriminatie en kwetsbare groepen en Arbeidsomstandigheden

Op basis van de materialiteitsmatrix richt Ordina zich over de as van "Medewerkers" op twee focus punten, namelijk Inclusiviteit en Duurzame inzetbaarheid. Deze aspecten worden nader toegelicht in onderstaande alinea's.

2.1.1. Inclusiviteit (*mensenrechten*)

Ordina is een 'inclusieve' organisatie, waar ruimte mag zijn voor verschillen in de brede zin van het woord. Een afwijkende mening mag gegeven worden en er is ruimte voor diversiteit. Hierbij streeft Ordina naar een evenwichtige verdeling van mannen en vrouwen, zowel op haar totale populatie als in haar management. Hierover rapporteren we jaarlijks in ons jaarverslag. Specifiek voor Young Professionals is een programma ingericht om ze verder op te leiden, zowel in kennis als vaardigheden. Het traject wordt afgesloten met een certificaat.

Een specifieke groep onder 'Inclusiviteit' is de groep mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreft een heel diverse groep met veel mogelijkheden, maar die ook aandacht vraagt. Vanuit de Participatiewet wordt aandacht voor deze groep mensen gevraagd. Daarnaast is in het kader van "social return"-afspraken met opdrachtgevers vanuit de overheid, noodzakelijk om hier zichtbaar invulling aan te geven.

De afgelopen jaren is vanuit de HR een aantal initiatieven gestart met gespecialiseerde partijen in de markt. Om hier meer resultaten uit halen, is actieve betrokkenheid vanuit de lijn gewenst. Op basis van commitment vanuit de Business Unit Manager starten we kleinschalig met initiatieven om mensen uit deze groep aan het werk te stellen. Vanuit de (positieve) ervaringen met deze initiatieven werken we aan uitbreiding binnen Ordina.

2.1.2. Duurzame inzetbaarheid (*arbeid*)

De ontwikkelingen in het vakgebied van ICT gaan snel. Daarom is het belangrijk dat onze 'directe medewerkers' zich continu blijven ontwikkelen en zich kunnen aanpassen aan de snel veranderende omstandigheden. Daarnaast vraagt werken in de ICT de nodige mentale flexibiliteit. Hierin helpen we medewerkers met het tijdig signaleren van vermindering van vitaliteit en bieden ondersteuning om te de vitaliteit op peil te krijgen en/ of houden..

Opleidingen

De Ordina Academy biedt opleidingen om de groei en ontwikkeling van onze mensen te ondersteunen. Veel van deze opleidingen, en vooral de vakinhoudelijke trainingen, worden door onze eigen mensen gegeven. In elk vakgebied hebben we ervaren specialisten, die graag hun kennis willen delen. Deze specialisten volgen een training didactische vaardigheden, waarin ze hun eigen lesplan ontwikkelen. Zo snijdt het mes aan twee kanten: wij kunnen onze mensen opleiden en onze mensen krijgen als trainer de gelegenheid om een nieuwe ervaring op te doen. De Ordina Academy zetten we ook regelmatig extern in. De Academy (NL) kan waardevolle ondersteuning bieden wanneer bij onze klanten een opleiding nodig is.

Vitaliteit

Onze medewerkers leveren dagelijks topprestaties. Daarmee is hun vitaliteit van groot belang voor de organisatie. Het thema is ook actueel, omdat we met zijn allen langer doorwerken en medewerkers dus op latere leeftijd met pensioen gaan. Onder het motto 'voorkomen is beter dan genezen' bieden wij onze mensen een breed palet van diensten aan onder de noemer 'Prevent' (NL) en "Smile"(Be). Via Prevent/ Smile hebben medewerkers toegang tot verschillende zorgaanbieders, van fysiotherapeut tot psycholoog. We stimuleren onze mensen om Prevent/ Smile te gebruiken om klachten te voorkomen.

2.2. (B) Klanten (*eerlijk zaken doen/ "consumenten" aangelegenheden*)

Ordina draagt de MVO-beginselen actief uit in de waardeketen onder de pijler Samenleving. Dit sluit aan bij onze missie Samen Duurzaam Innoveren. In hechte samenwerking met onze klanten en leveranciers willen wij duurzame oplossingen bieden die mensen echt verder helpen. Projecten en programma's die tot stand zijn gekomen zonder verspilling van de inzet van mensen en middelen. Die doen waarvoor ze bedoeld zijn en goed te beheren zijn zodat ze lang meegaan. Daarom streven we naar duurzame, resultaatgerichte relaties met onze klanten én

medewerkers, zodat de kennis en ervaring van onze medewerkers voor langere tijd beschikbaar is voor onze klanten.

2.2.1. Duurzaam werken

Grote ICT-projecten duren lang, zijn complex en hebben het nadeel dat de technologie tussentijds alweer verandert. Het is niet voor niets dat grote ICT-projecten steeds vaker in kleinere projecten worden opgedeeld, zodat er tijdens het project beter bijgestuurd kan worden. Ordina gelooft in een Agile aanpak, waarbij we in kleine teams samenwerken met onze klanten. Klein starten en durven experimenteren, daarvan leren, waar nodig bijstellen en in overzichtelijke stappen opschalen. Met mensen die de verbinding met elkaar zoeken. Die werken in zelf organiserende teams uit verschillende disciplines, waarbij co-creëren en innoveren centraal staan. Ordina heeft hiervoor een beproefde aanpak: High Performance Teams (HPT). Dit vraagt ook om een ander en aanvullend ICT-profiel: van bèta naar gamma. Naast technische kennis worden kwaliteiten als communicatie en samenwerken steeds belangrijker.

2.2.2. Dienstverlening met impact

Ordina voert met haar kennis en kunde bij klanten veel verschillende opdrachten uit. Al deze opdrachten hebben in meer of minder mate een impact op de maatschappij. Door kenmerken van projecten te toetsen aan de Ordina materialiteitsmatrix kwantificeren we de bijdrage aan duurzaamheid.

2.2.3. Risk en Security

Security: cyber-security, digital identity, privacy. Digitale veiligheid is van levensbelang en raakt alle sectoren van de samenleving. Zo maken bijna vier op de vijf Nederlandse bedrijven zich zorgen over de kwetsbaarheid van de eigen computersystemen. Ordina kan helpen systemen en data te beschermen. Naast penetratietesten en ethical hacking zijn we gespecialiseerd in privacy- en gegevensbescherming en veilig digitaal identificeren.

Ordina heeft haar informatiebeveiligings-expertise georganiseerd in gespecialiseerde Security & Risk Management units in Nederland en België. Daarnaast werken we aan een stevige basis kennisniveau van alle medewerkers op het gebied van Security, zodat zij "by design" secure werk leveren. De dienstverlening is aan de hand van drie fundamenteën opgebouwd en staat centraal rondom de klantvraag. Door de diensten over drie assen te spreiden kent Security & Risk Management een uitgebreid dienstenportfolio.

2.3. (C) Samenleving (gemeenschap)

Ordina zet haar kennis en kunde graag in voor maatschappelijke projecten waaraan we met onze business en expertise een toegevoegde waarde kunnen leveren. Op die manier dragen we elk jaar circa drie- vijfhonderd uur bij aan verschillende maatschappelijke projecten. Sommige ondersteunen we in een partnership met het Oranje Fonds, andere initiëren we zelf vanuit de Ordina Foundation.

2.3.1. Partnership met Maatschappelijke Organisaties

In lijn met de expertise van Ordina zoeken wij projecten bij (maatschappelijke) organisaties waar Ordina de nodige impact kan maken. Vervolgens vragen we onze eigen medewerkers met de juiste specialistische kennis om hierin tijd te investeren. Niemand hoeft dat overigens alleen te doen. Wie zich wil inzetten voor een ander, doet dat altijd in teamverband.

In Nederland werkt Ordina samen met het Oranje Fonds. Het Oranje Fonds is het grootste nationale fonds op sociaal gebied. Jaarlijks steunt het fonds ruim zeventuizend sociale initiatieven in Nederland en in het Caribisch deel van ons Koninkrijk.

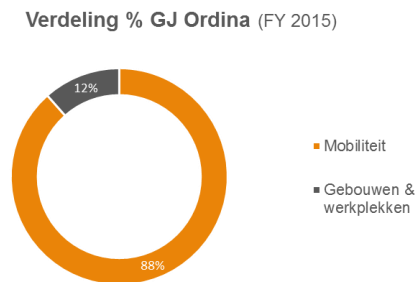
2.3.2. De Ordina Foundation

Met de Ordina Foundation geven we medewerkers de kans om concrete, kortdurende projecten te steunen met hun specifieke expertise en zo bij te dragen aan het oplossen van een maatschappelijk probleem. We doen dat niet door geld te doneren, maar door de kennis van onze mensen in te zetten. Ons motto is: zorgen dat ICT weer voor mensen gaat werken!

2.4. (D) Leveranciers/ Middelen (milieu -CO2 reductie)

Waar mogelijk wil Ordina een bijdrage leveren aan een betere wereld. Binnen haar invloedssfeer zijn onder andere de toeleveranciers. Concrete speerpunten waar Ordina met deze groepen aan kan werken zijn; het reduceren van CO2 uitstoot en efficiënter gebruik van water, energie en papier.

De focus van dit beleidsplan 2017-2020 ligt op mobiliteit, aangezien hier het grootste aandeel van de CO2 uitstoot zit voor Ordina. In onderstaande figuur is de verdeling voor Ordina Nederland opgenomen. Een dergelijk verdeling is door te trekken naar alle andere onderdelen van Ordina.



Figuur: Verdeling Energieverbruik Mobiliteit/ Gebouwen en werkplekken

2.4.1. Mobiliteit (milieu)

Onze Ordina collega's zijn voor hun opdrachten veel onderweg naar en voor klanten. Echter, deze mobiliteit levert tevens de grootste CO2 uitstoot voor Ordina. Om die reden vormt mobiliteit een belangrijk aandachtspunt binnen het duurzaamheidsbeleid van Ordina waar continu aan wordt gewerkt. Specifiek voor Nederland geldt bovendien dat de fiscale prikkels vervallen om te kiezen voor een zuinige variant auto.

De pijlen voor reductie van CO2 uitstoot als gevolg van mobiliteit gaan we de komende periode richten op:

1. Elektrisch vervoer
2. Stimuleren/ faciliteren openbaar vervoer

Daarnaast blijven we aandacht hebben voor "Het Nieuwe Werken", met alle technologische ondersteuning om vanuit welke locatie dan ook te kunnen werken. En ook het bewustzijn bij onze klanten verder stimuleren, door hen inzicht te geven op welke wijze we gezamenlijk een bijdrage zouden kunnen leveren aan het verminderen van mobiliteit.

2.5. (E) Externe verplichtingen en validatie (transparantie/ accountability/ eerlijk zaken doen)

Om inzichtelijk te maken wat Ordina doet in het kader van betrouwbare dienstverlening en maatschappelijk verantwoord ondernemen met aandacht voor milieu, kiest Ordina ervoor om een aantal certificaten en verklaringen te behalen en behouden. Hierover rapporteren we in ons jaarverslag.

Jaarlijks evalueert de RvB van Ordina of de set aan certificaten en verklaringen voldoet aan de wensen en eisen vanuit onze stakeholders. Intern dragen we zorg voor optimale stroomlijning van de processen en activiteiten om zorg te dragen dat met beperkte inspanning integraal aan de verschillende eisen kan worden voldaan.

Belangrijke ontwikkeling hierin is de goedkeuring door een externe accountant van niet financiële gegevens, waarover Ordina rapporteert in haar jaarverslag, Voor de komende beleidsperiode wordt bekeken of de doelstellingen op MVO, mogelijk verder geïntegreerd kan worden in de controle en rapportage cyclus.

3. Governance overzicht

3.1. Structuur Duurzaamheid Governance

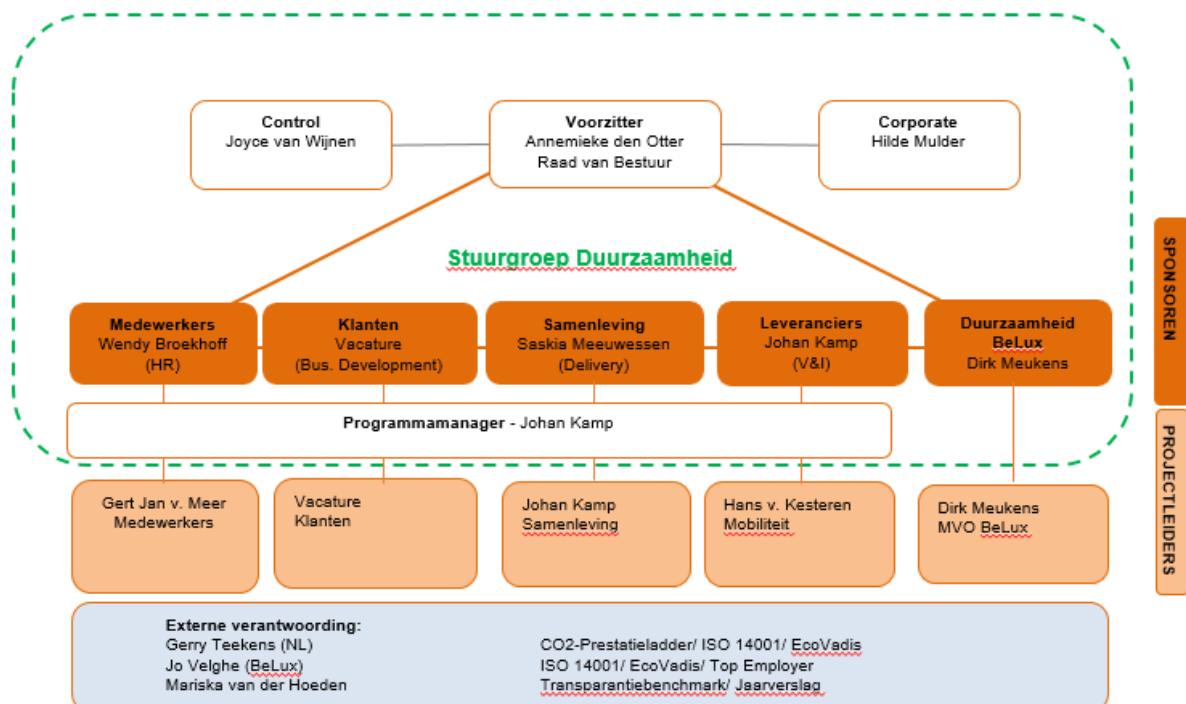
Het duurzaamheidsbeleid staat prominent op de agenda van Ordina. Dit beleid is in de top van de organisatie geborgd bij de Raad van Bestuur. Ieder van de vier thema's die zijn vastgesteld, namelijk Medewerkers, Klanten, Samenleving en Leveranciers, wordt aangestuurd door de thema-eigenaren (sponsors), onder voorzitterschap van de CFO.

Daarnaast bewaakt een vaste controller de voortgang van de duurzaamheidsdoelstellingen, legt de resultaten eenduidig vast en rapporteert hierover aan de CFO en de RvB. De voortgang van de verschillende KPI's worden meegenomen in zowel de kwartaalrapportages (intern) als het externe jaarverslag.

De RvB zal toezien op de uitvoering van het beleid en zal ook de voortgang van de diverse initiatieven bewaken. Tenslotte is het duurzaamheidsbeleid en de bijbehorende initiatieven binnen geheel Ordina geïntegreerd in het Ordina-brede duurzaamheidsbeleid

Voor concrete initiatieven worden, projectleiders uit de organisatie aangewezen. Deze projectleiders hebben een intrinsieke motivatie en kennis of ervaring met het duurzaamheidsthema waarvoor zij een project leiden. Voor het specifieke thema zijn zij tevens aanspreekpunt en vraagbaak in de organisatie.

Om de samenhang te bewaken is een programmamanager aangesteld voor duurzaamheid. De programmamanager acteert namens de RvB op de inhoud en voortgang van de duurzaamheidsinitiatieven. De programmamanager komt regelmatig met de projectleiders bij elkaar. Hierbij wordt de voortgang, planning, communicatie e.d. met elkaar besproken.



Afbeelding 4.1: Governance Duurzaamheidsbeleid Ordina.

Bijlage 1 Definities

Agile en DevOps: Agile gaat om de 12 principes van het Agile Manifesto voor het produceren van software. Ook de beste ontwikkelaars gebruiken deze principes in hun dagelijkse werk. 'Agile' betekent letterlijk: behendig, lenig. In de ICT staat het voor softwareontwikkeling in korte overzichtelijke perioden van vaak niet meer dan een maand, soms zelfs hooguit een week. Deze perioden heten 'iteraties' en zijn als het ware kleine projecten op zichzelf. DevOps is een nieuw principe dat is voortgekomen uit de frustratie dat veel IT-projecten op gebied van software te laat worden opgeleverd, onderpresteren en de investeringen niet terugverdienen. DevOps is een samenvoeging van de term 'developer' en 'system operator'. DevOps staat voor een ontwikkelmethode waarbij op een agile manier nieuwe code wordt geschreven die stabiel (en dus vrij van fouten) in een productieomgeving kan draaien en waarvoor de ontwikkelaar zelf verantwoordelijk blijft.

Beschikbaarheid: het deel van de normuren van een directe medewerker van directe medewerkers dat niet besteed is aan een klant, project, verlof, opleiding of ziekte. De KPI betreft de gemiddelde beschikbaarheid over heel 2018.

CO₂-footprint: hoeveelheid emissie uitgedrukt in tonnen CO₂. Deze emissies vallen onder scope 1, 2 en 3-emissies zoals gedefinieerd in het handboek CO₂-Prestatieladder 3.0 van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen (SKAO) d.d. 10-06-2015. Ook de door Ordina gehanteerde conversiefactoren zijn afkomstig uit dit handboek en online te vinden op www.co2emissiefactoren.nl.

Dienstverlening met impact: dit betreft dienstverleningen door Ordina die een herkenbare bijdrage hebben aan duurzaamheid. Dit meet Ordina door kenmerken van het project te toetsen aan de meest relevante thema's, zoals opgenomen in de materialiteitsmatrix die is opgesteld volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative G4. Een project moet een minimaal aantal punten scoren om geclassificeerd te worden als toonaangevend project.

Directe medewerker: medewerker die declarabele uren kan maken voor klanten en geen fulltime staf of management rol heeft.

Energiereductie per werkplek voor elektra: het elektraverbruik (in kWh) per werkplek (zie hieronder) binnen de panden die Ordina huurt, waarbij gecorrigeerd wordt voor eventuele onderhoud.

Energiereductie per werkplek voor gas: het gasverbruik (in m³) per werkplek (zie hieronder) binnen de panden die Ordina huurt, waarbij gecorrigeerd wordt voor eventuele onderhoud.

FTE: aantal medewerkers uitgedrukt in aantal fulltime-equivalent (40-uur per week), gemeten op basis van roosterdagen ten opzichte van de werkbare dagen in een periode.

Inclusiviteit: wordt gemeten aan de hand van twee vragen in ons jaarlijkse Medewerker Betrokkenheid Onderzoek. Sinds 2015 worden ten aanzien van inclusiviteit twee vragen in het Medewerker Betrokkenheid Onderzoek meegenomen:

- Ik vind dat Ordina voldoende aandacht heeft voor diversiteit binnen de organisatie (verschillen in cultuur, overtuigingen, etnische achtergrond, seksuele geaardheid)
- Ik ervaar dat binnen mijn unit afwijkende meningen gegeven mogen worden

De score op deze vragen is op een schaal van 1 tot 10 (1 = helemaal mee oneens | 10 = helemaal mee eens).

Maatschappelijke projecten/activiteiten: de KPI betreft het in de urenadministratie geregistreerde en goedgekeurde uren voor maatschappelijke projecten/activiteiten.

Medewerker Betrokkenheid Onderzoek (MBO): Jaarlijks meet Ordina de medewerker betrokkenheid om inzicht te krijgen in wat er speelt binnen Ordina. Zo kunnen we gericht werken aan verbeterpunten en het werkklimaat voor alle medewerkers verder verbeteren. Op basis van een vragenlijst kunnen medewerkers, anoniem, hun mening geven.

Oranje Fonds: het grootste Nederlands fonds op sociaal gebied. Het fonds steunt sociale initiatieven in Nederland en in het Caribische deel van het Koninkrijk.

Ordina Foundation: Ordina geeft medewerkers de kans om eigen projecten te steunen door middel van kennis en kunde. De sponsoring verloopt in de vorm van dienstverlening, waarbij zowel Ordina als de medewerker tijd investeert. Vanuit de Ordina Foundation ondersteunen wij concrete, kortdurende maatschappelijke projecten die dicht bij onze core business liggen.

Ordina Promotor Score (OPS): met behulp van de OPS wordt de klanttevredenheid gemeten. De OPS is onderdeel van het Service Excellence Programma om de perceptie, tevredenheid en verwachtingen van onze klanten over onze dienstverlening

objectief in kaart te brengen. De grootste klanten voor zowel Nederland als België worden uitgenodigd voor het onderzoek. Daar wordt de OPS gemeten door de vraag te stellen: 'Wanneer iemand op zoek is naar een partner voor zijn/haar dienstverlening; Hoe zou u Ordina als partner aanbevelen?'. Ordina berekent de score als het verschil tussen het percentage 'Uitstekend' en 'Goed' (Promoters) en 'Onvoldoende' en 'slecht' (Criticasters). De OPS zelf wordt uitgedrukt in een absoluut getal tussen -100 en +100.

Participatiegraad: de KPI betreft het percentage van de op peildatum (31 december 2018) in dienst zijnde directe medewerkers die deze opleiding gevolgd hebben.

Security trainingen: de KPI betreft het percentage van de op peildatum (31 december 2018) in dienst zijnde medewerkers die in 2018 een opleiding/training gevolgd hebben.

Uitstroom: de KPI betreft de uitstroom van directe medewerkers op verzoek van Ordina.

Werkplekken: het aantal werkplekken (bureau met stoel), gemeten op basis van actuele tekeningen van de panden die Ordina huurt.