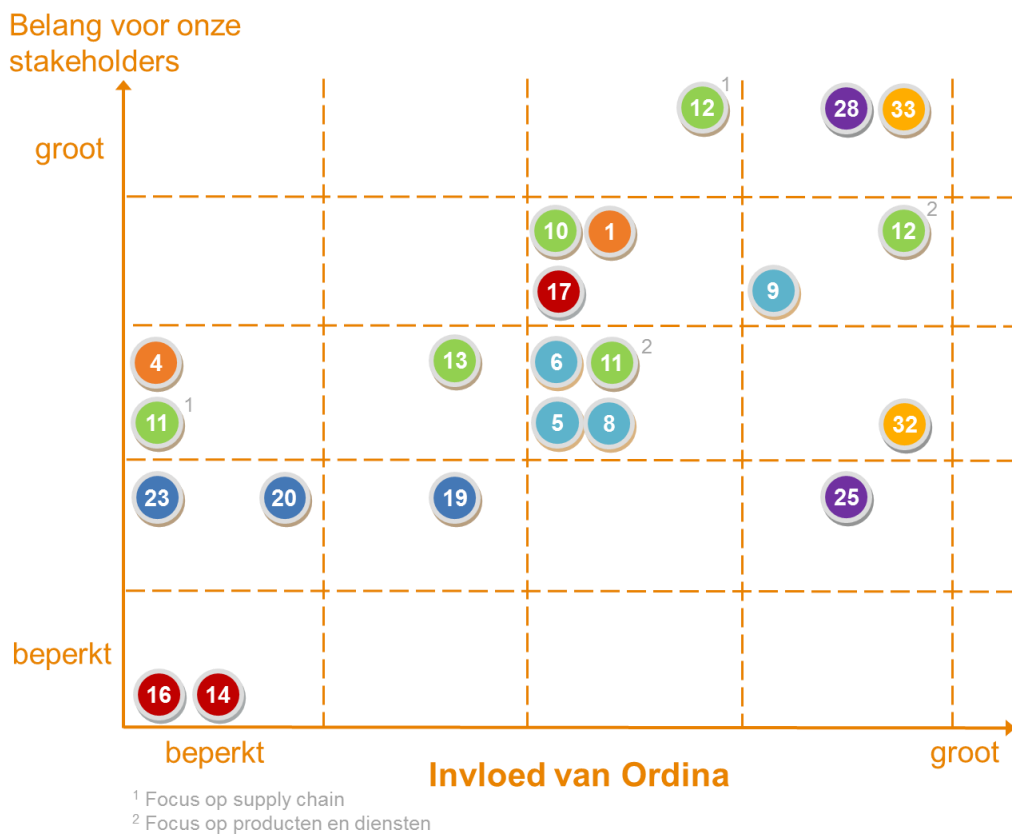


Ordina Materialiteitsmatrix

De impact van onze waardeketen

Ordina's waardeketen heeft impact op de samenleving. Wij zijn ons daarvan zeer bewust: het is onze overtuiging dat ICT een doorslaggevende rol kan én moet spelen bij het oplossen van grote maatschappelijke vraagstukken en wij vinden het belangrijk om onze kennis en kunde op een duurzame manier in te zetten voor mens en maatschappij. Ordina onderscheidt zich door samen met onze klanten, medewerkers en partners duurzame oplossingen en innovaties te ontwikkelen en implementeren. Ordina zet zich hier dagelijks voor in, omdat wij vinden dat ICT voor mensen moet werken.

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.



MVO-kernthema's

Met de materialiteitsmatrix sluiten we aan bij zes van de zeven kernthema's met de bijbehorende indicatoren van de MVO-prestatieladder, die gebaseerd is op de ISO 26000 norm voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Ordina heeft de MVO-kernthema's uitgewerkt en terugkoppeling gekregen hierop van haar stakeholders. Het zevende thema, behoorlijk bestuur, wordt in het hoofdstuk Governance van het jaarverslag 2015 nader toegelicht



Mensenrechten

1. Discriminatie en kwetsbare groepen
2. Burger- en politieke rechten
3. Economische, sociale en culturele rechten
4. Fundamentele principes en arbeidsrechten



Arbeid

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



Milieu

10. Voorkomen van milieuvuiling
11. Duurzaam gebruik van hulpbronnen
12. Klimaatverandering
13. Bescherming van natuurlijke leefgebieden



Eerlijk zaken doen

14. Anti-corruptie en bedrijfsintegriteit
15. Verantwoordelijke politieke betrokkenheid
16. Eerlijke concurrentie
17. Bevorderen maatschappelijke verantwoordelijkheid
18. Respect voor eigendomsrechten



Consumentenaangelegenheden

19. Eerlijke marketing
20. Consumentengezondheid en veiligheid
21. Duurzame consumptie
22. Dienstverlening
23. Toegang tot essentiële voorzieningen
24. Voorlichting en bewustzijn



Gemeenschap

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:



Ordina specifieke onderwerpen

32. Mens centraal in ICT
33. Vertrouwen in ICT branche

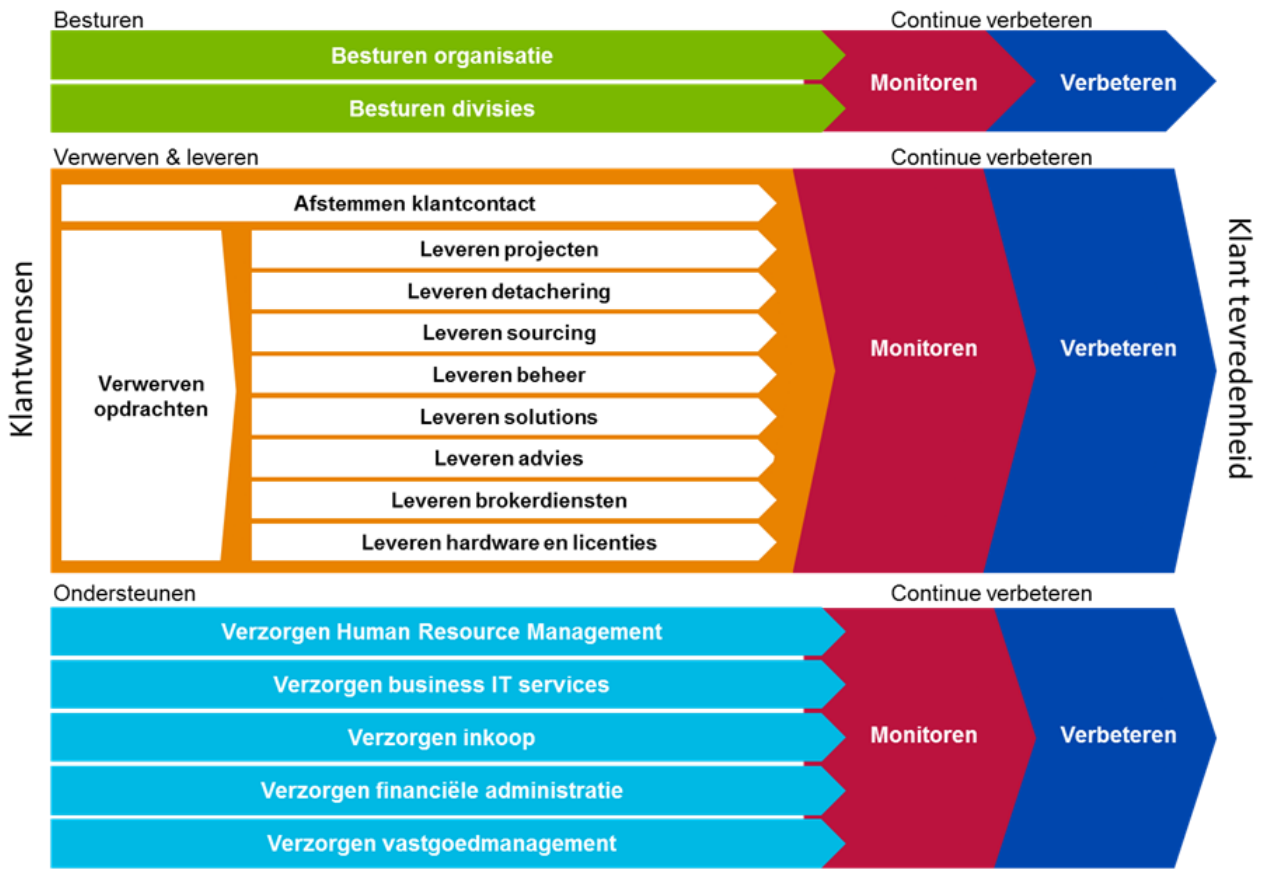
De indicatoren die minder van belang zijn en/of waarop Ordina beperkt invloed heeft in de waardeketen¹ – volgens ons én volgens onze stakeholders -, zijn uitgedroefd en komen in deze materialiteitsmatrix verder niet aan de orde.

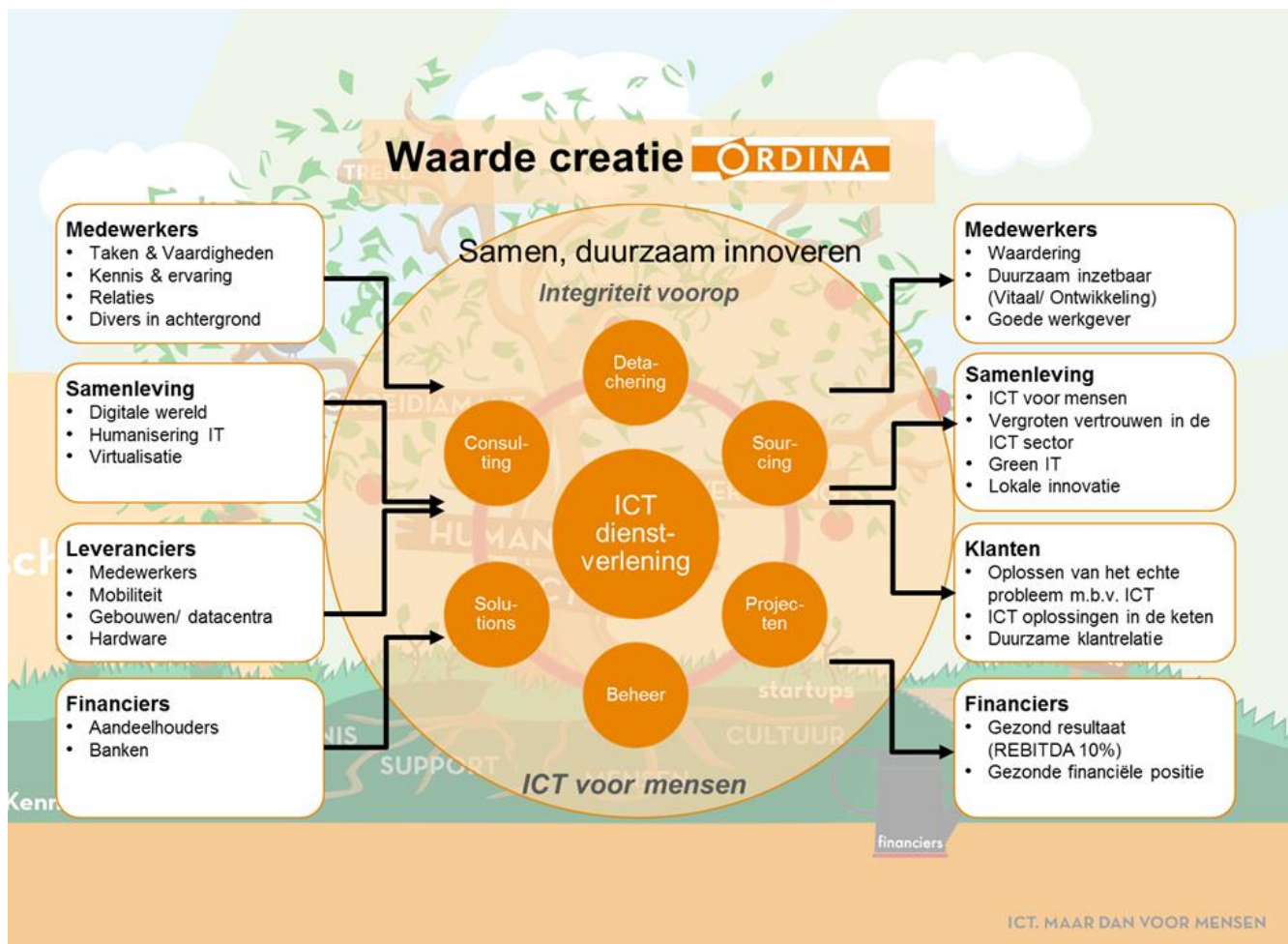
De materialiteitsmatrix is tot stand gekomen met inbreng van een interne ambassadeursgroep en van FIRA (verificatiebureau voor MVO). Jaarlijks wordt de matrix besproken en beoordeeld in een stakeholderdialoog (in 2015: op 24 september). In deze dialoog hebben wij samen met de stakeholders bepaald welke van de onderwerpen voor ons allen het meest van belang zijn en waar Ordina ook invloed heeft om het verschil te maken.

Deze materiële onderwerpen lichten we in deze materialiteitsmatrix nader toe. We maken hierbij gebruik van Ordina's waardeketen. Die laat zien met welke inbreng wij in onze bedrijfsprocessen waarde creëren voor onze stakeholders: klanten, medewerkers, de samenleving als geheel, leveranciers en financiers. In de gehele waardeketen heeft Ordina aandacht voor MVO: het meten van onze duurzaamheidsprestaties is een standaard onderdeel van ons managementsysteem - het Business Management Framework (BMF) – op basis waarvan we onze processen continue monitoren en verbeteren. Met deze benadering integreren we de duurzaamheidsprincipes – People, Planet, Profit/Prosperity – in Ordina's leveringsmodellen én in de ICT supply chain waarvan Ordina deel uitmaakt.

¹ De zg. niet-actuele MVO-indicatoren, in termen van de MVO-prestatieladder

PROCESMODEL





De MVO-kernthema's nader toegelicht

A Mensenrechten

1 Discriminatie en kwetsbare groepen

Ordina wil een "inclusieve" organisatie zijn waar ruimte is voor verschillen, waar niemand op grond van ras, religie, sekse of anderszins wordt uitgesloten. Wij geloven dat een inclusieve organisatie bijdraagt aan een kwalitatief betere dienstverlening én aan een duurzame en prettige werkomgeving. Wij streven naar diversiteit onder onze medewerkers, in een werkomgeving waar mensen elkaar eerlijk en met respect bejegenen. Dit is geïntegreerd in onze gedragscode. In ons Medewerker Betrokkenheids Onderzoek (MBO) 2015 bleek dit voldoende (h)erkend te worden. Ook dragen wij dit actief uit naar partners in onze dienstverlening. Er zijn initiatieven om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, evenals initiatieven gericht op specifieke doelgroepen, zoals 'Women in ICT'.

B Arbeid

6 Werkomstandigheden en sociale bescherming

Werkomstandigheden en sociale bescherming – onderwerpen aangaande de uitvoering van het werk, waaronder werktijden, rusttijden, vakantie, ontslag, welzijn, hygiëne e.a. – zijn veelal een zaak van wet- en regelgeving, zoals ook in de stakeholderdialoog werd opgemerkt. Wij voldoen hier uiteraard aan maar voegen er flexibele arbeidsomstandigheden aan toe waarbij medewerkers bijvoorbeeld zelf kunnen kiezen voor extra vakantiedagen, pensioen, etc. (d.m.v. de applicatie FlexBenefits). Daarnaast hebben wij oog voor de werkomstandigheden bij onze leveranciers en onze klanten, waar onze medewerkers immers veelvuldig gedetacheerd zijn.

In de stakeholderdialoog kwam in dit verband als belangrijk aandachtspunt naar voren dat het een win-win situatie is als mensen minder lang in de auto zitten. Dit past uitstekend in het kader van “Samen Slimmer Werken”, Ordina’s aanpak van Het Nieuwe Werken: verhoging van de individuele en collectieve productiviteit, efficiency door betere onderlinge bereikbaarheid, verbetering van de werk-privébalans en een grotere medewerkertevredenheid. We doen niet in onze eigen bedrijfsvoering (thuiswerken, online vergaderen etc.) maar adviseren hier ook over aan onze klanten.

8 Gezondheid en veiligheid op het werk

Wij dragen zorg voor de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers, door gebruik te maken van veilige faciliteiten, technologieën en werkwijzen. Bijvoorbeeld ons vitaliteitsprogramma gericht op (lichamelijk en emotioneel) gezond en in balans te leven. We zorgen ervoor dat in alle gebouwen voldoende veiligheidsvoorzieningen aanwezig zijn, waaronder bedrijfshulpverlening. Wij zijn in onze vestigingen voorbereid op calamiteiten (ontruimingsplannen e.a.).

9 Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Ordina stelt de ontwikkeling van de medewerker centraal. Medewerkers bepalen immers het succes van Ordina. Samen met de medewerkers worden loopbaanpaden gedefinieerd en opleidingen gekozen om ontwikkelings- en doorgroeimogelijkheden verder te vergroten. Door onze mensen vrijheid te geven en initiatief te stimuleren, ontstaat ondernemerschap. We werken vanuit Ordina in netwerken door de gehele waardeketen, waarbij – zoals in de stakeholderdialoog werd geopperd - het werken in een netwerkorganisatie waarschijnlijk zorgt voor de hoogste arbeidsproductiviteit.

C Milieu

11 Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Ordina wil op een duurzame manier omgaan met hulpbronnen. Vooral de impact van resources als brandstof en energie is groot. We voeren dan ook maatregelen uit gericht op reductie van het gebruik daarvan, zowel op onze locaties als in onze mobiliteit (verantwoordelijk voor 90% van onze CO₂-uitstoot). Target is een jaarlijkse brandstofreductie van 2% t/m 2016. In de Ordina Drivers Battle stimuleren wij medewerkers om zuiniger, duurzamer en veiliger te rijden (ranking van teams en individuele medewerkers op basis

van brandstofverbruik, in combinatie met e-learning modules).

12 Klimaatverandering

Onze stip aan de horizon: in 2020 stoot Ordina ten opzichte van 2010 20% minder CO₂ uit. Dit is vertaald in een jaarlijks target van 2% vermindering van CO₂-uitstoot. Wij maken op deze manier actief werk van CO₂-reductie. Het niveau 5 op de CO₂-prestatieladder, behaalden wij in 2013 voor het eerst en consolideerden wij sindsdien.

Onze CO₂-footprint wordt grotendeels veroorzaakt door onze automobilititeit. Vermindering van het aantal gereden kilometers – bijvoorbeeld door Samen Slimmer te Werken en minder dan voltijds bij de klant op locatie te zijn - en vermindering van het brandstofverbruik per gereden kilometer zijn belangrijke targets. Verder stimuleren wij het rijden in (semi-)elektrische auto’s, op de hoofdvestiging zijn laadpalen beschikbaar. CO₂-reductie is daarnaast ook een speerpunt in Ordina’s inkoopbeleid. In de waardeketen – in onze duurzame dienstverlening - is er vooral aandacht voor energie efficiency van de grote softwareleveranciers en datacentra (Green IT).

Duurzaamheid en innovatie gaan hier samen, zoals ook Building Intelligence mooi laat zien, een van de winnaars van de Ordina Innovation Challenge 2015. Door activiteitenpatronen door middel van trackingtechnieken in beeld te brengen, kunnen kantoorruimten efficiënter en energiezuiniger worden gebruikt.

13 Bescherming van natuurlijke leefgebieden

Ordina zoekt in de eigen bedrijfsvoering naar manieren om de impact van handelen op biodiversiteit en ecosystemen (bedreiging van zeldzame diersoorten en voedselketens, of landschappelijke verstoring) zo veel mogelijk te beperken. Bijvoorbeeld in ons beleid om zo veel mogelijk papierloos te werken, waarop in de stakeholderdialoog ook gewezen werd. In onze inkoopbeleid kiezen we bij voorkeur voor materialen van leveranciers die gebruik maken van duurzame technologie en processen.

D Eerlijk zaken doen

14 Anti-corruptie en bedrijfsintegriteit

16 Eerlijke concurrentie

Ordina vindt dat zakelijke beslissingen gebaseerd moeten zijn op onafhankelijkheid en objectiviteit. Wij veroordelen dan ook iedere vorm van omkoping of poging daartoe, zowel in de publieke als in de private sector. Ordina wil te allen tijde integer zaken doen en financiële en reputatieschade voorkomen. In ons integriteitsbeleid zijn diverse richtlijnen ter zake opgenomen, o.a. de richtlijnen "Anti-omkoping" en "Eerlijke mededinging". In de stakeholderdialoog kwam naar voren dat dit hygiëne-factoren betreft: het is enorm belangrijk om hier aan te voldoen maar het hoort bij normaal zaken doen.

17 Bevorderen maatschappelijke verantwoordelijkheid

Ordina draag de MVO-beginselen actief uit in de waarde keten. Onze missie is 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.

Verder hecht Ordina aan duurzaam inkopen en hanteert voor iedere productcategorie binnen haar inkoopbeleid de duurzaamheidscriteria van PIANOo (Expertisecentrum Aanbesteden van de overheid).

E Consumenten aangelegenheden

19 Eerlijke marketing

Wij vinden het belangrijk duidelijke, eerlijke en transparante informatie te geven over onze dienstverlening. De opmerking in de stakeholderdialoog dat Ordina meer impact kan hebben op dit onderwerp, nemen wij ter harte, door ons hierin actief op te stellen, zowel wat betreft de kwaliteitsaspecten als de levenscyclus van producten en diensten – ontwikkeling, realisatie, beheer en end of life. Contracten stellen we in duidelijke, leesbare en begrijpelijke taal op.

20 Consumentengezondheid en veiligheid

In de stakeholderdialoog werd de verwachting uitgesproken dat de sectoren gezondheid en overheid in de toekomst veel belangrijker worden. ICT-oplossingen nemen in deze sectoren in belang toe. Wij zijn hard onderweg om onze aanwezigheid in de gezondheidzorgketen te versterken, met innovatieve, in het oog springende diensten zoals Quli – Quality of Life. Een persoonlijk, digitaal informatie- en communicatieplatform voor de zorgbehoevende - en een virtual reality-toepassing voor onderzoek naar anorexia nervosa. Ook M-brace noemen we hier graag, een van de winnaars van de Ordina Innovation Challenge 2015: een robotische brace die het mogelijk maakt patiënten die herstellen van een beroerte thuis te laten revalideren met dezelfde kwaliteit van zorg als in een gespecialiseerd centrum.

Het onderwerp veiligheid concentreert zich in de ICT-dienstverlening sterk rondom security. Security is een van de gebieden waarop Ordina inzet op versnelde groei.

23 Toegang tot essentiële voorzieningen

Toegang tot essentiële voorzieningen was nog niet opgenomen in de materialiteitsmatrix maar is volgens de stakeholders wel belangrijk voor Ordina. ICT-oplossingen die wij realiseren voor onze klanten - en voor de klanten van onze klanten – worden meer en meer onmisbaar in de samenleving. Daarmee krijgen ook de beschikbaarheid en toegankelijkheid van deze voorzieningen inderdaad een gewicht waaraan we niet voorbij willen gaan. Wij maken heldere en transparante service- en beheerafspraken, waarin we beperkingen of onderbreking van de levering voor alle groepen consumenten gelijk behandelen.

F Gemeenschap

25 Betrokkenheid bij lokale gemeenschap

Ordina wil in haar dienstverlening op een positieve en actieve manier bijdragen aan de maatschappij. In ons dagelijkse werk een bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's motiveert en inspireert ons.

Onze betrokkenheid bij de lokale gemeenschap krijgt vorm en inhoud via de Ordina Foundation. Vanuit deze stichting ondersteunt Ordina concrete, kortdurende maatschappelijke projecten die dicht bij onze core business liggen. Iedere Ordina medewerker kan zelf zo'n maatschappelijk project aandragen. Als Ordina besluit te participeren, dan doen we dat door actief de kennis en

kunde van onze eigen mensen in te zetten. Daarnaast werkt Ordina sinds 2013 samen met het Oranje Fonds. Organisaties die zijn aangesloten bij het Oranje Fonds kunnen ondersteuning krijgen van Ordina bij het ontwikkelen van bijvoorbeeld van social mediabeleid. Verder biedt Ordina een 'Consultant voor een Dag' aan.

28 Technologische ontwikkeling

Technologie is een belangrijke aanjager van verandering in ons leven. Innovaties volgen elkaar snel op en zijn van grote invloed op ons werk en onze leefomgeving. Ordina volgt de nieuwste technologische ontwikkelingen dan ook op de voet. We maken deze relevant in de context van de klant door innovatieve business- en IT-toepassingen voor de klant te creëren die waarde toevoegen en tastbare resultaten geven.

Wij doen dit bijvoorbeeld in de ontwikkeling van SMART technologies. SMART Technologies maakt innovatie toepasbaar door verschillende oplossingen slim te combineren. Denk hierbij onder meer aan virtual reality (een andere wereld dan waar je werkelijk bent), robotica (programmeerbare machines) en het gebruik van wearables zoals Google Glass.

Een voorbeeld: binnen de zorg kan technologie helpen om iedereen gelijke kansen te bieden om deel te nemen aan het dagelijkse leven, dit ondanks ziekte, handicap of een andere beperking. Wij realiseren innovatieve oplossingen in de vijf fases van de zorgwaardecyclus (Preventie en gezond leven, Consulteren, Diagnose, Behandelen en begeleiden, Controle en monitoring) om deze gelijke kansen te bewerkstelligen.

De stakeholders gaven in de stakeholderdialoog aan dat Ordina's impact in technologische ontwikkeling groot is en dat zij daar groot belang aan hechten. Ook in maatschappelijk opzicht is dit onderwerp belangrijk.

G Ordina specifieke onderwerpen

32 Mens centraal in ICT

ICT speelt een steeds grotere rol in onze wereld. De effecten van de digitalisering van onze samenleving worden steeds zichtbaarder en dringen door in ons zakelijk én privéleven. De manier van werken en de wijze waarop we met elkaar communiceren is veranderd. Daardoor gaat ICT veel meer betekenen.

Ordina streeft naar ICT die mensen écht verder helpt. Als ICT die doorslaggevende rol wil spelen, moeten mensen

kunnen vertrouwen op goedwerkende en duurzame oplossingen. Zo helpt ICT mensen om succesvol in te springen op de steeds sneller veranderende wereld. Ordina zet zich hier dagelijks voor in, omdat wij vinden dat ICT vóór mensen moet werken.

ICT die er toe doet en die tot stand is gekomen zonder verspilling van middelen. Dat doen wij door samen met onze klanten duurzaam te innoveren. ICT, maar dan voor mensen.

33 Vertrouwen in ICT branche

In de stakeholderdialoog kwam naar voren dat integer handelen weliswaar belangrijk is voor het vertrouwen in Ordina maar dat onder dit onderwerp verstaan moet worden het vertrouwen in de ICT branche als geheel. Ordina maakt hiervan deel uit en kan er verschil in maken. Het stereotypische beeld is dat je in ICT projecten nooit krijgt wat je nodig hebt, het project te duur is en te laat klaar. Om vertrouwen op te bouwen is het onder meer belangrijk om als ICT partij eerlijk en transparant te zijn over producten en diensten. Transparant zijn over de kwaliteit en over nut en noodzaak ervan voor de klant. Klanten weten vaak niet zo goed wat zij willen. Als verantwoordelijk handelende ICT-partij gaat Ordina dan graag een eerlijke dialoog aan met de klant, zelfs als klanten vinden dat ze "gewoon geleverd moeten krijgen wat ze gevraagd hebben". Een uitgebreide toelichting op ons integriteitsprogramma is te vinden in de paragraaf integriteit in het hoofdstuk Over Ordina in het jaarverslag 2015.

Daarnaast is het voor het vertrouwen in de ICT-branche - en dus in Ordina - belangrijk branchebreed duidelijke indicatoren te hanteren voor de kwaliteit van producten en diensten, inclusief methoden om die kwaliteit te meten. Een branchevereniging als Nederland ICT kan van betekenis zijn om een langs deze weg een grotere transparantie te bereiken. En zodoende ook meer vertrouwen in de branche te bereiken. De komende periode willen wij onderzoeken welke rol Ordina hierin kan nemen.