



Stakeholderdialoog Duurzaamheid 2016

Inhoud

Inleiding	3
Duurzaamheid bij Ordina	4
Duurzaamheidsbeleid 2017-2020	5
Dialogronde 1: Inclusiviteit	6
Dialogronde 2: Mobiliteit	7
Afronding en aanbevelingen	8
Evaluatie Stakeholderdialog	9
Bijlage 1: Deelnemerslijst	10

Inleiding

Het voeren van stakeholderdialogen is een belangrijk onderdeel van het stakeholderbeleid van Ordina. Sinds 2010 gaat Ordina jaarlijks met klanten, leveranciers, maatschappelijke organisaties, adviseurs en belangenorganisaties in gesprek over haar uitdagingen en dilemma's. Doel van deze dialogen is de duurzaamheidsthema's te toetsen en verder aan te scherpen.

Tijdens de stakeholderdialoog van 2016 is een verdiepingsslag gemaakt door te discussiëren over twee impactvolle duurzaamheidsthema's: inclusiviteit, met focus op medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, en duurzame mobiliteit. Diverse stakeholders kwamen op 8 november 2016 bij elkaar om te discussiëren over stellingen rondom de duurzaamheidsthema's inclusiviteit en duurzame mobiliteit.

Als inleidende sprekers traden Ordina's CFO Annemieke den Otter en directeur Business Development Jelle Tromp op. Annemieke den Otter vertelde hoe duurzaamheid binnen Ordina wordt vormgegeven, waarop Jelle Tromp het concept duurzaamheidsbeleid 2017-2020 presenteerde. Directeur Recruitment Gert Jan van Meer en manager Vastgoed & Inkoop Hans van Kesteren verzorgden de aftrap voor twee verdiepende dialoogrondes over inclusiviteit respectievelijk mobiliteit. Gespreksleider tijdens de gehele stakeholderdialoog was manager Brand activation & Corporate marketing Rens de Leeuw. Hij beet het spits af met het verduidelijken van het doel van de bijeenkomst en het op elkaar afstemmen van de verwachtingen.

Duurzaamheid bij Ordina

Annemieke den Otter belichtte het duurzaamheidsbeleid van Ordina dat voor de periode 2014 – 2016 is gericht op drie aandachtsgebieden:

1. Maatschappelijke projecten
2. Duurzame bedrijfsvoering
3. Duurzame dienstverlening

Ordina besteedt jaarlijks drie- tot vijfhonderd uur aan succesvolle maatschappelijke projecten via het Oranjefonds en de Ordina Foundation. De Ordina Foundation geeft medewerkers de kans om projecten te steunen door middel van kennis en kunde. Een mooi voorbeeld hierbij is de ontwikkeling van een *virtual reality* app voor de Bart de Graaff Foundation die 'bikkels' (mensen met een beperking die willen ondernemen) helpt om hun presentatievaardigheden te verbeteren.

Duurzame bedrijfsvoering heeft betrekking op de CO2 Prestatieladder niveau 5, de ISO14001, het mobiliteitsprogramma, het inclusiviteitsplan en de Meerjarenafpraak (MJA). Via de Meerjarenafpraak (MJA) op het gebied van energiebesparing realiseert Ordina tussen 2005 en 2020 30% energiebesparing. Dit betekent dat Ordina elk jaar minimaal 2% reductie moet realiseren op het gebied van energie, CO2 uitstoot en brandstof per FTE.

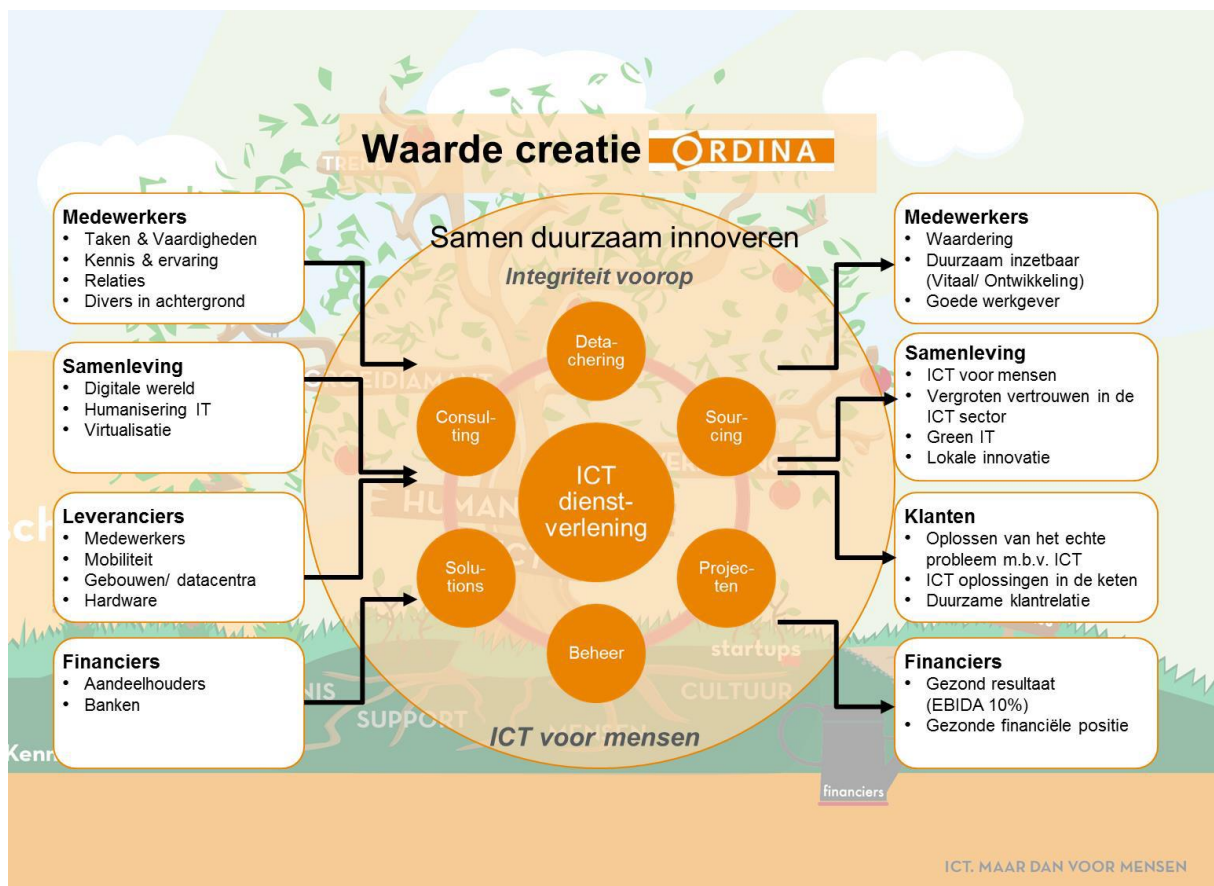
Resultaten op het gebied van maatschappelijke projecten en duurzame bedrijfsvoering heeft Ordina vooral zelf in de hand, maar successen in duurzame dienstverlening bereikt Ordina vooral in co-creatie met haar klanten. De steeds duurzamere dienstverlening komt veelal tot uitdrukking in tal van klantcases. Een aansprekend voorbeeld hierbij is de ontwikkeling van de gezondheidsapp Quli.

Ordina is transparant over de resultaten van het duurzaamheidsbeleid die de afgelopen jaren altijd in het jaarverslag wordt gepresenteerd en waarbij Ordina stapsgewijs de transitie naar *integrated reporting* maakt. Ook de buitenwereld herkent de voortgang op dit vlak, zoals blijkt uit een groeiend aantal certificaten waar Ordina aan voldoet. Zo is Ordina in Nederland Top Employer 2016 en voldeed het als eerste ICT-bedrijf aan niveau 5 van de CO₂-prestatieladder.

Duurzaamheidsbeleid 2017-2020

Jelle Tromp schetste het concept duurzaamheidsbeleid voor de komende vier jaar. Onder het motto ‘samen duurzaam innoveren’ wil Ordina waarde creëren in de hele keten rond ICT-dienstverlening, dat betekent samen met medewerkers, klanten, leveranciers en de samenleving. Bij medewerkers ligt het accent op inclusiviteit en duurzame inzetbaarheid, bij klanten op duurzame dienstverlening, bij leveranciers (en eigen middelen) op duurzame mobiliteit en bij de samenleving op maatschappelijke projecten.

De materialiteitsmatrix - op basis van de stakeholderdialoog van 2015 - wijst uit waar Ordina de meeste impact kan maken. Dat zijn de onderwerpen die de stakeholders van groot belang vinden en waarop de invloed van Ordina navenant groot is. Die onderwerpen hebben logischerwijs te maken met bijdragen van Ordina aan de technologische ontwikkeling en het vergroten van het vertrouwen in de ICT- branche. Andere voor Ordina impactvolle thema's zijn de klimaatverandering en de factor arbeid bij ICT, met name gericht op persoonlijke ontwikkeling en training op de werkvloer.



Dialoogronde 1: Inclusiviteit

Gert Jan van Meer introduceert dialoogronde 1 met een terugblik op vier jaar werken aan meer vrouwen in de top. Vier jaar geleden werd er geconstateerd dat bij Ordina relatief weinig vrouwen leidinggevende functies bekleedden; die situatie is inmiddels omgebogen naar een relatief zeer goede man/vrouw verhouding.

De uitdaging van dit moment is te voldoen aan de vraag om ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te krijgen. Die uitdaging lijkt soms op gespannen voet te staan met het business model van Ordina. Daarnaast zijn verschillende ondersteunende rollen (m.n. facilitaire rollen) geoutsourcet en vindt de dienstverlening van Ordina vooral plaats bij klanten. Mede gezien het tekort aan ICT'ers verwacht Ordina niettemin dat het aanboren van talent, en het succesvol inzetten bij en voor klanten, hoe lastig ook - zinvol is.

Gert Jan van Meer poneerde vervolgens de volgende stelling:

'Inclusieve bedrijven performen beter, dus voor iedere CEO zou dit top of mind moeten zijn.'

Hierop komt als reactie dat inclusiviteit zo vanzelfsprekend zou moeten zijn dat het niet top of mind hoeft te zijn. Het is ook een voorbeeld van het 'oude denken' dat dingen alleen tot stand komen wanneer de CEO ze erdoor duwt. Het zou de normaalste zaak moeten zijn. Erkend wordt wel dat het voor grote bedrijven moeilijker te organiseren en te structureren is dan bij de 'bakker om de hoek.' Die laatste zal wel eerder geneigd zijn om mensen uit de eigen kring een kans te geven. Nee zeggen tegen een cv is makkelijker dan nee zeggen tegen een bekende.

Op de vraag van de gespreksleider of het een taak van het bedrijfsleven of van de overheid is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op weg te helpen, is de reactie dat dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is, ook van de kandidaat zelf. In Apeldoorn bijvoorbeeld speelt de gemeente daarin een stimulerende rol.

De uitkomst van de middag was dat Ordina met gericht beleid de kansen goed zou kunnen benutten. Tijdens de dialoog kwam onder meer naar voren dat de begeleiding van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt door Ordina waarschijnlijk niet het probleem is maar juist het betrekken van de klant bij het inzetten van deze medewerkers als de voornaamste uitdaging wordt gezien. Verwacht wordt dat de slaagkans bij projecten met een teamgerichte inzet het grootst is. Verder wordt niet verwacht dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt gemakkelijk zelf bij een ICT-bedrijf als Ordina aankloppen. Tijdens de middag zijn dan ook diverse suggesties besproken hoe Ordina zelf deze groepen kan benaderen.

Dialoogronde 2: Mobiliteit

Hans van Kesteren introduceert dialoogronde 2 met de mededeling dat mobiliteit hét issue is voor de komende periode. Ordina werkt sinds 2010 gestructureerd aan het reduceren van de CO₂-uitstoot. De mobiliteit van de medewerkers is verantwoordelijk voor verreweg de meeste van de CO₂-emissies. En toch is het wagenpark van Ordina al zeer zuinig met gemiddeld 92 gram per kilometer¹. Ordina wilt in de periode 2017-2020 blijven voldoen aan de meerjarenafspraken voor CO₂-reductie van 2% per jaar. Om de beoogde besparingen ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren zijn dan ook nieuwe en ingrijpender maatregelen nodig op het vlak van mobiliteit. De vraag is dus: wat nu? Gaan we iedereen elektrisch laten rijden? Laten we mensen zelf hun mobiliteitsgedrag kiezen? Kunnen wij het gedrag beïnvloeden?

De stakeholders deden tal van suggesties voor verdere verbetering. Wat helpt is dat de jongste 100%-elektrische auto's meer dan voldoende actieradius hebben. Ook genoemd zijn: zuiniger rijden, andere vervoersmodaliteiten stimuleren, zoals via de NS-Business Card en slimmer werken en reizen. Ordina kan volgens de aanwezigen het gedrag van medewerkers zowel beïnvloeden via het arbeidsvoorwaardenpakket als door het belonen van gewenst gedrag. Vaker thuiswerken zal wel altijd in goed overleg met klanten moeten worden geregeld. Niet alle maatregelen kunnen even snel worden gerealiseerd. Ordina moet dan ook kleine experimenten en maatregelen die snel kunnen worden ingevoerd, niet schuwen. In dit verband is geopperd het parkeerdek geheel te reserveren voor 100%-elektrische auto's. Hoe dan ook moet Ordina blijven zoeken naar manieren hoe medewerkers brandstof en daarmee ook kosten voor de onderneming kunnen besparen.

Van Kesteren concludeert naar aanleiding van de dialoogronde dat er veel bruikbare ideeën naar voren zijn gekomen. Een drietal springt er wat hem betreft uit: (1) Ga meer de dialoog met de klant aan omdat deze vergelijkbare CO₂-doelen heeft. (2) Ga slimmer om met de combinatie van werk(plek) en vervoer en: (3) Bekijk of je auto's kunt gaan delen. Het zal niet gaan om *one size fits all*. Veeleer kunnen kleine experimenten, wellicht wel binnen een bepaalde business unit, als voorbeeldfunctie voor de rest gaan dienen onder het motto 'het is leuk en het werkt!' Belangrijk is om de juiste toon en invalshoek te vinden en de medewerker niet het gevoel te geven dat iets van hem of haar wordt afgenomen

¹ In Nederland als geheel bedroeg in 2014 de CO₂-uitstoot van nieuw verkochte auto's 107 gram per km en in Europa 123 gram per km. Bron: Rdw resp. EEA.

Afronding en aanbevelingen

De aanwezigen kijken terug op een zinvolle middag waarop ideeën en ervaringen zijn gedeeld en uitdagingen zijn geformuleerd. De ideeën varieerde van hele concrete die op korte termijn zijn te realiseren - zoals een parkeerdek voor alleen elektrische auto's - tot complexere die meer tijd vragen, zoals handelen op de arbeidsmarkt vanuit het belang van inclusiviteit.

Het nastreven van beide duurzaamheidsdoelen zal niet altijd even eenvoudig zijn, maar de kansen mogen volgens de aanwezige stakeholders niet worden onderschat. Niet alleen is Ordina van nature al goed in samenwerking en co-creatie met klanten, Ordina kan wat dit betreft de tijdgeest aangrijpen: ook klanten hebben duurzaamheidsdoelen en zullen begrip hebben voor het streven van Ordina. Ten slotte werd geopperd om te focussen op vele kleine stappen vooruit - zo nodig met experimenten - dan één groot duurzaamheidstraject op te starten.

Twee aanbevelingen springen er dan ook uit: (1) Ordina hoeft de uitdagingen op het gebied van duurzaamheid niet alleen aan te gaan. Klanten hebben dezelfde uitdagingen waardoor ze vanuit de keten benaderd kunnen worden. En: (2) het is belangrijk om bij initiatieven klein te beginnen en ze vervolgens groot te maken.

Evaluatie Stakeholderdialoog

Om toekomstige stakeholderdialogen te verbeteren heeft er na afloop een evaluatie plaatsgevonden. Daarbij is aan de deelnemers gevraagd om positieve punten en verbeterpunten aan te dragen. De gekozen onderwerpen van de dialoogrondes, het actief weten te participeren van deelnemers en de rol die de dagvoorzitter daarin nam werden als positieve punten benoemd. Daarnaast is men tevreden over de organisatie van de middag en de diverse aanwezigheid van Ordina medewerkers.

Als verbeterpunt werd aangedragen dat een goede voorbereiding nog meer toegevoegde waarde had kunnen creëren van de aanwezige stakeholders. Door vooraf duidelijk de te bespreken materie te delen kan een ieder zich inhoudelijk inlezen. Daarnaast werd onvoldoende belicht wat Ordina uniek maakt en hoe dat zich kan vertalen in haar duurzame doelstellingen.

Bijlage 1: Deelnemerslijst

Stakeholders

Organisatie	Functie
ABN AMRO	Stakeholder & Issue Manager sustainable banking
Rabobank	Project Manager at Rabobank Wholesale, Rural & Retail
Ziggo	Corporate Social Responsibility Manager
Alphabet	Accountmanager Ordina
Sodexo	Regio Directeur
De Normaalste Zaak	Regiocoördinator 99vanUtrecht en 99vanAmersfoort
Fira	Assessor
Fira	Assessor
MVO Nederland	Kennis & Ontwikkeling
RVO	Sr. Adviseur (energie-efficiency ICT sector)
Arcadis	Hoofd Adviesgroep

Ordina medewerkers

Organisatie	Functie
Ordina	CFO (portefeuillehouder Duurzaamheid)
Ordina	Directeur Business Development
Ordina	Directeur InformatieManagement en Vastgoed & Inkoop
Ordina	Dagvoorzitter (Brand Activation & Corporate Marketing)
Ordina	Inhoudelijk expert dialoogronde 1 (inclusiviteit)
Ordina	Inhoudelijk expert dialoogronde 2 (mobiliteit)
Ordina	Kwaliteitsmanager
Ordina	Organisatie stakeholderdialoog (Jr. Business Consultants)
Ordina	Ondersteuning duurzame dienstverlening (Jr. Business Consultant)
Ordina	Communicatie; film en verslaglegging