



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij HEYDAY Facility Management

Dit rapport is opgesteld op basis van de MVO-informatie van HEYDAY Facility Management in het FIRA Platform. De informatie in dit rapport is geverifieerd door FIRA Sustainability. De verificatieverklaring maakt onderdeel uit van dit rapport.

Formele naam	HEYDAY Facility Management B.V.
KvK nummer	09130306
Website	www.heydayfm.nl
Contactpersoon	Emiel Roos emieli.roos@heydayfm.nl +31627062277
Publicatie	Extended CSR Report gepubliceerd op 9 november 2018
Verificatie	Door FIRA Sustainability

Inhoudsopgave

Bedrijfsprofiel	3
MVO verklaring	6
Waardeketen	7
MVO impact analyse	8
MVO programma	11
Beleid	16
MVO maatregelen	17
Certificaten, Keurmerken en Beoordelingen	19
MVO scorecard	21
Verificatieverklaring	23

Bedrijfsprofiel

HEYDAY Facility Management voert de regie van de facilitaire dienstverlening voor kleine en grote ondernemingen. Met ruim 16 jaar ervaring in de facilitaire markt, levert HEYDAY maatwerk voor elke unieke vraag. Naast het handelsmerk operational excellence zijn veilig werken, mensen, innovatie en duurzaamheid de pijlers waarmee HEYDAY het verschil maakt, vandaag én morgen. Daarnaast biedt HEYDAY tijdelijke deskundigheid voor facilitaire vraagstukken. HEYDAY levert interim professionals en praktische oplossingen, die direct toepasbaar zijn. HEYDAY is een zelfstandig opererende dochter van ADG dienstengroep. De dienstengroep met ongeveer 50.000 medewerkers en een omzet van bijna een miljard euro, biedt een stevige financiële basis. HEYDAY is onafhankelijk in de keuze van toeleveranciers. Ze heeft zo de unieke positie om de beste specialisten uit de markt te laten samenwerken als één bedrijf.

Visie

Facility Management neemt een centrale plaats in bij elke organisatie. Daarbij maken mensen het verschil en gaat technologie hen hierbij in toenemende mate ondersteunen. Wij geloven dat door

mensen en technologie te verbinden het beste en meest duurzame resultaat wordt behaald. Wij spreken daarom van Human Facility Management (HFM). HFM levert een belangrijke bijdrage aan het realiseren van de doelstellingen van de organisatie, zowel op de korte als op de lange termijn.

Missie

We maken mensen blij en bouwen beter

Visie op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Hoe zorgen we voor het goed doorgeven van de planeet aan de volgende generatie? Dat staat bij HEYDAY centraal. Facilites hebben enorm veel invloed op het milieu. In al ons handelen zijn we ons daarvan bewust. Wij zorgen ervoor dat mensen overal kunnen werken en dus minder hoeven te reizen, we zorgen voor een efficiënt stroomverbruik in je pand en werken met afbreekbare materialen bij het schoonhouden van de werkomgeving.

Een circulaire en inclusieve economie vraagt dus meer dan een groene sticker op de facilitaire dienstverlening. Of het nu gaat om afval scheiden, het terugdringen van de CO₂ uitstoot of het creëren van mogelijkheden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We zetten nieuwe technologie in om de ecologische footprint te verkleinen. Met kennis van zaken, gevoel voor mensen en aandacht voor morgen.





MVO verklaring

Wij helpen organisaties groeien en veranderen. Wij maken gebouwen beter en mensen blijer. Wij zorgen voor de beste (werk)omgeving voor én met onze opdrachtgevers en partners. Veilig! Waarin mensen tot bloei komen. Als adviseur of als regisseur van slimme facilitaire oplossingen. Met kennis van zaken, gevoel voor mensen en aandacht voor morgen. Kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid staan daarbij centraal.

Het beleid op deze aspecten is gericht op het continue aandacht vragen voor deze onderwerpen en waar mogelijk verbeteren van deze aspecten binnen de organisatie. De kerndoelstelling is daarbij het bewerkstelligen van een bewustzijn binnen alle lagen van de eigen organisatie én die van de leverancier. Hierbij is de zorg voor kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO een vanzelfsprekendheid welke is ingesloten in onze dagelijkse werkzaamheden.

HEYDAY heeft daarbij de volgende doelen:

- Het realiseren van een veilige en gezonde werkomgeving, voor medewerkers van HEYDAY, haar leveranciers en opdrachtgevers;
- Het beheersen van de milieu- en ARBO risico's binnen onze dienstverlening gericht op het voorkomen van ongevallen en milieu incidenten;
- Het verbeteren van onze prestaties op gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en MVO;
- Het beschermen van het milieu;
- Het voldoen aan onze compliance verplichtingen en onze opdrachtgevers helpen aan hun wettelijke verplichtingen te voldoen.

Om dit te bereiken werken wij samen met onze opdrachtgevers en leveranciers, waarbij we mensen laten groeien. Daar worden mensen en organisaties beter van. Inleven en luisteren zijn daarbij de kernwoorden. Als verbinder in de keten streven we dan ook naar samenwerkingsverbanden die zorgen voor plezier, groei en resultaat. Om dit resultaat te behalen maken wij gebruik van een managementsysteem dat ons ondersteunt in het behalen van onze doelstellingen. Wij zien dit als een belangrijk instrument om tot de beste resultaten te komen. Daarnaast vraagt dit eigenaarschap bij iedereen binnen onze keten. Over onze resultaten zijn wij transparant, omdat wij geloven dat je hierdoor zichtbaar werkt aan het continue verbeteren van onze prestaties, die van onze opdrachtgevers en leveranciers. Winnen doen we tenslotte samen!

Bob Mols, Algemeen Directeur

Waardeketen

De waardeketen geeft een overzicht van de inkoop- en waarde toevoegende activiteiten van HEYDAY en wordt gebruikt om MVO-risico's en kansen te identificeren voor deze organisatie.



MVO Impact Analyse

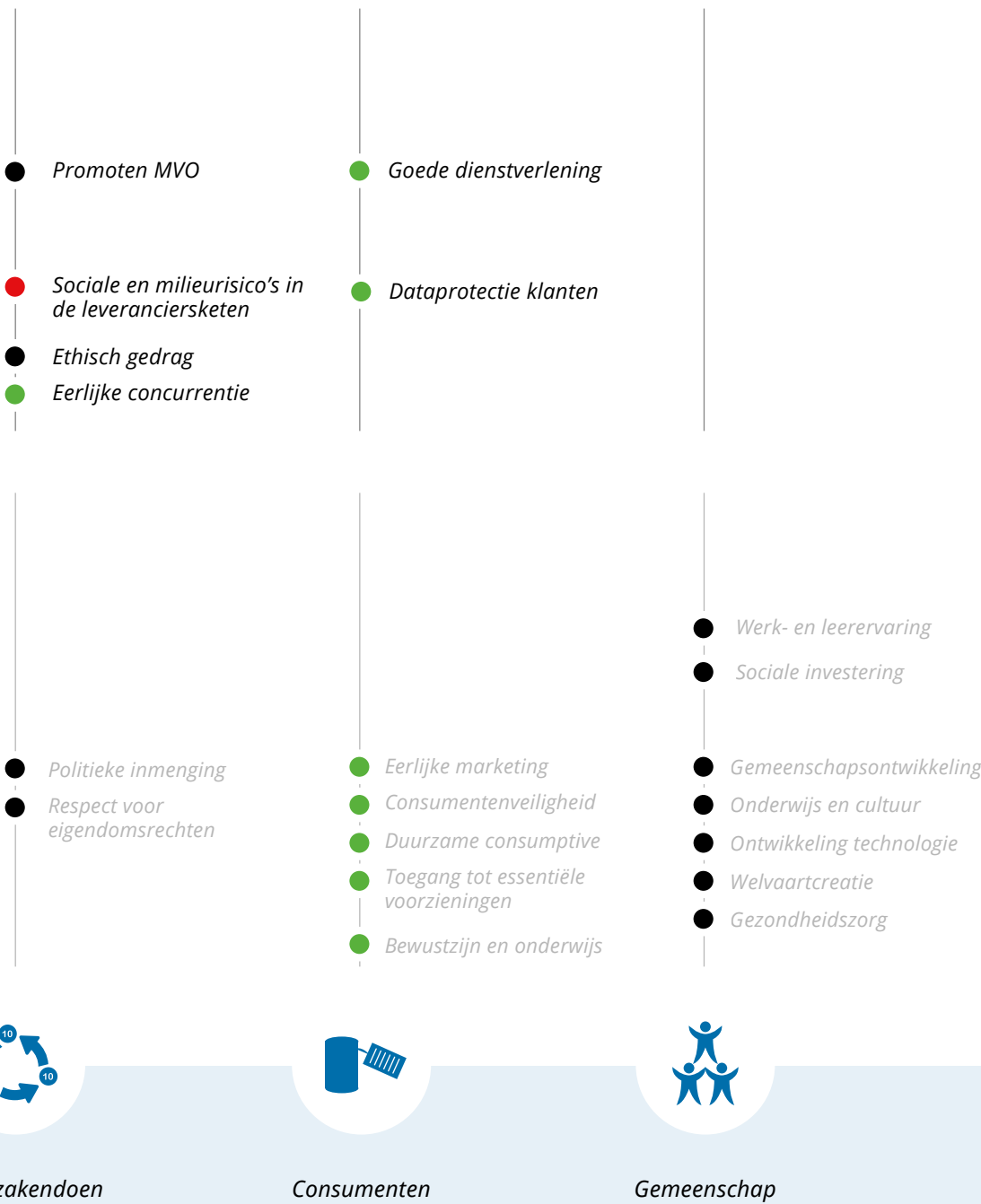
Overzicht van belangrijkste MVO-kansen en risico's, zoals geïdentificeerd door HEYDAY op basis van de MVO-onderwerpen uit ISO 26000 Richtlijn voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid. Voor de volledige analyse verwijzen we naar het FIRA-rapport op www.fira.nl.



Index

In drie kleuren wordt aangegeven hoe de onderwerpen zijn gelinkt aan de waardeketen:

- *Producten/Diensten*
- *Bedrijf*
- *Leveranciersketen*



MVO Programma

Het MVO-programma beschrijft de operationele strategie voor alle relevante MVO-aspecten, zoals geselecteerd door HEYDAY. De uitwerking van Beleid, Maatregelen en Certificaten die hier worden opgevoerd is terug te vinden in de betreffende hoofdstukken van dit rapport.



Werk voor Kwetsbare Groepen (Social Return)

Scenario's: Relevant met betrekking tot het voorkomen van discriminatie als werkgever en het stimuleren van diversiteit, gelijke kansen en het creëren van werk voor kwetsbare groepen. HEYDAY Facility Management ziet kansen op deze onderwerpen.

Ambitie: Niemand aan de zijlijn. Dit nemen we letterlijk binnen HEYDAY. De ambitie is om binnen onze eigen organisatie (administratie) enkele functies te vervullen van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast willen we dit ook realiseren voor de dienstverlening die wij zelf aanbieden op ons hoofdkantoor (catering, groenvoorziening, schoonmaak).

Doelstellingen: HEYDAY LHW Eindhoven neemt in Q4-2018 2 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst. **MVO-Maatregelen:** Werk voor kwetsbare groepen, Niemand aan de zijlijn.

Promoten van Werk voor Kwetsbare Groepen (Social Return)

Scenario's: HEYDAY Facility Management ziet mogelijkheden om opdrachtgevers te ondersteunen bij het voldoen aan de participatiewetgeving. HEYDAY Facility Management ziet de wijze waarop leveranciers zich profileren op het gebied van inclusiviteit als criterium voor de differentiatie tussen leverancier en partner.

Ambitie: Al onze partners dragen bij aan het realiseren van de inclusiviteitsdoelstellingen van onze opdrachtgevers. Vanuit het dagbesteding principe staan we open om voor kwetsbare groepen een aantal uren in de week de dagbesteding te verzorgen. Denk hierbij aan conciërge achtige taken ter ondersteuning van ons facilitaire team. **MVO-Maatregelen:** Database voor MVO dienstverlening



Eerlijke Arbeidsrelaties voor Leveranciers

Scenario's: Relevant met betrekking tot de partijen die HEYDAY Facility Management selecteert voor opdrachtgevers als het gaat om de wet ketenverantwoordelijkheid (legale arbeid, afdracht van sociale premies, etc.). Daarnaast de zorgvuldigheid die geboden is als dienstverlening (bijvoorbeeld catering of schoonmaak) van de ene partij wordt overgenomen door een andere. In dat kader worden ook vaak werknemers overgenomen door de nieuwe contractant.

Eerlijke Arbeidsomstandigheden voor Leveranciers

Scenario's: Relevant met betrekking tot de partijen die HEYDAY Facility Management selecteert voor opdrachtgevers. Onderwerpen als eerlijke en gelijke beloning van medewerkers van die partijen staan ook in relatie tot eerlijke concurrentie en prijsvorming.

Beleid: Gedragscode voor leveranciers

Sociale Dialoog – Ondernemingsraad

Scenario's: Veel medewerkers van HEYDAY Facility Management werken op locatie bij opdrachtgevers. Het is dus belangrijk om mechanismen te hebben die hen betrokken houdt bij de organisatie.

Ambitie: Medewerkers maken het verschil. Deze overtuiging vertaalt zich in alle aspecten van HEYDAY. Daarom kiest het management team om het bedrijf te sturen op basis van een duidelijke managementbelofte:

1. Maximale transparantie van alle relevante ontwikkelingen en informatie.
 2. Vereenvoudiging van het bedrijf, korte lijnen en directe communicatie.
 3. Maximale ruimte voor autonomie.
- Deze belofte geldt ook in de relatie met de Ondernemingsraad waarbij we streven naar een medewerkerstevredenheid van een 8. **MVO-Maatregelen:** Ondernemingsraad en MTO

Gezondheid en Veiligheid op het Werk

Scenario's: Relevant met betrekking tot veilig werken door onze medewerkers op locatie bij opdrachtgevers. Ons beleid is inclusief de medewerkers van de partijen die wij voor onze opdrachtgevers inhuren. **Ambitie:** HEYDAY vindt een gezonde werkomgeving voor haar medewerkers belangrijk. Veiligheids- en gezondheid richtlijnen én preventie programma's zorgen er voor om gezond en duurzaam te kunnen blijven werken en verzuim te voorkomen.

Doelstellingen:

Ziekteverzuim: gemiddeld ziekteverzuim binnen HEYDAY is max 3,5%

ZERO incidents: 0 incidenten met verzuim leveranciers, 0 incidenten met medische behandeling HEYDAY medewerkers

Beleid: Gedragscode

MVO-Maatregelen: Gezondheid en veiligheid op het werk

Certificaten: OHSAS 18001, VCA Petrochemie

Duurzame Inzetbaarheid & Ontwikkeling

Scenario's: HEYDAY Facility Management ziet kansen om vorm te geven aan levensfase-afhankelijk personeelsbeleid, dat ervoor zorgt dat medewerkers tot aan de

pensioengerechtigde leeftijd betekenisvol werk kunnen doen. De ontwikkeling van medewerkers is daar onderdeel van.

Ambitie: HEYDAY faciliteert medewerkers om de eigen (persoonlijke) ontwikkeling zelfstandig vorm en inhoud te geven. Geen ontwikkeling betekent stilstand voor medewerker én bedrijf. Doel is om medewerkers 'goed' te kunnen scoren op hun eigen ontwikkeling. Doelstelling is een nieuwe ontwikkel en beoordelingsmethodiek HEYDAY breed Q1 2019.

Beleid: Gedragscode



Voorkomen Milieuvervuiling

Scenario's: HEYDAY Facility Management ziet mogelijkheden om middels haar dienstverlening bij te dragen aan het terugdringen van milieuvervuiling op locaties van opdrachtgevers, bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van chemie en verantwoord afvalmanagement.

MVO-Maatregelen: Database voor MVO dienstverlening

Concepten voor Circulaire Economie

Scenario's: HEYDAY Facility Management ziet mogelijkheden om middels haar dienstverlening bij te dragen aan duurzaam gebruik van hulpbronnen bij opdrachtgevers, bijvoorbeeld door circulariteit op te nemen in contracten.

MVO-Maatregelen: Database voor MVO dienstverlening

Energie Efficiëntie en Duurzame Energie

Scenario's: Opdrachtgevers helpen om hun CO₂ footprint te verlagen is één van de speerpunten van de dienstverlening van HEYDAY Facility Management. In dat kader is het ook belangrijk om op dit onderwerp als organisatie te doen wat mogelijk is, ook al is de impact beperkt vanwege de aard van de activiteiten.

Ambitie: HEYDAY ziet de reductie van CO₂ als een van haar speerpunten voor de komende jaren.

Beleid: Gedragscode

MVO-Maatregelen: HEYDAY- CO₂ footprint

CO₂ Footprint van Dienstverlening

Scenario's: HEYDAY Facility Management ziet mogelijkheden om middels haar dienstverlening bij te dragen aan energie efficiëntie en de reductie van de CO₂ footprint van opdrachtgevers.

Ambitie: HEYDAY ziet de reductie van CO₂ als een van haar speerpunten voor de komende jaren. Mede door het grote portfolio van vastgoed binnen haar klantenkring kan HEYDAY hier positieve invloed op hebben.

Doelstelling: In Q4-2018 heeft

Vastgoedverduurzamer.nl haar eerste opdrachtgevers actief.

MVO-Maatregelen: Database voor MVO dienstverlening, HEYDAY- CO₂ footprint, Vastgoedverduurzamer.nl



Ethisch Gedrag

Scenario's: De medewerkers van HEYDAY Facility Management zijn vaak ingrijpend betrokken bij de bedrijfsvoering van opdrachtgevers. Het is heel belangrijk dat zij zich daarbij houden aan de regels voor ethisch gedrag die HEYDAY Facility Management heeft opgesteld.

Beleid: Gedragscode

Eerlijke Concurrentie voor Intermediairs

Scenario's: HEYDAY Facility Management is intermediair tussen de aanbieders van facilitaire diensten en opdrachtgevers die deze diensten, vaak gecombineerd tot een volledig pakket, door HEYDAY Facility Management laten beheren. Transparante prijsvorming en inkoopprocessen zijn daarbij zeer relevant, om te voorkomen dat er sprake is van oneerlijke concurrentie.

Beleid: Code verantwoordelijk marktgedrag

Duurzaam inkopen

Scenario's: Als intermediair tussen opdrachtgevers en aanbieders van facilitaire dienstverlening ligt een belangrijk deel van de maatschappelijke impact van HEYDAY Facility Management in



haar leveranciersketen. Het identificeren van MVO-risico's in deze keten en het afdekken van risico's is dan ook een zeer relevant onderwerp, bijvoorbeeld als het gaat om milieuvervuiling, mensenrechtenschendingen, arbeidsomstandigheden en ethisch gedrag.

Beleid: Gedragscode voor Leveranciers

MVO-Maatregelen: Database voor MVO dienstverlening

MVO Promoten

Scenario's: HEYDAY Facility Management vindt het belangrijk om maatschappelijke verantwoordelijkheid ook binnen de sector uit te dragen om zo de wereld van facilitair management te verduurzamen.

MVO-Maatregelen: MVO promoten

Consumenten

Goede Dienstverlening

Scenario's: Goede dienstverlening is cruciaal voor HEYDAY Facility Management, inclusief het adequaat afhandelen van klachten van opdrachtgevers.

Certificaten: ISO 9001, NEN-EN 15838 (ISO-18295)

Privacy en Bescherming van Klantgegevens

Scenario's: Medewerkers en onderaannemers van HEYDAY Facility Management hebben toegang tot vertrouwelijke informatie op klantlocaties.

Ambitie: Binnen ADG Dienstengroep, waar HEYDAY onderdeel van uitmaakt, is de ISO27000 norm het minimale vereiste voor de omgang met privacy en klanten data. De ambitie is om in 2019 alle processen en de werkwijze volgens ISO27001 ingericht te hebben zodat later certificering mogelijk is. Dit laatste is geen doel op zich.

Beleid

Overzicht van relevante beleidsstukken, waarin MVO-ambities zijn uitgewerkt in plannen voor realisatie en richtlijnen voor medewerkers.

Gedragscode

De Gedragscode van HEYDAY is onderdeel van de documenten die medewerkers bij indiensttreding ontvangen. Compliance wordt beheerst door middel van onze klachtenprocedure voor opdrachtgevers en de vertrouwenspersoon.

Gedragscode voor Leveranciers

HEYDAY Facility Management verwacht dat haar leveranciers zich houden aan de Gedragscode en de QSHE beleidsverklaring van HEYDAY. Dit is onderdeel van de voorwaarden bij het contract. Compliance wordt gemonitord door middel van SLA's, een algemene die voor alle leveranciers geldt en een dienstspectifieke die afhangt van de verleende diensten.

Code verantwoordelijk marktgedrag

HEYDAY heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend. Deze Code geeft richtlijnen om eerlijke concurrentie te betrachten in de schoonmaakbranche, die recht doet aan arbeidsomstandigheden van medewerkers, inclusief een respectvolle behandeling, waardering voor werk van de schoonmakers en een gepaste beloning. HEYDAY verwacht dat haar leveranciers deze code ook ondertekend hebben als onderdeel van het OSB keurmerk. HEYDAY controleert dit door middel van de supplier audits die zij uitvoert.

MVO Maatregelen

Overzicht van concrete maatregelen en programma's waarmee het MVO-beleid is geïmplementeerd in de organisatie en wat er tot nu toe mee is bereikt (impact).



Werk voor kwetsbare groepen, Niemand aan de zijlijn

Beschrijving: Het projectplan Niemand aan de zijlijn is ontwikkeld om inclusiviteit binnen HEYDAY handen en voeten te geven. Onze definitie van 'kwetsbare groepen' is 'Iemand die niet in staat is zelfstandig het minimum loon te verdienen'. Doel van dit plan is dat HEYDAY haar eigen verplichting om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen kan realiseren en zo actief bij te dragen aan het succes van de organisatie.

Impact: Het plan wordt op dit moment uitgerold binnen de organisatie.



HEYDAY- CO₂ footprint

Beschrijving: HEYDAY heeft als doelstelling om in 2023 CO₂ neutraal te opereren met een energiereductie van minimaal 50%. Hiertoe is in 2018 een actieplan opgesteld, inclusief plannen voor het verduurzamen van vastgoed van opdrachtgevers op energiegebied.

Impact: Het actieplan is in gang gezet en zal de komende jaren worden uitgerold.

Vastgoedverduurzamer.nl

Beschrijving: VastgoedVerduurzamer.nl is een initiatief van HEYDAY Facility Management en is ingericht als one-stop-shop met een uiteenlopend aanbod aan services om energieverbruik te verminderen.

Impact: Deze dienstverlening is eind 2018 gelanceerd. We verwachten in 2019 de eerste opdrachtgevers hiermee van dienst te zijn.



Ondernemingsraad en MTO

Beschrijving: HEYDAY heeft een OR die bestaat uit 8 gekozen leden. Hoe wij ons zien en wat wij nastreven hebben wij samengevat in onze missie: 'De vertegenwoordiging van medewerkers die bijdraagt aan een succesvol HEYDAY waarin de balans tussen medewerkers en organisatie centraal staat'. Hoe doen wij dat? Wij hebben regelmatig formeel en informeel overleg met onze directie over de stand van zaken binnen de onderneming en ontwikkelingen die het bedrijf en dus de

medewerkers aangaan.

Onze OR kent drie werkgroepen: Finance, HRM en Communicatie. We hebben gekozen voor die verdeling om de taken en werklust te verdelen en deskundigheid op die thema's te borgen en verder te ontwikkelen.

Impact: De OR fungeert als vertegenwoordiging van de medewerkers richting de directie. Begin 2018 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. Daar kwamen twee verbeterpunten uit naar voren: verlaging van de werkdruk en aandacht voor vitaliteit. In de tweede helft van het jaar is een aantal initiatieven gelanceerd om

hieraan vorm te geven.

Gezondheid en veiligheid op het werk

Beschrijving: HEYDAY heeft een safety coordinator in de rol van een Safety & Health adviseur, hij adviseert de organisatie gevraagd en ongevraagd op gebied van veiligheid en gezondheid.

Onze algemeen directeur praat wekelijks de gehele organisatie bij over de ontwikkelingen die organisatie breed spelen. Dit doet hij door middel van de Business Update, waarbij hij via ons online platform en interactief alle medewerkers benadert. Een vast onderwerp tijdens deze business is het benoemen van gevaarlijke situaties en ongelukken die binnen de verantwoordelijkheid van HEYDAY plaatsvinden.

In 2018 zijn er 8 toolboxen binnen de organisatie verspreid door onder andere de wijzigingen binnen de organisatie.

In 2018 zijn 8 incidenten uitgelicht met foto's en gepubliceerd op InTouch en de Maxapp waar onze collega's er kennis van nemen en op kunnen reageren.

Impact: Sinds 2015 zijn er binnen HEYDAY en haar leveranciers 37 ongevallen met verzuim geregistreerd. Het verzuimcijfer in 2018 is 5,19%. Naar aanleiding van de maandelijkse werkplekinspecties zijn verscheidene acties uitgezet o.a. brandblusmiddelen, ehbo koffers, nooduitgangen- en verlichting, ergonomie en het doen van een jaarlijkse ontruimingsoefening. Er zijn 8 MT rondgangen uitgevoerd (2x per jaar per directielid). Trend: de directie had over het algemeen een goed gevoel over het veiligheidsniveau op de bezochte klantlocaties. Wel verscheidene acties uitgezet op gebied van gevaarlijke situaties.

Eerlijk zakendoen

Database voor MVO dienstverlening

Beschrijving: HEYDAY heeft voor alle dienstverlening en producten die zij inkoopt voor opdrachtgevers geïnventariseerd wat de mogelijke MVO-aspecten zouden kunnen zijn, bijvoorbeeld op het gebied van duurzame producten (bijvoorbeeld EKO), energie-efficiënte oplossingen (bijvoorbeeld energiezuinige apparatuur, verduurzaming van processen (bijvoorbeeld afvalscheiding) en hergebruik, maar ook sociale onderwerpen als werkgelegenheid voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, veilig werken en het hebben van een MVO beleid en certificeringen op dat gebied.

Impact: Het resultaat hiervan is dat we onze opdrachtgevers bewust maken van de mogelijkheden die er zijn, zodat zij een juiste afweging kunnen maken in de besluitvorming voor keuze van product of leverancier.

MVO Promoten

Beschrijving: HEYDAY promoot het verduurzamen van vastgoed door de volgende activiteiten te ontplooiën:

- Inzicht geven in de huidige status van een pand. Hierdoor wordt de noodzaak duidelijk voor het nemen van acties ter verbetering van de duurzaamheid. Middels verschillende blogs informeren we geïnteresseerden hierover. Het totaaloverzicht daarvan is te vinden op <https://vastgoedverduurzamer.nl/blog/>

- Hulp bij het verbeteren en onderhouden van de duurzaamheid. Er is een whitepaper beschikbaar waarin stapsgewijs wordt uitgelegd wat je moet doen: <https://www.heydayfm.nl/vijf-stappen-duurzamer-kantoorpand>. De whitepaper is uiteraard generiek, maar HEYDAY biedt daarnaast ook nog de mogelijkheid om een plan op te stellen om voor elke specifieke situatie verbeteringen door te voeren aan de duurzaamheid.

Impact: We zijn van mening dat je een pand niet enkel duurzamer maakt door aanpassingen te doen in het gebouw, maar ook dat het gedrag van de gebruikers moet veranderen en de informatievoorziening over het verbruik. Vandaar dat we uitgaan van de driehoek Bricks, Bytes en Behavior. Binnen elke richting bieden we verschillende diensten om de opdrachtgever te helpen. Een overzicht daarvan is te vinden op: <https://vastgoedverduurzamer.nl/services/> Eens per kwartaal organiseren we een kennissessie om geïnteresseerden te informeren. Zie <https://www.heydayfm.nl/next-event-vgv>

Met deze activiteiten creëren wij bewustzijn bij klanten voor hoe zij hun gebouwen duurzamer kunnen maken én bieden we concrete alternatieven. We zullen de komende tijd aandacht blijven besteden aan de mogelijkheden om vastgoed te verduurzamen.

Certificaten, Keurmerken en Beoordelingen

Overzicht van certificaten, keurmerken en andere controles en toetsingen, uitgevoerd door onafhankelijke derden.

ISO 14001	Aan HEYDAY Facility Management BV voor het toepassingsgebied Het leveren van management oplossingen voor het facilitaire domein.
	
ISO 9001	Aan HEYDAY Facility Management BV voor het toepassingsgebied Het leveren van management oplossingen voor het facilitaire domein.
	
NEN-EN 15838 (ISO 18295)	Aan HEYDAY Facility Management BV voor het toepassingsgebied Facilitair Customer Contact Center. De Europese Contact Centre Standaard is een kwaliteitsstandaard voor contactcenters, ontwikkeld naar aanleiding van klachten van Europese consumenten over de dienstverlening van bedrijven en instellingen. De officiële Europese standaard EN 15838 is recentelijk opgenomen in de internationale standaard ISO18295. De standaard stelt eisen aan processen, medewerkers, techniek, organisatie en de besturing van de klantcontact omgeving.
OHSAS 18001	Aan HEYDAY Facility Management BV voor het toepassingsgebied Het leveren van management oplossingen voor het facilitaire domein.
	
VCA Petrochemie 	Aan HEYDAY Facility Management BV voor het toepassingsgebied Het coördineren en toezicht houden op de uitvoering van werkzaamheden binnen het facilitaire domein in risicovolle omgevingen.



MVO Scorecard HEYDAY

De MVO-prestaties van deze organisatie worden jaarlijks door FIRA Sustainability beoordeeld. Daarbij wordt gekeken in welke mate er sprake is van een volwassen MVO-programma dat past bij de activiteiten en het formaat van de organisatie, alsmede naar het ambitieniveau en de daadwerkelijke impact.

Mensenrechten

Werk voor Kwetsbare Groepen
ISO 26000 klasse: Discriminatie en kwetsbare groepen

Score



Promoten van Werk voor Kwetsbare Groepen
ISO 26000 klasse: Discriminatie en kwetsbare groepen



Arbeid

Eerlijke Arbeidsrelaties voor Leveranciers
ISO 26000 klasse: Arbeidsrelaties



Eerlijke Arbeidsomstandigheden voor Leveranciers
ISO 26000 klasse: Arbeidsomstandigheden



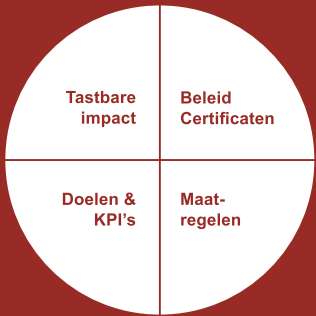
Sociale Dialoog – Ondernemingsraad
ISO 26000 klasse: Social dialogue



Gezondheid en Veiligheid op het Werk
ISO 26000 klasse: Gezondheid en veiligheid op het werk



Duurzame Inzetbaarheid en Ontwikkeling
ISO 26000 klasse: Persoonlijke en professionele ontwikkeling



Er zijn geen initiatieven getoond.



Er is een duidelijke ambitie op het onderwerp en de benoemde aspecten, geïllustreerd door verbeterplannen, beleid, of certificaten.



Er zijn concrete maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan de benoemde aspecten.



De ambitie is geconcretiseerd met doelstellingen die periodiek worden gemeten en geëvalueerd.



Op de benoemde aspecten van dit onderwerp is substantiële MVO-impact

Milieu

Score

Voorkomen Milieuvervuiling
ISO 26000 klasse: Voorkomen van milieuvervuiling



Concepten voor Circulaire Economie
ISO 26000 klasse: Duurzaam gebruik van Hulpbronnen



Energie Efficiëntie en Duurzame Energie
ISO 26000 klasse: Klimaatverandering



CO₂ Footprint van Dienstverlening
ISO 26000 klasse: Klimaatverandering



Eerlijk zakendoen

Score

Ethisch Gedrag
ISO 26000 klasse: Anti-corruptie en bedrijfsintegriteit



Eerlijke Concurrentie voor Intermediairs
ISO 26000 klasse: Eerlijke concurrentie



Duurzaam Inkopen
ISO 26000 klasse: Stimuleren van maatschappelijke verantwoordelijkheid



MVO Promoten
ISO 26000 klasse: Stimuleren van maatschappelijke verantwoordelijkheid



Consumenten

Score

Goede Dienstverlening
ISO 26000 klasse: Consumenten dienstverlening



Privacy en Bescherming van Klantgegevens
ISO 26000 klasse: Privacy en gegevensbescherming van consumenten



Verificatieverklaring

HEYDAY Facility Management B.V. (hierna HEYDAY) heeft opdracht gegeven aan FIRA Sustainability B.V. voor externe verificatie van de betrouwbaarheid van haar informatie over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, zoals weergegeven in het FIRA Platform. Deze verklaring is gebaseerd op onze beoordeling van de inhoud, inclusief onderliggende systemen en beschikbare bewijslast, zoals weergegeven in het Uitgebreide MVO-rapport (Extended CSR Report) en de MVO-scorecard (CSR Scorecard) van [korte naam]. Deze verklaring is bedoeld voor klanten en andere professioneel belanghebbenden bij de duurzaamheidsprestaties en kansen van HEYDAY.

De waarde van FIRA deelname ligt in de transparantie over actuele MVO-prestaties zoals weergegeven in het FIRA Platform. Zie www.fira.nl voor inzage.

Scope

De scope voor deze opdracht is: Management en advisering inzake facility management door HEYDAY Facility Management B.V. (KvK 09130306) in Nederland. Holding ADG Dienstengroep en diens andere dochterondernemingen zijn niet in scope.

MVO-rapport: Uitgebreid

HEYDAY onderschrijft de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen en geeft inzicht in haar ambities inzake MVO-onderwerpen zoals geprioriteerd door het bedrijf en door FIRA, inclusief management aanpak, beleid, maatregelen en plannen.

Methodologie & Uitgevoerde Werkzaamheden

FIRA faciliteert organisaties bij het verwerken van duurzaamheidsinformatie in het FIRA Platform. FIRA waarborgt dat het verificatieteam de hiervoor benodigde competenties bezit en handelt in lijn met auditprincipes inzake ethisch gedrag, professionele integriteit, en onafhankelijkheid. FIRA hanteert bij de verificatie van alle claims en informatie de standaard behorende bij het Uitgebreide MVO-rapport (zie FIRA Platform Protocol voor details). Claims en daaraan gerelateerde informatie in het FIRA Platform worden beoordeeld op basis van de bewijslast zoals deze door HEYDAY beschikbaar is gesteld aan FIRA om de betrouwbaarheid van de informatie vast te stellen.

Conclusie

HEYDAY rapporteert over MVO-initiatieven en prestaties. Gebaseerd op de uitgevoerde werkzaamheden concluderen wij dat de claims en informatie in het Uitgebreide MVO-rapport in het FIRA Platform betrouwbaar is.

Samenvatting FIRA Bevindingen

We complimenteren HEYDAY met de getoonde initiatieven. Een volledig overzicht van onze bevindingen is gepubliceerd in het FIRA Platform. Hieronder een samenvatting van onze belangrijkste bevindingen:

- **Balans & Volledigheid:** Voor sommige relevante MVO aspecten is een beleidsaanpak geformuleerd. Wij moedigen HEYDAY aan om voor alle aspecten een ambitie toe te voegen, inclusief concrete doelstellingen om voortgang te kunnen monitoren. We complimenteren HEYDAY met nieuwe maatregelen voor gezond en veilig werken, medewerkerbetrokkenheid en het promoten van MVO. Andere maatregelen zijn gericht op CO₂ reductie en werk voor kwetsbare groepen en het stimuleren van duurzaam vastgoed en verantwoord inkopen. Wij moedigen HEYDAY aan om deze maatregelen te kwantificeren en om ook maatregelen te laten zien over andere relevante onderwerpen, zoals werkgeverschap, het voorkomen van vervuiling bij klanten, circulaire economie, ethisch gedrag en eerlijke concurrentie, dienstverlening en data protectie.
- **Gedragcode:** Er is een bedrijfscode voor ethisch gedrag
- **MVO-commitment:** HEYDAY heeft een bedrijfsspecifieke MVO verklaring. Wij moedigen HEYDAY aan om deze verklaring aan te vullen met algemene MVO principes inzake respect voor stakeholders, (internationale) wetten en richtlijnen en mensenrechten.
- **Waardeketen:** Er is geen informatie over de herkomst van hard en soft services voorbij de directe leveranciers (tier 1). Wij moedigen HEYDAY aan om additionele informatie te verzamelen, met name voor catering, schoonmaak en hard services.

Datum van uitgifte: 9 november 2018 (MVO-informatie van dit bedrijf wordt jaarlijks hertoetst)

Namens FIRA,



Mw. J. Chatelain

Director Reporting and Assurance



Dit rapport is opgesteld op basis van de MVO-informatie van HEYDAY Facility Management in het FIRA Platform. De informatie in dit rapport is geverifieerd door FIRA Sustainability. De verificatieverklaring is opgenomen in dit rapport.

Naam	HEYDAY Facility Management
Straat	Luchthavenweg 38
Postcode/Plaats	5657 EB Eindhoven
Land	Nederland