

Communication on Progress

Deze Communication on progress heeft betrekking op de periode April 2016 tot april 2017

In deze 'communication on progress' rapporteren wij over de principes van het Global Compact aan de hand van de 4 hoofdthema's mensenrechten, arbeid, milieu en anti-corruptie. Steeds onder verwijzing naar onze onderliggende documenten, te weten; onze gedragscode, ons jaarverslag en de milieubeleidsverklaring.

PQR is een organisatie met winstdoelstelling (profit). Maar naast deze doelstelling is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) ingebed in de bedrijfsdoelstellingen van PQR. Zo houdt PQR in toenemende mate rekening met de effecten die haar activiteiten hebben op het milieu, de natuur, de cultuur en de mens, zowel in positieve als in negatieve zin. PQR heeft de interne bedrijfsvoering op een maatschappelijk verantwoorde wijze vormgegeven en formeel verankerd in de organisatie om zodoende bij te dragen aan een aantrekkelijk leefmilieu, nu en in de toekomst. Ook wil zij als voorbeeld dienen voor andere organisaties en bedrijven. De sleutel hiervoor is duurzaam ondernemen. Een duurzame ontwikkeling voorziet in de behoefte van de huidige generatie zonder die van de toekomstige generaties in gevaar te brengen (citaat pag. 16 jaarverslag 2015/2016, hoofdstuk 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen'). In dit jaarverslag maken wij ook onze deelname aan het Global Compact kenbaar en onderschrijven wij de kernwaarden hiervan.

In het onderstaande gaan wij in op de verschillende hoofdthema's van Global Compact en geven wij aan op welke wijze PQR de Global Compact principes implementeert en realiseert. Wij verwijzen daarbij naar de eerder genoemde documenten zoals gepubliceerd door PQR en vindbaar op http://pqr.com/sites/default/files/pictures/mvo_milieubeleidsverklaring40.pdf (milieubeleidsverklaring), http://www.pqr.com/sites/default/files/bestanden/Downloads/pqr_jaarverslag_2015-2016.pdf (Jaarverslag), http://www.pqr.com/sites/default/files/pictures/mvo_pqr-gedragscode.pdf (gedragscode)

Mensenrechten

Wij voeren onze activiteiten uit op basis van eerlijkheid, integriteit en openheid en met respect voor de mensenrechten en belangen van onze medewerkers. Evenzo zullen wij de rechtmatige belangen respecteren van diegenen met wie wij betrekkingen onderhouden.

De PQR-organisatie heeft zich ten doel gesteld om de beste te zijn binnen haar vakgebied, dat betekent de hoogste status bij haar partners-leveranciers te bereiken. Tevens wensen wij zelfstandig capabel en significant te zijn. In de praktijk hoort daar ook bij dat PQR, of het nu partner/leverancier dan wel klant is, integer, transparant en voorspelbaar handelt.

PQR wenst zaken te doen op een integere manier en met respect voor een ieder op wie haar activiteiten van invloed zijn. Een goede reputatie is van grote waarde, even waardevol als onze medewerkers en onze oplossingen. Om deze reputatie te handhaven, moeten wij de

hoogste gedragsnormen hanteren. Die normen zijn verwoord in PQR's Gedragscode (http://www.pqr.com/sites/default/files/pictures/mvo_pqr-gedragscode.pdf)

Concreet betekent dit dat de directie van PQR verwacht van medewerkers dat zij iedere inbreuk, of een vermoeden daarvan, onder haar aandacht of die van het seniormanagement brengen. Er zijn maatregelen getroffen om medewerkers in staat te stellen vertrouwelijk te rapporteren en geen enkele medewerker zal van het doen van een dergelijke melding nadeel ondervinden. Deze handelswijze is geformaliseerd in een klokkenluidersregeling (wHvK) op basis van het model dat door de brancheorganisatie.

Daarnaast zijn er een tweetal vertrouwenspersonen benoemt, medewerkers kunnen met voor hen relevante problemen bij deze personen terecht waarbij ook rekening is gehouden met de eventuele hiërarchische relaties. Deze vertrouwenspersonen zijn onschendbaar in hun functie als vertrouwenspersoon en zijn zodoende ook niet gehouden mededelingen te doen omtrent de zaken welke besproken worden in hun rol als vertrouwenspersoon. Een uitzondering hierop zijn eventuele strafrechtelijke vergrijpen waarvan zij in kennis gesteld worden. Dit wordt ook kenbaar gemaakt aan de persoon in kwestie.

De taken van een vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- het verzorgen van eerste opvang van werknemers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben
- het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is
- het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures
- het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leiding van een onderneming
- het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator
- het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag
- het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag
- het registreren van gevallen van ongewenst gedrag

Arbeid

PQR streeft naar verscheidenheid onder haar medewerkers, in een werkomgeving waar mensen elkaar met vertrouwen en respect bejegenen en waar iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de resultaten en de reputatie van onze onderneming. Wij zullen medewerkers uitsluitend werven, in dienst nemen en bevorderen op basis van de capaciteiten en vaardigheden die nodig zijn voor het werk dat moet worden gedaan. Wij willen veilige en gezonde arbeidsomstandigheden creëren voor alle medewerkers. Wij zullen geen enkele vorm van dwang- of kinderarbeid hanteren. Wij willen samen met onze medewerkers de vaardigheden en capaciteiten van ieder van hen ontwikkelen en vergroten. Wij respecteren de waardigheid van het individu en het recht van medewerkers op vrijheid van vereniging. Wij zullen zorgen voor een goede communicatie met onze medewerkers door middel van informatie- en overlegprocedures op bedrijfsniveau.

Er werken 97 fte (peil 27 maart 2017) bij PQR. Er wordt veel tijd en middelen besteed als het gaat om de medewerkers aan het opdoen van kennis. Zo wordt sterk ingezet op het

bevorderen van deskundigheid (technische kennis) van de medewerkers. PQR investeert significant in training en certificering van haar medewerkers. Medewerkers besteden gemiddeld 10% van hun arbeidstijd aan training en scholing. Waarbij het grootste gedeelte van de scholingsuitgaven besteed worden aan professionals. In de bijlage Trainingsoverzicht medewerkers jaar 2016.pdf treft u een overzicht aan van de gevolgde trainingen en het resultaat hiervan. Doch ook bedrijfsbrede trainingen worden gegeven ten einde de organisatie als geheel naar een hoger plan te brengen.

Anticiperend op de marktontwikkelingen en de beoogde ontwikkeling van onze organisatie zijn er verschillende opleidingen en trainingen verzorgd om het gezamenlijke vaardigheidsniveau van onze medewerkers te verhogen. Een groot deel van deze vaardigheidstrainingen zijn PQR-breed en incompany verzorgd, waaronder gesprekstechnieken, adviesvaardigheden, klantgericht offerte schrijven, presenteren en feedback geven & ontvangen.

Ook wordt veel aandacht besteed aan het delen van ervaring en het uitbouwen van vaardigheden (talentmanagement) dat bijdraagt aan de ontwikkeling van de medewerkers. Dit maakt dat de PQR-medewerker uiterst gemotiveerd is, vrijheid van handelen heeft en erkenning van zijn omgeving en onze klanten krijgt.

Dit heeft onder andere geleid tot een overall toename van de klanttevredenheid van een 7,6 naar een 8,4. Ook de mate waarin klanten ons zullen aanraden bij derden, de zogenaamde NPS score is aanzienlijk toegenomen, van 16,8 naar 27,6.

Ondanks het (pro)actief blijven inspelen op het verzuim is er in dit verslagjaar sprake geweest van een hoger verzuimpercentage (3,3%).

PQR is een programma gestart om jong talentvolle mensen binnen te halen en te ontwikkelen naar volwaardige sales medewerkers. Langs deze weg zijn al een drietal juniors bij PQR aan de slag gegaan.

Om haar maatschappelijke betrokkenheid verder te onderstrepen zijn er in de afgelopen periode ook wederom door het PQR-fonds nieuwe initiatieven ondersteund, die tot doel hebben de situatie te verbeteren van kinderen, maar ook van volwassenen die ziek en/of gehandicapt zijn. Dit fonds wordt gevoed door bijdragen van PQR en het personeel zelf. Om een beeld te geven van de projecten die PQR in dit kader ondersteunt verwijzen wij u naar www.PQR.com/pqr-fonds

Milieu

PQR zet zich ervoor in de invloed van haar activiteiten op het milieu voortdurend beter te beheersen en op de langere termijn een duurzame bedrijfsvoering te ontwikkelen. Zij zal met partners samenwerken om milieuzorg te bevorderen, inzicht in milieuvraagstukken te vergroten en goede werkmethoden te verspreiden.

PQR richt zich in het milieubeleid op het voorkomen van lucht-, water- en bodemverontreiniging en het beperken van CO₂uitstoot, van geluid- en andere hinder. Ook de milieueffecten van het gebruik van grondstoffen en energie vormen een belangrijke leidraad bij dit beleid. Een belangrijke stap die in dit opzicht gezet is, is het behalen van het

Enegielaan A van ons kantoorgebouw.

(http://pqr.com/sites/default/files/bestanden/energielaan_a_002_rijnzathe.pdf)

Om daadwerkelijk en gericht uitvoering te geven aan dit milieubeleid, wordt gewerkt volgens een gecombineerd kwaliteit- en milieumanagementsysteem en berekenen we onze 'carbon-footprint'.

Gerichte uitvoering en het behalen van resultaten worden gewaarborgd door het milieuaspectenregister (M.A.R.) en het managementsysteem is opgezet ter realisering van onder meer het identificeren, beheersen en beperken van de totale milieubelasting én 'carbon-footprint'.

Daarnaast zijn er duidelijke verbeterdoelstellingen geformuleerd die in de nabije toekomst hun vruchten af zullen moeten werpen

(http://pqr.com/sites/default/files/pictures/mvo_verbeterdoelstellingenmilieuaspecten45.pdf)

U kunt hierover meer lezen in de 'milieubeleidsverklaring PQR'

(http://pqr.com/sites/default/files/pictures/mvo_milieubeleidsverklaring40.pdf)

De inspanningen op het gebied van milieu blijken onder meer uit de ISO 14001 certificering die binnen PQR heeft plaatsgevonden. Ook is PQR gecertificeerd op de CO2 prestatieladder. De CO2-prestatieladder is een instrument om bedrijven te stimuleren tot CO2-bewust handelen in de eigen bedrijfsvoering en bij de uitvoering van projecten. Het gaat hierbij om energiebesparing, het efficiënt gebruik maken van materialen en het gebruik van duurzame energie. Een belangrijk onderdeel van deze CO2-prestatieladder is het zogenaamde keteninitiatief; welke CO2-reducerende maatregelen kan de deelnemer binnen de keten (toeleveranciers, klanten) bewerkstelligen? Door concreet invulling te geven aan dit laatste, is het mogelijk een hogere trede te bestijgen op de CO2 ladder. Het ligt in de bedoeling om binnen afzienbare tijd te groeien op de ladder van trede 3 naar trede 5.

Anti-corruptie

Wij verwachten van al onze medewerkers dat zij zich houden aan onze gedragscode. Een succesvol bedrijf zijn betekent niet alleen investeren in groei, maar ook een evenwicht vinden tussen belangen op de korte en op de lange termijn. Het betekent ook rekening houden met de belangen van onze klanten, medewerkers en aandeelhouders, onze zakenpartners en de wereld waarin wij leven.

Daarom willen we dat de Code meer is dan een verzameling fraai klinkende uitspraken. Zij moet een praktische rol spelen in ons dagelijks werk en ieder van ons dient deze gedragsregels naar letter en geest na te leven. Zo zal PQR's reputatie worden versterkt, zal onze onderneming beter presteren en zullen wij nog meer voldoening halen uit ons werk.

In de gedragscode die ook terug te vinden is op onze website (geven wij uiting aan diverse aspecten die het doen van zaken op een integere manier bevorderen. Een aantal halen wij hier speciaal aan als het gaat om anti-corruptie. Nieuwe medewerkers van PQR krijgen deze uitgereikt bij in diensttreden en worden ook geacht hiernaar te handelen.

PQR geeft noch ontvangt, direct of indirect, steekpenningen of andere oneigenlijke voordelen gericht op zakelijk of financieel gewin. Het is geen enkele medewerker toegestaan een gift of betaling aan te bieden, te geven of te ontvangen die smeergeld vertegenwoordigt of als

zodanig kan worden geïnterpreteerd. Ieder verzoek om of aanbod van smeergeld moet onmiddellijk worden afgewezen en aan het management worden gerapporteerd. Tot op heden zijn er nog geen meldingen van dusdanige aard binnengekomen.

Ook van onze toeleveranciers verwachten wij dat zij gedragsregels toepassen die consistent zijn met de onze. Er vindt dan ook jaarlijks een beoordeling plaats van onze toeleveranciers.

Van alle PQR medewerkers wordt verwacht dat zij persoonlijke activiteiten en financiële belangen vermijden die strijdig zouden kunnen zijn met hun verantwoordelijkheden ten opzichte van de onderneming. Het is PQR medewerkers verboden gewin voor zichzelf of anderen na te streven door misbruik te maken van hun positie. In dit kader is ook de eerder genoemde klokkenluidersregeling van belang. Deze regeling is een gevolg van het wetsvoorstel 'Huis voor Klokkenluiders' (HvK), waarmee de Eerste Kamer op 1 maart 2016 heeft ingestemd. Het doel van de Wet HvK is allereerst om de mogelijkheden tot het melden van 'een vermoeden van een misstand waarbij het maatschappelijk belang in het geding is' door werknemers te verbeteren. En daarnaast om de klokkenluider beter te beschermen tegen benadeling.

Uiteraard is naleving van de Gedragscode een essentieel onderdeel. De Directie van PQR is ervoor verantwoordelijk dat deze gedragsregels overal binnen PQR worden nageleefd. Iedere inbreuk op de Gedragscode moet worden gerapporteerd en kan, afhankelijk van de ernst van de inbreuk, variëren van een berisping tot ontslag op staande voet. Als PQR door naleving van deze gedragsregels en te volgen beleidslijnen en instructies op enigerlei wijze verlies lijdt, zal de Directie dit het management niet aanrekenen.

De directie van PQR verwacht van medewerkers dat zij iedere inbreuk, of een vermoeden daarvan, onder haar aandacht of die van het seniormanagement brengen het geen ook is opgenomen in de actieve klokkenluidersregeling.