

# Stakeholder management van Fear factor naar Coöperatie

## MVO Vlaanderen

Arnoud Six, CSR Director  
ConSideR Group

# About us:

## Kwaliteit en ervaring op vlak van duurzame ontwikkeling

- Meer dan 40 jaar ervaring in multinationals, consultancies en NGO's
- Bijdrages aan toonaangevende programmas

## Wie zijn we?



## Voor (en met) wie?

<p><b>RSE</b></p>  <p><a href="#">Plus d'infos</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Audit RSE &amp; culturel, benchmark</li> <li>Indicateurs de performance</li> <li>Élaboration de politiques RSE</li> <li>Dialogues avec les parties prenantes</li> </ul>	<p><b>Mécénat d'entreprise</b></p>  <p><a href="#">Plus d'infos</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de mécénat</li> <li>Identification de partenaires</li> <li>Gestion de projets et suivi</li> <li>Communication philanthropique</li> </ul>
<p><b>Mobilité</b></p>  <p><a href="#">Plus d'infos</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plans de déplacement d'entreprise</li> <li>Outils d'aide à la mobilité</li> <li>Vélos à assistance électrique</li> <li>Vélos pliants</li> </ul>	<p><b>Energie</b></p>  <p><a href="#">Plus d'infos</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solutions d'énergies renouvelables</li> <li>Promotion de l'hydrogène vert</li> <li>Affaires publiques européennes</li> <li>Gestion de projets</li> </ul>

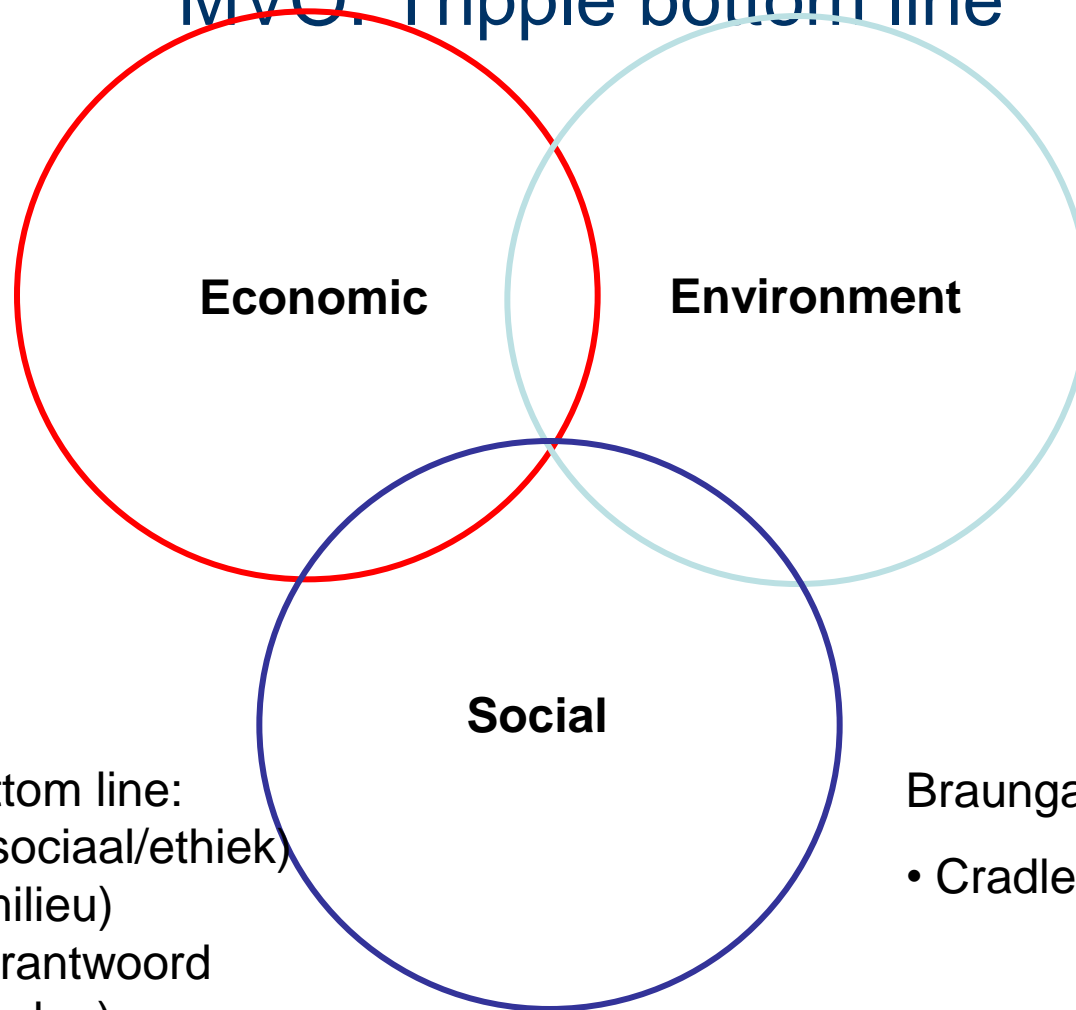
**Strategie  
Implementatie  
Audit, Reporting & Analyse  
Concrete tools**

## Wat doen we?

# MVO

- *“...Enabling people to meet their needs today without compromising the ability of future generations to meet their needs...”*

## MVO: Tripple bottom line



Tripple bottom line:

- People (sociaal/ethiek)
- Planet (milieu)
- Profit (verantwoord winst behalen)

Braungart:

- Cradle-to-cradle

# Stakeholders

Communities



Governments



Employees



Activists / NGOs



# Uw bedrijf



Business partners  
& Suppliers

Investors



Consumers



# Stakeholders

- Nike, kinderarbeid
- Enron, fraude
- Ahold, financieel
- Lehman Bros, financieel
- Shell, Brent Spar
- Exxon, olieramp
- BP, olieramp
- Etc
- Media
- Buren
- Medewerkers
- Milieu
- Toeleveranciers
- Politiek
- Vakbonden
- Etc

# Waarom is MVO nou belangrijk?

## Negatieve redenen:

- Al Gore effect: het is mode
- Iedereen doet het.
- We zullen wel moeten volgen, het is main stream
- Reputatie: We staan negatief in de krant
- ***Klanten eisen het van ons***

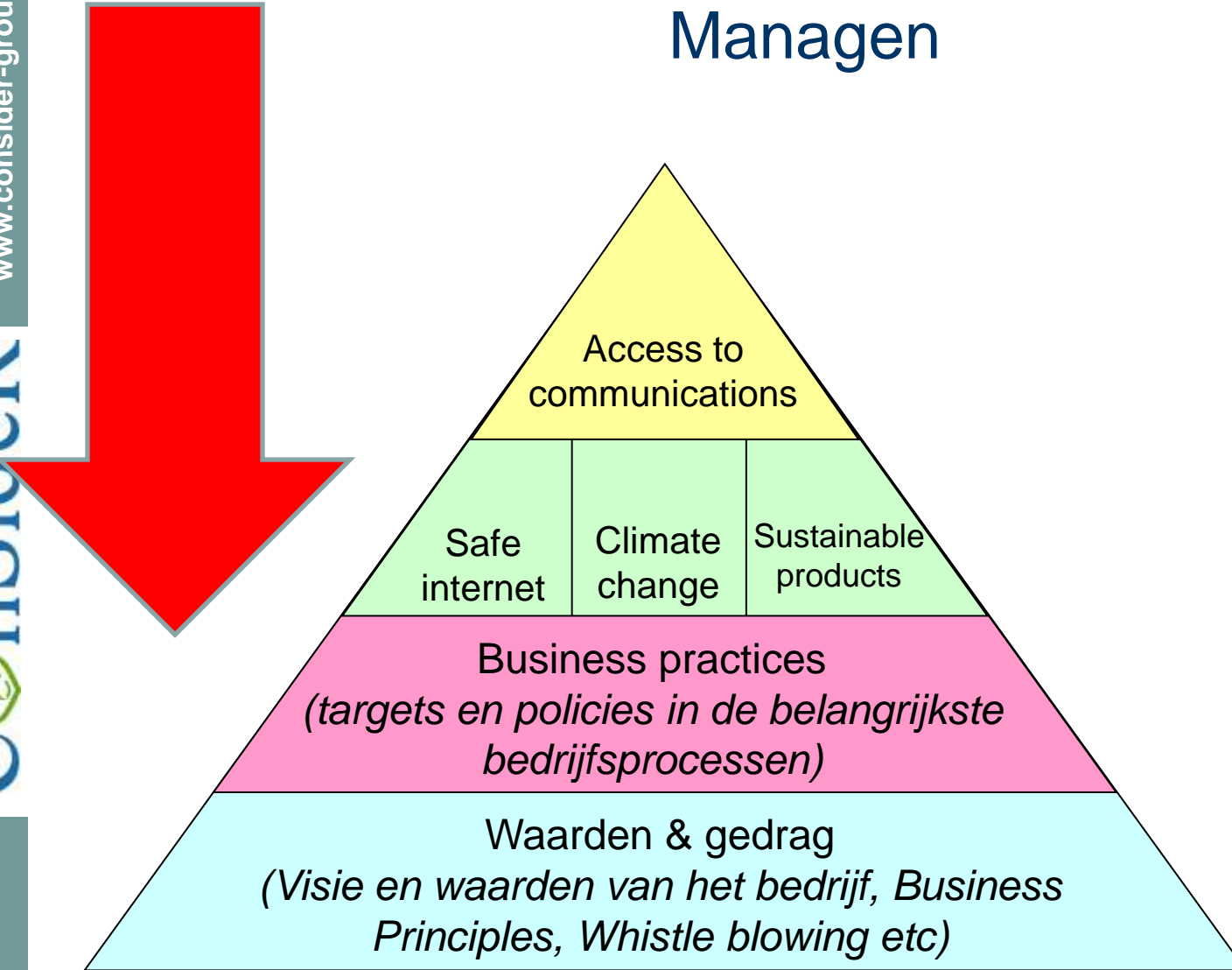
## Positieve redenen:

- Bedrijfsprocessen optimaliseren en kostenbesparing
- Medewerkers motiveren
- Iets doen voor het milieu
- ***Regelgeving voor zijn***
- ***Onderscheiden van de concurrentie***

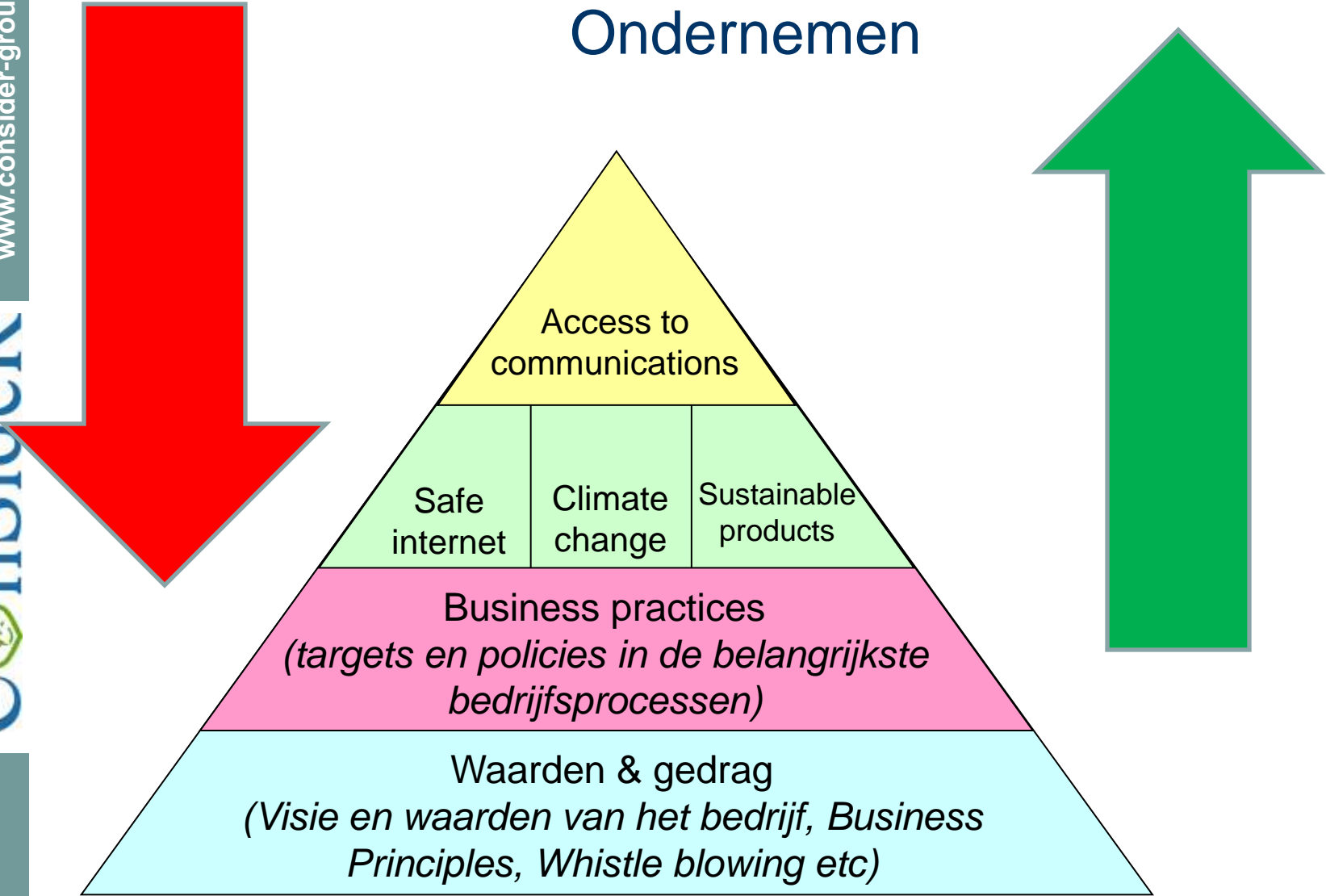
# MVO strategie



# Managen



# Ondernemen



# Managen

# Managen - Vodafone, the best CR program in the world

- 8 programmes, 32 policies, hundreds of KPIs reported and auditted

## Internationally recognised:

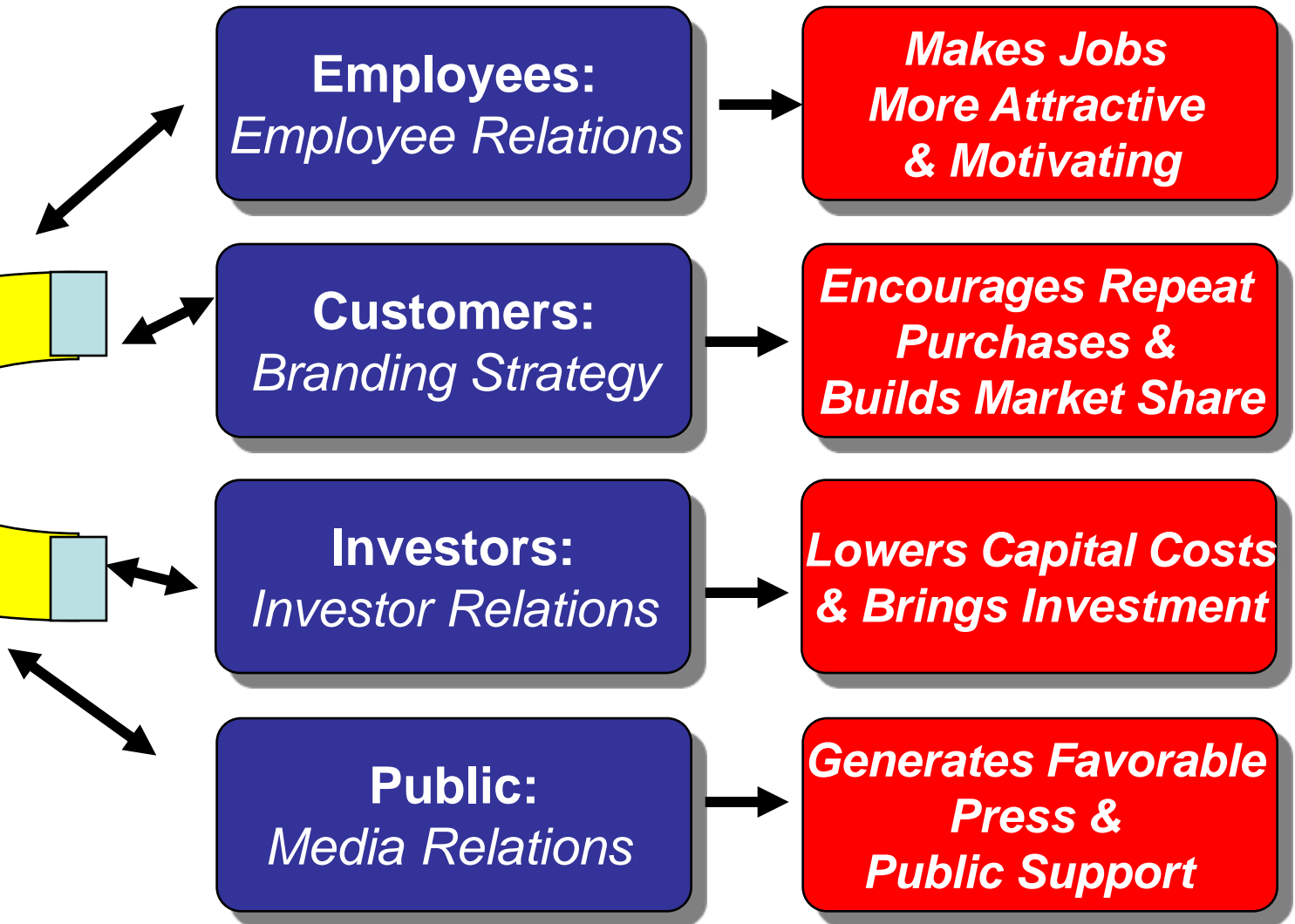
- Vodafone has the best CR program of the Fortune 100, AccountAbility (2008)
- Vodafone has the best CR report in the world, ACCA (2007)
- Vodafone stock is most popular with green investors(2006)
- 7<sup>th</sup> CR report, Standard & Poors, UNEP, SustainAbility (2006)
- Best issues management system, Fortune, AccountAbility (2006)

	Company	Sc
1	Vodafone	72
2	BP	71
3	Royal Dutch/Shell Group	69
4	Électricité De France	61
5	Suez	58
6	Enel	56
7	HSBC Holdings	56
8	Veolia Environment	55
9	HBOS	53
10	Carrefour	50



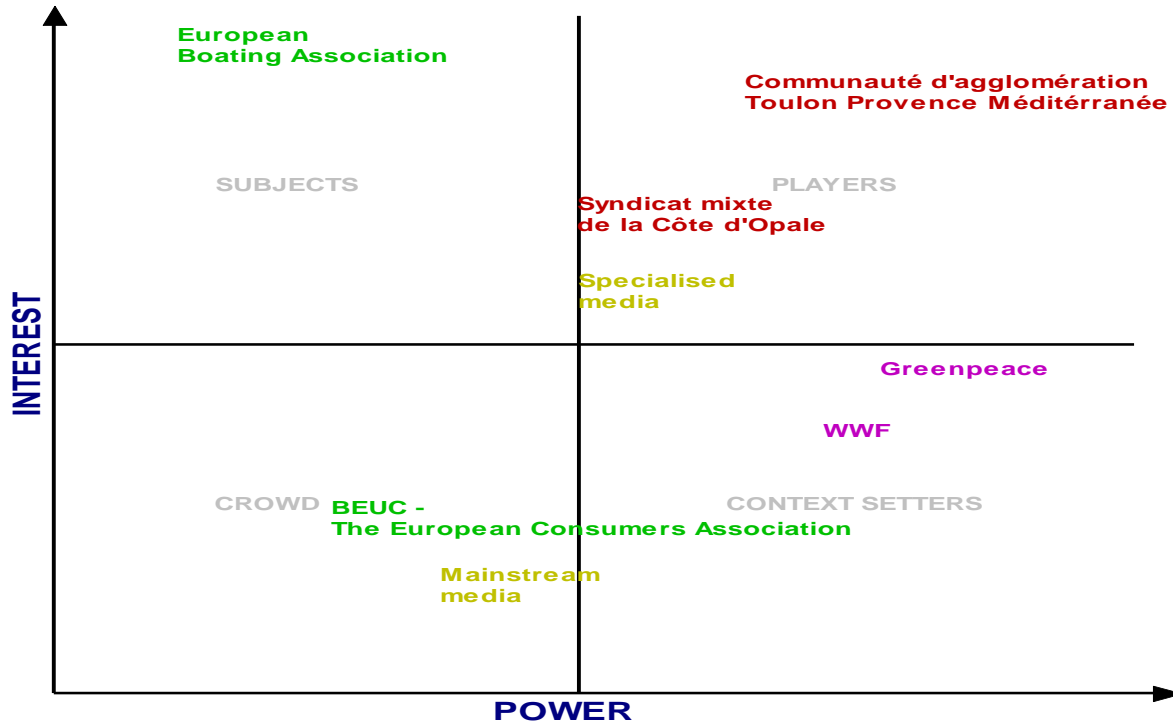
# Wat is MVO: Reputatie

Reputation of  
A firm



# Identificatie van stakeholders

**POWER VS INTEREST GRID  
THE EUROPEAN CONFEDERATION OF NAUTICAL INDUSTRIES (ECNI)  
EXTERNAL STAKEHOLDERS**

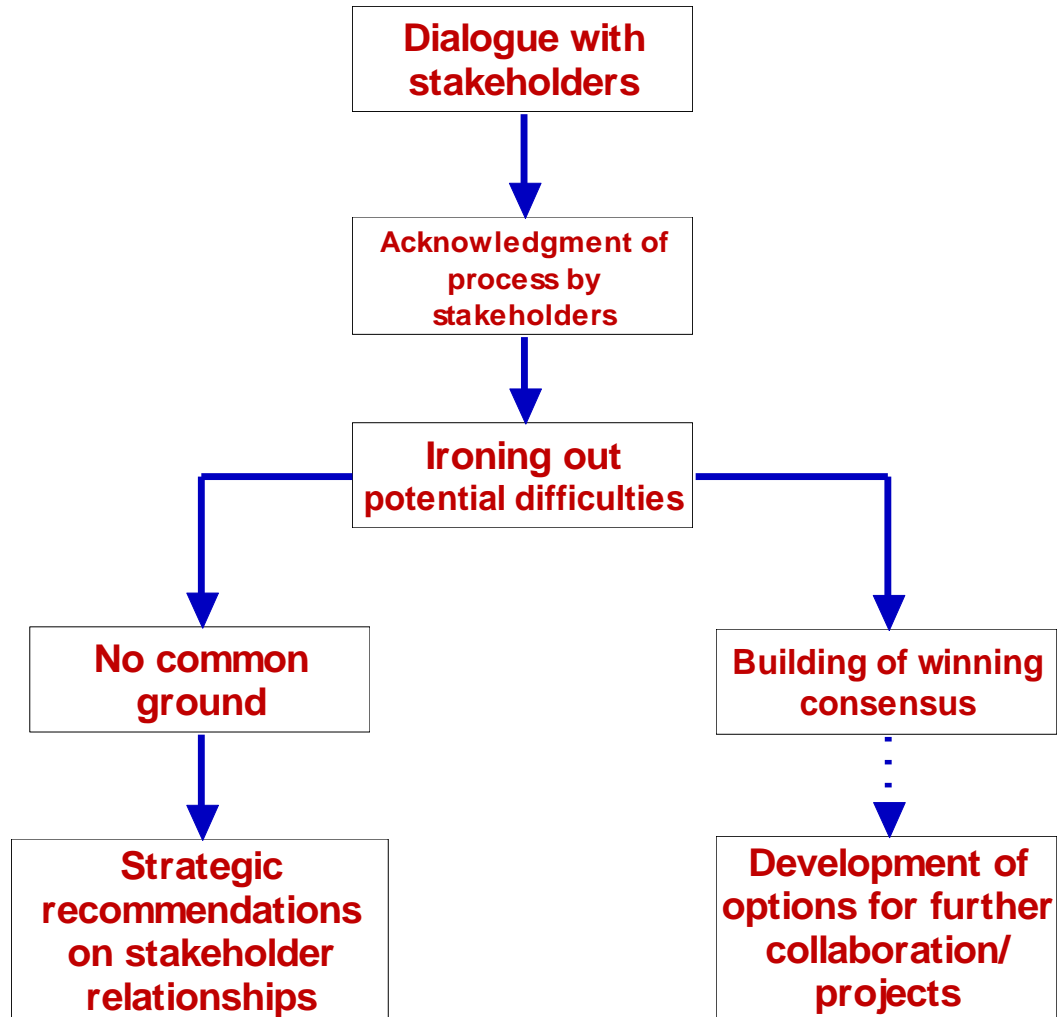


Local administrations  
Users/ consumers  
NGO  
Media

# Niveau van samenwerking

Niveaux de participation	Activités à entreprendre
<b>Informer</b>	Tenir informer
<b>Consulter</b>	Tenir informer et conscientiser sur leur impact
<b>Impliquer</b>	Travailler ensemble afin de prouver que leurs problèmes sont pris en compte dans la mise en place de politique et activités
<b>Collaborer</b>	Intégrer avis et recommandations
<b>Responsabiliser</b>	Travail actif à travers, par ex, un partenariat stratégique

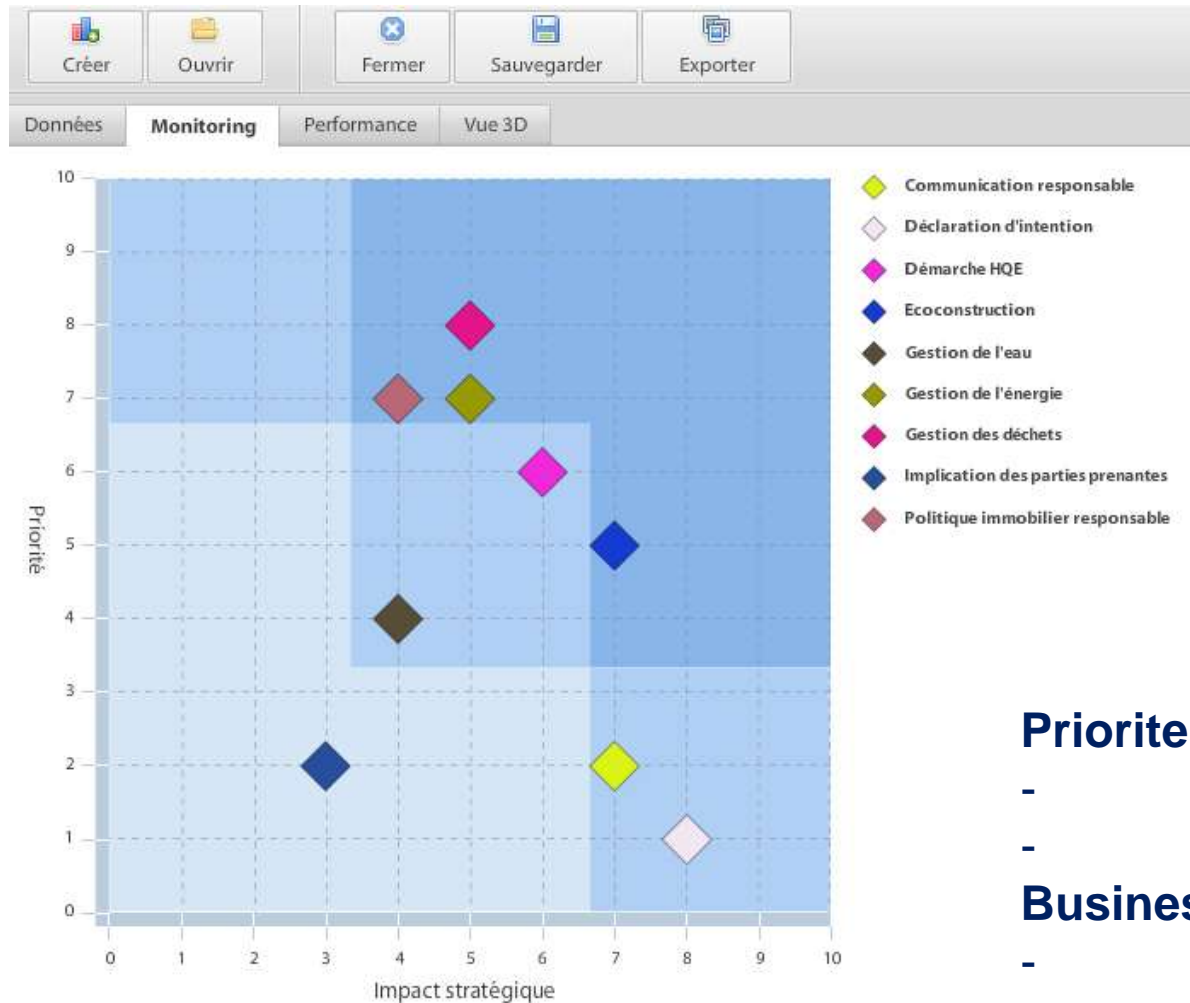
# Dialog



# Rapportage tool ...waarmee je CSR activiteiten eenvoudig vertaalt naar concrete politieken (en bijhorende KPI's)

Indicateur	Valeur	Perform...
<b>Implication des parties prenantes</b>		<b>83%</b>
Approche hiérarchisée non concertée		0%
Organisation de groupes de travail interne	Oui: réalisé/systématique	100%
Demande d'avis externe	Oui: en cours/intention	50%
Département dédié au développement durable	Oui: réalisé/systématique	100%
<b>Gestion de l'eau</b>		<b>25%</b>
Nombre de m <sup>3</sup> d'eau consommée/an/employé	25 à 20 m <sup>3</sup>	0%
Pourcentage de m <sup>3</sup> d'eau de pluie récupérée/an/employé	50 %	50%
Calcul du % (par rapport au volume total d'eau consommée) du volume total d'eau recyclée et réutilisée en m <sup>3</sup> /an/em		0%
<b>Politique immobilier responsable</b>		<b>75%</b>
Formalisation de l'intégration du DD dans la politique immobilier	Oui: réalisé/systématique	100%
Sensibilisation et formation du personnel	Oui: en cours/intention	50%
Mise à disposition d'un Guide des Bonnes Pratiques Environnementales		0%
Engagements volontaires pour l'environnement, en accord avec des ONG ou des instances de régulation		0%
Pourcentage des dépenses et des investissements en matière de protection de l'environnement en fonction du chiffre d'affaires		0%
<b>Gestion de l'énergie</b>		<b>37%</b>
Nombre de Kwh utilisés par m <sup>2</sup> /an combustible		0%
Nombre de Kwh utilisé par m <sup>2</sup> /an l'électricité	de 151 à 230 Kwh/m <sup>2</sup> /an	25%
Quantité de GES émis par m <sup>2</sup> /an	de 36 à 55 kg de co2/m <sup>2</sup>	50%
Pourcentage de CO <sub>2</sub> compensé par rapport à l'émission de GES		0%
Pourcentage de Kwh d'électricité d'origine renouvelable utilisé		0%
<b>Gestion des déchets</b>		<b>75%</b>
Pourcentage de papiers/ cartons recyclés/employé		0%
Pourcentage de déchets plastiques recyclés/employé	50 %	50%
Pourcentage de déchets organiques recyclés/an/employé	100 %	100%
Poids des encombrants plastiques et matières organiques/an/employé		0%

... die je (zoals bij de GRI) kunt onderscheiden door ze te linken aan je *business drivers*...



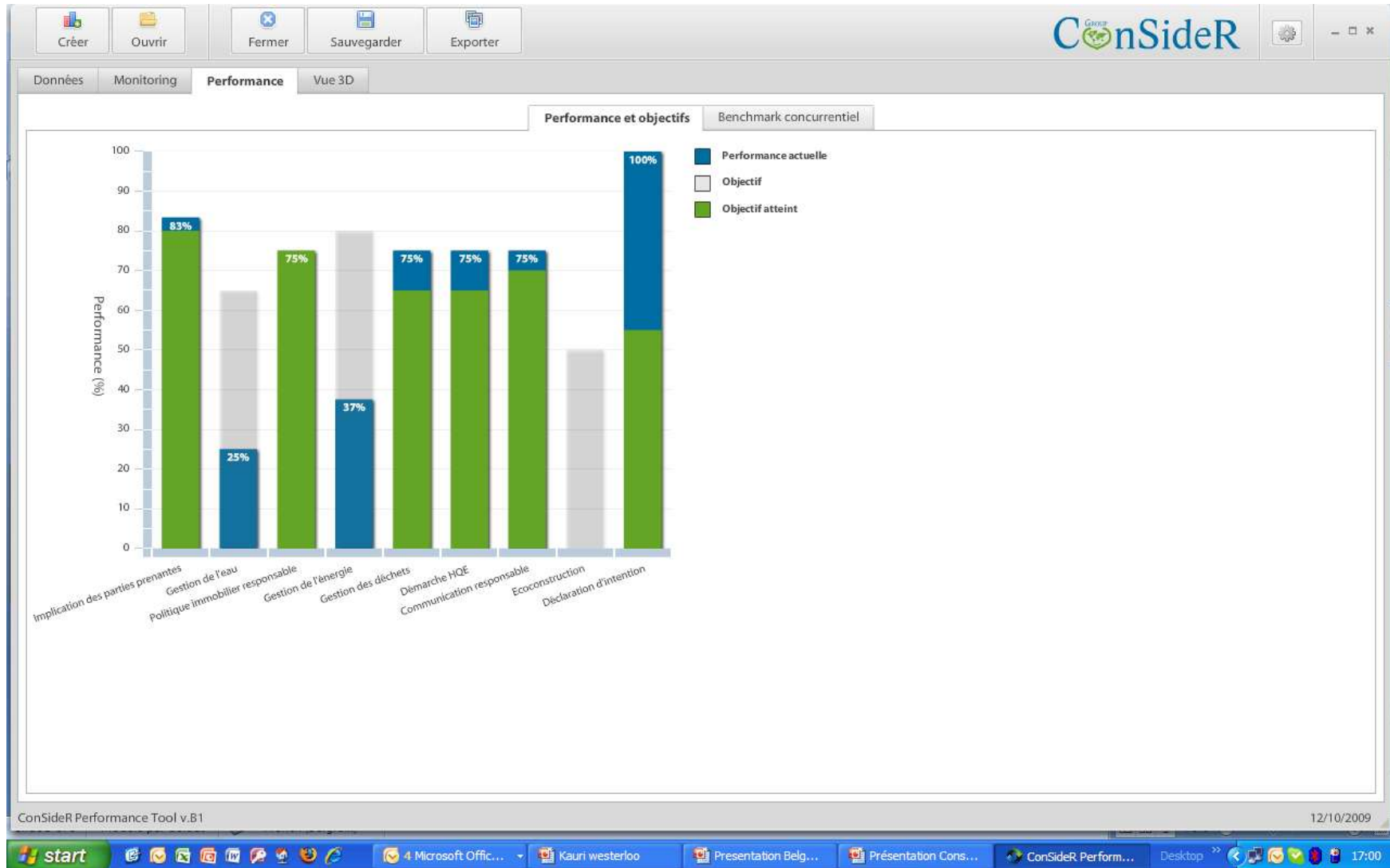
**Prioriteit:**

-  
-

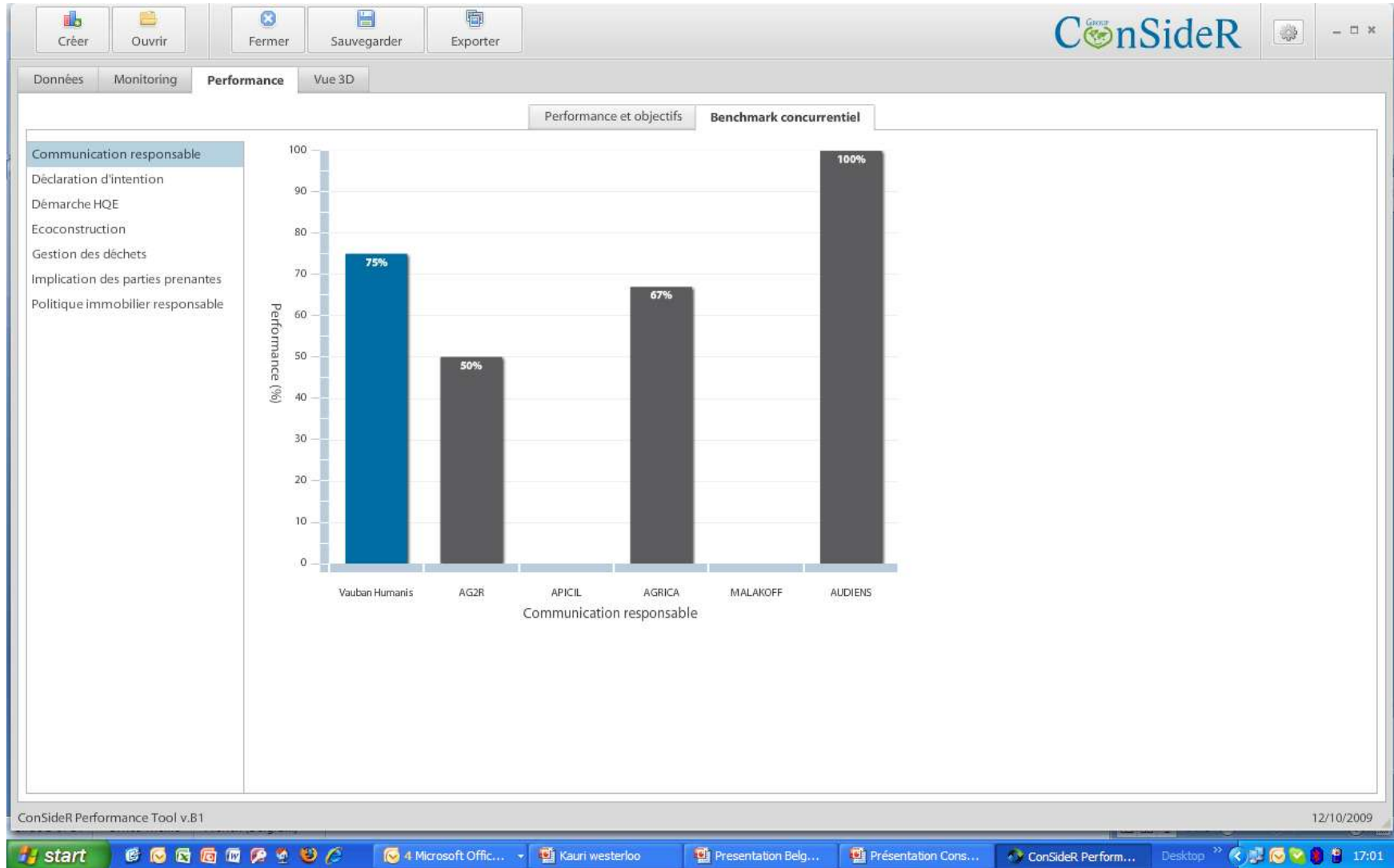
**Business Impact:**

-  
-

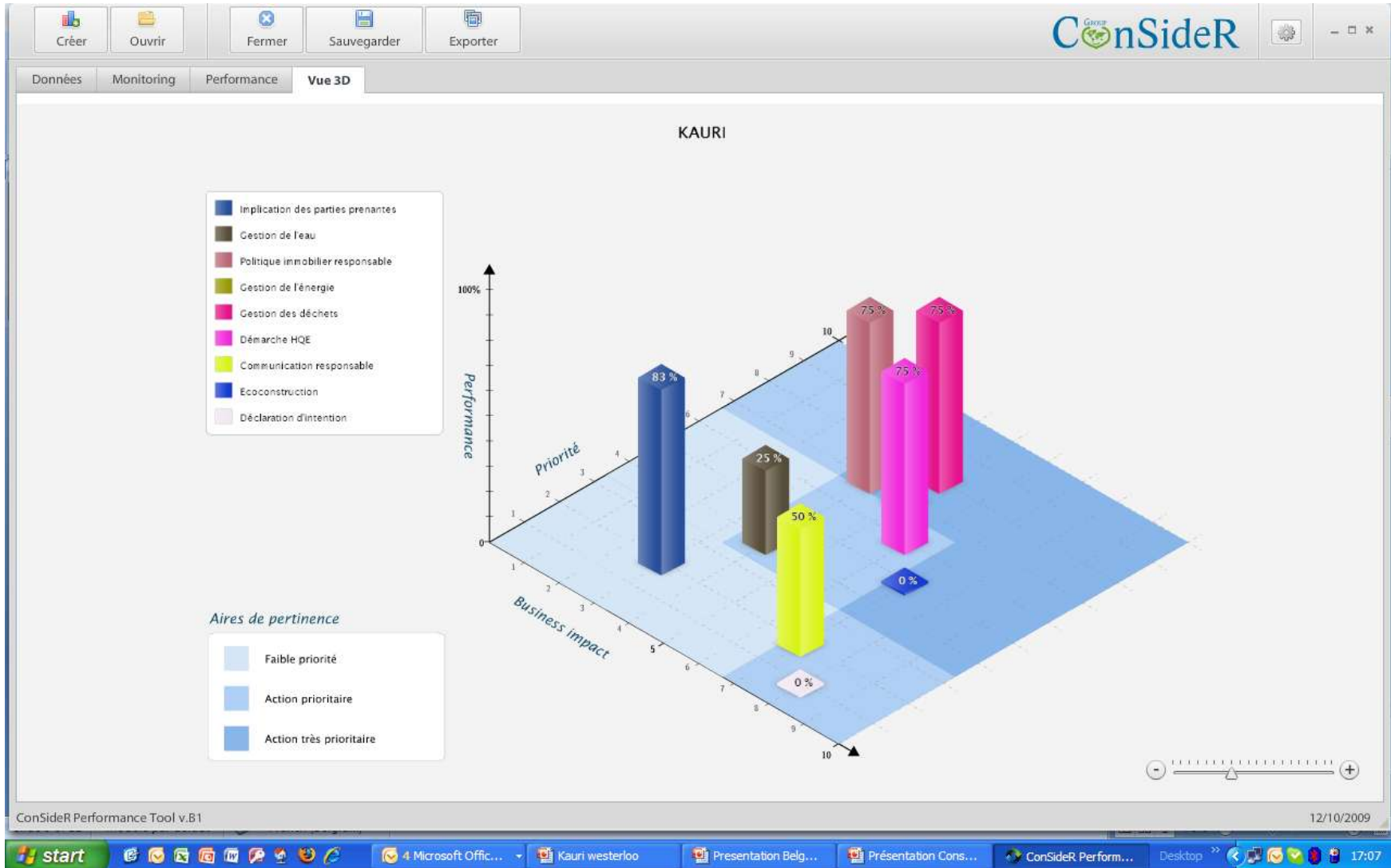
...waarmee je de stand van zaken eenvoudig en grafisch kunt terugkoppelen naar je eigen objectieven...



...of je strategie (en resultaten) kunt vergelijken met de strategische keuzes van je concurrenten of rolmodellen...



...en uiteindelijk een overzichtelijk totaalbeeld kunt voorleggen van waar CSR binnen de onderneming om gaat.



# Ondernemen



# Wat is er nodig

- Zaken omdraaien
- Van winners & losers naar relatie
- Van top down naar bottom up

Met andere woorden

- Creativiteit

En

- Ondernemerschap

# Juridisch



## Probleem

- Onrust over antennes & gezondheid.
- Moeilijk plaatsen van antennes
- Slecht bereik, ontevreden klanten
- Hoge juridische kosten & imago schade

## Aanpak

- Stopzetten juridische aanpak
- Dialoog (= **LUISTEREN!**) met alle omwonenden

## Resultaat

- 95% van omwonenden blij
- Veel lagere juridische kosten
- Makkelijker plaatsen antennes
- Blijde klanten

# Product – Mobile money



## Probleem

- Kleine Afrikaanse bedrijven krijgen geen bankrekening
- Alles cash

## Aanpak

- Telefoon gebruiken als virtueel geld
- Geld – beltegoed – virtueel geld – overboeken per SMS - Pinnen

## Resultaat

- 25% van Kenya gebruikt het nu
- In 5 andere landen waaronder Afghanistan!



# Product – Zonnelader



## Probleem

- In derde wereld hebben veel mensen geen stopcontact
- Zonnecollectoren zijn vaak gadgets die niet werken

## Aanpak

- Een serieuze zonnecollector ontwikkelen voor de mobiele telefoon
- Tests in Nederland, Griekenland en Australië

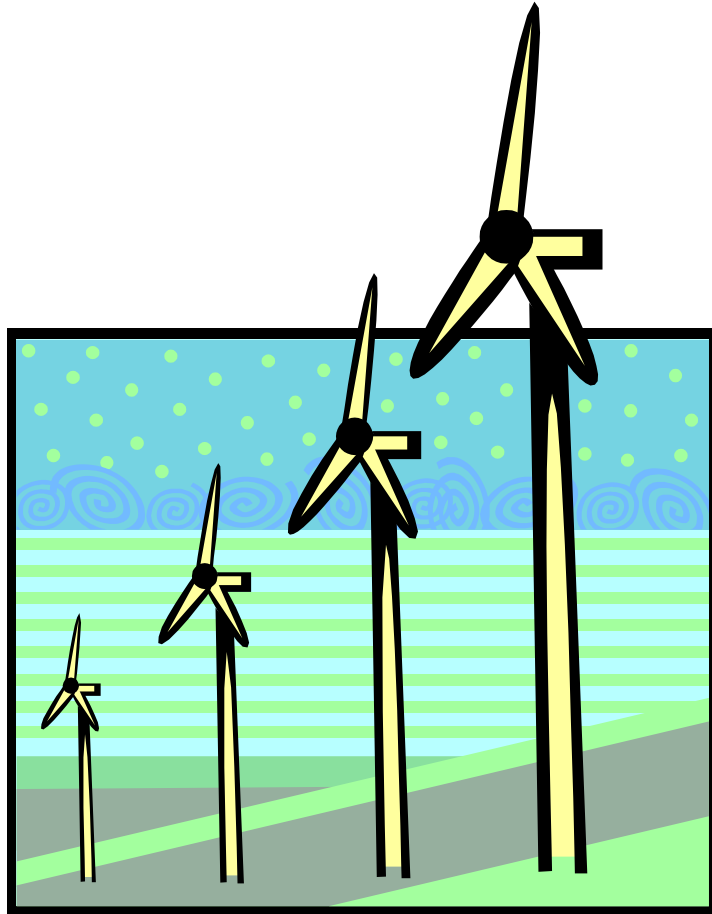
## Resultaat

- Prijs naar aanvaardbaar niveau
- Miljoenen te koop in India en Egypte

# Tendris – LED lamp

- Uitvinder TV spelletje LINGO
- Eerste met groene energie, OXXIO
- Eerste met Groene creditcard
- Eerste met LED lamp
- Ruzie met Shell, Philips etc
- Actie postcode loterij
- Nu grootste leverancier van LED lampen
- Philips investeert nu 1 miljard pj in groene producten

# Energie besparing



## Probleem

- Energie kosten verdubbelen ieder jaar
- Target -50% CO2
- Maar de eenvoudige maatregelen zijn al genomen

## Aanpak

- Audit, aanbevelingen
- Showcase om het tastbaar te maken

## Resultaat

- Antennes 's nachts op standby
- Hoge symbool waarde
- Budget voor investeringen

# Ondernemen, Mobiliteit



## Probleem

- Waalse busmaatschappij TEC heeft te weinig klanten
- Reden: bushalte lijkt ver weg

## Aanpak

- Maak het sexy om de bus te nemen
- Maak het makkelijk om de bus te nemen
- Lease fietsje voor klanten TEC

## Resultaat

- TEC klanten kunnen vanaf januari een vouwfiets leasen
- Nu al veel media aandacht

# Vragen?

[www.consider-group.com](http://www.consider-group.com)

[arnoud@gmail.com](mailto:arnoud@gmail.com)

+31 6 – 21 22 50 22