

Prioriteitenmatrix Kernthema's ISO 26000



4

ONDERWERP/VRAAG	ASPECTEN	RELEVANTIE (voor Terberg)	KWALIFICATIE	SIGNIFICANTIE (effect)	KWALIFICATIE	PRIORITERING	KWALIFICATIE	VOORGENOMEN ACTIES
10. Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Wettelijke kader. Communicatie met medewerkers en tegengaan van discriminatie.	Terberg Leasing werkt alleen met wettig erkende medewerkers. Terberg Leasing verstrekt tijdig informatie aan haar medewerkers. Terberg Leasing discrimineert niet.	H	Het wettelijk kader en de afspraken in arbeidsovereenkomsten worden gerespecteerd en nageleefd. Communicatie richting personeel is in de onderneming verankerd.	L	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.
11. Werkomstandigheden en sociale bescherming	Een organisatie heeft de verantwoordelijkheid met betrekking tot correcte beloning, werktijden, vakantie, gezondheid en sociale bescherming.	Terberg Leasing volgt de CAO voor Klein metaal. Hierin zijn o.a. aspecten geregeld aangaande beloning, werktijden, vakantie en gezondheid. Primaire verantwoordelijkheid voor sociale bescherming ligt bij de overheid.	H	Terberg Leasing conformeert zich aan de afspraken in de CAO en aan het wettelijk kader van sociale bescherming.	L	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.
12. Sociale dialoog	Betreft informatie-uitwisseling tussen werknemers en werkgever en stakeholders over zaken van algemeen belang met betrekking tot economische, maatschappelijke en sociale aangelegenheden.	Bij Terberg Leasing heerst een 'open arbeidssfeer'. Uitwisseling van informatie aangaande economische, maatschappelijke en sociale aangelegenheden wordt gestimuleerd.	M	Terberg Leasing bevordert open communicatie tussen medewerkers onderling en het management. Doel is het creëren van betrokkenheid bij de onderneming.	M	Het bevorderen van open communicatie is een voortdurend punt van aandacht voor alle betrokkenen.	M	Kwaliteit communicatie toetsen in medewerker tevredenheidsonderzoek. Doelen gesteld op het vlak van tevreden medewerkers.
13. Gezondheid en veiligheid op het werk	Het bevorderen van goede gezondheid en veiligheid (tijdens werktijd).	Terberg Leasing onderkent de plicht om gezondheid en veiligheid op de werkplek te regelen en te bevorderen.	L	Terberg Leasing besteedt veel aandacht aan deze onderwerpen. Onder andere door het volgen van de Arbowetgeving, risico inventarisatie, aanpassing van werkplekken indien dit noodzakelijk is voor de gezondheid en noodzakelijke veiligheidsvoorzieningen (brandmelding, ontruiming, etc.).	M	Continuering van het huidige beleid.	M	Jaarlijks plan van aanpak ten aanzien van veiligheid op basis van RI&E onderzoek. Aanbieden periodiek gezondheidsonderzoek aan alle medewerkers. Er vinden onder andere workshops plaats met betrekking tot vitaliteit.
14. Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Volgen van trainingen/opleidingen om vaardigheden en kennis van de medewerker te ontwikkelen c.q. te vergroten.	Bij Terberg Leasing worden alle medewerkers in de gelegenheid gesteld om hun vaardigheden verder te ontwikkelen met een op de individuele medewerker afgestemd aanbod.	H	Terberg Leasing besteedt veel aandacht aan voor de werknemer relevante opleiding en training en stelt hiervoor middelen ter beschikking.	H	Het onderwerp persoonlijke ontwikkeling en opleiding is structureel opgenomen in de periodieke functionerings- en beoordelingsgesprekken. De afdeling P&O vertaalt behoeften naar een algemeen c.q. persoonlijk opleidingsplan.	H	Terberg Leasing heeft continue aandacht voor de ontwikkeling van de competenties van de medewerkers.
Milieu								
15. Voorkomen van milieuvuiling	Milieuprestaties verbeteren door het voorkomen van milieuvuiling, zoals emissies naar de lucht, emissies naar water, afvalstoffenmanagement, gebruik en verwijdering van giftige en gevaarlijke chemicaliën en andere identificeerbare vormen van milieuvuiling.	Terberg Leasing verbetert haar milieuprestaties door vervuiling te voorkomen. Dit door emissies aan de lucht door bedrijfsauto's en gebouwen te beperken. Terberg Leasing heeft haar CO2 footprint berekend en is doelmatig bezig om deze footprint jaarlijks te verkleinen. Waar binnen het bedrijf gevaarlijke stoffen worden toegepast zijn de in de wet- en regelgeving gestelde voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van milieuvuiling genomen. Door het geven van (groene) adviezen aan haar klanten voorkomt Terberg Leasing indirect milieuvuiling.	H	Terberg Leasing voert een actief beleid t.a.v. de vermindering CO2 uitstoot: Terberg Leasing heeft een actief groen beleid binnen het eigen wagenpark en het wagenpark van haar klanten en stimuleert 'het nieuwe rijden'. Papier reductie door verdere digitalisering is tevens een van de milieudoelstellingen. Naast afname van groene stroom worden er ook maatregelen getroffen om het verbruik omlaag te brengen, zoals energiezuinige verlichting en het bewust aan- en uitschakelen van computerapparatuur.	M	In de afgelopen jaren zijn grote slagen gemaakt op het vlak van voorkoming van milieuvuiling. De komende jaren staan meer in het kader van het bewust vervolgen van het ingezette beleid. Jaarlijks wordt in het kader van de berekening van de CO2 footprint de behaalde resultaten gemeten.	M	Continuering van het uitdragen van het milieu- en duurzaamheidsbeleid, teneinde de bewustwording op het gebied van voorkoming van milieuvuiling op een hoog niveau te houden. CO2 –uitstoot van eigen mobiliteit benchmarken. Promotie van Green-producten bij klanten. Duurzaamheid voortdurend op de agenda van de VNA zetten.
16. Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Het veranderen van huidige patronen en volumes van consumptie en productie zodat ze passen binnen de draagcapaciteit van de aarde.	De belangrijkste bijdrage die Terberg Leasing kan bieden op energiegebied zijn: - Energie-efficiëntie - Inkoopbeleid	M	Terberg Leasing voert een actief beleid t.a.v. de vermindering CO2 uitstoot, waardoor haar eigen Energie-efficiëntie op een hoger plan is gebracht. Daarnaast stimuleert Terberg Leasing haar klanten door het verstrekken van 'groene' adviezen bewuster met energie om te gaan. Bij het inkopen wordt de voorkeur gegeven aan bedrijven die duurzaam werken. Met name in het reparatie traject wordt hergebruik van materialen gestimuleerd.	M	Waar mogelijk is deze manier van werken in de bedrijfsprocessen geborgd. Er is geen verdere actie noodzakelijk	M	Continuering van het huidige milieu- en duurzaamheidsbeleid.
17. Mitigatie en adaptatie van klimaatverandering	Minimaliseren van de broeikasgasemissies (mitigatie) en het opstellen van plannen om zich voor te bereiden op een veranderd klimaat (adaptie).	Terberg Leasing kan direct en indirect de uitstoot van CO ₂ , door eigen auto's en die van haar klanten, beïnvloeden. Door bewuste bedrijfsvoering kan men meer en meer aansluiten op maatregelen die hier al voor worden genomen (energiezuinige, hybride en elektrische auto's)	M	Door zich proactief en innovatief op te stellen kan Terberg Leasing de markt blijven voorzien van producten die bijdragen aan de mitigatie en adaptatie van klimaatveranderingen.	M	De productontwikkeling zal gericht zijn op mitigatie en adaptatie van klimaatveranderingen.	M	Benchmark uitvoeren met betrekking tot eigen (auto-) mobiliteit.
18. Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	Handelen van de organisatie richten op het beschermen van het milieu en het herstellen van de natuurlijke leefgebieden en de verschillende functies en diensten die ecosystemen bieden.	Behalve de reeds genoemde maatregelen voor het tegengaan van CO ₂ -uitstoot, het bewust omgaan met verbruik van hulpstoffen en de behandeling van gevaarlijke stoffen, heeft Terberg Leasing nauwelijks direct invloed op de natuurlijke leefgebieden	L	De directe invloed op de bescherming van natuurlijke leefgebieden is minimaal	L	Dit onderwerp krijgt geen prioriteit.	L	Geen specifieke acties
Eerlijk zakendoen								
19. Anti-corruptie	Corruptie betreft het misbruiken van macht voor persoonlijk en/of zakelijk gewin.	Terberg Leasing werkt niet mee aan corruptie noch het uitlokken daarvan. De directie heeft hierin een voorbeeldfunctie en voert deze als zodanig uit.	L	Terberg Leasing werkt via vast omkaderde processen die veelal ICT matig worden afgedwongen waardoor corruptie door persoonlijk ingrijpen zoveel mogelijk is uitgesloten.	L	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.

5

6

ONDERWERP/VRAAG	ASPECTEN	RELEVANTIE (voor Terberg)	KWALIFICATIE	SIGNIFICANTIE (effect)	KWALIFICATIE	PRIORITERING	KWALIFICATIE	VOorgenomen Acties
20. Verantwoorde politieke betrokkenheid	Organisaties behoren gebruik van opgepaste invloed te verbieden en gedrag als manipulatie, intimidatie en dwang, dat het openbare politieke proces kan ondermijnen, te vermijden.	Terberg Leasing is politiek betrokken maar heeft geen enkele directe relatie met politieke partijen en/of lobbygroepen.	L	Politieke betrokkenheid is niet significant en daardoor is het effect op stakeholders te verwaarlozen.	L	Terberg Leasing is betrokken bij de branche gerelateerde belangenbehartiging.	L	Geen
21. Eerlijke concurrentie	Anti-concurrentiegedrag is onwenselijk voor de organisatie, haar stakeholders en het maatschappelijk verkeer.	Terberg Leasing verricht haar activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving.	H	Eerlijke concurrentie staat aan de basis voor een duurzame relatie met de klanten en afnemers.	M	Door de veelheid van aanbieders en de transparantie in de prijsstelling is het risico op oneerlijke concurrentie op voorhand nihil. Terberg Leasing werkt niet mee aan prijsafspraken tussen de concurrentie.	L	Geen
22. Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Een organisatie kan via het inkoopbeleid invloed uitoefenen op haar leveranciers in het kader van duurzaamheid.	Terberg Leasing stimuleert en motiveert haar belangrijkste directe leveranciers om te komen tot een maatschappelijk verantwoorde organisatie (People, Planet, Profit).	M	Terberg Leasing vraagt de belangrijkste leveranciers om een verklaring op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en spreekt leveranciers aan op verbeterpunten. Daarnaast werkt Terberg Leasing mee aan vragen van haar klanten op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.	M	In SLA-gesprekken met leveranciers is maatschappelijk verantwoord ondernemen een vast agendapunt.	M	Gesprekken continueren. Er wordt herhaaldelijk inzicht verkregen in het gedrag van leveranciers.
23. Respect voor eigendomsrechten	Fysieke- en intellectuele eigendom.	Terberg Leasing laat zich niet in met activiteiten die eigendomsrechten (fysiek en intellectueel) schenden.	M	Terberg Leasing betaalt een eerlijke prijs voor eigendom dat zij verwerft of gebruikt.	L	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.
Consumenten aangelegenheden								
24. Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Eerlijke en duidelijke klantcontractvoorwaarden. Eerlijke weergave van prestaties, dienstverlening en prijs.	Terberg Leasing levert diensten aan de zakelijke- en particuliere markt. Contracten zijn transparant en bevatten relevante informatie. Op het gebied van Marketing verstrekt Terberg Leasing begrijpelijke en eerlijke informatie.	H	Transparante marketing en transparante contracten zijn de basis voor een duurzame relatie met de klanten. Algemene voorwaarden zijn opgesteld conform geldende wet- en regelgeving.	M	Terberg Leasing volgt ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en ontwikkelt zelf nieuwe diensten. Waar nodig worden marketinguitingen, contracten en algemene voorwaarden aangepast.	M	Doelen gesteld op het vlak van informatiegericht werken.
25. Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid	Het beschikbaar stellen van producten en diensten die veilig zijn en die geen onaanvaardbare risico's op schade met zich meebrengen bij gebruik of consumptie.	Terberg Leasing levert diensten op het gebied van mobiliteit. De onderliggende producten worden door derden geleverd. Aspecten van bescherming gezondheid en veiligheid zijn de verantwoordelijkheid van de betreffende fabrikanten. Terberg Leasing draagt er zorg voor dat bij ingebruikname de juiste instructies aangaande gezondheid en veiligheid worden gegeven.	L	De producten en diensten die als onderdeel van het contract tussen Terberg Leasing en de klant worden geleverd zijn onderworpen aan wettelijke eisen op het gebied van gezondheid en veiligheid.	L	Terberg Leasing heeft zeer beperkte invloed op deze aspecten.	L	Geen.
26. Duurzame consumptie	Afnemers spelen een belangrijke rol in duurzame ontwikkeling door bij hun keuzebepaling rekening te houden met ethische, maatschappelijke, economische en milieufactoren.	Terberg Leasing adviseert klanten en prospects actief over de mogelijkheden om duurzamer om te gaan met mobiliteit.	H	Aangeboden producten en diensten zijn er onder andere op gericht om de milieubelasting van mobiliteit te verminderen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de maatschappelijke behoefte om duurzame mobiliteit te bevorderen. Terberg Leasing definieert samen met haar klanten processen gericht op kostenverlaging.	H	Terberg Leasing is continue bezig nieuwe producten op het terrein van duurzame consumptie te ontwikkelen en bestaande producten te verbeteren.	H	Terberg Leasing adviseert over duurzame mobiliteitsoplossingen en biedt daarbij passende producten aan. Er wordt herhaaldelijk inzicht verkregen in de aandacht voor duurzaamheid bij leveranciers.
27. Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	Verhogen van klanttevredenheid en het verlagen van het klachtenniveau door het aanbieden van producten en diensten met een hoge kwaliteit.	Terberg Leasing realiseert zich dat een hoge klanttevredenheid een positief effect heeft op duurzame klantrelaties en groei. Belangrijke onderdeel hierbij is de wijze waarop het proces van klachtenafhandeling is ingericht.	H	Onderdeel van het bestaande ISO 9001 kwaliteitsmanagement systeem is het proces van klachtenafhandeling. Dit proces wordt met grote regelmaat geauditeerd. Daarnaast worden op reguliere basis klanttevredenheids onderzoeken (zowel gericht op contractanten als op berijders/gebruikers) uitgevoerd door onafhankelijke derden.	H	Conclusies van audits en de conclusies van uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken worden geanalyseerd en waar nodig worden corrigerende maatregelen genomen waarbij de klant centraal staat.	M	Terberg Leasing handelt voor haar private lease activiteiten (Justlease.nl) volgens de regels van Thuiswinkel Waarborg in kader van consumentenbelangen.
28. Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Beschermen van privacy gegevens van klanten.	Terberg Leasing realiseert zich dat het proces aangaande het verzamelen en verwerken van persoonlijke gegevens dient te voldoen aan de wetgeving rondom privacy.	H	Inrichting van processen en systemen zijn er op gericht om de privacy te beschermen.	H	De privacy gevoelige informatie is op een adequate wijze afgeschermd voor ongewenst gebruik.	H	In het kader van privacy en gegevensbescherming worden ICT aanpassingen gemaakt om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op dit vlak.
29. Toegang tot essentiële voorzieningen	De overheid dient er voor te zorgen dat het recht op vervulling van basisbehoeften wordt gerespecteerd. Er zijn gebieden of omstandigheden waar de overheid deze bescherming niet garandeert.	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.

7

ONDERWERP/VRAAG	ASPECTEN	RELEVANTIE (voor Terberg)	KWALIFICATIE	SIGNIFICANTIE (effect)	KWALIFICATIE	PRIORITERING	KWALIFICATIE	VOorgenomen Acties
30. Voorlichting en bewustzijn	Informatie betreffende af te nemen producten en diensten zijn essentieel om een juiste beslissing te nemen over het aangaan van een contract.	Terberg Leasing streeft er naar om klanten adequaat te informeren zodat de klant een bewuste en weloverwogen beslissing kan nemen.	H	Af te sluiten contracten zijn helder en zijn vergezeld van algemene voorwaarden die voldoen aan wet- en regelgeving.	M	Terberg Leasing volgt ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving. Input van klanttevredenheids metingen wordt geanalyseerd. Waar nodig worden contracten en algemene voorwaarden aangepast.	M	Actief reageren op feedback van de klant.
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap								
31. Betrokkenheid bij de gemeenschap	Leveren van bijdragen aan gemeenschappen via deelname in en steun aan instellingen en via betrokkenheid bij netwerken van groepen en personen die de samenleving vormen.	Terberg Leasing is partner van landelijke opererende groepen betreffende de terugdringing van CO2 uitstoot door mobiliteit in zijn algemeenheid en door de eigen organisatie. Terberg Leasing steunt een aantal verenigingen en goede doelen. Terberg Leasing is deelnemer aan diverse stedelijke overlegstructuren.	H	Terberg Leasing heeft de afgelopen jaren een beleid geformuleerd dat er in het geresulteerd dat de onderneming sinds het 4e kwartaal 2012 volledig CO2 neutraal is. Jaarlijks wordt er een budget vrijgemaakt voor ondersteuning van verenigingen en/of goede doelen. Terberg Leasing stelt zich actief op in deelname aan relevante stedelijke overlegstructuren.	M	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.
32. Opleiding en cultuur	Opleiding en cultuur zijn de basis voor maatschappelijke en economische ontwikkeling.	Terberg Leasing is zich er van bewust dat goed opgeleid personeel de basis is voor het (toekomstige) succes en de continuïteit van de onderneming. Terberg Leasing respecteert verschillende culturen.	H	Terberg Leasing monitort de opleidingsbehoefte van medewerkers middels een vast patroon van gesprekken met leidinggevenden gedurende het jaar. Terberg Leasing stelt budget ter beschikking om invulling te geven aan de benodigde opleidingen.	H	Continuering van het huidige beleid.	L	Geen.
33. Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Door werkgelegenheid creëren en vaardigheden te ontwikkelen, wordt een positieve bijdrage geleverd aan maatschappij en economie.	Voor Terberg Leasing is continuïteit van de onderneming essentieel. Hiermee wordt de continuïteit van werkgelegenheid gerealiseerd. Terberg Leasing ondersteunt nieuwe instroom in de arbeidsmarkt door het aanbieden van stageplekken.	H	Terberg Leasing is een financiële dienstverlener. Daarmee zijn mensen de belangrijkste asset voor het succes van de onderneming. Het bieden van een stabiele werkomgeving met ontwikkelingskansen is de basis voor een duurzame relatie tussen Terberg Leasing en haar medewerkers.	M	Continuering van het huidige beleid en tevens het actief volgen van maatschappelijke discussies op het gebied van werkgelegenheid en vaardigheden.	M	Geen
34. Ontwikkeling en toegang tot technologie	Ondersteunen van technologische ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit.	Terberg Leasing maakt gebruik van bestaande technologieën en bevordert het ontwikkelen van nieuwe technologieën door derden met het doel de verduurzaming van mobiliteit.	M	Terberg Leasing is continue op zoek naar nieuwe partners en in gesprek met bestaande partners die via technologische toepassingen de verduurzaming van mobiliteit bevorderen.	M	Continuering van het huidige beleid en tevens het actief volgen van technologische ontwikkelingen.	M	Geen
35. Creatie van inkomsten en rijkdom	Scheppen van een omgeving waarin het ondernemerschap kan floreren en duurzame voordelen voor de gemeenschap met zich meebrengt. Het nakomen van belastingverplichtingen.	De voordelen van de economische activiteiten komen op een eerlijke wijze ten gunste van de stakeholders van Terberg Leasing. Terberg Leasing voldoet de volgens wet- en regelgeving verschuldigde belastingen en premies.	H	Terberg Leasing is continue op zoek naar nieuwe markten en (duurzame) producten en verbetering van interne processen met als doel de continuïteit van de onderneming.	H	Voorwaarde om op lange termijn succesvol te kunnen ondernemen en een bijdrage aan de gemeenschap te kunnen leveren.	H	Continuering van het huidige beleid.
36. Gezondheid	Respecteren van het recht op gezondheid en een bijdrage leveren aan het bevorderen van gezondheid.	Terberg Leasing draagt bij aan de bewustwording van medewerkers op het gebied van gezondheid. Gezonde medewerkers zijn essentieel voor het succes van een onderneming.	H	Terberg Leasing zorgt voor een goede werkomgeving en investeert om de gezondheid van medewerkers te bevorderen.	H	Terberg Leasing zorgt o.a. voor adequate klimatologische werkomstandigheden, werkplekken die voldoen aan wettelijke eisen. Tevens is er een proces voor verzuimbepaling en verzuimbegeleiding.	H	Continuering van het huidige beleid en op de voet volgen van maatschappelijke en wettelijke ontwikkelingen.
37. Maatschappelijke investering	Ondersteunen van maatschappelijke ontwikkeling o.a. middels het aanbieden van werkgelegenheid en het bevorderen van duurzame mobiliteit.	Terberg Leasing realiseert maatschappelijke investeringen door het aanbieden van werkgelegenheid, het aanbieden van trainingen stageplekken en het bevorderen van technische ontwikkelingen op het gebied van duurzame mobiliteit.	M	Terberg Leasing voelt zich betrokken bij de gemeenschap en neemt daarin de nodige stappen	M	Continuering van het huidige beleid en tevens het actief volgen van maatschappelijke ontwikkelingen.	M	Medewerkers worden gestimuleerd om zich in te zetten voor goede doelen.