

**OV-bedrijf, toon uw maatschappelijke verantwoordelijkheid!**

Resultaten van een onderzoek naar MVO bij OV-bedrijven en de verslag-  
legging daarover.

Gert-Jan Hoytink

[g.j.hoytink@casema.nl](mailto:g.j.hoytink@casema.nl)

Jan Willem Proper

Lector Transport & Logistics aan de NHTV internationale hogeschool Breda

[Proper.J@nhtv.nl](mailto:Proper.J@nhtv.nl)

**Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch  
Speurwerk 22 en 23 november 2012, Amsterdam**

## **Samenvatting**

In 2011 is in opdracht van het lectoraat Transport & Logistics van de NHTV internationale hogeschool Breda een onderzoek gedaan over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in openbaar vervoerbedrijven door Gert-Jan Hoitink (Hoitink, 2011). In deze paper wordt een beeld gegeven van de resultaten van het onderzoek.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt steeds belangrijker voor bedrijven omdat meer rekening moet worden gehouden met verwachtingen die stakeholders hebben van het bedrijf. De groep stakeholders is veel breder dan alleen de klant. Daarom is een goede communicatie met alle stakeholders van groot belang. Een MVO-verslag is een goed middel daarvoor. Door op een transparante wijze de dialoog aan te gaan met stakeholders kan vertrouwen worden gewonnen. Dat is een goede basis om samen met hen te werken aan het verder ontwikkelen van MVO. De richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) bieden goede mogelijkheden daartoe.

Dit geldt zeker voor openbaar vervoerbedrijven omdat zij een maatschappelijke taak hebben. Zij hebben niet alleen te maken met de belangen van reizigers maar ook met de belangen van OV-autoriteiten, de opdrachtgever. De OV-autoriteit richt zich op het algemeen belang, dat van alle inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties in de regio of in het land. Een MVO-verslag biedt een totaaloverzicht van de MVO-prestaties en activiteiten van het bedrijf.

In het onderzoek zijn jaarverslagen geanalyseerd van vijf OV-bedrijven aan de hand van de GRI-richtlijnen. Dit zijn richtlijnen specifiek voor MVO-verslaglegging. Gebleken is dat er één OV-bedrijf is dat rapporteert op basis van de GRI-richtlijnen. Hoewel de meeste OV-bedrijven nu niet rapporteren op basis van de GRI-richtlijnen is het wel haalbaar om al op korte termijn te rapporteren op het instapniveau. Daarna bestaat de mogelijkheid om door te groeien naar hogere niveaus. Dat is belangrijk, niet alleen omdat transparante verslaglegging leidt tot vertrouwen bij stakeholders maar ook omdat het OV-bedrijf zelf zicht krijgt op de geleverde prestaties en daardoor op de mogelijkheden voor verdere verbetering.

## 1. Inleiding

In 2011 is in opdracht van het lectoraat Transport & Logistics van de NHTV internationale hogeschool Breda een onderzoek gedaan over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in openbaar vervoerbedrijven. Het uiteindelijke product is een actuele handleiding voor OV-bedrijven waarin staat hoe het concept MVO door OV-bedrijven in de praktijk kan worden gebracht. Vervolgens worden er aanbevelingen gedaan voor MVO-verslaglegging. In deze paper worden de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Gezien de doelstelling van het onderzoek luidt de probleemstelling als volgt:  
*op welke wijze kunnen OV-bedrijven MVO in de praktijk brengen, uitgaande van actuele inzichten, en daar vervolgens verslag van doen?*

Uitgangspunt voor MVO is het concept duurzame ontwikkeling. Dit is vertaald in 'People, Planet, Profit'. Bij MVO in OV-bedrijven staat de dialoog met het maatschappelijk veld centraal. Daarin bevinden zich de stakeholders. Dan gaat het over de *context* van MVO. Daarin spelen de volgende aspecten een rol, namelijk:

1. Compliance: welke eisen stelt de wetgever aan OV-bedrijven bij het in de praktijk brengen van MVO?
2. Cost: op welke manier kan kostenefficiëntie op economisch gebied (Profit) samengaan met efficiëntie op sociaal gebied (People) en milieugebied (Planet)?
3. Collaboration: op welke manier kunnen OV-bedrijven de dialoog aangaan met de Staat (overheid, in het bijzonder OV-autoriteiten), de Markt en de Burgerij (o.a. non-gouvernementele organisaties).
4. MVO-verslaglegging: hoe moeten OV-bedrijven verslag doen van hun activiteiten en prestaties als het gaat om MVO?

In paragraaf 2 wordt ingegaan op de relevantie van MVO-verslaglegging en wordt uiteengezet welk kader daarvoor wordt gebruikt. In paragraaf 3 worden de eerste drie van de hierboven genoemde aspecten toegespitst op OV-bedrijven. In paragraaf 4 wordt de analyse weergegeven van de jaarverslagen van OV-bedrijven. Op basis van deze analyse worden aanbevelingen gegeven voor verbetering van de verslaglegging voor OV-bedrijven. In paragraaf 5 staat de eindconclusie en wordt een vervolgpad aangegeven.

## 2. Functie en kader MVO-verslaglegging

### 2.1 Wat is MVO?

Het concept 'People-Planet-Profit' staat centraal binnen MVO en is gebaseerd op het Brundtland-rapport. Het komt erop neer dat niet alleen wordt gekeken naar de financiële opbrengsten en kosten van een onderneming, maar ook of de opbrengsten en kosten op financieel-economisch, milieu- en sociaal gebied samen op zijn minst met elkaar in evenwicht zijn (Elkington 1997, p. 70-71).

Er zijn vele definities te vinden van het concept MVO in de literatuur. In dit onderzoek uitgegaan van de volgende definitie van MVO:

*Leveren van producten en diensten en het verrichten van activiteiten die daarmee in verband staan waarbij het bedrijf zich niet alleen richt op winst, maar waarbij het bedrijf uit eigen beweging ook zijn verantwoordelijkheid neemt als het gaat om de belangen van*

*stakeholders op de drie dimensies People (Mens), Planet (Milieu) en Profit (eigenlijk Prosperity, Maatschappelijke welvaart<sup>1</sup>), nu en in de toekomst.*

## *2.2 Het belang van MVO-verslaglegging*

Volgens het Global Reporting Initiative (GRI), een internationaal bekende organisatie die richtlijnen heeft ontwikkeld voor MVO-verslaglegging, is het doel van een duurzaamheidsverslag dat verantwoording wordt afgelegd aan stakeholders over de prestaties op het gebied van duurzame ontwikkeling (GRI 2006, p. 5). Transparantie is daarbij een belangrijk principe, zeker ten behoeve van de vergelijkbaarheid van jaarverslagen van verschillende bedrijven en tussen verslagen van verschillende jaren. Dit moet bijdragen aan de dialoog met stakeholders (GRI 2002, p.17) zodat er vertrouwen wordt opgebouwd tussen verslaggevende organisatie en gebruikers waardoor de geloofwaardigheid wordt bevorderd (GRI 2002, p.33). Bedrijven krijgen ook intern duidelijker in beeld welke prestaties er zijn geleverd en waar nog verbeteringen mogelijk zijn (Pouwels 2005, p. 66). Op basis hiervan kan als doelstelling van MVO-verslaglegging worden geformuleerd: *het op transparante wijze stimuleren van de dialoog, intern en met stakeholders, zodat in onderling vertrouwen gezamenlijk kan worden gewerkt aan het verder ontwikkelen en verbeteren van MVO.*

## *2.3 Keuze voor een kader*

Er zijn verschillende richtlijnen die worden gebruikt voor MVO-verslaglegging. Veel daarvan zijn niet specifiek bedoeld als richtlijnen voor het maken van een MVO-verslag. Bekende richtlijnen specifiek voor MVO-verslaglegging zijn:

- de richtlijnen van het Global Reporting Initiative;
- de richtlijn 400 van de Raad voor de Jaarverslaglegging;
- de Key Performance Indicators for Environmental, Social & Governance Issues (EFFAS en DVFA).

Deze richtlijnen zijn geanalyseerd en de GRI-richtlijnen blijken het beste om als kader te gebruiken. De belangrijkste reden daarvoor is dat de richtlijnen internationaal kunnen worden toegepast en ook in veel verschillende sectoren. Hoewel in de GRI-richtlijnen een groot aantal MVO-issues aan de orde komt zijn er altijd onderwerpen zijn die wel met MVO te maken hebben maar niet aan de orde komen in de GRI-richtlijnen. Een voorbeeld is ketenmanagement.

## *2.4 MVO-verslaglegging volgens de GRI-richtlijnen*

De meest actuele versie van de GRI-richtlijnen is versie 3.0, aangevuld met sectorspecifieke richtlijnen voor de sector Transport & Logistiek. Gerapporteerd kan worden op drie niveaus. Voor rapportage op C-niveau zijn de eisen het laagst en voor rapportage op A-niveau het hoogst. Hieronder staat schematisch weergegeven op welke drie niveaus wordt gerapporteerd en welke de vereisten zijn om op C-, B- of A-niveau te rapporteren. Wanneer er een externe controle heeft plaatsgevonden dan wordt er een "+" toegevoegd achter het rapportageniveau.

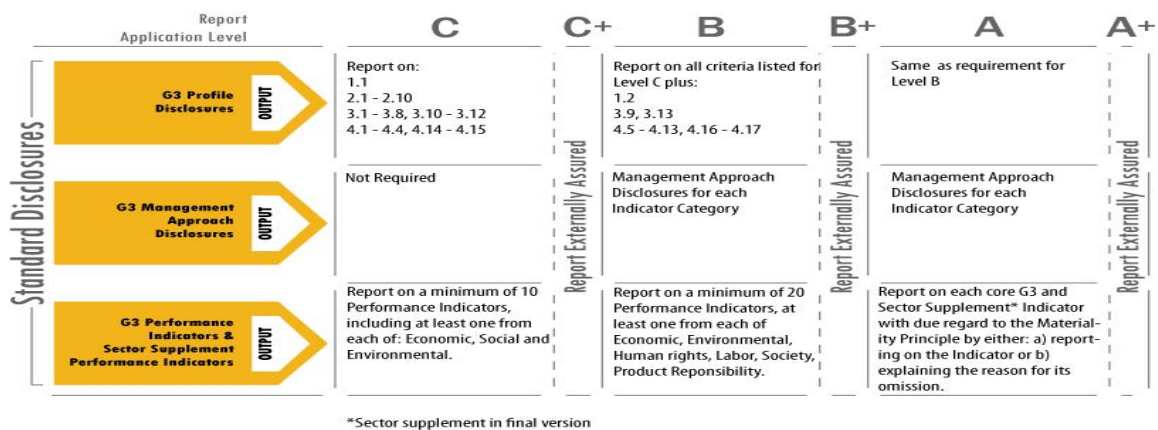
Hieronder worden de vijf onderdelen uit versie 3.0 besproken en wordt ook uitgelegd over welke criteria extra moet worden gerapporteerd om op B- of A-niveau te komen.

### 1. Profiel:

- a) Strategie en analyse (1.1): verklaring hoogste beslissingsbevoegde.

- b) Gevolgen van activiteiten voor duurzame ontwikkeling en de effecten op stakeholders en gevolgen van trends, risico's en kansen op duurzaamheidsgebied. Alleen B- en A-niveau (1.2).
2. Organisatieprofiel: onder andere gegevens over de organisatiestructuur, kernactiviteiten, afzetgebieden, financiële gegevens.
3. Verslagparameters: gegevens over het verslag (3.1-3.4), inhoudelijke onderwerpen (3.5, 3.7), entiteiten waarover wordt gerapporteerd (3.6-3.8), herformuleringen en veranderingen op deze items (3.10, 3.11) en GRI-inhoudsopgave (3.12). Methoden en technieken meetgegevens en externe controle: alleen B- of A-niveau (3.9, 3.13).
4. Bestuur, verplichtingen en bevoegdheid:
  - a) Bestuurstructuur (4.1-4.4)
  - b) Prestaties van bestuurders op economische, sociale en milieugerelateerde onderwerpen: alleen B- en A-niveau (4.5-4.10)
  - c) Externe initiatieven: alleen B- en A-niveau (4.11-4.13)
  - d) Inventarisatie en selectie van voor het verslag relevante stakeholders (4.14,4.15).
  - e) Methode betrekken stakeholders, reactie op input: alleen B- en A-niveau (4.16, 4.17).
5. Voor een aantal inhoudelijke onderwerpen wordt gerapporteerd op managementniveau en vervolgens op operationeel niveau m.b.v. prestatie-indicatoren. De managementbenadering is een uitwerking van de strategie (GRI 2006, p. 27). Hier wordt het beleid op deze terreinen beschreven.

Figuur 1: rapportage volgens GRI-richtlijnen op drie niveaus



Bron: <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ApplicationLevels/>

### 3. Randvoorwaarden en mogelijkheden voor MVO bij OV-bedrijven

#### 3.1 Compliance: wettelijke eisen relevant voor MVO in OV-bedrijven

De wetgeving die relevant is voor MVO in het personenvervoer is geïnventariseerd op basis van een alfabetische lijst met Nederlands wetten<sup>ii</sup> <sup>iii</sup>. Vervolgens is bekeken welke wetgeving specifiek van belang is voor OV-bedrijven en wat de relevantie is voor MVO. De relevantie wordt meestal bepaald doordat er een directe relatie is met onderwerpen die in de GRI-richtlijnen aan de orde komen.

Voor OV-bedrijven is in de Wet personenvervoer 2000 het concessiestelsel vastgelegd. Klantgerichtheid, sociale veiligheid, overleg met reizigersorganisaties, kredietwaardigheid en betrouwbaarheid van de onderneming zijn belangrijke onderwerpen. Op het gebied van milieu, verkeersveiligheid en rechten van werknemers zijn in verschillende wetten bepalingen opgenomen die van belang zijn. Sinds 2006 is bijna geen nieuwe wetgeving opgesteld voor MVO-verslaglegging, ook niet voor OV-bedrijven<sup>iv</sup>.

### *3.2 Cost: mogelijkheden voor win-winsituaties*

Als OV-bedrijven MVO willen toepassen dan is het aan te raden om prioriteit te geven aan thema's die de meeste raakvlakken hebben met de core business van OV-bedrijven omdat OV-bedrijven zich op die gebieden het beste kunnen profileren<sup>v</sup>. De thema's waarvoor is gekozen worden hieronder nader uitgewerkt. De praktijkvoorbeelden komen uit jaarverslagen van OV-bedrijven, vakliteratuur en uit interviews die zijn gehouden bij OV-bedrijven en OV-autoriteiten.

#### *Thema 1: Samenstelling en gebruik materieel*

In de laatste jaren is er veel aandacht geweest voor de mogelijke verandering van het klimaat (opwarming aarde) als gevolg van de uitstoot van broeikasgassen (CO<sub>2</sub>). Door milieubewuster en energiebewuster te werken kunnen de negatieve gevolgen voor het milieu worden beperkt en kunnen kosten worden bespaard.

#### *Thema 2: Verkeersveiligheid*

Rijden met bussen, treinen en andere voertuigen behoort tot de core business van OV-bedrijven. Verkeersveiligheid is belangrijk omdat ongevallen niet alleen materiële en immateriële kosten voor de direct betrokkenen met zich meebrengen maar ook veel maatschappelijke kosten. Verder blijkt uit onderzoek dat er bij ongevallen waarbij een bus is betrokken een aantal malen vaker sprake is van ernstig letsel dan bij een auto het geval is (SWOV, 2011). Voorlichting aan en training aan chauffeurs, dode hoekspiegels en het gebruik van nieuwe (in-car)technologie zijn maatregelen die OV-bedrijven kunnen nemen om de verkeersveiligheid te verhogen.

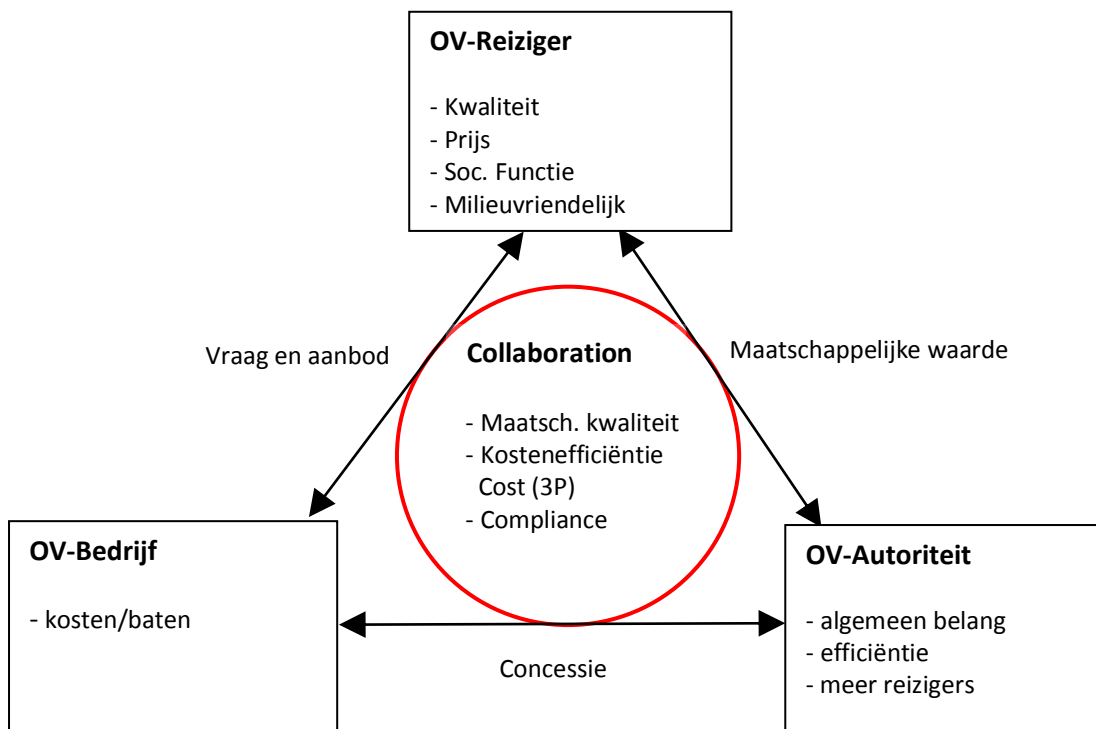
#### *Thema 3: Klantgerichtheid*

Voor OV-bedrijven zijn belangrijke stakeholders de reizigers, de reizigersorganisaties en OV-autoriteiten. Er zijn verschillende mogelijkheden om de klanttevredenheid te verbeteren, bijvoorbeeld het aanbieden van vervoer op lijnen die eerder onvoldoende rendabel leken te zijn, actief feedback inwinnen van reizigers of het geven van praktijkvoorlichting aan reizigers over het gebruik van de OV-chipcard.

### *3.3 Collaboration: de dialoog met de stakeholders*

In het aanbestedingsstelsel zijn drie partijen nauw betrokken bij het openbaar vervoer, namelijk het OV-bedrijf als vervoerder, de OV-autoriteit als opdrachtgever en de reizigersorganisaties (Proper, 2007). De belangen en rollen van de partijen zijn in kaart gebracht aan de hand van literatuur en interviews met OV-bedrijven, OV-autoriteiten en het ROCOV, een koepel van reizigersorganisaties.

Figuur 2: Belangen partijen en raakvlakken tussen belangen



De volgende vraag is welke factoren de drie belangrijkste partijen ertoe brengen om samen te werken. Dat is het geval als belangen elkaar raken. In figuur 2 is dat weergegeven. In eerste instantie gaat het om de kwaliteit van het product openbaar vervoer, bekeken vanuit de ogen van de reiziger. Dan gaat het o.a. om betrouwbaarheid, toegankelijkheid, veiligheid, reisinformatie en reiskosten (Proper 2007, p. 15). Als de verantwoordelijkheid voor de opbrengsten bij het OV-bedrijf ligt dan heeft het bedrijf er belang bij om meer reizigers te vervoeren. De OV-autoriteit moet borg staan voor een goede bereikbaarheid in de regio, de participatie in de samenleving stimuleren en de leefbaarheid voor alle inwoners waarborgen. Daarom eist de OV-autoriteit ook kwaliteit als het gaat om publieke belangen. OV-bedrijven moeten daarmee rekening houden om de concessie te verkrijgen. Het tweede aspect is kostenefficiëntie. Het bedrijf heeft belang bij lage kosten, de OV-autoriteit wil de bijdrage zo laag mogelijk houden. Voor de reizigers is vooral de prijs interessant, tevens onderdeel van het kwaliteitsonderdeel 'reiskosten'. Ten derde, in de Wet personenvervoer 2000 is geregeld dat zowel de OV-bedrijven als de OV-autoriteiten advies moeten inwinnen bij reizigersorganisaties. Door samen te werken (Collaboration) kan MVO in het OV worden gestimuleerd. Dit moet leiden tot het vergroten van de maatschappelijke waarde van het OV.

Om na te gaan welke onderwerpen OV-autoriteiten belangrijk vinden zijn zes programma's van eisen geanalyseerd. Bij de selectie daarvan is erop gelet dat deze van verschillende OV-autoriteiten zijn, actueel zijn, de belangrijkste OV-bedrijven elk minstens één concessie uitvoeren en dat de concessie moet zijn aanbesteed. Belangrijk voor OV-autoriteiten zijn de emissie van vervuilende stoffen, informatievoorziening, comfort, toegankelijkheid, klantenservice, sociale veiligheid, sociale functie, zorg voor personeel en

overleg met reizigersorganisaties. Geluid en verkeersveiligheid worden minder belangrijk gevonden, privacy nog minder. Milieu, toegankelijkheid en sociale veiligheid genieten ook grote belangstelling van de landelijke politiek. Sociale veiligheid is een thema dat ook bij OV-bedrijven prioriteit verdient omdat dit in het belang is van zowel de reizigers als van de eigen medewerkers. Door hiermee aan de slag te gaan moet het mogelijk zijn om win-winsituaties te creëren.

### *3.4 Belang MVO-verslag voor stakeholders*

In de interviews is naar voren gekomen dat OV-autoriteiten en het ROCOV niet de hoogste prioriteit toekennen aan een MVO-verslag. Deze stakeholders zijn met name geïnteresseerd in het dagelijkse reilen en zeilen in een concessie en de monitoring op basis van de gemaakte afspraken in bestek en offerte. Om te weten wat er in het concessiegebied wordt gedaan wordt ook gebruik gemaakt van andere informatiekkanalen.

De belangrijkste functies van een MVO-verslag die worden genoemd zijn:

- Verantwoording naar de aandeelhouders. Deze zijn in de eerste plaats geïnteresseerd in rendement.
- Overzicht over MVO organisatiebreed.
- Creëren van een positief imago. Het belang hiervan wordt groter bij concessies voor een lange tijdsduur.

Opgemerkt moet worden dat de interesse in MVO groter kan zijn als de aandeelhouder een overheid is zoals bij de NS. Overzicht over MVO organisatiebreed draagt ook bij aan overzicht over de gehele sector.

## **4. MVO-verslaglegging bij OV-bedrijven**

### *4.1 Beschrijving analysemethode*

Om een beeld te krijgen van MVO-verslaglegging door OV-bedrijven en in hoeverre dit is gebeurd in lijn met de GRI-richtlijnen zijn de jaarverslagen van vijf OV-bedrijven geanalyseerd. NS, Connexxion, Veolia Transport en Arriva zijn de 'grote spelers' op de OV-markt. Voor deze bedrijven is gebruik gemaakt van het jaarverslag van 2010. Voor HTM is gekozen omdat deze ook in eerder vergelijkend onderzoek is meegenomen. Op die manier kan op onderdelen een vergelijking worden getrokken, net als voor NS, Connexxion en Arriva. Voor HTM is gebruik gemaakt van het jaarverslag van 2009.

### *4.2 Analyse jaarverslagen OV-bedrijven*

#### *Strategie & analyse (onderdeel 1 GRI-richtlijnen)*

Een verklaring van het management is in elk jaarverslag terug te vinden maar in de meeste gevallen wordt een visie voor de langere termijn gemist. In bijna alle gevallen kunnen trends en ontwikkelingen op duurzaamheidsgebied duidelijker worden aangegeven evenals risico's en kansen voor de onderneming op de langere termijn.

#### *Organisatieprofiel (onderdeel 2 GRI-richtlijnen)*

Deze onderwerpen betreffen gegevens die standaard in een jaarverslag behoren te staan en zijn daarin eenvoudig op te nemen. Dat is grotendeels gebeurd. Als een onderwerp niet van toepassing is dan kan worden volstaan met dit als zodanig te vermelden.



### *Verslagparameters (onderdeel 3 GRI-richtlijnen)*

De onderwerpen die vallen onder 'Verslagprofiel' zijn zaken die eenvoudig kunnen worden opgenomen. NS doet dat door het in de GRI-tabel te vermelden. Bij de afbakening worden de betreffende stakeholders in een aantal gevallen wel vermeld maar vaak wordt niet vermeld hoe tot de betreffende afbakening is gekomen. Voor het bepalen van de reikwijdte kan worden uitgegaan van het materialiteitsprincipe. Dat houdt in dat een keuze wordt gemaakt welke inhoudelijke onderwerpen het belangrijkste zijn en waarover wordt gerapporteerd, voorzien van een motivatie. NS heeft dit gebruikt. Voor de overige criteria die hieronder vallen geldt dat er, m.u.v. NS, weinig tot niet over wordt gerapporteerd. Dat geldt ook voor externe controle van het verslag.

In de onderstaande tabel zijn de bevindingen weergegeven voor het onderdeel 'Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid' (onderdeel 4 van de GRI-richtlijnen).

*Tabel 1: Bestuur, verplichtingen, betrokkenheid (onderdeel 4 GRI-richtlijnen)*

<b>Onderwerp</b>	<b>Bevindingen</b>
Bestuursstructuur	Eenvoudig in te vullen, gebeurt bij twee bedrijven echter niet.
Prestaties bestuurders op economisch, sociaal en milieugebied	Bij het remuneratiebeleid is in een aantal verslagen wel openheid van zaken gegeven over salarissen en bonussen van directieleden maar is er geen relatie gelegd met prestaties op milieu- en sociaal gebied.
Verplichtingen i.v.m. externe initiatieven	Sommige bedrijven rapporteren hierover, maar wel op verschillende plaatsen in het verslag.
Overleg met belanghebbenden	Over het betrekken van belanghebbenden wordt niet altijd systematisch verslag gedaan terwijl dit wel heel wezenlijk is voor MVO. Eén bedrijf geeft in sommige gevallen ook aan wat men vervolgens met de inbreng van stakeholders heeft gedaan. Door dit in het verslag op te nemen wordt duidelijk gemaakt dat stakeholders serieus zijn genomen en dat kan het vertrouwen bij hen vergroten.

### *Managementbenadering (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

De managementbenadering wordt op verschillende manieren ingevuld. In veel gevallen gaat het om een korte beschrijving van het beleid. Het beste zou zijn om voor elk van de zes inhoudelijke thema's die zijn genoemd in figuur 1 bij de prestatie-indicatoren onder 'B' een beschrijving te geven van de doelen, de maatregelen, de belangrijkste prestaties, de wijze waarop wordt gestuurd op het bereiken van de doelen en de beheersing van risico's. De thema's zijn: economie, milieu, arbeid, mensenrechten, maatschappij en productveiligheid.

Bij het onderwerp economie wordt wel ingegaan op de economische prestaties maar niet altijd op de betekenis van een bedrijf voor de economie van een regio of een land. De rapportage over het onderwerp maatschappij verschilt inhoudelijk per bedrijf. Bij pro-

ductverantwoordelijkheid beperkt de rapportage zich vaak tot één deelonderwerp. Bijna altijd wordt gerapporteerd over milieu en arbeid, over mensenrechten in één geval.

In de tabellen 2 tot en met 7 staan de bevindingen voor de rapportage op de prestatie-indicatoren bij elk van de zes inhoudelijke thema's uit figuur 1.

*Tabel 2: Prestatie-indicatoren economie (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

In een eerder vergelijkend onderzoek (Van de Pas, 2006) zijn enkele sectorspecifieke indicatoren toegevoegd die voor stakeholders ook op regionaal niveau inzicht kunnen bieden op economische prestaties. Voor bijvoorbeeld OV-autoriteiten zou dat waardevolle informatie zijn, zeker als dit wordt gecombineerd met een onderverdeling in soorten opbrengsten.

Onderwerp	Bevindingen
Directe economische waarde	Allen rapporteren volgens GRI-richtlijnen
(Financiële) risico's en mogelijkheden a.g.v. klimaatverandering, verplichtingen uitkeringsplan (o.a. pensioenen)	Meestal wel over gerapporteerd, niet altijd volgens richtlijnen
Significante financiële steun overheid	Drie bedrijven rapporteren volgens GRI-richtlijnen, andere rapporteren niet.
Marktaanwezigheid, indirecte economische effecten	Eén bedrijf rapporteert volgens richtlijnen
Onderverdeling opbrengsten in reizigersopbrengsten, subsidie en overige (geen GRI-indicator)	Drie bedrijven rapporteren hierover, andere rapporteren niet.
Aandeel in € verdiend per concessiegebied (geen GRI-indicator)	Wordt niet over gerapporteerd
Kennisontwikkeling en innovatie, ketenmanagement	Sommige bedrijven rapporteren hierover.

*Tabel 3: Prestatie-indicatoren milieu (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

Onderwerp	Bevindingen
Materialen, biodiversiteit, producten en diensten, milieugevolgen intern transport	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover.
Energie	Er wordt veel gerapporteerd over initiatieven voor besparing maar weinig over cijfers. Dat maakt prestaties niet meetbaar en kan niet worden vastgesteld of de doelen zijn bereikt.
Water	De meeste bedrijven rapporteren over hergebruik, niet volgens de richtlijnen
Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen	Uitstoot broeikasgassen belangrijk onderwerp in rapportages, andere vervuilende stoffen minder. In sommige gevallen wordt gerapporteerd over milieu-

	vriendelijke voertuigen. Geluidsreductie komt niet altijd aan de orde.
Sancties, uitgaven milieubescherming	Eén bedrijf rapporteert daarover, bij sancties volgens GRI-richtlijnen
<i>Sectorspecifiek</i>	
Vloot	Alle bedrijven rapporteren hierover maar niet altijd volgens de richtlijnen.
Beleid beheersen milieueffecten (duurzaam vervoer)	Alle bedrijven rapporteren hierover volgens de richtlijnen.
Beschrijving initiatieven alternatieve energiebronnen en energie-efficiëntie	Een aantal bedrijven rapporteren hierover volgens de richtlijnen.
Luchtemissies i.r.t. stedelijk transport, geluidsreductie, invloed op omgeving	Eén bedrijf rapporteert hierover volgens de richtlijnen.
Beleid beheersen invloed congestie (binnenstedelijke distributie/transport)	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover.
Ketenmanagement, bodemsanering (geen GRI-indicatoren)	Sommige bedrijven rapporteren hierover.

Er zijn een aantal onderwerpen waarover weinig tot niet wordt gerapporteerd. Het is goed mogelijk dat bedrijven op basis van het materialiteitsprincipe tot de conclusie komen dat die onderwerpen inhoudelijk minder relevant zijn. De GRI-richtlijnen bieden die mogelijkheid maar er wordt wel gevraagd om dit te vermelden en te motiveren.

*Tabel 4: Sociale prestatie-indicatoren arbeidsomstandigheden (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

<b>Onderwerp</b>	<b>Bevindingen</b>
Werkgelegenheid	Alle bedrijven rapporteren over het personeelsbestand, sommige ook over het verloop maar niet altijd volgens de richtlijnen.
Verhouding werkgever - werknemer	Sommige bedrijven rapporteren over medewerkers die onder de CAO vallen, niet altijd volgens de richtlijnen. Deze gegevens zijn niet moeilijk zijn om achterhalen.
Gezondheid en veiligheid	Alle bedrijven rapporteren hier in meer of mindere mate over, niet altijd volgens de richtlijnen. Niet altijd onderscheid gemaakt tussen ziekte- en ander verzuim, ook geen relatie met duur verzuim.
Opleiding en onderwijs	Sommige bedrijven rapporteren hierover, veelal alleen over trainingen aan medewerkers en aan managers.
Diversiteit en kansen	Over diversiteit wordt vaak wel gerapporteerd maar dit blijft vaak beperkt tot het percentage vrouwen dat in dienst is. Vaak niet volgens de richtlijnen.
Training verkeersveiligheid (sectorspecifiek)	Meestal wel rapportage over trainingen op het gebied van verkeersveiligheid maar niet over het aantal uren.

*Sociale prestatie-indicatoren mensenrechten (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

Over dit onderdeel rapporteert slechts één bedrijf.

*Tabel 5: Sociale prestatie-indicatoren maatschappij (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

Onderwerp	Bevindingen
Gemeenschap	Bijna alle bedrijven rapporteren volgens de richtlijnen.
Corruptie, bijdragen aan politieke partijen, concurrentiebelemmering	Wordt weinig over gerapporteerd.
Standpunten publiek beleid en deelname aan ontwikkeling beleid	Bijna alle bedrijven rapporteren hierover maar niet altijd volgens de richtlijnen.
Sancties	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover.

Over dit onderdeel wordt weinig gerapporteerd. Het onderwerp maatschappij wordt, zoals ook bij de managementbenadering is aangegeven, breed geïnterpreteerd. Sport, cultuur en cultureel erfgoed worden hieronder geschaard.

*Tabel 6: Sociale prestatie-indicatoren productverantwoordelijkheid (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

Onderwerp	Bevindingen
Gezondheid en veiligheid consumenten	In alle verslagen hoofdzakelijk over verkeers- en sociale veiligheid, niet altijd volgens de richtlijnen.
Etikettering van producten en diensten	In bijna alle jaarverslagen wordt vooral gerapporteerd over klanttevredenheid.
Marketingcommunicatie	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover. Meer transparantie over o.m. tarieven zou hier goed passen (voorbeeld: Air France KLM, 2010, p. 34).
Privacy	Eén bedrijf rapporteert volgens de richtlijnen. Wel actueel i.v.m. OV-chipcard.
Sancties (boetes)	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover. Daar is wat transparantie betreft verbetering mogelijk.

*Tabel 7: Sociale prestatie-indicatoren: aanvullend voor sector Transport & Logistiek (onderdeel 5 GRI-richtlijnen)*

Onderwerp	Bevindingen
Beleid en programma's werken rusttijden, bijdrage bij humanitaire vraag	Geen enkel bedrijf rapporteert hierover.
Beleid en programma's tegen misbruik alcohol, drugs etc.	Eén bedrijf rapporteert hierover volgens de richtlijnen.
Aantal slachtofferongevallen per mln km.	In de meeste jaarverslagen wordt gerapporteerd volgens de richtlijnen.
Sociale veiligheid (geen GRI-indicator)	Vaak wordt gerapporteerd over maatregelen, weinig over cijfers.

#### 4.3 Conclusie en aanbevelingen

NS heeft gerapporteerd op basis van de GRI-richtlijnen (niveau B+). De overige OV-bedrijven hebben niet de GRI-richtlijnen als kader gebruikt en hebben niet voldaan aan de vereisten van een rapportage op C-niveau. Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk worden aanbevelingen gegeven om de verslaglegging te verbeteren. Daarbij worden verschillende prioriteiten gehanteerd.

Tabel 8: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 1

Onderwerp	Aanbevelingen
Organisatieprofiel	Benodigde gegevens invullen
Verslagparameters	Vermelden gebruik materialiteitsprincipe en wijze waarop, Afbakenen volgens Boundary Protocol GRI, GRI-inhoudsopgave als leidraad
Bestuursstructuur	Feitelijke vragen invullen
Overleg met belanghebbenden	Overleg met belanghebbenden gestructureerd weergeven volgens richtlijnen GRI

Deze aanbevelingen hebben de hoogste prioriteit omdat dit voor vier OV-bedrijven nodig is om niveau C te bereiken.

Tabel 9: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 2

Onderwerp	Aanbevelingen
Milieu (Planet)	Meer gebruik van cijfers, vermelden gebruik materialiteitsprincipe en de wijze waarop en meer informatie over geluid(sreductie)
Sociaal (People), productverantwoordelijkheid	In alle jaarverslagen rapporteren over klanttevredenheid, onderzoek hierover en maatregelen. Heldere informatie producten en diensten (tarieven)
Sociaal, sectorspecifiek: verkeersveiligheid	Breder trekken onderwerp, ook misbruik alcohol en drugs, rij- en rusttijden en andere maatregelen.
Sociaal, sectorspecifiek: sociale veiligheid	Door te rapporteren met cijfers over incidenten en tevredenheid en over initiatieven voor verbetering verbetert de vergelijkbaarheid.

Deze aanbevelingen hebben de op één na hoogste prioriteit omdat het om onderwerpen gaat waarmee OV-bedrijven zich goed kunnen profileren (zie paragraaf 3.2). Het benoemen van deze vier belangrijke thema's past binnen het materialiteitsbeginsel. Het gebruik van cijfers is belangrijk om prestaties meetbaar te maken en vergelijkbaar met die van andere bedrijven.

In de onderstaande tabel staan de belangrijkste aanbevelingen voor het bereiken van niveau B.

*Tabel 10: aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 3*

Onderwerp	Aanbevelingen
Strategie & Analyse	Duidelijker plaats voor MVO in de strategie op één plaats in het verslag, meer langetermijnvisie
Managementbenadering	Per (evt. zelf gekozen) inhoudelijk onderwerp doelen, maatregelen, prestaties, sturing hierop en beheersing risico's noemen.
Diverse prestatie-indicatoren	Gebruik GRI-inhoudsopgave, pas materialiteitsbeginsel toe en rapporteer over meer indicatoren rapporteren, bijv. privacy, gebruik cijfers en/of GRI-indicatoren

*Aanbevelingen MVO-verslaglegging met prioriteit 4*

Deze aanbevelingen hebben de laagste prioriteit omdat het onderwerpen betreft die geen duidelijke plaats hebben in de GRI-richtlijnen. De aanbevelingen betreffen het rapporteren op de sectorspecifieke indicatoren onder economie, op milieueisen aan toeleveranciers en inzet dienstverlening bij humanitaire nood.

Als wordt gekeken naar de geformuleerde doelstelling voor MVO-verslaglegging dan blijkt dat er nog veel werk moet worden verricht om die doelstelling te bereiken. De transparantie is nog voor verbetering vatbaar. De vergelijkbaarheid kan nu niet worden gegarandeerd. Voor het verder ontwikkelen en verbeteren in samenwerking met stakeholders is MVO-verslaglegging op B-niveau vereist. Zo ver blijken OV-bedrijven in de meeste gevallen nog niet te zijn.

**5. Conclusie**

De GRI-richtlijnen zijn geschikt als kader. Het is mogelijk om aan de hand van de aanbevelingen uit paragraaf 4.3 het C-niveau te bereiken, een minimale basis. Bij de meeste van de onderzochte OV-bedrijven ontbreken nog onderdelen in het verslag die daarvoor nodig zijn.

Er zijn vier thema's genoemd die prioriteit verdienen. Op deze gebieden moeten er mogelijkheden zijn om win-winsituaties te creëren. De staat als wetgever stelt eisen op deze gebieden. Ook de OV-autoriteiten stellen kwaliteitseisen op de meeste van deze gebieden. Voor een deel van de thema's geldt dat er ook aandacht is vanuit de landelijke politiek. OV-autoriteiten zullen een sturende rol blijven hebben om de maatschappelijke kwaliteit van het OV te waarborgen.

Buiten de vier prioritaire thema's zijn er nog diverse andere mogelijkheden om MVO in de praktijk te brengen. De GRI-richtlijnen bieden voor het grootste deel van deze aspecten de mogelijkheid om daarvan verslag te doen. De aanbevelingen hierboven kunnen worden gebruikt als OV-bedrijven willen doorgroeien naar niveau B en A.

### Het vervolg

In tabel 11 worden de bovenstaande aanbevelingen uitgezet in een tijdspad.

Tabel 11: tijdspad voor MVO-verslaglegging OV-bedrijven

Jaar	Stap	Activiteit	Resultaat
2012	1	Toepassen aanbevelingen rapportage op C-niveau	
2013			Jaarverslag op C-niveau
2013-2014	2	Rapporteren over vier prioritaire thema's conform aanbevelingen in onderzoek	
2015		Evaluatie-onderzoek uitvoeren	Advies over doorgroei naar B- en A-niveau
2016-2018	3	Rapporteren over andere thema's conform aanbevelingen in onderzoek	
2019			Jaarverslag op B-niveau
2020			Jaarverslag op A-niveau

### BRONNENLIJST

- Air France KLM, *Corporate Social Responsibility Report 2009-10*, Schiphol/Paris (France), 2010
- Du Plessis, C., *Taking sustainability to the corners of the earth, Challenges and opportunities of the way forward*, Sustainable Building '02 conference, 25 september 2002, Oslo, Norway
- Elkington, J., *Cannibals with Forks*, 1997, Oxford, UK
- Global Reporting Initiative, *Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaglegging 2002*, Amsterdam, 2002
- Global Reporting Initiative, *Richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving versie 3.0*, Amsterdam, 2006
- Hoitink, Gert-Jan, *Maatschappelijk Verantwoord Vooruit, Een onderzoek naar de mogelijkheden voor maatschappelijk verantwoord ondernemen bij openbaar vervoerbedrijven en de verslaglegging daarover, afstudeerverslag Verkeerskunde NHTV*, Breda, juni 2011
- Proper, J.W., *Deel 2: Wet personenvervoer 2000*, diktaat t.b.v. het vak Personenvervoer van de opleiding Verkeerskunde aan de NHTV te Breda, Breda, 2007
- Pas, R.A.M. van de, *Maatschappelijk verantwoord Ondernemen in het personenvervoer: van fenomeen naar proces*, NHTV Breda, 2006
- Pouwels, M., *De invloed van het Global Reporting Initiative op het institutionele veranderingsproces in duurzaamheidsverslaggeving*, Utrecht, 2005
- Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid, *SWOV-Fact sheet Verkeersonveiligheid van openbaar vervoer*, Leidschendam, februari 2011 (zie [www.swov.nl/rapport/Factsheet](http://www.swov.nl/rapport/Factsheet))
- <http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/ApplicationLevels/>

### Interviews:

Tilburg, ir. R.A. van, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en Trijbels, ing. R.P., projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011

<sup>i</sup> Du Plessis, 2002, p. 3

<sup>ii</sup> <http://www.st-ab.nl/wettenoverige.htm>, <http://wetten.overheid.nl>, geraadpleegd voor nadere informatie

<sup>iii</sup> Europese wetgeving en verdragen zijn uiteraard van belang maar deze zijn voor het merendeel verwerkt in nationale wetgeving. Daarom wordt hier volstaan met nationale wetgeving.

<sup>iv</sup> In artikel 2:391 BW is een bepaling opgenomen over verslaglegging over niet-financiële indicatoren.

<sup>v</sup> Tilburg, ir. R.A. van, senior adviseur duurzaam ondernemen DHV en Trijbels, ing. R.P., projectleider infra & gebiedsontwikkeling DHV, Amersfoort, 18 maart 2011