



MVO-beleid

Succesvol ondernemen met respect



Inhoud

Directieverklaring	3
Inleiding	4
MVO visie en speerpunten	5
1. Respect voor onze aarde	5
1.1 Energiebesparing en duurzame opwekking	5
1.2 Milieu & vervuiling	6
2. Respect voor mensen en omgeving.....	8
2.1 Mensenrechten	8
2.2 Werkomstandigheden	8
2.3 Maatschappelijke betrokkenheid.....	9
2.4 Klantaangelegenheden.....	10
3. Respect voor MVO – principes en goed bestuur	11
3.1 Rekenschap afleggen	11
3.2 Transparantie	11
3.3 Ethisch gedrag.....	12
Nawoord	13
Bijlage	14



Directieverklaring

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor ASN Installaties geen doel op zich, maar een verlengstuk van onze missie en visie en zomede een bewuste keuze.

Dat wij vandaag een zelfstandig installatiebedrijf zijn, is voornamelijk te danken aan onze medewerkers. Zij geloofden in de kracht en het bestaansrecht van een decentraal regiobedrijf, dat succesvol en winstgevend kan ondernemen met respect voor elkaar, voor klanten en leveranciers, voor onze omgeving en voor ons vak. Zij hebben zich voor deze droom durven in te zetten, wat op 1 maart 2011 uiteindelijk heeft geresulteerd tot de afsplitsing van het Energiebedrijf ENECO.

Sindsdien werken wij hard aan de invulling van deze droom, die wij nog in hetzelfde jaar in onze visie en missie hebben vertaald. Wij streven daarbij naar een duurzaam florerend bedrijf. Dat houdt in dat wij bij al onze handelingen een lange termijn visie in acht nemen, zoekend naar een verantwoord evenwicht tussen winstdoelstellingen van een gezond bedrijf en het nemen van onze verantwoordelijkheid voor mens, maatschappij en aarde.

Het succes van het nieuwe ASN Installaties laat zien dat dit mogelijk is. Midden in de crisis hebben wij een verliesgevende serviceafdeling van Eneco in een zelfstandig en winstgevend Regiobedrijf veranderd, met de dagelijkse focus op duurzaamheid, klantvriendelijkheid, hoogwaardige service & kwaliteit en maatschappelijke betrokkenheid. Om dit te kunnen realiseren hebben wij haast al onze processen in de afgelopen 3 jaar veranderd. Om optimaal en verantwoord gebruik te kunnen maken van tijd, geld en hulpbronnen, zijn wij voortdurend actief om advies te geven over energiebesparing en opwekking, streven wij er naar om ons te onderscheiden door excellente service en vakkennis en zetten wij ons in voor de ontwikkeling van innovatieve producten. Wij delen deze kennis, leren van anderen en ondersteunen scholen en maatschappelijke initiatieven in de regio.

Dat deze handelingen allemaal vallen onder MVO hebben wij ons pas in 2014 met deelname aan het Koploperproject Duurzaam Ondernemen gerealiseerd. MVO ligt blijkbaar in "de aard van het ASN beestje". Maar wij hebben ook geleerd dat er verbeterpunten zijn, die voornamelijk liggen in het besturen, documenteren en communiceren van MVO processen. Met dit document en bijgevoegde stukken maken wij een eerste stap in deze richting. Vele zullen er volgen, want wij realiseren ons dat MVO een eeuwig durend verbeterproces is en dat het net zo is als in ons vak "stilstand is achteruitgang".

Met vriendelijk groet,

Corinna Scharringhausen





Inleiding

Sinds meer dan 60 jaar verzorgt ASN Installaties (Aardgasservice Noord BV) in Friesland service en onderhoud aan verwarmingstoestellen, zoals bijvoorbeeld Cv-ketels, geisers, gastoestellen, kachels en (zonne-)boilers. Wij verhuren toestellen en zijn gecertificeerd en gespecialiseerd in veiligheidskeuringen voor gas- en elektra.

Bovendien is ASN Installaties zowel op de particuliere als zakelijke markt een betrouwbare en professionele partner op het gebied van onderhoud, reparatie, installatie en advies met betrekking tot energiebesparende en energieopwekkende installaties. Wij zijn gecertificeerd voor Energie Prestatie Adviezen en lid van "Meer met Minder".

ASN Installaties hecht veel waarde aan het leveren van een bijdrage aan de ontwikkeling van duurzame energiesystemen, zoals de Micro-WKK, zonneboilersystemen, zon-pv en energie neutrale woningen. Dit doen we samen met onderwijsinstellingen en partners in het binnen- en buitenland.

Onze missie

ASN Installaties werkt op het gebied van energiebesparing optimaal en langdurig samen met verschillende partijen, zoals ervaren zzp'ers, aannemers, architecten en gemeentes, en vult daardoor de rol in van totaalinstallateur. Op deze manier kunnen wij alle gemak en veiligheid bieden waar onze samenleving naar verlangd. Wij denken aan onze omgeving en werken hard aan energiebesparende en duurzame oplossingen, dit doen wij samen met onze leveranciers, overheid en klanten. Daarnaast zoeken wij naar samenwerkings- mogelijkheden met regionale initiatieven op het terrein van NME (natuur milieu en educatie) en duurzaamheid. Wij willen het onderwijs concrete mogelijkheden bieden op de terreinen van duurzame energietoepassingen.

Onze visie

Duurzaamheid, klantvriendelijkheid, hoogwaardige service & advies en regionale betrokkenheid zijn waarden die bij ASN Installaties hoog in het vaandel staan. ASN Installaties is al jaren een betrouwbare partner die haar werk op een kwalitatief goede manier afmaakt van aanbesteding en aanvraag tot uitvoering.

ASN Installaties wil de beste leverancier en installateur in de regio zijn. Met beste bedoelen wij de beste kwaliteit producten, maar ook de beste service naar de klant toe. Wij zorgen ervoor dat we altijd op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen en trends. Onze medewerkers blijven op de hoogte door het volgen van trainingen en cursussen. ASN Installaties is dan ook een van de eerste Nederlandse bedrijven die gecertificeerd is voor zonne-energie en de installatie, service en onderhoud van BlueGen brandstofcel.



MVO visie en speerpunten

ASN Installaties maakt bewuste keuzes om een optimale balans te vinden tussen de zorg voor het milieu, de belangen van klanten, van onze medewerkers en van de samenleving. Financieel rendement gaat zo samen met maatschappelijk rendement.

In ons dagelijkse werk streven wij ernaar om respectvol met elkaar en onze omgeving om te gaan, hierbij maken wij verantwoorde keuzes met oog voor de samenleving. Daarnaast werken wij samen met andere partijen aan oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen, zoals klimaatverandering, diversiteit en arbeidsparticipatie. Door kennis en ervaring bijeen te brengen, dragen we bij aan een betere toekomst.

Om tot de best mogelijke invulling te komen, is ASN installaties continu in dialoog met belanghebbenden - op allerlei niveaus, in diverse verbanden regionaal en nationaal.

In ons MVO beleid leggen wij de focus op onderstaande speerpunten:

- Aarde en Milieu
- Mensen en omgeving
- Behoorlijk bestuur

1. Respect voor onze aarde

1.1 Energiebesparing en duurzame opwekking

Met oog op het klimaat en de afnemende beschikbaarheid van fossiele brandstoffen is een transitie naar een duurzame energiehuishouding en opwekking van hernieuwbare energie nodig.

ASN Installaties staat in eerste instantie voor EnergieBesparend, dit zorgt direct voor een reductie van Co2 uitstoot en een kostenvoordeel. Bij onze producten ligt de focus op kwalitatieve duurzame installaties, energieopwekking en monitoring. Klanten van ASN Installaties worden voortdurend gestimuleerd om gebruik te maken van duurzame energiebronnen en energiebesparende maatregelen, b.v. tijdens open dagen, in onze showroom of door de monteur op locatie. Daarnaast streven wij er naar om bewustwording en kennis bij klanten over duurzaamheid te stimuleren b.v. door lezingen en presentaties in dorpshuizen. Wij zijn actief in diverse groeperingen in vergroening in Nederland te bevorderen, zoals Uneto VNI Vakgroep Duurzaam, Holland Solar, Noorden Duurzaam, Meer met Minder.

Ook in ons eigen bedrijfsprocessen streven wij er naar om energie te besparen. Wij kopen alleen A-label apparatuur en gereedschap en motiveren onze medewerkers om energie te besparen b.v. door apparatuur niet op stand-by te laten staan en verlichting bij verlaten van ruimtes uit te schakelen. Helaas hebben wij op het aardgasverbruik van ons bedrijfspand weinig invloed, alleen door gedrag, omdat het pand all-in gehuurd is en de eigenaar op middellange termijn niet wil investeren. Toch proberen wij de verhuurder te stimuleren groengas in te kopen om zo de CO2 uitstoot te reduceren. Wij hopen dat dit in 2015 lukt.

1.2 Milieu & vervuiling

ASN Installaties wil de impact van haar bedrijfsvoering op het milieu zo klein mogelijk houden. Wij leggen de focus op het thema vervuiling en milieumanagement. Ieder bedrijf heeft effect op het milieu, onder andere door het gebruik van hulpbronnen en het veroorzaken van afval en vervuiling. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om te streven naar een verbetering van onze milieuprestaties. Wij proberen vervuiling te voorkomen door bewust om te gaan met onze hulpproducten en afvalstoffen.

ASN Installaties en haar medewerkers doen er alles aan om de nadelige effecten van onze bedrijfsvoering op het milieu en de maatschappij te verminderen:

- We streven naar beperking van het gebruik van hulpbronnen (b.v. papier, plastic en andere vervuilende producten. Wat we gebruiken doen we zo efficiënt mogelijk.
- Wij scheiden onze afval zoveel mogelijk en zoeken voortdurend naar kanalen voor recycling of hergebruik.
- We gebruiken bij voorkeur duurzame producten en diensten.
- Wij vragen leveranciers minder verpakkingsmateriaal te gebruiken wanneer dit mogelijk is.
- Wij kopen zo veel mogelijk in bij regionale bedrijven om de regio te bevorderen en het transport zo laag mogelijk te houden.

Wij kijken in het maken van beslissingen niet alleen naar korte termijngevolgen voor het milieu, maar ook naar de gevolgen op lange termijn. Een kleine verandering in denken en doen, maakt al veel verschil. Sinds 2011 maken wij bijvoorbeeld geen gebruik meer van wegwerpkopje en roerstaafjes (die overal op bedrijf weer te vinden waren), maar van porseleinen mokken en theelepeltjes. Ook hebben wij meteen een milieuvriendelijke printer aangeschaft. De printer is ontworpen om de impact van de bedrijfsvoering te reduceren, creëert tot 90% minder printafval versus vergelijkbare lasermachines, wij hoeven geen cartridges aan te schaffen en de was is biologisch afbreekbaar.

We besparen waar mogelijk op het papierafval op kantoor. Indien mogelijk printen wij documenten dubbelzijdig en niet privacy gevoelig papierafval wordt gebruikt als kladpapier. In 2014 hebben wij mobiele werkbonnen (digitaal) ingevoerd voor S&O monteurs, om zo nog meer papierafval te besparen en onze processen te verbeteren (snellere afwerking + betere aansturing = minder km rijden). Het papier dat nog wel overblijft, wordt gescheiden en aangeboden aan de regionale muziekvereniging Druma Oranje. De privacygevoelige documenten worden apart verzameld en aangeboden als archiefvernietiging.

Het spreekt voor zich dat ASN Installaties al het restmateriaal scheidt en aanbiedt bij een verwerkingspunt. Restmateriaal wordt via het standaard kanaal verwerkt. Verwerking betekent het centraal inzamelen en door een gecertificeerd bedrijf laten recyclen. Wij nemen oude producten van de klant in, bijvoorbeeld geisers. Deze producten maken wij schoon en halen wij alle onderdelen uit, zodat het op een juiste manier verwerkt kan worden. Oude zonnepanelen bieden wij aan bij PV-cycle. PV-cycle is een terugname- en recyclingprogramma voor fotonvoltaïsche zonnepanelen. Deze service bieden we ook aan voor klanten en collega bedrijven – ASN is één van de eerste PV-cycle inzamelstations in Nederland.

Bij de bestelling van materiaal houdt ASN Installaties rekening met het milieu en indien mogelijk worden veel producten en diensten van lokale, nationale of Europese organisaties afgenomen. ASN Installaties selecteert haar leveranciers zorgvuldig, wij verwachten van onze leveranciers een milieubewuste bedrijfsvoering en wij proberen de fabrikant te bewegen om recyclebaar verpakkingsmateriaal te gebruiken. We verzamelen goederen centraal en lokaal. Op deze manier streven wij er naar transportafstanden tot een minimum te beperken.

Veerweg de grootste impact van ASN Installaties op het milieu wordt veroorzaakt door ons zakelijk verkeer, voornamelijk natuurlijk door onze bestelbussen respectievelijk diesel.

Anders dan gewone installatiebedrijven die zich meest al in toestelkeuze (b.v. fabrikant Cv-ketel) beperken tot een aantal merken, hebben wij door onze geschiedenis (ASN is ontstaan uit Gasbedrijf NOF) meer dan 500 verschillende toesteltypen in onderhoud. Dit maakt dat onze bestelwagens eigenlijk magazijnen zijn met veel verschillende onderdelen om de klant bij storingen snel van dienst te kunnen zijn en niet een tweede keer voor reparatie te hoeven komen. Natuurlijk zijn wij steeds op zoek naar het evenwicht tussen een optimale logistiek en snelle service voor de klant.

Bovendien is onze visie dat onze monteurs zowel inzetbaar moeten zijn voor Service en Onderhoud, als ook voor installatiewerkzaamheden, om een gezond synergie-effect te creëren die er voor moet zorgen dat wij optimaal gebruik kunnen maken van inzetbare manuren en langdurig personeel in dienst kunnen houden. Het nadeel is dat de zogenoemde magazijnen in de bestelbussen groot zijn, en dat daardoor de bestelbussen dus niet beperkt mogen worden in de actieradius en trekkracht.

In 2013 hebben wij gezamenlijk met fabrikanten van bestelbussen, regionale garages en leasebedrijven, onderzoek gedaan naar vervanging van onze wagenpark door elektrische of aardgasvoertuigen om onze wagenpark te vergroenen. Dit onderzoek wees uit dat trekkracht en actieradius van deze voertuigen voor onze huidige logistiek problematiek zijn.

Mede door de deelname aan het Koploperproject zijn wij in de zomer 2014 benaderd door een regionaal garagebedrijf. Zij starten een innovatief pilotproject in januari 2015. De bedoeling is om gastanks in de voertuigen te plaatsen en GroenGas te injecteren in LPG. Vooronderzoeken doen verwachten dat hierdoor de actieradius groter wordt en de trekkracht niet beïnvloed. Wij hebben het besluit genomen om met deze pilot in het voorjaar 2015 te beginnen, eerst met twee of drie bussen.

Na evaluatie van de resultaten in het najaar 2015 gaan we besluiten hoe we ons wagenpark kunnen gaan vergroenen. In iedere geval plannen wij de veranderingen in fases. Ons doel is een reductie van CO2 uitstoot door zakelijk verkeer in 2016 van tenminste 20%. Hopelijk bereiken we meer.

Daarnaast denken wij dat ook bij het zakelijke verkeer een kleine verandering in denken en doen al veel verschil kan maken. Wij hebben daarom sinds dit jaar voor elk voertuig een routeplanner beschikbaar, zullen wij bandenspanning enz. optimaal instellen, monteurs het belang van MVO uitleggen en energiezuinig rijden gaan belonen.



2. Respect voor mensen en omgeving

2.1 Mensenrechten

Mensen zijn voor ASN Installaties een belangrijk onderwerp. Mensenrechten zijn basisrechten die gelden voor ieder mens. Uiteraard houdt ASN Installaties zich hier scherp aan. Belangrijk zijn recht op vrijheid, eerlijke behandeling en privacy. Wij ondernemen direct actie zodra er negatieve effecten aan het licht komen. ASN Installaties zorgt voor gelijke kansen en non-discriminatie bij al haar activiteiten. Dit geldt voor al onze werknemers maar deze eisen worden ook aan de leveranciers gesteld.

2.2 Werkomstandigheden

Mede door onze geschiedenis kennen wij bij ASN Installaties een hoge mate aan betrokkenheid van medewerkers in de bedrijfsvoering van ASN. ASN heeft een PVT met meer dan wettelijk voorgegeven invloed en bevoegdheden. De directie streeft naar transparantie en korte lijnen. Medewerkers worden bijvoorbeeld over lopende zaken geïnformeerd door middel van de interne ASN nieuwsbrief, maar ook tijdens bijeenkomsten over bijvoorbeeld financiële resultaten of MVO beleid.

Medewerkers worden gestimuleerd om verbeterpunten aan te geven, dat kan via diverse media (email, intern netwerk, Yammer, prikbord, enz.) maar ook direct bij directie, leidinggevende en P&O. ASN Installaties kent naast de arbeidsvoorwaarden volgens de cao kleinmetaal aanvullende arbeidsvoorwaarden, waar o.a. een winstuitkering voor elke medewerker is vastgelegd, een vergoeding woon-werkverkeer of buitendienstvergoeding.

Veiligheid en hygiëne zijn belangrijk voor ASN Installaties. Het management doet constante controles op dit gebied en werknemers zijn zich ervan bewust dat veiligheid prioriteit nummer 1 heeft. Periodiek wordt er een Toolboxmeeting georganiseerd ter bevordering van het arbeidsveilig gedrag in het dagelijkse werk. De werknemers worden er op geattendeerd dat ASN Installaties verantwoordelijk is voor de materialen en de veiligheidsrichtlijnen maar dat de uitvoering o.a. de verantwoordelijkheid van de werknemer is. Bij het aannemen van nieuwe medewerkers wordt altijd gewerkt met een checklist om aan alle wettelijke kaders en interne afspraken te voldoen. ASN Installaties houdt zich uiteraard aan alle wettelijke richtlijnen en vraagt dit ook van haar onderaannemers en leveranciers.

ASN Installaties stimuleert haar medewerkers in het doen van opleidingen en persoonlijke ontwikkeling. Er wordt naar een evenwicht gezocht tussen voorkeuren en wensen vanuit de medezeggenschap en het bedrijfsbelang. Hierdoor werkt ASN Installaties aan continue ontwikkelende en gemotiveerde medewerkers. Tegelijkertijd wordt hiermee aan het kennisniveau in de regio gewerkt. Er wordt geïnvesteerd in de organisatiecultuur waar MVO een belangrijk onderdeel van uitmaakt. Dit doet ASN Installaties door middel van een meerjarig cultuurproject gericht op normen en waarden, eigen verantwoordelijk en het nakomen van afspraken, genoemd "ASN ondernimmer". Dit project wordt geleid door een extern bureau door middel van coaching en trainingen van de werknemers.

2.3 Maatschappelijke betrokkenheid

De vestiging van ASN Installaties is in Dokkum. ASN Installaties profileert zich en handelt als regiobedrijf. Dit is een bewuste keuze om zo arbeidsmogelijkheden te behouden en te creëren op plekken waar dit sociaal gezien erg nodig is.

ASN Installaties stimuleert de werkgelegenheid door personeel uit de regio aan te nemen, leertrajecten aan te bieden en werkplekken toe te kennen voor arbeidsgehandicapten.

Wij ondernemen regelmatig acties om de kansen van kwetsbare groepen te verbeteren, bijvoorbeeld door arbeidsplaatsen voor hen te creëren. Momenteel hebben wij drie mensen in dienst vanuit de sociale werkplaats NEF. Twee personen flyeren in Noordoost Friesland van huis tot huis. Deze werkzaamheden zouden wij in principe door een bedrijf kunnen laten uitvoeren, wat voor ons misschien minder arbeidsintensief is, maar wij vinden het belangrijk om deze mensen een mogelijkheid te geven deel te nemen aan de samenleving.

ASN installaties wil graag haar kennis delen met het onderwijs. Hiermee helpen wij jongeren bij hun verkenning van de arbeidsmarkt. Voor ASN installaties is het een bewuste keuze om een erkend leerbedrijf te zijn. Indien mogelijk biedt ASN installaties het hele jaar door stageplaatsen aan. Het gaat hier om leerlingen van uiteenlopende niveaus en studie-richtingen van installatiemonteur tot personeelszaken. Wij begeleiden de leerlingen zo goed mogelijk gedurende de stageperiode.

Door samen te werken met lokale installateurs biedt ASN Installaties ook werkgelegenheid in de regio voor kleinere installateurs en doet daarmee iets terug voor de maatschappij. Hierbij houden wij rekening met het stimuleren van de lokale economie. Belangrijk is dat de onderaannemers zich bevinden binnen een kleine straal van de opdrachtlocatie. Deze korte afstand betekent dat er een geringe reistijd van deur tot deur is. Hierdoor wordt de CO₂ uitstoot verkleind. Bovendien draagt het bij aan de leefbaarheid van de dorpen.

ASN Installaties is lokaal betrokken bij sportieve en culturele evenementen. Wij sponsoren verschillende initiatieven gericht op de regio. Bij sponsoring is het altijd kiezen tussen meerdere verzoeken. Wij proberen daarom een brede diversiteit te ondersteunen met ons jaarlijks budget. Wij sponsoren zowel financieel als in de vorm van betrokkenheid door mankracht of levering van materiaal. Bijvoorbeeld het leveren van HRE-ketels aan de opleiding installatietechniek en het geven van gastlessen over zonne-energie aan de middelbare school.

Een terugkerend sponsorevenement is Dokkum Tulpenstad. ASN is initiator en sinds drie jaar hoofdsponsor van de Stichting. Ook hier steunen wij met mankracht. Voor meer informatie kijk op: www.dokkumtulpenstad.nl. Daarnaast vindt ASN het belangrijk om initiatieven van medewerkers te stimuleren. Wij sponsoren bijvoorbeeld de fietsclub uit Ee, waar een medewerker van ASN lid is, door hun nieuwe jackjes te geven met ASN logo. Daarnaast sponsoren wij de Korfbal Vereniging in Feanwâlden. Ook hier speelt een medewerker van ASN. Dit heeft natuurlijk ook effect op de gezondheid van de medewerkers.

Daarnaast stimuleren wij medewerkers om zelf ook aan de samenleving te denken. Voorbeelden hiervan zijn, NL Doet of donaties van kerstcadeaus (2014 aan het Rode

Kruis voor het tegenhouden van EBOLA, ASN geeft als bedrijf 30% extra op elk gedoneerd kerstcadeau).

2.4 Klantaangelegenheden

ASN Installaties heeft grote aandacht voor klanttevredenheid, klachtenbehandeling, service, veiligheid en privacy. Onze Klantenservice en de monteurs hebben speciale aandacht voor kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een beperking. Onze medewerkers zijn hier op getraind.

Ondanks dat wij alle aandacht voor onze klanten hebben, krijgen wij natuurlijk ook te maken met klachten. Klachten kunnen wij beter vermijden, maar elke klacht is ook een kans. Klachtenbehandeling is bij ASN de verantwoordelijkheid en taak van iedereen, maar wordt administratief direct onder de directie geplaatst. Wij streven er naar een klacht binnen een zo kort mogelijke termijn af te handelen, maar maximaal binnen twee weken.

Klanten kunnen feedback geven op de service van ASN Installaties via post of email, persoonlijk in onze showroom of op Sociaal Media bijvoorbeeld door een Tweet te versturen of een berichtje op facebook te plaatsen. In oktober 2013 heeft ASN Installaties een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Maar liefst 20% van de klanten heeft gehoor gegeven aan dit onderzoek en actief de vragen beantwoord en daarbij bruikbare tips gegeven. ASN is trots op het gemiddelde eindcijfer van een 7,7 maar wij werken hard aan het bereiken van nog betere resultaten.

Wij geven onze klanten eerlijke voorlichting, nauwkeurige informatie en eerlijk marketing over onze producten en diensten, omdat wij eerlijk zaken willen doen en langdurige relaties nastreven. Bij onze producten leveren wij specifieke productbladen en handleidingen. Wij hechten veel waarde aan de privacy van onze klanten en zorgen dat klantgegevens goed zijn beschermd tegen onrechtmatig gebruik.

ASN Installaties richt zich volledig op de kwaliteit van haar producten. Om met degelijke materialen te werken, is het essentieel dat de veiligheid, kwaliteit, duurzaamheid en betrouwbaarheid van onze producten en de installaties op het vereiste niveau zijn. Daarom selecteert ASN installaties nauwkeurig haar leveranciers. Een voorbeeld is onze partner SolarToday, groothandel in zonnepanelen, die zelf de zonnepanelen bij de fabrikanten controleert op b.v. juistheid van certificaten en of deze ook juist worden nageleefd volgens de relevante internationale normen. ASN Installaties heeft in samenwerking met SolarToday een bewuste selectie gemaakt uit de vele pv-fabrikanten van zonnepanelen, omvormers en montagesystemen. De SolarToday specialisten bewaken de kwaliteit van zonnepanelen en toebehoren, uiteindelijk checken wij de installatie van zonnepanelen op locatie. Al onze inspanningen zijn erop gericht om bedrijven, instellingen en particulieren te voorzien van betrouwbare en gecertificeerde producten.

Klanten worden gewaarschuwd voor producten zonder de juiste certificering waarbij de mogelijkheid bestaat dat deze niet duurzaam geproduceerd zijn. Bij ASN Installaties geven wij klanten bewust niet de keuze tot deze producten. Wij leveren geen goederen of diensten aan partijen die deze gebruiken om mensenrechten te schenden.



3. Respect voor MVO – principes en goed bestuur

ASN Installaties streeft naar een zo goed mogelijke invulling van haar MVO processen, systemen en structuren om ervoor te zorgen dat de maatschappelijke activiteiten effectief worden beïnvloed en gemonitord.

Wij gaan al sinds de verzelfstandiging van ASN Installaties in 2011 bewust om met onze omgeving en het milieu, maar hebben dit nog niet concreet gemonitord, gedocumenteerd en gecommuniceerd. Door deelname aan het Koploperproject Duurzaam Ondernemen hebben we eerste stappen genomen en zijn wij gemotiveerd dit in de toekomst nog beter te doen.

3.1 Rekenschap afleggen

Het is van belang om steeds meer inzicht te verkrijgen in de bedrijfsprocessen en de energiestromen te identificeren en te kwalificeren. Wij houden voortduren de ontwikkelingen in de samenleving en in de eigen markt in de gaten en proberen hier zo goed mogelijk op in te spelen. Wij gaan regelmatig naar bijeenkomsten op het gebied van duurzaamheid.

ASN Installaties houdt sinds begin 2014 haar milieugegevens bij aan de hand van de milieubarometer (basis zijn data van 2013). Deze gegevens vormen een 0-meting en kunnen jaarlijks vergeleken worden. Aan de hand van de gegevens koppelen wij concrete acties (DUON agenda) om bewuster, schoner en zuiniger met het milieu en de omgeving om te gaan. Bovendien streven wij naast een zelfverklaring een certificering op de Co2 prestatieladder na zoals een energiemanagementsysteem.

Daarnaast houden wij periodiek een klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Ook deze gegevens gebruiken wij om de impact van ASN Installaties op de omgeving te beoordelen en onze positieve impact te versterken.

3.2 Transparantie

ASN Installaties streeft bewust naar transparantie over beleid en activiteiten. Daarbij maken wij gebruik van onder andere Sociaal Media, eigen website en de showroom. Wij zijn altijd bereid om vragen te beantwoorden van onze klanten, leveranciers en andere belanghebbenden. Op kantoor hebben medewerkers makkelijk toegang tot relevante informatie. Intern maken wij gebruik van Yammer om informatie over te dragen.

Medewerkers worden bij interne bijeenkomsten, interne nieuwsbrieven en Yammer geattendeerd op het belang van MVO en de genomen en geplande acties. Zij kunnen ook zelf ideeën en verbeterpunten aangeven via diverse ingangen (gesprek, mail, yammer, verbeter prikbord). Wij realiseren ons dat het naleven van het MVO beleid o.a. samenhangt met gedrag en dat gedrag door herhaling beïnvloedbaar is.

MVO beleid, visie en actieplannen zoals verklaringen en certificaten staan vanaf januari 2015 op onze website en worden steeds actueel gehouden.

3.3 Ethisch gedrag

Ethisch gedrag wordt binnen ASN Installaties gestimuleerd. Wij vinden het belangrijk dat iedereen respect heeft voor elkaar en dat wij eerlijk omgaan met elkaar en met onze relaties. Afspraak is afspraak.

Wij hebben een bedrijfsreglement waar interne kwesties van ethisch gedrag worden besproken. Bovendien spreken wij elkaar aan op verbeterpunten. In geval van ethische kwesties kunnen medewerkers terecht bij de directie of leidinggevende, de medewerker personeelszaken of bij de Arbo-dienst.

Ethisch gedrag wordt ook bij klanten, leveranciers en andere belanghebbenden gestimuleerd. Constateren wij afwijkingen dan gaan we in gesprek en als het nodig blijkt beëindigen wij de samenwerking.



Nawoord

ASN Installaties streeft er naar om totale openheid te geven over haar MVO-beleid. Dit betekent tevens openheid in de documentatie. Wij hebben door middel van dit document ons best gedaan om een alles omvattende beschrijving te geven van de maatschappelijke verantwoording van onze keuzes. Wij gaan ervan uit dat het een goed beeld geeft van de werkwijze van ASN Installaties.

Wanneer er nog onduidelijkheden zijn of vraag is naar bepaalde documenten willen wij die graag beantwoorden. U kunt bijvoorbeeld een e-mail sturen naar ASN Installaties: l.bakker@asndokkum.nl. Wij zijn u dan graag van dienst.

Natuurlijk zijn wij ook altijd dankbaar voor advies en aanvullingen.

MVO coördinator ASN Installaties

Lilian de Jong



Duurzaamheidsprofiel

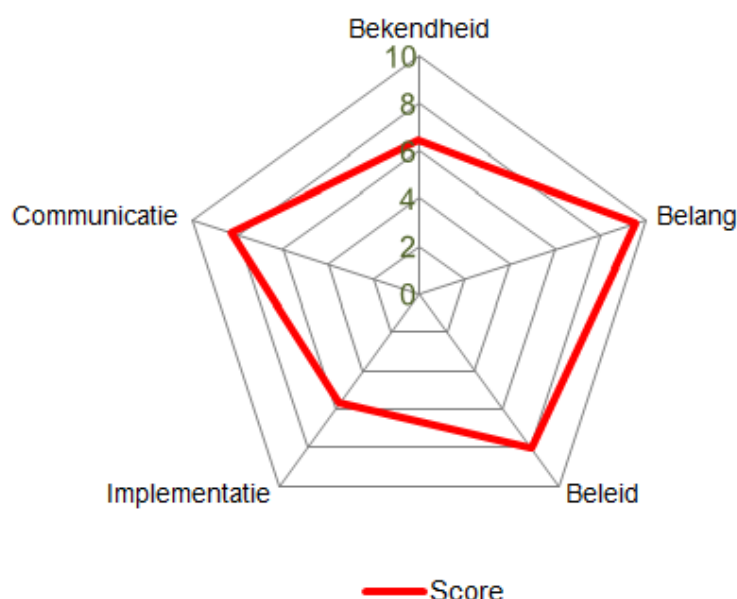


<i>Organisatie:</i>	ASN Installaties	<i>Aantal vestigingen:</i>	2
<i>Plaats:</i>	Dokkum	<i>Aantal medewerkers:</i>	35
<i>Contactpersoon:</i>	Lilian Bakker	<i>Aantal interviews:</i>	1
<i>DGMR-adviseur:</i>	Leon Teeuw	<i>Datum profiel:</i>	5 maart 2014

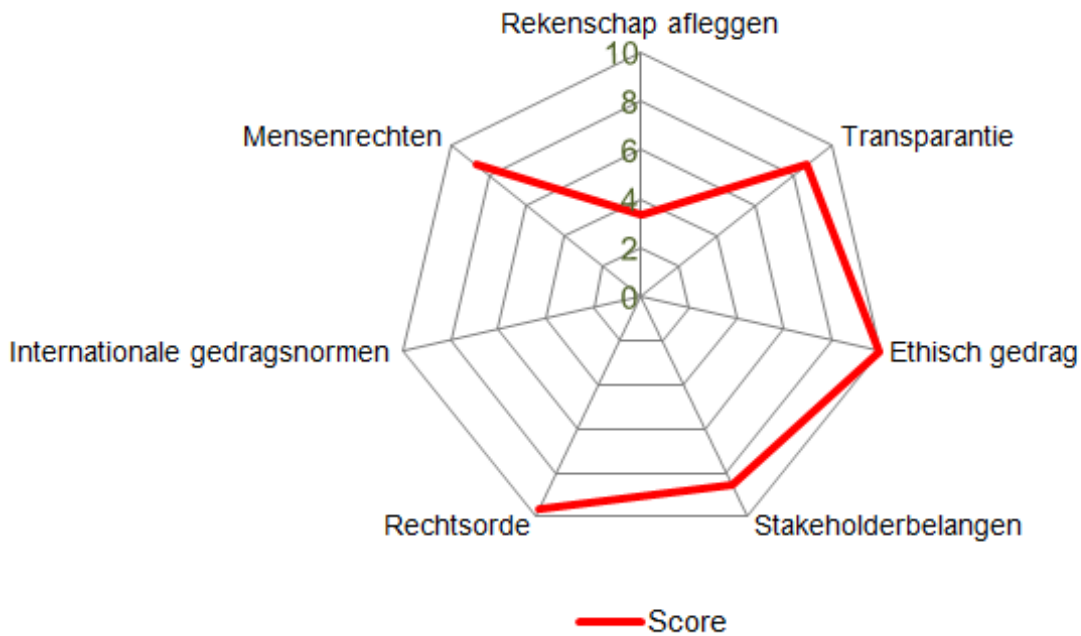
Organisatie

ASN Installaties is een installatiebedrijf gericht op de installatie, service en onderhoud van cv-ketels, geisers, (pellet)kachels, (zonne)boilers en zonnepanelen. Ook verzorgt u veiligheidskeuringen, energielabels en energieprestatieadviezen. In totaal worden zo'n 16.000 klanten bediend, waaronder met name particulieren, gemeenten en stichtingen. Het bedrijf was tot maart 2011 onderdeel van energieleverancier Eneco (eerder Gasbedrijf Noordoost-Friesland). Nu vormt uw bedrijf een belangrijke uitvoerende schakel tussen Eneco en de regio. U opereert vanuit een bedrijfsverzamelgebouw (met Eneco, Joulz). Er is een tweede handelsonderneming (locatie Houtkolk) opgericht, gericht op zonne-energie. Naar de toekomst toe blijft service en onderhoud voor ASN Installaties belangrijk. U wilt meer inzicht in uw vergrijzend klantenbestand, nieuwe duurzame producten/diensten ontwikkelen en investeren in scholing van medewerkers.

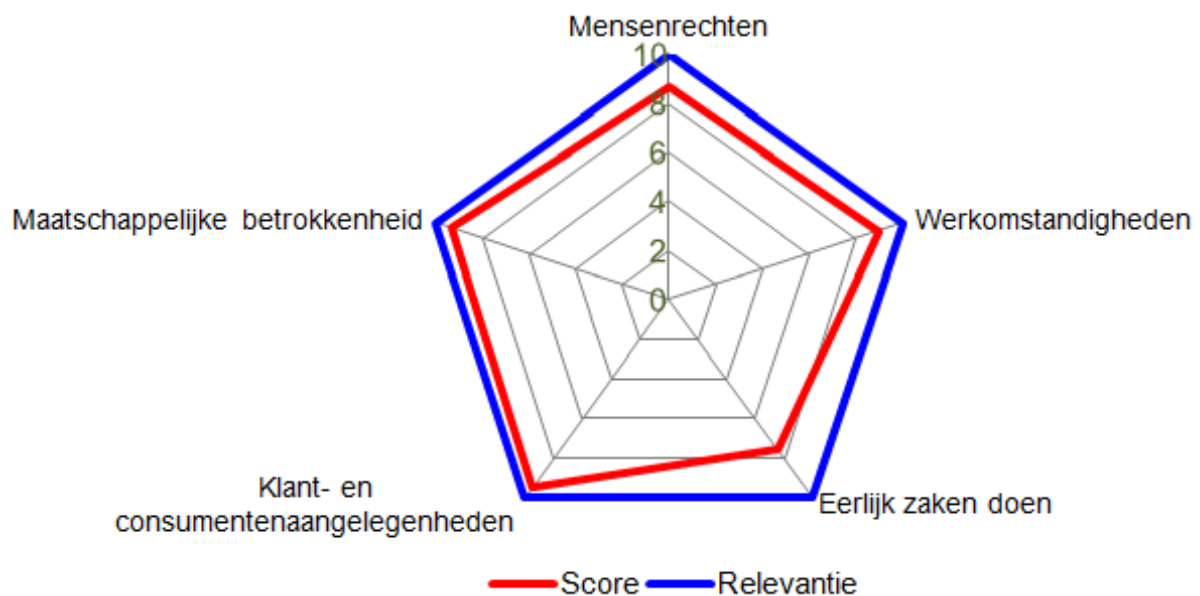
Het interview voor deze DuOn-scan is gehouden met Corinna Scharringhausen (directrice) en Lilian Bakker, medewerker marketing en communicatie.



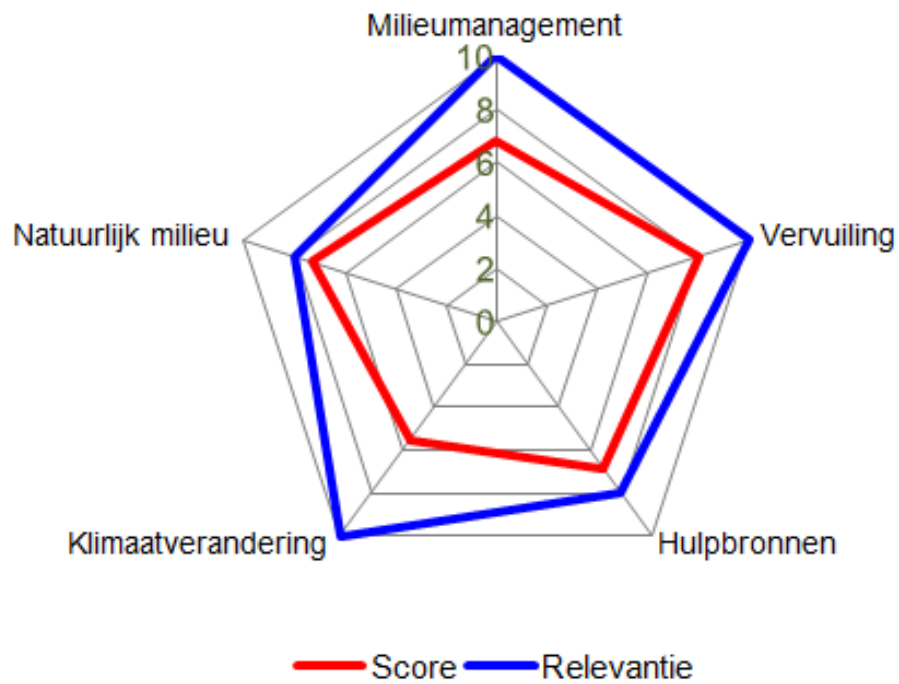
Behoorlijk bestuur



People



Planet



Profit

