



Referentiematrix

NEN-ISO 26000

Laurentius Ziekenhuis
Roermond

April 2015

Dit rapport wordt één keer per twee jaar herzien en indien nodig aangepast.



Voorwoord

In deze referentiematrix gaan we in op het reilen en zeilen van ons ziekenhuis op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. We staan open voor de kritische blik van menigeen. Zo laten we patiënten en bezoekers de kwaliteit van onze dienstverlening beoordelen. Medewerkers geven aan wat goed gaat en wat beter kan in ons ziekenhuis. Ons werkgeverschap is extern getoetst en we zijn er trots op ook dit jaar weer het predicaat Top Employer te mogen voeren. Ook de zorgverlening laten we beoordelen. Op dit belangrijke terrein is het Keurmerk Seniorvriendelijk Ziekenhuis één van de verschillende accreditaties en erkenningen.

Heden ten dage speelt maatschappelijke verantwoordelijkheid een steeds grotere rol. Wij zijn ons ervan bewust dat maatschappelijk verantwoord ondernemen een grote toegevoegde waarde heeft. De kernactiviteit van ons ziekenhuis is het verlenen van uitstekende medisch-specialistische zorg. Zorg die inhoudelijk van goede kwaliteit is en efficiënt en klantgericht is georganiseerd.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid krijgt bij deze uitstekende medisch-specialistische zorg een steeds prominentere rol. Om deze reden hebben wij als ziekenhuis de MVO zelfverklaring opgesteld. Met deze zelfverklaring geven wij een onderbouwing en uitwerking van de gemaakte keuzes ten aanzien van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid op de volgende gebieden:

- ✓ Onderscheiden en toepassen van de zeven principes van MVO;
- ✓ Identificeren en betrekken van stakeholders;
- ✓ De zeven MVO kernthema's en de 37 MVO-onderwerpen;
- ✓ Integratie van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen de organisatie.

Wij zijn trots dat wij deze zelfverklaring bezitten. Hierbij gaat dank uit naar al onze medici, medewerkers én vrijwilligers. Hun inzet draagt ertoe bij dat wij met elkaar onze patiënt maatschappelijk verantwoorde zorg bieden zoals wij allemaal voor ons zelf wensen: met aandacht, respect, optimisme en deskundigheid.

drs. F.L.A. Korver MBA
Voorzitter Raad van Bestuur a.i.



Deskundigheid

Aandacht

Respect

Optimisme



Inhoud

1. Inleiding & scope	3
2. MVO vragen	4
Respect voor de belangen van stakeholders	6
Respect voor de rechtsorde	7
Respect voor internationale gedragsnormen	7
Respect voor mensenrechten	9
Stakeholders identificeren	9
Het betrekken van stakeholders	12
Bepalen van relevantie	14
Bepalen van de significantie	15
Prioriteren van MVO onderwerpen	16
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	20
Visie, missie, beleid en strategie	21
Ontwikkelen van draagvlak en competenties	21
Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	22
Communicatie en rapportage	22
Rapporteren over MVO	25
Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	25
Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	26
Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	27





1. Inleiding & scope

Het Laurentius Ziekenhuis is een modern algemeen ziekenhuis met 1600 medewerkers en ruim 100 medisch specialisten. Kwaliteit van zorg, patiëntgerichtheid, maar zeker ook een goede relatie met onze partners in de regio staat voorop. Dat betekent dat Laurentius deskundig, zorgvuldig en ambitieus is in alles wat we doen. Het ziekenhuis is volop in beweging met betrekking tot veranderprocessen.

Het Laurentius Ziekenhuis is gevestigd op de Mgr. Driessenstraat 6 6043 CV te Roermond. De kernactiviteit van het Laurentius Ziekenhuis is algemene ziekenhuiszorg bieden in de regio Midden-Limburg. Verder verleent het Laurentius Ziekenhuis uiteraard ook medisch specialistische zorg aan patiënten uit andere gebieden binnen of buiten Nederland.

Kernwaarden

Laurentius geeft mensen de aandacht die zij verdienen. Laurentius wil de patiënten het gevoel geven dat ze welkom zijn, een sfeer van gastvrijheid creëren, alle aandacht en aandachtigheid geven die hen toekomt. Patiënten zijn bij Laurentius geen ‘nummers’ maar mensen.

Laurentius biedt patiënten moed en steun, zodat zij zich gesterkt voelen om de gevolgen van hun ziekte of aandoening te dragen. Patiënten moeten zich in goede handen voelen, vertrouwd en op hun gemak. Het optimisme dat Laurentius uitdraagt betekent niet dat onrealistische informatie wordt gegeven, maar wel dat patiënten en hun naasten vooral worden gewezen op de mogelijkheden in plaats van de beperkingen.

Deskundigheid mag van Laurentius verwacht worden in alle geledingen van de organisatie. Die deskundigheid is niet alleen een waarborg voor veilige zorg die patiënten wordt geboden, maar ook een stimulans voor de eigen organisatie om te blijven werken aan scholing en ontwikkeling van de medewerkers.

Respect is de basis van het handelen van Laurentius. Deze waarde vraagt een openheid voor de eigenheid en het bijzondere van het

individu en van de situatie. Respect komt naar voren in het respecteren van iemands privacy, zowel ruimtelijk, fysiek, als met betrekking tot de informatie over iemand. Ook Laurentius, als medisch specialisten en medewerkers, verdienen gelijkheid en respect van patiënten en bezoekers.

Dienstverlening

Het verlenen van uitstekende medisch-specialistische zorg is de kern van de bedrijfsfilosofie van Laurentius. Excellente basiszorg betekent het uitmuntend aanbieden van de meest voorkomende medisch-specialistische zorg die inhoudelijk van goede kwaliteit is, efficiënt en klantgericht georganiseerd. Ook met een prijs/kwaliteitverhouding die aantrekkelijk is voor verzekeraars. Laurentius is geen opleidings- of topklinisch centrum en die ambitie heeft Laurentius ook niet. Voor zorg die Laurentius niet biedt, wil het ziekenhuis verwijzingen naar andere partijen goed regelen. Deze portaalfunctie houdt in dat alle patiënten de noodzakelijke medische specialistische zorg bij of via Laurentius krijgen.

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dient te worden verankerd in alle bedrijfsprocessen. Omdat Laurentius een maatschappelijke organisatie is, zijn veel besluiten en processen hier al op gericht. Bij veel activiteiten wordt een afweging gemaakt tussen verschillende stakeholderbelangen: de belangen van de patiënten staan voorop.

ISO 26000

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor MVO. Hiermee kan Laurentius op vrijwillige basis verantwoording afleggen over de wijze waarop zij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt. ISO 26000 helpt om maatschappelijke verantwoordelijkheden te bepalen en heeft verschillende doelstellingen om Laurentius te ondersteunen bij de implementatie van MVO.



2. MVO vragen

Het afleggen van rekenschap

Het afleggen van rekenschap betekent dat een organisatie verantwoording aflegt over de effecten die zij heeft op de maatschappij, de economie en het milieu. Dat een organisatie hierop mag worden aangesproken en hierop in gaat.

Vraag 1

Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.

Wij leggen rekenschap af over:

- ✓ De effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten;
- ✓ De maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen;

Toelichting/voorbeelden:

Wij leggen op verschillende manieren rekenschap af aan onze stakeholders over de impact van onze activiteiten op de maatschappij, de economie en het milieu. Onder andere via:

- ✓ Jaarverslagen;
- ✓ Klanttevredenheids- en medewerkerstevredenheidsonderzoek;
- ✓ De website;
- ✓ Reguliere contact- en communicatiemomenten met stakeholders;
- ✓ Persberichten en artikelen;
- ✓ Overleg met derden zoals inspecties.

Bronnen:

- ✓ www.lzr.nl
- ✓ Intranet Laurentius (niet publiek beschikbaar)
- ✓ Jaarverslag (op de website beschikbaar)
- ✓ Kwaliteitscertificaten (zichtbaar op de website)

Transparantie

Transparantie betekent dat een organisatie laat zien wat haar beleid, besluiten en activiteiten zijn en welke invloed deze hebben op de maatschappij en het milieu.

Eigendomsinformatie hoeft niet openbaar te worden gemaakt. Hetzelfde geldt voor vertrouwelijke informatie of informatie waarmee wettelijke, commerciële of privacy verplichtingen kunnen worden geschonden.

Vraag 2

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.

Wij zijn transparant over:

- ✓ Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;
- ✓ Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft;
- ✓ De manier waarop besluiten tot stand komen;
- ✓ Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij de functies horen in het kader van de besluitvorming;
- ✓ Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;
- ✓ Hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd;
- ✓ Onze MVO-prestaties op significante onderwerpen;
- ✓ Onze financiële prestaties;
- ✓ Waar onze financiële middelen vandaan komen;
- ✓ De gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en - activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij het milieu enz.);
- ✓ Wie wij als onze stakeholders beschouwen;
- ✓ De manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd;
- ✓ Hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie;
- ✓ Kwaliteitscontroles.



Deze informatie is:

- ✓ Openbaar en gemakkelijk beschikbaar
- ✓ Begrijpelijk voor onze stakeholders
- ✓ Tijd, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Bronnen:

- ✓ Jaarverslag (op de website beschikbaar)
- ✓ Jaarrekening (op de website beschikbaar)
- ✓ <http://www.lzr.nl>

Toelichting/voorbeelden:

Indicatoren zijn er veel en talrijk in de zorg. Wij vinden transparantie en verantwoording over de behaalde resultaten essentieel. We zijn niet voor niets uitgeroepen tot een van de meest transparante ziekenhuizen in Nederland. (Jaarverslag 26)

Ethisch gedrag

Een organisatie hoort zich ethisch te gedragen. Dit betekent dat een organisatie oprecht, rechtvaardig en integer is. Deze waarden vertalen zich in zorg voor mensen, dieren en milieu. Ook heeft een organisatie aandacht voor de effecten van haar gedrag op haar stakeholders.

Vraag 3

Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- ✓ Maken onze kernwaarden en principes bekend;
- ✓ Richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstremgeling);
- ✓ Benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000;
- ✓ Bemoedigen het naleven van deze normen aan;
- ✓ Maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers);
- ✓ voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- ✓ stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- ✓ stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles;
- ✓ herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat of conflicteert met ethisch gedrag aan;



- ✓ leven internationaal erkende normen van ethisch gedrag bij medisch onderzoek na;
- ✓ respecteren het welzijn van dieren;

Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?

- ✓ Gedragscode, Het Laurentius Ziekenhuis hanteert de Zorgbrede Governancecode. Er zijn geen uitzonderingen die gemaakt worden op de code, evenmin wordt de code afwijkend uitgelegd.
- ✓ Klokkenluidersregeling, ziet toe op het melden van onregelmatigheden van zeer ernstige aard of van misstanden die gebaseerd zijn op een redelijk vermoeden van een wantoestand waarbij een groot maatschappelijk belang in het geding is. De Klokkenluidersregeling biedt zowel de mogelijkheid om intern als extern een melding te doen.
- ✓ Beleid of standaard voor ethisch gedrag, namelijk de huisregels die gelden binnen Laurentius.

Toelichting/voorbeelden:

Binnen onze organisatie zijn er medewerkersbijeenkomsten en de ondernemingsraad (OR) heeft achterban bijeenkomsten. Daarnaast is er ook nog sprake van de Verpleegkundige Advies Raad (VAR). De VAR is een vertegenwoordiging van alle verpleegkundigen van het Laurentius Ziekenhuis en bestaat uit zeven leden. Deze leden worden gekozen door de verpleegkundigen zelf. Nog een andere vertegenwoordiging binnen ons ziekenhuis is de Cliëntenraad. De cliëntenraad is de wettelijke afvaardiging van de cliënten in het Laurentius Ziekenhuis, en is gespreks- en onderhandelingspartner in het overleg met de Raad van Bestuur. De cliëntenraad bekijkt en volgt de veranderingen en beleidsvoorstellen nauwlettend met het oog op het welzijn van de cliënten. De raad kan gevraagd en ongevraagd advies geven over voorgenomen besluiten die te maken hebben met het patiënten belang.

Respect voor de belangen van stakeholders

Stakeholders zijn organisaties of personen die worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van een organisatie. Daarom hebben zij belang bij de activiteiten en besluiten van een organisatie. Organisaties horen deze belangen mee te wegen bij het maken van beslissingen.

Vraag 4

Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- ✓ Weten wie onze stakeholders zijn;
- ✓ Erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- ✓ Onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;
- ✓ Hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- ✓ Wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- ✓ Houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben;

Toelichting/voorbeelden:

Middels een stakeholder analyse is inzicht verkregen in de stakeholders. Deze zijn onderverdeeld naar belang en invloed waarbij een onderscheid is gemaakt tussen: enabling relaties, input relaties, output relaties en normatieve/overige relaties. Stakeholders die een belangrijke partij zijn voor Laurentius of waar Laurentius een grote invloed op heeft worden betrokken bij de activiteiten en besluiten van Laurentius.



Respect voor de rechtsorde

Het respecteren van de rechtsorde betekent dat een organisatie de relevantie wet- en regelgeving naleeft, ook het naleven van deze wetten en regels niet of beperkt worden gehandhaafd. Het naleven van wet- en regelgeving geldt voor alle rechtsgebieden waarin een organisatie actief is.

Vraag 5

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- ✓ Stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- ✓ Treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn;
- ✓ Informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;
- ✓ Beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving;

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Conformeert zich aan de cao
- ✓ Laurentius is Top Employer Cure & Care 2015
- ✓ Er vinden audits plaats door interne en/of externe experts.

Respect voor internationale gedragsnormen

Niet in alle gevallen garandeert wetgeving dat het milieu of de maatschappij voldoende wordt beschermd. Een organisatie behoort daarom zoveel mogelijk de internationale gedragsnormen te respecteren.

Vraag 6

Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- ✓ Respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen;
- ✓ Heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd;
- ✓ Proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen;
- ✓ Voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties;

Toelichting/voorbeelden:

Aan alle geldende wetgevingen wordt door ons voldaan en dit wordt ook van derden die zaken doen met Laurentius verwacht.

Wij ontwijken risicosituaties met betrekking tot mensenrechten door zaken te doen met bedrijven binnen de Europese Unie. Op deze manier wordt de kans op schending van mensenrechten verkleind.



Top Employer Cure & Care

Op 12 februari 2015 maakte het Top Employers Institute de resultaten bekend van zijn jaarlijks onderzoek op de een groot aantal werkgevers en hun arbeidsomstandigheden in Nederland. Laurentius is één van degenen die de exclusieve certificering Top Employers Cure & Care 2015 heeft mogen ontvangen. Hiermee hebben wij het keurmerk voor de 4^e achtereenvolgende keer ontvangen.

Het jaarlijkse internationale onderzoek van het Top Employers Institute erkent werkgevers wereldwijd: bedrijven die uitstekende arbeidsvoorwaarden bieden, ondersteuning geven voor de ontwikkeling van talent op alle niveaus binnen het bedrijf en ernaar streven om de arbeidsomstandigheden constant te verbeteren.

De deelnemende bedrijven moeten allemaal een uitgebreid proces doorlopen: het internationale HR Best Practices Onderzoek van het Top Employers Institute. Ter waarborging van de validiteit worden alle antwoorden door een onafhankelijke partij aan een audit onderworpen. Dit betekent dat de uitstekende arbeidsomstandigheden van Laurentius door onderzoek zijn bewezen, hetgeen ons een plaats binnen de gecertificeerde Top Employers heeft opgeleverd.

Het Top Employers Institute beoordeelt wat Laurentius als werkgever aanbiedt aan de hand van criteria over opleiding, beloning, organisatiecultuur en persoonlijke ontwikkeling. Het Laurentius Ziekenhuis heeft de Top Employers certificering ontvangen omdat haar personeelsbeleid op alle criteria de vereiste minimumwaarden heeft overstegen. Als gecertificeerd Top Employer kan Laurentius een jaar lang met trots het exclusieve keurmerk dragen.





Respect voor mensenrechten

Dit principe houdt in dat een organisatie de Universele verklaring van de Rechten van de Mens erkent, respecteert en waar mogelijk bevordert. Deze rechten gelden voor ieder mens op de wereld.

Vraag 7

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- ✓ Respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties;
- ✓ Ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;
- ✓ Maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;
- ✓ Respecteren de internationale gedragsnormen;

Toelichting/voorbeelden:

Ons ziekenhuis is niet betrokken bij activiteiten die het genot van dergelijke rechten schenden, belemmeren of beletten. Wij voorzien mensen in het recht op gezondheid door medische zorg te verlenen en geïnteresseerde te voorzien van informatie middels voorlichtingsbijeenkomsten.

Stakeholders identificeren

Vraag 8

Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?

De stakeholders zijn voor het ziekenhuis als geheel vanuit verschillende invalshoeken in kaart gebracht. Per invalshoek is gekeken welke stakeholders van belang zijn en welke relatie zij hebben tot het ziekenhuis.

Vraag 9

Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

De stakeholders van Laurentius zijn onderverdeeld onder vier relaties, namelijk: enabling, input, output, normatieve en overige relaties.

Enabling relaties (voorwaarde scheppende stakeholders)

- ✓ *Brancheorganisaties zorg*
Zij behartigen de belangen van hun leden op zorginhoudelijk, economisch en sociaal vlak. Ze onderhandelen over de arbeidsvoorwaarden.
- ✓ *Banken & financiers*
De banken en financiers voorzien Laurentius van financiële middelen.
- ✓ *Zorgverzekeraars*
De zorgverzekeraars stellen eisen waaraan Laurentius moet voldoen. Zij zijn geldschieters en houden mede het ziekenhuis draaiende.
- ✓ *Wetenschappelijke verenigingen*
Professionals van het ziekenhuis zijn lid van diverse wetenschappelijke- en beroepsverenigingen.
- ✓ *Ministerie VWS*
Het ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport is verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving op het gebied van ziekenhuiszorg.



- ✓ *Adherentiegebied*
Voor de bewoners uit de regio is Laurentius het preferente ziekenhuis voor in ieder geval de acute zorg. Daarnaast zijn bewoners als vrijwilliger of als bezoekers tijdens evenementen betrokken bij het ziekenhuis.
- ✓ *Samenwerkende ziekenhuizen*
Samenwerkende algemene ziekenhuizen en STZ ziekenhuizen (opleidingsziekenhuizen). Daarnaast de samenwerking met topklinische ziekenhuizen.
- ✓ *Werkgevers- & werknemers verenigingen*
Deze instanties behartigen de belangen van de werkgevers en de werknemers.
- ✓ *Landelijke/provinciale/lokale overheden*
De bestuurders van deze overheden bepalen de wetgeving waaraan Laurentius dient te voldoen.
- ✓ *Internationale stakeholders*
Er zijn medisch specialisten die - op eigen initiatief en kosten - samenwerken met buitenlandse partners op het gebied van kennisdeling- en uitwisseling.

Input relaties (input leveren primaire proces)

- ✓ *Overige geïnteresseerde*
Mensen uit de regio die gebruik maken van de faciliteiten die het ziekenhuis biedt. Het betreft hierbij: restaurant, pinautomaat, Wi-Fi, publieksavonden en dergelijke.
- ✓ *Doorverwijzers eerste lijn/VVT-sector*
Een uitstekende relatie met de eerstelijns doorverwijzers is van levensbelang, deze doorverwijzers zorgen dat patiënten naar Laurentius komen. Het betreft hierbij huisartsen en verloskundigen.
- ✓ *Patiënten/Cliënten*
De patiënt vormt het bestaansrecht van het ziekenhuis. De patiënt is de gene die medische hulp krijgt.
- ✓ *Naasten van patiënten*
Naasten van de patiënt zijn een belangrijke factor. Wanneer naasten ontevreden zijn, zullen zij een klacht indienen en mogelijk kunnen zij ook de patiënt beïnvloeden bij de ziekenhuis keuze.

- ✓ *Medewerkers*
De kwaliteit van het zorgproces wordt bepaald door alle medewerkers samen. Het betreft hierbij vaste-, flexibele medewerkers en vrijwilligers.
- ✓ *Specialisten*
De specialisten zijn een belangrijke factor binnen Laurentius. Zij hebben de kennis en kunde om patiënten te voorzien van de medische hulp die zij nodig hebben.
- ✓ *Zorgverzekeraars*
De zorgverzekeraars stellen eisen waaraan het ziekenhuis moet voldoen. Zij zijn geldschieters en houden mede het ziekenhuis draaiende.
- ✓ *(Medische) toeleveranciers*
Het betreft hierbij alle leveranciers van het Laurentius Ziekenhuis. Al deze leveranciers leveren een bepaalde vorm van input voor de processen van Laurentius.

Output relaties (output ontvangen primaire proces)

- ✓ *VVT-sector*
Indien patiënten zijn uitbehandeld in het ziekenhuis kunnen zij worden overgeplaatst naar een verzorgings- of verpleegtehuis.
- ✓ *Patiënten/cliënten*
De patiënt vormt het bestaansrecht van de organisatie. De patiënt is degene die medische hulp krijgt. Wanneer een patiënt niet tevreden is kan hij zich tot allerlei instanties wenden.
- ✓ *Naasten van patiënten*
Naasten van de patiënt zijn een belangrijke factor. Wanneer naasten ontevreden zijn, zullen zij een klacht indienen en mogelijk kunnen zij ook de patiënt beïnvloeden bij de ziekenhuis keuze.
- ✓ *Doorverwijzers eerste lijn*
Een uitstekende relatie met de eerstelijns doorverwijzers is van levensbelang, deze doorverwijzers zorgen dat patiënten naar Laurentius komen. Het betreft hierbij huisartsen en verloskundigen.

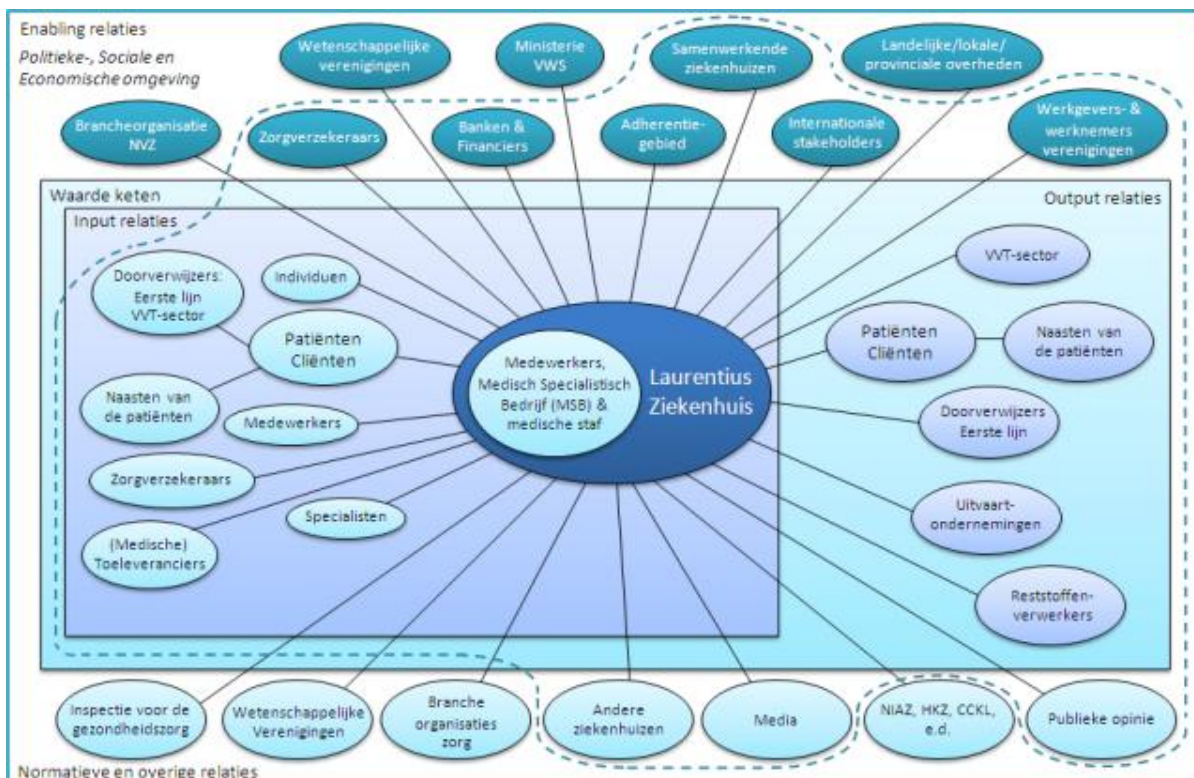


- ✓ **Uitvaartondernemingen**
Laurentius heeft samenwerkingsverbanden met uitvaartondernemingen voor de patiënten die komen te overlijden in het ziekenhuis.
- ✓ **Reststoffenverwerkers**
Het is van belang dat reststoffenverwerkers waar Laurentius mee samenwerkt voldoen aan de strenge wet- en regelgeving. Het betreft hierbij het regulier en speciaal ziekenhuis afval.

Normatieve & overige relaties (stakeholders die het functioneren mogelijk maken)

- ✓ **Inspectie voor de gezondheidszorg**
Deze instantie heeft een toezichthoudende taak met betrekking tot het functioneren van Laurentius.
- ✓ **Wetenschappelijke verenigingen**
Deze verenigingen fungeren voor Laurentius als klankbord, afnemer en leverancier van wetenschappelijke kennis en inzichten.

- ✓ **Branche organisaties zorg**
Zij behartigen de belangen van hun leden op zorginhoudelijk, economisch en sociaal vlak. Ze onderhandelen over de arbeidsvoorwaarden.
- ✓ **Andere ziekenhuizen**
Laurentius vergelijkt zichzelf en wordt door derden vergeleken met collega ziekenhuizen (benchmark). Daarnaast werken zij samen en voorzien ze elkaar van informatie om hoogstaande kwaliteit te leveren.
- ✓ **Media/Publieke opinie**
De media en publieke opinie spelen een belangrijke rol met betrekking tot de positionering en profilering van Laurentius. (identiteit en imago).
- ✓ **NIAZ, HKZ, CCKL e.d.**
Instanties die kwaliteitsmetingen uitvoeren bij Laurentius. Zij kunnen Laurentius certificeren op bepaalde deelgebieden.



Figuur 1 Stakeholders Laurentius Ziekenhuis



Het betrekken van stakeholders

Het betrekken van stakeholders is belangrijk bij het implementeren van MVO. Een organisatie heeft haar stakeholders nodig om te bepalen welke effecten zij ondervinden, wat deze stakeholders van de organisatie verwachten en waaraan de organisatie dus aandacht behoort te geven.

Vraag 10

Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders?

Wij betrekken onze stakeholders om:

- ✓ Inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;
- ✓ Er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd;
- ✓ Er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;
- ✓ Onze MVO-prestaties te beoordelen;
- ✓ Mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- ✓ Aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzicht van stakeholders hebben te voldoen;
- ✓ Transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten);
- ✓ Waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden;

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ De Raad van Bestuur belegt een aantal malen dialoogsessies met interne stakeholders. Hierbij worden beleidsvoornemens in een vroeg stadium met de Raad van Toezicht, het stafbestuur, het ziekenhuismanagementteam, de ondernemingsraad, de cliëntenraad en de verpleegkundige adviesraad besproken in een open sfeer met respect voor ieders inbreng;
- ✓ Er vinden medewerkersbijeenkomsten plaats waar de medewerkers voorzien worden van informatie en zij ook informatie kunnen geven en vragen kunnen stellen;
- ✓ Daarnaast publiceert het Laurentius voor de stakeholders van belang zijnde informatie open en transparant op haar website;
- ✓ Omwonende en overige geïnteresseerde worden betrokken middels informatieavonden waarbij zij worden voorzien van informatie en input kunnen leveren;
- ✓ Contacten met andere stakeholders worden onderhouden per telefoon, e-mail of persoonlijke gesprekken.



Nieuwbouw Laurentius

De contouren van de nieuwbouw van het Laurentius in Roermond worden langzaam zichtbaar. We hopen eind 2015 begin 2016 de deuren van het nieuwe deel te openen, om daarna door te gaan met de renovatie van het oude deel, dat afgerond wordt in het eerste kwartaal van 2018.

Het nieuwe Laurentius is een efficiënt, veilig en comfortabel gebouw, maar bovendien zeer duurzaam; ons Ziekenhuis is beoordeeld via de BREEAM-methode en scoort Very Good. Dit is onder meer te danken aan de toepassing van een energiedak, energiezuinige pompen, energiezuinige ventilatoren en daglichtafhankelijke LED-verlichting met aanwezigheidsdetectie. Er worden zonnecellen toegepast op het dak, die op hun beurt energie leveren voor het ventilatiesysteem. Ook belangrijk is dat de luchtbehandelingkasten overgedimensioneerd zijn, alle drie de kasten draaien op 66 procent, waardoor de weerstand lager is. Dit scheelt een slok op een borrel voor wat betreft het energieverbruik en de kosten.

Vier keer per jaar organiseren we publieksavonden. Hier is iedereen uit de regio die geïnteresseerd is in het ziekenhuis welkom. Er worden verschillende onderwerpen besproken en mensen kunnen hun vragen stellen. De nieuwbouw kan altijd op veel belangstelling van de aanwezigen rekenen. Voor het publiek is alle informatie over onze nieuwbouw, van onze bouwvisie en zorg in de nieuwbouw tot planning en voortgang, ook beschikbaar via een speciale pagina op de website van ons ziekenhuis. Zowel op de publiekswebsite als ook op het intranet voor medewerkers is een button voor actueel bouwnieuws. Via een "bouwcam", bevestigd op de naastgelegen kerk, maken we ook beelden over de voortgang; beelden die tussentijds en na realisering voor een film worden gebruikt.' Daarnaast verstuurt het ziekenhuis regelmatig persberichten en publiceert het in het eigen patiënten- en publieksmagazine "Laurierblad" artikelen over de bouw.

Voor de routing van de ingang naar de beddenkamer is gewerkt met specifieke kleuren en kunst. Daarbij kun je gebruik maken van plaatselijke kunstenaars. Op die manier wordt de band met de stad onderstreept. Het Laurentius is nadrukkelijk een ziekenhuis van de stad Roermond. Maar ook buiten staan het open karakter en het welzijn van de gebouwgebruikers centraal in het ontwerp. Zo wordt de open, optimistische sfeer versterkt door de nieuwe gevels, waarin de horizontale ramen met veel metselwerk uit de bestaande bouw terugkomen. De 'Limburg-factor' komen we opnieuw tegen in de gebruikte materialen. Zo is bijvoorbeeld gekozen voor een steen uit Brunssummer klei en voor Limburgs eiken voor de balies en andere houten onderdelen in het interieur.

FMT Gezondheidszorg 2015 nr. 2



Bepalen van relevantie

Niet alle onderwerpen zijn relevant voor iedere organisatie. Daarom is de eerste stap het bepalen van relevante onderwerpen die voor de organisatie van toepassing zijn. Een onderwerp is relevant als het speelt bij de activiteiten en besluiten, waardoor die effect (kunnen) hebben op stakeholders en/of op duurzame ontwikkeling.

Vraag 11

Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:

- ✓ De eigen activiteiten en besluiten
- ✓ Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie
- ✓ Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

Vraag 12

Welke onderwerpen zijn relevant?

Bij onze organisatie zijn alle onderwerpen relevant, echter in verschillende mate. De relevantie is bepaald middels:

- ✓ De relatie met de eigen activiteiten;
- ✓ De relatie met keten en partners;
- ✓ De relatie met stakeholder verwachtingen en duurzame ontwikkeling.

Hoge mate van relevantie

Behoorlijk bestuur

Mensenrechten

- ✓ Gepaste zorgvuldigheid/duo diligence
- ✓ Het oplossen van klachten

Arbeidspraktijk

- ✓ Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- ✓ Werkomstandigheden en sociale bescherming
- ✓ Sociale dialoog
- ✓ Gezondheid en veiligheid op het werk
- ✓ Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Consumentenaangelegenheden

- ✓ Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten
- ✓ Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid
- ✓ Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossing van klachten en geschillen
- ✓ Privacy en gegevensbescherming van consumenten
- ✓ Toegang tot essentiële voorzieningen
- ✓ Voorlichting en bewustzijn

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Gezondheid

Gemiddelde mate van relevantie

Mensenrechten

- ✓ Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten
- ✓ Discriminatie en kwetsbare groepen
- ✓ Burger- en politieke rechten
- ✓ Economische, maatschappelijke en culturele rechten
- ✓ Fundamentele principes en arbeidsrechten

Milieu

- ✓ Voorkomen van milieuvuiling
- ✓ Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Eerlijk zakendoen

- ✓ Anti-corruptie
- ✓ Verantwoorde politieke betrokkenheid
- ✓ Eerlijke concurrentie
- ✓ Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
- ✓ Respect voor eigendomsrechten

Consumentenaangelegenheden

- ✓ Duurzame consumptie

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Betrokkenheid bij de gemeenschap
- ✓ Opleiding en cultuur
- ✓ Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden
- ✓ Creëren van welvaart en inkomen
- ✓ Maatschappelijke investeringen



Lage mate van relevantie

Mensenrechten

- ✓ Vermijden van medeplichtigheid

Milieu

- ✓ Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering
- ✓ Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Ontwikkeling en toegang tot technologie

Bepalen van de significantie

Nadat de lijst met relevante onderwerpen is vastgesteld, bepaalt een organisatie welke van deze onderwerpen het meest significant zijn.

Vraag 13

Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?

- ✓ De mate waarin het onderwerp effect heeft op uw stakeholders en duurzame ontwikkeling;
- ✓ Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp;
- ✓ De mate van bezorgdheid van uw stakeholders over het onderwerp;
- ✓ De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp;
- ✓ Huidige eigen performance vs wet- en regelgeving en benchmarks.

Vraag 14

Bepalen van de significantie

Hoge mate van significantie

Behoorlijk bestuur

Arbeidspraktijk

- ✓ Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- ✓ Werkomstandigheden en sociale bescherming
- ✓ Gezondheid en veiligheid op het werk
- ✓ Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Consumentenaangelegenheden

- ✓ Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten
- ✓ Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid
- ✓ Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossing van klachten en geschillen
- ✓ Privacy en gegevensbescherming van consumenten
- ✓ Voorlichting en bewustzijn



Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Gezondheid

Gemiddelde mate van significantie

Mensenrechten

- ✓ Het oplossen van klachten
- ✓ Discriminatie en kwetsbare groepen
- ✓ Burger- en politieke rechten
- ✓ Fundamentele principes en arbeidsrechten

Arbeidspraktijk

- ✓ Sociale dialoog

Milieu

- ✓ Voorkomen van milieuvervuiling
- ✓ Duurzaam gebruik van hulpbronnen
- ✓ Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering
- ✓ Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden

Eerlijk zakendoen

- ✓ Anti-corruptie
- ✓ Verantwoorde politieke betrokkenheid
- ✓ Eerlijke concurrentie
- ✓ Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen

Consumentenaangelegenheden

- ✓ Duurzame consumptie
- ✓ Toegang tot essentiële voorzieningen

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Betrokkenheid bij de gemeenschap
- ✓ Opleiding en cultuur
- ✓ Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden
- ✓ Creëren van welvaart en inkomen
- ✓ Maatschappelijke investeringen

Lage mate van significantie

Mensenrechten

- ✓ Gepaste zorgvuldigheid
- ✓ Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten
- ✓ Vermijden van medeplichtigheid
- ✓ Economische, maatschappelijke en culturele rechten

Eerlijk zakendoen

- ✓ Respect voor eigendomsrechten

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Ontwikkeling en toegang tot technologie

Prioriteren van MVO onderwerpen

Na het bepalen van de meest relevante en significante thema's en onderwerpen, stelt een organisatie daarin prioriteiten. Prioriteiten worden onder meer gesteld op basis van ambitieniveau van een organisatie en door haar huidige prestaties op een onderwerp. Op basis van de gekozen prioriteiten kunnen actieplannen worden opgesteld.

Vraag 15

Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?

- ✓ Uw prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen.
- ✓ Effectiviteit op lange termijn.
- ✓ Belang van stakeholders of het realiseren van eigen doelen.
- ✓ Kosten implicaties bij uitstel van de actie
- ✓ Eenvoudig in te voeren en motiverend voor de eigen medewerkers.

Vraag 16

Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Hoge mate van prioriteit

Mensenrechten

- ✓ Het oplossen van klachten

Arbeidspraktijk

- ✓ Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- ✓ Gezondheid en veiligheid op het werk
- ✓ Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek
- ✓ Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten
- ✓ Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid
- ✓ Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossing van klachten en geschillen
- ✓ Privacy en gegevensbescherming van consumenten
- ✓ Toegang tot essentiële voorzieningen
- ✓ Voorlichting en bewustzijn



Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Gezondheid

Gemiddelde mate van prioriteit

Behoorlijk bestuur

Mensenrechten

- ✓ Discriminatie en kwetsbare groepen
- ✓ Burger- en politieke rechten
- ✓ Economische, maatschappelijke en culturele rechten
- ✓ Fundamentele principes en arbeidsrechten

Arbeidspraktijk

- ✓ Werkomstandigheden en sociale bescherming
- ✓ Sociale dialoog

Milieu

- ✓ Voorkomen van milieuvuiling
- ✓ Duurzaam gebruik van hulpbronnen
- ✓ Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering
- ✓ Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden

Eerlijk zakendoen

- ✓ Anti-corruptie
- ✓ Verantwoorde politieke betrokkenheid
- ✓ Eerlijke concurrentie
- ✓ Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
- ✓ Respect voor eigendomsrechten

Consumentenaangelegenheden

- ✓ Duurzame consumptie

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden
- ✓ Creëren van welvaart en inkomen
- ✓ Maatschappelijke investeringen

Lage mate van prioriteit

Mensenrechten

- ✓ Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)
- ✓ Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten
- ✓ Vermijden van medeplichtigheid

Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

- ✓ Betrokkenheid bij de gemeenschap
- ✓ Opleiding en cultuur
- ✓ Ontwikkeling en toegang tot technologie

Vraag 17

Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?

MVO zal een prominentere plek gaan innemen in het strategisch beleid voor de komende jaren. MVO zal worden benoemd in het organisatiebeleid om zo MVO verder uit te dragen de organisatie in.

Er zal meer aandacht worden besteed aan de dialoog met stakeholders. We zullen ons meer gaan verdiepen in MVO bij onze stakeholders en invloed op hun uitoefenen inzake MVO.

Inkoopvoorwaarden zullen worden aangescherpt m.b.t. mensenrechten, om schending van dergelijke rechten te voorkomen.

Vraag 18

Toelichting op prioriteitsstelling.

Bij de prioritering is rekening gehouden met de vijf criteria die zijn benoemd bij vraag 15. De beoordeling van deze criteria is gecombineerd met de mate van relevantie en significantie om vervolgens te bepalen binnen welk tijdsbestek actie noodzakelijk is.

Vraag 19

Geef aan welke stakeholders- en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:

De relevante onderwerpen zijn bepaald door vanuit verschillende invalshoeken binnen het ziekenhuis in kaart te brengen welke onderwerpen als relevant, significant en prioritair worden ervaren. Hierbij is tevens rekening gehouden met beleidstukken die in samenwerking met externe stakeholders zijn opgesteld, bijvoorbeeld zorgverzekeraars.



Vraag 20

Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?

De organisaties die zich binnen de invloedssfeer bevinden voorzien het ziekenhuis van producten en informatie en verwijzen patiënten door naar het Laurentius Ziekenhuis.

Concreet betreft het hierbij:

- ✓ Andere ziekenhuizen
- ✓ Werkgevers- en werknemersverenigingen
- ✓ Zorgverzekeraars
- ✓ (Medische) toeleveranciers
- ✓ Doorverwijzers eerste lijn en VVT-sector

Naast organisaties heeft Laurentius ook invloed op de medewerkers, vrijwilligers, specialisten, patiënten, naasten van patiënten, omwonenden en bewoners van het adherentiegebied.

Vraag 21

Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties?

- ✓ Door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden.
- ✓ Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen.

- ✓ Door het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders
- ✓ Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren.
- ✓ Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten.
- ✓ Door het opstarten van een lobby en het gebruik van relaties met media.
- ✓ Door het promoten van goede voorbeelden.
- ✓ Door samen met leveranciers, klanten en branchegeenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken.

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Tijdens de nieuwbouw is duurzaamheid van groot belang. Er wordt samengewerkt met partijen die meewerken aan het behalen van de gestelde duurzaamheidsdoelen.
- ✓ In het huis-aan-huis blad dat Laurentius verspreid in het adherentiegebied wordt aandacht geschonken aan de maatschappelijke verantwoorde aspecten van de nieuwbouw.
- ✓ In de media wordt de duurzame nieuwbouw van Laurentius benoemd.



Duurzame sloopwerkzaamheden

Op het terrein van Laurentius ziekenhuis wordt druk gewerkt aan de uitvoering van de sloopwerkzaamheden ten bate van de nieuwbouw. De komende weken worden het voormalige gebouw van de Technische dienst en de voormalige Linnenservice gesloopt. Duurzaamheid is een belangrijke waarde in het nieuwbouwplan van Laurentius. We houden daar ook rekening mee bij de sloop. Duurzaam slopen wil zeggen dat tal van sloopmaterialen een nieuwe bestemming krijgen en gerecycled worden.

Duurzaam slopen

Sommige materialen krijgen zelf een artistieke invulling! Houten vensterbanken en kozijnen zullen via het sloopbedrijf worden geleverd aan een kunstenaar die deze gebruikt om te verwerken in vintage meubels. Planken uit het dakbeschot van de voormalige linnenservice gaan naar Frankrijk waar ze worden hergebruikt voor het vervaardigen van champagnekisten.

Andere materialen en hun bestemming zijn o.a.:

- Het rest hout zal worden gebruikt in de vezelplaatindustrie voor het vervaardigen van o.a. spaanplaten.
- Alle metalen worden verwerkt in de metaalindustrie. IJzer voor staalproductie, koper, aluminium, lood en zink voor nieuwe producten in de bouw- en installatietechniek als profielen, buizen en platen.
- Al het puin wordt naar een puinbreker gebracht die het klein maakt en het granulaat wordt hergebruikt met name in de wegenbouw als wegfundering.

Roermond, 14 oktober 2013



Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')

Vraag 22

Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?

- ✓ Kwaliteitssystemen (afdeling beleidsondersteuning);
- ✓ Het voldoen aan relevante wetgeving wordt gewaarborgd;
- ✓ Kwaliteit audits;
- ✓ Financiële prestaties te monitoren;
- ✓ Klanttevredenheidsonderzoeken;
- ✓ Medewerkerstevredenheidsonderzoeken;
- ✓ Omwonende bijeenkomsten.

Vraag 23

Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?

- ✓ De ontwikkelingen in de zorgsector worden nauwlettend in de gaten gehouden.
- ✓ Middels het cliënten panel worden wensen van de maatschappij inzichtelijk.
- ✓ Het uitvoeren van Prospectieve Risico Inventarisaties.

Vraag 24

Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie?

- ✓ Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen;
- ✓ Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen;
- ✓ Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele organisatie te integreren;
- ✓ Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering;
- ✓ Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.

Toelichting/voorbeelden:

- ✓ Nieuwe medewerkers ontvangen bij indiensttreding richtlijnen op het gebied van houding/gedrag;
- ✓ Organisationsbeleid;
- ✓ Gedragscode;
- ✓ Continue waarborgen van de PDCA-cyclus;
- ✓ Mogelijke risico's worden in kaart gebracht en gemonitord middels Prospectieve Risico Analyses.

Vraag 25

Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

Negatieve effecten op de maatschappij kunnen voortkomen uit de drukte die een ziekenhuis met zich meebrengt. Er komen veel auto's waardoor CO2 uitstoot plaats vindt en eventuele parkeeroverlast kan plaats vinden. Geluidsoverlast kan ook een negatief effect zijn door bijv. ambulances en de werkzaamheden op de nieuwbouw. Een negatief effect op het milieu is het specifiek ziekenhuisafval dat niet kan worden hergebruikt. Negatieve effecten proberen wij zo veel mogelijk te voorkomen.



Visie, missie, beleid en strategie

Vraag 26

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- ✓ Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie.
- ✓ Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie.
- ✓ Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag.

Toelichting:

Maatschappelijke verantwoordelijkheid is indirect opgenomen in het beleid van de organisatie, echter wordt het nog niet concreet benoemd onder de noemer MVO. Dit zal als actiepunten worden meegenomen.

Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Vraag 27

Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en buiten de organisatie?

Wij houden ons bezig met het creëren van draagvlak en bewustwording middels overleg tussen leidinggevende, het management en de raad van bestuur en raad van toezicht. Er vinden werkbijeenkomsten plaats tussen medewerkers en hun leidinggevende. In de toekomst zullen interne en externe stakeholders een grotere rol spelen op het gebied van MVO binnen onze organisatie.

Geef aan of u hierbij aandacht heeft besteed aan:

- ✓ Het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en -onderwerpen.
- ✓ De betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Vraag 28

Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?

De kennis op het gebied van MVO is vergroot middels de zelfverklaring en het onderzoek dat eraan vooraf is gegaan. De documentatie van de zelfverklaring en het onderzoek is openbaar gemaakt waardoor men meer inzicht heeft gekregen in MVO. Daarnaast wordt MVO in de toekomst opgenomen bij het opleidingsplan en bijbehorende opleidingsbegroting. Voor de functies worden competentieprofielen opgesteld, ook hierbij zal MVO een plek gaan innemen.



Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Vraag 29

Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

Wij hebben aspecten van maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in de besturingsprocessen, systemen en procedures echter worden deze niet als zodanig benoemd.

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd: Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen.

- ✓ Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten.
- ✓ Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur.

Toelichting:

Laurentius constateert dat hier ruimte is voor verdere groei van het MVO beleid. In de komende plan periode zal MVO een prominentere plaats krijgen in het strategisch meerjarenplan.

Communicatie en rapportage

Vraag 30

Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?

- ✓ Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde.
- ✓ Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- ✓ Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders
- ✓ Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- ✓ Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.
- ✓ Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- ✓ Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

Toelichting:

De communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid vindt plaats middels jaarverslagen en overige interne/externe documenten. Naast verslaglegging vinden er publieksavonden plaats voor geïnteresseerde en omwonende. Daarnaast wordt ook op onze website gecommuniceerd over MVO binnen ons ziekenhuis.



Vraag 31

Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

- ✓ In vergaderingen en gesprekken met stakeholders.
- ✓ Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren.
- ✓ Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie.
- ✓ Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO.
- ✓ Publiekscommunicatie over noodgevallen, zowel vooraf als tijdens een noodgeval.
- ✓ Consumenteninformatie via producten.
- ✓ Artikelen over MVO in tijdschriften of nieuwsbrieven.
- ✓ Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten.
- ✓ Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen.
- ✓ Openbare maatschappelijke verslagen.

Toelichting/voorbeelden:

In vergaderingen en gesprekken met stakeholders wordt MVO ter sprake gebracht en wordt er geïnventariseerd wat er voor elkaar betekend kan worden op dit vlak. Hierbij wordt rekening gehouden met de interesses en expertise van stakeholders.

Interne communicatie over MVO vindt plaats in besprekingen maar ook via nieuwsbrieven en intranet. In de toekomst zal MVO een prominenter plaats gaan innemen in deze gesprekken.

De website van Laurentius biedt veel informatie. De website wordt gebruikt voor publicatie van nieuwsberichten en speciale persberichten. Eventuele externe artikelen e.d. worden ook bij de nieuwspagina gepubliceerd. Naast deze informatie kan een patiënt ook informatie over behandelingen e.d. vinden. Deze informatie kan men ook inwinnen in het ziekenhuis zelf. Hier worden folders aangeboden of kan een afspraak met een arts worden ingepland.



Vrijwilligers

In het Laurentius Ziekenhuis werken niet alleen betaalde krachten. Er wordt ook dankbaar gebruik gemaakt van vrijwilligers, die inmiddels op veel afdelingen onmisbaar zijn. Onze vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het klantgericht werken binnen Laurentius. Met vrijwilligerswerk wil Laurentius kansen bieden aan mensen die (maatschappelijk) actief in de samenleving willen zijn, zoals bijvoorbeeld mensen voor wie de afstand tot de arbeidsmarkt (nog) te groot is. Vrijwilligerswerk kan soms dienen als eerste opstap naar betaald werk en het is in ieder geval van belang om mensen weer (meer) te laten participeren in de samenleving. Ook jongeren, allochtonen en mensen die met pensioen gaan, zijn potentiële doelgroepen voor het verrichten van vrijwilligerswerk en biedt hen (andere) ontlooiingskansen.

Alle vrijwilligers zijn zichtbaar aanwezig en dragen herkenbare en representatieve kleding (verstrekkt door Laurentius) en badge. Vrijwilligers mogen geen informatie over behandelingen aan patiënten geven en hebben geheimhoudingsplicht over alles wat ze waarnemen tijdens hun vrijwilligersactiviteiten in het Laurentius Ziekenhuis. De privacy van de patiënt staat altijd voorop.

Vrijwilligers vervoeren patiënten van de verpleegafdelingen naar onderzoek en behandelafdelingen. Daarnaast worden ook patiënten opgehaald van de opname en worden ze begeleid naar de afdeling waar ze moeten zijn. Hieronder valt ook het naar buiten begeleiden van moeder en kind van de kraamafdeling. Tussendoor kunnen vrijwilligers helpen bij het ontmoetingsplein. Bij het ontmoetingsplein worden patiënten die van de vervoer-ontvangstservice gebruik maken opgevangen. De vervoer-ontvangstservice wordt eveneens uitgevoerd door vrijwilligers. Patiënten krijgen de mogelijkheid om thuis te worden opgehaald en weer naar huis te worden gebracht. Deze patiënten worden opgevangen door de host(ess) bij het ontmoetingsplein in de centrale hal en dan verder geholpen naar de gewenste afdeling. Tussen de ritten door zal de chauffeur zich eveneens bezig houden met de werkzaamheden van de host(ess).

Door het gehele ziekenhuis serveren de vrijwilligers koffie/thee aan patiënten/familie na overleg met de verpleging. Nadat de koffie/thee rondes zijn verzorgd worden de vuile kopjes opgehaald en vervolgens naar de afwaskeuken gebracht. Indien patiënten lange wachttijden ervaren in de wachtkamer zal een vrijwilliger hun regelmatig bezoeken.

Voor de jonge patiëntjes van 0 t/m ongeveer 10 jaar oud is de vrijwilliger het aanspreekpunt in de speelkamer. De vrijwilliger reikt spelmateriaal aan voor zowel kinderen in de speelkamer als wel aan kinderen die op de kamer moeten blijven en voert spelactiviteiten uit met kinderen.

Op de afdelingen verzorgen de vrijwilligers de maaltijdverzorging bij de patiënten. Daarnaast bieden vrijwilligers op de afdelingen de krant aan (tegen betaling) en het gratis Laurierblad. Iedere zondag wordt op de verpleegafdelingen door een vrijwillige communie-uitdeler de H. communie naar de patiënten (die daaraan behoefte hebben) gebracht.

Ongelooflijk wat je van patiënten soms in een paar minuten tijd te horen krijgt. Een heel levensverhaal soms. Dan merk je hoe belangrijk het is om een luisterend oor voor patiënten te hebben.

(Truus Peerenboom, Vrijwilliger)



Rapporteren over MVO

Vraag 32a

Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag?

- ✓ Ja, MVO is opgenomen in het jaarverslag. In de toekomst zal er een apart verslag omtrent MVO worden opgesteld.

Vraag 32b

Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over:

- ✓ Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's
- ✓ Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's
- ✓ Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage
- ✓ Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt.

Vraag 32c

Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

- ✓ De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie. (Kleine organisaties verstrekken doorgaans minder informatie, bespreken minder onderwerpen en hebben een kleiner toepassingsgebied dan grote organisaties).
- ✓ Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren. (Het is de verwachting dat organisaties die meer ervaring hebben met rapporteren, in staat zullen zijn meer in detail te rapporteren dan organisaties die hiermee pas net starten.)

Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

Vraag 33a

Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

- ✓ Nee

Vraag 33b

Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?

- ✓ Rechtstreeks discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan.
- ✓ Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen.
- ✓ Formele procedures voor klachtenbehandeling.
- ✓ Bemiddelings- en arbitrageprocedures.
- ✓ Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles.



Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Vraag 34

Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

- ✓ Feedback van stakeholders;
- ✓ Uitvoeren van benchmarks;
- ✓ Meten met behulp van indicatoren;
- ✓ Interne/externe audits.

Geef aan of voor deze monitoring de volgende punten gelden:

- ✓ De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en het belang van de activiteiten.
- ✓ De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn.
- ✓ De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

Vraag 35

Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?

De beoordeling op relevante thema's en onderwerpen vindt plaats door de afdeling beleidsondersteuning. Hierbij wordt rekening gehouden met de prestaties binnen de verschillende afdelingen.

Heeft u zich daarbij de volgende vragen gesteld:

- ✓ Zijn de beoogde doelen behaald?
- ✓ Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- ✓ Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- ✓ Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- ✓ Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- ✓ Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

Vraag 36

Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?

Wij hebben medewerkers, vrijwilligers en specialisten van het ziekenhuis betrokken. Daarnaast zijn de inspectie voor de gezondheidszorg en overige inspecties die Laurentius beoordelen, zorgverzekeraars en de cliëntenraad betrokken. Door de inspecties, zorgverzekeraars en cliëntenraad te betrekken worden tevens de patiënten betrokken, aangezien zij de belangen van de patiënten behartigen. In de komende periode zal meer aandacht worden besteed aan het betrekken van stakeholders.



Vraag 37a

Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

- ✓ Een duidelijk overzicht van al onze stakeholders.
- ✓ Er is meer bewustwording gecreëerd binnen het management.
- ✓ Het management zal deze bewustwording verder gaan uitdragen het ziekenhuis in.
- ✓ Actiepunten benoemd die geïmplementeerd zullen worden.

Vraag 37b

Welke doelen zijn nog niet bereikt?

MVO zal worden opgenomen in het strategisch beleid voor de komende jaren. Door deze opname in het beleid zullen diverse actiepunten in de komende jaren worden gerealiseerd.

Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten

Vraag 38

Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?

- ✓ De nieuwbouw is BREAAAM gecertificeerd
- ✓ We beschikken over verschillende keurmerken omtrent ziekenhuiszorg. In de centrale ontvangsthal worden de behaalde keurmerken getoond op de wand.

Keurmerken van patiëntenverenigingen

- ✓ Kwaliteitszegel dermatologie
- ✓ Patiëntenwijzer blaaskanker
- ✓ Patiëntenwijzer bloed- en lymfklierkanker
- ✓ Patiëntenwijzer darmkanker
- ✓ Patiëntenwijzer longkanker
- ✓ Patiëntenwijzer prostaatkanker
- ✓ Pluim voor vruchtbaarheidzorg
- ✓ Roze lintje borstkanker
- ✓ Seniorvriendelijk ziekenhuis
- ✓ Smiley voor dagbehandeling kinderen - brons
- ✓ Smiley voor kinderafdeling - brons
- ✓ Smiley voor kraamafdeling - brons
- ✓ Spataderkeurmerk
- ✓ Sterren voor Apneuzorg - 3 sterren
- ✓ Stoma Zorgwijzer
- ✓ Urine Stoma Zorgwijzer
- ✓ Vaatkeurmerk
- ✓ Zorg voor borstvoeding

Keurmerken van zorgverzekeraars

- ✓ Achmea pluscertificaat heupvervanging
- ✓ Achmea pluscertificaat knievervanging
- ✓ Achmea pluscertificaat ouderenzorg
- ✓ Achmea pluscertificaat patiëntervaringen
- ✓ CZ goede zorg bij blaasverwijdering
- ✓ CZ voldoende zorg bij borstkanker
- ✓ Menzis Topzorg predikaat amandelen
- ✓ Menzis Topzorg predikaat borstkanker
- ✓ Menzis Topzorg predikaat darmkanker
- ✓ Menzis Topzorg predikaat heupartrose met heupprothese
- ✓ Menzis Topzorg predikaat liesbreuk



- ✓ Menzis Topzorg predikaat meniscus
- ✓ Menzis Topzorg predikaat prostaatanker
- ✓ Menzis Topzorg predikaat slaapapneu
- ✓ Menzis Topzorg predikaat staar

Algemene keurmerken

- ✓ CCKL-accreditatie laboratorium
- ✓ HACCP-certificaat voeding
- ✓ ISO 9001 HKZ-certificaat dialyse afdeling
- ✓ ISO 9001- certificering voor de ziekenhuisapotheek en de GDS afdeling.
- ✓ NIAZ-accreditatie ziekenhuis
- ✓ SCAS-certificaat sportgezondheidszorg
- ✓ VMS-accreditatie
- ✓ Top Employers Nederland

Wij zijn ons ervan bewust dat hier nog verbetering valt te behalen. In de toekomst zullen hier dan ook verbeteringen worden doorgevoerd.

Vraag 39

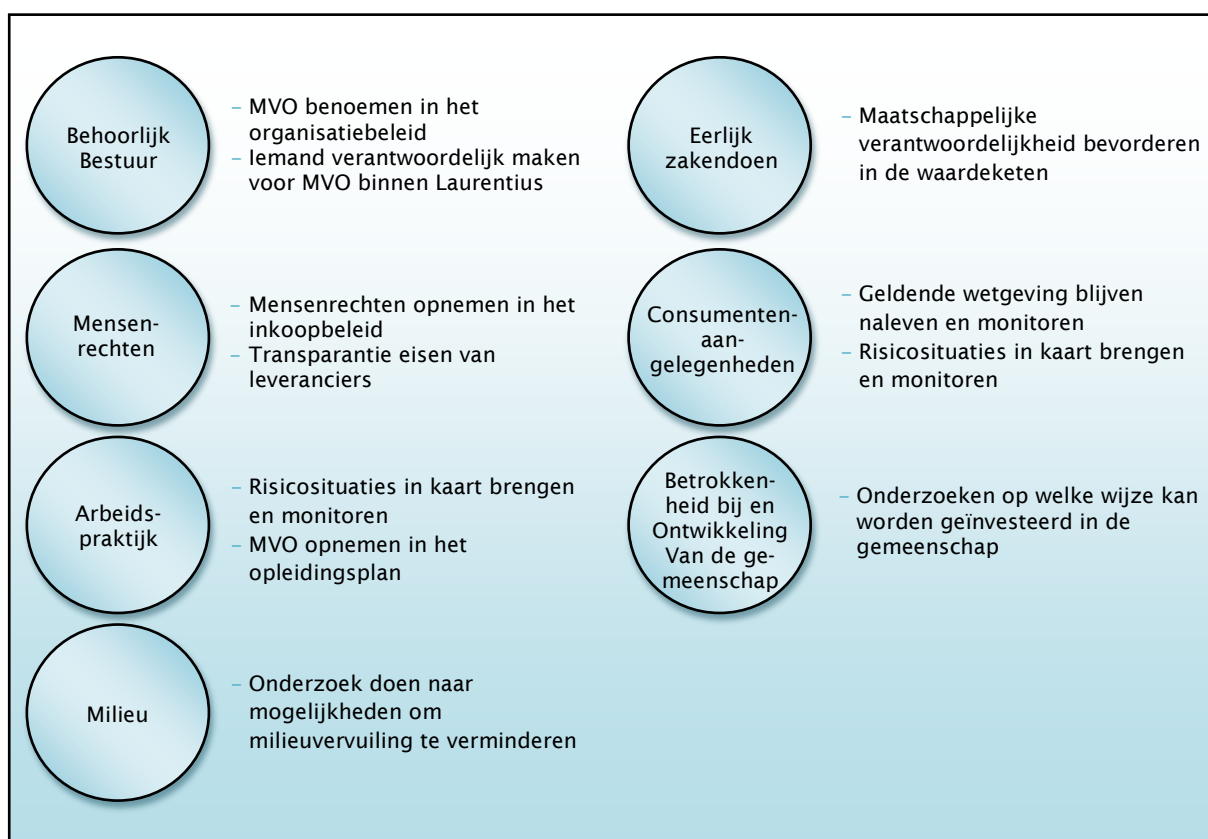
Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

- ✓ Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000
- ✓ Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.
- ✓ Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast.
- ✓ Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken.
- ✓ Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit.
- ✓ Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze.
- ✓ Is goed toegankelijk.

Vraag 40

Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?

- ✓ MVO wordt opgenomen in het organisatiebeleid.
- ✓ Er wordt een actieplan opgesteld met MVO activiteiten die gedurende de komende periode worden doorgevoerd.
- ✓ MVO zal meer worden gecommuniceerd zowel intern als extern.
- ✓ Er zal meer aandacht worden besteed aan het deelnemen aan MVO-initiatieven.



Figuur 2 Actiepunten per thema



Laurentius ziekenhuis Roermond
Mgr. Driessenstraat 6
6043 CV Roermond

Postadres:
Postbus 920
6040 AX Roermond

Telefoon:
0475 - 38 22 22

Algemeen e-mail adres:
Laurentius@lZR.nl

Auteur:
Kim Smeets
Afdeling Beleidsondersteuning

