

# Jaarverslag 2016

## Begrippenlijst

### Bedrijfsmodel

De wijze waarop Facilicom Group continuïteit en toegevoegde waarde levert voor zijn stakeholders en impact heeft op zijn externe omgeving, vooral op klanten. Daarbij probeert Facilicom Group zijn positieve toegevoegde waarde zoveel mogelijk te vergroten en zijn negatieve effecten te verminderen.

### Berekening IF-Factor (zie ook Injury Frequency)

Om een reëel beeld te krijgen of het aantal incidenten/ongevallen met verzuim in relatieve zin nu toe- of afneemt, is het goed om te kijken naar de zogenaamde 'ongevallenfrequentie-index (IF)'. Deze index, afkomstig van het VCA certificaat, is het aantal verzuimongevallen dat in een bepaalde periode plaatsvindt, gedeeld door het aantal arbeidsuren. In formule ziet het er als volgt uit:

$$IF = (A:t) \times 1.000.000$$

A = het aantal verzuimongevallen in een bepaalde periode (meestal een jaar)

t = het totaal aantal arbeidsuren in een bepaalde periode (meestal een jaar)

### CO<sub>2</sub>-footprint

De CO<sub>2</sub>-uitstoot in het betreffende boekjaar. Deze is gebaseerd op de gas- en elektraverbruiken van alle Nederlandse vestigingen en op het brandstofverbruik van het complete wagenpark in Nederland in het betreffende boekjaar.

### Controleverklaring

Een oordeel van de accountant over het getrouwe beeld dat de financiële cijfers geven over het betreffende boekjaar, op basis van een door de accountant uitgevoerde accountantscontrole. In een aparte verklaring is tevens een oordeel opgenomen over de maatschappelijke verslaggeving van Facilicom Group, met alle niet-financiële of duurzaamheidsinformatie.

### Duurzame Inzetbaarheid

Er zorg voor dragen dat medewerkers goed, gezond en gemotiveerd werken waardoor zij ook langer inzetbaar zijn.

### Financieel rendement

De geconsolideerde jaarwinst voor belastingen, interest en afschrijvingen (ebita) ten opzichte de het geconsolideerde jaaromzet, uitgedrukt in een percentage.

### Global Compact-initiatief

Global Compact is een initiatief van de VN om partijen wereldwijd met elkaar te verbinden rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen. Partijen die zich aansluiten bij het Global Compact onderschrijven de 10 principes van het VN-initiatief. Deze gaan over mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieubescherming en corruptiebestrijding.

### Global Reporting Initiative (GRI)

Een raamwerk voor het rapporteren van duurzaamheid met als hoger doel duurzame ontwikkeling te stimuleren.

### Hostmanship

Hostmanship is een praktische filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn.

## **Injury Frequency (IF) (zie ook Berekening IF-Factor)**

De Injury Frequency (IF), ook wel eens ongevallenfrequentie-index genoemd, is het aantal ongevallen met verzuim/werkverlet dat in een bepaalde periode plaatsvindt, gedeeld door het aantal arbeidsuren. Dit is een verhoudingsgetal dat, gemeten over een bepaalde periode, inzicht verschaft in de relatieve toe- dan wel afname van ongevallen met verzuim/werkverlet.

## **Integriteit**

De mate waarin het bestuur en medewerkers van Facilicom Group zich in hun dagelijks werk houden aan in de Bedrijfscode vastgelegde normen, waarden en richtlijnen. Ook houden we ons aan de Code Verantwoord Marktgedrag.

## **Maatschappelijke verslaggeving**

De verslaggeving over de niet-financiële of duurzaamheidsresultaten- activiteiten en vooruitzichten. Facilicom Group neemt dit volledig geïntegreerd op in zijn jaarverslaggeving.

## **Materialiteitsmatrix**

Een visuele weergave van MVO-onderwerpen met betrekking tot waardebeoordeling tussen een organisatie en zijn stakeholders.

## **Mobility Center**

Het Mobility Center biedt ondersteuning bij door- en uitstroom van medewerkers, waarbij de duurzame inzetbaarheid centraal staat. De volgende redenen kunnen van toepassing zijn; overcapaciteit, een andere functie wenselijk is vanwege ziekte of de medewerker een nieuwe stap in zijn carrière wil zetten.

## **MVO**

MVO is de afkorting van Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen. Voor Facilicom Group betekent het de strategische benadering voor duurzaam ondernemen. Dat doen wij met, onder andere, een MVO-beleid met milieu en sociale onderwerpen met meetbare doelstellingen.

## **NPS**

De Net Promotor Score, afgekort NPS, is een manier om de klantenloyaliteit van een organisatie te meten. Om de NPS vast te stellen wordt de respondent gevraagd in welke mate hij/zij een bepaalde organisatie product of dienst aan anderen zou aanbevelen. Respondenten antwoorden op een 0 t/m 10 puntschaal. Dit wordt als volgt gecategoriseerd: Promotors, Passives (passief tevreden) en Criticasters.

## **PPS**

Publiek-Private Samenwerking (PPS) is een samenwerkingsvorm tussen een overheid en een of meer private ondernemingen.

## **PSO – Prestatieladder Socialer Ondernemen**

De PSO is een meetinstrument. Het meet hoeveel uw bedrijf bijdraagt aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie ('socialer ondernemen'). Het doel van de ontwikkelpartners is om via toepassing van de PSO meer mensen duurzaam aan het werk te krijgen. Daarom is de PSO ingericht als een prestatieladder met vier niveaus: een aspirant-status en trede 1, 2 en 3. Bedrijven met een PSO-erkenning dragen meer dan gemiddeld bij aan de werkgelegenheid van kwetsbare groepen. Zij doen dat bovendien kwalitatief op een goede manier.

## **Retentiegraad**

De mate waarin klanten in het volgende boekjaar nog steeds klant zijn van Facilicom Group, uitgedrukt in een percentage.

## **Social Return**

Het leveren van een bijdrage aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

## **Stakeholders**

Een belanghebbende of stakeholder is een persoon of organisatie die invloed ondervindt (positief of negatief) of zelf invloed kan uitoefenen op een specifieke organisatie, een overheidsbesluit, een nieuw product of een project.

## **Transparantiebenchmark**

De Transparantiebenchmark brengt de transparantie in maatschappelijke verslaggeving in beeld. Het is een onderzoek naar de kwalitatieve en kwantitatieve ontwikkeling van maatschappelijke verslaggeving onder de grootste ondernemingen van Nederland.

## **Waardeketen**

De keten van stakeholders in de facilitaire sector, waarin elke stakeholder, middels de inkoop, productie, verkoop en consumptie van goederen en diensten bijdraagt aan diverse economische, sociale en ecologische effecten, zowel positief als negatief, direct en indirect, nu en straks. In het Jaarverslag 2016 heeft Facilicom Group het voor de organisatie specifieke deel van de waardeketen in beeld gebracht voor leveranciers, Facilicom Group zelf en zijn klanten.

## **Ziekteverzuim**

Het aantal formeel vastgelegde verzuimdagen ten opzichte van het aantal contractdagen in het betreffende boekjaar, uitgedrukt in een percentage.