

www.kwa.nl



Duurzaamheidverslag 2013

KWA
bedrijfs adviseurs



Arbo
Bodem
Duurzaamheid
Energie
Geluid
Kwaliteit
Lucht
Milieu
Veiligheid
Water

Colofon

Eindredactie: Ruud van Kolschooten

Ontwerp & productie: Marcel van den Bovenkamp
Amy Keverling Buisman
Ruud van Kolschooten

Samenstelling: Marcel van den Bovenkamp
Amy Keverling Buisman

KWA Bedrijfsadviseurs B.V.
Regentesselaan 2
3800 BM Amersfoort
T: 033 – 422 13 08
E: desk@kwa.nl
www.kwa.nl

MANAGEMENTLETTER


KWA Bedrijfsadviseurs staat midden in de samenleving en kan het meeste bijdragen aan maatschappelijk verantwoord ondernemen door haar klanten te helpen. Zo ondersteunen wij klanten met het verminderen en beheersen van hun milieubelasting (Planet) en het bevorderen van de veiligheid en gezondheid van hun medewerkers (People), door het aandragen van duurzame, effectieve en innovatieve oplossingen.

Hierbij sluiten we aan bij de waarden van onze relaties. Alleen op die manier voegen onze oplossingen/adviezen daadwerkelijk iets toe en creëren we 'shared value'.

Het gaat KWA om het maken van concrete stappen die bijdragen aan de continuïteit van de ondernemingen, zodat wat de klant vandaag maakt, morgen en overmorgen ook mogelijk is.

Door intern met MVO aan de slag te gaan, wordt ook de bewustwording van de externe bijdrage aan MVO gestimuleerd. Verder is in een kennisintensief bedrijf als KWA, het welzijn van onze medewerkers essentieel voor een gezonde onderneming op de lange termijn. Welzijn wordt sterk gestimuleerd en de ontwikkeling van medewerkers staat centraal bij KWA.

In 2013 hebben we extern de focus gelegd op de aansluiting van onze adviesdiensten met de duurzaamheidsactiviteiten van onze klanten. Dit is soms lastig omdat onze contactpersoon bij de klant niet altijd betrokken is bij het duurzaamheidsbeleid. Intern hebben we een grote verbouwing in ons huurpand gerealiseerd. Daarmee is de drempel voor onze informatiebijeenkomsten letterlijk verlaagd (onze vergaderruimten zijn nu op de begane grond gesitueerd) en zijn er maatregelen genomen ter verdere verduurzaming (onder andere spouwmuurisolatie, zuinigere verlichting, etc.).



Jan Knaapen
Algemeen directeur



Ruud van Kolfschooten
Commercieel directeur

KWA IN ÉÉN OOGOPSLAG

KWA zet haar kennisspecialismen in om bedrijven praktisch te helpen bij het duurzaam produceren van producten of diensten

Algemeen

- Meer dan 6,3 miljoen euro omzet
- Solvabiliteit al jaren boven de 40%
- Meer dan 60% van de medewerkers is eigenaar van KWA
- In 2013 circa 500 projecten bij bijna 250 klanten

Milieu

- 187 ton CO₂-uitstoot
- 573.000 zakelijke kilometers
- 20.500 Nm³ gas
- 54.400 kWh elektriciteit
- Jaarlijks 3.000 kWh elektriciteit uit eigen zonnepanelen

Medewerkers

- 62 medewerkers
- Gemiddelde leeftijd 42
- Gemiddelde dienstjaren 10
- Circa 30% vrouw 70% man
- 46% WO-opgeleid
- 41% HBO-opgeleid
- 13% overige opleidingen

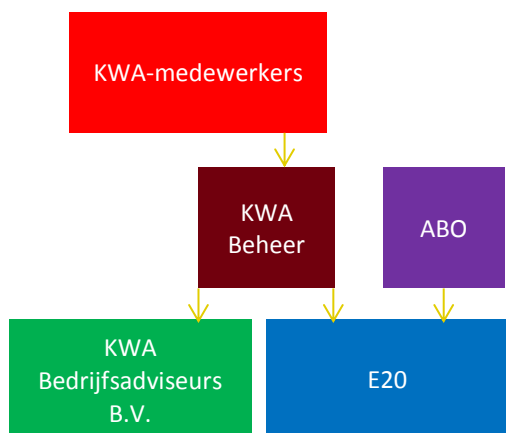
Maatschappij

- KWA deelt kennis via maatschappelijke organisaties
- KWA neemt deel in drie maatschappelijke samenwerkingsverbanden

VOORWOORD

Voor u ligt het duurzaamheidsverslag van KWA Bedrijfsadviseurs B.V. over 2013. Op basis van feedback van een aantal specifiek uitgevraagde stakeholders en een interne bijeenkomst zijn de materiële kwesties bepaald. Alle relevante duurzaamheidskwesties van de organisatie zijn in dit verslag weergegeven. Er wordt beschreven wat KWA in het afgelopen jaar heeft uitgevoerd op het gebied van duurzaamheid en wat de plannen zijn voor de komende jaren. Duurzaamheid is daarbij geen vraag meer, maar vormt een vast onderdeel van onze bedrijfsvoering. Echter, in verhouding tot onze werkzaamheden voor klanten, zijn de interne duurzaamheidskwesties in omvang en impact beperkt. De adviezen die wij geven hebben een veel grotere impact in het kader van duurzaamheid. Onze grootste ambitie ligt ook op dit vlak. Ons motto hierbij is: 'KWA zet haar kennisspecialismen in om bedrijven praktisch te helpen bij het duurzaam produceren van producten of diensten'.

In dit verslag wordt eerst aangegeven wat KWA op het gebied van duurzaamheid voor haar klanten heeft betekend in 2013. Dit wordt toegelicht aan de hand van een aantal praktijkvoorbeelden. Vervolgens worden de interne duurzaamheidskwesties besproken.

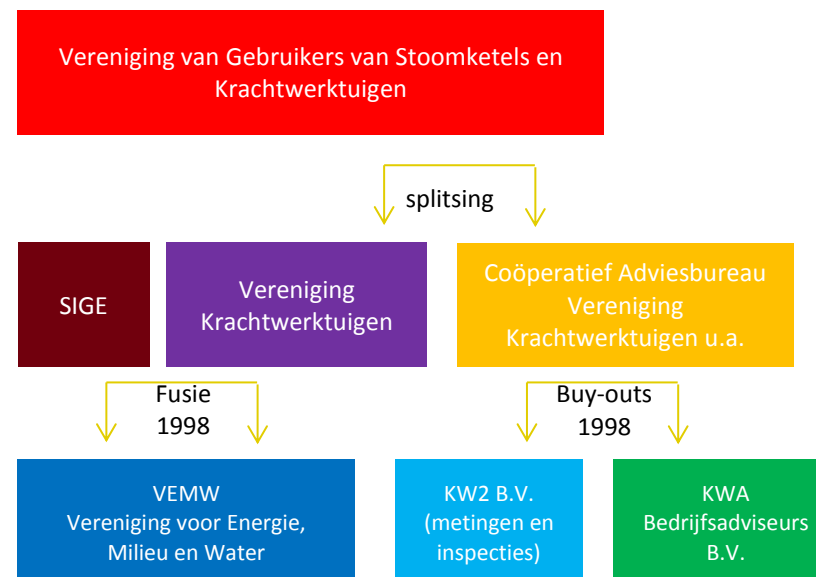


PROFIEL

KWA Bedrijfsadviseurs B.V. is een onafhankelijk adviesbureau, gevestigd in Amersfoort. KWA helpt bedrijven bij het ontwikkelen en realiseren van oplossingen die bijdragen aan het resultaat en de continuïteit van het bedrijf. Daarbij is KWA actief op tien kerncompetenties: arbo, bodem, energie, duurzaamheid, geluid, kwaliteit, lucht, milieu, veiligheid en water. KWA kenmerkt zich door betrouwbare en praktische kennis in te zetten voor langdurige en professionele verbintenissen met onze relaties.

KWA Bedrijfsadviseurs is ontstaan uit de vereniging Krachtwerktuigen, welke opgericht is in 1915. Door de jaren heen zijn we van een energieadviesbureau getransformeerd naar een breed adviesbureau op tien werkvelden.

Onze adviseurs zijn mede-eigenaar van het bedrijf. Daardoor denkt en handelt iedere adviseur als een ondernemer. Ieder van ons is zelf verantwoordelijk voor een goede relatie met uiteindelijk tevreden klanten en voor de best mogelijke resultaten. In Vlaanderen hebben we het energieadviesbureau E20 nv opgericht, samen met de Executes groep van Frank de Palmaenaer (ABO). E20 richt zich op de Belgische markt voor de gebouwde omgeving en de industrie. Dit verslag heeft alleen betrekking op werkzaamheden en activiteiten van KWA in Nederland.



KWA ondersteunt klanten bij duurzaamheid

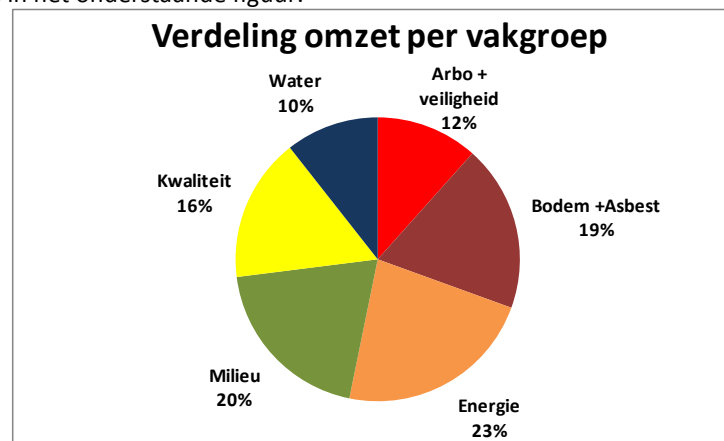
KWA zet haar kennisspecialisten in om bedrijven praktisch te helpen bij het duurzaam produceren van producten of diensten. Het gaat om de samenhang tussen de adviezen en duurzaamheid. KWA symboliseert deze samenhang door een 'kubus'.



Om de adviezen die KWA geeft te plaatsen, verdelen wij de adviezen eerst verticaal per duurzaamheidsontwikkelingsfase van organisaties en daarna horizontaal per duurzaamheidsissue (onze vakgebieden) en adviesdienst.

duurzaam bedrijf	partnerships	allianties	innovatie
strategische integratie	stakeholders	klanten	leveranciers
optimalisatie	efficiency	materiaalgebruik	personeel
risicobeheersing	compliance	management systemen	risicobeoordeling

In het jaar 2013 is de omzet verdeeld over de verschillende vakgroepen, zoals te zien is in het onderstaande figuur.



Projectvoorbeelden

Onze adviezen hebben een grotere impact in het kader van duurzaamheid dan de interne duurzaamheidskwesities. Om hier een indruk van te geven is een aantal projecten beschreven, waaruit naar voren komt hoe KWA op verschillende manieren bijdraagt aan het invullen van duurzaamheid bij onze klanten.

Begeleiding nieuwbouw Slachterij Hutten (strategische integratie)

KWA Bedrijfsadviseurs was al in de ontwerpfase betrokken bij de plannen voor de logistiek, de slachtlijn, utilities, onderhoud en engineering, waarbij duurzaamheid in elke fase is meegenomen. Mede door onze adviezen is het mogelijk dat de nieuwe slachterij van Hutten BREEAM-gecertificeerd wordt, met de kwalificatie excellent. Dit levert niet alleen subsidie op (10% vrije afschrijving op nagenoeg de totale investering over een periode van 10 jaar), maar maakt het geheel natuurlijk gewoon beter door lagere kosten in gebruik.

Het aankomend jaar begeleidt een KWA-adviseur de bouw als commissioning manager, met als taak het bewaken van concept, ontwerp en de duurzaamheid.

Ondersteuning veiligheid Coentunnel (risicobeheersing) 

Na vier jaar bouwen is in 2013 de tweede Coentunnel en de Westrandweg open gegaan voor publiek. Het fileleed is echter pas helemaal achter de rug als de renovatie van de eerste Coentunnel in het najaar van 2014 wordt afgerond. Dan moeten de volgende doelen bereikt zijn:

- betere bereikbaarheid van de noordelijke Randstad
- betere ontsluiting van het westelijk havengebied
- betere doorstroming van het verkeer
- minder verkeersdruk bij de andere tunnels onder het Noordzeekanaal.

Tijdens de bouwfase zijn er nog twee andere doelstellingen van groot belang: het veilig uitvoeren van het project voor en door de medewerkers én een veilig Coentunneltracé voor de weggebruiker. Overlast voor de omgeving wordt zoveel mogelijk beperkt door bijvoorbeeld bepaalde taken, zoals de werkzaamheden vlak voor de openstelling, 's nachts en in het weekend uit te voeren.

Hierbij zijn een goede planning en werkvoorbereiding door alle disciplines (Wegen, Kunstwerken, VTTI en de KAM-afdeling) essentieel. Frequente overlegmomenten, voldoende toezicht op veiligheidkundig gebied en adequaat reageren op eventuele incidenten, leiden tot een succesvolle uitvoering in de praktijk. KWA Bedrijfsadviseurs ondersteunt de Coentunnelorganisatie in het bereiken van deze mooie doelstellingen!

IWIB (strategische integratie) 


Onder begeleiding van KWA Bedrijfsadviseurs heeft het project 'Innovatie Water en Industrie Brabant' (IWIB) het afgelopen jaar (2013) geleid tot een aantal interessante aanknopingspunten voor water- en energiebesparingen en uitwisseling van afvalstromen als grondstoffen.

Het IWIB-project is in 2012 gestart om, door meer samenwerking en kennisuitwisseling tussen publieke en private partijen in de regio Brabant, tot

concrete water- en energiebesparende projecten in de keten te komen. Daartoe organiseerde KWA, samen met koplopers uit de groep, een aantal bijeenkomsten op locatie. Deze bijeenkomsten hebben ertoe geleid dat diverse uitwisselingsmogelijkheden zijn onderzocht.

Het initiatief wordt door de Vereniging Industriewater (VIW) vervolgd. Binnen de Brabantse waterschappen wordt aan het initiatief verder invulling gegeven onder het recent ontwikkelde accountmanagersproces. Verder hebben de VIW en de waterschappen de handen ineen geslagen om samen de mogelijkheden van een soort marktplaats voor reststromen te onderzoeken.

Het traject had kennisuitwisseling en samenwerking tot doel. En dat doel is in het afgelopen jaar zeker bereikt. We hopen dat de samenwerking ook in 2014 en verder succesvol zal zijn.

Borging compliance (risicobeheersing) 

Bedrijven die een duurzaamheidsbeleid hebben, worstelen veelvuldig met de vraag hoe je aantoont dat je in compliance bent én hoe je dit vervolgens borgt. In het kader van ons abonnement voor het bijhouden van wijzigingen in milieu- en arbowet- en regelgeving (MakeClear) komt dit thema altijd op tafel.

KWA heeft bij verschillende bedrijven uit onder andere chemische industrie en afvalverwerkingsbranche, hierin de volgende stap gemaakt door een selectie van wet- en regelgeving uit te werken naar verplichtingen en bijbehorende taken in een zogenaamde borgingsmatrix. Hiermee hebben bedrijven een bruikbare tool in handen om de benodigde compliancetaken gericht uit te zetten bij hun medewerkers. Tijdens externe audits in het kader van ISO 14001 en/of OHSAS 18001 wordt deze toegepaste systematische en aantoonbare werkwijze dan ook gewaardeerd.

Al onze diensten dragen bij aan een duurzame ontwikkeling bij onze klanten. De duurzaamheidsbijdrage is vaak op een bepaald segment gericht en wordt meestal niet expliciet gemaakt in ons eindadvies, omdat dat voor ons zo vanzelfsprekend is. Alternatieven die duurzamer zijn, worden niet altijd benoemd, omdat dat niet tot de opdracht behoort. Van een adviseur mag dit wel worden verwacht. Voor onze klanten heeft dit meerwaarde en kan het helpen bij de duurzaamheidsambities van de klant, waarbij de uiteindelijke keuze altijd aan de klant zelf is.

Doelstelling integratie duurzaamheid in projecten:

KWA streeft er naar dat in minstens 60% van haar adviesdiensten de komende jaren duurzaamheid expliciet is meegenomen in het eindadvies. De duurzaamheidscomponent is minimaal kwalitatief benoemd en is bij voorkeur kwantitatief gemaakt. Eventuele duurzamere alternatieven zijn op hoofdlijn benoemd in het advies.

DUURZAAMHEID BIJ KWA

Dit deel van het verslag beschrijft een actualisatie van de interne duurzaamheidskwesties van 2012. KWA beschouwt haar medewerkers en haar klanten als de meest belangrijke stakeholders van het bedrijf. Zij zijn essentieel voor de duurzame ontwikkeling van de organisatie. Daarnaast zijn de overheid en de omgeving belangrijk. Bij alle activiteiten van KWA staan deze groepen dan ook centraal. De kwesties worden onderverdeeld in drie categorieën: Milieu, Mens en Maatschappij.

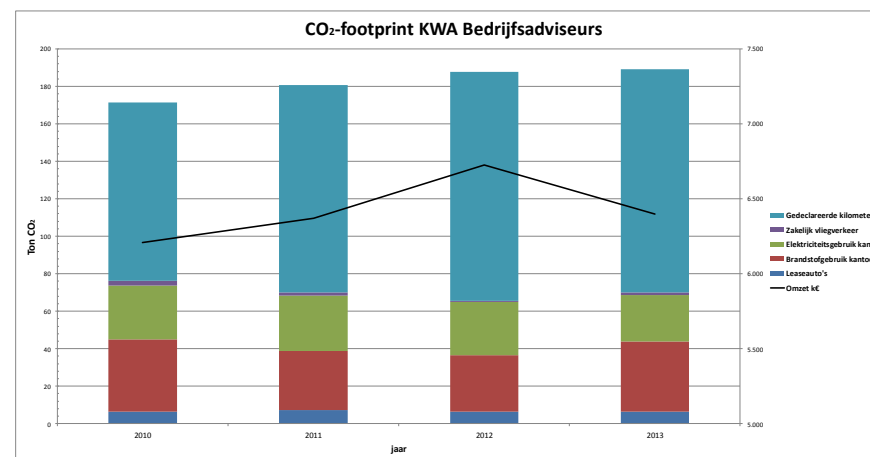
MILIEU

Als adviesbureau is het grootste gedeelte van de impact op milieugebied van KWA te vinden in het zakelijk en woon-werkverkeer. Verder heeft ook de huisvesting een significante impact. KWA probeert zoveel mogelijk rekening te houden met de milieubelasting.

CO₂-footprint

KWA houdt al jaren zicht op de CO₂-footprint van de organisatie. In de volgende kolom is dat weergegeven over de afgelopen vier jaren. Omdat de omvang van de CO₂-footprint sterk afhankelijk is van de omvang van onze activiteiten, is eveneens het omzetverloop over deze jaren weergegeven.

Ondanks onze inspanningen om de CO₂-footprint te verlagen is deze toch licht gestegen in 2013. Dit is hoofdzakelijk veroorzaakt doordat het aardgasgebruik afgelopen jaar hoger lag dan vorig jaar. Voor een deel komt dit omdat 2013 een kouder jaar was. Door een grote verbouwing is het een bijzonder jaar geweest, en is de rest van de stijging lastig te achterhalen. Het elektriciteitsgebruik en de zakelijke wegkilometers zijn wel gedaald.



Transport

KWA Bedrijfsadviseurs bestaat uit 62 adviseurs/medewerkers (eind 2013), waarvan de adviseurs veel op pad zijn naar klanten. Alle adviseurs zijn in het bezit van een eigen auto. KWA bezit 1 bedrijfsauto, die gebruikt wordt door een veldmedewerker.

Door de centrale locatie van het kantoor, op 5 minuten loopafstand van station Amersfoort, worden medewerkers en gasten aangemoedigd om met het openbaar vervoer te reizen. Zo worden de deelnemers van cursussen en informatiebijeenkomsten in hun uitnodiging expliciet gewezen op de goede bereikbaarheid van het KWA kantoor met het openbaar vervoer.

In de afgelopen jaren heeft KWA verschillende initiatieven opgestart om het zakelijk verkeer en het woon-werkverkeer verder te verduurzamen. Zo kunnen de medewerkers bijvoorbeeld sinds 2011 gebruik maken van een deelauto van Greenwheels, gesitueerd op nog geen 50 meter afstand van het kantoor. Hier wordt steeds meer gebruik van gemaakt door de medewerkers. In 2011, 2012 en 2013 bedroeg de afstand afgelegd met een Greenwheels-auto respectievelijk 2.715, 2.933 en 4.678 kilometer.

Het KWA-personeel wordt ook aangemoedigd om het woon-werkverkeer te beperken, door onder andere thuiswerken te faciliteren, een verhuisvergoeding te bieden bij een verhuizing dicht naar het kantoor van KWA en is er een fietsplan. Daarnaast worden er periodiek rijvaardigheidscursussen georganiseerd voor alle medewerkers (om de circa 3 jaar). Afgelopen keer stond de cursus in het teken van 'Het Nieuwe Rijden', met aandacht voor zowel veilig gedrag op de weg als zuiniger rijden.

KWA onderkent het feit dat, alhoewel het gebruik van de Greenwheels-auto de laatste jaren gestegen is, dit maar een klein deel uitmaakt van het totale autogebruik. De totale hoeveelheid zakelijke kilometers worden gecompenseerd via een CO₂-compensatieprogramma van de Climate Neutral Group.

De hoeveelheid zakelijke kilometers zijn bij KWA altijd precies bekend, omdat de werknemers deze declareren bij de administratie. Met welke voertuigen deze werden verreden was echter niet bekend. Aangezien de zakelijke en de woon-werkkilometers een aanzienlijk gedeelte uitmaken van de milieu-impact, is er onlangs een inventarisatie gemaakt van de typen voertuigen die worden gebruikt. In de toekomst volgen hier mogelijk maatregelen uit.

Zo wordt er in 2014 een besluit genomen of er een elektrische auto wordt aanschaf of geleased. Deze elektrische auto wordt dan op het parkeerterrein van KWA geplaatst om te gebruiken door alle medewerkers. Het gebruik van deze auto moet in de toekomst leiden tot minder woon-werkverkeer met de auto en schonere, zakelijke kilometers.

Huisvesting

Het energieverbruik van het kantoor is op te delen in het aardgasverbruik en het elektriciteitsverbruik. Beide verbruiken laten over de jaren een afname zien. Belangrijkste redenen hiervan zijn de maatregelen, getroffen tijdens de verbouwing en doorlopende alertheid op het voorkomen van energiegebruik.



Elektriciteit wordt al jaren groen ingekocht, daarnaast heeft KWA sinds 2009 ongeveer 25 m² aan zonnepanelen op het dak van het gehuurde pand liggen. Deze zonnepanelen leveren jaarlijks circa 3.000 kWh elektriciteit op, die direct aan het elektriciteitsnet van het pand wordt geleverd.

Materialen

De belangrijke impact op het gebied van materialen, komt voor KWA van het gehuurde pand zelf. In 2012 heeft KWA een nieuwe huurovereenkomst afgesloten voor het komende decennium. Een voorwaarde voor het afsluiten van de overeenkomst was voor beide partijen, dat er verbouwd zou worden aan het pand in 2013. Bij de planning en de uitvoering van de verbouwing is duurzaamheid in elke beslissing meegenomen.

Daarnaast houdt KWA zich al enige jaren bezig met duurzame inkoop. In 2014 gaat KWA drie toeleveranciers selecteren, waarmee wij in gesprek gaan over de verduurzaming van hun leveringen.

Voor de lunch worden biologische producten aangeschaft, op dit moment ongeveer 20 procent van de inkoop. Dit wordt waar mogelijk, verder uitgebreid.

Het digitale tijdperk biedt KWA mogelijkheden om de kantooromgeving te verduurzamen. Er is dan ook besloten om met ingang van 1 januari 2013 projectdossiers digitaal te archiveren en geen papieren archief meer bij te houden. KWA streeft ernaar om steeds meer papierloos te werken, door medewerkers bewust te maken van hun papierverbruik en in te zetten op flexibele werkplekken.

Bij de inkoop wordt rekening gehouden met de milieubelasting van papier. KWA koopt alleen papier in dat het ecolabel van Lyreco draagt. Dit betekent dat het papier FSC-gecertificeerd is en dat er rekening wordt gehouden met andere milieucriteria als composteerbaarheid, afbreekbaarheid en levensduur.

Water

Als adviesbureau gebruikt KWA alleen water voor facilitair gebruik. In 2013 bedroeg dit circa 250 m³.

Afval

Aangezien KWA een dienstverlenende organisatie is, wordt er voornamelijk regulier en papierafval geproduceerd. De hoeveelheid afval wordt niet gemeten. De onderstaande gegevens zijn verzameld op basis van berekeningen en aannames over het aantal keren dat containers zijn geleegd en de volheid van deze containers:

- Restafvalstroom: 42.500 liter
- 6.000 kg papier
- 70 kg plastic
- 25 kg klein chemisch afval (batterijen, tl-lampen)

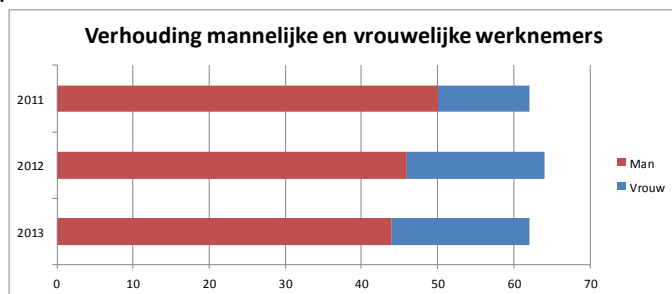
MENS

De medewerkers vormen de kern van KWA. De organisatie steunt op de kennis en kunde van haar medewerkers. Zij zorgen voor de continuïteit van het bureau. Het is de taak van KWA om betrokken te zijn bij de medewerkers, om hen gemotiveerd en duurzaam inzetbaar te houden.

Medewerkersbestand en arbeidsvoorwaarden

Het team van KWA bestond in december 2013 uit 62 medewerkers. De man-vrouwverhouding was 44 tegen 18. Hiermee groeit het percentage vrouwelijke werknemers met de jaren.

Bij KWA wordt er zowel fulltime als parttime gewerkt, variërend van 40 uur tot 17 uur per week. Gemiddeld de helft van de medewerkers werkt parttime. Daarnaast is er de mogelijkheid voor medewerkers om parttime vanuit huis te werken.



Op basis van de zelfstandigheid van medewerkers laat KWA de medewerkers zelf werktijden, pauzes en vakanties inplannen. Op basis van een fulltime contract (40 uur) heeft een medewerker recht op 160 vakantieuren, 32 snipperuren en 80 ATV-uren per jaar. De arbeidsvoorwaarden van KWA worden opgesteld in overleg met de Ondernemingsraad. Elke twee jaar wordt er een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, om de tevredenheid van de medewerkers te peilen.

Uit het in 2013 uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoek bleek de tevredenheid in zijn algemeenheid hoog te noemen: 8,7 op een 10-puntsschaal. Deze tevredenheidwaardering is stabiel in de loop der tijd

Personeelsverloop

Het aantal medewerkers is in 2013 afgenomen met 2 personen. In het afgelopen jaar hebben 4 medewerkers KWA verlaten en zijn er 2 nieuwe medewerkers bij gekomen.

Ontwikkeling en training

De ontwikkeling van de kennis en kunde van de KWA-medewerkers is erg belangrijk voor de organisatie. Met het actueel houden van hun kennis kunnen onze adviseurs sterke adviezen bieden aan de klant. Medewerkers worden dan ook gestimuleerd zich continu te ontwikkelen. Bovendien houdt training de medewerkers enthousiast en gemotiveerd. Ontwikkeling en training zijn belangrijke voorwaarden voor de continuïteit van een adviesbureau.

Gedurende het jaar zijn er diverse bijeenkomsten georganiseerd om kennis te delen en ervaringen uit te wisselen over ons brede werkgebied. Op deze manier zijn onze adviseurs in staat om adequaat bij klanten zaken te signaleren en indien relevant, hen daarbij te ondersteunen.

KWA betreft haar medewerkers bij hun loopbaanontwikkeling door periodiek voortgangs- en functioneringsgesprekken met hen te voeren. Ontwikkelpunten en opleidingswensen zijn hier veel voorkomende gespreksonderwerpen.

Participatie KWA

KWA biedt iedere medewerker de mogelijkheid om mede-eigenaar te worden van het bedrijf. Alle aandelen van KWA zijn in handen van de medewerkers en zorgt voor hoge betrokkenheid bij het bedrijf. Via aandeelhoudersvergaderingen wordt er gediscussieerd over belangrijke financiële beslissingen en de koers van het bedrijf. Uitgangspunt is dat 50 procent van de winst uitgekeerd wordt aan de aandeelhouders en de andere 50 procent aan het hele medewerkersbestand. Eind 2013 hadden 39 van de 62 medewerkers aandelen in het bedrijf.

MAATSCHAPPIJ

KWA staat midden in de maatschappij. Dit heeft niet alleen betrekking op het feit dat ons kantoor midden in een woonwijk is gesitueerd, maar ook op het feit dat KWA zich bewust is van de verschillende stakeholders waarmee we te maken hebben.

Klanten

KWA vindt het belangrijk dat klanten op de hoogte zijn van de ontwikkelingen binnen de markt. Transparantie staat daarom voorop bij ons. Offertes voor adviesdiensten worden altijd duidelijk opgesteld, met daarin gespecificeerd waarvoor uren en kosten worden gemaakt. Prijsstijgingen worden van tevoren bij de klant aangegeven, met een onderbouwing van de redenen. Daarbij streeft KWA korte lijnen met de klant na. Wij hebben geen accountmanagers in dienst, er is direct contact met de uitvoerende adviseur.

Om de belangen van de klant mee te nemen in de adviesdiensten, worden er periodiek klanttevredenheidsmetingen (KTM'S) uitgevoerd. Onze klanten zijn over het geheel genomen erg tevreden over onze prestaties. Tot halverwege 2013 is er gebruik gemaakt van de schriftelijke klanttevredenheidsmeting. De respons op de uitgestuurde KTM's werd steeds lager en daarmee was er onvoldoende informatie om onze prestaties afdoende te kunnen meten. Een overstap op telefonische klanttevredenheidsmetingen in de tweede helft van 2013, leverde ook niet de gewenste resultaten op. Daarom is besloten om in 2014 over te gaan op een digitale klanttevredenheidsmeting.

Net4Kids

Vanaf 2003 sturen wij geen kerstkaarten meer aan relaties, maar doneren we de kosten hiervan aan een goed doel. Vanaf die tijd ondersteunen we jaarlijks een project van Net4kids. Deze organisatie steunt en biedt een breed palet aan kinderpulpprojecten op het gebied van onderwijs (primair tot beroeps), gezondheidszorg, opvang van kinderen, voorzieningen als water & energie en integrale zorg.



Als KWA proberen we altijd projecten te steunen die gaan om de eerste levensbehoeften van mensen en/of enigszins aansluiten bij onze werkgebieden, zoals water en hygiënische voorzieningen, tot de mogelijkheid om scholing te krijgen, dus financiële steun voor de bouw van scholen, de inrichting en, zoals in 2013, lesmateriaal voor een Solar school in Cambodja die IT-lessen geeft aan kansarme kinderen en een slaapvertrek voor een docent in Thailand. Zonder een dergelijke voorziening hebben ze namelijk geen docenten, omdat die grote afstanden moeten afleggen naar een school.

Kennis delen

Een belangrijk onderdeel van duurzaamheid vindt KWA het delen van kennis. Als adviesbureau functioneert KWA tevens als kennispartner. Onze kennis is van belang voor de eigen organisatie, maar zeker ook voor de maatschappij.

Kennis delen doet KWA op vier manieren: onze interne kennisdeelnemingen, onze externe informatiebijeerkomen, het beschikbaar stellen van uren aan haar medewerkers voor deelname aan netwerken en de netwerken waarin KWA zelf deelneemt (voor een overzicht van de netwerken waarin KWA deelneemt, zie: <http://www.kwa.nl/content/netwerken>).

KWA is partner van MVO Nederland en heeft een samenwerkingsverband met Matchpoint Amersfoort en het Utrecht Sustainability Institute.



Matchpoint Amersfoort

De missie van Matchpoint is het activeren van bedrijven om betrokken te ondernemen. Eens in de twee jaar organiseert de stichting een beurs waar vraag en aanbod op het gebied



van maatschappelijk betrokken ondernemen bij elkaar komt. KWA heeft in dit kader een aantal gastlessen verzorgd op basisscholen in de omgeving. De kinderen leerden over isolatie, waterkringlopen en afvalscheiding.

Utrecht Sustainability Institute

Als Vriend van het Utrecht Sustainability Institute (USI) is KWA betrokken bij de initiatieven die vanuit de stichting worden ontwikkeld. Er wordt momenteel gekeken naar manieren waarop KWA en USI meer kunnen samenwerken.



Verslaggevingprincipes

De informatie in dit verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013. Dit verslag wordt jaarlijks uitgebracht; dit is de tweede jaargang.

Reikwijdte

Dit rapport beschrijft de activiteiten van KWA Bedrijfsadviseurs B.V, gevestigd te Amersfoort.

Materialiteit

Dit verslag bevat informatie over de economische, sociale en milieuprestaties van KWA. Met behulp van een materialiteitsmatrix zijn de meeste materiële kwesties van de organisatie geïdentificeerd en geselecteerd. Ook de informatiebehoefte van stakeholders is hierin meegewogen.

Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid

De data voor de gerapporteerde milieu- en sociale prestatie-indicatoren zijn systematisch verzameld en verwerkt. De weergegeven cijfers zijn gebaseerd op gemeten waarden, met uitzondering van de cijfers op het gebied van afval. Deze zijn gebaseerd op inschattingen en berekeningen.

www.kwa.nl



Sterke adviezen voor betere bedrijfsprocessen



KWA Bedrijfsadviseurs B.V.

Regentesselaan 2, Postbus 1526
3800 BM Amersfoort
t 033 – 422 13 08
e info@kwa.nl
i www.kwa.nl