



Afstudeerwerkstuk: Duurzaamheid in de dierenartsenpraktijk

Terry Duetz
Aeres Hogeschool Dronten

Titelpagina

Titel	Duurzaamheid in de dierenartspraktijk
Auteur	Terry Duetz
Opdrachtgevers	- Specialistische Dierenkliniek Utrecht - Dierenartsenpraktijk De Koornwinder
Opleiding	Aeres Hogeschool Dronten AD Veterinair praktijkmanagement
Plaats, datum	Vleuten, 7 juni 2020

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerwerkstuk 'Duurzaamheid in de dierenartsenpraktijk'. Dit afstudeerwerkstuk is geschreven naar aanleiding van het afronden van mijn Associate Degree als veterinaire praktijkmanager aan de Aeres Hogeschool te Dronten. Dit onderzoek is uitgevoerd voor eerstelijnsdierenkliniek dierenartsenpraktijk De Koornwinder en tweedelijnsdierenkliniek De Specialistische Dierenkliniek Utrecht. Beide dierenklinieken willen zich inzetten voor een duurzame bedrijfsvoering. Met deze wens is tot op heden weinig mee gedaan.

Bij deze wil ik ten eerste graag mijn coach Sandra Haven bedanken voor de fijne begeleiding gedurende dit onderzoek. Ten tweede wil ik graag mijn studiegenoot Chayenne Hullegie bedanken voor de talloze keren dat wij hebben overlegd. Ten derde wil ik mijn familieleden bedanken voor de motiverende woorden, het controleren op spelling en het brengen van goede ideeën. Ten slotte wil ik alle huisdiereigenaren bedanken voor het invullen van de enquête. Zonder hun medewerking had ik dit onderzoek niet af kunnen ronden.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
Summary	6
H1. Inleiding.....	7
H2. Aanpak.....	14
H3. Resultaten	16
§3.1 Planet	16
§3.2 Aantoonbaarheid	16
§3.2.1 Managementsystemen	16
§3.2.2 Keurmerken en certificaten.....	17
§3.2.3 Samenwerking	17
§3.3 Mening van de consument	18
§3.4 Maatregelen.....	19
§3.4.1 MVO-Nederland.....	19
§3.4.2 Milieuthermometer zorg.....	22
H4. Discussie	31
H5. Conclusie en aanbevelingen.....	33
Bronvermelding.....	36
Bijlage:	
I. Soorten certificaten en keurmerken MVO	
II. Managementsystemen	
III. Enquête	
IV. Enquêteresultaten	
V. Enquêteresultaat gefilterd per geslacht en leeftijdscategorie	
VI. Samenvatting gesprek met G. Natoewal	
VII. Milieuthermometer eisen opgesplitst in verplicht en extra per instelling	
VIII. Checklist Schriftelijk Rapporteren	

Samenvatting

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), oftewel duurzame bedrijfsvoering, is het leiden van een organisatie door het maken van vrijwillige gebalanceerde keuzes tussen de drie dimensies, ook wel bekend als de drie P's: People, Planet en Profit. Elke sector heeft op verschillende wijze invloed op deze drie dimensies. Zo is de zorgbranche één van de belangrijke sectoren. Om patiënten gezonder te maken gebruiken zorginstellingen veel energie, voedsel en grondstoffen. Daarmee draagt de zorg dus bij aan vervuiling van het milieu. Het belang van MVO wordt ingezien door verschillende organisaties. Zo is er de Green Deal opgesteld door zorginstellingen, overheden en bedrijven. Daarnaast is er een specifiek keurmerk ontwikkeld voor zorginstellingen, genaamd Milieukeur Milieuthermometer Zorg. Naast de dimensie Planet wordt er ook volop gewerkt aan de andere dimensies door het inzetten van bijvoorbeeld een zelfroosterensysteem of het project Excellente Zorg.

Naast de humane zorg is er ook een vergelijkbare zorgsector, namelijk de (huis)dierenzorg. Dierenklinieken dragen vergelijkbare milieulasten als ziekenhuizen. Daarnaast hebben mensen die werkzaam zijn in de (huis)dierenzorg vaak te maken met een veeleisende werkomgeving, stress en oververmoeidheid. Dit kan zowel de mentale als fysieke gezondheid van dierenartsen en assistentes beïnvloeden. Helaas is het belang van MVO nog niet zo doorgedrongen in deze sector. Nederland telt nog geen handvol aan dierenklinieken die zich inzetten om het gebied van MVO. Twee dierenklinieken hebben wel aangegeven zich in te willen zetten voor een duurzame bedrijfsvoering, namelijk eerstelijnsdierenkliniek De Koornwinder en tweedelijnsdierenkliniek De Specialistische Dierenkliniek Utrecht. Maar hoe kunnen eerstelijns- en tweedelijnsdierenklinieken aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) praktisch toepassen? Zo luidt de hoofdvraag van dit onderzoek.

Beide dierenklinieken willen zich voornamelijk inzetten voor de dimensie Planet. Om aantoonbaar aan deze dimensie te werken moest een passend keurmerk of certificaat uitgekozen worden. Door een enquête te verspreiden onder huisdiereneigenaren is bekend geworden dat MVO-Nederland en Milieukeur (Milieuthermometer) het best bekend zijn onder de consument. Er zijn verschillende eisen gesteld voor het behalen van het Milieuthermometer keurmerk. Helaas is dit keurmerk nog niet te behalen door dierenklinieken. Wel kunnen deze toegepast worden in een dierenkliniek. Het advies aan de dierenklinieken is dan ook het aangaan van een samenwerking als partner met MVO-Nederland, waarbij ze gebruik kunnen maken van de eisen zoals gesteld door Milieuthermometer en het netwerk, de deskundigen en andere hulpmiddelen van MVO-Nederland. Hierbij tonen de dierenklinieken vanaf het begin van de samenwerking aan dat ze stappen ondernemen richting een duurzame bedrijfsvoering.

Summary

Corporate Social Responsibility (CSR), also known as sustainable business management, is the leading of an organization by making voluntary and balanced choices between the three dimensions, also known as the three Ps: People, Planet and Profit. Each sector affects these three dimensions in different ways. The human health care sector is one of the important ones. Health care institutions use a lot of energy, food and resources to make patients healthier. With this, the health care contributes to pollution of the environment. The importance of CSR is recognized by various organizations. For example, the Green Deal has been drawn up by health care institutions, governments and other companies. In addition, a specific quality mark has been developed for health care institutions called Milieukeur Milieuthermometer Zorg. Hard work is not only done within the Planet dimension, it is also done within the other dimensions, for example by using a self-scheduling system or the Excellent Care project.

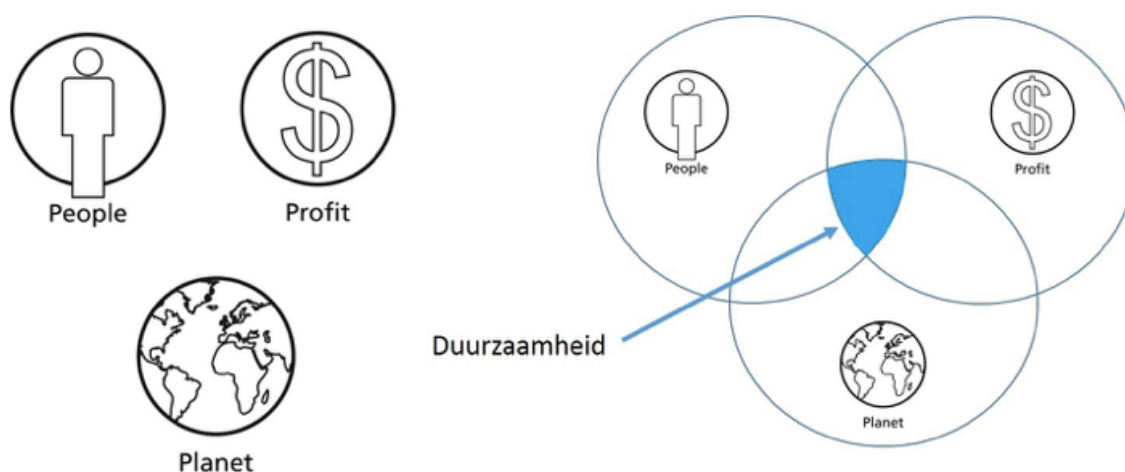
In addition to human health care, there is also a comparable care sector named animal care. Veterinary clinics face comparable environmental costs as hospitals. In addition, people who work in (pet) animal care often have to deal with a demanding working environment, stress and fatigue. This can affect both the mental and physical health of veterinarians and technicians. Unfortunately, the importance of CSR has not yet penetrated this sector. The Netherlands only has a few veterinary clinics who are committed to CSR. Two veterinary clinics have indicated that they want to commit to sustainable business operations named first-line veterinary clinic De Koornwinder and second-line veterinary clinic De Specialistische Dierenkliniek Utrecht. But how can first- and second-line veterinary clinics practically apply corporate social responsibility (CSR)? That is the main question of this research.

Both veterinary clinics mainly want to dedicate to the Planet dimension. In order to show they are working on this dimension, an appropriate quality mark or certificate had to be selected. By distributing a survey among pet owners, it became clear MVO-Nederland and Milieukeur Milieuthermometer Zorg are best known among consumers. Various requirements have been set for obtaining the Milieuthermometer quality mark. Unfortunately, this quality mark cannot yet be obtained by veterinary clinics. However, the requirements can be applied in a veterinary clinic. The advice to veterinary clinics is to enter a partnership with MVO-Nederland so they can use the network, the experts and other tools of MVO-Nederland. In addition, they can use the requirements as set by the Milieuthermometer. The veterinary clinics demonstrate from the beginning of the collaboration that they are taking steps towards a sustainable business management.

H1. Inleiding

Wereldwijd zijn de gevolgen van milieuvervuiling zichtbaar. Met gaten in de ozonlaag, plastic in zeewater, smeltende ijskappen en stervende diersoorten is het onmogelijk nog langer te wachten met het nemen van maatregelen. De urgentie om duurzaam te handelen is hoog (De Zaak, 2019). Zo geeft 53% van de Nederlanders aan het duurzame of maatschappelijke aspect belangrijk te vinden bij de aanschaf van een product of dienst. Dit is iets meer dan de helft van alle Nederlanders en dit aantal stijgt ieder jaar weer (b-open & GfK, 2019). Consumenten begrijpen dus steeds meer wat voor invloed hun keuzes hebben op de wereld, maatschappij en zichzelf. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) wordt daarom door de consument steeds belangrijker gevonden.

MVO oftewel duurzame bedrijfsvoering is het leiden van een organisatie door het maken van vrijwillige, gebalanceerde keuzes tussen de economische aspecten, sociale aspecten en ecologische aspecten van de bedrijfsvoering (Bossink & Masurel, 2013). Het is een manier van ondernemen die niet alleen gericht is op economische prestaties, maar ook op milieuaspect en sociale prestaties. Vanuit deze aspecten zijn drie dimensies ontstaan, ook wel bekend als de drie P's: People, Planet, Profit. People gaat over de sociale dimensie. Hierbij kan gedacht worden aan werknemers, mensenrechten, klanten en concurrenten. Planet gaat over de milieudimensie. Grondstofgebruik, transport en elektriciteit behoren tot deze dimensie. Profit gaat over de economische dimensie. Hierbij kan gedacht worden aan kosten, winst, marktwaarde en marktpositie (De Hoo, Groot, De Jonge, Dommerholt, & Bunders, 2010). Deze drie aspecten hebben verschillen, maar wat duidelijk is, is dat bedrijven die MVO invoeren het over meer hebben dan alleen geld verdienen. Sommige bedrijven leggen de nadruk meer op het personeel en de maatschappij (People), andere meer op het milieubewustzijn (Planet). Daarnaast moeten bedrijven wel geld verdienen (Profit) om voort te bestaan. Om als bedrijf duurzaam te handelen moet er een balans gevonden worden tussen de drie P's (zie figuur één) (Vist ik het maar, 2019).



Figuur 1. De balans tussen de drie P's (Vist ik het maar, 2019)

MVO heeft ook invloed op de houding van consumenten ten opzichte van bedrijven waar ze willen werken, waar ze winkelen, wat ze kopen en welke producten en services ze aan anderen aanraden. Uit een consumentenonderzoek onder 10.000 consumenten blijkt dat 94% van de consumenten meer vertrouwen heeft in bedrijven die maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarnaast vinden consumenten dat MVO voor bedrijven niet langer een nice-to-have maar een must have is. 31% van de consumenten vinden dat organisaties de bedrijfsvoering moeten aanpassen aan de behoefte van de maatschappij en het milieu (CONE communications & Echo research, 2013). Het is dus niet langer de vraag of bedrijven een MVO-beleid moeten invoeren, maar hoe organisaties dit gaan doen. Het invoeren van een MVO-beleid is voor alle ondernemers uit elke sectoren van belang om een bedrijf bestendig te maken voor de toekomst.

Elke sector heeft op verschillende wijze invloed op de maatschappij en het milieu. Zo is de zorgbranche één van de belangrijke sectoren. Op de website van de Rijksoverheid staat het volgende: "Om mensen gezonder te maken gebruiken zorginstellingen en ziekenhuizen veel energie, voedsel en grondstoffen. Daarmee draagt de zorg bij aan vervuiling van het milieu" (Rijksoverheid, sd). C. van Beek (oud-bestuurder van het Radboud Universitair Medisch Centrum) vertelt gedurende een interview hoe de zorg bijdraagt aan de milieubelasting. "Ontzettend veel papier. Echt, als we in de zorg alleen al dubbelzijdig zouden gaan kopiëren, zou dat al enorm veel schelen." Ze noemt het een *paper battle*. Ook beschrijft ze andere redenen waarom er zoveel verbruik is in de zorg: "Bij onderzoeken gebruiken artsen vaak materialen die na eenmalig gebruik in de prullenbak belanden. Bijvoorbeeld een scoop, die artsen gebruiken voor inwendig onderzoek: vroeger werd zo iets gesteriliseerd, en nu weggegooid. Vanuit het oogpunt van efficiency is zo iets te begrijpen, maar het is wel vervuilend. Na je onderzoek ga je wellicht als patiënt naar de apotheek om medicijnen op te halen. Apothekers hebben nu vaak de neiging om een oogje dicht te knijpen als oudere patiënten medicijnen komen halen en geven dan een bulk mee. Maar ongebruikte medicijnen worden vaak weggegooid. Afvalwater is ook een groot probleem: 200.000 kubieke meter wordt per jaar afgevoerd, vervuild met reststoffen uit medicijnen" (Katz, 2018). Deze problemen zijn erkent en er wordt al een aantal jaren aan oplossingen gewerkt. Dit door te kijken op welke gebieden van de drie P's veranderingen kunnen worden gemaakt. In een rapport over MVO in de zorgsector wordt de overlapping van de drie P's geïmplementeerd op de humane gezondheidszorg (Knegt, 2011). Om het People aspect te verbeteren moeten de personen die zorg nodig hebben meer centraal gesteld worden, meer aandacht geven aan kwaliteit van leven en aan gezondheid i.p.v. ziekte. Ook moet er bij het personeel gedacht worden aan de werkomgeving, inzetbaarheid en diversiteit. Om het Planet aspect te verbeteren moet er gedacht worden aan energiebesparing, minder gebruik van grondstoffen, duurzame inkoop en een zorgvuldig beleid m.b.t. afvalstoffen. Als laatste moet het Profit aspect veranderen door meer aandacht te geven aan duurzaam voorraadbeheer i.p.v. alleen de kosten en baten analyses.

Ook hierbij moet er gedacht worden aan de overlapping van de drie P's. Door Planet en People te verbinden kan er aandacht gegeven worden aan de invloed van gebouwen, groen, voeding en licht op patiënten en personeel. Door People en Profit te verbinden wordt het welzijn en de gezondheid van de patiënten en het welzijn en de motivatie van het personeel gestimuleerd. Door Planet en Profit te verbinden is er meer aandacht voor inkoopbeleid, energiebeleid, afvalverwerking en hergebruik. Pas als alle drie elementen in balans zijn is er sprake van duurzame gezondheidszorg (Knegt, 2011). Door aandacht te geven aan deze aspecten kan er gewerkt worden aan duurzame gezondheidszorg. Wat doen humane zorginstanties momenteel aan duurzame bedrijfsvoering? Onderstaand worden enkele voorbeelden gegeven over deze ontwikkelingen en trends op het gebied van MVO in de zorg.

People

In het Delta Ziekenhuis (Portugaal) is het project Excellente Zorg gestart. Een instrument wordt gebruikt dat medewerker- en patiënttevredenheid meet en zelfevaluatie van de organisatie uitvoert. Dit instrument geeft de stand van zaken weer en geeft verbeteringen aan waar mogelijk. Binnen drie maanden waren er tien projecten gestart. Deze projecten zorgde ervoor dat medewerkers weer geïnspireerd en geënthousiasmeerd werden. Hierdoor verbeterde de medewerker tevredenheid en de arbeidsinzet. De projectleiders verwachten dat het project ook de kwaliteit van de zorg zal verbeteren (Knegt, 2011).

In Stichting Schakelring (Midden Brabant) bleek dat medewerkers een disbalans hadden tussen werk en privé. Daarnaast waren teamleiders veel tijd kwijt met het maken en aanpassen van roosters. De locatiemanager heeft na een proefperiode de software zelfroosteren in Nederlands aangeschaft. Het gebruik van deze zelfroostering resulteerde in een betere balans tussen werk en privé. De teammanagers ervaren minder werklust en het ziekteverzuim is gedaald (Knegt, 2011).

Planet

In het Bronovo ziekenhuis (Den Haag) zijn verschillende soorten lampen en schakelaars vervangen door minder verbruikende opties. Dit project heeft in ongeveer 5 jaar gezorgd voor een kostenbesparing van €1639,87 per jaar op de energierekening. De terugverdientijd bedraagt ongeveer vier jaar (Knegt, 2011).

In ouderenzorgorganisatie AxionContinu (Utrecht) zijn bewegingssensoren, isolatie en slimme verwarmingen geplaatst. Dit heeft de energiekosten met 10% verlaagd. De terugverdientijd is ongeveer vijf jaar (Team Nudge, 2015).

In het Reinier de Graaf ziekenhuis (Delft) zijn Pharmafilters aangeschaft. Deze filters zorgen ervoor dat het ziekenhuis het eigen afvalwater zuivert, zodat er geen medicijnresten in komen. Hiernaast kan het filter gebruikt worden om bestek, borden en bedpannen van biologisch afbreekbaar materiaal te filteren en samen met het afvalwater om te zetten in biogas. Dit systeem zorgt ervoor dat het afval met 90% verminderd (Team Nudge, 2015).

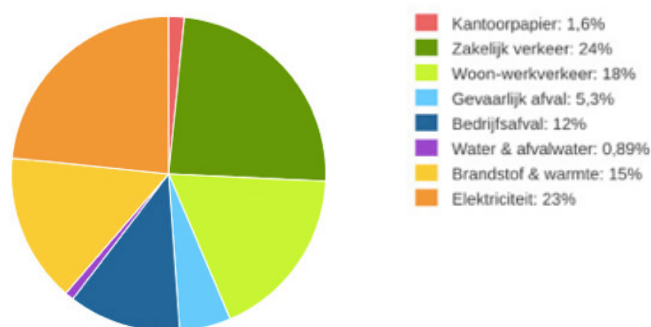
Profit

De Nederlandse hartstichting investeerde in onderzoek, campagnes en lobby bij de politiek voor mensen met hartproblemen. Het doel van deze activiteiten was de bevolking zo goed mogelijk voor te lichten en om hartkwalen te voorkomen. In 25 jaar tijd is het aantal hartinfarcten gedaald met 27,7%, het aantal mensen dat direct overleed met 63,5% en de ziekenhuisopnames daalden van gemiddeld 17/18 dagen naar gemiddeld 7 dagen. Door een investering van 20 miljoen euro is meer dan zes miljard euro bespaard op kosten van het behandelen van een hartinfarct (Knegt, 2011).

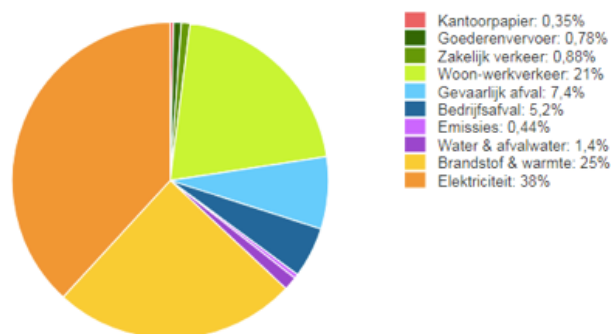
Samenwerkingen

Het belang van duurzame bedrijfsvoering wordt ingezien door verschillende organisaties. In 2018 hebben zorginstellingen, overheden en bedrijven hebben samen een aantal afspraken opgesteld betreft MVO in de Green Deal. De opgestelde doelstellingen zijn: "CO2-uitstoot terugdringen met 49% in 2030", "Circulair en maatschappelijk verantwoord inkopen", "Minder medicijnresten in het drinkwater" en "Gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en patiënten". De zorgaanbieders die meedoen aan deze Green Deal werken samen om de doelstellingen te behalen. De organisaties laten zien welke maatregelen zij nemen. Dit kunnen de organisaties doen door bijvoorbeeld keurmerken te laten zien en voorbeelden te delen met andere organisaties. Meer dan 200 partijen hebben deze Green Deal ondertekend (Rijksoverheid, sd). Naast de Green Deal is er ook een andere samenwerkingsvorm. MVO Nederland koppelt verschillende organisaties uit een sector aan elkaar. Meer dan veertig organisaties uit de zorgsector vormen samen een netwerk onder begeleiding van MVO Nederland. Samen werken deze organisaties aan innovaties die het welzijn van patiënten, cliënten, medewerkers en buurtbewoners verbeteren. Ook zijn deze organisaties gericht op het vlak van klimaatneutraliteit en circulariteit. Dit uit zich in duurzaam vastgoed, sociale innovatie en duurzaam inkopen tot een MVO-beleid voor zorginstanties. Deelnemers van dit netwerk komen bijeen op evenementen om inspiratie op te doen en in contact te komen met andere ondernemers (MVO Nederland, sd).

Naast de humane zorg is er ook een vergelijkbare zorgsector, namelijk de (huis)dierenzorg. Het volgende deel gaat hier dieper op in. In figuur twee is de milieubelasting van een gemiddelde dierenkliniek aan de hand van een milieubarometergrafiek te zien. Hier is te zien dat elektriciteit, brandstof & warmte, woon-werkverkeer en zakelijk verkeer de grootste milieulasten zijn. In figuur drie is de gemiddelde milieubelasting van een ziekenhuis weergegeven. Hierbij is te zien dat elektriciteit, brandstof & warmte en woon-werkverkeer bij ziekenhuizen de grootste milieulasten zijn. Dierenklinieken dragen dus vergelijkbare milieulasten als ziekenhuizen.



Figuur 2. Milieubarometergrafiek dierenartspraktijken (Stimular, sd)



Figuur 3. Milieubarometergrafiek ziekenhuizen (Stimular, sd)

Naast de milieudimensie (Planet) is er ook de sociale dimensie (People) uit MVO. Goed omgaan met personeel hoort ook bij een duurzame bedrijfsvoering. Mensen die werkzaam zijn in de (huis)dierenzorg hebben vaak te maken met een veeleisende werkomgeving, stress en oververmoeidheid. Dit beïnvloedt zowel de mentale als fysieke gezondheid van dierenartsen en assistentes. De werkdruk, onvoldoende rust en langdurig, intensief contact met dieren en hun eigenaren kunnen leiden tot werkstress en een burn-out. Door de fysieke, emotionele en psychologische behoeftes te negeren neemt de kans op een burn-out toe. Naar schatting loopt tussen de 15% en 67% van de dierenartsen een hoog risico op een burn-out. Verschillende studies schatten dat het aantal zelfmoorden bij dierenartsen dubbel zoveel is vergeleken met andere zorgbranches en maar liefst vier keer zoveel vergeleken met de algemene bevolking. Factoren als professionele isolatie, de houding ten opzichte van de dood en euthanasie, werk gerelateerde stressfactoren, toegang en technische kennis verhogen dit risico (Endenburg & Johnston, 2019). De sociale dimensie uit MVO is niet te onderschatten, zeker niet bij een dierenkliniek.

Nederland telt 2.400 dierenartspraktijken met één of meer vestigingen (Rabobank, 2019). Dit is een kleinere sector dan de humane zorg en over duurzame bedrijfsvoering in deze sector is weinig bekend. Op de website van dierenkliniek Sint Anna staat dat ze de enige dierenkliniek is die is aangesloten bij MVO Nederland. Deze dierenkliniek werkt op verschillende wijze aan MVO. De dierenkliniek heeft groene stroom, gebruikt Ledverlichting, gaan zuinig om met water en medewerkers komen zoveel mogelijk op de fiets of met een elektrische auto. De dierenkliniek werkt samen met eerlijke leveranciers, waarvan de verpakkingen recyclebaar zijn. Materialen en medicatie worden op maat ingekocht, zodat er zo min mogelijk verspilling plaatsvindt. Daarnaast steunt deze dierenkliniek goede doelen en is het een geschikt stagebedrijf (Dierenkliniek Sint Anna, sd). Verder staan er op verschillende dierenkliniek websites dat ze werken aan MVO, zoals bijvoorbeeld Dierenkliniek de Pijp. Bij deze is alleen geen sprake van een samenwerking met MVO Nederland of een keurmerk/certificaat.

Dierenarts Kyra de Keyzer van Dierenkliniek de Pijp zegt zelfs: "Heel Nederland telt nog geen handvol anderen die zich als groen profileren" (Stravens, 2019). Dat weinig dierenklinieken aan MVO werken was niet onopgevalen gebleven. Het UU Centre for Entrepreneurship organiseerde in samenwerking met de KNMvD en AUV een programma waarin de vraag naar Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de veterinaire praktijk centraal stond. Het doel van het programma was om de maatschappelijke rol van de dierenarts in kaart te brengen en het formuleren van een praktische manier om deze rol in te vullen. Het programma resulteerde in een stappenplan hoe diergeneeskundige praktijken MVVO (maatschappelijk verantwoord veterinair ondernemen) praktisch in kunnen vullen (Van de Voort, 2011).

Vroeger keken klanten anders tegen het beroep van een dierenarts aan. De kijk van klanten veranderd nog steeds. Het is dan ook van belang dat dierenartsen mee veranderen. Duurzaamheid en MVO is steeds belangrijker. Alleen maar veterinaire kennis communiceren naar de klant is niet meer genoeg (Wessels, Lam, & Jansen, 2013). Het invoeren van een duurzame bedrijfsvoering kan ook van belang zijn, omdat klanten hierdoor meer vertrouwen krijgen in bedrijven (CONE communications & Echo research, 2013). Het uitzoeken van een dierenarts is niet meer zoals vroeger. Dit geldt overigens voor alle bedrijven. Consumenten kijken niet alleen naar het gemak (zoals afstand van huis) en klantvriendelijkheid, maar ook naar duurzaamheid en MVO. 76% van de consumenten vinden bedrijven sympathieker als ze laten zien dat ze bijdragen aan een hoger maatschappelijk doel. Het aandeel consumenten dat aangeeft hierdoor klant te worden of te blijven is 37%. Daarnaast is 38% van de consumenten bereid meer te betalen voor duurzame producten en diensten (b-open & GfK, 2019).

Maar hoe kan een organisatie aantonen dat ze werken volgens een MVO-beleid? Gezien er verschillende dimensies onder MVO vallen, zijn er ook verschillende soorten certificaten en keurmerken die gebruikt kunnen worden om een organisatie MVO aantoonbaar te maken. In bijlage één zijn verschillende certificaten en keurmerken te zien (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017). Sommige gaan in op één van de drie dimensies, zoals bijvoorbeeld de Milieuthermometer ingaat op Planet. Andere gaan in op meerdere of zelfs alle dimensies zoals de MVO-prestatieladder. De bekendheid van deze verschillende keurmerken en certificaten varieert. Maar moet je als duurzame ondernemer gebruik maken van keurmerken en certificaten? Ja, want consumenten hechten nog altijd waarde aan keurmerken. Wel moet er goed gekeken worden naar welk soort keurmerk of certificaat een bedrijf wil. Want welk keurmerk past nu echt bij het bedrijf? En wat is de waarde van het keurmerk bij de klant? Dit zijn onderdelen die van belang zijn bij het uitzoeken van een passend keurmerk of certificaat (Voor straks, sd).

Twee bedrijven in de (huis)dierenzorg hebben aangegeven zich in te willen zetten voor een duurzame bedrijfsvoering. Namelijk eerstelijnsdierenkliniek dierenartsenpraktijk De Koornwinder en tweedelijnsdierenkliniek De Specialistische Dierenkliniek Utrecht. De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt: "Hoe kunnen eerstelijns- en tweedelijnsdierenklinieken aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen praktisch toepassen?" Om de hoofdvraag te beantwoorden moet er op verschillende vlakken onderzoek worden gedaan. Deze zijn omgezet in deelvragen:

1. Op welk(e) gebied(en) van MVO willen de dierenklinieken zich inzetten?
2. Welke keurmerken en/of certificaten passen binnen de gekozen dimensie(s)?
3. Welke keurmerken en/of certificaten drukken het beste deze MVO-status uit volgens de consument?
4. Wat is er nodig om keurmerk of certificaat X te krijgen?

Het doel van dit onderzoek is het aanleveren van een adviesplan betreft de inzet van een MVO-beleid die past binnen de mogelijkheden van de dierenkliniek. Dit adviesplan bevat praktisch inzetbare maatregelen.

H2. Aanpak

Voor dit onderzoek zijn verschillende vragen die leiden tot het antwoord op de hoofdvraag. Dit hoofdstuk beschrijft deze vragen, motiveert de keuze en de volgorde van het onderzoek en beschrijft de methode van data-analyse.

Om de hoofdvraag te beantwoorden moeten er verschillende deelvragen worden beantwoord. Om de deelvragen te beantwoorden moet er onderzoek worden uitgevoerd. Per deelvraag wordt de onderzoeksmethode beschreven.

Deelvraag 1: Op welk(e) gebied(en) van MVO willen de dierenklinieken zich inzetten?

In bijlage één is te zien dat er verschillende soorten keurmerken en certificaten per verschillend onderdeel van MVO zijn. Willen de dierenklinieken zich concentreren op een bepaalde dimensie, zoals Planet? Dan zou de Milieuthermometer-barometer eventueel een passend keurmerk zijn. Willen de dierenklinieken zich meer richting op een andere of meerdere dimensie(s) of allemaal dan zou eventueel de MVO Prestatielader een passend certificaat zijn. Uit een gesprek met het managementteam en de eigenaar zal een keuze gemaakt worden.

Deelvraag 2: Welke keurmerken en/of certificaten passen binnen de gekozen dimensie(s)?

Als blijkt aan welke gebied(en) van MVO de dierenklinieken willen werken moet er uitgezocht worden welke keurmerken er binnen deze dimensie(s) vallen. Dit door gebruik te maken van het informatieblad 'Instrumenten om het MVO-beleid aantoonbaar te maken' (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017).

Deelvraag 3: Welke keurmerken en/of certificaten drukken het beste deze MVO-status uit volgens de consument?

Als duidelijk is aan welke dimensie(s) de dierenklinieken willen werken zullen de passende keurmerken en certificaten beoordeeld worden door de consument. Dit door een enquête te verspreiden. De kennis en mening van de consumenten over de keurmerken en certificaten is van belang. Uit de enquête zal blijken welke keurmerken en/of certificaten het meest bekend zijn.

Deelvraag 4: Wat is er nodig om keurmerk of certificaat X te krijgen?

Als deelvraag drie beantwoord is, wordt er dieper ingegaan de top keurmerken en/of certificaten. Welke maatregelen zijn nodig om keurmerk/certificaat X te behalen? Deze vragen zullen beantwoord worden door een literatuuronderzoek. De manier van data-analyse op dit onderdeel is als volgt. Alle benodigde informatie zal verkregen worden via de originele website van het bepaalde keurmerk/certificaat. Deze informatie zal gezocht worden door de naam van het keurmerk/certificaat in te geven in een zoekmachine als google.

Hierbij worden anders sites die niet officieel aangesloten zijn bij het keurmerk/certificaat uitgesloten. Eventueel kan er nog via e-mail of telefoon contact opgenomen worden met het bedrijf. De benodigde maatregelen per keurmerk/certificaat zullen worden vastgesteld.

Het eindproduct dat geleverd wordt is een adviesplan betreft de inzet van een MVO-beleid die past binnen de mogelijkheden van de dierenkliniek. Dit adviesplan bevat praktisch inzetbare maatregelen. Om de kwaliteit van dit eindproduct te waarborgen moet er constant contact zijn met de contactpersonen van de dierenklinieken en begeleidende docenten vanuit studie. Dit door het aanhouden van een planning. Deze planning is weergegeven in tabel één en twee.

Tabel 1. Weekplanning

Week	Opmerking	Actie	Deadline
20		Inleveren: vooronderzoek	Maandag 11 mei 2020 voor 13.00 uur
	Deelvraag 1	Gesprek met kliniek	Vrijdag 15 mei 2020
21	Deelvraag 2	Litratuuronderzoek	Maandag 18 mei 2020
	Deelvraag 3	Enquête maken	Maandag 18 mei 2020
	Deelvraag 3	Enquête uitzetten	Dinsdag 19 mei 2020
22	Antwoord deelvraag 3	Verwerken resultaten enquête	Dinsdag 26 mei 2020
	Deelvraag 4	Litratuuronderzoek	Maandag 1 juni 2020
23	Conclusie en aanbeveling	Afronding	Dinsdag 2 juni 2020
		Coaching	Donderdag 4 juni 2020
		Feedback verwerken	Zondag 7 juni 2020
24		Inleveren: afstudeerwerkstuk	Maandag 8 juni 2020 voor 13.00 uur

Tabel 2. Balkplanning

Maand Weeknummer	Mei			Juni	
	20	21	22	23	24
Vooronderzoek deadline					
Deelvraag 1					
Deelvraag 2					
Deelvraag 3					
Deelvraag 4					
Conclusie en aanbeveling					
Afstudeerwerkstuk inleveren bij coach					
Afstudeerwerkstuk deadline					

H3. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek per deelvraag worden weergegeven.

§3.1 Planet

Het onderzoek naar hoe maatschappelijk verantwoordelijke dierenklinieken eruit zien begint met het beantwoorden van deelvraag één. Deze vraag luidt als volgt:

Op welk(e) gebied(en) van MVO willen de dierenklinieken zich inzetten? Op 14 mei 2020 is er een persoonlijk gesprek geweest met de eigenaar van De Koornwinder. Uit dit gesprek bleek dat Ingeborg Braam zich op het moment graag in wil zetten op het gebied van Planet. Ingeborg is ook geïnteresseerd in het gebied People, maar vindt het beter om één gebied per keer aan te pakken. Daarnaast denkt ze dat vanuit de consument meer behoefte is aan duurzaamheid om het gebied van Planet. Op 15 mei 2020 tijdens een persoonlijk gesprek met de assistent praktijkmanager van De SDU bleek dat De SDU zich ook graag wilt inzetten op het gebied Planet. Wilhelmine Kool heeft met dezelfde reden als Ingeborg Braam deze keuze gemaakt. Toch zijn beide ook erg geïnteresseerd in of dit gebied ook daadwerkelijk geprioriteerd wordt door consument. Deze vraag zal dan ook meegenomen worden in de enquête.

§3.2 Aantoonbaarheid

Beide dierenklinieken willen zich inzetten op het gebied Planet. Deelvraag twee beantwoordt de vraag: Welke keurmerken en/of certificaten passen binnen de gekozen dimensie(s)? Er zijn verschillende instrumenten die bedrijven kunnen gebruiken om tot de aanpak van MVO te komen en/of hierover te communiceren.

§3.2.1 Managementsystemen

Managementsystemen worden gebruikt om systematisch een beleid te ontwikkelen en in te voeren. Deze systemen zijn gecertificeerd en hierdoor wordt er gecommuniceerd dat bedrijven werken volgens een bepaalde aanpak op het gebied van MVO. Door deze gecertificeerde managementsystemen kunnen bedrijven aantonen dat ze werken aan duurzame bedrijfsvoering. Managementsystemen die passen binnen het gebied Planet zijn ISO 14001 voor milieumanagementsystemen, ISO 50001 voor energiemanagementsystemen, CO2 – prestatieladder en EMAS (Eco Management and Audit Scheme) (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017). ISO 14001 voor milieumanagementsystemen wordt gebruikt om per organisatie een passend milieubeleid te ontwikkelen en de kwaliteit hiervan te waarborgen. ISO 14001 stelt verschillende eisen aan de resultaten van organisaties. Deze eisen zijn het continue verbeteren van de prestaties, het beschermen van het milieu, beheersing van de milieurisico's als gevolg van de bedrijfsactiviteiten en het minimaal voldoen aan de wet.

De normen die zijn opgesteld zijn opgedeeld in verschillende categorieën, namelijk context van de organisatie, leiderschap, planning, ondersteuning, uitvoering, evaluatie van de prestaties en verbetering (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, sd). ISO 50001 voor energiemanagementsystemen lijkt op verschillende wijze op ISO 14001. Alleen gaat het bij ISO 50001 om het energieverbruik en -gebruik bij bedrijfsactiviteiten. Bij de CO₂ – prestatieladder gaat het zoals de naam al zegt voornamelijk om het reduceren van CO₂-uitstoot. Dit door middel van energiebesparing, zuinige omgang met materialen en duurzame energie (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017). EMAS (Eco Management and Audit Scheme) is een Europees milieu-logo. Dit logo is te behalen door het invoeren van een milieumanagementsysteem vergelijkbaar met de opzet van ISO 14001. Om het logo te behouden moet er jaarlijks verslag over het systeem worden gebracht (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, sd). In bijlage twee is meer informatie te vinden over deze verschillende systemen.

§3.2.2 Keurmerken en certificaten

Naast managementsystemen kunnen certificaten en keurmerken ook worden gebruikt om aan te tonen dat een bedrijf werkt aan duurzame bedrijfsvoering. Deze worden gegeven als een product en/of dienst voldoet aan verschillende regelingen. Er is maar één keurmerk die past binnen een dierenkliniek, namelijk het keurmerk van Stichting Milieukeur. Stichting Milieukeur (SMK) beheert certificatieschema's voor verschillende producten en diensten. Het gaat hier voornamelijk om consumentenproducten. Ook zijn er schema's voor bepaalde productiemethoden in bijvoorbeeld de landbouw. De eisen die aan de producten worden gesteld leiden tot duurzaam geproduceerde producten zonder dat deze als biologische producten kunnen worden beschouwd. Naast deze verschillende certificatieregelingen heeft SMK nog regelingen gericht op de milieuprestaties in bepaalde sectoren. Er zijn verschillende branche specifieke instrumenten waarmee organisaties hun milieu- en duurzaamheids- prestaties kunnen inventariseren en vergelijken met organisaties in dezelfde sector (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017). Voor een dierenkliniek is de Milieuthermometer Zorg het best passend.

§3.2.3 Samenwerking

Naast keurmerken en certificaten kan een bedrijf ook aantonen dat ze werken aan MVO door hun partnerschap aan te tonen met MVO-Nederland. MVO Nederland is door de overheid geïntroduceerd. Als partner krijg je informatie over nieuwe ontwikkelingen en neem je deel aan een netwerk. Door middel van dit netwerk kan een organisatie inspiratie opdoen en nieuwe samenwerkingen starten. Partners mogen het MVO-Nederland logo gebruiken om aan te tonen dat ze duurzaam bezig zijn (MVO Nederland, sd).

Ook kan een bedrijf zich inschrijven bij stichting MVO-register. Het gaat hier om MKB-bedrijven. Het MVO-register helpt deze bedrijven met een MVO-beleid en hier verslag over te doen. Via het MVO-register kunnen bedrijven hun MVO-prestaties tonen aan stakeholders. Bedrijven die ingeschreven staan bij het MVO-register mogen ook gebruik maken van het logo om aantoonbaar te maken dat ze werken aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarnaast is het bedrijf te vinden in het register (Stichting MVO-regisiter, 2019).

§3.3 Mening van de consument

Er zijn verschillende manieren om een bedrijf MVO aantoonbaar te maken. Om een grondige onderbouwing te vinden voor het uitkiezen van een van de mogelijkheden is er gekozen een onderzoek te doen onder consumenten. Dit onderzoek geeft antwoord op deelvraag drie: Welke keurmerken en/of certificaten drukken het beste deze MVO-status uit? Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête. Deze vragen zijn te zien in bijlage drie. Om een betrouwbare uitslag te verkrijgen moet de enquête een bepaald aantal respondenten hebben. Om dit aantal te berekenen moet eerst de doelgroep bekend zijn.

De doelgroep omvat Nederlandse huisdiereigenaren. In totaal heeft 49% van huishoudens in Nederland een huisdier (Aeres Hogeschool Dronten, 2019). Nederland heeft 7,9 miljoen huishoudens. Een huishoudens bestaat gemiddeld uit 2,1 personen (Deuning, 2019). Om het totaal van de doelgroep te bepalen is de volgende berekening gemaakt, $(7.900.000 : 100 \times 49) \times 2,1 = 8.129.100$. Deze berekening laat zien dat Nederland ongeveer 8,1 miljoen huisdiereigenaren heeft. De enquêteresultaten staan voor de mening van deze doelgroep, maar het is onrealistisch dat de hele doelgroep de enquête zal invullen. Daarom wordt er gewerkt met een foutpercentage. Hoe kleiner dit percentage hoe betrouwbaarder het onderzoek. Als het onderzoek bijvoorbeeld een foutmarge heeft van vijf procent dan zijn er in totaal 385 respondenten nodig (CheckMarket, sd). De enquête is 20 mei 2020 op verschillende wijze verspreid. De enquête is verzonden via een mail naar het klantenbestand van De Koornwinder. Hierbij zijn cliënten geselecteerd die de laatste 20 maanden de kliniek hebben bezocht (3802 klanten). Daarnaast heeft De Koornwinder de enquête gedeeld via hun facebook pagina. De enquête is ook gedeeld op de facebook pagina van De SDU op 22 mei 2020. Daarnaast is de enquête gedeeld op verschillende persoonlijke Facebook- en LinkedIn-pagina's. De enquête heeft één week online gestaan. Na deze week is de enquête in totaal 397 ingevuld. Dit aantal resulteert in een foutmarge van 4,92 procent (CheckMarket, sd).

Uit de resultaten blijkt ten eerste dat 51,2% MVO belangrijk vindt en 45% MVO erg belangrijk vindt. Binnen de geslachten en leeftijdscategorieën zit hier nauwelijks verschil in. Daarbij vindt het merendeel (42,2%) dat zowel People, Planet als Profit even belangrijk zijn. Met daarna opvolgend People (30,3%) en Planet (24,7%). Waarbij mannen Planet wel belangrijker vinden, maar dit verschil is nihil.

Ten tweede denken de meeste mensen positief over certificaten en keurmerken (55,6%) waarvan 21,8% zéér positief denkt. Dit laat wel enige twijfel zien aan het vertrouwen dat er is in keurmerken over het algemeen. Wel kijkt 66,1% (49,9+16,2) naar keurmerken bij het kiezen van een product of dienst. Daarentegen kijkt 34% (25,1+8,9) bijna niet of nooit naar keurmerken of certificaten. Hierbij kijken mensen tot 30 jaar minder naar keurmerken dan mensen boven de 30 jaar. Ten derde blijkt uit de enquête dat de meeste mensen bekend zijn met MVO-Nederland (31%). Met daaropvolgend het keurmerk Milieukeur (25,9%). Tussen de managementsystemen zit nauwelijks verschil. Zowel ISO 14001 voor milieumanagementsystemen, ISO 50001 voor energiemanagementsystemen en CO2 – prestatieladder hebben een bekendheid nabij de 20%. Waarbij EMAS erg laag scoort met maar vier procent. Ook het MVO-register scoort laag met maar 6,1 procent. Wat wel opvalt is dat de meest bekende (Milieukeur en MVO-Nederland) ook het hoogst scoren op negatieve meningen (15/13 personen), maar dit weegt niet op tegen degene die er wel positief over denken. Ten slotte vindt maar liefst 90,4% dat dierenklinieken moeten werken aan MVO. Het merendeel hiervan (68,3%) vindt dat dit moet worden aangetoond door middel van een keurmerk of certificaat. De volledige enquêteresultaten zijn te zien in bijlage vier en vijf.

§3.4 Maatregelen

MVO-Nederland en Milieukeur (Milieuthermometer) komen het beste uit de test. Beide scoren het hoogst op het gebied van bekendheid. Met deze reden zijn zij gekozen voor verder onderzoek.

§3.4.1 MVO-Nederland

MVO-Nederland is in 2004 opgericht door toenmalig staatssecretaris van economische zaken Gerrit Ybema. Toen bekend als 'Het Kennis- en Informatiecentrum Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen'. Het oorspronkelijke doel van dit bedrijf was het verspreiden van kennis en informatie over MVO bij ondernemers, maatschappelijke organisaties, overheden en burgers. Dit doel is grotendeels behaald. Nu is MVO-Nederland gericht op het doen. Dus het werkelijk ondernemen van actie, dit door middel van netwerken, waarbij MVO-Nederland een begeleidende rol heeft (MVO-Nederland, 2020). Momenteel zijn er circa 2.000 bedrijven aangesloten waarvan 530 bedrijven actief zijn in projecten of netwerken (MVO-Nederland, 2020). De ondernemers die aangesloten zijn bij MVO-Nederland werken samen richting de nieuwe economie. De nieuwe economie is een toekomstbestendige manier van ondernemen. De nieuwe economie is klimaatneutraal, circulair en inclusief met eerlijke ketens. Zoals MVO-Nederland het zegt: "Alleen in die economie kunnen ondernemers blijven ondernemen" (MVO-Nederland, 2020).

MVO-Nederland heeft een business agenda. Deze agenda is een route naar de nieuwe economie. De business agenda bevat momenteel zeven punten. Als eerste punt staat nieuwe rijkdom. Nieuwe rijkdom omvat het niet alleen streven naar hoge omzetcijfers, maar ook de natuur, volksgezondheid en minder eenzaamheid. Nieuwe rijkdom moet een positieve impact hebben op de maatschappij die gelijk moet staan aan financiële groei. Als tweede punt staat echte prijzen. Als vervuilen duurder wordt en het uitstoten van CO₂ geld zou kosten zullen bedrijven eerder bereid zijn om klimaatvriendelijk te werken. In de nieuwe economie betaald de vervuiler. Als derde agenda punt staat transparante ketens. Keurmerken en audits doen al veel werk maar MVO-Nederland wilt verder. MVO-Nederland wilt eerlijke ketens zonder onrechtvaardige situaties in fabrieken en op plantages. Dit door arbeidsomstandigheden in de ketens nauw te volgen. Als vierde punt staat er inclusief ondernemen. Inclusief betekend hierbij iedereen. Huidskleur, geloof, uiterlijk of achtergrond moet niet uitmaken. Als vijfde punt op de agenda staat groene energie. Hierbij wil MVO-Nederland benadrukken dat ondanks de bekendheid van groene energie maar zes procent van Nederland draait op deze energievoorziening. In de nieuwe economie moet dit anders. Als zesde agendapunt staat biodiversiteit. Het effect dat bedrijven hebben op de biodiversiteit is groot en voor veel ondernemers nog een blinde vlek. Bewustwording rondom de impact van bedrijven op de biodiversiteit is nodig. Als zevende en tevens laatste punt staat circulaire economie. Hierbij wordt het hergebruiken van zoveel mogelijk spullen mee bedoelt. Het effect hiervan is minder afval en het stoppen van grondstofvoorraden uitputting. Het huidige doel van MVO-Nederland is dat 20% van de economie in 2025 omgaat in de nieuwe economie. Momenteel is dit 12,1%. In figuur vier is een verdeling te zien van de agendapunten in de huidige economie (MVO-Nederland, 2020).



Figuur 4. Verdeling agendapunten in de economie (MVO-Nederland, 2020).

Als er een samenwerking zal worden aangegaan met MVO-Nederland kan dit op drie verschillende manieren. Als eerste optie zijn er de partners. Als Partner van MVO-Nederland hebben bedrijven toegang tot het MVO-Nederland netwerk. Dit netwerk bestaat uit alle partners die aangesloten zijn bij MVO-Nederland. Naast toegang tot dit netwerk kunnen partners ook MVO-Nederland events bezoeken en worden ze zowel on- als offline ondersteund met matchmaking. Door middel van matchmaking komen bedrijven in contact. Hierdoor kunnen er samenwerkingen ontstaan die bedrijven verder kunnen brengen. Naast dit netwerk ondersteund MVO-Nederland de partners door middel van deskundigheid en hulpmiddelen om toekomstbestendige keuzes te maken (MVO-Nederland, 2020). Als een dierenkliniek zich aansluit als partner kan er door middel van matchmaking informatie worden uitgewisseld tussen bedrijven. Dit kan bijvoorbeeld met de dierenkliniek die al partner is maar dit kan ook in een andere branche zijn. Door de projecten die MVO-Nederland uitvoert met de netwerken worden verschillende manieren ontdekt om te werken aan de dimensies uit MVO. Dierenklinieken zouden informatie kunnen behalen uit het netwerk zorg maar er kan ook buiten de branche gekeken worden (G. Natoewal, persoonlijke communicatie, 5 juni 2020). Een samenvatting van het telefoongesprek met G. Natoewal is weergegeven in bijlage zes. Als tweede optie kan een organisatie netwerkpartner worden. Als Netwerkpartner werkt een bedrijf samen met gelijksoortige bedrijven aan het versnellen van de nieuwe economie. Samen met deze bedrijven worden ideeën gedeeld en nieuwe projecten gestart. Daarnaast worden netwerkpartners begeleid door netwerkmanagers. Als laatste optie kunnen bedrijven koplopers worden van MVO-Nederland. Als koploper werken bedrijven samen met andere koplopers. Samen bepalen deze bedrijven de standpunten van MVO-Nederland in Den Haag en Brussel. Daarnaast hebben de bedrijven een adviserende rol bij het bepalen van de business agenda. Ook deze bedrijven krijgen begeleiding vanuit MVO-Nederland, maar dan in de vorm van een accountmanager. Deze doet aan matchmaking, maar legt ook contact tussen koplopers, beleidsmakers en politici (MVO-Nederland, 2020). Tussen deze verschillende manieren van samenwerken zit een prijsverschil. Deze is te zien in tabel drie.

Tabel 3. Jaartarieven samenwerking MVO-Nederland (MVO-Nederland, 2020).

	Partner	Netwerkpartner	Koploper
1 – 10 medewerkers	€300,-	€600,-	€750,-
11 – 100 medewerkers	€600,-	€1.000,-	€1.250,-
101 – 250 medewerkers	€1.000,-	€1.800,-	€3.000,-
251 – 500 medewerkers	€1.500,-	€3.000,-	€7.500,-

§3.4.2 Milieuthermometer zorg

Milieuthermometer zorg is een keurmerk ontwikkelt in 2018 door een samenwerking van Milieukeur en Milieuplatform Zorgsector. Dit keurmerk is specifiek gericht op de dimensie Planet uit MVO. Daarnaast is dit keurmerk alleen voor ziekenhuis-instellingen, universitaire medische centra, GGZ-, verpleeg- en verzorgingsinstellingen en instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking (intramurale zorg). Het keurmerk kan behaald worden op drie verschillende niveaus. Namelijk brons, zilver en goud. Als een zorginstelling alle eisen van brons of zilver heeft behaald mag deze instelling gebruik maken van het Milieuthermometer Zorg keurmerk. Pas als een zorginstelling goud heeft behaald mag deze instelling zowel het Milieuthermometer keurmerk als het Milieukeur keurmerk gebruiken. De eisen aan dit keurmerk zijn in achttien categorieën opgedeeld. Per categorie zijn er verschillende verplichte eisen waaraan een instelling moet voldoen. Naast de verplichte eisen zijn er per categorie extra eisen gesteld. Hoe meer extra eisen er behaald worden, hoe hoger het niveau van de instelling wordt (Stichting Milieukeur, 2020).

De eerste categorie is management. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Voldoen aan wet- en regelgeving: de instelling met dit kunnen aantonen door middel van een register waarin staat hoe de instelling de wet en regelgeving naleeft. Verder moet hier ook informatie in staan over de kernenergiewetgeving vanwege de ioniserende straling van röntgenapparatuur en dergelijke.
2. Inbedding Milieu- of Duurzaamheidsbeleid: in dit beleid staan doelstelling over: vermindering van de milieubelasting, energiebesparing en duurzame energie.
3. CO₂ reductieplan: Hierin staan doelstellingen over het verlagen van de CO₂ voetafdruk.
4. Milieuoactieplan of duurzaamheidsactieplan: dit plan sluit aan bij gekozen doelstelling in de drie eerdergenoemde eisen.
5. Duurzaam vastgoed: de instellingen moet een duurzaamheidsbeleid hebben betreft vastgoed. Hierin staan maatregelen over energiebesparing en duurzame energie.
6. Registraties: alle milieugegevens van de instelling worden gerapporteerd door gebruik te maken van de Milieubarometer.
7. Energiebesparingsplan (EBP): de instelling moet een meer jaren hebben van maximaal vier jaar oud. Dit plan bevat onder andere monitoringsgegevens, beschrijving energiebeheer, beschrijving van de al ingevoerde maatregelen, een analyse van eventuele verbetermogelijkheden met een beschrijving van de terugverdientijd en een actieplan.
8. Milieucoördinator: dit persoon is het aanspreekpunt als het gaat over milieu- en energie zaken. Dit staat vastgesteld in de functieomschrijving.
9. Milieu- of duurzaamheidsverslag: dit verslag bevat een evaluatie over de milieubelasting en de uitgevoerde acties van dat jaar.

10. De CO₂ voetafdruk is openbaar: de CO₂ voetafdruk is gepubliceerd op eigen website, in het jaarverslag of op een openbaar openbare site.
11. Milieucommunicatie: er wordt helder gecommuniceerd over het milieubeleid, milieuprogramma, etc. aan de medewerkers.
12. Lange Termijn of meerjaren Onderhouds- plan: milieutechnische en energiebesparende verandering aan het pand zijn verwerkt in dit plan (Stichting Milieukeur, 2020).

Bij de categorie management zijn de volgende extra eisen gesteld:

1. Benchmark met kengetallen: de instelling deelt milieugegevens van voorgaande jaren met andere instelling en helpt hierbij mee aan de publicatie van een benchmark.
2. Milieu- of duurzaamheidsverslag: de directie voegt een persoonlijk voorwoord toe aan dit verslag in naam van de directie of het bestuur (Stichting Milieukeur, 2020).

De tweede categorie is energie. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Overzicht vastgoed en energieverbruik: per locatie zijn gegevens als elektra- en gasverbruik en totaal energieverbruik in kaart. Daarnaast zijn de vestigingen met een jaarverbruik van 50.000 kWh elektra en/of 25.000 m³ aardgas of meer zijn bekend.
2. Maatregelen energiebesparing: voor de locaties met een verbruik zoals hierboven genoemd zijn maatregelen genomen betreft energiebesparing met een terugverdientijd minder dan vijf jaar.
3. Energiebeheer: door gebruik van energieregistratie en bewakingssystemen wordt de term energiezuinige instelling gewaarborgd.
4. Airconditioning: voor gebouwen met een koelvermogen boven de 70 kW moet het systeem gekeurd zijn.
5. Gebouwbeheersysteem: als dit aanwezig is moet de instelling een gebruiksaanwijzing hebben voor het instellen van de het gebouwbeheersysteem.
6. Duurzame elektrische inkoop: minimaal 10% van de ingekochte elektriciteit is duurzaam (Stichting Milieukeur, 2020).

Bij de categorie energie zijn verschillende extra eisen gesteld:

1. Aardgasverbruik: verbruik is minder dan 10 m³/m² aardgas per jaar.
2. Aardgasverbruik: verbruik is minder dan 3 m³/m² aardgas per jaar.
3. Nul op de meter: de instelling verbruikt in een jaar netto gezien geen energie.
4. Extern warmtenet: de instelling maakt openbaar plannen om zich op een extern warmtenet aan te sluiten.

5. Opwekken elektriciteit: de instelling wekt tenminste 5 kWh duurzaam elektriciteit per m² bruto vloeroppervlak op door middel van zonne-energie, windenergie of biomassa.
6. Opwekken elektriciteit: de instelling wekt tenminste 10 kWh duurzaam elektriciteit per m² bruto vloeroppervlak op door middel van zonne-energie, windenergie of biomassa.
7. Ventilatie operatiekamers: voor deze ventilatie is een protocol opgezet. Deze bevat het in slaapstand zetten van de ventilatie en filters om energieverbruik te verminderen.
8. Afrekening energiekosten: huurders in het pand van een zorginstelling krijgen ieder jaar een afrekening op basis van werkelijk verbruik.
9. Personeel privé: om ook energiebewustzijn te creëren in de privé omgeving van het personeel biedt de instelling collectief ledlampen, elektrische fietsen en dergelijke aan (Stichting Milieukeur, 2020).

De derde categorie is water. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Limiet douches: bij 95% van de douches komt er niet meer dan acht en een halve liter water per minuut uit.
2. Onderhoud: er is een onderhoudsschema of meldingssysteem aanwezig om lekende kranen en dergelijke op te sporen (Stichting Milieukeur, 2020).

Bij de categorie water is de volgende extra eis opgesteld:

1. Spoeling toilette: bij 90% van de toiletten wordt er per spoeling minder dan zes liter water gebruikt (Stichting Milieukeur, 2020).

De vierde categorie is afvalwater. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Medicijnen in afvalwater: er is een preventieplan opgesteld betreft het lozen van medicijnresten via de wasbak of toilette.
2. Reinigen zuiveringsvoorzieningen: de instelling zorgt voor een periodieke (minimaal één keer per jaar) reiniging van zuiveringsvoorzieningen (Stichting Milieukeur, 2020).

Voor de categorie afvalwater zijn de volgende twee extra eisen opgesteld:

1. Waterzuivering: medicatie in afvalwater wordt aantoonbaar gereduceerd met ten minste 50% door middel van zuivering op locatie.
2. Energie en grondstof winning: energie en/of grondstoffen wordt uit afvalwater teruggewonnen (Stichting Milieukeur, 2020).

De vijfde categorie is bodem. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Bodemverontreiniging: bodemverontreiniging wordt preventief tegengegaan door gebruik van bijvoorbeeld lekbakken, vloeistofdichte vloeren of absorptiemateriaal.

2. Overzicht risicovolle locaties betreft bodemverontreiniging: er is een overzicht van locaties waar gevaarlijke stoffen en olie wordt gevuld en opgeslagen.
3. Ondergrondse tanks: indien er ondergrondse tanks aanwezig zijn worden deze door een erkend bedrijf onderhouden volgens de wettelijke eisen.
4. Personeel: medewerkers van de logistiek en/of technische dienst weten wat te doen in geval van bodemverontreiniging door het morsen van stoffen (Stichting Milieukeur, 2020).

De zesde categorie is lucht. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Filter onderhoud: er is een onderhoudsschema aanwezig bij de instelling voor het onderhouden en reinigen van aanwezige luchtfilters.
2. Koudemiddelen HCFC: koelinstallaties voldoen aan 'verordening ozonlaag afbrekende stoffen' en de 'F-gassenverordening'. Als koelinstallaties hier nog niet aan voldoen is hier een plan voor opgezet waarin stat wanneer deze worden aangepast.
3. Koudemiddelen verlies: instellingen hebben inzicht in koudemiddelenverliezen van installaties, werkregistratie en advies bij afwijken van controles.
4. Stookketels: Ketels hebben een NO_x-uitstoot volgens de wetgeving (Stichting Milieukeur, 2020).

Onder de categorie lucht valt de volgende extra eis:

1. Koudemiddelen alternatief: bij koelinstallaties met een vermogen van meer dan 500 Watt worden natuurlijke koelmiddelen gebruikt (Stichting Milieukeur, 2020).

De zevende categorie is afval. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

2. Afvalscheiding: ud papier/karton, kunststof verpakkingsfolie, glas, specifiek ziekenhuisafval, elektrische en elektronische apparatuur, gevaarlijk afval en kca (batterijen, cartridges etc.) worden gescheiden ingezameld.
3. Afvalpreventieplan: de instelling heeft afvalpreventieplan van maximaal vijf jaar oud dat minimaal drie preventieve maatregelen bevat.
4. Medicijnresten: oude medicatie van patiënten wordt op locatie afgevoerd en verwerkt (Stichting Milieukeur, 2020).

Voor de categorie afval zijn de volgend extra eisen opgesteld:

1. Voedselafval: voedselafval wordt gescheiden afgevoerd met het gft-afval.
2. Kunststofafval: kunststof verpakkingsafval zoals jerrycans worden gescheiden ingezameld en verwerkt.
3. Incontinentiemateriaal preventie: minstens 50% van het incontinentiemateriaal heeft een vochtindicator.
4. Incontinentiemateriaal verwerking: incontinentiemateriaal wordt gescheiden ingezameld, afgevoerd en verwerkt.

5. Hergebruik meubilair: als meubilair niet meer in gebruik is wordt het uitgeleend of geschonken aan derden.
6. Hergebruik medische apparatuur: medische apparatuur dat nog goed werkt wordt uitgeleend of geschonken aan derden.
7. Hergebruik ICT-apparatuur: ICT-apparatuur dat nog goed werkt wordt uitgeleend of geschonken aan derden.
8. Hergebruik medicatie: minimaal vier soorten ongebruikte medicatie worden ingezameld en worden door middelen van het volgen van een protocol herbruikbaar gemaakt (Stichting Milieukeur, 2020).

De achtste categorie is hinder. Deze categorie bevat een eis die gesteld worden aan ziekenhuizen en is met deze reden niet uitgewerkt.

De negende categorie is gevaarlijke stoffen. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Opslag gevaarlijke stoffen: de opslag van gevaarlijke stoffen voldoet aan de eisen van Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen (PGS) of aan de eisen die in de milieuvergunning staan.
2. Gevaarinformatie: op iedere werkplek met gevaarlijke stoffen zijn veiligheidsinformatiebladen en/of instructiekaarten aanwezig (Stichting Milieukeur, 2020).

Voor de categorie gevaarlijke stoffen is de volgende extra maatregel opgesteld:

1. Koelwaterbeheer: koelwaterbeheer wordt uitgevoerd zonder gebruik van chemicaliën (Stichting Milieukeur, 2020).

De tiende categorie is catering en voedsel. Deze categorie is niet uitgewerkt, omdat dierenklinieken over het algemeen geen cateringvoorzieningen heeft. Dit geldt zowel de locatie van De Koornwinder als De SDU.

De elfde categorie is reiniging. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Schoonmaakplan: voor elke ruimte van het gebouw is een schoonmaakplan waarbij instructies van reinigingsmiddelen vermeld staat. Dit zodat het gebruik hiervan geminimaliseerd kan worden.
2. Duurzame reinigingsmiddelen: 50% of meer van de gebruikte reinigingsmiddelen zijn minder belastend voor het milieu.
3. Doseersysteem: de instelling maakt gebruik van verschillende wijze (doseerdop, doseerstation etc.) waardoor de reinigingsmiddelen gedoseerd gebruikt worden (Stichting Milieukeur, 2020).

Voor de categorie reiniging zijn de volgende extra eisen opgesteld:

1. Duurzame reinigingsmiddelen: 90% of meer van de gebruikte reinigingsmiddelen zijn minder belastend voor het milieu.

2. Schoonmaken zonder reinigingsmiddelen: oppervlakken die geen specifieke eisen hebben betreft desinfectie worden schoongemaakt met een microvezel doekje zonder schoonmaakmiddelen.
3. Vaatwasmiddelen: 80% van de vaatwasmiddelen voldoen aan de eisen voor vaatwasmiddelen van EU Ecolabel of Nordic Swan.
4. Reinigingsmiddelen instrumenten: hierbij worden alleen minder milieubelastende reinigingsmiddelen gebruikt.
5. Schoonmaakbedrijf: als de schoonmaak verzorgd wordt door een extern schoonmaakbedrijf moeten deze werken volgens ISO 14.001 of vergelijkbare procedures (Stichting Milieukeur, 2020).

De twaalfde categorie is schoon en zuinig vervoer. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Zakelijke kilometers: de instelling vermindert het zakelijke verkeer door minimaal twee maatregelen in te voeren, zoals teleconferenties, ov-business kaart en carpoolregelingen.
2. Aanschafbeleid personeelsauto's: er is een aanschafbeleid opgesteld zodat er bij aanschaf of vervangen van personeelsauto's alleen gekozen kan worden voor auto's met label A of B.
3. Bestelwagens: er is een aanschafbeleid opgesteld zodat er bij aanschaf of vervanging van bestelwagens alleen wagens met een lage CO₂-uitstoot worden gekozen.
4. Goederenvervoer: het aantal verkeersbewegingen wordt verminderd door goederentoevoer efficiënt in te delen in ritten en voertuigen.
5. Fiets en openbaar vervoer gebruik: woon-werkverkeer wordt gestimuleerd door minimaal drie maatregelen te nemen betreft het fietsen en minimaal twee betreft openbaar vervoer. Dit kunnen maatregelen zijn zoals fiets van de zaak, verhuisregeling en ov-abonnementen.
6. Parkeerbeleid: de instelling communiceert helder betreft het parkeerbeleid en bereikbaarheid, zowel voor auto's, fietsen en openbaar vervoer (Stichting Milieukeur, 2020).

Bij de categorie schoon en zuinig vervoer zijn de volgende extra eisen opgesteld:

1. Personeelsauto's: 50% van de personeelsauto hebben label A.
2. Banden: bij onderhoud aan wagens waarbij de banden vervangen moeten worden zullen alleen energiezuinige banden worden aangeschaft.
3. Elektrische auto's: 10% van het totaal aantal gereden zakelijke kilometers zijn gereden door elektrische- of fossielvrijbrandstof auto's.
4. Elektrische taxi's: de instelling stimuleert het gebruik van elektrische taxi's door deze voor patiënten op te roepen.
5. Oplaadpalen voor scootmobielen en fietsers: op het terrein zijn scootmobiel en/of fiets oplaadpalen beschikbaar voor zowel medewerkers als bezoekers.

6. Oplaadpalen elektrische auto's: op het terrein zijn minstens vijf elektrische auto oplaadpalen beschikbaar voor zowel medewerkers als bezoekers.
7. Bandenluchtpomp: op het terrein is het mogelijk de banden van auto's van zowel medewerkers als bezoekers op te pompen (Stichting Milieukeur, 2020).

De dertiende categorie is inkoopbeleid. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Inkoopbeleid: de instelling heeft een inkoopbeleid voor zowel facilitaire als medische producten. In dit inkoopbeleid staat de manier waarop milieueisen worden toegepast bij de inkoop van deze producten.
2. Implementatie inkoopbeleid facilitaire producten: het inkoopbeleid opgesteld volgens de minimumeisen van Pianno.
3. Implementatie inkoopbeleid medische producten: minstens 15% van de medische producten wordt aantoonbaar ingekocht volgens de Europese Green Public Procurement criteria (Stichting Milieukeur, 2020).

De volgende twee extra eisen zijn opgesteld voor de categorie inkoopbeleid:

1. Re-usables: ieder jaar wordt er minimaal een disposable vervangen door een re-usable variant.
2. ftalaat- en BPA-vrije systemen: minstens 90% van de in het afgelopen jaar ingekochte systemen als infuuslijnen en catheters zijn ftalaat- en BPA-vrij (Stichting Milieukeur, 2020).

De veertiende categorie is vastgoed. Hieronder vallen geen verplichte eisen. Wel zijn er twee extra eisen opgesteld:

1. Schilderwerk: minstens 50% van het uitbesteden budget aan schilderwerk wordt uitgegeven aan schilderproducten die een milieukeurmerk hebben.
2. Huren: als er een nieuw huurcontract wordt afgesloten worden de minimumeisen van energielabel A aangehouden (Stichting Milieukeur, 2020).

De vijftiende categorie is groenbeheer. Bij deze categorie is onderscheidt gemaakt tussen een terrein van meer en minder dan tien hectare oppervlakte. Het terrein van zowel De Koornwinder als van De SDU is minder dan tien hectare. Aan deze terreinen worden geen verplichte eisen gesteld. Wel zijn de volgende extra eisen opgesteld:

1. Parkeerplaats inrichting: de parkeerplaats voor bezoekers is voor 50% waterdoorlatend en de randen zijn groen ingericht.
2. Groenbeheerplan: er is een plan opgesteld voor het groenbeheer van het bedrijf. Dit plan is maximaal vijf jaar oud en bevat minimaal een beschrijving van het huidige groenbeheer en het gebruik van chemische meststoffen en bestrijdingsmiddelen
3. Groenbeheerplan 'plus': dit plan bevat alle onderdelen die benoemd zijn in het groenbeheerplan. Dit plan bevat daarnaast ook een plan voor natuurbehoud op en rondom het pand.

4. Dak- en gevelbegroeiing: minimaal 20% van de daken en gevels zijn begroeid met vegetatie.
5. Plantmateriaal: minimaal 50% van het besteden bedrag aan plantmateriaal voldoet aan de eisen van EKO, On the way to PlanetProof of Milieukeur.
6. Onkruidbestrijding: gewasbeschermingsmiddelen en biociden worden niet gebruikt bij onkruidbestrijding.
7. Gladheidbestrijding: al het dooimiddel wat gebruikt wordt voldoet aan de eisen die zijn gesteld door RAW.
8. Voorlichtingsborden: voorlichtingsborden over de buitenruimte met informatie over bijvoorbeeld het beheer en de biodiversiteit zijn aanwezig en duidelijk in zicht (Stichting Milieukeur, 2020).

De zestiende categorie is papier. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Milieuvriendelijk papier: al het papier heeft van een keurmerk gelijkwaardig aan dat van ISO 14024
Voor de categorie papier zijn de volgende extra eisen opgesteld.
2. Papierverbruik: alle printers zijn zo ingesteld dat er altijd dubbelzijdig wordt uitgeprint.
3. Retour zenden: onbruikbaar drukwerk of onbestelbare post wordt retour gezonden (Stichting Milieukeur, 2020).

De zeventiende categorie is textiel. Hieronder vallen verschillende verplichte eisen:

1. Gebleekt katoen: al het katoen dat is ingekocht in het afgelopen ja is ongebleekt.
2. Reiniging: schoonmaken van textiel wordt gedaan via natte reiniging. Als dit niet kan moet de reiniging uitgevoerd worden zonder gebruik van chloor.
3. Wasmachines en droger: deze machines zijn van minimaal milieuklasse A.
4. Afvalfase textiel: als textiel zoals dienstkleding niet meer in gebruik is wordt deze teruggestuurd naar de leverancier of naar een ander bedrijf dat de textiel hergebruikt (Stichting Milieukeur, 2020).

Voor de categorie textiel zijn de volgende extra eisen opgesteld:

1. Materiaal textiel: minimaal 75% van de dienstkleding, werkkleding, bedlinnen en handdoeken die in het afgelopen jaar zijn aangeschaft voldoen aan criteria van keurmerken als EU Ecolabel Textiel.
2. Wasmiddel: voor het wassen van kleding wordt minder milieubelastende wasmiddelen gebruikt. Deze wasmiddelen hebben een ISO-type of Milieukeur certificaat.
3. Afvalfase persoonsgebonden textiel: als persoonsgebonden textiel niet meer in gebruik is wordt deze ingezet voor hergebruik (Stichting Milieukeur, 2020).

De achttiende en tevens laatste categorie is innovatie. Hieronder vallen geen verplichte eisen. Wel is er één extra eis opgesteld:

1. Duurzaam initiatief: als een instelling naast de hierboven genoemde eisen, op eigen initiatief een milieumaatregel toevoegt krijgt de instelling het jaar van publicatie een extra punt. Wel moet deze maatregel goed worden gekeurd door de commissie van Milieuthermometer (Stichting Milieukeur, 2020).

Er zijn dus verschillende eisen die verplicht zijn om het keurmerk Milieuthermometer te behalen. Voor het uitwerken van de verplichte eisen is er uitgegaan van een zorginstelling. Het aantal te behalen eisen hangt namelijk af van het soort instelling en het te behalen niveau. Voor brons moet de instelling voldoen aan alle verplichte eisen plus twaalf extra. Voor zilver moet de instelling voldoen aan alle verplichte eisen plus zestien extra. Voor goud moet de instelling voldoen aan alle verplichte plus twintig extra. Het aantal te behalen verplichte eisen en extra eisen per instelling en niveau is schematisch weergegeven in bijlage zeven (Stichting Milieukeur, 2020). Als een instelling klaar is om gecertificeerd te worden zal er een audit plaatsvinden. De auditkosten verschillen vanwege verschil in instellingsgrootte en in het te behalen niveau. De auditkosten beginnen voor niveau brons bij €5.500, waarna de instelling het keurmerk heeft voor drie jaar (Milieuplatform zorgsector, sd).

Uit een gesprek via de mail met de adviseur duurzaamheid bij Milieuplatform Zorgsector, blijkt dat de huidige gestelde criteria niet toepasbaar zijn voor dierenklinieken. Het keurmerk is tot heden niet te behalen voor dierenartspraktijken. Wel kunnen de gestelde eisen als maatregelen worden toegepast in dierenklinieken. Milieuplatform Zorgsector en Milieukeur overwegen om de criteria van Milieuthermometer aan te passen, zodat het ook behaald kan worden door huisartspraktijken (J. de Bree, persoonlijke communicatie, 4 juni 2020).

H4. Discussie

Dit hoofdstuk bevat een reflectie op het uitgevoerde onderzoek. De gevolgde onderzoeksmethode en de behaalde resultaten worden kritisch bekeken.

Het doel van dit onderzoek was het leveren van een adviesplan aan De Koornwinder en De SDU betreft de inzet van een MVO-beleid die past binnen de mogelijkheden van de dierenkliniek. Als dit doel bereikt wordt zal ook de hoofdvraag beantwoord zijn. Deze luidt als volgt: "Hoe kunnen eerstelijns- en tweedelijnsdierenklinieken aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen praktisch toepassen?" De hoofdvraag moest worden beantwoord door het beantwoorden van vier deelvragen.

Uit een gesprek met beide dierenklinieken bleek dat de dimensie Planet de voorkeur had. Doordat beide klinieken dezelfde voorkeur hadden is het onderzoek gemakkelijker geworden qua uitwerking. Deze deelvraag was snel te beantwoorden en verliep soepel. Er kan afgevraagd worden wat de reden is geweest om klinieken hier zelf voor te laten kiezen. Wat als de consument een andere dimensie belangrijker vindt? De reden voor deze keuze ligt grotendeels aan de uitvoerbaarheid van het uiteindelijke adviesplan. Nu de klinieken zelf de voorkeur hebben kunnen aangeven is de kans op implementatie groter.

Zoals eerder aangeven in hoofdstuk twee aanpak, zouden de keurmerken en/of certificaten die passend zijn binnen gebied Planet behaald worden uit het informatieblad 'Instrumenten om het MVO-beleid aantoonbaar te maken'. Echter bevat dit informatieblad niet alle keurmerken en/of certificaten. Er zou een ruimere keuze geweest zijn als hier een bredere aanpak voor was opgesteld. Gezien er maar één keurmerk was volgens het informatieblad die paste bij een dierenkliniek binnen de dimensie Planet is er toch nog verder onderzoek gedaan. Op deze wijze zijn zowel MVO-Nederland als stichting MVO-register toegevoegd aan de manieren om MVO aantoonbaar te maken. Er is hierbij dus afgeweken van de aanpak.

Om de kennis en mening over passende keurmerken en certificaten van consumenten te meten is er een enquête opgesteld. Aan de hand van de vraagstelling is eerder de bekendheid van en mening over keurmerken en certificaten onderzocht. De uiteindelijke resultaten die verkregen zijn door middel van de enquête zijn van belang voor dit onderzoek. Met deze reden is het aantal respondenten belangrijk. De enquête is 397 keer ingevuld, wat een foutmarge geeft van 4.92 procent. Op basis hiervan kan gesteld worden dat bij een herhaling van dit onderzoek, de resultaten hetzelfde zouden zijn en dat daarmee de resultaten van dit onderzoek valide zijn. Helaas zijn niet alle gestelde vragen bruikbaar. De resultaten van de laatste vraag kan niet gebruikt worden voor dit onderzoek. Deze vraag luidt: "Welk van de eerdergenoemde keurmerken drukt het beste de MVO-status uit voor een dierenkliniek?".

Waarbij de consument de eerdergenoemde keurmerken moest nummeren van één tot en met zeven. Waarbij nummer één het best passend was. De resultaten op deze vraag zijn niet correct. Uit de bekendheid vragen komen MVO-Nederland en Milieukeur er het beste uit. Dat deze twee bekend zijn is ook te zien in de resultaten van de laatste vraag. Bij deze vraag staat echter ISO 14001 op nummer één. Er zijn meerdere opmerkingen gemaakt door personen die de enquête hadden ingevuld. Er waren problemen met het invullen van de laatste vraag door de volgende reden. Niet alle keurmerken waren bekend bij de personen, hierdoor konden niet alle keurmerken genummerd worden. Het was echter wel mogelijk niet alle keurmerken te nummeren, maar als er eenmaal een nummer was gegeven aan een van keurmerken kon deze niet meer weggehaald worden. Wel kon deze worden verplaatst naar een ander cijfer. Gezien ISO 14001 als eerst genoemd werd in de lijst kan dit de resultaten op de vraag hebben beïnvloed. Met deze reden was het resultaat op deze vraag onbruikbaar.

Als laatste moest deelvraag vier beantwoord worden. Deze luidt als volgt: "Wat is er nodig om keurmerk of certificaat X te krijgen?". Hierbij werden MVO-Nederland en Milieuthermometer uitgewerkt. Om een partner te worden van MVO-Nederland zijn er geen maatregelen nodig. Hierdoor is de vraagstelling voor de laatste deelvraag niet correct voor MVO-Nederland. Dit doordat het onderzoek is verbreed zoals is gedaan bij deelvraag twee. Met deze reden zijn er geen maatregelen uitgewerkt voor MVO-Nederland. Wel is er uitleg gegeven over hoe de verschillende manieren van samenwerking eruitzien. De maatregelen betreft het verkrijgen van het Milieuthermometer keurmerk zijn uitgewerkt zoals is beschreven in hoofdstuk twee. Het contact dat heeft plaatsgevonden met de contactpersonen vanuit beide organisaties heeft aanvulling gegeven op de resultaten. Helaas is er door dit contact ook duidelijk geworden dat Milieuthermometer niet geschikt is voor dierenartspraktijken. Dit is ook te lezen in het maatregelenschema dat is gebruikt om de maatregelen uit te werken. Dit had voorkomen kunnen worden door meer vooronderzoek te doen naar de keurmerken en certificaten.

H5. Conclusie en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat de conclusie van dit onderzoek. Elke deelvraag wordt beantwoord, waardoor uiteindelijk de hoofdvraag beantwoord kan worden.

Eerstelijnsdierenkliniek dierenartsenpraktijk De Koornwinder en tweedelijnsdierenkliniek De Specialistische Dierenkliniek Utrecht willen zich beide inzetten voor een duurzame bedrijfsvoering. Hoe kunnen eerstelijns- en tweedelijnsdierenklinieken aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) praktisch toepassen? Zo luidt de hoofdvraag van dit onderzoek. Als eerste stap is ervoor gekozen beide dierenklinieken te laten kiezen voor een of meerdere dimensies uit MVO. De drie dimensie zijn People, Profit en Planet. Beide dierenklinieken hadden gekozen voor de dimensie Planet. Om aantoonbaar aan deze dimensie te kunnen werken moest een passend keurmerk of certificaat uitgekozen worden. De volgende keurmerken en certificaten passen binnen de dimensie Planet: ISO 14001 voor milieumanagementsystemen, ISO 50001 voor energiemanagementsystemen, CO2 – prestatieladder en EMAS (Eco Management and Audit Scheme) en Stichting Milieukeur (Milieuthermometer). Gedurende het onderzoek werden ook samenwerkingen toegevoegd als optie om aantoonbaar te werken aan MVO. Hierdoor zijn MVO-Nederland en stichting MVO-register ook toegevoegd. Door een enquête te verspreiden onder huisdiereneigenaren (de consument) is er een top gevormd van best passende keurmerken en/of certificaten. MVO-Nederland en Milieukeur (Milieuthermometer) zijn het best bekend onder de consument. Met deze reden zijn deze twee manieren van aantoonbaar MVO gekozen voor verdere uitwerking.

Om een samenwerking te starten met MVO-Nederland zijn geen eisen gesteld. Een dierenkliniek kan dus vanaf het begin van de samenwerking al aantonen dat ze werken aan MVO. Informatie uit verschillende netwerken zijn beschikbaar voor iedereen, dus ook voor niet partners. Wel kunnen partners MVO-Nederland events bezoeken en worden ze zowel on- als offline ondersteund met matchmaking. Op deze manier kan er bijvoorbeeld contact worden gelegd met de nu enige aangesloten dierenkliniek. Zo kunnen de manieren waarop deze kliniek werkt aan MVO worden toegepast bij De Koornwinder of De SDU. Ook kan er buiten de sector worden gezocht naar samenwerkingen. Naast dit netwerk ondersteund MVO-Nederland de partners door middel van deskundigheid en hulpmiddelen om toekomstbestendige keuzes te maken. Het aangaan van een partnerschap met MVO-Nederland kost een bedrijf van 11 tot 100 medewerkers jaarlijks €600,-.

Milieuplatform Zorgsector en Milieukeur hebben in samenwerking het keurmerk Milieuthermometer Zorg gemaakt. Om het keurmerk Milieuthermometer te verkrijgen moet een zorginstelling voldoen aan een lijst met verplichte eisen.

Daarnaast zijn er extra gestelde eisen. Hoe meer extra gestelde eisen, hoe hoger het niveau van het keurmerk. Er zijn drie verschillende niveaus. Waarbij brons het laagst is, gevolgd door zilver met als hoogst te behalen niveau goud. Helaas werd gedurende het uitwerken van deze eisen duidelijk dat ze niet gelden voor dierenartspraktijken. Milieuplatform Zorgsector en Milieukeur overwegen wel om de criteria van Milieuthermometer aan te passen zodat het ook behaald kan worden door huisartspraktijken. Toch kunnen de eisen die gesteld worden aan zorginstelling merendeels wel worden toegepast bij dierenklinieken. De volgende opsomming bevat enkele eisen uit de Milieuthermometer die toegepast kunnen worden:

- Het inkopen van duurzame elektriciteit.
- Het opwekken van elektriciteit door middel van zonne- en/of windenergie.
- Een protocol voor de ventilatie in operatiekamers. Deze bevat het in slaapstand zetten van de ventilatie en filters om energieverbruik te verminderen.
- Het collectief aanbieden van bijvoorbeeld ledlampen en elektrische fietsen, om ook in privé situaties van het personeel energiebewustzijn te creëren.
- Het gebruiken van toiletten waarbij er per spoeling minder dan zes liter water wordt gebruikt.
- Een preventieplan betreft het lozen van medicijnresten via de wasbak.
- Papier, karton, kunststof verpakkingsfolie, kunststof verpakkingsafval, glas, specifiek dierenkliniekafval, elektrische en elektronische apparatuur, gevaarlijk afval en kca (batterijen, cartridges etc.) gescheiden inzamelen.
- Oude medicatie van patiënten op locatie afvoeren en verwerken.
- Voedselafval gescheiden afvoeren met het gft-afval.
- Meubilair, medische apparatuur en ICT-apparatuur waar geen gebruik meer van wordt gemaakt uitlenen of schenken aan derden.
- Een schoonmaakplan voor elke ruimte in het gebouw, waarbij instructies van reinigingsmiddelen vermeld staan. Dit zodat het gebruik hiervan geminimaliseerd kan worden. Waarbij reinigingsmiddelen worden gebruikt die minder belastend zijn voor het milieu. Om de dosering hiervan te meten kunnen doseerdoppen worden gebruikt.
- Oppervlakken die geen specifieke eisen hebben betreft desinfectie schoonmaken met een microvezel doekje zonder schoonmaakmiddelen.
- Het verminderen van zakelijke verkeer door teleconferenties, ov-business kaart en carpoolregelingen aan te bieden.
- Woon-werkverkeer via de fiets en openbaar vervoer stimuleren door bijvoorbeeld het aanbieden van een fiets van de zaak, verhuisregeling en ov-abonnementen.
- Het aantal verkeersbewegingen, voor bijvoorbeeld bestellingen, verminderen door goederentoevoer efficiënt in te delen.
- Het plaatsen van oplaadpalen voor scootmobielen, fietsen en/of auto's.
- Een duurzaam inkoopbeleid opstellen voor zowel facilitaire als medische producten.

Dit door het gebruiken van de tools waar Milieuthermometer naar verwijst zoals de minimeisen van Pianno en de Europese Green Public Procurement criteria.

- Het vervangen van disposiblen door re-usable varianten.
- Het terrein opvullen met groen in randen op het parkeerterrein en op gevels en daken. Waarbij het onderhoud gebeurt zonder gebruik van gewasbeschermingsmiddelen en biociden.
- Milieuvriendelijk papier inkopen, waarbij verspilling wordt tegengegaan door standaard dubbelzijdig te printen.
- Gebruik van Machines als koelkasten, drogers en wasmachines met een energielabel A of B.
- Dienstkleding, werkkleding en handdoeken aanschaffen die voldoen aan criteria van keurmerken als EU Ecolabel Textiel.

Zoals te zien is, zijn er verschillende eisen die wel toegepast kunnen worden in een dierenkliniek. Het advies aan de dierenklinieken is dan ook het aangaan van een samenwerking als partner met MVO-Nederland, waarbij ze gebruik kunnen maken van de eisen zoals gesteld door Milieuthermometer, het netwerk, de deskundigen en andere hulpmiddelen van MVO-Nederland. Hierbij tonen de dierenklinieken vanaf het begin van de samenwerking aan dat ze stappen ondernemen richting een duurzame dierenkliniek. Het advies is om een medewerker verantwoordelijk te stellen als milieucoördinator. Dit zodat deze medewerker het aanspreekpunt kan zijn betreft milieu en energie zaken.

Het advies voor een vervolgonderzoek is een soortgelijk onderzoek, maar dan onder dierenartspraktijken. Er kan gekeken worden naar de animo voor een keurmerk betreft MVO onder eigenaren of directeuren van dierenklinieken. Als blijkt dat er genoeg animo voor is zal Milieuthermometer ook uitgewerkt kunnen worden voor dierenartspraktijken. Hierbij kan contact gelegd worden met de KNMvD en AUV die in een samenwerking een rapport hadden opgesteld over de weg naar Maatschappelijk Veterinair Verantwoord Ondernemen (MVVO) in 2011.

Bronvermelding

- Aeres Hogeschool Dronten. (2019). *Pet Monitor 2019*. Aeres Hogeschool Dronten, Dronten.
- b-open & GfK. (2019). *Dossier duurzaamheid 2019*. Opgeroepen op april 29, 2020, van b-open.nl: https://b-open.nl/wp-content/uploads/2019/10/Dossier-Duurzaam-2019_infographic.pdf
- Bossink, B., & Masurel, E. (2013, mei). *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*. Opgeroepen op april 23, 2020, van books2search.com: https://books2search.com/storage/book_images/9789001849894_DVB.pdf
- CheckMarket. (sd). *Steekproefcalculator*. Opgeroepen op mei 20, 2020, van checkmarket.com: <https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/>
- CONE communications & Echo research. (2013). *GLOBAL CSR STUDY*. Opgeroepen op april 29, 2020, van conecomm.com: <https://www.conecomm.com/2013-cone-communicationsecho-global-csr-study-pdf>
- De Hoo, S., Groot, T. L., De Jonge, F. H., Dommerholt, E., & Bunders, J. G. (2010, september). *Duurzaam ondernemen: een onderzoek naar effectieve stimulering, verbreding en verankering*. Opgeroepen op april 23, 2020, van core.ac.uk: <https://core.ac.uk/download/pdf/17044621.pdf>
- De Zaak. (2019, april 16). *duurzaam ondernemen! waarom?* Opgeroepen op april 30, 2020, van dezaak.nl: <https://www.dezaak.nl/3745/duurzaam-ondernemen-waarom.htm>
- Deuning, C. (2019, augustus 14). *Huishoudsamenstelling*. Opgeroepen op mei 20, 2020, van volksgezondheidszorg.nl: <https://www.volksgezondheidszorg.info/onderwerp/bevolking/cijfers-context/huishoudens>
- Dierenkliniek Sint Anna . (sd). *Onze verantwoordelijkheid* . Opgeroepen op april 30, 2020, van sintanna404.nl: <https://sintanna404.nl/onze-verantwoordelijkheid/>
- Endenburg, N., & Johnston, M. (2019, augustus 19). *Professional wellness of the veterinary team*. Opgeroepen op mei 5, 2020, van beva.onlinelibrary.wiley.com: <https://beva.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/eve.13173>
- Katz, J. (2018, augustus 20). *DUURZAAMHEID IN DE ZORG: ZO MOEILIJK IS DAT NIET, ZEGT CATHY VAN BEEK*. (VNO-NCW) Opgeroepen op april 30, 2020, van duurzaam-ondernemen.nl: <https://www.vno-ncw.nl/forum/duurzaamheid-de-zorg-zo-moeilijk-dat-niet-zegt-cathy-van-beek>
- Knegt, Y. (2011, september). *Rapport MVO in de zorg*. (S. d. Ruiter, Red.) Opgeroepen op april 30, 2020, van milieuplatformzorg.nl: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjR46jK8o_pAhXD16QKHfNiCn0QFjAAegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fmilieuplatformzorg.nl%2Fdocuments%2FRapport_MVO_in_de_Zorg_okt_2011.pdf&usq=AOvVaw0NbObc1HVZ_hT9F4Saow9z

Milieuplatform zorgsecoter. (sd). *Offerte aanvragen voor de audit*. Opgeroepen op juni 5, 2020, van milieuplatformzorg.nl:
<https://milieuplatformzorg.nl/milieuthermometer/offerte/>

MVO Nederland. (sd). *Netwerk zorg*. Opgeroepen op april 30, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl/netwerk-zorg/>

MVO-Nederland. (2020). *Historie*. Opgeroepen op mei 31, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl/over-ons/onze-historie/>

MVO-Nederland. (2020). *Home*. Opgeroepen op mei 31, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl>

MVO-Nederland. (2020). *NIEUWE BUSINESSAGENDA: DE SNELSTE ROUTE NAAR DE NIEUWE ECONOMIE*. Opgeroepen op mei 31, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl/de-nieuwe-business-agenda/>

MVO-Nederland. (2020). *Wie zijn wij?* Opgeroepen op mei 31, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl/over-ons/wie-zijn-wij/>

MVO-Nederland. (2020). *WORD PARTNER VAN MVO NEDERLAND*. Opgeroepen op mei 31, 2020, van mvonederland.nl: <https://www.mvonederland.nl/doe-mee/word-partner-van-mvo-nederland/>

Rabobank. (2019, december). *Dierenartsen*. Opgeroepen op april 30, 2020, van rabobank.nl: <https://www.rabobank.nl/bedrijven/cijfers-en-trends/dienstverlening/dierenartsen/>

Rijksoverheid. (sd). *meer duurzaamheid in de zorg*. Opgeroepen op april 23, 2020, van rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/duurzame-zorg/meer-duurzaamheid-in-de-zorg>

Sprout. (sd). *MVO labels en keurmerken*. Opgehaald van sprout.nl: <https://www.sprout.nl/how-to/ondernemen/mvo/mvo-labels-en-keurmerken>

Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen. (2017, april 5). *Informatieblad Instrumenten om het MVO-beleid aantoonbaar te maken*. Opgeroepen op april 30, 2020, van sccm.nl: https://sccm.nl/sites/default/files/BM27_N170308_Infoblad_instrumenten_MVObeleid_apr17_v3_1.pdf

Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen. (2017, april 5). *Informatieblad Instrumenten om het MVO-beleid aantoonbaar te maken*. Opgeroepen op april 30, 2020, van sccm.nl: https://www.sccm.nl/sites/default/files/BM27_N170308_Infoblad_instrumenten_MVObeleid_apr17_v3.pdf

Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen. (sd). *EMAS*. Opgeroepen op juni 5, 2020, van sccm.nl: <https://sccm.nl/emas-0>

Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen. (sd). *Milieu ISO 14001*. Opgeroepen op juni 5, 2020, van sccm.nl: <https://sccm.nl/milieu-iso-14001-0>

Stichting Milieukeur. (2020, januari 3). *Schema en hulpmiddelen Milieuthermometer Zorg*. Opgeroepen op juni 4, 2020, van milieuplatformzorg.nl: <https://milieuplatformzorg.nl/milieuthermometer/handleiding-en-schema/>

- Stichting MVO-registratie. (2019). Over ons. Opgehaald van [mvo-register.nl](https://www.mvo-register.nl/over-ons):
<https://www.mvo-register.nl/over-ons>
- Stimular. (sd). Milieubarometer ziekenhuis. Opgeroepen op juni 5, 2020, van
[milieubarometer.nl](https://www.milieubarometer.nl/voorbeelden/ziekenhuis/): <https://www.milieubarometer.nl/voorbeelden/ziekenhuis/>
- Stimular. (sd). Dierenartsenpraktijken. Opgeroepen op april 23, 2020, van
[milieubarometer.nl](https://www.milieubarometer.nl/voorbeelden/dierenarts/): <https://www.milieubarometer.nl/voorbeelden/dierenarts/>
- Stravens, M. (2019, maart 1). Drukker en dierenarts gaan voor duurzaam. Opgeroepen
op mei 5, 2020, van [dezaak.nl](https://www.dezaak.nl/3730/drukker-dierenarts-gaan-voor-duurzaam.htm#): [https://www.dezaak.nl/3730/drukker-](https://www.dezaak.nl/3730/drukker-dierenarts-gaan-voor-duurzaam.htm#)
[dierenarts-gaan-voor-duurzaam.htm#](https://www.dezaak.nl/3730/drukker-dierenarts-gaan-voor-duurzaam.htm#)
- Team Nudge. (2015, september 8). Duurzaamheid in de zorg. Opgeroepen op april 30,
2020, van [nudge.nl](https://www.nudge.nl/blog/2015/09/08/duurzaamheid-de-zorg/): [https://www.nudge.nl/blog/2015/09/08/duurzaamheid-](https://www.nudge.nl/blog/2015/09/08/duurzaamheid-de-zorg/)
[de-zorg/](https://www.nudge.nl/blog/2015/09/08/duurzaamheid-de-zorg/)
- Van de Voort, N. (2011, februari 10). Maatschappelijk Verantwoord Veterinair
Ondernemen. Opgeroepen op mei 5, 2020, van [scribd.com](https://www.scribd.com/lists/2853109/Maatschappelijk-Verantwoord-Veterinair-Ondernemen):
[https://www.scribd.com/lists/2853109/Maatschappelijk-Verantwoord-](https://www.scribd.com/lists/2853109/Maatschappelijk-Verantwoord-Veterinair-Ondernemen)
[Veterinair-Ondernemen](https://www.scribd.com/lists/2853109/Maatschappelijk-Verantwoord-Veterinair-Ondernemen)
- Vist ik het maar. (2019, december 6). ondernemen is meer dan geld verdienen.
Opgeroepen op april 30, 2020, van [vistikhetmaar.nl](https://vistikhetmaar.nl/artikelen/ondernemen-is-meer-dan-geld-verdienen/):
<https://vistikhetmaar.nl/artikelen/ondernemen-is-meer-dan-geld-verdienen/>
- Voor straks. (sd). De waarde van keurmerken & labels. Opgeroepen op mei 6, 2020,
van [voorstraks.nl](https://voorstraks.nl/duurzaamheid-mvo/de-waarde-van-keurmerken-labels/): [https://voorstraks.nl/duurzaamheid-mvo/de-waarde-van-](https://voorstraks.nl/duurzaamheid-mvo/de-waarde-van-keurmerken-labels/)
[keurmerken-labels/](https://voorstraks.nl/duurzaamheid-mvo/de-waarde-van-keurmerken-labels/)
- Wessels, R., Lam, T., & Jansen, J. (2013). Hoe laat ik mijn klant kwispelen: veterinaire
communicatieboek. Nijmegen: St. Anna Advies.

Bijlage

- I. Soorten certificaten en keurmerken MVO
- II. Managementsystemen
- III. Enquête
- IV. Enquêteresultaten
- V. Enquêteresultaten gefilterd per geslacht en leeftijdscategorie
- VI. Samenvatting gesprek met G. Natoewal (Directie assistent MVO-Nederland).
- VII. Milieuthermometer eisen opgesplitst in verplicht en extra per instelling
- VIII. Checklist schriftelijk rapporteren

Bijlage I. Soorten certificaten en keurmerken MVO (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017)

MVO THEMA	SOORT INSTRUMENT				
	Certificaat op basis van eisen aan producten, diensten*	Gecertificeerd Managementsysteem			Informatieverstrekking en verslaglegging over duurzaamheidsprestaties van organisaties, producten, diensten etc.
PEOPLE					
Mensenrechten	Fairtrade UTZ	n.v.t.	SA8000	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Arbidsomstandigheden binnen eigen organisatie	Fairtrade UTZ	OHSAS 18001 / ISO 45001 VCA	SA8000	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Arbidsomstandigheden in de keten	Fairtrade UTZ	n.v.t.	SA8000	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
PLANET					
Lucht	Milieukeur / EcoLabel, EU-organic, BREEAM en Milieuthermometer- en barometer FSC, PEFC en C2C		ISO 14001	MVO Prestatieladder	Dubocalc EMAS GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Water	Milieukeur / EcoLabel, EU-organic, BREEAM en Milieuthermometer- en barometer FSC, PEFC en C2C		ISO 14001	MVO Prestatieladder	Dubocalc EMAS GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Bodem	Milieukeur / EcoLabel, EU-organic, BREEAM en Milieuthermometer- en barometer FSC, PEFC en C2C		ISO 14001	MVO Prestatieladder	Dubocalc EMAS GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Grondstoffen (incl. afval en energie)	FSC, PEFC en C2C	ISO 50001 CO ₂ -Prestatieladder	ISO 14001	MVO Prestatieladder	Dubocalc EMAS GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
PROFIT					
Goed bestuur		n.v.t.	n.v.t.	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Eerlijk en integer handelen		n.v.t.	n.v.t.	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Consumenten		n.v.t.	n.v.t.	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO
Maatschappelijke betrokkenheid		n.v.t.	n.v.t.	MVO Prestatieladder	GRI, NEN ISO 26000- zelfverklaring en OESO

Bijlage II. Managementsystemen (Stichting Coördinatie Certificatie Milieu- en arbomanagementsystemen, 2017).

ISO 14001 voor milieumanagementsystemen

ISO 14001 is de internationaal breed toegepaste norm voor een milieumanagementsysteem. De kern van een milieumanagementsysteem is dat een organisatie:

- systematisch een milieubeleid ontwikkelt en uitvoert. Het milieubeleid dient te passen binnen het strategisch beleid van de organisatie;
- zorgt voor de naleving van milieuwet- en regelgeving. De organisatie committeert zich aan de nalevingen ISO 14001 bevat alle elementen van een compliance managementsysteem;
- de milieuprestaties steeds op een hoger niveau brengt;
- de mogelijkheden benut om de milieubelasting die ontstaat bij leveranciers en afnemers te verminderen;
- de verwachtingen en behoeften van belanghebbende partijen betreft bij de invulling van het milieubeleid;
- zorgt voor valide en betrouwbare milieu-informatie op basis waarvan het milieubeleid wordt bepaald, de vooruitgang beoordeeld en gecommuniceerd met de belanghebbenden.

Organisaties met een ISO 14001-certificaat werken ook aan CO₂-reductie. Hoewel de ISO 14001-norm niet expliciet vraagt om een CO₂-reductieprogramma is dit op basis van andere eisen in de ISO 14001-norm min of meer vereist en zal bij certificatie ook naar de uitvoering worden gekeken:

- ISO 14001 vereist dat de milieuaspecten en de mogelijkheden deze te verminderen worden geïdentificeerd. Het verbruik van energie (op basis van fossiele brandstoffen) valt onder gebruik van grondstoffen en de daarmee verband houdende CO₂-uitstoot onder de luchtmissies. Een organisatie dient derhalve de mogelijkheden tot reductie van energie (op basis van fossiele brandstoffen) te kennen en dient op basis van het commitment tot continue verbetering maatregelen te nemen. Wanneer voldaan is aan wettelijke eisen met betrekking tot energiebesparing kan een organisatie wel prioriteiten stellen en verbeteringen die een hoger milieurendement opleveren eerst oppakken;
- ISO14001 vereist dat de milieuwet- en regelgeving wordt nageleefd. In Nederland is voor een grootdeel van de organisaties het nemen van CO₂-reducerende maatregelen verplicht op basis van wetgeving.

Omdat veel certificaten en keurmerken zich sterk richten op de eigenschappen van de betreffende producten heeft een ISO 14001-certificaat voor de betreffende organisatie een toegevoegde waarde op de volgende punten:

- Een organisatie wordt gedwongen ook visie te hebben op de samenstelling van het producten/diensten pakket in de toekomst en daar vanuit milieuperspectief verbeteringen in aan te brengen;
- De organisatie wordt ook gedwongen de milieuaspecten van het proces waarmee de producten/diensten worden geleverd te verbeteren;
- De organisatie heeft een systeem om de naleving van milieuwet-en regelgeving met betrekking van zowel de producten als de processen te borgen.

Verslaglegging over de milieuprestaties is een belangrijk onderdeel van de rapportages in het kader van duurzaam ondernemen. Het kan zowel milieu-informatie betreffen over de organisatie als geheel als informatie met betrekking tot specifieke producten of diensten. Voor het genereren van de milieu-informatie heeft een milieumanagementsysteem een belangrijke toegevoegde waarde:

- ISO 14001 bevat verplichtingen ten aanzien van het monitoren van de milieuprestaties. De informatie die hieruit voortkomt vormt ook de basis voor de duurzaamheidsrapportages;
- ISO 14001 vereist dat de milieu-informatie valide en betrouwbaar is. Dit betekent dat ook de kwaliteit van de milieu-informatie die in andere rapportages wordt gebruikt is geborgd.

ISO 50001 voor energiemanagementsystemen

ISO 50001 is een norm voor een energiemanagementsysteem. De ISO 14001-norm richt zich op alle milieuaspecten (waar energie onderdeel van uitmaakt) en richt zich op zowel de producten die een organisatie levert als de processen om deze producten (of diensten) te leveren. Bij de ISO 50001-norm gaat het alleen om het energieverbruik en -gebruik dat verbonden is aan de activiteiten van de organisatie (en dus niet van de producten die worden geproduceerd).

De belangrijkste verschillen tussen ISO 14001 en ISO 50001 zijn:

- ISO 50001 verwacht dat een energiebalans wordt opgesteld en het energieverbruik gedetailleerd in kaart is gebracht. ISO 14001 is minder specifiek over het detailniveau waarmee milieuaspecten (en daarmee ook het energieverbruik) in beeld worden gebracht;
- ISO 14001 neemt ook het energieverbruik bij leveranciers mee;
- ISO 14001 verplicht een organisatie om de milieuprestaties te verbeteren. Een organisatie kan zelf de prioriteiten bepalen. Het kan dan zijn dat andere milieuaspecten een hogere prioriteit hebben. Bijvoorbeeld omdat deze in verhouding een hogere milieuwinst opleveren.

CO₂ – prestatieladder

De CO₂-Prestatieladder is een instrument om bedrijven die deelnemen aan aanbestedingen, door het geven van een 'gunningsvoordeel', te stimuleren tot CO₂-bewust handelen in de eigen bedrijfsvoering en bij de uitvoering van projecten.

Het gaat daarbij met name om energiebesparing, het efficiënt gebruik maken van materialen en het gebruik van duurzame energie. Er worden vijf treden op de ladder onderscheiden. Hoe hoger op de ladder hoe meer gunningsvoordeel.

In de praktijk kunnen de treden 1 en 2 als opstap worden beschouwd en gaat het om de treden 3, 4 en 5. De CO₂-Prestatieladder heeft geen absolute doelstellingen ten aanzien van de CO₂-prestaties. Er worden net als bij ISO 14001 en ISO 50001 vooral organisatorische/administratieve eisen gesteld. Op de hogere treden wordt het niveau van de energie/CO₂ besparende maatregelen beïnvloed door de verplichte communicatie met belanghebbende en het participeren in sectorprojecten gericht op energiebesparing/CO₂-reductie. Het is dus niet zo dat aan een hogere trede op de ladder ook automatisch een hoger niveau van CO₂-reductie oplevert.

Eco Management and Audit Scheme (EMAS)

Op basis van een Europese verordening kunnen organisaties zich laten registreren voor EMAS (Eco Management and Audit Scheme). In alle EU-lidstaten is een competent body welke de EMAS-registratie verzorgt. Registratie is mogelijk wanneer aan de volgende eisen is voldaan:

- De organisatie heeft een milieumanagementsysteem dat aan de EMAS-eisen voldoet (de basis daarvoor is ISO 14001);
- De organisatie heeft een milieuverslag opgesteld;
- Het milieumanagementsysteem is geverifieerd en het milieuverslag gevalideerd door een EMAS erkende verificateur. Een ISO 14001-certificaat kan worden gebruikt voor het voldoen aan de eisen met betrekking tot het milieumanagementsysteem;
- Het bevoegd gezag van de overheid dat toezicht houdt op de naleving van milieuwet-en regelgeving heeft geen bezwaar tegen de registratie.

Bijlage III. Enquête



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de dierenkliniek

Goedendag. Ik ben Terry Duetz en voor mijn afstudeerwerkstuk doe ik onderzoek naar hoe een dierenkliniek kan werken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

Een bedrijf werkt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) als ze waarde toevoegen aan de drie onderdelen van MVO: people (personeel en maatschappij), planet (milieu) en profit (winst). Een bedrijf zoekt hierin steeds opnieuw een balans en communiceert hier actief en transparant over naar iedereen die betrokken is bij de organisatie.

Door middel van deze enquête wil ik de behoefte aan en meningen over verschillende manieren om een dierenkliniek MVO aantoonbaar te maken meten. Door het invullen van deze enquête helpt u mij enorm. Het invullen van de enquête zal maximaal 7 minuten duren.

Algemene gegevens

Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

Wat is uw leeftijd?

- ☐ 16 tot 20 jaar
- ☐ 21 tot 30 jaar
- ☐ 31 tot 40 jaar
- ☐ 41 tot 50 jaar
- ☐ 51 tot 60 jaar
- ☐ 61 tot 70 jaar
- ☐ 71+

Algemeen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Vindt u Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk?

	1	2	3	4	
Niet belangrijk	☐	☐	☐	☐	Belangrijk

Uitleg drie gebieden:

People:

Wat doet de onderneming voor de mensen? Vervullen we de behoeften van mensen? Hoe gaan we om met hun belangen? Denk hierbij zowel aan medewerkers als consumenten, en bekijk het vanuit een nog bredere scope: de Samenleving. Bij People komen vaak de volgende termen voor:

- Mensenrechten
- Arbeidsrechten en omstandigheden
- Veiligheid
- Maatschappelijke betrokkenheid
- Discriminatie

Planet:

Bij Planet bekijken we hoe de organisatie omgaat met het milieu. Wat hebben de producten/diensten en processen van de onderneming voor invloed op de planeet? En vooral, hoe kunnen we ervoor zorgen dat deze invloed zo klein mogelijk is. Veel voorkomende termen bij Planet zijn:

- CO2 compensatie
- Recycling
- Afval en hergebruik
- Duurzame producten en diensten

Profit:

Om voor een organisatie bestaansrecht te garanderen is het maken van winst een groot onderdeel van een bedrijfsvoering. Hiermee draagt het bedrijf zorg voor continuïteit en ontwikkeling van de organisatie. In het kader van MVO gaat winst niet alleen over wat er aan het einde van de rit onder de streep overblijft, maar ook om innovatie, kwaliteit en reputatie.

Welk gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u het belangrijkste?

- ☐ People
- ☐ Planet
- ☐ Profit
- ☐ Even belangrijk

Keurmerken

Wat is uw mening over keurmerken en certificaten over het algemeen?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

Kijkt u naar keurmerken bij het kiezen van een product of dienst?

	1	2	3	4	
Nee	☐	☐	☐	☐	Ja

ISO 14001

Kent u ISO 14001 milieumanagementsystemen?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat is uw mening over ISO 14001 milieumanagementsystemen?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

ISO 50001

Kent u ISO 50001 energiemanagementsysteem



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat is uw mening over ISO 50001 energiemanagementsysteem?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

CO2-Prestatieladder

Kent u CO2-Prestatieladder?



- ☐ Ja
☐ Nee



Wat is uw mening over CO2-Prestatieladder?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

EMAS

Kent u EMAS (Eco Management and Audit Scheme)?



- ☐ Ja
☐ Nee



Wat is uw mening over EMAS?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

Milieukeur

Kent u Milieukeur (Milieuthermometer)?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat is uw mening over Milieukeur (Milieuthermometer)?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

MVO-Nederland

Kent u MVO-Nederland?



- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat is uw mening over MVO-Nederland?

	1	2	3	4	
Negatief	☐	☐	☐	☐	Positief

Kent u stichting MVO-register?



- ☐ Ja
- ☐ Nee
- 

Wat is uw mening over stichting MVO-register?

1 2 3 4

Negatief ☐ ☐ ☐ ☐ Positief

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in de dierenkliniek

Vindt u dat een dierenkliniek moet werken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vindt u dat een dierenkliniek die werkt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dit aantoonbaar moet maken door middel van een keurmerk of certificaat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

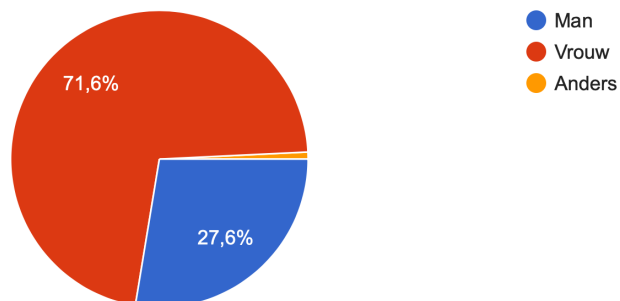
Welk van de eerder genoemde keurmerken drukt het beste de MVO-status uit voor een dierenkliniek? Zet de keurmerken en certificaten op volgorde van best passend (hierbij is nummer 1 het best passend en nummer 7 het slechtst).

[illegible]

Bijlage IV. Enquêteresultaten

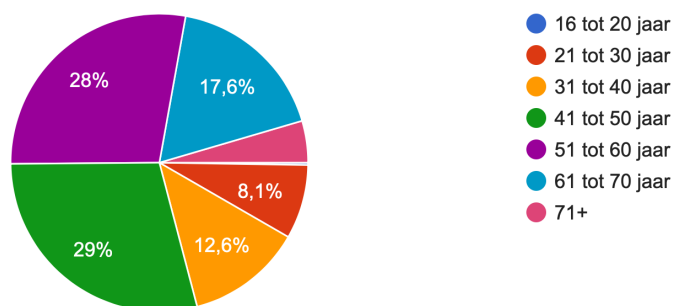
Wat is uw geslacht?

395 antwoorden



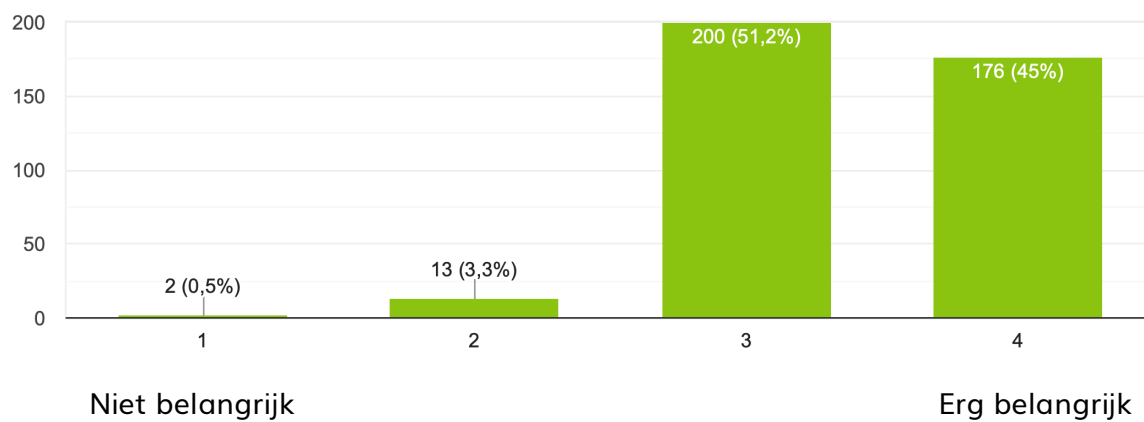
Wat is uw leeftijd?

397 antwoorden



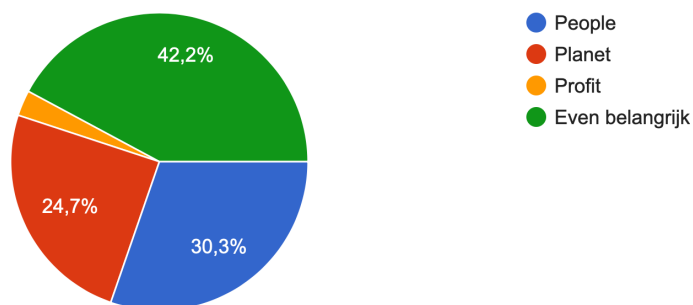
Vindt u Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk?

391 antwoorden



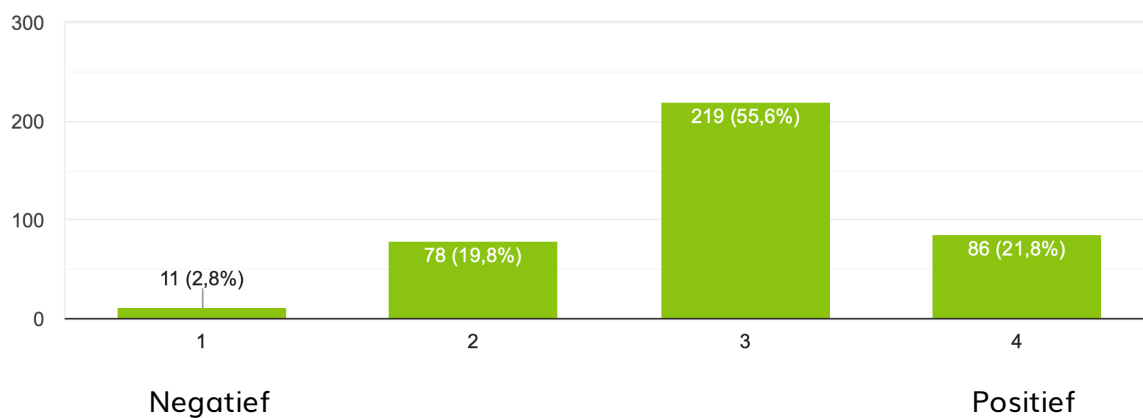
Welk gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u het belangrijkste?

396 antwoorden



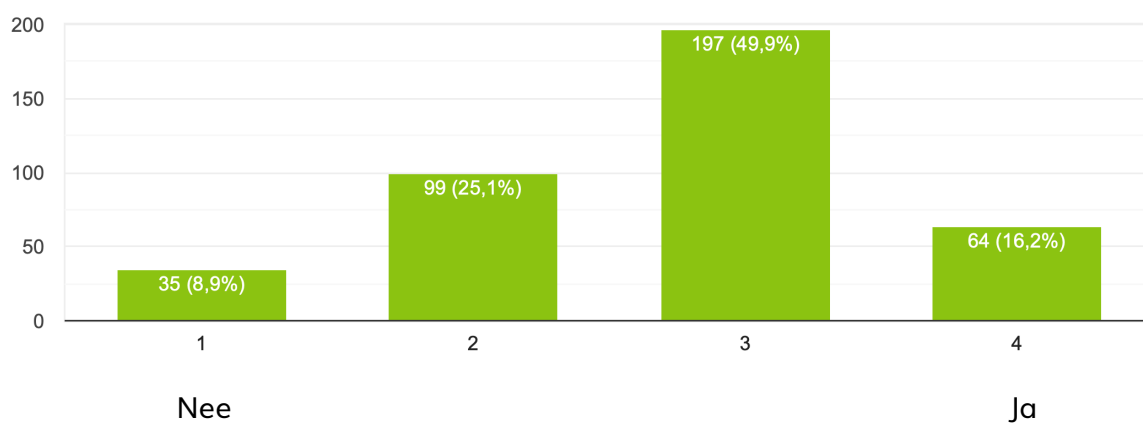
Wat is uw mening over keurmerken en certificaten over het algemeen?

394 antwoorden



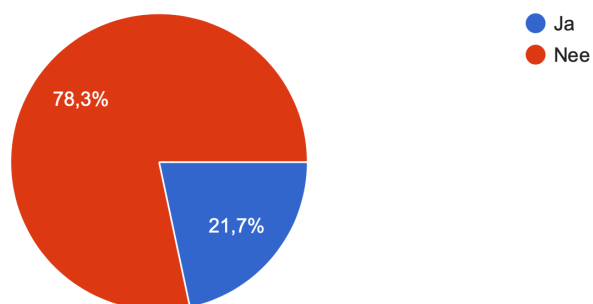
Kijkt u naar keurmerken bij het kiezen van een product of dienst?

395 antwoorden



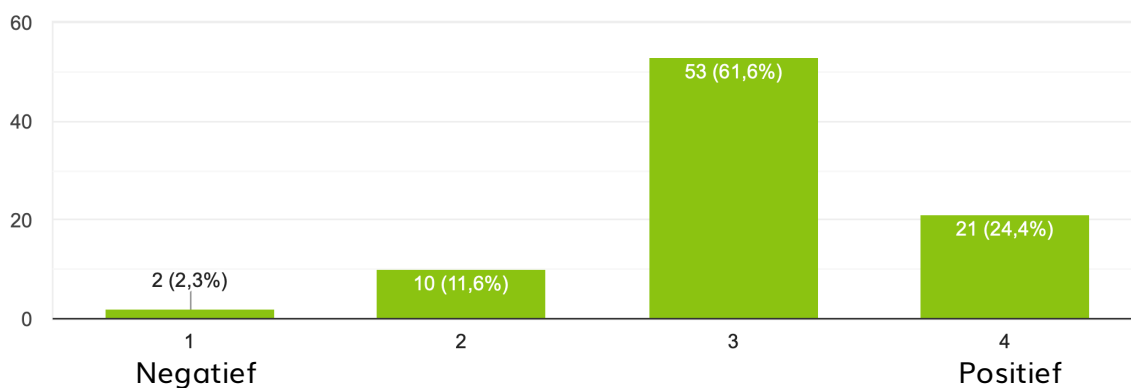
Kent u ISO 14001 milieumanagementsystemen?

397 antwoorden



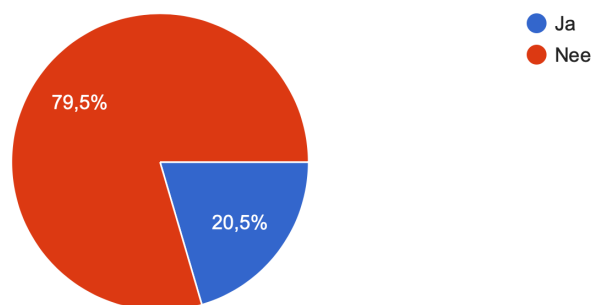
Wat is uw mening over ISO 14001 milieumanagementsystemen?

86 antwoorden



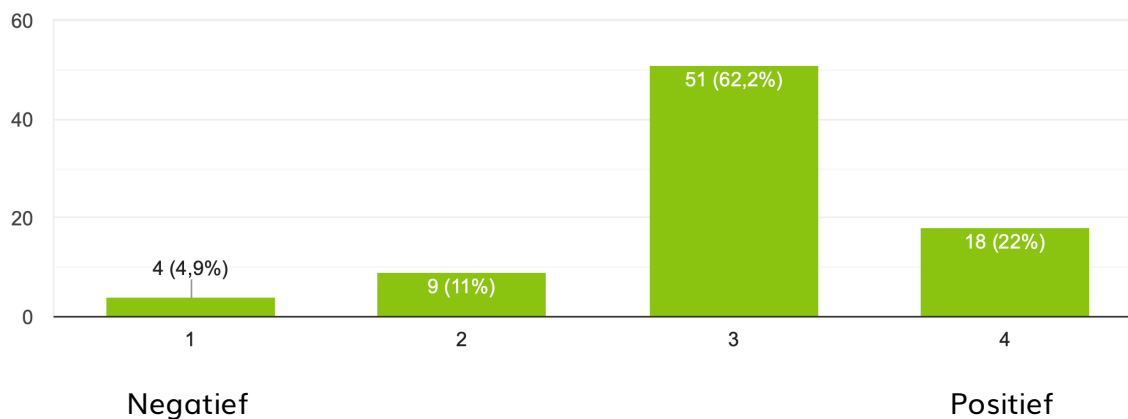
Kent u ISO 50001 energiemanagementsysteem

396 antwoorden



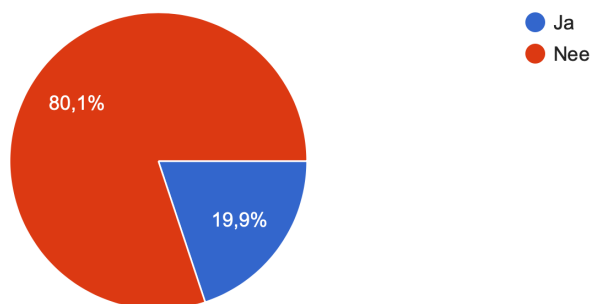
Wat is uw mening over ISO 50001 energiemanagementsysteem?

82 antwoorden



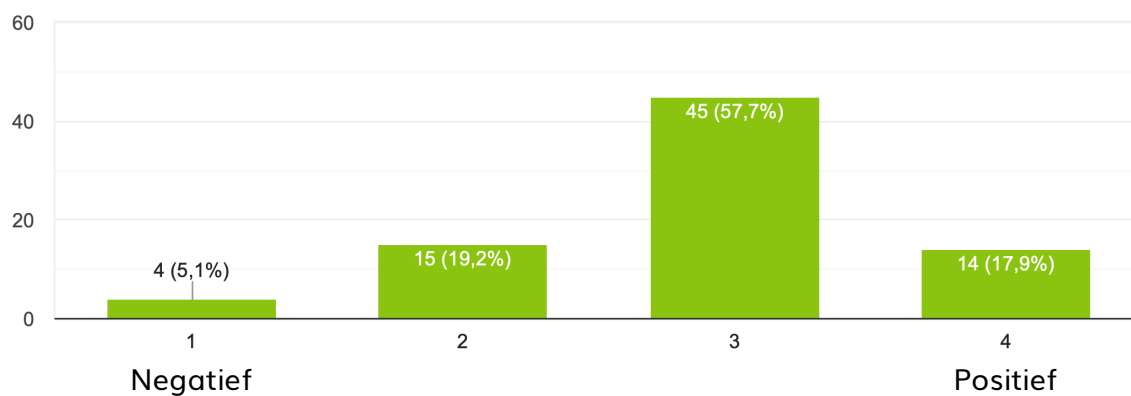
Kent u CO2-Prestatieladder?

397 antwoorden



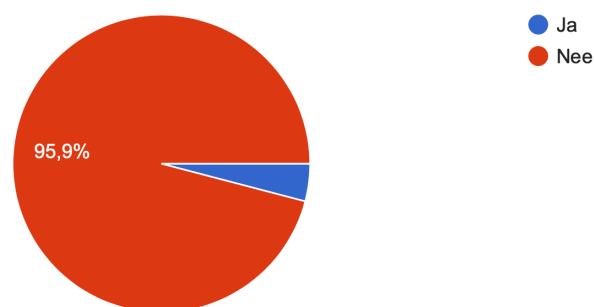
Wat is uw mening over CO2-Prestatieladder?

78 antwoorden



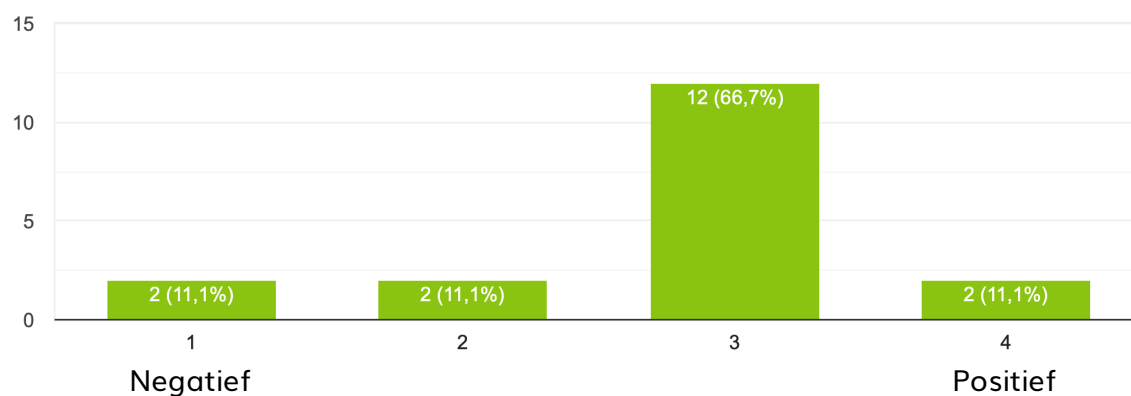
Kent u EMAS (Eco Management and Audit Scheme)?

393 antwoorden



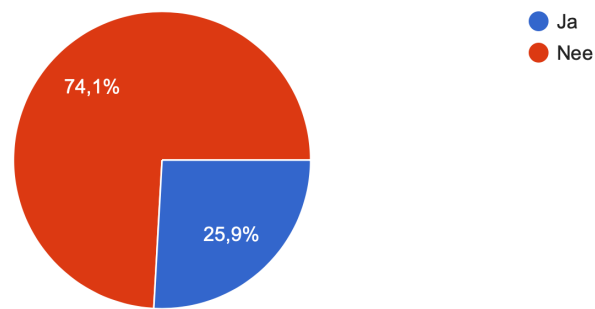
Wat is uw mening over EMAS?

18 antwoorden



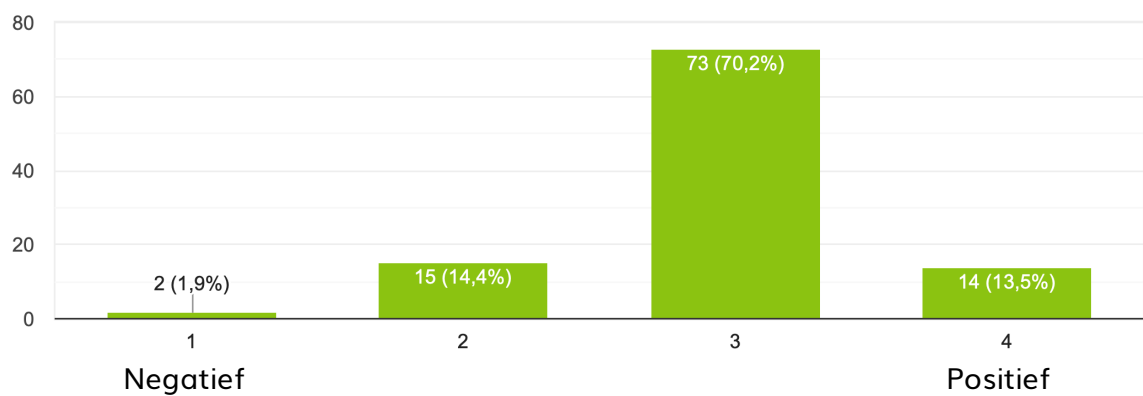
Kent u Milieukeur (Milieuthermometer)?

394 antwoorden



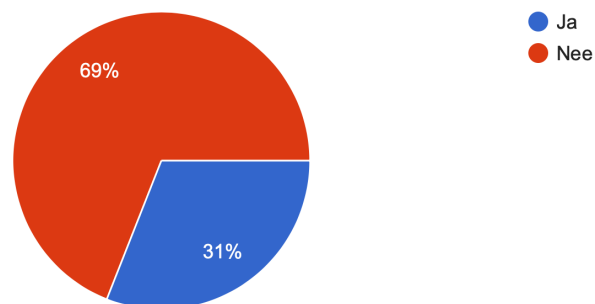
Wat is uw mening over Milieukeur (Milieuthermometer)?

104 antwoorden



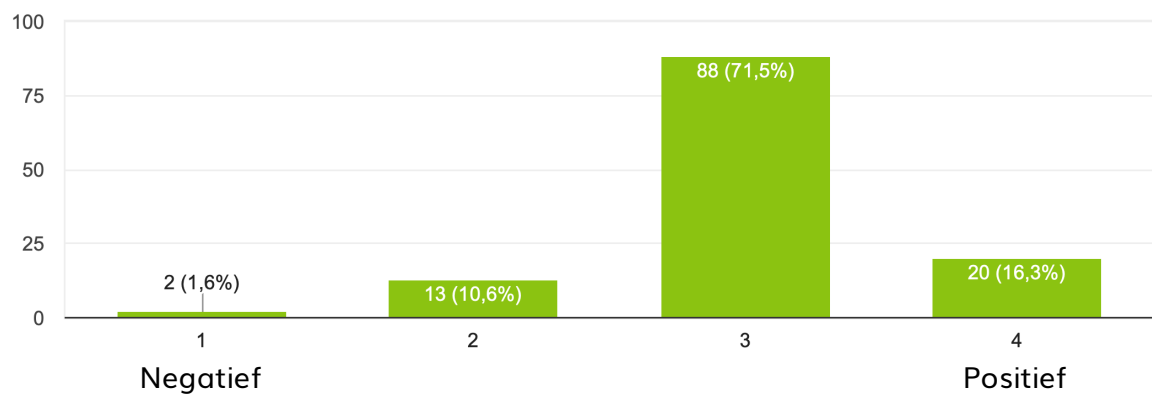
Kent u MVO-Nederland?

397 antwoorden



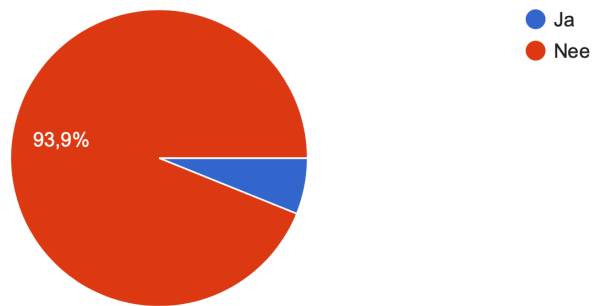
Wat is uw mening over MVO-Nederland?

123 antwoorden



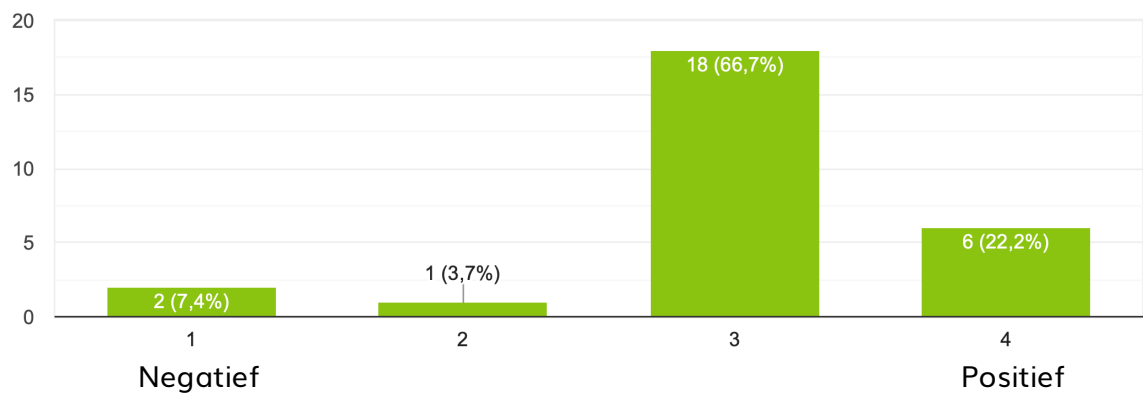
Kent u stichting MVO-register?

393 antwoorden



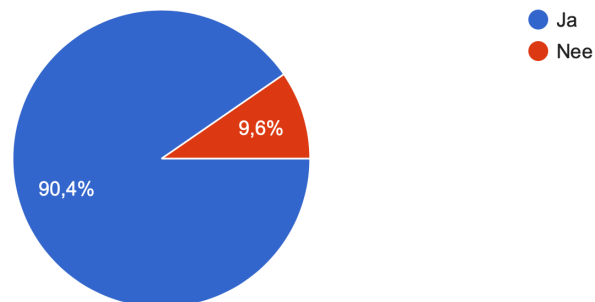
Wat is uw mening over stichting MVO-register?

27 antwoorden



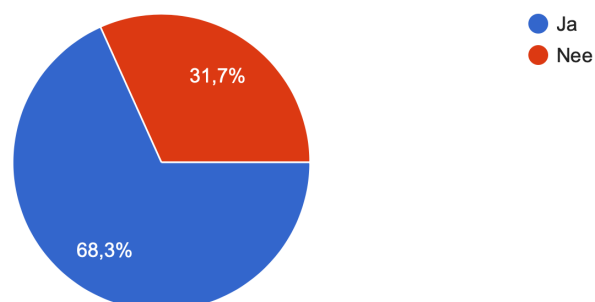
Vindt u dat een dierenkliniek moet werken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

396 antwoorden

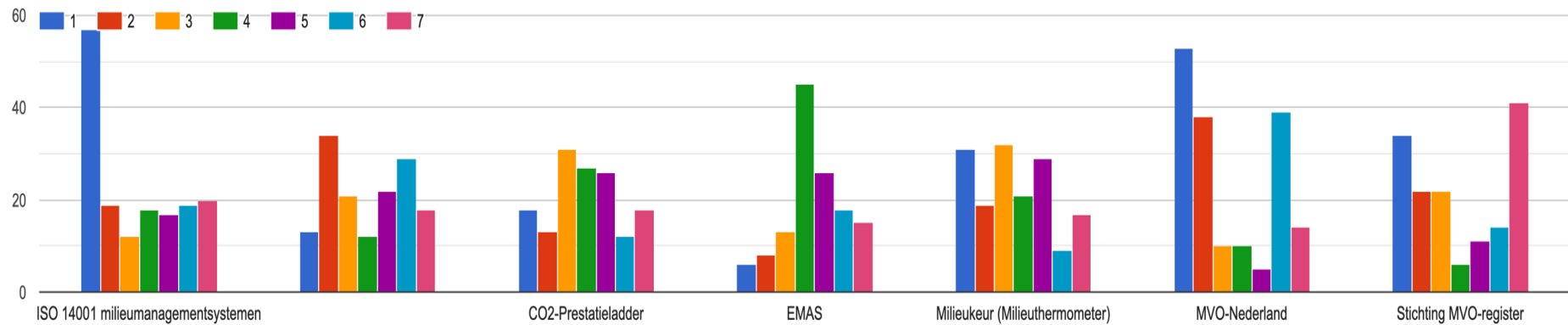


Vindt u dat een dierenkliniek die werkt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dit aantoonbaar moet maken door middel van een keurmerk of certificaat?

394 antwoorden



Welk van de eerder genoemde keurmerken drukt het beste de MVO-status uit voor een dierenkliniek? Zet de keurmerken en certificaten op volgorde van best passend (hierbij is nummer 1 het best passend en nummer 7 het slechtst).



Resultaat gemiddeld

Nummer 1: ISO 14001 milieumanagementsystemen

Nummer 2: MVO-Nederland

Nummer 3: Milieukeur (Milieuthermometer)

Nummer 4: EMAS

Nummer 5: CO2-Prestatieladder

Nummer 6: ISO 50001 energiemanagementsystemen

Nummer 7: Stichting MVO-register

Bijlage V. Enquêteresultaat gefilterd per geslacht en leeftijdscategorie

Enquêteresultaat per geslacht

Vindt u Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk?

	1 = niet belangrijk	2	3	4 = erg belangrijk
Vrouw	0%	3%	52%	45%
Man	1%	6%	48%	45%

Welk gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u het belangrijkste?

	Even belangrijk	People	Planet	Profit
Vrouw	46%	30%	23%	1%
Man	33%	30%	31%	6%

Wat is uw mening over keurmerken en certificaten over het algemeen?

	1 = negatief	2	3	4 = positief
Vrouw	2%	18%	57%	23%
Man	4%	22%	55%	19%

Kijkt u naar keurmerken bij het kiezen van een product of dienst?

	1 = nee	2	3	4 = ja
Vrouw	7%	26%	52%	15%
Man	11%	24%	45%	20%

Vindt u dat een dierenkliniek moet werken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

	Ja	Nee
Vrouw	92%	8%
Man	87%	13%

Vindt u dat een dierenkliniek die werkt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dit aantoonbaar moet maken door middel van een keurmerk of certificaat?

	Ja	Nee
Vrouw	69%	31%
Man	65%	35%

Enquêteresultaat per Leeftijdscategorie

Vindt u Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen belangrijk?

	1 = niet belangrijk	2	3	4 = erg belangrijk
16 - 20	-	-	-	-
21 - 30	0%	9%	63%	28%
31 - 40	0%	4%	50%	46%
41 - 50	0%	1%	56%	43%
51 - 60	1%	5%	49%	45%
61 - 70	0%	3%	42%	55%
71 +	0%	0%	50%	50%

Welk gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vindt u het belangrijkste?

	Even belangrijk	People	Planet	Profit
16 - 20	-	-	-	-
21 - 30	32%	44%	24%	0%
31 - 40	40%	28%	28%	4%
41 - 50	38%	36%	23%	3%
51 - 60	51%	24%	23%	2%
61 - 70	39%	28%	30%	3%
71 +	50%	23%	27%	0%

Wat is uw mening over keurmerken en certificaten over het algemeen?

	1 = negatief	2	3	4 = positief
16 - 20	-	-	-	-
21 - 30	3%	25%	47%	25%
31 - 40	4%	20%	56%	20%
41 - 50	2%	22%	58%	18%
51 - 60	3%	22%	55%	20%
61 - 70	1%	13%	54%	32%
71 +	11%	11%	50%	28%

Kijkt u naar keurmerken bij het kiezen van een product of dienst?

	1 = nee	2	3	4 = ja
16 - 20	-	-	-	-
21 - 30	22%	28%	34%	16%
31 - 40	4%	20%	38%	38%
41 - 50	7%	22%	57%	14%
51 - 60	11%	23%	48%	18%
61 - 70	6%	19%	57%	18%
71 +	11%	22%	39%	28%

Vindt u dat een dierenkliniek moet werken aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

	Ja	Nee
16 - 20	-	-
21 - 30	81%	19%
31 - 40	96%	4%
41 - 50	87%	13%
51 - 60	93%	7%
61 - 70	93%	7%
71 +	89%	11%

Vindt u dat een dierenkliniek die werkt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen dit aantoonbaar moet maken door middel van een keurmerk of certificaat?

	Ja	Nee
16 - 20	-	-
21 - 30	75%	25%
31 - 40	56%	44%
41 - 50	62%	38%
51 - 60	72%	28%
61 - 70	69%	31%
71 +	78%	22%

Bijlage VI. Samenvatting gesprek met G. Natoewal (Directie assistent MVO-Nederland).

Momenteel is er één dierenkliniek aangesloten bij MVO-Nederland als partner. Er bestaat nog geen netwerk specifiek voor dierenklinieken. Het dierenwelzijn staat op zichzelf bij dierenklinieken en wordt standaard meegenomen in deze branche. Wel kan er bij de dierenkliniek, net zoals bij iedere organisatie rekening gehouden met het People en Planet aspect. Hierbij kan MVO-Nederland helpen. Als een dierenartsenpraktijk partner wordt moet de praktijk zelf de stappen ondernemen. MVO-Nederland is een hulpmiddel bij de weg naar de nieuw economie. Door de projecten die MVO-Nederland uitvoert met de netwerken worden verschillende manieren ontdekt om te werken aan de dimensies uit MVO. Dierenklinieken zouden informatie kunnen behalen uit het netwerk zorg. Deze informatie is tevens voor iedereen beschikbaar, dus ook voor niet leden. Dit omdat MVO-Nederland iedereen de kennis wilt geven om zo breed mogelijk te werken aan MVO. Als partner steun je MVO-Nederland in de brede zin. Projecten kunnen gestart worden en er wordt gelobbyd bij de overheid. Daarbij steunt MVO-Nederland de partners. Zoals bijvoorbeeld bij het begin van de Corona uitbraak. Hierbij werden betalingen door grote bedrijven aan kleine bedrijven stilgelegd. Door de steun van MVO-Nederland is dit opgelost. MVO-Nederland steunt partners dus met zaken die matchen bij de waarden van MVO. Daarnaast kunnen partners contact opnemen met MVO-Nederland om in contact te komen met specialisten voor advies. Daarnaast kunnen partners meedoen aan evenementen. De beste stap is om als eerste de MVO start pagina in te vullen. Hiermee krijgen organisaties inzicht verkrijgen in hoe duurzaam hun organisatie is. Hierin kunnen ze verbetering maken door de al eerder uitgevoerde maatregelen, die andere bedrijven hebben gemaakt. Deze zijn dan te lezen op de site van MVO-Nederland. Als een dierenkliniek zich aansluit als partner kan er door middel van matchmaking informatie worden uitgewisseld tussen bedrijven. Dit kan bijvoorbeeld met de dierenkliniek die al partner is maar dit kan ook in een andere branche zijn. Een dierenartsenpraktijk mag zich uiteraard aansluiten bij netwerk Zorg. Mevrouw Natoewal ziet er op het moment alleen nog geen toegevoegde waarde in. Dit met reden omdat dit netwerk specifiek gericht is op de zorg naar mensen. Wel kan er veel informatie gehaald worden uit de projecten binnen deze netwerken. Zo kan er ook buiten de branche gekeken worden. Zoals bijvoorbeeld netwerk chemie. Bij dit netwerk is veel ontwikkeling over het gebruik van schoonmaakmiddelen. Deze informatie zit ook verwerkt in de tools die MVO-Nederland aanbiedt. Verschillende netwerken die nu groot zijn, zijn klein begonnen. Dus als er eventueel meerdere klinieken zich aansluiten zou er ook een netwerk voor gemaakt kunnen worden.

Bijlage VII. Milieuthermometer eisen opgesplitst in verplicht en extra per instelling (Stichting Milieukeur, 2020).



			Totaal te behalen	Totaal te behalen (groent. >10 ha)	minimaal te behalen extra's	Management	Energie	Water	Afvalwater	Bodem	Lucht	Afval	Hinder	Gevaarlijke Stoffen	Catering & Voeding	Reiniging	Schoon en zuinig vervoer	Inkoopbeleid	Vastgoed	Groenbeheer	Groenbeheer >10 ha	Papier	Textiel	Innovatie
						1*	2**	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Brons	Ziekenhuis	verplicht	48	51		9	5	2	4	4	4	3	1	4	1	3	3	0	0	0	3	1	4	0
		extra	74	76	17	5	9	1	3	0	1	8	0	2	8	5	10	5	2	8	10	2	3	2
	Zorginstelling	verplicht	43	46		9	5	2	2	4	4	3	0	2	1	3	3	0	0	0	3	1	4	0
		extra	71	73	12	5	8	1	2	0	1	8	0	1	8	5	10	5	2	8	10	2	3	2
	<30 bedden	verplicht	18	19		2	4	2	1	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	1	0	2	0
		extra	22	22	4	0	4	0	0	0	0	3	0	1	1	4	2	0	1	2	2	0	2	2
Zilver	Ziekenhuis	verplicht	56	59		11	5	2	4	4	4	3	1	4	2	3	6	2	0	0	3	1	4	0
		extra	66	68	21	3	9	1	3	0	1	8	0	2	7	5	7	3	2	8	10	2	3	2
	Zorginstelling	verplicht	50	53		10	5	2	2	4	4	3	0	2	2	3	6	2	0	0	3	1	4	0
		extra	64	66	16	4	8	1	2	0	1	8	0	1	7	5	7	3	2	8	10	2	3	2
	<30 bedden	verplicht	18	19		2	4	2	1	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	1	0	2	0
		extra	22	22	6	0	4	0	0	0	0	3	0	1	1	4	2	0	1	2	2	0	2	2
Goud	Ziekenhuis	verplicht	62	66		12	6	2	4	4	4	3	1	5	4	3	6	3	0	0	4	1	4	0
		extra	60	61	25	2	8	1	3	0	1	8	0	1	5	5	7	2	2	8	9	2	3	2
	Zorginstelling	verplicht	55	59		11	6	2	2	4	4	3	0	2	4	3	6	3	0	0	4	1	4	0
		extra	59	60	20	3	7	1	2	0	1	8	0	1	5	5	7	2	2	8	9	2	3	2
	<30 bedden	verplicht	18	19		2	4	2	1	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	1	0	2	0
		extra	22	22	8	0	4	0	0	0	0	3	0	1	1	4	2	0	1	2	2	0	2	2

Bijlage VIII Checklist schriftelijk rapporteren

1. Het taalgebruik

- ✓ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typefouten per duizend woorden; het rapport/verslag is dan afgekeurd*
- ✓ Heeft een actieve schrijfstijl*
- ✓ Is zakelijk, formeel en objectief*
- ✓ Is coherent (verwijs- en verbindingswoord(en)*)
- ✓ Heeft een adequate interpunctie*
- ✓ Bevat niet de persoonlijke voornaamwoorden 'ik/mij/me, jij/je/jou, jullie, u, wij/we/ons' *
- ✓ Is doelgroepgericht*
- ✓ Heeft een uniforme stijl*

2. De ordening

- ✓ Het verslag/rapport heeft een logisch opbouw
- ✓ Elk hoofdstuk heeft een logische alineastructuur
- ✓ Elk hoofdstuk kent een introductie (m.u.v. H.1)

3. Het rapport/verslag

- ✓ Is vrij van plagiaat*
- ✓ De pagina's zijn genummerd*
- ✓ Heeft een uniforme opmaak

4. De omslag

- ✓ Bevat de titel
- ✓ Vermeldt de auteur(s)

5. De titelpagina/het titelblad

- ✓ Heeft een specifieke titel*
- ✓ Vermeldt de auteur(s)*
- ✓ Vermeldt de plaats en datum*
- ✓ Vermeldt de opdrachtgever(s)*

6. Het voorwoord

- ✓ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport/verslag
- ✓ Bevat persoonlijke bedankjes (persoonlijke voornaamwoorden toegestaan)

7. De inhoudsopgave

- ✓ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport/verslag*
- ✓ Vermeldt de samenvatting en de bijlage(n)
- ✓ Is overzichtelijk/gestructureerd
- ✓ Heeft een correcte paginaverwijzing

8. De samenvatting

- ✓ Is een korte versie van het gehele rapport/verslag
- ✓ Bevat de conclusies
 - Bevat suggesties voor verder onderzoek
- ✓ Bevat geen persoonlijke mening
- ✓ Staat direct na de inhoudsopgave

9. De inleiding

- ✓ Is hoofdstuk 1*
- ✓ Beschrijft het kader/de context en de aanleiding*

- ✓ Geeft inhoudelijke relevante achtergrondinformatie*
- ✓ Bevat de probleemstelling/ de onderzoeksvraag*
- ✓ Vermeldt het doel*
- Bevat een leeswijzer voor het rapport/verslag*

10. Materiaal en methode

- ✓ Beschrijft de gevolgde onderzoeksmethode
- ✓ Motiveert de keuze voor volgorde onderzoeksmethode
- ✓ Past bij de probleemstelling/de onderzoeksvraag*
- Beschrijft de variabelen/eenheden
- ✓ Beschrijft de methode van data-analyse

11. De (opmaak van de) kern

- ✓ De hoofdstukken en (sub)paragrafen met maximaal drie niveaus zijn genummerd*
- ✓ De hoofdstukken en (sub)paragrafen hebben een passende titel
- ✓ Een hoofdstuk beslaat ten minste één pagina
- ✓ Een nieuw hoofdstuk begint op nieuwe pagina
- ✓ De zinnen lopen door (geen 'enter' binnen een alinea gebruiken)
- ✓ De figuren zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (onder de figuur)*
- ✓ De tabellen zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (boven de tabel)*
- ✓ Tabellen en figuren zijn zelfstandig te begrijpen
- ✓ In de tekst zijn er verwijzingen naar figuren en/of tabellen*
- ✓ De tekst bevat verwijzingen naar desbetreffende bijlage(n)
- ✓ De tekst is ook zonder verwijzingen te begrijpen

12. De discussie

- Vermeldt de interpretatie(s) van de resultaten
- Bevat een vergelijking met relevante literatuur
- ✓ Geeft de valide argumentatie weer
- ✓ Evalueert de gevolgde onderzoeksmethode
- ✓ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen

13. De conclusie en aanbevelingen

- ✓ Bevatten antwoord(en) op de onderzoeksvraag
- ✓ Zijn gebaseerd op relevante feiten
- ✓ Bevatten geen nieuwe informatie*

14. De bronvermelding

- ✓ Verwijzingen in de tekst zijn conform de APA-normen*
- ✓ De bronnenlijst is conform aan APA-normen*

15. De bijlage

- ✓ Zijn genummerd
- ✓ Zijn voorzien van een passende titel
- ✓ Bevatten geen eigen analyse
- ✓ Zijn overzichtelijk weergegeven

