










05 Bestuur

Sodexo draagt bij tot het beheer van cruciale pijlers van het overheidsbeleid, werkt in onderaanneming voor lokale of gewestelijke overheden én neemt regelmatig deel aan openbare aanbestedingen.

Daarom zijn eerlijke, integere bedrijfsvoering en onberispelijke ethische principes belangrijke pijlers binnen het bedrijf. Die principes zijn steeds van toepassing, op alle niveaus en afdelingen van ons bedrijf.



Uitdaging	Sleutelindicator	Ambitie 2025	Resultaat 2020
 Businessethiek 	Inclusie B-Corp Impact Assessment score in de jaardoelstellingen	100	64.7
	Opleiding businessethiek	100% van het personeel is opgeleid	92,5%
 Bescherming van persoonsgegevens 	Klachten over GDPR	0	3
	Opleiding bescherming persoonlijke gegevens	100% van het personeel is opgeleid	92,5%
 Transparantie  	Verslag corporate responsibility	Jaarlijkse publicatie	 Publicatie in december 2020
	Associatie externe betrokken partijen	Jaarlijks aftoetsen met bedrijfsresultaten	 Stakeholder panels in nov. en dec. 2020

Businessethiek

Sodexo wil niet al haar inspanningen enten op financiële doelen. Daarom integreren we vanaf dit jaar de B-Corp Impact Assessment Score (www.bcorporation.eu) in onze jaardoelstellingen. Die bedraagt 64,7 punten, wat 12,4 punten boven het gemiddelde ligt van dienstverlenende bedrijven van vergelijkbare grootte. Het doel is duidelijk: het behalen van 100 punten tegen 2025. Dat doel ligt maar liefst twintig punten hoger dan de certificeringsdrempel én het punt waarop de B-Corp community vastlegt dat een onderneming waarde genereert voor samenleving en planeet. Deze verbintenis is een collectief engagement. En heeft een invloed op de jaarlijkse bonus van alle medewerkers binnen het bedrijf.

Onze medewerkers zijn ook zelf verantwoordelijk om de ethische principes van Sodexo te integreren in hun dagelijkse praktijk, maar ook in alle interacties met klanten, consumenten en collega's. Iedereen binnen ons bedrijf wordt opgeleid in verantwoord zakendoen. Sinds de lancering van die opleiding in 2019, nam al 92,5% van alle medewerkers eraan deel. We willen dat cijfer nog verbeteren, tot 100% van onze medewerkers. Bovendien actualiseren we de inhoud elk jaar tijdens een updatesessie. Wordt er gedrag vastgesteld dat resoluut in strijd is met onze ethische principes – zoals poging tot fraude of corruptie? Dan beschermt Sodexo klokkenluiders binnen het bedrijf via een speciale procedure.

Het Sodexo Speak Up-programma stelt medewerkers in staat om hun bezorgdheden in het grootste vertrouwen te melden. Deze meldingen worden steeds uiterst discreet behandeld en geanalyseerd op directieniveau.



Bescherming van persoonsgegevens

Sodexo beheert de persoonsgegevens van meer dan 2 miljoen Belgische burgers. Die moeten uiteraard feilloos beschermd worden. Daarom volgden al onze medewerkers een opleiding in het beschermen van persoonsgegevens. Het is een continue opdracht om onze medewerkers blijvend te sensibiliseren en opleiden in deze materie. Sodexo leeft de GDPR-regels ten volle na én anticipeert maximaal om privacyklachten – die kunnen ontstaan in het kader van onze activiteiten – te vermijden.

Dit jaar ontving Sodexo 5 privacyklachten. Na grondig onderzoek bleken twee van deze klachten ongegrond. Bij een van de drie andere gevallen lag een coderingsfout bij het versturen van een offerte naar een prospect (die dezelfde naam had als een voormalige klant) aan de basis van de klacht. Er was een euvel bij de acceptatie van cookies op websites gewijd aan dienstencheques. En tenslotte trad er een probleem op waarbij gebruikers in onze database werden bijgehouden, hoewel zij reeds uit dienst waren gegaan bij hun werkgever. Deze ontvankelijke klachten werden opgevolgd om tot een oplossing te komen, maar werden bovendien ook gebruikt om onze processen aan te passen, zodat we vergelijkbare klachten in de toekomst kunnen vermijden.

Transparantie

Steeds meer bedrijven voeren externe evaluaties uit van de corporate responsibility-aanpak en het milieubeleid van hun onderaannemers. Sodexo treedt wereldwijd op als onderaannemer voor heel wat grote bedrijven. Dit jaar ontvingen we de zilveren medaille van het CSR-platform Ecovadis. Die beloonde het duurzaamheidsbeleid van ons bedrijf. We behoren daarmee tot de 26% best beoordeelde ondernemingen van deze certificeringsinstelling.

