



WIJ ZORGEN DAT
HET VEILIG STAAT.

NEN-ISO26000 Zelfverklaring

Document type Report

Referentienummer ISO/010007

Documentclassificatie Publiek

Onderwerp ISO26000 Zelfverklaring

Versienummer 1.4

Publicatiedatum 01-11-2022

Laatste wijziging 7-11-2021

Documenteigenaar Ludo Baauw






Versiebeheer

Datum	Versie	Wijziging	Verwerkt door
01-10-2020	1.0	Eerste versie	Ludo Baauw
19-10-2020	1.1	Structuur herzien; bijgewerkt	Ludo Baauw, Sebastiaan Assink & Ted Fillekes
28-10-2020	1.2	Bronnen Referentiematrix en significantiebepaling bijgewerkt	Ludo Baauw
26-10-2021	1.3	Uitvoeren zelfonderzoek en actualiseren documentatie	Mick Zandvliet
07-11-2022	1.4	Uitvoeren zelfonderzoek en actualiseren documentatie	Mick Zandvliet

Intermax Cloudsourcing BV
© 2021

Classificatie: publiek/openbaar



Hoewel aan de samenstelling van dit document de grootst mogelijke zorg is besteed kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud.



Inhoudsopgave

1	Introductie en voorwoord	7
2	Over Intermax	8
3	MVO principes en onze kernwaarden	9
3.1	Transparantie.....	9
3.2	Nieuwsgierigheid	9
3.3	Betrokkenheid	9
4	MVO-basisprincipes.....	10
4.1	Afleggen van rekenschap.....	10
4.2	Transparantie.....	10
4.3	Ethisch gedrag	10
4.4	Respect voor de belangen van onze stakeholders	11
4.5	Respect voor de rechtsorde.....	11
4.6	Respect voor internationale gedragsnormen	11
4.7	Respect voor mensenrechten.....	11
5	Het betrekken van stakeholders en maatschappelijke betrokkenheid	12
5.1	Het betrekken van stakeholders.....	12
6	Zelfverklaring Intermax Cloudsourcing BV	13
7	Referentiematrix	14
7.1	Tabel relevantie, significantie en prioriteit.....	34
8	Nadere informatie	52



1 Introductie en voorwoord

Graag presenteren wij u het rapport omtrent de implementatie en uitvoering van duurzaamheid in de bedrijfsvoering van Intermax Cloudsourcing BV (hierna: Intermax). Dit rapport dient als Zelfverklaring volgens NEN-ISO 26000.

Intermax is op vele fronten actief om een professionele, betrouwbare en duurzame dienstverlener te zijn op het gebied van Cloud Services voor vitale sectoren, overheden en gezondheidszorg. Buiten de NEN-ISO 26000 werkt Intermax bij het verlenen van haar diensten volgens de ISO 27001:2013 en NEN 7510:2011 normen. Dat wil zeggen dat wij op een groot aantal vlakken ons houden aan de aanbevelingen en eisen die in deze normen zijn beschreven. De norm wordt ook wel de 'Code voor Informatiebeveiliging' genoemd. Deze norm wordt in de zorgbranche NEN 7510 genoemd en is voor bijna 100% gelijk aan ISO 27001.

Buiten ISO 27001 zijn wij ook gecertificeerd volgens ISO 9001 (Kwaliteitsmanagement), ISO 14001 (Milieumanagement) CO2 Prestatieladder (CO2 reductie) en ISO 22301 (Business Continuity Management). Ook hebben wij een ISAE 3402 Type 2 verklaring, de opvolger van SAS70, evenals een SOC2 verklaring. Dit zijn zogenaamde 'derdenverklaringen' of TPM's, waarbij een onafhankelijke registeraccountant een oordeel geeft over de interne organisatie, automatisering en het risicomanagement hieromtrent. Intermax bezit ook een derdenverklaring ten behoeve van het mogen hosten van applicaties met een DigiD koppeling.

De diensten die Intermax biedt zijn gericht op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Veel van onze klanten vinden uptime, bereikbaarheid, backup en beveiliging heel erg belangrijk. Hoewel veel diensten standaard een hoge mate van beschikbaarheid en vertrouwelijkheid hebben, kunnen uitgebreidere maatregelen (die onze standaardvoorzieningen te boven gaan) noodzakelijk en gewenst zijn.

Bij dit alles trachten we zo maatschappelijk verantwoord en duurzaam mogelijk te werken en hier verschil te maken voor onze stakeholders.



2 Over Intermax

Intermax levert diensten op het gebied van cloud infrastructuur, ICT-outsourcing, managed hosting, managed security, incident response en forensisch IT-onderzoek.

Intermax levert met name diensten aan kritieke infrastructuur (zoals overheden, defensie, politie etc.) en gezondheidszorg (ziekenhuizen, GGZ instellingen, zorginstellingen). Het bedrijf is (met rechtsvoorgangers) in 1994 opgericht, het hoofdkantoor is gevestigd in Rotterdam en er werken circa 125 mensen.

Er zijn kantoren in Rotterdam (2), Utrecht, Zwolle en Eindhoven. Het ligt in de lijn der verwachting dat op termijn ook in andere plaatsen kantoren worden geopend, met name om “naar de werknemer toe te komen”, in plaats van werknemers naar het hoofdkantoor in Rotterdam te laten komen.

Intermax heeft een groot netwerk en gebruikt enkele datacentra om servers te beheren die 24x7 beschikbaar dienen te zijn. De centrale netwerkinfrastructuur waarbinnen de applicaties draaien is geografisch verdeeld over een datacentrum in Rotterdam, één in Delft en drie in Amsterdam. Elke locatie heeft minimaal twee en vaak drie verschillende netwerkpaden, van verschillende telecomaandieners via verschillende geografisch gescheiden tracés. Beschikbaarheid, veiligheid en integriteit van gegevens en applicaties is voor ons en onze doelgroep van zeer groot belang.

Door applicaties over meerdere datacentra te verdelen en door de aanwezige redundantie wordt een zeer hoge beschikbaarheid bereikt. Tevens is de netwerktopologie klaar voor geografische failover-functionaliteit voor applicaties (mits deze applicaties dit technisch ondersteunen). Dit is een standaarddienst, en deze kan verder uitgebreid worden tot een maatwerkoplossing die een uptimegarantie tot en met 99.999% biedt. Dat betekent dat ziekenhuizen altijd een stabiele IT-omgeving hebben bij ons en dat er bij onverhoopte storingen altijd een “Plan B” is.

Voor Intermax is maatschappelijk verantwoord ondernemen al sinds de oprichting een belangrijk thema. In alles wat we doen willen we de wereld elke dag “een beetje mooier” maken. Dat kan zijn door onze diensten, die klanten in staat stellen om belangrijk werk te verrichten, maar ook door de activiteiten die we rondom deze diensten organiseren.



3 MVO principes en onze kernwaarden

Intermax werkt in haar operatie volgens drie kernwaarden: transparantie, nieuwsgierigheid en betrokkenheid. Deze kernwaarden komen terug in alles wat we doen, voor onze klanten en voor andere stakeholders.

3.1 Transparantie

Wij beschouwen transparantie niet alleen als eerlijk vertellen wat er aan de hand is, maar ook als het afleggen van rekenschap, bijvoorbeeld over de effecten van onze diensten en de middelen die wij daarvoor inzetten. Onze filosofie is dat continuïteit en beschikbaarheid altijd voor gaan, maar dat wij daarna ook altijd kijken hoe we beter kunnen worden; beter voor onze klanten, voor onze medewerkers en voor onze omgeving.

3.2 Nieuwsgierigheid

Een andere kernwaarde is nieuwsgierigheid. Wij willen altijd weten waarom iets gebeurt, wat er beter kan, wat de klant beweegt en nodig heeft – en hoe wij als bedrijf en medewerkers beter kunnen worden. Niet voor niets is onze informele slogan “Intermax helpt mensen beter te worden”. Dat reflecteert onze grote focus op dienstverlening voor de gezondheidszorg, maar ook dat wij als “Intermakers” beter willen worden, in ons werk, voor onze klanten en ook voor onze omgeving.

3.3 Betrokkenheid

Het feit dat onze diensten enorm belangrijk zijn voor het primaire proces van onze klanten maakt dat wij heel betrokken zijn bij hen. Ziekenhuizen waar mensen beter kunnen worden, academische research centra waar nieuwe manieren worden bedacht om kanker vroegtijdig te herkennen en daardoor beter te genezen. Vitale sectoren die zorgen dat ‘Nederland aan de gang blijft’. Het feit dat wij mogen werken voor deze klanten maakt ons direct betrokken en maatschappelijk geëngageerd. En doen wij ons werk niet goed, dan valt een heel proces stil of moeten zelfs ziekenhuizen tijdelijk sluiten. We zijn ons hier erg van bewust.

Deze betrokkenheid willen we ook laten zien in de omgeving waarin wij als bedrijf opereren. Dat doen we door samen te werken met verschillende maatschappelijk betrokken organisaties en initiatieven, denk aan CITA en JINC.



4 MVO-basisprincipes

4.1 Afleggen van rekenschap

Het is voor ons van groot belang dat wij niet alleen richting onze stakeholders, maar ook richting de samenleving en ons personeel rekenschap afleggen over ons handelen.

Richting ons personeel leggen wij rekenschap af door transparante communicatie over visie, missie, beleidskeuzes en financiën – maar ook door het faciliteren van een grote mate van inspraak, om te zien of de gemaakte keuzes bij hen resoneren.

Richting onze klanten leggen wij op basis van overeenkomsten - maar ook zonder dat we dit expliciet hebben afgesproken - rekenschap af over onze performance, het nakomen van beloften, het opvolgen van klachten en storingen en onze impact op milieu en maatschappij.

Wij zien onze rol in de maatschappij, waarin we kritische IT-diensten bieden aan onder meer vitale sectoren, als van groot belang. Daartoe dienen wij voldoende rekenschap af te leggen aan al onze stakeholders, via de voor ons beschikbare communicatiemiddelen. Hierbij komen ook onze kernwaarden terug.

4.2 Transparantie

Niet alleen is transparantie één van onze kernwaarden, wij geloven dat transparantie omtrent onze keuzes en ons handelen, maar ook omtrent onze missers en fouten, past binnen maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Ook zijn wij transparant over het feit dat wij in een industrie zitten die veel natuurlijke grondstoffen gebruikt en in een bedrijfstak die een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid draagt. De diensten die wij bieden zijn vaak complex, kostbaar en ondoorzichtig. Wij geloven dat een deel van maatschappelijk verantwoord ondernemen is dat wij in onze communicatie en ons handelen eerlijk zijn over wat er “onder de motorkap” speelt en dat wij ook leren van onze fouten (en ook hierover transparant communiceren).

Wij zijn ons bewust van het feit dat we nog transparanter kunnen zijn op het gebied van onze inspanningen omtrent MVO, onze milieudoelstellingen in het kader van ISO 14001 en onze rol in het delen van kennis, opleidingsmogelijkheden en het betrekken van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.


Wij kunnen hierin bijvoorbeeld met een MVO-paragraaf in onze jaarverslaglegging en via onze (sociale) communicatiekanalen nog een verbeter slag maken, waarbij wij zelfs een voorbeeld kunnen zijn voor onze industrie. In 2022 willen wij dit onder meer door de invoering van de CO2-Prestatieladder en communicatie van onze MVO- en duurzaamheidsresultaten via onze socials daadwerkelijk invullen.

4.3 Ethisch gedrag

Rechtvaardig handelen en zakendoen volgens ethische principes is voor Intermax essentieel. Onze klanten hebben vaak langdurige overeenkomsten met ons waarbij zij essentiële IT-processen uitbesteden. Wij nemen onze verantwoordelijkheid om hen hierin eerlijk, transparant en rechtvaardig te behandelen.

Door onze kernwaarden actief om te zetten naar open, eerlijk en ethisch handelen willen wij op lange termijn een duurzame relatie onderhouden met onze stakeholders.

Dat betekent ook dat wanneer er onverhoopte missers of conflicten zijn, of die nu wel of niet veroorzaakt worden door Intermax zelf, we rechtvaardig en ethisch handelen om tot een snelle en eerlijke oplossing te



komen, bijvoorbeeld na storingen. Dit uit zich ook in het feit dat we bijvoorbeeld bij het aannemen van personeel geen enkel onderscheid maken op basis van ras, geslacht, geaardheid, leeftijd enz.

4.4 Respect voor de belangen van onze stakeholders

Door actief contact met onze stakeholders willen wij zo goed mogelijk hun belangen in kaart hebben en zodoende deze respecteren. Intermax is een onderneming die midden in de samenleving staat en kan daartoe niet zonder haar stakeholders. Leveranciers, klanten, personeel, het onderwijsveld, de overheid, brancheorganisaties en zelfs concurrenten bevragen we regelmatig omtrent hun belangen. Dit geldt met name natuurlijk voor klanten, die bijna allemaal een toegewezen Key Accountmanager en/of Service Level Manager hebben. Deze vertegenwoordigt het belang van de klant binnen onze organisatie. Maar ook leveranciers en andere stakeholders (zie het Stakeholder overzicht) worden actief betrokken bij onze onderneming om zodoende helder te krijgen waar verbeteringen, nieuwe kansen, nieuwe diensten, efficiency-mogelijkheden liggen die kunnen leiden tot een betere gebruikerservaring, een duurzame onderneming en een verbetering van onze maatschappelijke impact.

4.5 Respect voor de rechtsorde

Intermax is goed op de hoogte van relevante wet- en regelgeving. Dit is tevens het gevolg van onze veelvuldige certificering, waarin dit ook een eis is (ISO 27001 met name). We voldoen dan ook aan de geldende regels en we houden de ontwikkelingen op dit vlak nauwlettend in de gaten. Wanneer nieuwe wetten of regels aan de orde zijn, passen we deze zo spoedig mogelijk toe en houden we onze werkwijze tegen deze nieuwe regels om te zien waar aanpassingen in de bedrijfsvoering noodzakelijk zijn.

4.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Intermax is met name actief in Nederland, maar kent enkele internationale klanten en ook een fors aantal internationale leveranciers. Waar noodzakelijk passen we onze handelswijze aan om aan te sluiten bij de lokale gebruiken, waarbij internationale wet- en regelgeving leidend is. Indien nodig nemen we zelf ethische besluiten die passen bij de internationale gedragsnormen. Hierbij zullen we altijd respect tonen voor lokale gebruiken, gewoonten en cultuur. Dit mag echter nooit leiden tot onethisch gedrag of overtreding van de nationale wet- en regelgeving. Bij de keuze voor handelspartners houden we rekening met de mogelijke risico's hieromtrent. Intermax zal geen zaken doen met regimes die zich niet houden aan internationale wet- en regelgeving, gedragsnormen of actief zijn in landen waar algemeen geaccepteerde gedragsnormen niet worden gehandhaafd.

4.7 Respect voor mensenrechten

Intermax werkt uitsluitend langs het richtsnoer van de "Universele Verklaring van de rechten van de Mens". Daartoe selecteren wij leveranciers die aantoonbaar geen misbruik maken van medewerkers en het arbeidsrecht. Veel van de componenten, apparatuur en halffabricaten die wij gebruiken komen niet uit Nederland. We doen daarom uitsluitend zaken met bekende, gerespecteerde partijen die zelf ook het respect voor mensenrechten actief uitdragen en respectvol omgaan met medewerkers.

Mocht er toch een leverancier zijn die hierin afwijkt, dan zullen wij de samenwerking zo spoedig mogelijk beëindigen. Waar mogelijk en opportuun wordt aangifte gedaan of zal actief gecommuniceerd worden via de media dat een bepaalde leverancier zich niet houdt aan voorgaand beschreven mensenrechten.



5 Het betrekken van stakeholders en maatschappelijke betrokkenheid

Intermax is een onderneming die midden in de samenleving staat. Dankzij het feit dat wij al sinds 1994 actief zijn in de dienstverlening voor vitale sectoren en kritieke infrastructuren is actief stakeholder management essentieel.

Wij onderkennen de volgende stakeholder groepen:

Eigen organisatie

- Directie/Management
- Medewerkers in dienst
- Ingehuurde medewerkers
- Raad van Commissarissen

Leveranciersgroepen

- Diverse leveranciersgroepen

Klantgroepen

- Klanten; dezelfde aanpak per branche. Focus op zorg
- Klanten van onze klanten

Business stakeholders

- Aandeelhouders
- Moedermaatschappij
- Zusterbedrijven
- Bank

Maatschappelijke stakeholders

- Bevoegd gezag
- Beroepsverenigingen
- Overheid (gemeente)
- Medepandgebruikers/bezoekers
- Social Media gebruikers
- Pers
- Maatschappij
- Onderwijs

5.1 Het betrekken van stakeholders

Wij betrekken onze stakeholders door voor iedere individuele partij een zo goed mogelijke communicatiestrategie te formuleren. Voor de ene groep stakeholders zijn wij hier verder mee dan voor de andere. Bijvoorbeeld worden klanten steeds meer betrokken bij onderwerpen die (ook) maatschappelijk relevant zijn, of raken aan MVO-onderwerpen. Dit doen wij in 1-op-1 gesprekken, maar ook door middel van round table gesprekken, webinars, nieuwsbrieven en nieuwsberichten op onze website.

Een belangrijke rol is weggelegd voor onze Service Operations Managers en Key Accountmanagers die de dialoog met onze klanten onderhouden. Het MT zorgt voor betrokkenheid bij niet alleen klanten, maar ook leveranciers ten aanzien van MVO-onderwerpen. De directie draagt zorg voor het betrekken van onze aandeelhouders, commissarissen en externe stakeholders, zoals de overheid en de diverse brancheorganisaties.

6 Zelfverklaring Intermax Cloudsourcing BV

Ondergetekende, D.L. Baauw, rechtens vertegenwoordiger van Intermax Cloudsourcing BV en haar holding Intermax Group BV,

Verklaart dat NEN-ISO26000:2010 wordt toegepast bij Intermax Cloudsourcing BV en hiertoe onderzoek heeft uitgevoerd aan de hand van NPR 9026+C1:2012,

Verklaart verder dat de principes en richtsnoeren van deze norm toegepast worden en zullen worden en bij controle vast te kunnen stellen dat dit continu gebeurt, tenminste jaarlijks,

Verklaart verder dat met deze zelfverklaring de keuzes op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen van toepassing zijn op de navolgende onderwerpen:

1. Toepassen en onderschrijven van de zeven principes van MVO
2. Actief stakeholdermanagement
3. De zeven MVO-kernthema's en de 37 MVO onderwerpen
4. De inbedding en borging van maatschappelijke verantwoordelijkheden binnen de organisatie

Dit rapport is terug te vinden op intermax.nl en in de NEN-portal voor Zelfverklaringen NEN26000.

Rotterdam, 7 november 2022

Intermax Cloudsourcing BV, namens deze,



D.L. Baauw

CEO Intermax Group BV

7 Referentiematrix

Nr.	Vraag	Antwoord / invulling	Referentie en/of bron
1	<p>Onze organisatie legt rekenschap af van onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p>	<p>Intermax legt rekenschap af door de effecten op maatschappij, economie en milieu actief en structureel mee te nemen in overwegingen en besluitvorming ten aanzien van het verkrijgen, verwerven, ontwikkelen en produceren van haar diensten. Alle diensten die wij bieden zijn ontwikkeld en ontworpen om altijd te werken en ook bij calamiteiten zo min mogelijk effect te hebben op klanten en andere stakeholders. Wij beseffen ons dat alle activiteiten die wij ontwikkelen direct of indirect ingrijpen op het primaire proces bij onze klanten, en daarom zijn veiligheid, integriteit en beschikbaarheid essentieel.</p> <p>Onze architectuur is erop gericht om te voldoen aan bovenstaande eisen. Bij dienstontwikkeling werken wij volgens meerdere internationale normen, zoals ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301, CO2 Prestatieladder en ISO 14001. Hierbij zijn de onderliggende aspecten van veiligheid, integriteit en beschikbaarheid alsmede effect op milieu en omgeving en het bieden van hoge kwaliteit randvoorwaarden voor succesvolle dienstverlening volgens maatschappelijk verantwoorde normen en waarden.</p> <p>Wij leggen verantwoording en rekenschap af door middel van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principe van first time right en het uitvoeren van een After Action Review bij calamiteiten of grote projecten 2. Het regelmatig analyseren van effecten op onze stakeholders op het gebied van milieu, economie en maatschappij 3. Externe controle in de vorm van audits voor verschillende ISO- en NEN-normen, met aandacht voor effecten en relaties met stakeholders 4. Deelname aan maatschappelijke initiatieven en discussies op het gebied van MVO, onder andere via diverse branche- en belangenorganisaties (zoals DHPA, NBIP, NL Digital, CITA) 5. Continu verbeteren en continue innovatie op het gebied van diensten en producten 6. Regelmatig onderzoek ten aanzien van het verbeteren van efficiency, reductie van vervuiling of verspilling 	<p>Zelfverklaring ISO 26000 Intermax</p> <p>ISO-certificeringen en managementbeoordelingen, rapportages, alsmede VVT's</p>



		<p>7. 2 actieve managementsystemen geïmplementeerd gericht op Milieu en CO2 reductie (ISO 14001 en CO2 Prestatieladder</p> <p>8. Het transparant ter inzage geven aan onze klanten van verbeteringen die wij hebben toegepast om herhaling van negatieve effecten te voorkomen (in RCA rapportages en AAR's)</p>	
<p>2</p>	<p>Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Waar is deze informatie te vinden?</p>	<p>Al onze diensten zijn uitgebreid beschreven in de Intermax Dienstbeschrijving, waarin transparantie wordt verschaft over wat de dienst doet, welke negatieve effecten er mogelijk zijn bij storingen en welke maatregelen wij hebben genomen om effecten op de omgeving te voorkomen.</p> <p>Deze manier van beschrijven komt ook terug in de diverse documenten waarin maatregelen ten aanzien van security worden beschreven.</p> <p>De organisatiebeschrijving is terug te vinden in de diverse ISO-documenten, met name die van ISO 9001 en ISO 27001, waarin ook rollen en verantwoordelijkheden staan beschreven.</p> <p>De structuur van de organisatie, alsmede wie (meerderheids)belangen heeft, is terug te vinden in ons UBO-overzicht.</p>	<p>Intermax Dienstbeschrijving</p> <p>Document "Standaard Security Maatregelen Intermax"</p> <p>Zelfverklaring ISO 26000 Intermax</p> <p>ISO certificeringen en managementbeoordelingen, rapportages, alsmede VVT's</p>
<p>3</p>	<p>Onze organisatie gedraagt zich ethisch.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p>	<p>Rechtvaardig handelen en zakendoen volgens ethische principes is voor Intermax essentieel. Onze klanten hebben vaak langdurige overeenkomsten met ons waarbij zij essentiële IT-processen uitbesteden. Daartoe nemen wij onze verantwoordelijkheid om hierin eerlijk, transparant en rechtvaardig onze stakeholders te behandelen.</p> <p>Door onze kernwaarden actief om te zetten naar open, eerlijk en ethisch handelen willen wij op lange termijn een duurzame relatie onderhouden met onze stakeholders.</p> <p>Dat betekent ook wanneer er onverhoopte missers of conflicten zijn, of die nu wel of niet veroorzaakt worden door Intermax zelf, we rechtvaardig en ethisch zullen handelen om tot een snelle en eerlijke oplossing te komen, bijvoorbeeld na storingen. Ook bij het aannemen van personeel zullen wij geen enkel onderscheid maken op basis van ras, geslacht, geaardheid, leeftijd enz.</p>	<p>Zelfverklaring ISO26000 Intermax</p>



<p>4</p> <p>Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p>	<p>Wij onderkennen de volgende stakeholdergroepen:</p> <p>Interne stakeholders</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers - Aandeelhouders - Raad van Commissarissen <p>Externe stakeholders</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klanten - Leveranciers - Brancheverenigingen en brancheorganisaties - Klanten van onze klanten - Maatschappij <p>Overige (direct gerelateerde) stakeholders</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overheid (wet- en regelgevers) - NGO's en ZBO's; regulerende instanties - Subsidiënten <p>Wij communiceren actief en transparant naar al onze stakeholders ten aanzien van onze activiteiten, intern zowel als extern, waarbij we ons verplaatsen in de behoeften van deze stakeholders om zo goed mogelijk hun belangen mee te wegen in onze activiteiten.</p> <p>Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor de Key Accountmanagers en Service Operations Managers die rapporteren en communiceren met stakeholders. Klanten kunnen bovendien voor veel aspecten van onze dienstverlening live meekijken in de Intermax Klantenportal.</p>	<p>Zelfverklaring ISO 26000 Intermax</p> <p>Website Intermax, nieuwsberichten en interne communicatie</p> <p>Rapportage via Klantenportaal</p>
<p>5</p> <p>Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.</p>	<p>Intermax is goed op de hoogte van geldende wet- en regelgeving. Ook is er een actief beleid om continu nieuwe wet- en regelgeving op te sporen en waar nodig actie te ondernemen, zodat de</p>	<p>Compliance bijlage ISO27001</p>

	Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	bedrijfsvoering aangepast kan worden om te voldoen aan nieuwe of veranderende wet- en regelgeving.	Overzicht wet- en givinggeving Kwaliteit en Milieu
6	Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Intermax is met name actief in Nederland, maar kent enkele internationale klanten en ook een fors aantal internationale leveranciers. Waar noodzakelijk passen we onze handelswijze aan om aan te sluiten bij de lokale gebruiken, waarbij internationale wet- en regelgeving leidend zijn. Waar nodig nemen we zelf ethische besluiten die passen bij de internationale gedragsnormen. Hierbij zullen we altijd respect tonen voor lokale gebruiken, gewoonten en cultuur. Dit mag echter nooit leiden tot onethisch gedrag of overtreding van de nationale wet- en regelgeving. Bij de keuze voor handelspartners houden we rekening met de mogelijke risico's hieromtrent. Intermax zal geen zaken doen met regimes die zich niet houden aan internationale wet- en regelgeving, gedragsnormen of actief zijn in landen waar algemeen geaccepteerde gedragsnormen niet worden gehandhaafd.	Zelfverklaring ISO 26000 Intermax
7	Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Intermax werkt uitsluitend langs het richtsnoer van de "Universele Verklaring van de rechten van de Mens". Daartoe selecteren wij leveranciers die aantoonbaar geen misbruik maken van medewerkers en het arbeidsrecht. Veel van de componenten, apparatuur en halffabricaten die wij gebruiken komen niet uit Nederland. We doen daarom uitsluitend zaken met bekende, gerespecteerde partijen die zelf ook het respect voor mensenrechten actief uitdragen en respectvol omgaan met medewerkers. Mocht er toch een leverancier zijn die hierin afwijkt, dan zullen wij de samenwerking zo spoedig mogelijk beëindigen. Waar mogelijk en opportuun wordt aangifte gedaan of zal actief gecommuniceerd worden via de media dat een bepaalde leverancier zich niet houdt aan voorgaand beschreven mensenrechten.	Zelfverklaring ISO 26000 Intermax
8	Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?	Dit is reeds gedaan bij het vaststellen van de High Level Structure in het kader van ISO-certificering. Er is een proces omtrent het jaarlijks actualiseren van onze contextanalyse ingericht.	ISO certificeringen, o.a. ISO 9001, ISO 27001



9	Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?	<p>Wij onderkennen de volgende stakeholder groepen:</p> <p>Eigen organisatie</p> <ul style="list-style-type: none">• Directie/Management• Medewerkers in dienst• Ingehuurde medewerkers• Raad van Commissarissen <p>Leveranciersgroepen</p> <ul style="list-style-type: none">• Diverse leveranciersgroepen <p>Klantgroepen</p> <ul style="list-style-type: none">• Klanten; dezelfde aanpak per branche. Focus op zorg• Klanten van onze klanten <p>Business stakeholders</p> <ul style="list-style-type: none">• Aandeelhouders• Moedermaatschappij• Zusterbedrijven• Bank <p>Maatschappelijke stakeholders</p> <ul style="list-style-type: none">• Bevoegd gezag• Beroepsverenigingen• Overheid (gemeente)• Medepandgebruikers/bezoekers• Social Media gebruikers• Pers• Maatschappij• Onderwijs	
10	Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef	Intermax betreft haar stakeholders om inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten voor die specifieke stakeholders. Wij passen hierbij tweezijdige communicatie toe en gebruiken meerdere tools.	Giarte onderzoek 2018-2022



	<p>voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?</p>	<p>De dialoog wordt aangegaan in Service Level gesprekken door Key Accountmanagers en Service Operations Managers, bij onderzoeken en enquêtes en door het analyseren van communicatie in ons ITSM-platform. Ook laten wij jaarlijks onafhankelijk onderzoek uitvoeren door Giarte op het gebied van Service Management en klantbeleving, zodat wij kunnen zien of onze besluiten en acties in goede aarde vallen bij stakeholders.</p> <p>Wekelijks wordt voor interne stakeholders de Friday tool ingezet om te meten of onze besluiten en activiteiten positieve of negatieve gevolgen hebben. Hierbij wordt actief gevraagd naar frustraties, verbeterpunten en zaken die reden voor waardering en positieve feedback geven.</p> <p>Er wordt actief gezocht naar partnerschappen die voordelen bieden voor onze organisatie en onze stakeholders. Zo zijn er samenwerkingen met belangen- en brancheorganisaties, maar ook met maatschappelijke organisaties als CITA, JINC, IMC Weekendschool, diverse Hogescholen (Rotterdam, Utrecht, Eindhoven, Den Haag).</p> <p>Leveranciers selecteren wij kritisch en kritieke leveranciers worden beoordeeld op o.a. kwaliteit, veiligheid, continuïteit, privacy en milieu. Het doel van dit proces is het selecteren en beoordelen van leveranciers waarmee afspraken zijn gemaakt, met als doel dat de kwantiteit, kwaliteit en veiligheid en duurzaamheid van ingekochte producten en diensten zeker gesteld wordt. Het doel van dit proces is hierin tevens het in het kaart brengen van de mate waarin leveranciers een (positieve) bijdrage leveren aan het milieu, om waar mogelijk de belasting op het milieu te verminderen. Nevendoel is de leverancier bewust te maken van het belang van het verminderen van de milieubelasting.</p> <p>Via onze eigen communicatiemiddelen, waaronder onze website en social media, delen we transparant en actief onze doelen en resultaten op het gebied van MVO.</p>	<p>Zelfverklaring ISO 26000 Intermax</p> <p>Website en social media Intermax</p>
11	<p>Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen hebt gekeken naar:</p>	<p>Wij hebben onze eigen bedrijfsvoering en onze plek in de keten van onze klanten bekeken om te zien welke onderwerpen relevant zijn. Hoewel wij vanuit onze bedrijfsvoering ogenschijnlijk op het gebied van milieu niet maatschappelijk verantwoord zouden kunnen worden geacht (vanwege groot stroomverbruik bijvoorbeeld), beschouwen wij onszelf als bij uitstek een organisatie die een voorbeeld kan zijn in MVO. Hieronder lichten we toe waarom we dit vinden.</p>	<p>Zelfverklaring ISO 26000 Intermax</p>



	<ul style="list-style-type: none">• De eigen activiteiten en besluiten.• Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie. Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.	<p>Onze activiteiten en diensten zijn erop gericht om verschil te maken. Als relatief kleine partij kunnen wij toch invloed uitoefenen in de waardeketen. Ook zijn onze activiteiten in de branche, binnen brancheorganisaties en onze contacten met de overheid dusdanig groot dat wij in onze dagelijkse activiteiten verschil kunnen maken op MVO-gebied en hier ook een voorbeeld kunnen zijn naar de markt.</p> <p>Ook onze lange historie maakt dat wij niet alleen op korte, maar ook op langere termijn bepaalde onderwerpen binnen onze organisatie, maar ook zeker daarbuiten relevant kunnen maken.</p> <p>Dit is per onderwerp uitgewerkt in de tabel over vaststellen relevantie, significantie en prioriteit in ditzelfde document, hoofdstuk 7.1</p>	
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	<p>Accountability: Zeer relevant Intermax voelt zich moreel verantwoordelijk voor de effecten die onze diensten (en de producten die wij hiertoe inzetten) hebben op mens, maatschappij, milieu en bedrijfsleven.</p> <p>Transparantie: Zeer relevant Intermax stelt zich transparant op door openlijk een tweezijdige communicatie met stakeholders aan te gaan om te komen tot duurzame ontwikkelingen en bedrijfsvoering.</p> <p>Ethisch gedrag: Relevant Intermax opereert vanuit in de organisatie verankerde normen en waarden en tracht te allen tijde ethisch en integer te handelen.</p> <p>Respect voor stakeholderbelangen: Zeer relevant Intermax is erg afhankelijk van de opinie van de stakeholders. Effectief stakeholdermanagement behoort dus tot de kernactiviteiten van het bedrijf. Zonder effectief stakeholdermanagement en strategische afhankelijkheid zijn er weinig partijen die zaken willen doen met Intermax, vanwege de cruciale rol die wij vervullen in de ICT van het primaire proces van onze klanten.</p>	Matrixbepaling Relevantie en Significatie Zelfverklaring

**Respect voor wet- en regelgeving: Relevant**

Alle diensten van Intermax voldoen aan alle gestelde voorwaarden betreffende wet- en regelgeving. Indien er niet aan voorwaarden wordt voldaan, dan wordt alles in het werk gesteld om daar alsnog zo snel mogelijk aan te voldoen.

Respect voor internationale gedragsnormen: Relevant

Intermax opereert internationaal; hoewel de meeste klanten uit Nederland komen hebben wij veel internationale contacten met bijvoorbeeld leveranciers. Wij hebben zicht op de geldende gedragsnormen in het desbetreffende land. Intermax neemt bovendien de morele verantwoordelijkheid door effectief in te grijpen indien wordt geconstateerd dat een internationale partner geen gehoor geeft aan de desbetreffende wet- en regelgeving en gedragsnormen.

Respect voor mensenrechten: Relevant

In het verwervings- en productieproces van de door ons gebruikte apparatuur en componenten vindt deels menselijke arbeid plaats, maar een groot deel van deze productie is ook geautomatiseerd. Bij een eventuele constatering van het schenden van mensenrechten door één van de partners of leveranciers wordt direct gestopt met de samenwerking en worden - afhankelijk van de schending - (inter)nationale rechtsinstanties ingeschakeld. Er wordt ook waar mogelijk met enige regelmaat bij leveranciers gekeken op locatie hoe het proces loopt.

Relevantie van MVO-kernthema's:**Bestuur van de organisatie: Relevant**

Omdat Intermax relatief een compacte en wendbare organisatie is, is de organisatie erg flexibel en kan eenvoudig en adequaat ingespeeld worden op veranderingen in de markt, behoeften en wet- en regelgeving.

Mensenrechten: Niet relevant

Door onze activiteiten is schending van mensenrechten zeer onwaarschijnlijk.



Arbeidsomstandigheden: Relevant

De arbeidsomstandigheden en bijbehorende voorzieningen zijn conform de Nederlandse wet. Goed werkgeverschap wordt gestimuleerd en de organisatie is sterk gericht op persoonlijke ontwikkeling, vanuit de gedachte dat als men zich persoonlijk ontwikkelt dat bijdraagt aan de kwaliteit van het product. Zo vinden er wekelijkse evaluaties plaats, is er een vertrouwenspersoon, zijn de lijnen zeer kort en is er ook recent een RI&E onderzoek uitgevoerd.

Milieu: Relevant

De diensten die wij bieden dragen bij aan milieuontlasting (door schaal en efficiency) en kunnen bij grootschalige toepassing een grote positieve impact hebben op de landelijke uitstoot van schadelijke stoffen zoals CO2, NOx, SO2 en fijnstof.

De apparatuur die wij gebruiken wordt hierop geselecteerd en de datacentra die wij gebruiken voldoen ook aan MVO-eisen.

Tenslotte zijn wij ISO 14001 gecertificeerd en voeren wij een actief intern beleid om verdere milieueffecten te minimaliseren of juist te optimaliseren.

Eerlijk zakendoen: Relevant

Eerlijk zakendoen is een belangrijk fundament voor een duurzame toekomst. Alle betrokkenen in de keten moeten gewin halen met het product. Dat is mogelijk door samenwerking en duidelijke onderlinge afspraken.

Consumentenaangelegenheden: Niet relevant

Betrokken bij de ontwikkeling van de gemeenschap: Relevant

Onze diensten en de organisatie hier omheen hebben een grote invloed op maatschappelijke ontwikkelingen binnen de gemeenschap.

13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?	Zie Matrix Relevantie en Prioriteiten	
-----------	--	---------------------------------------	--

14	<p>Welke onderwerpen zijn significant?</p> <p>Indien u gebruik maakt van de prioriteringsmatrix dan kunt u hiernaar verwijzen.</p>	Zie Matrix Relevantie en Prioriteiten	
15	<p>Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?</p>	<p>Bij het vaststellen van de diverse prioriteiten ten aanzien van MVO-onderwerpen is gekeken naar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marktontwikkelingen 2. Onze huidige en prestaties uit het verleden 3. De kansen en risico's 4. Een kosten-batenanalyse 5. Onderscheidend vermogen ten opzichte van onze concurrenten en de strategie van onze organisatie 	
16	<p>Welke onderwerpen hebben prioriteit?</p>	<p>Zie Matrix Relevantie en Prioriteiten</p> <p>Op dit moment hebben de onderwerpen "Marktontwikkelingen" en "Onderscheidend vermogen en de strategie van onze organisatie" de hoogste prioriteit, omdat daar de meeste kansen voor verbetering en het behalen van de doelen liggen.</p>	
17	<p>Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actievere besluitvorming ten aanzien van MVO bij het verwerven van apparatuur en het kiezen voor bepaalde toeleveranciers • Actieve relaties met branche- en belangenorganisaties, waaronder het nemen van zitting in besturen • Actievere relaties met het onderwijsveld om zodoende onze kennis en ervaring te delen en bij te dragen aan een succesvolle uitstroom vanaf Hogescholen en Universiteiten • Verder verhogen van het aantal investeringsbeslissingen waarin duurzaamheid wordt meegewogen bij de aanschaf 	



		<ul style="list-style-type: none">• Verdere actieve inbedding van de doelstellingen vanuit ISO 14001 en CO2 prestatieladder in de hele organisatie• Omvormen van de beoordelings- en feedbackmethodiek t.b.v. het eigen personeel (Dialog) voor continue feedback en zelfevaluatie• Een onbeperkt studiebudget voor personeel, onder leiding van de Intermax Academy• Actieve participatie in CITA t.b.v. het duaal opleiden van MBO-4 IT-studenten richting een volwaardig en erkend hbo-diploma• Het hernieuwd uitvoeren van een RI&E onderzoek t.a.v. veiligheid op de werkplekken• Herindeling en reorganisatie van de interne organisatie ter vermindering van werkdruk• Het fors uitbreiden van capaciteit op HR ter ondersteuning van het eigen personeel en actievare communicatie naar stakeholders ten aanzien van ons HR beleid, waaronder MVO aspecten	
18	Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):	<p>MVO en duurzaamheid zien wij in de breedte van de organisatie en haar activiteiten. Er is een duidelijke focus op het welzijn van onze eigen medewerkers en interne stakeholders, en goede ontwikkelmogelijkheid en doorgroeimogelijkheden, maar ook op het reduceren van onze ecologische footprint.</p> <p>De prioriteiten liggen in de koppeling van onze kernwaarden aan een actief beleid om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij waar wij deel van uitmaken. Wij willen waarde toevoegen aan onze organisatie zodat wij richting onze stakeholders het voornemen om de wereld elke dag een beetje mooier maken te realiseren.</p> <p>Zie ook de Matrix Relevantie en Prioriteiten</p>	
19	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u hebt betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:	<p>Met name interne en externe stakeholders worden vrijwel continu bevroegd en gepolst ten aanzien van onze (MVO) doelstellingen. Op basis van de gesprekken met stakeholders, feedback en eisen vanuit klanten is gekeken welke onderwerpen prioriteit hebben.</p> <p>Als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt hebben wij er als organisatie voor gekozen op maatschappelijk verantwoorde wijze een bijdrage te leveren aan het opleiden van jonge mensen in het IT-vak. Niet alleen vanuit louter eigen belang, maar ook vanuit de gedachte dat er een vliegwiél</p>	

		op gang dient te worden gebracht waarvan wij, maar ook onze concurrenten, in de verre toekomst (>4 jaar) profijt hebben.	
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden die zich tot uw organisatie?	Tot onze directe invloedssfeer behoren de organisaties met wie wij intensief samenwerken, zoals onze grootste toeleveranciers, maar ook branche- en belangenorganisaties.	
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.	Intermax stimuleert maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties door maatschappelijke criteria mee te nemen in (verkoop)gesprekken en schriftelijke verklaringen. Daarnaast worden de verschillende stakeholders erbij betrokken om tweezijdig over MVO te communiceren. Tevens tracht Intermax klanten (en klanten van die klanten) te ondersteunen met MVO-informatie (zoals dit rapport). Deze communicatieve uitingen kunnen klanten gebruiken om zich op MVO-gebied te profileren. Door aandacht te besteden aan MVO wordt druk gelegd op leveranciers, doordat Intermax erop gericht is zo veel mogelijk duurzaam in te kopen. Leveranciers van Intermax worden zo gestimuleerd duurzaam te produceren en maatschappelijk verantwoord te denken, zodat zij ook op langere termijn leverancier kunnen blijven.	
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) negatieve effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, het milieu en de economie?	Voorafgaand aan het nemen van beslissingen wordt nagedacht over het effect van de te maken keuzes op de keten en de verschillende stakeholders. Er wordt dus goed geanalyseerd welk effect een keuze heeft op de maatschappij, het milieu en de economie, maar ook in hoeverre deze keuzes bijdragen aan veiligheid, integriteit en beschikbaarheid.	
23	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) negatieve effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, het milieu en de economie?	De te nemen beslissingen worden vooraf besproken met de relevante stakeholders om er zeker van te zijn dat eventuele negatieve effecten geminimaliseerd worden en eventuele risico's van tevoren beperkt worden. De verschillende belangen van de stakeholders worden afgewogen om van daaruit een gegronde keuze te maken. Onze diensten zijn dusdanig ingericht dat fouten, storingen, schade en negatieve effecten zo min mogelijk voorkomen. Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan treden wij adequaat op om effecten, gevolgen en imagoschade zoveel mogelijk te voorkomen, de impact te beperken en het gebrek of de fout snel te herstellen.	
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw	We hebben een veelheid aan procedures, procesbeschrijvingen, handboeken en Standard Operating Procedures (SOP's) waarin de richtlijnen staan beschreven om zorgvuldig te werken.	



	<p>organisatie (en geef voorbeelden van de invulling):</p>	<p>Ook is er een Business Continuity Plan en zijn er veel meetinstrumenten die continu rapporteren, waarmee we onze beloften richting stakeholders waarmaken.</p> <p>In het kader van onze ISO-certificeringen zijn structuren en controlemechanismen vastgesteld die hieraan positief bijdragen.</p>	
25	<p>Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?</p>	<p>Als dienstverlener op IT-gebied zijn wij ons bewust van het feit dat er zeer veel stroom wordt verbruikt door alle apparatuur in onze diverse datacentra. Dit kan gezien worden als verspilling van natuurlijke hulpbronnen.</p> <p>Wij doen er echter veel aan om te voorkomen dat er stroom verspild wordt, onder meer langs de lijnen van ISO14001, CO2 Prestatieladder en ons milieubeleid om regelmatige 'technology refresh' toe te passen. Hierdoor worden nieuwe apparaten ingezet die per geleverde eenheid computerkracht minder energie verbruiken.</p> <p>Afgeschreven apparatuur wordt, ook weer langs de lijnen van ons milieubeleid, afgevoerd en gerecycled of hergebruikt door erkende en gekwalificeerde leveranciers.</p> <p>Onze dienstverlening begeeft zich in het hart van veel organisaties in de vitale en kritische sectoren zoals gezondheidszorg en overheden. Onzorgvuldig of onoordeelkundig handelen doordat onze diensten niet beschikbaar zijn kan daarbij negatieve maatschappelijke effecten hebben. We zijn ons hier erg van bewust en doen dus alles om dit te voorkomen.</p>	
26	<p>Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:</p>	<p>Door MVO op te nemen in onze missie, visie en strategie wordt richting gegeven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ook wordt door middel van een grote hoeveelheid nationale en internationale certificeringen zoveel mogelijk verantwoord gewerkt, onder meer door onze ISO14001 en CO2 presatieladder certificeringen.</p> <p>Onze kernwaarden reflecteren ook onze visie op maatschappelijke verantwoordelijkheid. We tonen bovenmatige interesse in onze stakeholders en commitment waaruit betrokkenheid blijkt bij onze klanten en hun primaire processen. Zo doen we eerlijk, oprecht en transparant zaken en proberen we de wereld elke dag mooier te maken. Deze instelling komt niet alleen terug in</p>	



		<p>economische zin, maar ook in sociaal-maatschappelijke (not-for-profit) initiatieven die wij zelf zijn gestart, waaraan wij mede aan de wieg hebben gestaan of waaraan wij onze tijd, geld en energie besteden.</p> <p>Vanuit de branchevereniging DHPA houden wij ons bovendien aan de Code of Conduct voor service providers, waarin ook principes voor eerlijk en transparant zaken doen en het omgaan met conflicten staan beschreven.</p>	
27	Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen én buiten de organisatie?	MVO is alleen succesvol als het geïntegreerd wordt binnen alle werkprocessen en ook de medewerkers daarin worden meegenomen. MVO is daarom bij Intermax geïntegreerd in alle bedrijfsprocessen en de resultaatbeoordeling, waaronder ook via de diverse ISO-certificeringen. Zowel intern als extern wordt bijgedragen aan kennisvergroting op MVO-gebied.	
28	Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?	<p>Hoewel er al sinds 2009 - dankzij onze ISO-certificeringen - actief wordt gewerkt aan kwaliteit, milieu, veiligheid en betrouwbaarheid, is MVO nog een nieuw onderwerp binnen Intermax. In de praktijk wordt veel van wat beschreven staat al van nature uitgevoerd en actief ondersteund, maar het borgen binnen de gehele organisatie is een leerproces waarvan het niveau nog kan worden verhoogd.</p> <p>Een belangrijke taak hierin is weggelegd voor onze eigen Intermax Academy, maar ook voor de directie die dit beleid actief zal uitdragen. Ook de afdeling MarCom zal hierin een rol gaan vervullen, ten einde ook extern te communiceren langs welke lijnen wij invulling geven aan ons MVO-beleid.</p>	
29	Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?	Maatschappelijk verantwoord ondernemen is geïntegreerd in onze besturingsprocessen, systemen en procedures. Tevens wordt door middel van controle-instrumenten, dashboards, monitoringsystemen en andere beoordelingsinstrumenten gemeten in welke mate we de integratie van MVO binnen de dagelijkse werkprocessen invullen. Jaarlijks worden de huidige procedures en processen tegen het licht gehouden om te beoordelen of de maatschappelijke verantwoordelijkheid opnieuw beoordeeld moet worden. Bij eventuele aanpassingen zal directe bijsturing plaatsvinden. Zoals al eerder aangegeven wordt voorafgaand aan belangrijke interne besluiten en R&D- ontwikkelingen geanalyseerd wat de impact is van de beslissingen op onze	



		organisatie en haar stakeholders. Deze effecten worden structureel gemonitord en gemanaged. Periodiek worden de resultaten geanalyseerd en gecommuniceerd met de diverse stakeholders binnen de invloedssfeer.	
30	<p>Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?</p> <ul style="list-style-type: none">- compleet- begrijpelijk- responsief- nauwkeurig- evenwichtig- actueel- toegankelijk	<p>Het is de bedoeling om meer te communiceren langs deze lijnen, niet alleen waar het MVO betreft maar ook op het gebied van duurzaamheid, milieumaatregelen, bescherming van natuurlijke hulpbronnen, veiligheid ten behoeve van eigen medewerkers, veiligheid, beschikbaarheid en integriteit van onze diensten en business continuity.</p> <p>Daarbij zal rekening worden gehouden met het feit dat sommige informatie vertrouwelijk is. Openbare informatie zal worden gedeeld via kanalen als de website en social media, terwijl interne en vertrouwelijke informatie zal worden gedeeld via interne kanalen als Teams, Sharepoint, e-mail. Daarbij wordt rekening gehouden met de volledigheid, begrijpelijkheid en nauwkeurigheid van de informatie.</p> <p>Dit valt onder verantwoordelijkheid van de afdeling MarCom, ondersteund door het MT. Een jaarlijkse evaluatie maakt hiervan deel uit.</p>	
31	<p>Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden)</p>	<p>Er wordt met name intern gecommuniceerd via Teams, waardoor actuele informatie beschikbaar is voor bestaande, maar ook voor nieuwe medewerkers.</p> <p>Veel projecten en initiatieven op het gebied van MVO waar we aan meewerken communiceren direct met ons via MT, de afdeling MarCom of de Intermax Academy (voorbeelden zijn JINC, Cadena de Talentos, IT Campus, CITA). Deze informatie wordt doorgezet aan het gehele personeel, aandeelhouders en RvC ter kennisname.</p> <p>Extern wordt met name gecommuniceerd via website en social media. Op de planning voor 2021 staan regelmatige podcasts en webinars waarin MVO nadrukkelijk aandacht krijgt. Ook in publicaties in (vak)media zal aandacht zijn voor onze inspanningen en visie op het gebied van MVO.</p> <p>Verder komt MVO terug in gesprekken met stakeholders. Er wordt in 2021 gewerkt aan het opnemen van MVO in inkoopgesprekken en inkoopvoorwaarden.</p>	



		Tenslotte zal in de management letter bij de jaarrekening aandacht zijn voor onze visie en resultaten op het gebied van MVO.	
	<p>Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?</p> <p>In ons maatschappelijk verslag staat informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none">- Doelstellingen- Prestaties- Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage		
32	<p>Hebt u bij het opstellen van uw maatschappelijke verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?</p> <ul style="list-style-type: none">- Omvang, onderwerp en toepassingsgebied passen bij de grootte en aard van onze organisaties- Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren	<p>Er wordt niet in een losstaand verslag gecommuniceerd, maar via een veelheid van kanalen die passen bij onze stakeholders, zoals hierboven besproken.</p>	<p>Website Intermax, nieuwsberichten, sociale mediakanalen, persoonlijke mails en nieuwsbrieven, webinars en andere evenementen</p>
33	<p>Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?</p>	<p>Er zijn in het verleden enkele conflicten geweest met stakeholders als gevolg van storingen waarover niet goed of niet tijdig werd gecommuniceerd of van dienstverlening die niet volledig of gebrekkig uitgevoerd was. Al deze conflicten zijn op gestructureerde wijze naar tevredenheid opgelost, onder leiding van een Service Manager en/of Account Executive, waar nodig ondersteund door een of meerdere MT-leden.</p>	

	Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?	<p>Er is een standaardproces voor klachtenbehandeling volgens de norm NEN-ISO9001.</p> <p>Op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn er geen conflicten voorgevallen.</p>	
34	Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?	<p>Actuele data wordt gemonitord op basis van diverse dashboards en ITSM-tooling. Dit is met name kwantitatieve data waaruit patronen kunnen worden gehaald. Kwalitatieve beoordeling gebeurt door Service Operations Managers en Account Executives, alsmede vertegenwoordigers van het MT.</p> <p>Vanuit de diverse Management Reviews en (interne en externe) audits inzake ISO-certificeringen, alsmede resultaten uit ISAE3402- en SOC2-verklaringen, komt ook veel informatie.</p>	
35	Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?	<p>Resultaten uit de verschillende audits worden besproken in het MT, en vervolgens via Management Reviews beoordeeld en planmatig uitgezet naar de betreffende afdelingen of medewerkers. Dit geldt ook voor individuele project- en incidentevaluaties in de vorm van AAR's.</p> <p>Hierbij worden doorgaans de volgende vragen gesteld en beantwoord:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat dient jaarlijks onderzocht te worden? - Zijn de beoogde doelstellingen behaald? - Zijn de juiste doelen gesteld? - Is er op de juiste manier invulling gegeven aan het behalen van de doelstellingen? - Onder welke omstandigheden zijn de doelstellingen behaald? - Wat ging goed? Wat ging niet goed? Wat kan de volgende keer beter? - Zijn alle activiteiten MVO-verantwoord? - Zijn alle relevante stakeholders erbij betrokken? - Is alle geleverde informatie en communicatie volledig? - Welke verbeteringen of successen zijn bereikt? - Welke doelen zijn nog niet bereikt waar invulling aan gegeven moet worden? 	

36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Ja, in ieder geval medewerkers, aandeelhouders, een deel van de leveranciers, klanten en overige direct betrokken stakeholders.
37	<p>Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?</p> <p>Welke doelen zijn nog niet bereikt?</p>	<p>We scoren goed in de diverse onderzoeken, maar wij streven naar een hogere klanttevredenheid, een hogere 'first time right' en een duidelijker communicatie ten aanzien van (o.a.) MVO-onderwerpen.</p> <p>Wij willen deze koppelen aan de diverse ISO-certificeringen en interne evaluatiesystemen zoals Dialog, zodat een integraal systeem ontstaat waarin organisatie- afdelings-, team- en individuele doelen helder zijn en gemeten en geëvalueerd kunnen worden.</p> <p>Alle bevindingen uit de diverse audits zijn opgepakt en grotendeels verbeterd.</p> <p>Enkele doelstellingen zijn nog niet bereikt. Ook is door snelle groei en wijzigingen in de organisatiestructuur hier en daar een discrepantie tussen theorie/handboeken en de praktijk. Dit wordt eind 2022 en begin 2023 aangepakt.</p>
38	Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	<ul style="list-style-type: none"> - Lidmaatschap Koplopernetwerk MVO Nederland. - Energiebesparing en -subsidiering in het kader van EIA; volledige electrificatie van het wagenpark en daarmee het fors reduceren van CO2 uitstoot (ISO14001 certificering). - We zijn gecertificeerd voor CO2 prestatieladder, niveau 3. We maken onze CO2 footprint inzichtelijk en formuleren ambitieuze doelstellingen gericht op CO2 reductie. Ook zijn wij onderdeel van het initiatief Duurzaam Digitaliseren, wat voort komt uit de LEAP Coalitie. <p>Verder zijn wij sponsor van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De ErasmusMC Foundation - Hoofdsponsor van het event Run for Daniel - Actief (bestuurs)lid van DHPA, DINL, NBIP, ISPconnect en CITA - Mede-initiatiefnemer van de TU/e Security Hub met <i>in-kind</i> bijdrages en een technologische bijdrage van > 60K



- Actief nastrever van technology refresh om zodoende stroomverbruik in onze datacentra te verminderen
- Partner van JINC, IMC Weekendschool, R'dam IT Campus
- Lid denktank over omvorming economisch onderwijs Rotterdam
- Partner van Techniek College Rotterdam
- Actief deelnemer van de Cloud IT Academy
- Sponsor (*in-kind* of in de vorm van cash) van vele sportverenigingen, kerkelijke genootschappen, maatschappelijke organisaties
- *In-kind* sponsor van het Covid-19 Patientenportaal i.s.m. Philips Medical en ErasmusMC
- Actief participant en financieel bijdrager in het GAIA-X initiatief voor een Europees cloudplatform, i.s.m. DHPA, ISPconnect, DINL en TNO
- *In-kind* sponsor van de BEEPfoundation door ter beschikking stellen van LoRa sensornetwerk t.b.v. digitaal bijonderzoek in NL

Wij onderzoeken momenteel hoe wij nog beter personen met afstand tot de arbeidsmarkt kunnen betrekken in onze bedrijfsvoering. Gezien ons hoog-technologische karakter is dit voor ons extra uitdagend, maar wij zullen de komende tijd hier de inspanningen verhogen. Dit onder meer via contacten met Werkgevers Servicepunt Rijnmond.

39	<p>Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?</p> <ul style="list-style-type: none">- Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000.- Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.- Is ontworpen voor uw type organisatie of haar interessegebieden.- Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast.	<p>MVO Nederland ondersteunt de wereldwijde principes van NEN-ISO 26000. Deze richtlijn wordt door verschillende (inter)nationale organisaties toegepast en wordt beschouwd als de algemeen geaccepteerde richtlijn op kwaliteitsgebied gericht op MVO. De richtlijn helpt bij het verhogen van de betrouwbaarheid en het aantoonbaar maken van integriteit. Tevens wil Intermax door deze richtlijn te volgen een open en transparante manier van communiceren uitstralen en vertrouwen wekken door in eerlijke en actuele informatie te voorzien. Deze richtlijn helpt ons tevens aan een betere ingang bij klanten uit de doelgroep, aangezien zij zelf duurzaam ondernemen en een duurzame leverancier steeds meer waarderen of zelfs vereisen. Zij trachten bijvoorbeeld een bepaalde CO2-Prestatieladder te behalen en moeten daarvoor duurzaam inkopen. Intermax helpt hen om deze doelstellingen te verwezenlijken.</p>	
-----------	---	---	--



	<ul style="list-style-type: none">- Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken.- Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie.- Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit.- Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze.- Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden.- Is goed toegankelijk.		
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?	Zie ook de antwoorden bij vraag 38. Bovendien is er een actief beleid voor verantwoorde mobiliteit, waaronder een stimulans voor volledig elektrisch rijden, terugdringen CO2-uitstoot per gereden kilometer (volgens een jaarlijks degressief model) en het beter meten, monitoren en beoordelen van de MVO-prestaties.	

7.1 Tabel relevantie, significantie en prioriteit

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Bestuur van de organisatie	Relevant	Voor het verkrijgen van voldoende draagvlak en het realiseren van concrete acties is betrokkenheid van het MT en de groepsdirectie essentieel	Significant	Het MT en de groepsdirectie zijn bepalend voor de bedrijfsvoering en de (realisatie van) organisatiedoelen, waaronder MVO doelen	Laag	Er is voldoende commitment	De communicatie omtrent MVO kan nog beter dan nu het geval is
Mensenrechten	Niet relevant	Gezien de aard van de dienstverlening en de plaats waar deze plaatsvindt zijn schendingen zeer onwaarschijnlijk	Niet significant	De kans op mensenrechtenschendingen is zeer klein	Laag	Onwaarschijnlijk dat mensenrechtenschendingen zich voordoen	Geen
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	Relevant	Bij alle belangrijke beslissingen wordt rekening gehouden met effecten op relevante stakeholders	Significant	Onzorgvuldige of onoordeelkundige beslissingen kunnen (grote) negatieve effecten hebben	Hoog	Geldt voor alle belangrijke beslissingen	
Risicosituaties m.b.t. mensenrechten	Niet relevant	Gezien de aard van de dienstverlening en de plaats waar deze plaatsvindt zijn schendingen zeer onwaarschijnlijk	Niet significant	De kans op mensenrechtenschendingen is zeer klein	Laag	Onwaarschijnlijk dat mensenrechtenschendingen zich voordoen	
Vermijden van medeplichtigheid	Relevant	Enkele fabrikanten zijn hiervoor relevant en verantwoordelijk, maar er wordt (regelmatig) bekeken of er risico's op medeplichtigheid zijn	Niet significant	De risico's op medeplichtigheid zijn laag, de relevante leveranciers hebben bovendien grote internationale zichtbaarheid en soms zelf ook een MVO-rapportage	Laag	Er is geen aanleiding om dit op dit moment nog nadrukkelijker te onderzoeken dan nu reeds gebeurt	Verantwoordelijkheid is bij leveranciers belegd. Leveranciers worden kritisch geselecteerd en



							minimaal jaarlijks beoordeeld.
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Het oplossen van klachten	Relevant	Door de aard van de dienstverlening en de impact op stakeholders is dit een dagelijkse praktijk, die bovendien binnen een ISO 9001 proces en d.m.v. ITSM-tooling is geborgd	Significant	Het oplossen van (technische) problemen en onverhoopte klachten maakt deel uit van ons primaire proces, waarin klanttevredenheid essentieel is voor onze bedrijfsvoering, reputatie en sales/toekomst van de onderneming	Hoog	Dit behoort tot onze kernactiviteiten	Geen aanvullende acties voorzien, dit is reeds geborgd en wordt continu herbezien en geëvalueerd.
Discriminatie en kwetsbare groepen	Niet relevant	Onze dienstverlening heeft in zichzelf geen enkel risico op discriminatie of levert geen risico's op voor kwetsbare groepen	Niet significant	Valt niet in onze doelgroep	Laag	Er is weinig kans op risico's ten aanzien van dit onderwerp, dus prioriteit is laag	n.v.t.
Burger- en politieke rechten	Niet relevant	Dit beschouwen wij als het normaal volgen van zowel nationale als internationale wet- en regelgeving	Niet significant	Door onze focus en doelgroep is dit onderwerp niet significant	Laag	We zijn met name in Nederland actief, dus er is geen groot risico ten aanzien van dit onderwerp	Het voortdurend respecteren en onszelf houden aan (inter)nationale wet- en regelgeving
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Niet relevant	Dit beschouwen wij als het normaal volgen van zowel nationale als internationale wet- en regelgeving	Niet significant	Door onze focus en doelgroep is dit onderwerp niet significant	Laag	We zijn met name in Nederland actief, dus er is geen groot risico ten aanzien van dit onderwerp	Het voortdurend respecteren en onszelf houden aan (inter)nationale wet- en regelgeving

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Fundamentele principes en arbeidsrechten	Relevant	Er is veel aandacht voor goede arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. Bovendien is er een OR in oprichting en hebben medewerkers directe invloed op het beleid door korte lijnen en open communicatie	Niet significant	Door professionele organisatie van onze HR-component is dit onderwerp niet significant	Laag	Er is zeer veel aandacht voor goed werkgeverschap, inspraak en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving	Onze mensen zijn ons kapitaal, niet onze spullen. Er is groot gebrek aan deskundig personeel, en het huidige personeel dient behouden te worden. Kennis dient gedeeld en geborgd te worden. We hebben verschillende initiatieven die dit ondersteunen en verbeteren.
Arbeidspraktijk	Relevant	Er is veel aandacht voor goede arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. Bovendien is er een OR in oprichting en hebben medewerkers directe invloed op het beleid door korte lijnen en open communicatie	Niet significant	Door professionele organisatie van onze HR-component is dit onderwerp niet significant	Laag	Er is zeer veel aandacht voor goed werkgeverschap, inspraak en het voldoen aan wet- en regelgeving dienaangaande	Onze mensen zijn ons kapitaal, niet onze spullen. Er is groot gebrek aan deskundig personeel, en het huidige personeel dient behouden te worden. Kennis dient gedeeld en geborgd te worden. We hebben verschillende initiatieven die dit ondersteunen en verbeteren.


	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Relevant	Er is zeer veel aandacht voor het bieden van meer werkgelegenheid en het kunnen groeien (zowel horizontaal (binnen de onderneming of in de groep) als verticaal). Onderlinge verhoudingen binnen de onderneming dragen bij aan behoud van personeel en een goede sfeer die ook stakeholders positief beïnvloedt	Significant	Een professionele HR-component en de organisatie hieromtrent dragen bij aan een goed personeelsbestand met laag verloop en laag verzuim	Hoog	Dit onderwerp heeft voortdurend de aandacht van het management en de gehele organisatie	Het bieden van een goede werkomgeving kan altijd beter en heeft daardoor continue aandacht. Wekelijks wordt voor interne stakeholders de Friday tool ingezet om te meten of onze besluiten en activiteiten positieve of negatieve gevolgen hebben. Hierbij wordt actief gevraagd naar frustraties, verbeterpunten en zaken die reden voor waardering en positieve feedback geven.
Werkomstandigheden en sociale bescherming	Niet relevant	De werkomstandigheden zijn goed, er is veel geïnvesteerd in goede voorzieningen, ondersteuning tijdens en buiten het werk en er zijn geen groepen werkzaam die sociale bescherming behoeven	Niet significant	Significantie wordt opnieuw bekeken wanneer er wijzigingen optreden ten aanzien van personen of groepen die sociale bescherming behoeven	Laag	Op dit moment niet van toepassing	Werkomstandigheden en een goede sociale werkomgeving die veilig is hebben altijd de aandacht. Wekelijks wordt



							voor interne stakeholders de Friday tool ingezet om te meten of onze besluiten en activiteiten positieve of negatieve gevolgen hebben. Hierbij wordt actief gevraagd naar frustraties, verbeterpunten en zaken die reden voor waardering en positieve feedback geven.
Sociale dialoog	Relevant	Zowel binnen als buiten de organisatie zijn veel contacten ten behoeve van kennisuitwisseling	Significant	Er is veel aandacht voor goede arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden. Bovendien is er een OR in oprichting en hebben medewerkers directe invloed op het beleid door korte lijnen en open communicatie	Laag	Dit onderwerp is reeds voldoende belegd en geïnstitutionaliseerd binnen de onderneming	Er zijn telkens nieuwe initiatieven om zowel bestaande als nieuwe medewerkers te betrekken in de sociale dialoog, intern en extern


	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Gezondheid en veiligheid op het werk	Relevant	Er is veel aandacht voor een goede balans tussen werk en privé, veilig werken in technische ruimtes (zoals datacentra) en het voldoen aan normeringen. Ook is er regelmatig een RI&E (Risico Inventarisatie & Evaluatie) die door een externe partij wordt uitgevoerd. Er is bovendien een volledige BHV-organisatie aanwezig	Significant	De bevindingen uit de RI&E worden meegenomen in het beleid van de onderneming; bovendien worden wekelijkse enquêtes gehouden onder het personeel om de (fysieke en mentale) gezondheid te meten	Laag	Er zijn al veel initiatieven op dit vlak	Dit heeft continu de aandacht en is geborgd in het proces, maar dit dient op alle kantoren uitgerold te worden. Het is de verwachting dat er meer kantoren worden geopende de komende jaren
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Zeer relevant	Er is een onbeperkt studiebudget en een complete, professionele digitale leeromgeving	Significant	Continue training, bijscholing en aandacht voor R&D is verweven in de kern van onze onderneming. Zodoende moet dit leiden tot een status van 'centre of excellence' op het gebied van cloudtechnologie voor onze klanten in vitale sectoren	Hoog	Het continu streven naar meer kennis en het hebben van een technologische voorsprong door inhoudelijke groei in kennis en dienstverlening is essentieel voor onze onderneming	Het verder implementeren van Studytube en Dialog voor performance meting, feedback en (persoonlijke) evaluatie
Het milieu	Relevant	Onze dienstverlening heeft impact op het milieu, maar we zien ook kansen om die impact te verminderen door besparingen en efficiency toe te passen en zodoende besparingsdoelstellingen voor onszelf en onze klanten te realiseren	Significant	Het reduceren van onze "footprint" leidt tot het doorvoeren van innovaties en technology refresh, waardoor onze diensten kunnen bijdragen aan een positief effect op ons milieu	Hoog	Veel aandacht voor het milieu leidt tot het voldoen aan eisen van (potentiële) klanten	Nog beter aantonen hoe wij impact maken in het terugdringen van negatieve effecten op het milieu door o.a. efficiency en technology refresh.

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Voorkomen van milieuvuiling	Relevant	Onze dienstverlening draagt bij aan het efficiënt gebruiken van computerresources in grote hoeveelheden, waardoor wij een grotere en positieve impact op het voorkomen van milieuvuiling kunnen bewerkstelligen. Processen en procedures volgens ISO 14001 helpen hier bij	Significant	Onze dienstverlening helpt bij het voorkomen van energieverpilling door efficiency op grote schaal toe te passen in het gedeelde gebruik van computer resources (cloud computing)	Hoog	Veel aandacht voor het milieu leidt tot het voldoen aan eisen van (potentiële) klanten en een grotere kans op (vervolg)orders	Nog beter aantonen hoe wij impact maken in het terugdringen van negatieve effecten op het milieu door o.a. efficiency en technology refresh.
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Relevant	Grootschalig inkopen van energie en apparatuur helpt een grotere impact te realiseren wanneer efficiency wordt behaald. Een reductie van stroomverbruik met enkele procenten leidt zo tot grootschalig duurzaam gebruik van hulpbronnen.	Significant	Onze dienstverlening leidt tot het voorkomen van energieverpilling door efficiency op grote schaal toe te passen in het gedeelde gebruik van computer resources (cloud computing)	Normaal	Hoewel het reduceren van het gebruik van hulpbronnen belangrijk is, is het niet eenvoudig om hier grote stappen te maken. Kleine stappen bij grootschalig gebruik leiden echter ook tot aanzienlijk duurzaam gebruik en een positief effect.	
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	Relevant	Onze dienstverlening speelt in op het efficiënt gebruiken van computer resources in grote hoeveelheden waardoor wij minder milieuvuiling kunnen bewerkstelligen. Processen en procedures volgens ISO14001 helpen hier bij	Significant	Onze dienstverlening helpt energieverpilling te voorkomen door op grote schaal gedeeld gebruik van computer resources te realiseren (cloud computing)	Normaal	Wij zoeken naar de optimale balans tussen economisch rendement en het aanpassen aan de veranderende omstandigheden ten aanzien van milieu en het klimaat	Doorlopend onderzoek naar verbeteringen en efficiency op dit vlak



	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	Relevant	We kopen stroom uit 100% hernieuwbare bronnen in, laten apparatuur recyclen en proberen ook op andere vlakken de impact op het milieu zo klein mogelijk te maken (o.a. elektrisch rijden, verminderen stroomverbruik, stimuleren van zo min mogelijk voedselverspilling en het ondersteunen van projecten die hieraan bijdragen)	Niet significant	Er is een geringe invloed op dit gebied. Desondanks proberen we op zoveel mogelijk vlakken een positieve bijdrage te leveren en te voldoen aan voorschriften en normeringen	Normaal	Wij dienen altijd te voldoen aan relevante voorschriften, normeringen en zoeken hiertoe een balans in economische en milieuaspecten	Voortdurende aandacht voor het reduceren van onze (negatieve) impact op het milieu
Eerlijk zakendoen	Relevant	Dit is verankerd in onze kernwaarden	Significant	Onze dienstverlening vereist volstrekte eerlijkheid, transparantie en betrokkenheid om een duurzame relatie op te bouwen en te behouden met onze stakeholders	Hoog	Dit is in onze complete organisatie verweven en sluit aan bij wat wij (ook) verstaan onder maatschappelijk verantwoord ondernemen	Nog beter onze afspraken, SLA's en contracten nakomen zodat wij nog beter beoordeeld worden
Anti-corruptie	Niet relevant	Er is een heldere prijslijst en contracten worden door meerdere personen beoordeeld	Niet significant	Er is een heldere prijslijst en contracten worden door meerdere personen beoordeeld	Laag	Er zijn standaardafspraken, contracten en garanties waar niet van afgeweken kan worden	n.v.t.

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Verantwoorde politieke betrokkenheid	Relevant	Er is verantwoorde politieke betrokkenheid via de brancheorganisaties waar wij bij zijn aangesloten (waaronder DHPA, DINL, ISPconnect en NBIP)	Significant	Door onze actieve betrokkenheid bij projecten die positieve invloed hebben op de samenleving kunnen wij verantwoorde invloed uitoefenen	Laag	Dit is reeds goed belegd en georganiseerd	Nieuwe initiatieven worden scherp gevolgd en waar nodig via de brancheorganisaties betrokken
Eerlijke concurrentie	Niet relevant	Er is een standaardprijslijst voor al onze klanten. Er is geen overleg over prijzen in de markt.	Niet significant	Er is geen voorafgaand overleg tussen concurrenten, geen marktstandaard aan prijzen en een vaste eigen prijslijst waar niet van afgeweken wordt	Laag	Hoewel er soms prijsdruk lijkt te zijn vanuit grote internationale partijen is de dienst die wij aanbieden redelijk uniek en met hoge toegevoegde waarde, wat leidt tot een normale concurrentiepositie	Er gelden vaste prijzen en vaste kortingsstaffels voor grootverbruikers
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoording in de waardeketen	Relevant	Door het feit dat wij als onderneming meer dan gemiddeld aandacht hebben en willen blijven houden voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, zullen ook in de keten stakeholders (w.o. partners, leveranciers en concurrenten) zich moeten ontwikkelen op dit vlak om relevant te blijven en om te voorkomen dat zij achterlopen en mogelijk orders missen	Significant	Door onze actieve opstelling en voorbeeldgedrag kunnen wij in de keten bijdragen aan positieve ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijke verantwoording	Normaal	Wij zijn geen grote internationale onderneming met veel (marketing) slagkracht, maar toch heeft maatschappelijk verantwoord ondernemen onze bijzondere aandacht en zodoende worden wij ook bekeken in de markt/de waardeketen	Het vergroten en beter uitbouwen van onze voorbeeldfunctie




	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Respect voor eigendomsrechten	Relevant	Wij maken veel gebruik van software en (intellectueel) eigendom van derden; deze dienen volgens de voorwaarden te worden gebruikt en ingezet	Significant	Door het voldoen aan de eisen omtrent eigendomsrechten voorkomen wij claims en boetes die mogelijk onze stakeholders of reputatie schaden	Hoog	De impact van het niet voldoen aan eigendomsrechten is groot vanwege mogelijke claims, boetes en naheffingen.	Wij hebben hiervoor diverse systemen in ons primaire proces, maar deze dienen regelmatig gecontroleerd te worden. Externe audits helpen hierbij
Consumentenaangelegenheden	Niet relevant	Hoewel wij geen directe contacten en/of contracten met consumenten hebben beschouwen wij de klanten van onze klanten ook als stakeholder; onze dienstverlening en de kwaliteit en duurzaamheid daarvan heeft immers impact op deze eindgebruikers. Echter, in het kader van MVO en dit rapport achten wij dit onderwerp niet relevant genoeg om hier uitgebreide maatregelen en plannen voor op te nemen.	Niet significant	De afstand tot de consument/eindgebruiker is zodanig groot dat de impact indirect en niet significant is	Laag	Informatie over de klanten van onze klanten komt indirect tot ons en daarom is deze invloed beperkt en de prioriteit voor ons laag	n.v.t.

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Zeer relevant	De voorwaarden in onze contracten, SLA's, DAP's en andere documenten – waaronder marketingdocumenten – dienen altijd compleet, correct en eerlijk te zijn. De beloftes die daarin zijn vastgelegd en overeengekomen dienen te allen tijde worden nagekomen	Significant	Wij beschouwen open, transparante, eerlijke en betrouwbare overeenkomsten, informatie en werkwijzen als maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit is in de kern van onze organisatie verweven	Hoog	Volgens de ISO 26000 richtlijnen dient MVO gecommuniceerd te worden om de voordelen van MVO-bedrijfsvoering te ondervinden. Een correcte communicatie en contractvorming en nakoming hiervan zijn hier van groot belang.	
Het beschermen van de consumenten-gezondheid en -veiligheid	Relevant	Hoewel wij geen directe contacten en/of contracten met consumenten hebben beschouwen wij de klanten van onze klanten ook als stakeholder; onze dienstverlening en de bescherming van consumentengezondheid en -veiligheid heeft daarom ook onze bijzondere aandacht	Significant	De dienstverlening die wij bieden is opgenomen in het primaire proces van organisaties in de vitale sectoren, zoals gezondheidszorg. Een gebrekkige dienstverlening kan afbreuk doen aan consumentengezondheid en -veiligheid door bijvoorbeeld haperende IT in ziekenhuizen	Hoog	Optimale dienstverlening leidt tot de bescherming van de gezondheid en veiligheid van (uiteindelijk) consumenten, waaronder hun privacy	Dit is een continue proces dat geborgd wordt door o.a. ISO-certificeringen
Duurzame consumptie	Niet relevant	n.v.t.	Niet significant	n.v.t.	Laag	n.v.t.	n.v.t.


	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	Niet relevant	Er worden geen producten of diensten aan consumenten geleverd, uitsluitend indirect. Oplossen van klachten en geschillen geschiedt via onze klant als primaire verantwoordelijke richting consumenten	Niet significant	n.v.t.	Laag	n.v.t.	n.v.t.
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Relevant	Hoewel wij onze diensten indirect leveren en geen overeenkomst hebben met consumenten zijn wij verantwoordelijk als verwerker voor bescherming van gegevens van (o.a.) consumenten. Dit doen wij volgens relevante wet- en regelgeving (AVG), maar ook onder strikte NEN- en ISO-normen	Significant	De kans op datalekken is aanzienlijk wanneer onze dienstverlening niet optimaal is. Daarom zijn en worden continu maatregelen genomen om deze optimaal te houden en wordt actie ondernomen wanneer privacy van onze klanten in het geding is.	Hoog	Hier hebben we een complete afdeling voor die hier verantwoordelijk voor is, langs de lijnen van wet- en regelgeving en diverse nationale en internationale certificeringen	Er wordt een centraal SOC opgezet die dit onderwerp 24x7 beheert en bewaakt, teneinde de garanties en dienstverlening op dit vlak uit te breiden en onze toegevoegde waarde blijvend te garanderen. Daarnaast doen wij onderzoek naar de eisen van ISO 27701 (Privacy Management Systeem) en zijn voornemens dit management-systeem te implementeren.




Toegang tot essentiële voorzieningen	Niet relevant	Dit maakt standaard deel uit van onze basisdienstverlening	Niet significant	Waar nodig vinden per klant of stakeholder aanpassingen plaats	Normaal	Waar nodig vinden per klant of stakeholder aanpassingen plaats	n.v.t.
---	---------------	--	------------------	--	---------	--	--------



	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Voorlichting en bewustzijn	Zeer relevant	Om begrip, betrokkenheid en draagvlak te creëren wordt door middel van voorlichting getracht het bewustzijn omtrent MVO te vergroten, waar mogelijk ook bij de klant van onze klant.	Niet significant	De voorlichting gebeurt indirect via onze klant naar consumenten	Normaal	Er dient transparante voorlichting aan onze klanten te worden gegeven zodat zij dit weer kunnen doorvertalen naar hun eindgebruikers. Dit draagt bij aan meer begrip omtrent MVO en onze inzet dienaangaande, en wat dit voor effect heeft op onze diensten en de keuzes die wij maken	MVO dient structureel terug te komen in onze communicatie zodat onze klanten dit weer kunnen gebruiken richting hun eindgebruikers
Betrokkenheid bij en ontwikkelen van de gemeenschap	Relevant						
Betrokken bij de gemeenschap	Relevant	Wij tonen actief onze betrokkenheid bij de gemeenschap door onze activiteiten bij CITA, IT Campus Rotterdam, initiatieven omtrent IT- en economische opleidingen in diverse regio's en sponsoring van maatschappelijke initiatieven en evenementen	Significant	Onze activiteiten dragen niet alleen bij aan een versterking van de gemeenschap, maar ook aan een beter of hoger opleidingsniveau voor jongeren, toegang tot technologie en kennis en het versterken van kennis op het gebied van onderzoek in gezondheidszorg	Hoog	Wij beschouwen onze inspanningen en activiteiten als een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering en wij willen zeer actief zijn binnen de gemeenschap, ook al leidt dit niet direct tot economisch voordeel	



	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Opleiding en cultuur	Relevant	Onze inspanningen bij de Cloud IT Academy en het ontwikkelen van nieuwe vormen van (economisch) onderwijs leiden tot meer vaardigheden, meer werkgelegenheid en kansen op de arbeidsmarkt en hopelijk tot nieuw, goed en relevant opgeleid personeel voor onze onderneming	Significant	Onze eigen Intermax Academy heeft het voortouw in het ontwikkelen van vaardigheden bij jongeren en het communiceren van de kansen die we bieden voor werkgelegenheid	Hoog	Door het gebrek aan goede nieuwe werknemers is dit onderwerp van groot belang en heeft het hoge prioriteit	
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Relevant	Onze inspanningen bij de Cloud IT Academy en het ontwikkelen van nieuwe vormen van (economisch) onderwijs leiden tot meer vaardigheden, meer werkgelegenheid en kansen op de arbeidsmarkt en hopelijk tot nieuw, goed en relevant opgeleid personeel voor onze onderneming	Significant	Onze eigen Intermax Academy heeft het voortouw in het ontwikkelen van vaardigheden bij jongeren en het communiceren van de kansen die we bieden voor werkgelegenheid	Hoog	Door het gebrek aan goede nieuwe werknemers is dit onderwerp van groot belang en heeft het hoge prioriteit	



	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Ontwikkeling en toegang tot technologie	Relevant	Er vindt continue R&D plaats binnen ons vakgebied, onder andere ook in samenwerking en samenspraak met hogescholen, mbo's en ander beroepsonderwijs. Wij stellen onze kennis en technologie hiertoe ter beschikking. Een voorbeeld hiervan is ons LoRa-sensornetwerk in Noord- en Zuid-Holland en Utrecht dat gratis ter beschikking wordt gesteld aan zowel bedrijven als consumenten (via TheThingsNetwork)	Significant	Dankzij onze doorlopende innovatiekracht proberen wij voorsprong te houden op onze concurrenten, maar ook de samenleving iets terug te geven van onze innovaties, zodat jonge mensen makkelijker toegang krijgen tot moderne technologie, opleidingen en kennis.	Hoog	Er is een eigen Intermax Academy die dit onderwerp coördineert, en alle medewerkers worden in staat gesteld om tijd vrij te maken om toegang tot technologie voor klanten en derden mogelijk te maken	
Creëren van welvaart en inkomen	Niet relevant	De medewerkers krijgen een marktconforme beloning en participeren bovendien in de winst en (optioneel) risicodragend in de onderneming	Niet significant	Medewerkers krijgen de kans om ook zelf te ondernemen of een participatie in de onderneming te kopen. Door onze onbeperkte studiemogelijkheden en onze inspanningen op het gebied van educatie leveren wij een kleine bijdrage aan het toekomstig creëren van welvaart en inkomen	Laag	Wij hebben hier een zeer beperkte invloed op	

	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting	(voorgenomen) actie
Gezondheid	Relevant	Voor onze medewerkers hebben we een veilige werkomgeving (ook op de thuiswerkplek) samengesteld. Er is veel aandacht en er zijn veel tools voor een fysieke en mentale goede gezondheid	Significant	Met een veilige, prettige werkomgeving realiseren wij een goede bijdrage aan het welzijn van onze werknemers. Met een goede dienstverlening aan onze klanten in de gezondheidszorg leveren we een kleine, maar toch significante bijdrage aan de (terugkeer van) de gezondheid van de klanten van onze klanten	Normaal	Dit heeft voldoende aandacht, binnen de geldende regelgeving en meer dan gemiddeld gezien de aard van onze werkzaamheden	
Maatschappelijke investeringen	Relevant	Wij investeren aanzienlijke bedragen en tijd in diverse maatschappelijke initiatieven die bijdragen aan een betere wereld, die jongeren toegang geven tot een (IT-) opleiding en die bijdragen aan een betere gezondheidszorg en veiligere maatschappij door middel van cloudtechnologie	Significant	Onze inspanningen om de nationale digitale infrastructuur betrouwbaar, veilig en beschikbaar te houden (o.a. NaWas, SOC etc.) dragen bij aan een betere en veiligere maatschappij	Hoog	Dit is een van onze belangrijkste manieren om onze investeringen (indirect en soms op langere termijn) te laten bijdragen aan een betere en veiliger maatschappij, beter en hoger opgeleide (nieuwe medewerkers) en in het algemeen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	



8 Nadere informatie

Wenst u meer informatie over onze werkwijze met betrekking tot MVO, of wilt u in de praktijk zien welke maatregelen Intermax heeft genomen, neemt u dan contact met ons op.

Voor alle andere zaken aangaande bescherming van persoonsgegevens, privacy en Informatiebeveiliging kunt u contact opnemen met de Information Security Officer of één van de leden van het managementteam van Intermax via:

Intermax
Schouwburgplein 30 – 34
3012 CL Rotterdam
Nederland

T. +31 (0)10 – 710 4444

E. info@intermax.nl

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend. De afspraken zoals neergelegd in een ondertekende overeenkomst en daarbij behorende Service Level Agreement prevaleren boven dit document. Op al onze diensten zijn onze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing.