

# DESAN - MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE ORGANISATIE - 2018

(Versie 1.2, 26-11-2018)

## 1. INLEIDING

Dit document beschrijft de wijze waarop DESAN invulling geeft aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Uitgangspunt voor de invulling en beschrijving daarvan is de norm NEN-ISO 26000: 2010 *Richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties*. Na een korte introductie van DESAN, wordt voor elk van de zeven principes zoals vastgelegd in de ISO norm, beschreven op welke wijze deze zijn geïmplementeerd.

## 2. DESAN RESEARCH SOLUTIONS

DESAN heeft als missie “*het bieden van hoogwaardige, flexibele en betaalbare oplossingen voor verzameling, bewerking, koppeling, opslag en uitlevering van data alsmede diverse vormen van analyse en rapportage, uitgevoerd door gemotiveerde, gekwalificeerde en actief meedenkende professionals*”, te bereiken op basis van vooruitstrevende techniek, een flexibele organisatie en vakbekwame en creatieve medewerkers. Verbreding en verdieping van kennis en kunde met behulp van interne en externe opleidingen wordt van harte aangemoedigd. ICT-ontwikkeling is sinds jaar en dag een speerpunt in het bedrijfsbeleid.

Kernactiviteit is het verzamelen, bewerken en rapporteren van data voor kwantitatief, veelal grootschalig, beleids- en opinieonderzoek. Veel klanten zijn overheden, semi-overheidsinstellingen en organisaties uit de non-profitsector.

DESAN wil zich onderscheiden door kwaliteit, in klantgerichtheid, in efficiency en in het niveau van de dienstverlening. Onder kwaliteit verstaan wij: “*het meer dan voldoen aan de verwachtingen van de klant, op een zo efficiënt mogelijke wijze, met inachtneming van alle eisen en normen die op onze activiteiten betrekking hebben.*” De dienstverlening dient bovenal te voldoen aan de eisen van wet- en regelgeving (bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming), aan de normen die aan onze activiteiten verbonden zijn en die bijvoorbeeld zijn vastgelegd door de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), ESOMAR en ISO, en aan expliciete of vanzelfsprekende verwachtingen van klanten, respondenten en overige betrokkenen. Aansluitend op onze missie ziet DESAN kwaliteit nadrukkelijk ook als het bieden van efficiënte en flexibele dienstverlening van zo hoog mogelijk niveau.

DESAN is sinds 2013 gecertificeerd voor ISO 20252 (‘markt- en opinieonderzoek’), sinds 2015 voor ISO 27001 (‘informatiebeveiliging’) en volgt sinds 2018 expliciet de ISO 26000 norm (‘maatschappelijke verantwoordelijkheid’). Verder zijn wij aangesloten bij de MOA, ESOMAR en de ResearchKeurmerkGroep (RKG) en hebben wij het Fair Data keurmerk.

DESAN is opgericht in 1986 en gevestigd in een monumentaal gebouw in het centrum van Amsterdam. Bij DESAN werken circa 35 medewerkers van allerlei leeftijden en achtergronden.

## 3. STAKEHOLDERS

Als maatschappelijk verantwoorde organisatie heeft DESAN te maken met partijen waarvoor wij werken, partijen waarmee wij werken, mensen die bij ons werken,

aandeelhouders, respondenten en andere betrokkenen. Groepen stakeholders omvatten onder andere:

- medewerkers
- opdrachtgevers
- eindgebruikers (van applicaties, onderzoeksresultaten etc.)
- leveranciers
- aandeelhouders
- respondenten en andere bij onderzoek betrokken personen
- branche- en belangenorganisaties (zoals MOA, ESOMAR, NPSO, AWWN)

## 4. DESAN EN DE 7 PRINCIPES VAN MVO

In de NEN-ISO 26000 zijn zeven principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid onderscheiden. Voor elk van die zeven principes beschrijven we hieronder in het kort wat eronder moet worden verstaan volgens de ISO-norm en op welke wijze DESAN hier invulling aan geeft.

### 4.1. Het afleggen van rekenschap

*“Het principe is: een organisatie behoort rekenschap af te leggen van haar effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.”*

Van de wijze waarop DESAN invulling geeft aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt jaarlijks een rapportage opgesteld, die via onze website voor iedereen beschikbaar is.

Met betrekking tot het kwaliteitsbeleid en het informatiebeveiligingsbeleid worden jaarlijks rapportages van interne audits opgesteld en vinden daarnaast jaarlijks externe audits plaats, in het kader van de certificering voor ISO 20252 en ISO 27001.

De directie van DESAN legt jaarlijks verantwoording af aan de aandeelhouders en overlegt maandelijks met de personeelsvertegenwoordiging. De jaarrekeningen zijn via de Kamer van Koophandel beschikbaar.

### 4.2. Transparantie

*“Het principe is: een organisatie behoort transparant te zijn in haar besluiten en activiteiten die een effect hebben op de maatschappij en het milieu.”*

DESAN is een transparante, overzichtelijke en informele organisatie. Rollen en verantwoordelijkheden zijn zowel binnen de organisatie als voor externe partijen duidelijk. Activiteiten en expertise worden, bijvoorbeeld op de website, kenbaar gemaakt. Projectleiders zijn bereikbaar voor klanten, het management is altijd aanspreekbaar, voor medewerkers en andere stakeholders. In onze communicatie zijn wij duidelijk over onze activiteiten en verantwoordelijkheden.

### 4.3. Ethisch gedrag

*“Het principe is: een organisatie behoort zich ethisch te gedragen.”*

De wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de normen van ISO 20252 en 27001 en richtlijnen van bijvoorbeeld de MOA en ESOMAR hebben voor een belangrijk deel ook betrekking op ethisch gedrag van een organisatie als de onze: doen wat 'goed' is, of in elk geval geen dingen doen die mensen en partijen die op enige wijze met onze activiteiten te maken hebben schade kunnen berokkenen of in problemen kunnen brengen. Daarbij zijn de bescherming van persoonsgegevens en de borging van de kwaliteit van onze activiteiten van groot belang. Alleen op basis van goede data kunnen goed geïnformeerde beslissingen worden genomen.

Veel van onze opdrachtgevers zijn non-profit of not-for-profit organisaties met duidelijke ethische doelstellingen. DESAN past daar goed bij. Als wij ethische vraagtekens plaatsen bij projecten, gaan we daarover in gesprek met de opdrachtgever of andere betrokkenen. Als de vraagtekens niet kunnen worden weggenomen, zullen we opdracht niet uitvoeren.

Binnen onze organisatie hechten wij grote waarde aan een goede sfeer en een prettige werkomgeving. Medewerkers leven immers een groot deel van hun dagen op kantoor en zijn een groot deel van hun tijd met werk bezig.

#### **4.4. Respect voor belangen van stakeholders**

*“Het principe is: een organisatie behoort de belangen van haar stakeholders te respecteren, in overweging te nemen en erop in te spelen.”*

DESAN heeft stakeholders geïdentificeerd (zie 3) en houdt rekening met hun belangen. Dat geldt niet alleen voor aandeelhouders, medewerkers en opdrachtgevers, maar bijvoorbeeld ook voor respondenten.

Respect voor het belang van respondenten betekent onder andere strikte borging van de bescherming van hun persoonsgegevens, aandacht voor hun rechten, goede bereikbaarheid en een snelle reactie bij problemen of klachten (ook via een telefonische helpdesk) en inspanningen om deelname aan een onderzoek zo eenvoudig en zo min mogelijk storend te maken. DESAN hanteert ook het Onderzoekfilter nauwgezet, zodat mensen niet tegen hun wens voor onderzoek worden benaderd.

Bij de uitvoering van onderzoeken streven we naar een opzet en technische inrichting die het voor iedereen mogelijk maakt deel te nemen, ook mensen zonder internet(-vaardigheden) of met een visuele beperking.

#### **4.5. Respect voor rechtsorde**

*“Het principe is: een organisatie behoort te accepteren dat respect voor de rechtsorde verplicht is.”*

DESAN blijft goed op de hoogte van alle relevante wet- en regelgeving en leeft deze strikt na, niet alleen op het gebied van onderzoek, maar ook wat betreft personeelsbeleid, fiscale verplichtingen et cetera. Voor een deel wordt de naleving ook in de jaarlijkse externe ISO-audits gecontroleerd.

#### **4.6. Respect voor internationale gedragsnormen**

*“Het principe is: een organisatie behoort internationale gedragsnormen te respecteren, en zich daarbij te houden aan het principe van respect voor de rechtsorde.”*

DESAN onderschrijft het belang van internationale gedragsnormen en respecteert deze. Voor DESAN in het bijzonder relevante internationale normen zijn bijvoorbeeld de richtlijnen van ESOMAR en de normen van ISO 20252, 27001 en 26000.

De activiteiten van DESAN beperken zich overigens grotendeels tot Nederland, met enkele internationale onderzoeksprojecten als uitzondering. Alle werkzaamheden worden vanuit Nederland uitgevoerd. Alle dataservers, geheel in eigen bezit en beheer, bevinden zich binnen de landsgrenzen.

#### **4.7. Respect voor mensenrechten**

*“Het principe is: een organisatie behoort mensenrechten te respecteren, en zowel het belang als de universaliteit ervan te onderkennen”*

Vanzelfsprekend respecteert DESAN de rechten van de mens, zoals vastgelegd in de *Universele Verklaring van de Rechten van de Mens*.

### **5. DESAN EN DE 7 KERNTHEMA'S VAN MVO**

In de NEN-ISO 26000 zijn naast de zeven principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid ook zeven kernthema's geformuleerd waaraan een organisatie aandacht dient te besteden.

#### **5.1. Bestuur van de organisatie**

DESAN heeft een heldere organisatiestructuur, met een directie en vier afdelingen met een afdelingshoofd. Maandelijks overlegt de directie met de personeelsvertegenwoordiging (PVT). Directie en personeelsvertegenwoordiging zijn altijd aanspreekbaar voor iedereen. Beleid met betrekking tot personeel, kwaliteitszorg en informatiebeveiliging zijn vaste agendapunten in het wekelijks directieoverleg. Arbeidsvoorwaarden en –omstandigheden en de werksfeer vormen een vast onderdeel van het overleg tussen directie en PVT. Thema's met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen komen frequent aan de orde in de directie, de PVT en andere formele en informele overlegstructuren.

De directie evalueert jaarlijks het MVO-beleid en neemt de input van het personeel en andere stakeholders daarbij ter harte.

#### **5.2. Mensenrechten**

Aandacht van DESAN voor mensenrechten richt zich onder andere op strikte naleving van alle daarbij relevante wet- en regelgeving en expliciete en impliciete normen zoals verwoord of bedoeld in richtlijnen van bijvoorbeeld ESOMAR, MOA en ISO 20252, 27001 en 26000. Bescherming van persoonsgegevens is daarbij een van de speerpunten. Verder achten wij het van groot belang alle medewerkers, ongeacht afkomst, geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid en religieuze en politieke overtuiging een prettige werkomgeving te bieden, vrij van enige vorm van discriminatie. DESAN streeft expliciet naar een in alle opzichten divers personeelsbestand.

### 5.3. Arbeidspraktijk

DESAN wil alle medewerkers een prettige en stimulerende werkomgeving bieden met volop mogelijkheden tot verdere ontwikkeling. Verbreding en verdieping van kennis en kunde met behulp van interne en externe opleidingen wordt mede daarom van harte aangemoedigd (zie ook 2. DESAN Research Solutions). Wensen en mogelijkheden voor opleidingen en cursussen worden minstens jaarlijks met elke medewerker besproken.

Ziekteverzuim, werkdruk en arbo-omstandigheden worden continu gemonitord door afdelingshoofden en directie. Bij arbo-omstandigheden wordt onder andere gelet op meubilair, technische infrastructuur als beeldscherm en muis, en fysieke werkhouding. DESAN biedt volop mogelijkheden voor werk in deeltijd en in overleg mogelijkheden tot thuiswerken, bijvoorbeeld in verband met privé-omstandigheden.

DESAN heeft mensen met een fysieke beperking in dienst. In het algemeen streven we er uitdrukkelijk naar ook mensen met 'afstand tot de arbeidsmarkt' zo veel mogelijk kansen te bieden. Onze aandacht voor de arbeidspraktijk beperkt zich niet tot de eigen medewerkers, maar strekt zich waar mogelijk ook uit tot de arbeidspraktijk van leveranciers. Voor het realiseren van drukwerk, zowel enveloppen als vragenlijsten, wordt door DESAN samengewerkt met organisaties die als 'sociale werkplaats' zijn aan te merken. DESAN biedt daarmee personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt re-integratie mogelijkheden dan wel een zinvolle dagbesteding.

DESAN kent een Vertrouwenspersoon.

(Zie verder 5.2. Mensenrechten).

### 5.4. Het milieu

DESAN is zich er terdege van bewust dat haar activiteiten direct of indirect invloed kunnen hebben op het milieu en spant zich in om negatieve effecten op het milieu te minimaliseren.

DESAN doet aan strikte afvalscheiding, zowel waar het afval van de kernactiviteiten betreft (schriftelijke vragenlijsten, computeronderdelen, cartridges etc.) als 'kantoorafval' (verpakkingsmateriaal, lege flessen en melkpakken etc.). Plastic doppen worden al jaren ingezameld voor KNGF Geleidehonden. DESAN heeft eigen koffiemokken en gebruikt geen plastic of papieren bekertjes of wegwerpbestek. Bij aanschaf van kantoor- en huishoudelijke apparaten letten we uitdrukkelijk op duurzaamheid. Oude mobieltjes en tablets worden ingezameld voor hergebruik.

Geen enkel kantoor is volledig 'paperless', maar bij DESAN wordt zo min mogelijk geprint. En als er wordt geprint is dat *recto verso*. Wie incidenteel 'werk mee naar huis' wil nemen, hoeft dit niet fysiek te doen, maar kan via het beveiligde Virtual Private Network thuis werken. Archiveren doen wij de laatste jaren uitsluitend nog digitaal. Alle PC's en randapparatuur gebruiken automatische screensavers en hibernation mode. Bij printen op kantoor wordt standaard gebruikgemaakt van een Ecofont-lettertype dat tot 20% minder inkt gebruikt.

De effecten op het milieu van onze activiteiten worden in belangrijke mate bepaald door de inrichting van de ICT-infrastructuur. Energieverbruik en andere milieu-effecten vormen daarom een belangrijk aandachtspunt bij de inrichting van ons serverpark, zowel op het kantoor aan de Raadhuisstraat als op de colocaties bij Sloterdijk in Amsterdam. Het gebruik van virtuele in plaats van fysieke servers is hier onderdeel van. DESAN beschikt over een groot eigen redundant serverpark in moderne volledig beveiligde datacenters voor zowel het hosten van online vragenlijsten als ook bijvoorbeeld online rapportages, portals etc. Om de milieu-impact van het serverpark te minimaliseren zijn de desbetreffende servers maximaal gevirtualiseerd. Dit wil zeggen dat zo min mogelijk fysieke machines worden ingezet, waarmee het stroomgebruik van de machines zelf als ook het stroomgebruik voor de koeling daarvan tot een minimum worden teruggebracht.

Voor de productie van de schriftelijke vragenlijsten wordt waar mogelijk gewerkt met 'printing on demand' (POD), zodat het aantal vragenlijsten en briefpapier exact op de actuele non-respons kan worden afgestemd. De kans op verspilling van papier blijft hierdoor beperkt. POD maakt een flexibel en efficiënt voorraad- en distributiesysteem mogelijk. Ook wordt in het algemeen bij een rappel bij diverse projecten de optie aangeboden om via een telefoonnummer of antwoordkaart desgewenst een schriftelijke vragenlijst op te vragen, zodat bij combinatie van online en schriftelijk onderzoek niet standaard een schriftelijke vragenlijst wordt meegestuurd. Gelet op de hoeveelheid schriftelijk onderzoek dat DESAN jaarlijks uitvoert heeft DESAN nauwe contacten en een goede werkrelatie met diverse drukkerijen en fulfillment bedrijven. DESAN houdt bij de selectie van leveranciers al jaren rekening met 'milieuvriendelijk werken' en 'maatschappelijk verantwoord ondernemen'.

Het mail- en printbedrijf waar DESAN mee werkt levert een bijdrage aan het terugdringen van de uitstoot van broeikasgassen door deel te nemen aan het CO<sub>2</sub> Gether programma van PostNL. Alle mailings worden hier altijd CO<sub>2</sub> neutraal verzonden. Onze leverancier beschikt mede daarom over het certificaat 'CO<sub>2</sub> Neutrale Postbezorging' van PostNL. Aan de hand van de CO<sub>2</sub>-calculator op [www.groenepost.nl](http://www.groenepost.nl) is te berekenen welke geldelijke bijdrage nodig is om de poststukken van klanten CO<sub>2</sub>-neutraal te laten bezorgen. Een mailing van bijvoorbeeld 15.000 stuks leidt momenteel tot een CO<sub>2</sub>-uitstoot van 0,165 ton. Ons mail- en printbedrijf compenseert deze uitstoot met een geldbedrag. PostNL verdubbelt vervolgens deze bijdrage, zodat betreffende organisatie en PostNL gezamenlijk aan een schoner milieu werken. Het totale compensatiebedrag wordt geïnvesteerd in projecten die voldoen aan de zogenaamde Gold Standard, een vooraanstaand keurmerk voor klimaatprojecten. In 2018 gaat de bijdrage naar Natuurmonumenten. Eerder is gekozen voor een aantal windmolenprojecten in Turkije, China en Taiwan. Verder beschikt het mail – en printbedrijf naast ISO 9001 en 27001 ook over ISO 14001 ('milieu'). Voorts eist DESAN van haar leveranciers dat papieren materialen, zoals enveloppen, briefpapier etc. worden geproduceerd op basis van FSC-goedgekeurde grondstoffen.

Rapportages van DESAN zijn in de regel online: opdrachtgevers hebben via een eigen portal toegang in de resultaten en analyses. 'Schriftelijke' rapportages worden uitsluitend digitaal verstuurd (als bijvoorbeeld pdf), niet per post op papier. Voor het geval een klant een rapportage zou willen printen, wordt deze standaard altijd geoptimaliseerd voor dubbelzijdig printen.

DESAN kent geen vervoersplan. Woon-werk verkeer wordt vergoed op basis van tarieven openbaar vervoer. DESAN voorziet niet in parkeerplaatsen voor haar medewerkers en

meer dan 95 procent van onze medewerkers reist mede daarom per openbaar vervoer of fiets naar ons kantoor in het centrum van Amsterdam. Medewerkers die verhuizen naar een woonplaats verder van DESAN dan hun huidige woonplaats, krijgen voor de toegenomen afstand geen reiskostenvergoeding. Voor reizen betreffende het werk wordt in de regel gebruikgemaakt van openbaar vervoer, tenzij de locatie van de klant een en ander lastig mogelijk maakt.

DESAN stuurt zowel facturen als loonstroken, pensioenoverzichten etc. uitsluitend digitaal.

DESAN maakt voor de schoonmaak van haar kantoor gebruik van een schoonmaakbedrijf dat werkt conform alle in de branche van toepassing zijnde milieueisen.

### **5.5. Eerlijk zakendoen**

DESAN doet eerlijk zaken. In onze communicatie met alle stakeholders streven wij optimale duidelijkheid en transparantie na. Zo worden in offertes kosten helder gespecificeerd en taken en verantwoordelijkheden van alle partijen duidelijk aangegeven.

Eerlijk zakendoen heeft ook betrekking op de resultaten van onderzoek. DESAN zal nooit, daarbij gesteund door wet- en regelgeving, ISO-normen en de voor onze activiteiten geldende richtlijnen en gedragscodes, resultaten 'oppoetsen' onder druk van een opdrachtgever of andere partijen.

DESAN kent geen prestatieloon. Onze medewerkers worden niet per gesprek, rapport, offerte, project of applicatie betaald. Dat vinden we eerlijk en het komt de kwaliteit ten goede. Wel delen medewerkers, via een duidelijk vastgelegde winstdelingregeling, mee in een positief financieel resultaat van de onderneming als geheel.

Via haar betrokkenheid in bijvoorbeeld de ResearchKeurmerkGroep van de MOA, proberen wij eerlijk zakendoen ook in de branche in het algemeen verder te bevorderen.

### **5.6. Consumentenaangelegenheden**

Bij 'consumentenaangelegenheden' denken wij niet alleen aan onze opdrachtgevers, maar ook aan personen en organisaties die in een andere rol, bijvoorbeeld als respondent, bij onze activiteiten worden betrokken. Strikte borging van de bescherming van persoonsgegevens en andere onderdelen van de AVG, ISO-20252 en ISO-27001 staan daarbij voorop.

Voor opdrachtgevers is verder met name integriteit en transparantie in offertes, contracten, *service level agreements* en Verwerkersovereenkomsten in het kader van de AVG van groot belang. Voor respondenten is onder andere van belang openheid te betrachten over achtergrond, doel en opdrachtgever van onderzoeken en de wijze van rapportage. Betrokkenen met vragen of problemen kunnen altijd makkelijk met ons in contact komen, bijvoorbeeld via de helpdesk.

DESAN kent een duidelijke procedure voor klachtenafhandeling, onder verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmanager.

De tevredenheid van opdrachtgevers over onze dienstverlening wordt zowel continu (met een minieme vragenlijst direct na afloop van een project via het Continu KlanttevredenheidsOnderzoek of CKTO) als periodiek (via een driejaarlijks verdiepend klanttevredenheidsonderzoek) onderzocht en jaarlijks uitgebreid geëvalueerd.

### **5.7. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap**

Als werkgever probeert DESAN bij te dragen aan de ontwikkeling van de gemeenschap door mensen van allerlei achtergronden – en uitdrukkelijk ook mensen met een ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ – werk te bieden in een plezierige omgeving en de mogelijkheid zich verder te ontwikkelen.

Als actieve organisatie binnen de branche, onder andere als lid van de Research Keurmerk Groep van de MOA en het Nederlandstalig Platform voor Survey Onderzoek (NPSO), wil DESAN ook een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de onderzoeksgemeenschap. Daarbij zetten wij ons in het bijzonder in voor de bescherming van persoonsgegevens en het optimaliseren van de gebruiksvriendelijkheid van vragenlijstapplicaties, ter vermindering van de ‘responslast’ voor consumenten en bedrijven.

Als organisatie met vele opdrachtgevers in de non-profit en not-for-profit sector zijn wij er bovendien van overtuigd indirect een bijdrage te leveren aan een positieve ontwikkeling van de Nederlandse samenleving in het algemeen en diverse gemeenschappen daarbinnen, door kwalitatief hoogwaardig werk te leveren op een zo efficiënt mogelijke manier.

DESAN steunt regelmatig diverse liefdadigheidsorganisaties, zowel in geld (sponsoring) als in natura (kosteloos uitvoeren van onderzoek). DESAN doneert onder andere aan de ESOMAR Foundation (zie <https://www.esomarfoundation.org>), die internationaal liefdadigheidsinstellingen en non-gouvernementele organisaties ondersteunt.

### **5.8 En verder**

DESAN heeft haar bankzaken ondergebracht bij de bank die in 2016 voor milieu- en maatschappelijk beleid door onderzoeksbureau Sustainalytics is uitgeroepen tot de duurzaamste bank van de wereld. Ook bij de keuze van de verzekeringsmaatschappij waar DESAN haar verzekeringen heeft ondergebracht is gelet op het MVO-gehalte van het bedrijf.

DESAN kiest voor kerstpakketten met een gegarandeerd duurzame inhoud, biologisch, fair trade, eerlijk. Vaak kunnen medewerkers ook kiezen voor een donatie aan een goed doel als kerstgeschenk.

## **6. DESAN, MVO EN DE TOEKOMST**

DESAN is er van overtuigd al veel te doen als maatschappelijk verantwoordelijke organisatie. Maar op vele vlakken kunnen we ongetwijfeld nog meer doen om onze maatschappelijke verantwoordelijkheid verder gestalte te geven. In overleg met onze stakeholders en in de eerste plaats met de personeelsvertegenwoordiging, zullen wij in 2019 verdere stappen zetten als MVO. Daarbij staat DESAN uitdrukkelijk open voor ieders suggesties.