



Reko Holding B.V.

Communicatieplan

Auteur: Marco Kemper/ E.
Olde Veldhuis
Versie: 1.5a
Datum: 23 maart 2018
Doc.nr: 11.A.0265

Distributielijst

Naam
V. Reinders
A. Zandbergen
E. Olde Veldhuis

Accorderingslijst

Naam	Paraaf
V. Reinders	

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	11-apr-11	M. Kemper	Initiële versie -> template
1.0	30-mei-11	M. Kemper	Definitieve versie
1.1	01-nov-12	E. Olde Veldhuis	Communicatie per mail toegevoegd
1.2	21-jan-16	E. Olde Veldhuis/ M. Kemper	Communicatie via LinkedIn toegevoegd en beschrijving aangepast. Slogan aangevuld, logo toegevoegd en enkele verwijzingen verbeterd.
1.3	22-feb-17	M. Kemper	Communicatie over initiatieven en projecten met gunningsvoordeel toegevoegd en voortgang reductie
1.4	1-mrt-17	M. Kemper	Verwerking opmerking audit CO ₂ prestatieladder
1.5	1-mrt-2018	E. Olde Veldhuis	Communicatieplan ook geschikt gemaakt voor ISO9001:2015
1.5a	23-mrt-2018	M. Kemper	Laatste aanpassingen

Inhoud

1	INTRODUCTIE	4
2	DOELSTELLINGEN EN DOELGROEPEN	5
2.1	COMMUNICATIEDOELSTELLING	5
2.2	INTERNE DOELGROEPEN	5
2.3	EXTERNE DOELGROEPEN.....	5
2.3.1	<i>Opdrachtgevers.....</i>	5
2.3.2	<i>Leveranciers</i>	6
2.3.3	<i>Branchegenoten en concurrenten.....</i>	6
2.3.4	<i>NGO's (niet-gouvernementele organisaties).....</i>	6
2.3.5	<i>Overheid</i>	7
2.3.6	<i>Partner(ships).....</i>	7
2.3.7	<i>Belanghebbenden bij projecten met gunningsvoordeel en initiatieven.....</i>	7
3	MEDIA.....	8
3.1	INTERNE COMMUNICATIE REKO.....	8
3.1.1	<i>Managementteamvergadering</i>	8
3.1.2	<i>Uitvoerders Overleg</i>	8
3.1.3	<i>Nieuwsbrief, posters, persbericht, e-mail</i>	8
3.1.4	<i>Toolboxmeeting</i>	9
3.1.5	<i>Kwaliteitsgerichte communicatie</i>	9
3.2	EXTERNE COMMUNICATIE REKO	10
3.2.1	<i>Acquisitie gesprek</i>	10
3.2.2	<i>Internet en social media</i>	10
3.2.3	<i>Mailings</i>	10
3.2.4	<i>Persberichten en free publicity.....</i>	11
3.2.5	<i>Actieve deelname in werkgroepen.....</i>	11
3.2.6	<i>Communicatie richting klanten tijdens het proces.....</i>	11
4	UITVOERING	12
4.1	DOELSTELLINGEN EN BELEID.....	12
4.2	VERANTWOORDELIJKHEDEN.....	12
4.2.1	<i>Interne communicatie Reko</i>	12
4.2.2	<i>Externe communicatie Reko</i>	13

1 Introductie

Dit communicatieplan is opgesteld in het kader van Certificering op CO₂-prestatieladder de ISO 14001:2015, de ISO 9001:2015 en de inbedding van het bewustwordingsproces betreffende het MVO beleid inclusief het milieu-, CO₂ & kwaliteitsmanagement bij Reko Holding B.V. (hierna Reko) Het document geeft een beschrijving hoe de communicatie als bedoeld onder 7.4 van de ISO 14001, 7.4 en 8.2.1 van de ISO 9001 en 3.C.2. en 4.C.2. beschreven in het document handboek CO₂ prestatieladder versie 3.0 is geregeld binnen Reko.

Zowel intern als extern wordt over de milieu- en kwaliteitsaspecten, de CO₂-footprint en de kwantitatieve reductiedoelstellingen en initiatieven gecommuniceerd. Het energiebeleid, de mogelijkheden tot individuele en gemeenschappelijke bijdrage tot reductie, het huidig energieverbruik en trends in het bedrijf zullen worden opgenomen in de verschillende communicatie-uitingen.

In het communicatieplan worden de interne en externe doelgroepen, de wijze van communicatie, de verantwoordelijkheden en de daarbij behorende taken benoemd en uitgeschreven. Taken zijn daarbij toegewezen aan verantwoordelijken.

Communicatie inzake kwaliteitsaspecten omvat verstrekken van informatie m.b.t. diensten en producten, behandeling aanvragen, contracten/opdrachten incl. wijzigingen ervan, dialoog en feedback richting klanten (waaronder voor klanttevredenheid en klachten), omgaan en beheer van eigendom van klanten en vaststellen van specifieke eisen aan maatregelen bij onvoorziene omstandigheden.

Het communicatieplan heeft de volgende opbouw:

In hoofdstuk 2 worden de doelstellingen en de verschillende doelgroepen benoemd en uitgewerkt.

In hoofdstuk 3 wordt de verschillende media beschreven, die zullen worden gebruikt.

In hoofdstuk 4 worden de verantwoordelijkheden en taken beschreven en wordt een planning gegeven.

2 Doelstellingen en doelgroepen

2.1 Communicatiedoelstelling

Het communicatiedoel rondom de certificering op de CO₂-prestatieladder is het structureel overbrengen van het milieu-, energiebeleid en de reductiedoelstellingen van het bedrijf, de mogelijkheden voor individuele en gemeenschappelijke bijdrage en informatie over het huidige milieueffecten, het energiegebruik en trends binnen het bedrijf. Daarnaast heeft het tot doel de CO₂-footprint, de reductiedoelstelling van de CO₂-uitstoot en de maatregelen die Reko heeft genomen om haar CO₂-uitstoot te reduceren te communiceren.

De doelstelling van communiceren richting klanten en stakeholders (ook wel genoemd belanghebbenden) inzake voor kwaliteitsmanagement relevante zaken is dat de klant relevante informatie krijgt inzake de geleverde diensten of producten, het gehanteerde proces en alle bijkomende relevante zaken (zoals risicomangement) en Reko toont aan op welke manier verwachtingen van stakeholders door haar worden ingevuld.

Dit communicatieplan bevat de vastgelegde taken en verantwoordelijkheden en de wijze van communicatie.

2.2 Interne doelgroepen

Binnen Reko zijn er diverse doelgroepen te onderscheiden. Het onderscheid zit in de functie en in de wijze waarop mensen worden bereikt.

De volgende doelgroepen worden onderscheiden:

1. Managementteam;
2. Projectleiders & Uitvoerders;
3. Administratief en kantoor personeel;
4. Uitvoerend (CAO) personeel.

2.3 Externe doelgroepen

Externe doelgroepen kunnen worden onderverdeeld in:

1. Opdrachtgevers (bestaande en potentiële);
2. Leveranciers (bestaande en nieuwe);
3. Branchegeenoten;
4. NGO's;
5. Overheid;
6. Partner(ships) en
7. Belanghebbenden van de projecten met gunningsvoordeel en initiatieven.

De volledige lijst van opdrachtgevers is te vinden op de lijst van externe stakeholders, zoals vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

2.3.1 Opdrachtgevers

Opdrachtgevers zullen steeds meer vragen stellen over de CO₂-footprint van Reko. Dit is merkbaar in aanbestedingstrajecten en bij gesprekken met opdrachtgevers die reeds bewust omgaan met CO₂-emissie.

Klanten zullen ook steeds vaker informatie inwinnen over de geleverde producten en diensten en het proces waarbij deze diensten en producten tot stand komen en Reko verzoeken om transparantie in projecten.

Reko heeft haar werkgebied voornamelijk in de regio Deventer – Enschede – Hardenberg – Zwolle.

Belangrijke opdrachtgevers voor Reko zijn:

- Gemeenten, provincie, waterschappen
- Woningbouwverenigingen
- Bedrijfsleven
- Betoncentrales en vloerenleggers
- Spoorwegen
- Afnemers van reststoffen
- Asfaltcentrales
- Bouwbedrijven

Opdrachtgevers nemen diensten en producten af van Reko. Reko dient daarom informatie te verstrekken over deze diensten en producten. Echter ook de dialoog en feedback richting klanten met betrekking tot diensten en producten behoort tot de communicatie.

2.3.2 Leveranciers

Leveranciers leveren een bijdrage in het milieu- & kwaliteit en reductiebeleid dat Reko heeft ingezet voor onder andere haar CO₂-emissie. Om de leveranciers te betrekken, te informeren en aan te geven hoe zij kunnen participeren is het belangrijk een goede verstandhouding te hebben met de leveranciers.

Leveranciers dienen zich aan te sluiten bij de doelstellingen die Reko zich stellen inzake de reductie van CO₂-emissie.

Leveranciers zijn te onderscheiden in drie categorieën:

- Leveranciers van materialen;
- Leveranciers van *niet*-materialen (diensten, personeels-inleen, onderaannemers);
- Leveranciers van materieel.

2.3.3 Branchegenoten en concurrenten

De branchegenoten en concurrenten kunnen middels de website van Reko en persberichten kennis nemen van het energiebeleid en de CO₂- en energiereductiedoelstellingen. Dit geldt tevens andersom: Reko neemt kennis van de CO₂- en energiereductiedoelstellingen middels de website en eventuele persberichten van de branchegenoten en de concurrenten.

2.3.4 NGO's (niet-gouvernementele organisaties)

NGO's zijn organisaties met een maatschappelijk karakter die invloed aanwenden om beleid van overheden en bedrijfsleven te veranderen. Deze NGO's zijn zowel geïnteresseerd in de activiteiten die Reko doet op het gebied van CO₂-emissiereductie als bereid mee te denken in serieuze plannen om te komen tot een betere samenleving.

Het in gesprek zijn en informeren gebeurt zowel individueel als via de brancheorganisatie(s).

Met de volgende NGO's is vanuit Reko proactieve communicatie:

- Provincie Overijssel
- TLN Transport Logistiek Nederland
- Bouwend Nederland, waaronder Bouwend Nederland kring Raalte
- Verladersonorganisatie EVO
- Normec Certification B.V.

2.3.5 Overheid

Overheid zijn onderdelen van gemeentelijke, regionale of landelijke overheidsinstellingen die zowel geïnteresseerd zijn in de activiteiten die Reko doet op het gebied van CO₂-emissiereductie, handhavend kunnen optreden richting Reko alsmede bereid zijn mee te denken in serieuze plannen om te komen tot een betere samenleving. Op kwaliteit- & veiligheidsgebied wordt ook samengewerkt met overheidsinstellingen.

Met de volgende overheden is vanuit Reko communicatie:

- Provincie Overijssel
- Gemeente Raalte
- Inspectie SZW
- Inspectie IL&T
- Toezichthouders (CI (Normec), gemeenten, omgevingsdiensten)

2.3.6 Partner(ships)

Reko is deelnemer van het Eco netwerk, een samenwerkingsverband van meerdere lokale reststoffen inzamelaars in Nederland met een gezamenlijke marketing en coördinatie van afvalstromen. Daarnaast heeft Reko een samenwerkingsverband met KWS Infra voor exploitatie van de zandwinning Hogeboek en kent daarnaast adhoc partnerships met ondernemingen waarmee gezamenlijk activiteiten worden uitgevoerd. Het is van belang dat deze partijen worden geïnformeerd over het energiebeleid en de CO₂- en energie-reductiedoelstellingen van Reko. Waar mogelijk zullen deze partijen zich dienen aan te sluiten bij de doelstellingen die Reko zich stelt in zake de reductie van CO₂-emissie.

2.3.7 Belanghebbenden bij projecten met gunningsvoordeel en initiatieven

Reko wenst te communiceren over de mogelijkheden en de resultaten in haar projecten met gunningsvoordeel en de initiatieven waaraan Reko deelneemt. Waar mogelijk zullen deze projectpartijen worden verzocht zich dienen aan te sluiten bij de doelstellingen die Reko zich stelt in zake de reductie van CO₂-emissie.

Daarnaast wordt richting klanten en belanghebbenden in de omgeving van het project en/of de initiatieven gevraagd in de dialoog mee te denken om reducties te kunnen realiseren. Reko heeft in dit kader ook zelf onderzoek gedaan en deze resultaten gepubliceerd in de ketenanalyses die voor ketenpartners te downloaden zijn via de eigen website en de SKAO site. Reko positioneert zich daarbij als een innovatieve, duurzame projectpartner die door de kracht van de combinatie beter in staat is een duurzame oplossing te realiseren.

3 Media

Voor het informeren van de verschillende doelgroepen, worden diverse media ingezet. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe communicatie.

3.1 Interne communicatie Reko

Voor interne communicatie gebruikt men de volgende overlegorganen en/of media:

1. Direct (mondeling) bij Managementteamvergadering;
2. Direct (mondeling) bij uitvoerdersoverleg
3. Toolbox-meeting;
4. Geschreven (schriftelijk) middels diverse mediamiddelen zoals: nieuwsbrieven, e-mail, posters, persberichten en prikborden.
5. Kwaliteitsgerichte communicatie

3.1.1 Managementteamvergadering

Deze vergadering vindt maandelijks plaats tussen leden van het managementteam (zie organogram). In dit overleg wordt het beleid ten aanzien van kwaliteit, veiligheid, milieu en CO₂-reductie geagendeerd en worden besluiten genomen over zowel interne als externe initiatieven hieromtrent. Periodiek wordt de voortgang van het bewustwordingsproces en de doelstellingen betreffende milieumanagement en CO₂-reductie besproken. De directiebeoordeling en (reductie)doelstelling van branchegenoten en concurrenten worden in de managementteam vergadering besproken ter voorbereiding van de jaarlijkse vaststelling van de reductiedoelstelling van Reko. De resultaten en besluitvorming over de directiebeoordeling worden vastgelegd. Daarnaast is in dit overleg ruimte voor afstemming van de doelstellingen en de ambities rondom de carbon footprint. Naar aanleiding van de besluitvorming rondom de interne en externe initiatieven wordt besproken welke acties worden geïnitieerd en door wie ze worden opgepakt.

Hiervan vindt verslaglegging plaats.

3.1.2 Uitvoerders Overleg

Deze vergadering vindt normaliter 4 wekelijks plaats tussen de projectleiders, uitvoerders, calculatie, KAM en leden van het managementteam. In dit overleg wordt de voortgang en status van het bewustwordingsproces en de doelstellingen betreffende milieuaspecten en CO₂-reductie geagendeerd en besproken. Daarnaast is in dit overleg ruimte voor afstemming van de doelstellingen en de ambities rondom de carbon footprint.

Hiervan vindt verslaglegging plaats.

3.1.3 Nieuwsbrief, posters, persbericht, e-mail

Er worden diverse mediamiddelen gebruikt om de medewerkers te informeren en te attenderen over CO₂-reductie en de CO₂-prestatieladder. Er is een apart mailaccount aangemaakt voor vragen en/of ideeën rondom milieuaspecten, de CO₂-prestatieladder en CO₂-reductie: info@Reko-raalte.nl

Informatie over de CO₂-footprint wordt minimaal eenmaal per half jaar aan het personeel gecommuniceerd door middel van een nieuwsbrief, met de slogan:

“Kracht van een sterke combinatie”

REKO EN DUURZAAMHEID

De inhoud van deze mail bevat minimaal:

- Het geformuleerde energiebeleid;
- De huidige status van de gerealiseerde CO₂-uitstoot en energieverbruik;
- De geformuleerde doelstellingen op het gebied van energie en CO₂-reductie;
- Voortgang ten opzichte van de doelstellingen;
- Reductiemogelijkheden, zowel bedrijfsbreed als op project- en persoonlijk niveau;
- Projecten die zijn ingezet om reducties te realiseren;
- Trends van energieverbruik en CO₂-uitstoot.

Vanuit de directie vindt interne communicatie plaats middels mondelinge communicatie, mail, posters en prikboards naar alle medewerkers van Reko:

- Posters en/of ander persoonlijk gericht -> bij relevantie;
- Mondelinge communicatie -> bij relevantie;
- Prikboards: hardcopy nieuwsbrief, poster en tussentijdse relevante berichten.

3.1.4 Toolboxmeeting

De toolboxmeeting vindt maandelijks plaats tussen CAO personeel en projectleider/uitvoerder. In dit overleg wordt de voortgang van het project, de status van het bewustwordingsproces en de doelstellingen betreffende CO₂-reductie geagendeerd en besproken en medewerkers actieve inbreng gevraagd voor reductiemaatregelen en verbeteracties.

Hiervan vindt verslaglegging plaats conform de reguliere toolbox rapportages.

3.1.5 Kwaliteitsgerichte communicatie

Conform de ISO9001:2015 dient de organisatie vast te stellen waarover, wanneer, met wie, hoe en door wie er wordt gecommuniceerd, gericht op het beheersen van kansen en risico's en het aansluiten bij behoeften en verwachtingen van stakeholders. Dit geldt voor zowel de interne als externe communicatie.

Interne kwaliteitsgerichte communicatie vindt bij projecten gedurende het gehele proces plaats. Communicatie kan plaatsvinden via mail of m.b.v. de smartphone. De interne communicatie vindt plaats tijdens het uitvoerdersoverleg, MT-overleg, startwerkvergadering (zie hierboven). Echter ook tijdens overdrachten van projecten van het bedrijfsbureau naar de uitvoering.

De stand van zaken wordt o.a. middels planningslijsten, projectmappen (zowel digitaal als analoog) bijgehouden.

3.2 Externe communicatie Reko

Externe communicatie is afhankelijk van de doelgroep.

Er is een apart mailaccount aangemaakt voor vragen en/of ideeën betreffende de CO₂-reductiedoelstellingen, CO₂-prestatieladder en deelname aan het initiatief van Reko .

De volgende media worden onderscheiden:

1. Communicatie in acquisitie gesprek;
2. Internet www.reko-raalte.nl;
3. Persberichten;
4. Actieve deelname en initiatie van werkgroepen;
5. Communicatie richting klanten tijdens het proces.

3.2.1 Acquisitie gesprek

Reko heeft voor haar belangrijkste stakeholders een acquisitieplan opgesteld. De klanten en afnemers die in het acquisitieplan worden genoemd, worden via gerichte bezoeken geïnformeerd over het MVO beleid waaronder het kwaliteit-, veiligheid- & milieubeleid van Reko, de resultaten en de doelstellingen op gebied van energiebesparing en CO₂-reductie volgens planning van het acquisitieplan.

3.2.2 Internet en social media

Reko heeft voor haar klanten, leveranciers en andere belanghebbenden een CO₂-website ingericht op haar internetsite en een bedrijfspagina op LinkedIn: Reko Raalte. Daarnaast is Reko te vinden op facebook.

De LinkedIn pagina bevat een korte beschrijving van de activiteiten van Reko en actualiteiten uit het bedrijf. De facebookpagina bevat met name foto's en het laatste nieuws van Reko.

De website bestaat uit een aantal onderdelen:

- *Informatie*: informatie over het beleid, doelstellingen en voortgang op het gebied van CO₂- en energiereductie worden gepubliceerd. Dit gebeurt minimaal halfjaarlijks of, bij grote afwijkingen, meerdere keren per jaar;
- *Deelname aan initiatieven*: informatie over de initiatieven waar Reko zich bij aan heeft gesloten.
- *Rapportages*: Carbon Footprint rapportages van de eigen organisatie, het reductieplan, de scope 3 emissie inventaris en de onderzoeksresultaten van de ketenanalyses in de GWW en sloopsector
- *Beschrijving werkzaamheden van Reko*: Welke werkzaamheden voert Reko als organisatie uit en welke projecten worden momenteel uitgevoerd.
- *Certificering*: welke certificaten heeft Reko voor welke werkzaamheden
- *Projecten met gunningsvoordeel*:
Projecten met gunningsvoordeel die door Reko zijn aangenomen

3.2.3 Mailings

Reko zal een deel van geïdentificeerde externe partijen middel een mailing op de hoogte stellen van haar beleid, de carbon footprint rapportage en energie- en CO₂ reductiedoelstellingen. De mailing zal voor zover mogelijk per E-mail plaatsvinden.

3.2.4 Persberichten en free publicity

Reko communiceert middels persberichten en free publicity haar activiteiten op het gebied van CO₂-emissie en CO₂-reductie: haar eigen initiatief en haar deelname aan initiatieven. Dit gebeurt wanneer deze meldingen actueel en relevant zijn.

3.2.5 Actieve deelname in werkgroepen

Binnen de maatschappelijke omgeving waarin Reko opereert, zijn er diverse initiatieven die tot doel hebben de leefbaarheid van de omgeving te verbeteren. Reko participeert in die initiatieven en zorgt door middel van inzet van haar kennis op het gebied van bouw en CO₂-emissiereductie in het kader van processen in de bouwbranche voor een actieve bijdrage in de werkgroepen. Zij communiceert in deze werkgroepen tevens haar eigen resultaten en geeft aan hoe zij beoogt de gestelde doelstellingen te realiseren.

Reko heeft zich aangesloten bij volgende initiatieven:

- Eco Nedwerk
- Sectorinitiatief 'samen reduceren van brandstofverbruik'
- Branche initiatief Veras

3.2.6 Communicatie richting klanten tijdens het proces

De communicatie richting de klant heeft als doel om alle relevante informatie omtrent het product of dienst te verstrekken. De communicatie omvat de volgende onderdelen:

- Verstrekken informatie met betrekking tot producten en diensten;
- Behandelen van aanvragen, contracten of opdrachten, met inbegrip van wijzigingen;
- Verkrijgen van feedback van de klant met betrekking tot producten en diensten, waaronder klachten van klanten, inzicht in de klanttevredenheid en mogelijkheden voor verdere verbetering;
- Omgaan met of beheren van eigendom van klanten;
- Het vaststellen van specifieke eisen aan maatregelen bij onvoorziene omstandigheden wanneer relevant.

4 Uitvoering

In dit hoofdstuk wordt de uitvoering van de communicatie beschreven.

4.1 Doelstellingen en beleid

Ieder jaar wordt het volgende getoetst en vastgesteld middels een directiebesluit:

- Milieu- & energiebeleid als onderdeel van het KAM beleid;
- Energiereductiebeleid;
- CO₂-reductie doelstelling (bijstelling meerjarenplan).

Ieder half jaar wordt de volgende informatie ge-update (verantwoordelijk: Controller/ KAM Functionaris):

- CO₂-prestatieresultaten scope I, II en III;
- Voortgang resultaten versus doelstellingen;
- Diverse lopende projecten en initiatieven om CO₂-uitstoot te reduceren.

Per projecten wordt alle relevante informatie betreffende de geleverde producten en diensten geleverd aan de klanten.

4.2 Verantwoordelijkheden

Namens Reko is de Controller/KAM functionaris verantwoordelijk voor het communicatieplan en per item verantwoordelijkheden zijn toegewezen in onderstaand overzicht voor de inhoudelijke uitwerking en activiteiten die zijn benoemd in het communicatieplan.

4.2.1 Interne communicatie Reko

Activiteit	Termijn	Verantwoordelijke
1.1 Managementteam vergadering <ul style="list-style-type: none">• Besluitvorming/strategie/ doelstellingen CO₂-reductie• Evaluatie voortgang en status milieudoelstellingen en CO₂-reductie• Acties koppelen aan doelstellingen CO₂-reductie en uitzetten bij de verschillende afdelingen• Klachten/afwijkingen van klanten en eventuele aandachtspunten benoemd door klanten in de dialoog• Prestatie-indicatoren	Maandelijks (ten minste 8x per jaar)	Directeur
1.2 Uitvoerders overleg <ul style="list-style-type: none">• Voortgang en status doelstellingen CO₂-reductie• Acties uitzetten waar nodig• Klachten/afwijkingen/ongevallen• Afspraken, planning projecten, leveranciers	Periodiek, meestal 4 wekelijks	Hoofd bedrijfsbureau
1.3 nieuwsbrief personeel e-mail, posters, prikbord	2x per jaar	Controller/ KAM functionaris
1.4 Toolboxmeeting	Maandelijks	KAM functionaris

Externe communicatie Reko

Activiteit	Termijn	Verantwoordelijke
2.1 Acquisitieplan	Volgens plan	Directie
2.2 Internet www.Reko-raalte.nl	Minstens 2 x per jaar	Controller/ KAM functionaris en projectleider
2.3 Persberichten	Wanneer relevant	Directie
2.4 Nieuwsbrief	Minstens 2 x per jaar	Directie / KAM functionaris
2.5 Actieve deelname in werkgroepen	Conform planning werkgroepen.	Directie
2.6 nieuwe informatie inzake duurzaamheid via LinkedIn (Reko Raalte)	Ad hoc wanneer er nieuws is inzake duurzaamheid	Directie
2.7 relevante kwaliteitsinformatie van producten en diensten	Gedurende het project zo vaak als noodzakelijk	Bedrijfsbureau