

פרק 8

הבטחת איכות הדוח החברתי - תפקידו של רואה החשבון המבקר / המבקר החברתי בתהליך

8. הבטחת איכות הדוח החברתי - תפקידו של רואה החשבון המבקר / המבקר החברתי בתהליך

8.1 עיצוב תהליך הדיווח החברתי עם מבט להבטחת האיכות¹

8.1.1 מדוע על חברות להכין עצמן לתהליך דיווח חברתי הכולל הבטחת איכות?

לכל ארגון קיימות סיבות משלו אשר בעקבותיהן החל בתהליך הדיווח החברתי אשר מלווה בהבטחת איכות. מכל מקום, סיבות שכיחות אשר ניתן למנות הינן:

1. הוכחת AccountAbility² - הוכחת AccountAbility היא אחת מגורמי המפתח לדיווח חברתי וסביבתי. הוכחה זו מקבלת משנה תוקף עקב הקריאות ההולכות וגוברות מצד גורמים שונים אשר דורשים מהתאגידים להגביר את רמות האחראיות החברתית והאתיקה העסקית שלהן, גופים אלו עשויים לכלול את בעלי המניות של התאגיד המעוניינים כי הוא יתנהל באופן אתי ותקין או את החברות במעלה/מורד שרשרת ההספקה של התאגיד הדורשות קודים של התנהגות חברתית ואתית לאורך שרשרת האספקה שלהן.

הוכחת AccountAbility נותנת ביטוי לכך שהחברה הינה אחראית לביצועיה הסביבתיים והחברתיים במידה שווה לאחריותה לביצועיה הכספיים. בסקר שנערך על ידי "Environics 1999 Global" בקרב 25,000 אזרחים ב - 23 מדינות, ציינו 60% מהנסקרים את האחראיות החברתית בעסקים בראש רשימת הקריטריונים להתרשמותם מארגון עסקי מסוים, בעת שכשליש בלבד ציינו גורמים מסורתיים כמו ביצועים כספיים. סקר זה אינו מותיר מקום לספק כי על חברה לא רק ליישם AccountAbility,

¹ Designing Social and Environmental Reporting Processes for Verification - B.S.R.

² הרחבה בנושא AccountAbility מצויה, בין היתר, בפרק 3 ובתת פרק 4.2.

אלא גם להיתפס כמיישמת אותה.

קולין גום³, מנהל איכות הסביבה בחברת האנרגיה והכימיקלים "Bp Amoco" סבור כי ארגון המכיר בצורך להוכיח פתיחות ו - AccountAbility משמר את המוניטין של החברה ומרוויח את "הסחורה" החשובה ביותר, אך הבלתי מוחשית - הרשיון לפעול. ללא אמון הציבור ארגונים ימצאו עצמם, במוקדם או במאוחר, במסגרת של אפשרויות מצומצמות לפעולה.

2. שיפור היחסים עם מחזיקי העניין - ארגונים נוטים לבצע דיווח חברתי על מנת לשפר את מערכות היחסים שלהם עם מחזיקי עניין מרכזיים.

מערכת יחסים כנה ופתוחה עם מחזיקי העניין תורמת להבנת הארגון את מקומו וחלקו במערכות חברתיות וסביבתיות רחבות יותר, ולהגברת איכות השותפות שלו עם ארגונים חברתיים וסביבתיים שונים.

חברות כדוגמת "Body Shop", "Vancity", "Co-Operative Bank"⁴, "British Telecom", "Camelot"⁵ ו - "Telecom Italia" עיצבו את דוחותיהן החברתיים סביב מחזיקי העניין שלהן.

3. שיפור ביצועי העסק - מחקרים שמצאו קשר ישיר בין יישום אחריות חברתית בעסקים לבין שיפור התוצאות הכספיות, נסקרו בהרחבה בתת פרק 1.5.

עוד יצויין מחקר נוסף שפורסם ב - 1999 על ידי קרטיס ורסשור, פרופסור בבית הספר לחשבונאות של אוניברסיטת דה-פול שבשיקגו, אשר מצא "קשר

³ BP, Environmental and Social Report.

⁴ מובא בתת פרק 6.10.

⁵ מובא בתת פרק 6.3.

ישיר בין התחייבויותיו של הארגון להתנהגות אתית לבין ערכו העודף מעל לשוק".

על מנת להיחשב ל"אחראיות חברתית", מחפשות חברות הזדמנויות בהן תוכלנה לספר את סיפורן. אולם, אין די בהצגת ה"חדשות הטובות" בלבד, צרכנים מבינים כיצד לסנן ניסיונות ליחסי ציבור מתוך מידע תקשורתי ולכן הם דורשים מידע אמין.

דיווח חברתי הינו כלי ניהולי, המאפשר לארגון לאבחן את חולשותיו ביחס לציפיות מחזיקי העניין ובתוך כך לעלות על "מסלול לשיפור". הבטחת האיכות, לא זו בלבד שהיא מגבירה את אמינות הדיווח, אלא היא אף מספקת לגיטימציה למאמצים הפנימיים, וככזו היא מהווה זרז משמעותי לביצועים משופרים.

4. ישום בפועל של ערכי הארגון - ארגונים המאמצים ערכים אתיים, סביבתיים וחברתיים, במסגרת הדיאלוג עם מחזיקי העניין שלהם מתקשים לעיתים, להפוך את "הערכים אשר כתובים על הקיר" לפרקטיקה מעשית. אולם, דיווח חברתי אשר מסביר כיצד ערכי ה-AccountAbility באים לידי ביטוי בביצועים בפועל, עשוי להביא ליישור הקו הרצוי.

דוגמא ראויה לכך היא חברת האנרגיה Shell⁶ אשר בשנות ה-90, זועזעה תדמיתה עקב פגיעתה באיכות הסביבה בדרום אפריקה ובעקבות התערבות פוליטית שביצעה בניגריה. מתוך ניסיון לזכות חזרה באמון הציבור, החלה החברה בדיאלוג בינלאומי מקיף עם מחזיקי העניין שלה, דיאלוג שבעקבותיו עדכנה את ערכיה ומדיניותה על ידי כך שכללה בראש סדר היום נושאים כדוגמת זכויות אדם וקיימות בראש סדר העדיפויות שלה. פירסום הדוח החברתי בשנת 1998 השלים למעשה את תהליך ה-AccountAbility גרר

⁶ כמובהר בתת פרק 6.2.

תגובות מצד מחזיקי עניין שונים לדוח, והטמעה מעשית של התהליך ושל הערכים החדשים אשר אימצה החברה לעצמה.

5. ציפיה להתפתחות תקנים והפיכתם לחוקים מחייבים - דיווח חברתי הופך אט אט לזרם מרכזי בעולם העסקים. פרסומם של תקני דיווח כדוגמת ה - GRI⁷, ה-AA1000⁸, ה-SA8000⁹ ואחרים העמידו את הדיווח החברתי במרכז העשייה, ונראה כי מי שמדווח נחשב כמוביל וחדשני וזוכה ליתרון עצום מול מתחריו העסקיים. יתרה מכך, קיימת מגמה הולכת וגוברת בקרב מדינות, כדוגמת צרפת ובריטניה, להפוך את הדיווח החברתי מאקט וולונטרי למחויבות חוקית¹⁰.

7	כמובהר בתת פרק 4.3.
8	כמובהר בתת פרק 4.2.
9	כמובהר בתת פרק 4.4.7.
10	כמובהר בתת פרק 4.6.

8.1.2 השלבים הכרוכים בעיצוב תהליך הדיווח החברתי (עם מבט להבטחת האיכות)

במידה שהארגון מתכנן לפרסם דוח חברתי אשר יעבור תהליך של הבטחת איכות, רצוי לערב את ספק הבטחת האיכות בשלבים המוקדמים ביותר האפשריים, על מנת שיוכל לפקח על התהליך בכללותו לרבות בחירת הנושאים המדווחים, היקף ועומק הדיאלוג עם מחזיקי העניין, המדידה והדיווח.

יחד עם זאת, הארגונים נוטים לרוב לפרסם את דוחותיהם בתקופות הראשוניות ללא תהליך הבטחת האיכות, אך, עם כוונה לכלול תהליך כאמור בעתיד.

לצורך כך, מומלץ לתכנן את תהליך הדיווח על פי השלבים הבאים:

1. שלב 1 - הבן את היעדים

על ארגונים להבין היטב את המניעים לאימוץ דיווח חברתי בכלל, ואת בחירתם בתהליך של הבטחת איכות בפרט.

ההגיון שבבסיס החלטת החברה על מעבר לדיווח סביבתי וחברתי ישפיע על החלטות הנגזרות ממנה אודות תחולת הדיווח, רמת הבטחת האיכות, סוג המידע ותפקידו של ספק הבטחת האיכות.

לדוגמא, במידה שהמניע העיקרי הינו AccountAbility ציבורי, אזי הבטחת איכות חיצונית תהיה חשובה יותר לעומת מצב בו המניע העיקרי הינו הטבה כספית.

כיוון שהבטחת איכות מוסיפה עלויות וסיכונים שונים לצד הטבות כדוגמת העלאת רמת האמינות של המידע המדווח, יש להעריך את העלות מול התועלת ולשקול האם הבטחת האיכות תביא לערך מוסף.

2. שלב 2 - הגדר היקף ותפוקות

א. החלט על היקף הדיווח - באופן כללי, יש להחליט על תחולת האזורים הגיאוגרפים שבהם פועלת החברה ועל תחולת פעילויות החברה אשר יכללו בדיווח. יש להתחשב בכך, כי דיווח על כל האזורים והפעילויות לא בהכרח יהיה אפשרי. חברות רבות מגבילות את היקף הדיווח לאזורים, פעילויות או קבוצות מחזיקי עניין מסוימים ב"סבב" הראשון ומרחיבות את ההיקף או מבצעות רוטציה ב"סבבים" הבאים, תוך צבירת הניסיון מהדיווחים לאורך זמן. למרות שההחלטה על היקף הדיווח היא החלטה ניהולית, על ספק הבטחת האיכות לוודא כי אזורים או פעילויות בעייתיים, לא הוצאו בכוונה תחילה מתחולת הדיווח. עבור ארגונים רבים, שאלת ההיקף היא המאתגרת והרגישה ביותר, שכן מחזיקי עניין שלא נלקחו בחשבון על ידי הארגון עלולים להביע את עצמם וכיסוי תקשורת של נושא או אזור ספציפיים עשויים לקרוא תיגר על גבולות ההיקף שנקבעו. על ארגונים להראות כי היקף הדיווח מתרחב במשך הזמן וכי הוא נקבע תוך דיאלוג עם מחזיקי העניין.

ב. החלט על דרכי התקשורת - הדרך הפופולרית ביותר הינה מתן גילוי ציבורי כלשהוא לדוח ספק הבטחת האיכות. דרך שכיחה למתן פרסום ציבורי לדוחות היא באמצעות אתר האינטרנט של הארגון, המהווה דרך יעילה, הן למטרת קבלת תגובות ממחזיקי העניין, והן לביצוע הדיאלוג עצמו.

ג. בחר מסגרת דיווח - הארגון יכול לבחור במסגרת דיווח קיימת, כדוגמת ה - GRI, או לפתח מסגרת דיווח יחודית לו. בחירת המסגרת תיעשה תוך מיקוד הדוח בביצועים הסביבתיים, החברתיים והכלכליים או בפיתוח בר-קיימה בארגון. בחירת המסגרת תקבע בעקבותיה את היקף הדיווח ואת המדדים שידווחו.

למסגרת קיימת ישנם מספר יתרונות:

1) היא עשויה להגדיל את האמינות על ידי ההתאמה לפרוטוקול התקן, בייחוד אם לארגון אשר ערך את התקן קיים מוניטין חיובי.

2) היא עשויה להפחית את מספר ההחלטות אשר על הארגון לקבל.

3) היא עשויה להגדיל את ההשוואתיות עם ארגונים אחרים אשר בחרו את אותה מסגרת דיווח.

החסרון הברור הוא הסיכון שהארגון יקובע באופן מופרז לפורמט אחיד - "One-Size-Fits-All". חסרון נוסף נובע מהעובדה כי לא קיים תקן מוביל אחד ויחיד המספק מסגרת מובילה.

זוהי הסיבה העיקרית לכך שמרבית החברות עדיין מחליטות על שימוש במסגרת דיווח עצמאית ועושות שימוש בתקני הדיווח הקיימים, אך ורק לצורך בניית מרכיבי הדוח.

ד. החלט על רמת הבטחת האיכות הרצויה - על ארגונים להחליט בשלב מקדמי על רמת הבטחת האיכות שהן חפצות כי תסופק על ידי גורם חיצוני. גם אם הארגון תכנן לעמוד בדרישות רמת הבטחת איכות גבוהה, ולצורך כך פיתח מערכות ותיעודים אשר יתאימו לרמה זו, עדיין אפשרי לבחור ברמת הבטחת איכות נמוכה יותר. ההיפך אינו נכון.

3. שלב 3 - מקם את תהליך הדיווח במערכת ניהולית ודאג לשיפור מתמשך

יותר ויותר ארגונים מבינים את הערך הטמון בהתייחסות לדיווח חברתי כפונקציה ניהולית מתמשכת. בארגונים אלו, שיפור הביצועים חשוב לפחות כמו הדיווח עליהם, והתייחסותם לדיווח חברתי הינה כתהליך למידה ארוך טווח. קריס טופן¹¹, מנהל תוכנית האחריות הסביבתית והחברתית ב - British Telecom, ספקית מובילה של שירותי טכנולוגיות מידע בבריטניה, סבור כי "על הדוח החברתי להיראות כחלק מתהליך ניהולי רחב יותר. לעובדות ולמספרים יש ערך מצומצם במידה שלא מתוכנן שיפור בהם.

יש להטיל ספק בצורך לדווח אם הדיווח נעשה רק "לשם דיווח". בעת תכנון הדיווח לצורך היערכות להבטחת איכות, על הארגון לוודא כי המידע מוצא את דרכו למסגרת ניהולית התומכת בביצועיו.

4. שלב 4 - זהה מדדי ביצוע

מדדי הביצוע מאפשרים לארגון ולמחזיקי העניין שלו לאתר את השיפור על פני זמן. למדדי הביצוע, ישנם מקורות פנימיים, כדוגמת נתוני פיקוח חשבונאים או סביבתיים וחיצוניים כדוגמת סקרים בקרב מחזיקי עניין.

המדדים יעילים ביותר כאשר הם מקושרים ישירות ליעדי הארגון, רלוונטים למחזיקי העניין, אובייקטיביים, פשוטים להבנה ולמטרתנו זו, ניתנים לאימות ולבקרה. איסוף המידע עבור מדדים ספציפיים עלול להתלוות בקשיים טכניים אשר ידונו בשלב 5.

תפקידו של ספק הבטחת האיכות הינו לוודא כי מערכת המדדים, כמכלול, מספקת תמונה הוגנת, מאוזנת ואמינה על מאמצי החברה ועל מחזיקי העניין שלה, על פני זמן.

¹¹ British Telecom, 1999, Social Report.

בעת תכנון תהליך הדיווח החברתי, על הארגון לבחור מדדים אשר אינם מעוותים את התמונה בדרך כזו או אחרת. רעיונית, על מחזיקי העניין להיות מעורבים בהליך בחירת המדדים ועל ספק הבטחת האיכות לפקח על שילובם. קוראי הדוחות החברתיים אף יזדקקו למדדי השוואה (Benchmarks) על מנת להשוות את ביצועי הארגון לביצועי ארגונים אחרים ולביצועו שלו בעבר. כיוון שבחירת מדדי השוואה על ידי החברה נעשית לרוב באופן שרירותי, על ספק הבטחת האיכות לוודא כי המדדים שהוצגו אכן ברי השוואה, מגדילים את יכולת הבנת הקורא את הארגון, ניתנים לאימות ומגיעים ממקורות אמינים.

5. שלב 5 - פתח מערכת חשבונאות סביבתית וחברתית אשר ניתנת לאימות

א. השתמש במערכות קיימות - השלב הבא לאחר בחירת מסגרת דיווח ומדדי ביצוע מתאימים הינו לוודא כי המערכות הפנימיות בארגון מסוגלות לספק את המידע הסביבתי והחברתי הרצוי. מעשית, אין חובה ביצירת מערכות חדשות, אלא ניתן להתאים מערכות קיימות לצורכי הדיווח החברתי. לדוגמא, ארגון המשתמש בתוכנה מתוככמת לביצוע סקר שווקים, יכול לשבץ מדדי ביצוע סביבתי וחברתי לתוך סקרי השירות הרגילים או לטופסי המשוב הקיימים. מחלקת הבקרה הפנימית עשויה לספק דוחות סדירים אודות התאמת הביצוע למדיניות, תהליכים או קודים מסוימים. כמו כן, יתכן כי דרישות ממשלתיות דורשות פיקוח על פליטות חומרים מסוימים לסביבה.

מערכת החשבונאות הסביבתית והחברתית אמורה "לקשור" יחדיו את כל קצוות המידע שלעיל, ולקשרם ליעדי הדיווח של הארגון. הדוח החברתי של VanCity¹², ספקית קנדית מובילה של שירותים פיננסיים, אשר פורסם בשנת 1997 "משך" מידע ממקורות מידע רבים אשר היו קיימים כבר באופן עצמאי. מידע זה כלל דוחות כספיים ומידע חשבונאי אחר, נתוני שכר והטבות, סקרי מחזיקי עניין שונים (סקר שביעות רצון העובדים, סקרי שוק בקרב הלקוחות), בסיס נתונים פנימי, נתונים מתוך פרוטוקולים של ישיבות הדירקטוריון וההנהלה ומידע ממקורות חיצוניים אחרים. על אף שהמערכות הקיימות היו את מרבית מקורות המידע, איסוף המידע לדוח החברתי הראשון צרך משאבים רבים.

ב. הפחת את הסיכון לטעויות - השיטה של בקרה פנימית וחיצונית למערכת החשבונאית הפיננסית עשויה להיות רלוונטית לשם בקרה על המערכת החשבונאית הסביבתית-חברתית העוסקת במידע כמותי. שיטות אלו אינן שימושיות עבור מידע איכותי. בעולם המידע האיכותי, במיוחד אותו מידע אשר נאסף דרך הקשר עם מחזיקי העניין, יש להשתמש בשיטות אחרות, למשל בכאלו המשמשות לחקר מדעי החברה (Social Science).

ג. שמור על נתיב ביקורת - בעת הרכבת דוח חברתי ממקורות רבים ושונים, עשוי הצוות המרכיב להסתמך על דואר אלקטרוני, פקס או שיחות ועידה. אם ספק הבטחת האיכות לא יהיה נוכח פיזית בשיחות הועידה, למשל, אזי על הצוות המרכיב את הדוח לנהל פרוטוקול בדרך כלשהיא על מנת שיתאפשר בשלב מאוחר יותר לאמת את הדברים. אולם, השימוש באמצעים אלקטרוניים אינו פסול, במידה שספק הבטחת האיכות יכול לאמת שהקלט מקורי או שקבצי המחשב לא עוותו, השימוש בהם אפשרי. בתהליך הבטחת איכות ברמה נמוכה או

¹² VanCity, 1997, Social Report.

בינונית, ניתן להסתמך על דיווחי ההנהלה, אך העקרון של הבטחת איכות ברמה גבוהה הינו שהראיות "מדברות בעד עצמן".

ד. אתגרי מתכונת וקנה-מידה - אחד האתגרים הגדולים ביותר של דיווח חברתי הוא עיצוב המידע במתכונת הנכונה. מצב בו רצון מחזיקי העניין הוא במתכונת אחת, בעוד שדוחות חברתיים אחרים בענף הוצגו במתכונת מסוג שני, ובמקביל הצוות השוקד על הדוחות החל לערכו בתבנית מסוג שלישי, אינו כה נדיר.

תפקיד ספק הבטחת האיכות הוא להחליט על מתכונת שתציג את המידע עבור הקורא באופן הנכון והמשמעותי ביותר. בארגונים בעלי מגוון מגזרים גיאוגרפים או תפעוליים, קיימת בעייתיות נוספת של איסוף ועריכת המידע ממערכות שונות. אחת הדרכים להתמודד עם הבעיה היא דיווח על מספר מצומצם של מדדים לכל יחידה או תת-עסק, באופן שנקנה לקורא את התמונה הרחבה והנכונה ביותר האפשרית.

ה. הערך את הסיכונים הנותרים - במידה שקיימים "זרמי מידע" רגישים לטעויות או שבלתי אפשרי לתעדם, על הארגון להעריך את משקל הערך של הכללתם בדוח, כנגד הסיכון של הפחתת אמינות הדוח בכללותו.

6. שלב 6 - בחן את מערכת החשבונאות

לפני העברת התהליכים לבדיקת ספק הבטחת האיכות, עשוי הארגון להחליט על בחינת המערכת החשבונאית, במטרה לבדוק האם היא מסוגלת לספק את המידע הנחוץ בפורמט הנכון ובמסגרת זמן סבירה. ארגונים בעלי מערכת בקרה פנימית עשויים לעשות בה שימוש לצורך איסוף ראיות, כהכנה לבדיקת החיצוני.

7. שלב 7 - שלח את הדוח לתהליך הבטחת איכות

בשלב זה יבצע ספק הבטחת האיכות את בדיקותיו והערכותיו כפי שיפורט בהמשך הפרק. התוצר של תהליך זה הוא "הצהרת ספק הבטחת האיכות" בה מובעת חוות דעתו של ספק הבטחת האיכות אודות אמינות, איכות ושקיפות הדוח. הספק עשוי להחליט על משלוח מכתב להנהלה בו יפורטו הליקויים העיקריים בתהליך הדיווח החברתי.

8. סיכום השלבים

ארגונים אשר מפרסמים דוח חברתי, עושים זאת מתוך ידיעה כי התהליך יספק ערך ארוך טווח לארגון. באמצעות שילוב ארבע האסטרטגיות שיפורטו להלן, יכולים ארגונים לשפר את סיכוייהם להפקת דוח חברתי מוצלח, ולהגביר את ערך תהליך הדיווח לארגון:

א. התחל עם מה שבר-השגה ושפר בעקביות - ארגונים המספקים דוחות מוצלחים אינם מכוונים לשלמות כבר בתחילה. ארגונים אלה קובעים היקף דיווח סביר, משתמשים במערכות מידע קיימות, מכירים במגבלות הדיווח החברתי ומתחייבים לשיפור בתהליכים העתידיים. על מנת להבטיח כי המידע אמין, נהוג להשתמש בתחילה במידע שהיה כפוף לבקרה פנימית או לביקורת חשבונאית חיצונית.

ב. דווח על הנושאים החשובים לארגון ולמחזיקי העניין שלו - על אף תמיכתם במאמצים הבינלאומיים לכתיבת תקני דיווח חברתי וסביבתי מוסכמים, ארגונים אינם נוטים להגביל את עצמם למסגרות דיווח שיצמצמו את יכולתם לדווח ולתקשר עם מחזיקי העניין אודות מה הנושאים המיוחדים, הרלוונטיים או בעלי המשמעות לארגון או למחזיקי העניין שלו. תחולת הדיווח אשר חורגת מהגדרות התקנים נקבעת בתהליך הדיאלוג עם מחזיקי העניין.

ג. למד מהתהליך - ארגונים משקיעים משאבים רבים בתהליך הדיווח החברתי. חלק ניכר מערך התהליך אובד, במידה שלא מופקים הלקחים מתהליך הבטחת איכות הדיווח. ארגונים המדווחים בהצלחה מוצאים דרכים לשילוב מידע סביבתי-חברתי במערכות הניהוליות על מנת לשפר את ביצועיהם.

ד. וודא כי רמת הבטחת האיכות גבוהה - הרווח של הארגון המדווח מרמת הבטחת איכות גבוהה הוא משמעותי ביותר, במיוחד כשמטרתו הינה הפקת ערך ארוך טווח מדיווח חברתי.

8.2 AA1000S Assurance Standard - הקדמה

8.2.1 רקע

במסגרת תהליך העדכון והשיפור לעקרונות ה-AA1000, הקרוי AA1000Series¹³, (בקצרה - AA1000S), נכללים מספר מודולים, ביניהם ה - AA1000S Assurance Standard המציע גישה ברר יישום לאופן הערכת אמינות דוחות חברתיים ואמיתות הטמעת הקיימות באופן כללי.

המודול מספק בסיס מוצק ובהיר לאבטחת התאמתם של הדוחות החברתיים, התהליכים בארגון, המערכות והיכולות להגדרות מסגרת ה-AA1000¹⁴ ולעקרונות ה - AccountAbility¹⁵. המודול מספק גישה משלימה להבטחת איכות של דוחות חברתיים המתייחסים לכללי ותקני דיווח ספציפיים, כמו גם לנורמות דיווח שעוצבו על ידי הארגון המדווח עצמו. המודול תוכנן ספציפית כך שיהיה עקבי עם הנחיות ה - GRI. חשוב לציין כי בתכנון המודול נלקחו בחשבון תקני ביקורת המתייחסים לדוחות כספיים.

ה - AA1000S Assurance Standard (להלן "תקן הבטחת האיכות") מציע גישה כוללת להבטחת איכות הדוחות החברתיים, אך אינו מספק מדריך טכני לביצוע הביקורת. ניתן להקביל אותו לתקני הביקורת על הדוחות הכספיים אשר פורסמו על ידי לשכת רואי החשבון בישראל, המהווים עקרונות כלליים לגילויי הדעת אשר מפרטים כיצד יש לבצע את הביקורת בפועל. תדריכים טכניים יפותחו ופורסמו בעתיד עם צבירת הניסיון מהשימוש בתקן הבטחת האיכות.

8.2.2 הגדרות

13	כמובהר גם בתת פרק 4.2.
14	כמובהר גם בתת פרק 4.2.
15	כמובהר גם בפרק 3.

1. **"הבטחת איכות (Assurance)"** - הבטחת איכות היא הערכת איכות הדוח החברתי של חברה, המערכות, התהליכים והיכולות אשר מספקים את המידע והיסודות לדיווח על ביצועי החברה. כמו כן, הבטחת איכות כוללת את בחינת כל אלה אל מול מערכת של עקרונות ותקני איכות.
2. **"המידע המאובטח"** - בהליך הבטחת האיכות יש לקחת בחשבון את כל המידע הכלול בדוח החברתי, וכל מידע אחר אשר נמצא מהותי לדעתו של ספק הבטחת האיכות.
3. **"רמות הבטחת האיכות"** - על התהליך לספק את הרמה הגבוהה ביותר האפשרית של הבטחת איכות בהינתן איכות המידע, מערכות הארגון והתהליכים שבו.
4. **"ספק הבטחת איכות"** - ספק הבטחת האיכות הוא אדם בודד, מספר בני-אדם או ארגון אשר קשור בחוזה לאספקת הבטחת איכות.
5. **"אי תלות ספק הבטחת האיכות"** - על ספק הבטחת האיכות להיות בלתי תלוי בגוף המדווח כך שאחריותו כלפי מחזיקי העניין לא תיפגע. יש להקפיד על פרסומה ברבים של אי-התלות ועל היותה ברת הוכחה.

8.3 פער האמינות

בשנים האחרונות, ניכרת מגמה של גידול דרמטי בכמות החברות המפרסמות דוח על ביצועיהן החברתיים ועל האופן בו הן מיישמות את עקרון הקיימות (SustainAbility). על אף הדיווח המבורך לכשעצמו, לא בכל המקרים ניתן תאור אמין של האירועים החברתיים, האתיים והסביבתיים הרלוונטיים ושל יסודות AccountAbility בעלי משמעות אמיתית.

קיימת דרישה הולכת וגוברת של מחזיקי עניין להבטחה כי המידע המדווח מספק תמונה שלמה, מדויקת, רלוונטית ומאוזנת של גישת החברה והשפעתה על החברה והסביבה.

דרישות כאמור תרמו להופעתם ולפיתוחם של תקנים והנחיות הדורשים דיווח חברתי משמעותי ובר-השוואה כדוגמת הנחיות ה - GRI. כמו כן, התפתחו גישות שונות ל"הבטחת איכות", כל גישה מספקת דרכים להערכת אמינות הדוחות החברתיים המתפרסמים ונאותות תהליכי ה - AccountAbility בהשוואה לכללים וסטנדרטים מסוימים. חלק מהתקנים שפותחו מפורטים מאוד והם מתמקדים בהיבטים ספציפיים של AccountAbility. כדוגמת העסקת עובדים ב"שרשרת ההספקה". חלק אחר מתמקד בנתונים הכמותיים ובתהליכי החשבונאות החברתית וביציבותן. קיימת מגמה הולכת וגוברת של שימוש ביותר מתקן בודד על מנת לספק היבטים שונים של הבטחת איכות.

על אף ההתקדמות בתחום הבטחת איכות הדוחות החברתיים, נותר הצורך ב - Generally Accepted Assurance Standard - "כללי הבטחת איכות מקובלים" אשר כוללים את כל ההיבטים של הדיווח החברתי. תקן הבטחת האיכות של ה - AA1000S מנסה לספק את הצורך הני"ל, ובתוך כך להגביר את העוצמה של אמינות הדיווח החברתי. כאמור, התקן ממזג גישות המקובלות בתקני דיווח שונים, כדוגמת הנחיות ה - GRI ותקן ה - AA1000, על מנת להשיג את הרמה הגבוהה ביותר של מתן מידע רלוונטי ומהימן על המערכות, התהליכים והיכולות של החברה בתחום החברתי והסביבתי.

8.4 עקרונות הבטחת האיכות

8.4.1 כללי

בכל תהליך של הבטחת איכות המבוצע על פי דרישות התקן יש ליישם את כל עקרונות הבטחת האיכות שלהלן:

1. שלמות.

2. מהותיות.

3. מענה על צרכים.

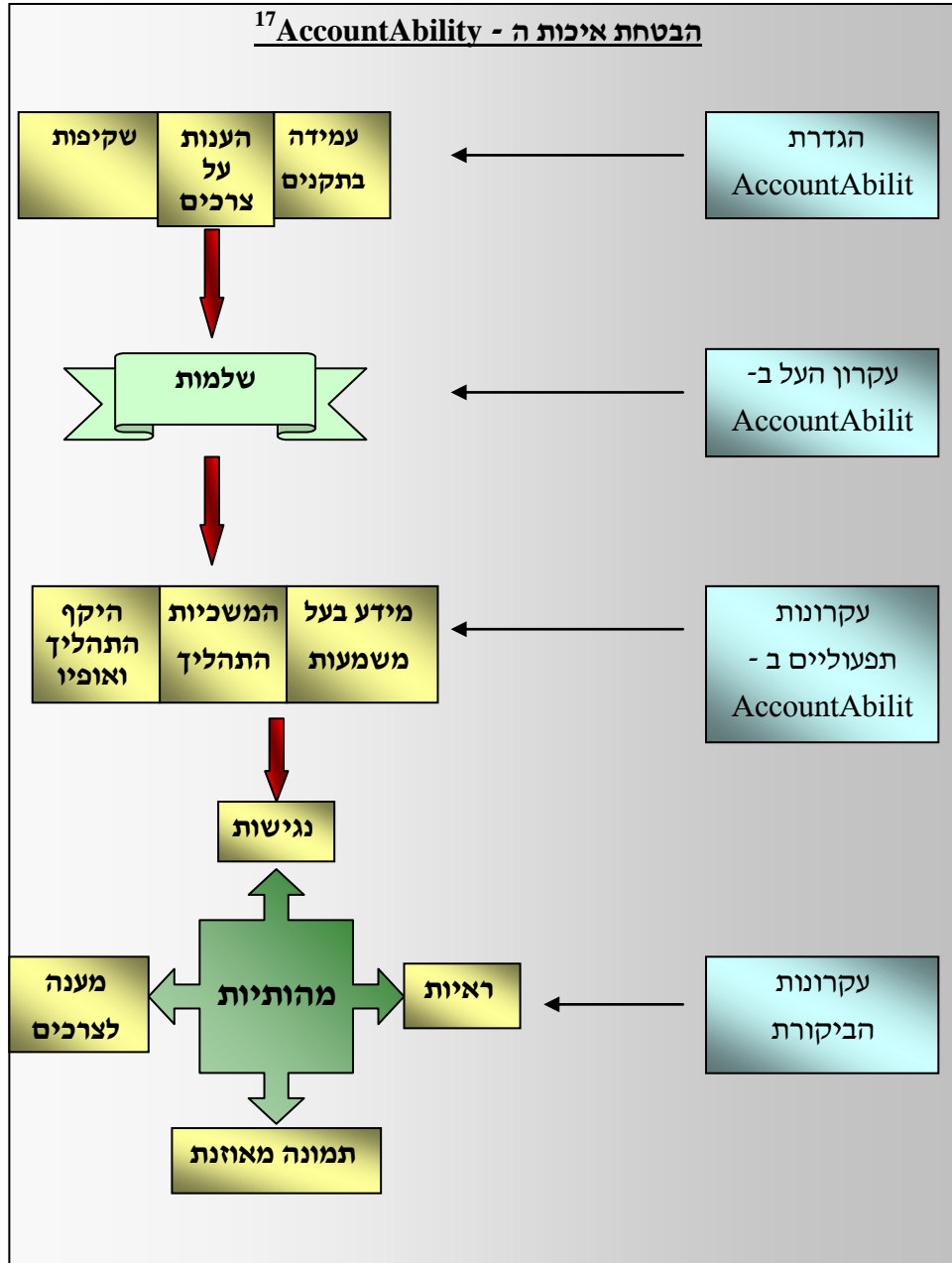
4. נגישות.

5. ראיות.

ישום מלא של עקרונות התקן, מבטיח כי הדוח החברתי, תהליכי המפתח, המערכות והיכולות עומדים בהגדרת המסגרת המושגית של ה - AA1000 AccountAbility. וה -

ישום העקרונות עשוי לחשוף פערים בדיווח החברתי, בתהליכי המפתח, במערכות או ביכולות. פערים אלו יצוינו ב"הצהרת הבטחת האיכות"¹⁶.

¹⁶ כמובחר בתת פרק 8.5.



עקרונות היסוד בתהליך ה - AccountAbility - מצויים בפרק 3.

17

8.4.2 שלמות

עקרון השלמות דורש כי ספק הבטחת האיכות יעריך את המידה שבה כלל הארגון מדווח את המידע המהותי על פעילויותיו, ביצועיו והשפעותיו בדוח החברתי.

העיקרון דורש כי הארגון המדווח יראה לספק הבטחת האיכות את המידה שבה הוא התחשב בכל פעילויותיו, מוצריו, שירותיו, אתריו והחברות הבנות שבשליטתו הניהולית והמשפטית. ה"התחייבות ל - AccountAbility" כוללת פעילויות והשפעות שהן מעבר להבנה המסורתית של אחריות הארגון.

השלמות מבטיחה כי הבטחת האיכות תבוצע על כל ההיבטים של הקיימות (SustainAbilty).

על ספק הבטחת האיכות להבחין בין אי שלמות המידע אשר נגרמה מהגבלות הגוף המדווח עקב סיבות תפעוליות, משפטיות או חוסר יכולתו לספק את המידע, לבין הגבלות לגבי מה שנראה מהותי (כמובהר בתת פרק 8.4.3 שלהלן).

8.4.3 מהותיות

עקרון המהותיות דורש מספק הבטחת האיכות להעריך האם הארגון המדווח כלל בדוחותיו החברתיים מידע הולם אודות פעולותיו, ביצועיו והשפעותיו על מחזיקי העניין של הארגון. המטרה היא ליצור הבנה מלאה של הארגון אשר תהווה בסיס איתן לשיקול דעת, קבלת החלטות וביצוען.

מידע הינו מהותי במידה שסביר כי השמטתו מהדוחות או סילופו ישפיעו על המסקנות וההחלטות של המשתמשים בדוח. עקרון השלמות מתייחס לשאלה: האם הדוח החברתי מספק בסיס שימושי עבור מקבלי ההחלטות העתידיים, כמו גם תמונה מלאה, מדויקת ומאוזנת של הפעולות, הביצועים וההשפעות של הארגון המדווח? על ספק הבטחת האיכות להעריך האם כל פעולות, ביצועי והשפעות הארגון אשר רלוונטיות למחזיקי העניין, מדווחות על אף שלא עומדות בהגדרות המסורתיות של מהותיות, כדוגמת סיכון פיננסי.

לעומת זאת, עקרון המהותיות דורש שהמידע המדווח יתקבל בעיתוי הנכון, יספק מידע רלוונטי לקבלת החלטות וייתחס במועד הראוי לאותם אירועים ותוצאות שהוא מתאר.

על ספק הבטחת האיכות לחפש ראיות לכך שהדוח החברתי נאות עבור :

1. הארגון המדווח - האם מדדים ויעדים שנכללו בדוח יכולים לשמש, או משמשים, באסטרטגיית קבלת ההחלטות התפעוליות ובתהליכים.

2. מחזיקי העניין של הארגון המדווח - יכולתם לפרש את המידע בדרך הרלוונטית לצרכי קבלת ההחלטות הספציפיות שלהם, כדוגמת וידוא כי המידע הינו בר השוואה לאורך זמן ובין ארגונים שונים.

על ספק הבטחת האיכות לזהות את ההיבטים המהותיים של הפעילויות, הביצועים, וההשפעות אשר לא דווחו בדוח החברתי של הארגון, ולבחון אם הסיבה להשמטתם נובעת עקב כך שהם לא זוהו (כמובהר בעקרון השלמות לעיל) או עקב חילוקי דעות בין הארגון למחזיקי העניין שלו לגבי מהו מידע מהותי. לאחר שזוהו ההשמטות המהותיות ונאספו ראיות לגביהן (כמובהר בתת פרק 8.4.6) על ספק הבטחת האיכות לכלול נושא זה בהצהרת הבטחת האיכות (כמובהר בתת פרק 8.5).

8.4.4 מענה על צרכים

עקרון זה דורש כי ספק הבטחת האיכות יעריך האם הארגון המדווח הגיב לצרכיהם, דאגותיהם, מדיניותם והסטנדרטים של מחזיקי העניין, והאם שילב את תגובותיו אלה באופן הולם בדוח החברתי.

העקרון דורש כי הארגון ידגים וימחיש בדוח החברתי את החלטותיו לגבי דרכי המענה לצרכי מחזיקי העניין ולדאגותיהם ויספק מידע הולם אודות השינויים המהותיים במדיניות, בביצועים ובהשפעות על מחזיקי העניין. על ספק הבטחת האיכות להעריך האם הארגון המדווח :

1. החליט כיצד הוא מתכוון לענות על צרכי מחזיקי העניין.
2. גיבש מדיניות, יעדים ומדדים בשיתוף עם מחזיקי העניין.
3. יכול להראות כי הקצה משאבים הולמים לשם יישום אותה מדיניות משותפת ולשם עמידה בהתחייבויות למחזיקי העניין.
4. קישר את הנושאים הללו לדוח החברתי.

8.4.5 נגישות

עקרון הנגישות דורש מספק הבטחת האיכות להעריך האם הדוח החברתי נגיש למחזיקי העניין.

תקן מסגרת ה-AA1000 מתייחס לדיווח חברתי כאחד המרכיבים המרכזיים של הדיאלוג עם מחזיקי העניין, ולא כקצהו של תהליך השגת ופרסום מידע. עקב כך, נגישות מתייחסת ליכולתם של מחזיקי העניין להשיג את הדוח ובעיקר, להגיב עליו.

דוחות אשר מתפרסמים אינם תמיד נגישים למחזיקי העניין, אף אם הדוח נעדר עלות ישירה. נושאי שפה, בעיות טכנולוגיות ומחיר שימוש גבוה באינטרנט בחלקים רבים של העולם הם רק חלק מהגורמים האפשריים להיעדר משמעותי של נגישות. נגישות גם מצריכה את יכולתו של מחזיק העניין להגיב, ולהיות נגיש לתגובותיהם של מחזיקי עניין אחרים. על ספק הבטחת האיכות גם לדרוש הוכחות מהארגון המדווח לכך כי מצא את הדרכים היעילות ביותר להפוך את הדוח החברתי לנגיש עבור מחזיקי העניין ולכך שהוא מיישם דרכים אלו בפועל. גורמים אשר יש להתחשב בהם הינם: זמינות, עלות רכישה, מוחשיות וערוצי התגובה הקיימים לשימושם של מחזיקי העניין.

עקרון הראיות דורש מספק הבטחת האיכות להעריך האם הארגון המדווח מספק ראיות הולמות אשר תומכות במידע הכלול בדוחות החברתיים.

עקרון זה דורש מספק הבטחת האיכות לקבוע האם המידע הכלול בדוחות החברתיים שלם, מדויק, רלוונטי ומספק תמונה מאוזנת של האירועים שהובילו למידע זה, על ידי חקירת הראיות התומכות בו וביציבות המערכות והתהליכים אשר הובילו להפקתו ויישומו.

הראיות כוללות:

1. מידע כמותי על ביצועים היסטוריים ועל המערכות אשר הובילו להפקת אותו מידע. ככלל, ניתן להשיג ראיות אלו בעזרת השיטות השכיחות המשמשות בביקורת הדוחות הכספיים.
2. מידע איכותי על ביצועים היסטוריים, כדוגמת תחולתו ההולמת של הליך החשבונאות שבוצע על מנת לעמוד בעקרונות שלמות ומהותיות המידע המפורסם בדוחות החברתיים ואיכות הדיאלוג עם מחזיקי העניין. יתכנו מקרים בהם על מנת לעמוד על איכות הראיות המסופקות על ידי הגוף המדווח, יהיה צורך בדיאלוג ישיר בין ספק הבטחת האיכות לבין מחזיקי העניין. לעיתים, יחליט ספק הבטחת האיכות כי עליו להיות עד לדיאלוג ישיר בין הארגון לבין מחזיקי העניין שלו על מנת לעמוד כראוי על איכות הראיות המסופקות לו.
3. מידע כמותי ואיכותי הרלוונטי להערכת אפשרות יכולת הארגון המדווח לעמוד במטרות ובהתחייבויות אחרות אשר נקבעו על ידו כתגובה לצורכי מחזיקי העניין. מידע זה יכלול ראיות התומכות במערכות, ביכולות ובמשאבים המאפשרים לארגון ליישם את הפעילויות שתוכננו על מנת לעמוד במדיניות הציבורית המוצהרת של הארגון ובהצהרותיו על התחייבויות שונות.

8.4.7 AccountAbility ועקרונות הבטחת האיכות

חמשת עקרונות הבטחת האיכות אשר פורטו לעיל מתקשרים לעקרונות ה-
 AccountAbility באופן הבא :

ראיות	נגישות	מענה על צרכים	מהותיות	שלמות	עקרונות הבטחת האיכות ¹⁸ / ה - AccountAbility ¹⁹ עקרונות
				✓	תמונה מאוזנת
			✓		מהותיות
			✓		סדירות
	*	✓	*	*	שלמות/כוללניות
		✓			הטמעה
		✓			שיפור מתמשך
	✓				נגישות
✓					בקרת איכות
✓					איכות המידע: השוואתיות, מהימנות, רלוונטיות ומובנות

✓ - התאמה מלאה

* - התאמה חלקית

¹⁸ מצויים בתת פרקים 8.4.1 - 8.4.6.

¹⁹ מצויים בתת פרק 3.5.

8.5 הצהרת ספק הבטחת האיכות²⁰

הצהרה זו הינה המקבילה בתחום הדיווח החברתי לדוח רואה חשבון המבקר המצורף לדוח הכספי. ההצהרה מצורפת לדוחות החברתיים ומטרתה לספק מבט על אמינות הדוח החברתי ועל התהליכים, המערכות, ויכולות החברה אשר מספקים את המידע ואת היסודות לביצועי החברה.

הצהרת הבטחת איכות אשר עקבית עם תקן הבטחת האיכות תכלול את האלמנטים הבאים:

1. הצהרה על השימוש בתקן הבטחת האיכות - הצהרה כי ספק הבטחת האיכות עשה שימוש בתקן וכל עקרונותיו של התקן יושמו.
2. תיאור בסיסי - חלק זה יתאר בקצרה את עבודת הביקורת שבוצעה ואת רמת הבטחת האיכות המסופקת.
3. הבטחת איכות - מסקנות אודות איכות הדוח החברתי ואודות התהליכים, המערכות, ויכולות החברה, אשר יתארו האם ועד כמה:
 - א. בארגון קיים הליך אפקטיבי שמטרתו לאבחן ולהבין את הפעולות, הביצועים, וההשפעות שלו, כמו גם את השקפותיהם של מחזיקי העניין על פעולות, ביצועים והשפעות אלו - עקרון השלמות.
 - ב. הדוח החברתי מספק תמונה שלמה, מדויקת ומאוזנת של הפעילויות, הביצועים, וההשפעות של הארגון בתקופה הנבדקת. יש לפרט אודות חולשות משמעותיות של הדוח החברתי - עקרון המהותיות.

²⁰ התייחסות נוספת בנושא מצויה בתת פרק 4.3.4 במסגרת נושא ה - GRI.

ג. האם קיימת בארגון מערכת אפקטיבית אשר קולטת ומנהלת את תגובותיהם והשקפותיהם של מחזיקי העניין. יש לפרט אודות חולשות משמעותיות בתהליכים, במערכות וביכולות החברה לנהל מערכת כאמור - עקרון המענה על הצרכים.

ד. מחזיקי העניין של הארגון יכולים לעשות שימוש בדוח - עקרון הנגישות.

ה. קיימות ראיות הולמות אשר תומכות ברמת הבטחת האיכות המסופקת ובמידע המדווח - עקרון הראיות.

4. פרשנות - יכולה לכלול את הנושאים הבאים :

א. מתן דגש להתקדמות שחלה מאז מועד פרסום הדוח הקודם.

ב. הצעות לשיפור בתקופות הבאות.

5. אי-תלות - מידע אודות אי תלותו של ספק הבטחת האיכות בארגון המדווח ובמחזיקי העניין שלו.

8.6 תקני ספק הבטחת האיכות²¹

8.6.1 אמינות הבטחת האיכות

אמינות הבטחת האיכות נשענת על כישוריו ואי תלותו של ספק הבטחת האיכות בנוסף לשימוש נאות שלו בתקן הבטחת האיכות.

8.6.2 הצהרת אי התלות

על ספק הבטחת האיכות להיות בלתי תלוי בגוף המדווח, כך שאחריותו כלפי מחזיקי העניין לא תיפגע. יש להקפיד על פרסומה ברבים של אי-התלות ועל היותה בת הוכחה. אי התלות כרוכה באופי יחסיו עם הגוף המדווח ועם מחזיקי העניין שלו, ובמתן פרסום בציבור ליחסים מעין אלה.

ספק הבטחת האיכות נדרש לכלול ב"הצהרת ספק הבטחת האיכות" או בפרסומים ציבוריים אחרים מידע אודות:

1. מדיניותו ביחס לניגודי עניין מכל סוג שהוא, כולל מידע על קודים מקצועיים אשר מיושמים על ידו, על בסיס וולונטרי או חוקי.
2. יחסיו האחרונים, הנמשכים או הפוטנציאלים עם הגוף המדווח ו/או מחזיקי העניין שלו אשר אופיים הבסיסי הוא "שכר עבור שירותים", סידורים מנהלתיים או בעלות.

²¹ הרחבה נוספת בנושא מצויה במסגרת תת פרק 4.3.4 במסגרת נושא ה - GRI.

8.6.3 כישורי המשתתפים בתהליך הבטחת האיכות

על ספקי הבטחת האיכות והארגונים המדווחים לוודא כי כל המשתתפים בתהליך הבטחת האיכות, כשירים לבצע את הבטחת האיכות באופן גלוי וניתן להוכחה.

על הארגון המדווח לדרוש מספק הבטחת האיכות לאפשר העברת מידע זמין למחזיקי העניין אודות כשירותם של המשתתפים בתהליך הבטחת האיכות. על יכולתם המקצועית של כל המשתתפים בתהליך הבטחת האיכות לכלול:

1. כישורים מקצועיים - כדוגמת, כישורי ניהול מידע כמותי, הכשרה בנושא הבטחת איכות וידע בנושאים ספציפיים של ביצועים והשפעות כמו איכות סביבה או זכויות אדם.
2. נסיון - נסיון ספציפי בנושא הבטחת איכות חברתית, אתית, סביבתית וכספית.
3. תחומי התמחות - כיסוי מימדי מפתח של המידע המדווח.

8.6.4 כישורי הארגון המספק הבטחת איכות

על הארגון, דרכו מסופקת הבטחת האיכות, להוכיח כישורים מוסדיים הולמים. כישורים אלה יכללו:

1. פיקוח הולם - פיקוח הולם נדרש על מנת להבטיח כי הארגון מעמיד את הבטחת האיכות בסטנדרטים הגבוהים ביותר האפשריים וכי אינו מתפשר עקב אינטרסים מסחריים או כישורים בלתי הולמים. פיקוח על עבודת בקרת האיכות, מתבצע באמצעות מנגנונים או תהליכים מתאימים, כדוגמת ועדת בקרת איכות הכוללת אנשים שאינם מבצעים ואינם נהנים ישירות מעבודת הבטחת האיכות האמורה.

2. הבנה הולמת של ההיבטים המשפטיים - נדרשת הבנה הולמת של ההיבטים הכרוכים בתהליך, וקימו של כיסוי ביטוחי הולם בנושא אחריות מקצועית.
3. תשתית - על מנת להבטיח שימור ארוך טווח של החומר והמידע הקשורים להבטחת האיכות.

8.7 דוגמאות לדוחות ספק הבטחת האיכות / רואה החשבון המבקר / המבקר החברתי

להלן, מספר דוגמאות לדוחות ספק הבטחת איכות, אשר כלולים בדוחות החברתיים המובילים כיום בעולם. יש לציין כי עקב חדישותו של תקן הבטחת האיכות של ה-AA1000S, דוחות אלו אינם ערוכים על פיו ואינם תואמים את דרישותיו, אלא מהווים דוגמאות מהפרקטיקה, בלבד.

דוח רואה החשבון המבקר החברתי מתוך הדוח החברתי של Shell (2002) :

<p>Verifiers' report To: Royal Dutch Petroleum Company and The "Shell" Transport and Trading Company, p.l.c.</p> <p>Introduction We have been asked to verify selected data, graphs and statements of the Royal Dutch/Shell Group of Companies reported in this year's Shell Report. We have marked these statements with the symbols below. This Report is the responsibility of management. Our responsibility is to express an opinion on the data, graphs and statements indicated, based on work referred to above in "Message from the verifiers".</p> <p>In our opinion:</p> <ul style="list-style-type: none">☹️ The data, statements and graphs, together with the case study and explanatory information on pages 29 and 48, properly reflect the performance of the reporting entities for each parameter marked with this symbol👍 The statements and data related to systems and processes marked with this symbol are supported by underlying evidence👍 The data are properly aggregated at Group level for each parameter marked with this symbol.	<p>Basis of opinion There are no generally accepted international environmental or social reporting and verification standards. We based our approach on emerging best practice and principles within international standards for assurance engagements. Therefore, we planned and carried out our work to obtain reasonable, rather than absolute, assurance on the reliability of the data and statements marked with the symbols ☹️ and 👍, and on the integrity and accuracy of the Group level aggregation process for data marked with ☹️. We believe our work provides a reasonable basis for our opinion.</p> <p>Verification work performed In forming our opinion, we carried out the work summarised above in "Message from the verifiers". We also examined the whole Report to confirm consistency of the information reported with our findings.</p> <p>Considerations and limitations It is important to read the data and statements in the context of the summary of reporting policies and limitations on page 48, the notes to the graphs and the case study on page 29. Environmental and social data are subject to many more inherent limitations than financial data given both their nature and the methods used for determining, calculating or estimating such data.</p>	<p>We did not carry out any work on data reported in respect of future projections and targets. Where we have not verified previous years' data it is clearly shown.</p> <p>We have not carried out any verification work in the operating units to verify the accuracy and completeness of data aggregated at Group level, for the data marked with the symbol ☹️.</p> <p>It is also important to note that to ensure a thorough understanding of the financial results and financial position of the Group the reader should consult the Royal Dutch/Shell Group of Companies Financial Statements for the year ended 31 December 2001.</p> <p>15 March 2002</p> <p>KPMG Accountants NV The Hague</p> <p>PricewaterhouseCoopers London</p> <p> </p>
---	--	---

מתוך הדוח חברתי של Novo Nordisk (2000) :

דוח רואה חשבון המבקר החברתי :

INDEPENDENT REVIEW STATEMENTS

As last year, we have adopted a dual approach to quality assurance. At one level, we have commissioned a formal external verification that focuses on the accuracy of the quantitative data. This was undertaken by Deloitte & Touche. On another level, we have commissioned a broader overview that seeks to provide stakeholders with some assurance of the relevance and completeness of the report and its underlying processes. This was undertaken by Simon Zadek with the assistance of a panel of experts. The scope of these independent review statements also cover the additional information accessible in the Internet version of the report which also includes the full wording of the statements.

Statement from Deloitte & Touche for the printed report

We have performed certain agreed-upon procedures on the Novo Group Environmental and Social Report 2000 and the related supplementary information on the Novo Group website (all referred to as the "Report"). The Report is the responsibility of and has been approved by the management of the companies in the Novo Group. The scope of the Report and the aspects reported on have been decided by the management of the companies in the Novo Group and are described on page 4 (and in detail on the web). The Report has been prepared on the basis described on page 4.

The scope of our work and the procedures that we performed, which were agreed with the management of the companies in the Novo Group, were as stated below. Our work has been performed according to Professional Standards applied to State Authorised Public Accountants in Denmark. We visited the headquarters of the companies in the Novo Group and the sites in Kalundborg and Bagsvaerd. Our procedures included interviews with corporate environmental and social management and those employees at the two sites responsible for compiling the data for the Report, as well as analytical procedures and testing samples of supporting documentation.

- We ascertained whether the data collection procedures, as described on page 4, were used at corporate level by the companies in the Novo Group to collect figures from reporting units.
- We studied the Report and compared the figures reported for 2000 and previous years with the aggregated figures that were accumulated as a result of the procedures noted above. We have assessed whether the figures reported for 2000 and previous years are appropriately reflected in the Report.
- We reviewed the internal control procedures established at corporate level by the companies in the Novo Group to verify figures submitted from reporting units for inclusion in the Report. On a test basis, we compared the 2000 figures reported from a sample of four reporting units (Kalundborg, Bagsvaerd, Franklinton and Clayton) to the source documentation supporting the submitted figures.
- We compared the figures in the Report on environmentally related investments and costs to the source documentation presented to us and assessed whether these figures are appropriately presented in the Report.

The agreed-upon scope and procedures performed preclude us from providing an opinion as to whether all figures in the Report are complete and accurate.

Based upon the procedures performed it is our opinion that the Novo Group has applied detailed data collection procedures for the purpose of collecting figures from the reporting units for inclusion in the Report; and that the figures reported for 2000 and previous years, according to these data collection procedures, are appropriately reflected in the Report. Further, we find that the companies in the Novo Group have made reasonable endeavours at corporate level to verify the figures collected from reporting units for the Report; and for the four reporting units identified above, submitted figures are consistent with the source documentation presented to us. In addition, the figures on environmentally related investments and costs are consistent with the source documentation presented to us and appropriately presented.

Copenhagen, 12 March 2001

DELOITTE & TOUCHE

Statsautoriseret Revisionsaktieselskab



Preben A. Sørensen

State Authorised Public Accountant (Denmark)

Global Environmental Services

מתוך הדוח חברתי של Novo Nordisk (2000) (המשך) :

דוח המבקר החברתי :

Statement from Simon Zadek

This Statement summarises the Novo Group's progress in environmental, social and economic performance. The Review has used the Novo Group's new Charter, established in November 2000, as its core yardstick. Account has been taken of key external benchmarks, including the GRI Guidelines, the ICC Charter on Sustainable Development, and AA1000.

Substantive performance: The key development has been the Group's new governance model. This has integrated classical good practice with innovations that seek to embed sustainable development into the Group's governance. On the environment, progress has been made by both companies against the ICC Charter, and Novozymes has achieved global ISO 14001 certification. On the social, including bioethics, the Group is now in a position to exclude antibiotic markers, although a timetable has yet to be established. Further progress has been made in reducing the use of animals in testing. The Group's GMM strategy has progressed, the implications of which need clarification to key stakeholders. Progress on equal opportunities and the issue of labour standards in supply chains should now enable policies to be established and implemented. Work on Novo Nordisk's approach to the issue of access to health care should enable the company now to become more active in its contribution to public policy and business practice.

The Novo Group's accounting and reporting has advanced significantly. The Group's last report came at the top end of a recent 'sustainability reporting' benchmarking study. This success was underpinned by a focus on strategy and governance, which has been further deepened this year. Progress has also been made in reporting economic performance. The report complies with the main GRI reporting recommendations. Its underlying accountability process has been consistent with AA1000 principles.

Overall, this report reflects the Novo Group's continued leadership in environmental and social reporting, and aspects of substantive performance, compared to leading corporate reporters, and specifically other health care and particularly enzymes companies. To sustain this leadership, the Novo Group should in the future consider reporting in the following areas:

- Performance of all joint ventures, licensees, and new investments.
- Performance of the Group's holding company, including its new business investment portfolio.
- Developments in areas of GMMs, human rights, equal opportunities, bribery and corruption, access to health care, and procurement.
- Research and development activities, including in new investments.
- Effectiveness of key organisational tools, particularly facilitation, and personal review, targets and incentives.
- Performance at country rather than only site level.



Dr. Simon Zadek

London, 21 February 2001

דוח חברתי של The Co-Operative Bank (2002):

דוח המבקר החברתי:

auditor's statement: *ethics etc...*



Richard Evans, 26th March 2002



Background to *ethics etc...* Richard Evans is a Certified Member, Director and Chair of the Institute of Social and Ethical AccountAbility (ISEA). Richard has contributed to the assurance section of the new 2002 GRI Guidelines for sustainability reporting and ISEA's new AccountAbility Assurance Framework. *ethics etc...* has a Business Direct account, but no other business or personal relationship with the bank or its directors and managers.

Responsibilities of the directors and the auditor The directors of The Co-operative Bank plc are responsible for the information in the Partnership Report. The auditor's primary duty is to consider the interests of the bank's Partners. This assurance statement, which the directors have agreed to publish in full, gives the opinion of whether The Partnership Report is a trustworthy, complete and balanced account of the bank's performance.

Scope and basis of the auditor's opinion I have assessed the completeness and balance of the whole Partnership Report and investigated and tested the accuracy of statements, data and the reporting of Partners' opinions. I have assessed the completeness and reliability of the report by reviewing the management practices, data systems, and Partner dialogue processes which support the bank's ethical and ecological values and practices. I have reviewed the bank's campaigns on *Climate Change and Combating Financial Exclusion*. I have also reviewed the bank's performance and reporting against the three core principles of the SIGMA (Sustainability Integrated Guidelines for Management) Framework, which are accountability, capital enhancement and environmental sustainability. The bank has disclosed original data I considered relevant and allowed me unlimited access to management files, reports by internal and independent specialists, and to staff and Partner representatives. I am confident that no material information has been deliberately withheld. In assessing the Partnership Report I have used The Institute of Social and Ethical AccountAbility's AA1000

Framework Standard for social and ethical accounting, auditing and reporting and the new *AccountAbility Assurance Framework*.

Auditor's opinion On the basis of my audit of The Partnership Report and my review of the bank's management information and control systems, I believe this report fairly represents the bank's economic, social and ecological impact on its Partners and its continuing implementation of its ethical values and policy. The bank has reported on work during the year to improve performance and is to be commended for its systematic efforts to address these issues (see 'Further comments' below). In addition, the bank has all the elements of the SIGMA management framework in place for accountability and environmental sustainability, but not for capital enhancement. However, should it choose to introduce 'capital enhancement' measures the bank's ethical and ecological value analysis already provides a useful focus for this.

—————

Further comments Additional analysis is described at www.co-operativebank.co.uk/partnership2001/pr/auditplus.html. This describes the degree to which the bank has been responsive to stakeholder concerns, comments on the development of its social accounting and reporting systems and outlines aspects of reporting and response that require further attention.

פרק 6 בדבר תוכנם של מספר מהדורות החברתיים המובילים בעולם, כולל גם תיאור מפורט של דוחות ספקי הבטחת איכות הכלולים בדוחות אלו, וביניהם תיאור של הדוחות אשר נכללו בפרק זה. ☞

8.8 סיכום ומבט לעתיד

במסגרת פרק זה סקרנו את מודול הבטחת האיכות (AA1000S Assurance Standard). מודול זה קובע את עקרונות עבודת הבטחת האיכות אך אינו מספק את תקני ונהלי הביצוע הספציפיים.

תקנים ונהלים אלו יפורסמו על ידי ארגון ה- AccountAbility ככל שתלך ותתבסס פרקטיקה בנושא.

יודגש כי מבקר חברתי בבואו לבקר דוח על אחריות חברתית סביבתית ייטיב אם ישתמש, בין היתר, בתקני ונהלי ביקורת מקובלים לביקורת דוחות כספיים שנתיים כפי שרואי חשבון פועלים לאורם, וזאת בשינויים המחוייבים, עד אשר יפורסמו הוראות והנחיות לביקורת דוחות חברתיים-סביבתיים.²²

²² להרחבה על תקני ונהלי ביקורת מקובלים שלאורם נדרשים לפעול רואי חשבון בבואם לבקר דוחות כספיים שנתיים, ניתן למצוא ב"אנציקלופדיה לביקורת חשבונות - 3 כרכים - של רו"ח ניר זיכלינסקי ורו"ח רגינה אונגר, 1998/9."

