

Verklaring van niet-financiële informatie

1. D'Ieteren Group

De grootste impact van D'Ieteren Group als moedermaatschappij heeft betrekking op zijn investeringskeuzes en zijn ondersteuning van zijn verschillende activiteiten.

De groep investeert in ondernemingen die het potentieel hebben om leiders te worden op hun markten. De groep heeft momenteel vier activiteiten: D'Ieteren Automotive (100% eigendom), Belron (54,85% van de stemrechten), Moleskine (100% eigendom) en D'Ieteren Immo (100% eigendom).

Zoals blijkt uit zijn waarden van respect en zorg, heeft duurzaamheid altijd deel uitgemaakt van de manier waarop D'Ieteren Group waardecreatie benadert. Op dezelfde manier leggen de activiteiten van de Groep al jarenlang MVO-strategieën ten uitvoer. In 2019 en 2020 werd echter een nieuwe impuls gegeven aan de aanpak van de Groep op het vlak van milieu, maatschappij en governance (ESG).

In 2019 formaliseerde de groep zijn missie om een familie van ondernemingen uit te bouwen die sectoren heruitvinden op zoek naar uitmuntendheid en betekenisvolle impact. Op die manier bevestigde de groep opnieuw de positieve impact die hij wil hebben door te investeren in doelgerichte ondernemingen en door hun ontwikkeling te ondersteunen.

Naast zijn missieverklaring benadrukt de Groep ook zijn verlangen om waarde te creëren voor mensen, klanten, de maatschappij en aandeelhouders. Deze precisie onderbouwt de drie niet-financiële aspecten die voor elke bestaande en toekomstige onderneming worden gemeten: Werknemerstevredenheid, Klantentevredenheid en – als eerste KPI om de waarde voor de maatschappij te meten – Koolstofemissies (scope 1 en 2).

NIET-FINANCIËLE VERSLAGGEVING 2020 VAN DE GROEP D'IETEREN: STRUCTUUR EN METHODOLOGIE

Het niet-financiële verslag van D'Ieteren Group omvat vijf verschillende verklaringen. De eerste verklaring heeft betrekking op de D'Ieteren Group, zijn verantwoordelijke aanpak als investeringsonderneming en de manier waarop ESG-aspecten worden geïntegreerd in het bedrijfsmodel.

Dit hoofdstuk wordt, zoals de voorgaande jaren, gevolgd door een specifiek hoofdstuk voor de verklaring van elke onderneming van de Groep. Dit jaar is de structuur van elke verklaring echter aangepast aan het nieuwe strategische kader van de ondernemingen op het vlak van duurzaamheid. Deze strategische kaders zijn allemaal gebaseerd op de resultaten van de materialiteitsbeoordeling die de activiteiten in 2019-2020 hebben uitgevoerd. De activiteiten hebben voor elke strategische pijler hun ambities bekendgemaakt en de manier waarop zij deze willen bereiken. De specificiteit van sommige strategische domeinen en de beslissing om sommige meetprocessen in vraag te stellen, hebben de activiteiten er evenwel toe gebracht om in bepaalde gevallen verdere analyses uit te voeren alvorens ambities en kwantitatieve doelstellingen voorop te stellen.

Wat het kader van de niet-financiële verslaggeving betreft, heeft D'Ieteren Group zich afgestemd op de GRI-standaarden (Global Reporting Initiative) – Kernoptie. De GRI-standaarden werden de voorbije 20 jaar ontwikkeld en vertegenwoordigen wereldwijde 'best practice' voor de verslaggeving inzake economische, ecologische en sociale aangelegenheden. De GRI Content Index is beschikbaar op pag. 208.

Dit jaar heeft de Groep D'Ieteren zijn niet-financiële verslaggeving ook aangevuld met een afzonderlijke tabel van kwantitatieve ESG data (zie ESG-verklaring op pag. 201). In tegenstelling tot de in de verklaringen gepubliceerde data (die door de ondernemingen als kernindicatoren worden gebruikt om hun vooruitgang ten opzichte van een specifieke doelstelling te beoordelen, ongeacht of het om bruto of relatieve KPI's gaat), bestaan deze data uit algemene ESG-gegevens die tot doel hebben onze stakeholders bijkomend te informeren.

Deze data - die voor alle ondernemingen dezelfde zijn - bestrijken drie verschillende ESG-domeinen:

- **Milieuaspecten:** broeikasgasuitstoot, energieverbruik en afval
- **Sociale aspecten:** gemeenschapsengagement, personeelsverloop, veiligheids- en gezondheidsgegevens, aantal werknemers per contracttype, regio, gender
- **Governance:** diversiteit binnen het management, anticorruptie en ethiek

In 2020 werd een eerste limited assurance opdracht uitgevoerd voor een aantal KPI's van drie activiteiten (zie het limited assurance rapport van PwC op pag. 206). KPI's die een beperkte garantie verkregen, worden aangeduid met een vinkje ✓ in de verklaring van de activiteiten en in de niet-financiële verklaring. Dit proces was een eerste stap in de richting van de ruimere ambitie van de Ieteren Group om tegen 2025 garanties te verkrijgen voor – minstens – alle bedrijfsspecifieke KPI's en alle niet-financiële KPI's van de groep (klantentevredenheid, personeelsengagement en CO₂-uitstoot scope 1 en 2). In 2021 zal de reikwijdte van de garantie dan ook uitgebreid worden tot een grotere reeks van KPI's en tot D'Ieteren Immo, die niet betrokken was bij deze eerste ronde van de externe garantie.

DE BENADERING VAN DE GROEP D'IETEREN OP HET VLAK VAN VERANTWOORD INVESTEREN

De benadering van de Groep D'Ieteren op het vlak van verantwoord investeren bestrijkt de hele investeringscyclus, vanaf de screening van de investeringsopportuniteiten en de formulering van de investeringsstellingen tot de fase van de due diligence, het afronden van de deal en het eigenaarschap. Rekening houdend met de specifieke kenmerken van de investeringsstrategie van de Groep D'Ieteren (waardecreatie op lange termijn zonder uitstaphorizon), bestaat de algemene aanpak van de Groep voornamelijk uit twee fasen:

- Origination en pre-eigendomsfase
- Actief eigenaarschap

Signatory of:



Origination en pre-eigendomsfase

Het investeringsteam van de Groep, dat zeven investeringsspecialisten telt, wordt ondersteund door interne teams van deskundigen, onder meer op het gebied van duurzaamheid en ESG. De investerings- en duurzaamheidsteams werken hand in hand om ervoor te zorgen dat in alle relevante fasen van de investeringscyclus op de meest geschikte manier rekening wordt gehouden met duurzaamheid.

De Groep ondertekende in oktober 2020 de Beginselen voor verantwoord investeren van de VN en zal in april 2021 voor het eerst, op vrijwillige basis, verslag uitbrengen. Als eerste resultaat van dit engagement en deze verslaggeving bereidt de Groep een Beleid inzake Verantwoord Beleggen voor dat in het tweede semester van 2021 zal worden gepubliceerd op de website van de Groep.

Actief eigenaarschap

Zoals vermeld in de inleiding, gaf de Groep D'Ieteren in 2019-2020 een nieuwe impuls aan zijn ESG-benadering, te beginnen met zijn invulling van actief eigenaarschap. De groep besliste meer bepaald om zijn ondernemingen te helpen om hun duurzaamheidsbenadering te herbekijken door de aspecten waarop hun benadering was toegespitst, in vraag te stellen. Met het oog hierop werd een materialiteitsevaluatie gefaciliteerd. Deze nieuwe, grondige en gepersonaliseerde analyses waren onder andere gebaseerd op marktstudies en op de standaarden van de Sustainability Accounting Standards Boards (SASB). De SASB heeft een reeks van 77 normen gedefinieerd die een waaier van materiële duurzaamheidsthema's voor specifieke sectoren identificeren. Deze bureauonderzoeken werden gevolgd door een dialoog met de belangrijkste stakeholder-groepen van de activiteiten, waardoor de activiteiten een lijst konden opstellen van aspecten die specifiek zijn voor hun eigen onderneming en ecosysteem. De materiële evaluatie werd aangevuld met een 'maturiteitsevaluatie'. Deze laatste bestond uit gesprekken met het management van de activiteiten om te beoordelen in hoeverre de materiële aspecten al goed geïntegreerd waren in hun huidige benadering.

In 2020 hebben de activiteiten, voortbouwend op de resultaten van de materialiteits- en maturiteitsevaluaties, hun duurzaamheidsstrategie ontwikkeld of herzien. Zij hebben met name een beperkt aantal strategische pijlers gedefinieerd waarvoor zij ambities en kwantitatieve doelstellingen zijn beginnen te definiëren of hebben gedefinieerd. Waar nodig hebben zij ook nieuwe meetprocessen ontwikkeld om de vooruitgang van de realisatie van deze doelstellingen te volgen.

Naast de ondernemingsspecifieke duurzaamheidsstrategie bleef de Groep zijn ondernemingen steunen om toppresteerders te worden of te blijven met betrekking tot zijn drie niet-financiële aspecten (klantentevredenheid, personeelsengagement, koolstofemissies). De Groep ondersteunde de ondernemingen dan ook bij de tenuitvoerlegging van een sterk meetproces in elk van deze domeinen.

ONZE ESG-BENADERING ALS GROEP

Milieu

De voornaamste milieu-impact van de Groep D'leteren vloeit voort uit de strategie die de Groep nastreeft met zijn activiteiten. De Groep D'leteren waakt erover dat elke activiteit haar ecologische voetafdruk in acht neemt door een verantwoord gebruik van natuurlijke hulpbronnen, de productie en het verbruik van hernieuwbare energie en een duurzaam afvalbeheer, naargelang van de materialiteit van deze aspecten.

Gezien de dringende nood aan oplossingen om de opwarming van het klimaat te beperken, heeft de Groep D'leteren ervoor gezorgd dat al zijn activiteiten in 2021 een programma voor de vermindering van de koolstofemissies lanceren dat wetenschappelijk gefundeerde doelstellingen nastreeft (d.w.z. een doelstelling die erop gericht is de temperatuurstijging te beperken tot 1,5° boven het pre-industriële niveau). De reductieprogramma's zullen gebaseerd zijn op de koolstofemissieverslaggeving die alle activiteiten de afgelopen jaren hebben verzorgd.

Sociaal

D'leteren Group beschouwt het als een essentiële taak om al zijn medewerkers een veilige werkomgeving aan te bieden die voldoening schenkt en hen in staat stelt hun potentieel ten volle te benutten. In die optiek moedigt de Groep zijn activiteiten aan om tools en mechanismen te ontwikkelen ter ondersteuning van het welzijn en de ontwikkeling van hun medewerkers en volgt hij de tevredenheidsgraad van het personeel op als een KPI van de Groep.

De Groep ondersteunt zijn activiteiten ook bij de ontwikkeling van een sterke benadering voor het beheer van de meest materiële sociale aangelegenheden, of die nu verband houden met gezondheid en veiligheid, diversiteit en inclusie, of talentontwikkeling. Deze aspecten worden nader toegelicht in de verklaring van elke activiteit.

Ethiek en Corporate Governance

D'leteren Group leeft de 2020 Belgian Code of Corporate Governance na. Deze code is gestructureerd rondom tien principes die worden beschouwd als essentiële peilers van goed bestuur (bestuursstructuur, samenstelling raad van bestuur en comités, remuneratie, etc.). Als D'leteren Group afwijkt van een principe van de code, dan geeft de groep een uitleg in haar Verklaring Inzake Deugdelijk Bestuur (beschikbaar op pagina 105).

D'leteren Group hecht er ook veel belang aan om met zijn activiteiten een diepgewortelde zin voor ethiek en integriteit te delen. Hij waakt erover dat het recht van de werknemers op fatsoenlijke werkomstandigheden wordt gerespecteerd (minimumlonen, arbeidstijd, gezondheid en veiligheid en recht op collectieve onderhandelingen) en dat de mensenrechten worden gerespecteerd in de hele waardeketen. De groep verzekert ook dat de ondernemingen een beleid voeren tegen corruptie en dat geen enkele vorm van discriminatie wordt getolereerd binnen hun activiteiten.

Voor meer informatie over de benadering of het beleid van de ondernemingen met betrekking tot diversiteit en inclusie, de bestrijding van corruptie en de naleving van de mensenrechten verwijzen we naar hun eigen verklaring.

FILANTROPIE

D'leteren Group wil bijdragen aan betekenisvolle belangloze projecten. Naast de deelname aan fondsenwervingsinitiatieven van zijn ondernemingen (zoals de jaarlijkse Spirit of Belron Challenge of de D'leteren Automotive Give and Gain Challenge), lanceerde de D'leteren Group in 2019 een nieuwe filantropische benadering. Deze heeft tot doel de filantropische initiatieven op het niveau van de groep te stroomlijnen, door de energie van zijn medewerkers te bundelen rond een gemeenschappelijk doel.

In 2020 werd een hele reeks projecten gesteund om mensen in nood te helpen. Daarnaast werd een uitzonderlijk budget, gebaseerd op persoonlijke schenkingen van leden van de groep, gewijd aan hulp voor ondernemers en kunstenaars van wie de activiteiten waren getroffen door de eerste lockdown.

Een solidariteitsprogramma om medewerkers te helpen in de Covid-19 crisis

In april 2020 besloot de Raad van Bestuur van D'Ieteren SA om een solidariteitsprogramma op te zetten om medewerkers van de Groep D'Ieteren te helpen die in moeilijkheden waren beland ten gevolge van de Covid-19 crisis. Met dat doel voor ogen heeft de Raad van Bestuur besloten haar voorstel van winstverdeling aan te passen en aan de Algemene Vergadering een stabiel brutodividend per aandeel voor te stellen vergeleken met het voorgaande jaar en de initieel geplande verhoging van het dividend aan het solidariteitsprogramma toe te kennen. Het programma stond ook open voor persoonlijke bijdragen van leden van de Raad van Bestuur, managers en medewerkers van de Groep, zodat het totale bedrag neerkwam op ongeveer EUR 8,8m

DIALOOG MET STAKEHOLDERS

Wij streven ernaar waarde te creëren voor al onze stakeholders en wij willen daarom graag hun verwachtingen en behoeften leren kennen. Een eerlijke en open dialoog met hen voeren is van het grootste belang in ons streven naar uitmuntendheid.

Als meerderheidsaandeelhouders van grote ondernemingen zijn wij ons ervan bewust dat onze belangrijkste impact het gevolg is van onze actief eigenaarschap. Daarom hebben wij beslist om in de eerste plaats onze activiteiten te ondersteunen om de dialoog met hun eigen stakeholders formeel aan te pakken. In 2019-2020 nam deze dialoog de vorm aan van een materialiteits- en maturiteitsevaluatie voor elk van onze activiteiten. De resultaten van deze dialogen lagen aan de basis van de belangrijkste pijlers van hun duurzaamheidsstrategie.

Wat de stakeholders van de groep betreft, maken onze aandeelhouders en investeerders betrekken en hun vragen beantwoorden deel uit van onze dagelijkse activiteiten (investor calls, roadshows, algemene vergaderingen, ...). De manier waarop we deze dialoog benaderen, werd in 2020 echter aangepast. We zijn meer specifieke gesprekken over ESG-thema's gaan voeren met beleggers en analisten, maar ook met overheidsinstanties en vertegenwoordigers van de burgermaatschappij (onder meer door een vragenlijst te verzenden, de gesprekken te standaardiseren en de antwoorden te analyseren). Deze nieuwe alomvattende benadering van de dialoog heeft tot doel onze niet-financiële focusdomeinen in vraag te stellen en te garanderen dat de verwachtingen van onze stakeholders niet als vanzelfsprekend worden beschouwd. In dat opzicht worden alle nieuwe of opkomende bekommernissen geëscaleerd naar het uitvoerend team.

De resultaten van deze dialoog stelden de Groep in staat de volgende Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN op te lijsten als de wereldwijde uitdagingen waarop de Groep volgens zijn stakeholders een belangrijke impact kan hebben.



FATSOENLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI

Groei op lange termijn bevorderen en een eerlijke werkomgeving bieden



INNOVATIE IN DE INDUSTRIE EN INFRASTRUCTUUR

Innovatie binnen onze ondernemingen aanmoedigen en ondersteunen in het belang van hun stakeholders



VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE

Onze ondernemingen helpen bij de productie van verantwoorde producten en diensten



KLIMAATACTIE

Onze ondernemingen helpen om hun ecologische voetafdruk te controleren en te verkleinen



VREDE, RECHTVAARDIGHEID EN EEN STERKE INSTELLING

Verantwoordelijk bestuur toepassen en transparante en betrouwbare informatie verstrekken aan onze stakeholders

2. D'leteren Automotive

Voor meer leescomfort zal de commerciële naam van D'leteren Automotive, 'D'leteren', gebruikt worden in deze verklaring.

BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

D'leteren verdeelt en commercialiseert in België voertuigen van Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Cupra, Bentley, Lamborghini, Bugatti en Porsche, en verleent naverkoopdiensten voor deze voertuigen. De onderneming is actief via een netwerk van onafhankelijke concessies in heel België, alsook via een dertigtal concessies in eigen beheer, voornamelijk langs de as Brussel-Mechelen-Antwerpen. D'leteren heeft een marktaandeel van meer dan 23% op de markt van nieuwe wagens, en een vloot van 1,2 miljoen voertuigen in omloop. De onderneming is ook actief op de markt van de tweedehandse voertuigen via, onder andere, MyWay en Audi Approved Plus erkende centra en distributeurs. Bovendien biedt D'leteren via een gezamenlijke dochteronderneming tussen D'leteren en Volkswagen Financial Services leasingdiensten op lange termijn en een volledige waaier van financieringsdiensten aan. D'leteren investeert ook in mobiliteitsdiensten via zijn dochteronderneming Lab Box, en biedt nu een waaier van oplossingen aan, gaande van deelwagens tot de terbeschikkingstelling van autonome voertuigen, met inbegrip van de commercialisering van elektrische laadstations, mobiliteitsadvies en de ontwikkeling van een multimodale toepassing. D'leteren heeft ook de franchise Wondercar opgericht, die een innovatief concept voor voertuigherstelling aanbiedt waarbij smart repair en klassieke carrosseriewerken worden gecombineerd. Op deze manier verkleint de ecologische voetafdruk van deze activiteit en daalt de gemiddelde kostprijs van voertuigherstellingen en -immobilisaties.

DUURZAAMHEIDSBENADERING

D'leteren hecht veel belang aan de sociale, ecologische- en governance-impact van zijn activiteiten. Bovendien legt D'leteren de nadruk op het langetermijnkarakter van de relatie met zijn klanten, die D'leteren als essentieel beschouwt. Daartoe werd een strategie voor de ontwikkeling van een duurzamere onderneming geïmplementeerd op basis van 4 strategische pijlers.

- Bouwen aan een vlotte en duurzame mobiliteit voor iedereen
- Het leven van onze klanten verbeteren
- De milieu-impact van onze activiteiten beheren
- Een doorslaggevende rol spelen in het welzijn van onze werknemers

In 2021 zal D'leteren zijn ambitieuze ESG-roadmap verder ontwikkelen, met inbegrip van de definitie van precieze doelstellingen voor elke strategische pijler.

MATERIALITEIT

D'Ieteren voerde in 2020 een materialiteitsanalyse uit met de hulp van een externe partner. Er werd een dialoog met de stakeholders opgezet, voorafgegaan door een online enquête. Dankzij deze analyse konden de meest kritieke niet-financiële (zogenaamde 'materiële') aspecten van de activiteit geïdentificeerd en geprioriteerd worden. Deze aspecten dienden als basis voor de ontwikkeling van de 4 strategische pijlers die in de onderstaande tabel zijn opgenomen en die vanaf dit jaar de ruggengraat zullen vormen van de niet-financiële verslaggeving van D'Ieteren.

STRATEGISCHE AMBITIES	MATERIËLE THEMA'S	GRI
Bouwen aan een vlotte en duurzame mobiliteit voor iedereen	Alternatieve en flexibele mobiliteitsoplossingen	Nvt
	Duurzame mobiliteit via leiderschap	
Het leven van onze klanten verbeteren	Klantenservice	Nvt
	Eerlijke en transparante klanteninformatie	
De milieu-impact van onze activiteiten beheren	Uitstoot van bedrijfsactiviteiten en verkochte & geleasede vloot	305 EMISSIES (2016), 306 AFVAL (2020)
Een doorslaggevende rol spelen in het welzijn van onze werknemers	Ontwikkeling en welzijn van de werknemers	403 VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK (2018) 404 TRAINING EN OPLEIDING (2016) 405 DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN (2016)
	Engagement van de gemeenschap	413 LOKALE GEMEENSCHAPPEN (2016)

ONZE IMPACT

Hoewel mobiliteit een vector van welvaart en integratie is, gaat dit ook gepaard met uitdagingen met betrekking tot ecologische, sociale en veiligheidsaangelegenheden. D'Ieteren is zich hier terdege van bewust en aanvaardt zijn verantwoordelijkheid op dit vlak. Werken aan een vlotte en duurzame mobiliteit voor iedereen is zijn belangrijkste engagement geworden.



Door alternatieve mobiliteitsoplossingen aan te bieden en te ontwikkelen, draagt D'Ieteren bij tot SDG 13 van de VN (Klimaatactie). De onderneming draagt ook bij tot SDG 11 (Duurzame steden en gemeenschappen), door oplossingen te zoeken voor duurzame mobiliteitsdiensten.

STRATEGISCHE PIJLERS

> Bouwen aan een vlotte en duurzame mobiliteit voor iedereen



BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De grootste impact van D'Ieteren op het milieu vloeit voort uit zijn activiteit in het kader van de distributie van voertuigen met vervuilende verbrandingsmotoren. Deze impact houdt nieuwe uitdagingen in voor de continuïteit van de activiteiten van de onderneming, zoals een strengere wetgeving, nieuwe vormen van belastingen op transport en nieuwe bedrijfswagenbeleidslijnen in ondernemingen. De auto van de toekomst krijgt vorm door technologische evoluties, zoals elektrificatie, maar ook door ontwikkelingen op het vlak van connectiviteit en automatisering en de invoering van intelligente, polyvalente functies. Maatschappelijke en economische veranderingen leiden ook tot een verandering van het mobiliteitsconcept (met inbegrip van strengere beperkingen voor wagens, nieuwe belastingvormen en de overgang naar een deeleconomie).

AMBITIE

D'leteren wil tegen 2025 de mobiliteitsaanbieder van de eerste keuze zijn. In 2021 zal D'leteren gedetailleerd onderzoek voeren naar de wensen en behoeften van de maatschappij op mobiliteitsvlak. De resultaten van het onderzoek zullen worden geanalyseerd en de basis vormen voor doelgerichte acties en de definitie van precieze doeltellingen.

D'leteren zal ook zijn aanbod elektrische wagens en zijn verwante infrastructuur verder uitbreiden, met name door het maximum te halen uit het ambitieuze e-mobiliteitsoffensief van de Groep Volkswagen. EDI (Electric by D'leteren) wil van zijn kant een uitgelezen partner zijn voor de commercialisering van laadstations. Lab Box zal zijn initiatieven in verband met nieuwe mobiliteit verder ontwikkelen, met name Poppy, MyMove, Husk, Lizy, Ush, Skpir en Mbrella. Poppy streeft meer bepaald naar een toename van de dagelijkse verplaatsingen met meer dan 50% in 2021 en wil tegen 2025 zijn voertuigenvloot verder uitbreiden - met een doelstelling van 10 voertuigen per km² - om het volledige potentieel van deze vervoerswijze te kunnen benutten.

MANAGEMENTBENADERING

Om zijn ambitie waar te maken, heeft D'leteren een transformatieplan opgesteld dat enerzijds gericht is op uitmuntendheid in zijn kernactiviteiten en anderzijds op innovatie in nevenactiviteiten of nieuwe activiteiten, die allemaal verband houden met mobiliteit. Dit transformatieplan werd bovendien versneld door de impact van de gezondheidscrisis, die leidde tot een sterke daling op zijn markten en een wijziging van de mobiliteitsgewoonten van zijn klanten. Deze versnelling van zijn transformatie heeft tot doel de investeringscapaciteit van de onderneming te vrijwaren om haar missie te kunnen uitvoeren.

D'leteren werkt ook aan de ontwikkeling van een brede waaier van mobiliteitsdiensten die de burgers in staat zullen stellen zich op een vlotte en duurzame manier te verplaatsen. Daartoe steunt de onderneming op haar dochteronderneming Lab Box, die sterk betrokken is bij de ontwikkeling van innoverende en flexibele mobiliteitsdiensten, en op haar kernactiviteiten, met name door haar diensten in verband met het gebruik van elektrische wagens te ontwikkelen of door de kansen te grijpen die de digitalisering van de diensten biedt.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Aangezien het een belangrijke strategische doelstelling is om de vanzelfsprekende mobiliteitskeuze in België te zijn, heeft de onderneming tal van initiatieven genomen om dit te realiseren. Hieronder vindt u enkele belangrijke voorbeelden die het verlangen van de onderneming illustreren om op dit vlak vooruitgang te boeken.

- Eind 2020 bezat D'leteren bijna 25% van het segment van de elektrische voertuigen, met gamma's die zich blijven ontwikkelen, meer bepaald bij Volkswagen met de ID.3 en ID.4, bij ŠKODA met zijn laatste Enyaq-model, bij Audi met de Q4 en de e-Tron GT, met de CUPRA el-Born, en bij Porsche met de Taycan.

- EDI heeft het maximum gehaald uit de tendens naar de elektrificatie van voertuigen met 1805 geïnstalleerde laadstations.
- Lab Box, de start-up incubator van D'leteren gewijd aan mobiliteit, lanceerde Mob Box, een consultancydienst voor bedrijven om hen in staat te stellen gemakkelijker flexibele en multimodale mobiliteit te implementeren ten voordele van hun werknemers. Deze diensten maken een gecentraliseerd beheer op bedrijfsniveau mogelijk, terwijl de personeelsleden via een gepersonaliseerde hub hun persoonlijke mobiliteit kunnen opvolgen en beheren. Dit initiatief draagt bij tot een vlottere en milieuvriendelijkere mobiliteit voor een klantendoelgroep in België.
- De autodeelactiviteiten van Poppy kenden wat ups en downs, gelinkt aan de lockdown-periode, maar herstelden zich enigszins tot de niveaus van vóór de gezondheidscrisis. Poppy vernieuwde in 2020 zijn volledige vloot met 500 voertuigen in omloop in Brussel, Antwerpen en nu ook in het gebied rond de luchthaven van Charleroi, goed voor ongeveer 1.200 dagelijkse ritten.
- Skpir is, als mobiele applicatie, een one-stop shop om dagelijkse beroepsmatige verplaatsingen te plannen en te betalen, met een brede waaier van alternatieve mobiliteitsopties zoals de NMBS, MIVB, De Lijn, TEC, Bird, Uber, Poppy, Billy, Dott en tal van andere direct beschikbare opties. 2020 was een sleuteljaar voor Skpir. Het bedrijf haalde €7m op bij Belfius - die nu zijn referentieaandeelhouder is - om zijn leiderspositie op de Belgische markt te valideren en zich internationaal te ontwikkelen, met name in Frankrijk.
- Bike-Moby is een leasingformule voor fietsen ontwikkeld door Volkswagen D'leteren Finance. Deze formule biedt een service- en bijstandsniveau dat vergelijkbaar is met dat van bedrijfswagens.

KPI'S

In 2020 was D'leteren in België de leider op het vlak van de 100% elektrische voertuigen, met 3.670 ingeschreven voertuigen.

Fondsen die D'leteren Automotive investeerde in zijn dochteronderneming Lab Box

- 2017: +/- €2,3m
- 2018: +/- €6,5m
- 2019: +/- €9,5m
- 2020: €12,9m (incl. €1,9 voor EDI, dat vanaf 2020 onder het budget van Lab Box valt).

> Het leven van onze klanten verbeteren



BESCHRIJVING VAN HET THEMA EN AMBITIE

Het leven van zijn klanten verbeteren door te streven naar een uitstekende dienstverlening tijdens hun hele traject is één van de 4 strategische pijlers waaraan D'leteren wil werken om zijn beoogd leiderschap op de mobiliteitsmarkt te bereiken.

MANAGEMENTBENADERING

In de huidige gezondheidssituatie en rekening houdend met het veranderende klantengedrag, investeert D'leteren fors in de ontwikkeling van een meer digitale klantenbenadering. Onlineverkoop, investeringen in digitale media, virtuele showrooms ... zijn enkele van de initiatieven die in 2020 kracht werden bijgezet.

Bij het beheer van de Covid-crisis heeft D'leteren van bij het begin de nodige maatregelen getroffen om zijn klanten, werknemers en partners te beschermen tegen elk risico van besmetting. Dit was een absolute prioriteit voor het management van de onderneming. Naast de aangepaste installaties op zijn sites, implementeerde D'leteren snel digitale oplossingen om zijn klanten zo goed mogelijk te informeren en het contact tussen personen te beperken. Voor de levering van nieuwe voertuigen werden in het bijzonder handleidingen opgesteld voor een optimale bediening van de voertuigen, tot grote tevredenheid van de klanten.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

In 2021 voert de onderneming een grondige analyse uit van de verwachtingen en behoeften van haar klanten om diensten te ontwikkelen die hierop perfect zijn afgestemd.

Begin 2021 heeft D'leteren ook een nieuw systeem voor de meting van de klantentevredenheid ingevoerd om indien nodig corrigerende maatregelen te nemen of bepaalde initiatieven te versterken. De resultaten van deze enquêtes zullen de teams helpen bij de ontwikkeling van hun diensten.

KPI

In 2021 is de NPS ingevoerd. De score zal bij de volgende verslaggeving worden gepubliceerd.

> De milieu-impact van onze activiteiten beheren

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Naast de producten die D'leteren verdeelt, hebben ook zijn activiteiten en processen een milieu-impact. In dit verband streeft D'leteren naar een vermindering van de CO₂-emissies die verband houden met zijn directe en indirecte activiteiten, naar een verhoging van het aandeel van hernieuwbare energie in zijn globaal energieverbruik, en naar een vermindering van de voetafdruk die verband houdt met het afval dat door zijn activiteiten wordt gegenereerd. Deze acties zouden een positief effect moeten hebben op financieel en op reputatievlak, maar zouden ook moeten leiden tot een sterker personeelsengagement en een grotere naleving van de vereisten van de bedrijfsklanten.

AMBITIE

Om zijn bijdrage tot de bescherming van het milieu te vergroten, heeft D'leteren zich tot doel gesteld de koolstofvoetafdruk van zijn activiteiten tegen 2025 met 50% te verminderen en tegen 2040 een netto zero-emissie te bereiken. Vanaf 2021 zullen de CO₂-emissies van zijn activiteiten gecompenseerd worden door herbebossings- en milieubehoudsprogramma's. Dit compensatieprogramma zal worden afgebouwd in lijn met de maatregelen die worden genomen om de CO₂-emissies te verminderen.

MANAGEMENTBENADERING

In overeenstemming met zijn missie om een vlotte en duurzame mobiliteit voor iedereen tot stand te brengen, wil D'leteren duurzame mobiliteit binnen de organisatie promoten en van al zijn werknemers ambassadeurs van zijn commercieel aanbod maken. D'leteren biedt multimodaliteit aan en promoot videoconferenties en telewerk, maar daarnaast wil de onderneming ook een wagenbeleid ontwikkelen dat een toenemend aantal alternatieve motorisaties omvat.

Op het vlak van het beheer van (hernieuwbare) energie volgt de onderneming de benadering van D'leteren Immo, die het energieverbruik van zijn gebouwen vermindert en het aandeel zelf geproduceerde hernieuwbare energie verhoogt.

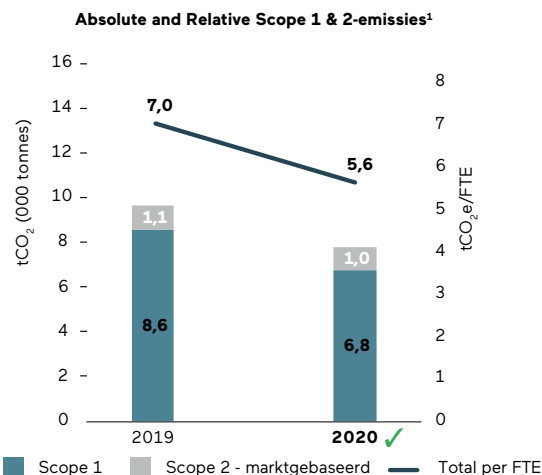
RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Eind 2020 legde D'leteren de basis voor een emissieverlagingsplan dat is afgestemd op de methodologie van de Science Based Targets. Het project, dat wordt uitgevoerd met partner CO₂Logic, heeft in eerste instantie tot doel per emissiebron te bepalen welke acties ondernomen kunnen worden en tussentijdse doelstellingen vast te leggen, om zo tegen 2025 de emissies met 50% te verminderen.

In het kader van dit programma heeft D'leteren Immo - die de vastgoedeigendommen van D'leteren beheert - verschillende maatregelen genomen om efficiënter om te gaan met energie en alternatieve energiebronnen te integreren (zie verslaggeving van D'leteren Immo).

De verantwoordelijkheid voor de afvalrecyclage werd overgedragen van D'leteren Immo aan de verschillende bedrijfseenheden van D'leteren; hierdoor kan beter ingespeeld worden op de prioriteiten van de onderneming.

KPI



1) De CO₂-uitstoot wordt berekend door de externe partij CO₂Logic. De gegevens van 2019 werden herwerkt om ze in overeenstemming te brengen met de reikwijdte van de CO₂-uitstoot 2020, die Sopadis, WonderCar, LabBox, D'leteren Sport en VDFin uitsluit. Deze bedrijfstakken zullen vanaf 2021 opgenomen worden in het kader van het emissiereductieplan. Meer details m.b.t. de methodologie zijn te vinden in het hoofdstuk ESG-verklaring (p. 201).

AFVALBEHEER

D'leteren heeft ook een afvalbeheerbeleid ingevoerd. De werknemers hebben de nodige informatie gekregen om afval correct te sorteren en in te zamelen (o.a. papier, restafval, schroot, hout, banden en glas) in zijn kantoren, werkplaatsen, winkels en garages, alsook om schadelijke materialen veilig op te slaan.

Het operationele afvalbeheer wordt op elke belangrijke site van D'leteren verzekerd door een speciaal daartoe aangestelde medewerker. Voor de verwijdering en recyclage van zijn afval werkt D'leteren samen met afvalverwerkingsbedrijven zoals Suez (voor alle afval), Oilco (gebruikte olie), Dechamps (schroot) en RecupBat (gebruikte batterijen). Een projectcoördinator van de belangrijkste afvalophaler (Suez) brengt regelmatig bezoeken ter plaatse om het afvalbeheer op te volgen en te optimaliseren.

D'leteren bevordert ook de recyclage van tweedehandse voertuigen, meer bepaald door een extra vergoeding aan te bieden aan klanten en niet-klanten die hun voertuigen aanbieden voor recyclage. D'leteren werkt hiervoor samen met Febelauto; hun opdracht bestaat erin het beheer van afgedankte voertuigen te organiseren en op te volgen in overeenstemming met de geldende Europese richtlijn. Febelauto slaagt er momenteel in om ongeveer 95% van het gewicht van deze voertuigen op een erkende en gecontroleerde manier te recyclen, waardoor België een van de beste voorbeelden in Europa is.

> Een doorslaggevende rol spelen in het welzijn van onze werknemers

ONTWIKKELING EN WELZIJN VAN DE WERKNEMERS

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

In een snel veranderende sector moet het personeel klaargestoomd worden om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan. D'leteren bereidt zich op deze uitdagingen voor door een mentaliteit te ontwikkelen die de ontplooiing van zijn personeel bevordert en door de nodige infrastructuur voor opleiding te voorzien. D'leteren helpt zijn werknemers niet alleen bij het ontwikkelen van hun vaardigheden, maar zorgt er ook voor dat ze gelukkig zijn op het werk. De prestaties van de onderneming hangen af van haar werknemers en hun betrokkenheid bij het verbeteren van hun persoonlijke en de collectieve prestaties.

AMBITIE

D'leteren is gestart met de implementatie van een personeelsengagementsenquête en heeft kwantitatieve doeltellingen bepaald in termen van deelnamepercentage en score:

- Deelname van 66% aan de personeelsengagementsenquête
- Personeelsengagementscore van 75%

MANAGEMENTBENADERING

D'leteren moedigt de persoonlijke en professionele ontwikkeling van zijn werknemers aan door middel van evaluatie- en coachingsessies. Aangezien jobs in de autosector zeer specifieke technische vaardigheden vereisen, moedigt de onderneming de deelname aan opleidingssessies en gespecialiseerde workshops aan.

De onderneming hanteert ook duidelijke bestuursprincipes in termen van eerlijkheid, transparantie en dialoog. Zo werd met name het CaReer-model ontwikkeld om de transparantie over verwachtingen, competenties en resultaten te vergroten en tegelijk carrièremogelijkheden binnen de onderneming te bieden. Er is ook een successieplan opgesteld om potentiële opvolgers voor alle sleutelfuncties te voorzien.

Wat stress en burn-out betreft, kunnen de werknemers rekenen op de hulp van een externe preventieadviseur en op opleidingsprogramma's (preventie van burn-out, time management, ademhalings- en relaxatietechnieken enz.). Er wordt individuele coaching verleend om de werknemers te helpen eventuele psychosociale problemen aan te pakken.

Om het absentisme terug te dringen, is een nauwgezette follow-up van langdurig zieken opgezet. D'leteren bevordert de re-integratie van personen die afwezig zijn wegens ziekte of ongeval door individueel aangepaste maatregelen te nemen.



Naast workshops over digitale detox, gezonde voeding en goede praktijken op het vlak van telewerk, hospitalisatie- en ambulante verzekering biedt D'leteren op welzijnsvlak sinds 2018 om de drie jaar een gratis medische check-up aan voor alle werknemers van 50 jaar en ouder.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

In een context waarin telewerken en maatregelen om het hoofd te bieden aan de economische crisis wijdverbreid zijn, heeft D'leteren onder zijn personeelsleden verschillende enquêtes gevoerd om hun huidige emoties te bepalen en te verzekeren dat ze zo nodig worden begeleid. Er werd een onafhankelijke dienst voor psychosociale begeleiding opgericht. Aan managers wordt regelmatig gevraagd na te gaan wat er binnen hun teams leeft en zeer regelmatig met hun collega's te communiceren.

Tot slot werkt het bedrijf aan een project om zijn kantoren op de site van Erps-Kwerps te herontwikkelen, zodat het een echte plaats wordt voor uitwisseling, samenwerking en inspiratie, afgestemd op de nieuwe gewoonten inzake telewerken en flexibele werktijden.

KPI'S

Werknemerstevredenheid¹:

- Gemiddelde Deelname 2020: 40,5%.
- Gemiddelde Score 2020: 63,26%.

Opleidingsuren:

OPLEIDINGSUREN	2019	2020
Face-to-Face	44.120	10.812 ²
E-Learning	344	2.573

1) De werknemerstevredenheid werd in de periode 2020 - begin 2021 vier keer gemeten via een pulsenquête. De tevredenheidsscore wordt afgeleid van de gemiddelde score van de dimensie Engagement in de vier edities van de pulsenquête.

2) Als gevolg van de Covid-crisis waren de mogelijkheden voor face-to-face opleidingen zeer beperkt in 2020.

WERKNEMERSVEILIGHEID

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

D'leteren is actief in de wereld van de distributie van auto's en reserveonderdelen en het onderhoud van auto's. Het merendeel van het werk bestaat dus uit het gebruik van potentieel gevaarlijke werktuigen, machines en chemische producten, en het hanteren van lasten. De bescherming van de werknemers tegen de risico's van hun dagelijks werk is een prioriteit voor D'leteren. Door de veiligheid van de werknemers te bevorderen, vermijdt D'leteren bovendien kosten ten gevolge van letsels en absenteïsme.

AMBITIE

D'leteren wil de doelstelling van 'nul incidenten' zo dicht mogelijk benaderen. Ook al weet de onderneming dat het onmogelijk is om alle risico's uit te sluiten, toch wil ze onder de frequentiegraad en de algemene ernstgraad van de autosector blijven. De onderneming wil ook het absenteïsme zo veel mogelijk terugdringen en onder het absenteïsmecijfer van de privésector in zijn geheel blijven.

MANAGEMENTBENADERING

De onderneming hanteert een nultolerantie voor de niet-naleving van de veiligheidsnormen, zowel voor het personeel als voor externe bedrijven die werken uitvoeren aan de installaties van D'leteren.

D'leteren beschikt niet over een op standaarden gebaseerd systeem voor het beheer van de veiligheid en de gezondheid, maar geeft de voorkeur aan een dynamisch risicobeheersysteem: de invoering van risico's aan de bron vermijden door de risico's te analyseren op het moment van de aankoop en veiligere alternatieven te zoeken. Collectieve veiligheidsmaatregelen genieten de voorkeur boven individuele veiligheidsmaatregelen. Er worden risicoanalyses uitgevoerd bij de ingebruikneming van nieuwe werkplaatsen

of werkprocessen, bij de periodieke keuring van technische installaties door een externe dienst en tijdens analyses van arbeidsongevallen enz. Dit is in overeenstemming met de wetgeving die van toepassing is op de activiteiten van D'leteren.

De preventiedienst, die bestaat uit een H&S Manager, een preventieadviseur, een Social & Ability Manager en een (externe) arbeidsarts, voert risico-evaluaties uit, stelt preventiemaatregelen voor en organiseert workshops rond brandpreventie en veiligheid. Daarnaast zijn er drie Comités voor Preventie & Bescherming op het Werk (Logistiek, Garages, Algemene Diensten) die besprekingen over veiligheids- en gezondheidsaspecten tussen vakbondsvertegenwoordigers en de directie mogelijk maken. Deze vergaderingen vinden maandelijks plaats.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

In 2020 zijn nieuwe initiatieven genomen (zoals risicoanalyses van elektrische installaties, opleiding van het personeel van onderhoudswerkplaatsen ter preventie van risico's in verband met hoogspanningsbatterijen in elektrische voertuigen enz.). Het merendeel van de inspanningen om de gezondheid van de werknemers, klanten en partners te vrijwaren, had echter betrekking op de gezondheidscrisis. Vanaf het begin van de crisis werd waar mogelijk telewerken opgelegd en werden zeer strenge gezondheidsmaatregelen getroffen in showrooms, werkplaatsen en werkruimten.

KPI'S

- Frequentiegraad: 14,23 (graad voor de sector in 2019: 13,38)
- Ernstgraad: 0,38 (graad voor de sector in 2019: 0,33)



Om het gezondheidspersoneel tijdens de gezondheidscrisis bij te staan, heeft D'leteren Automotive hen voertuigen ter beschikking gesteld waarmee ze hun verplaatsingen efficiënter kunnen beheren en de risico's op besmetting in het openbaar vervoer kunnen vermijden.

DIVERSITEIT EN INCLUSIE



BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Een van de prioriteiten van de onderneming is het bevorderen van inclusieve groei, gelijke kansen en diversiteit binnen de onderneming. Diversiteit in al haar vormen, of het nu gaat om geslacht, herkomst, leeftijd enz., is een bron van creativiteit omdat dit resulteert in meer verschillende standpunten en bijdraagt tot innovatie. Diversiteit draagt bij tot de motivatie en het welzijn van de werknemers en maakt een beter begrip mogelijk van het klantenbestand, dat zelf zeer divers is. Samen met de initiatieven op het vlak van professionele ontwikkeling of regelmatige metingen van de werknemerstevredenheid, versterkt deze doelstelling de constante inspanningen van D'leteren om een aantrekkelijke werkgever te zijn.

AMBITIE

D'leteren zal in 2021 nieuwe doelstellingen beginnen te bepalen op het vlak van diversiteit. De eerste doelstellingen die zullen worden bepaald, zullen betrekking hebben op genderdiversiteit.

MANAGEMENTBENADERING

Zoals duidelijk vermeld in zijn ethische code, bevordert D'leteren gelijke kansen op het werk. D'leteren is geen voorstander van de invoering van quota, maar vaardigheden en prestaties zullen meer dan ooit de enige criteria zijn waarmee rekening wordt gehouden bij het nemen van beslissingen in verband met aanwerving, promotie of interne rotatie. Vanaf 2021 zullen talrijke initiatieven worden genomen om een aantrekkelijke werkgever te zijn, om de integratie van nieuwe werknemers te bevorderen via mentorschap en om recurrente sensibiliseringsacties te voeren ten voordele van de interne diversiteit.

KPI

Momenteel wordt een nieuwe KPI ontwikkeld die beschikbaar zal zijn in de verslaggeving van 2021.

ENGAGEMENT TEGENOVER DE GEMEENSCHAP

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Het beleid van D'leteren inzake gemeenschapsengagement heeft voornamelijk betrekking op maatschappelijk verantwoordelijke mobiliteit. Door zakendoen en solidariteit met elkaar te verbinden, kan de onderneming de impact van haar filantropische initiatieven maximaliseren.

AMBITIE

In 2021 zal D'leteren een nieuwe oproep voor verenigingen lanceren voor projecten in verband met mobiliteit, in partnerschap met zijn personeel.

MANAGEMENTBENADERING

D'leteren steunt verenigingen bij hun mobiliteitsprojecten en zorgt er dankzij zijn deskundigheid voor dat de onderneming een reële meerwaarde kan betekenen. D'leteren betreft zijn personeel bij zijn liefdadigheidsbeleid door hen de mogelijkheid te bieden projecten voor te stellen die steun nodig hebben of betrokken te worden bij de uitvoering van deze projecten.

RECENTSTE ONTWIKKELING

Als reactie op de gezondheidscrisis werden verschillende voertuigen ter beschikking gesteld van het zorgpersoneel om tegemoet te komen aan hun specifieke mobiliteitsbehoeften. Tijdens de lockdown-periodes werden reparaties en onderhoud aan hun persoonlijke of professionele voertuigen uitgevoerd om hun mobiliteit te garanderen en hen zo te ondersteunen in de strijd tegen Covid-19. Er werden ook voertuigen ter beschikking gesteld, met name aan het OCMW van Elsene, om voedselpakketten te kunnen uitdelen en zo het hoofd te kunnen bieden aan de toegenomen armoede als gevolg van de gezondheidscrisis.



D'leteren Automotive steunt de distributie van voedselpakketten in België. Door een voertuig ter beschikking te stellen, garandeert de onderneming voedselhulp aan het toenemend aantal mensen en gezinnen in moeilijkheden in de context van de gezondheidscrisis

Om het isolement van minderbedeelde kinderen te verminderen, schonk D'leteren tegelijkertijd gepersonaliseerde cadeautjes en 25 kerstbomen aan weeshuizen in heel België en droeg de onderneming alle logistieke kosten die daarmee gepaard gingen.

Ongeveer 250 werknemers legden in totaal al wandelend, lopend of fietsend meer dan 15.000 km af om een herbebossingsproject in samenwerking met WeForest te steunen, en zo gedurende 30 jaar ongeveer 900 ton CO2 per jaar te compenseren. De kilometers werden via een speciale applicatie omgezet in 5.650 te planten bomen.

KPI

In 2020 werd een bedrag van €63.458 toegewezen aan liefdadigheidsinstellingen. Er werden ook voertuigen ter beschikking gesteld voor de uitvoering van solidaire mobiliteitsprojecten.



› ETHIEK

Met de organisatorische opdeling in dochterondernemingen die op 1 januari 2021 werd doorgevoerd, stelt D'leteren alles in het werk om zo dicht mogelijk bij zijn klanten te staan en zo de mobiliteitsleverancier van hun voorkeur te zijn. Om deze onderscheiding te verdienen, moet D'leteren - meer dan ooit tevoren - voldoen aan hoge gedragsstandaarden bij uitvoering van zijn activiteiten. Dit is een goede businesspraktijk die de waarden van de onderneming belichaamt: 'Perseverance, Honourability, Enthusiasm, Supportiveness & Curious Boldness'.

EERBIEDIGING VAN DE MENSENRECHTEN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De niet-eerbiediging van de mensenrechten of een andere onethische daad van discriminatie kan gevolgen hebben voor de activiteiten en de reputatie van de onderneming en kan leiden tot gerechtelijke procedures.

MANAGEMENTBENADERING EN HERZIENING VAN HET BELEID

D'leteren respecteert een strikt sociaal en wettelijk kader dat onder meer de arbeidsomstandigheden, de gezondheids- en veiligheidsvereisten en de collectieve arbeidsovereenkomsten regelt.

Zijn ethische code omvat een brede waaier van regels, procedures en ethische principes, meer bepaald inzake

relaties tussen collega's onderling, maar ook met leveranciers en onderaannemers, klanten en partners.

De onderneming zet zich in voor de bevordering van een werkomgeving waar wederzijds respect hoog in het vaandel wordt gedragen. Gedrag zoals pesterijen, intimidatie, onderdrukking, uitbuiting, discriminatie, racisme, seksisme of homofobie wordt niet getolereerd. D'leteren investeert ook in de veiligheid, de ontwikkeling en de tevredenheid van zijn werknemers.

KPI

In 2020 ontving de HR-partner van D'leteren, Attentia, 3 verzoeken om psychosociale bijstand.

MULTOLERANTIE TEN AANZIEN VAN FRAUDE EN CORRUPTIE

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Omkoping, poging tot omkoping, fraude en witwassen van geld vormen een risico voor de werknemers en de onderneming, aangezien dit kan leiden tot gerechtelijke stappen en de reputatie van de onderneming kan schaden.

MANAGEMENTBENADERING EN HERZIENING VAN HET BELEID

De ethische code van de onderneming - 'The Way We Work' - maakt duidelijk dat alle werknemers de wetten inzake de bestrijding van fraude en corruptie moeten naleven. Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld worden niet getolereerd binnen de onderneming. Geschenken en entertainment die werknemers krijgen van klanten, leveranciers of andere partners,

of die werknemers aanbieden aan klanten, moeten in overeenstemming zijn met de ethische praktijken die de onderneming heeft bepaald en de wetgeving ter bestrijding van fraude.

KPI

Een fraudegeval was ontdekt en leidde tot een wijziging van het management, een forensische financiële audit en een herinnering aan de te volgen ethische principes en procedures voor het personeel van de betrokken entiteit.

3. Belron

BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

Belron streeft een duidelijke doelstelling na: 'Het verschil maken met echte zorg'. Belron is de wereldleider in de herstelling, vervanging en herkalibratie van voertuigbeglazing. De onderneming is actief in 40 landen, via 100% gecontroleerde dochterondernemingen en franchisenemers, met marktleidende merken - zoals Autoglass®, Carglass®, Lebeau Vitres d'autos®, Speedy Glass®, Safelite® Autoglass, O'Brien® en Smith&Smith®. Daarnaast beheert Belron voertuigbeglazings- en andere verzekeringsclaims in naam van verzekeringsmaatschappijen.

DUURZAAMHEIDSBENADERING

De duurzaamheidsbenadering van Belron is gekoppeld aan zijn doel 'het verschil maken' en weerspiegelt de bedrijfscultuur - de 'Spirit of Belron' waarden 'Collaborative, Driven, Caring & Genuine'. Belron heeft het Global Compact van de Verenigde Naties ondertekend en heeft zijn strategieën en activiteiten de voorbije 10 jaar afgestemd op de Tien Beginselen voor verantwoordelijk ondernemerschap inzake arbeid, mensenrechten, milieu en corruptiebestrijding.

Ondanks de uitdagingen van de wereldwijde pandemie bleef Belron in 2020 de Ecovadis-meettool gebruiken om de vooruitgang in al deze domeinen te evalueren. De tool helpt elke bedrijfseenheid om het ingevoerde beleid, de acties voor de tenuitvoerlegging van het beleid en de resultaten van de acties te beoordelen. Het beoordelingsonderzoek is gebaseerd op erkende internationale normen zoals het Global Reporting Initiative, de conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie en de Tien Beginselen van het Global Compact van de VN.

Na een evaluatie en analyse krijgen de bedrijfseenheden een scorekaart en een beoordeling. De gemiddelde score van de Groep Belron bedraagt 63,5. Sommige bedrijfseenheden van Belron hebben hun herevaluatie uitgesteld tot begin 2021 omwille van de impact van de wereldwijde pandemie. Met deze score blijft Belron ver boven de gemiddelde score en in de top 5% van de ondernemingen die wereldwijd door Ecovadis worden beoordeeld.

De scorekaart helpt de bedrijfseenheden om hun focus te richten op specifieke verbeterdomeinen, op basis van aanbevolen prioriteiten. De medailleclassificatie en de toegekende scores werden in de loop van 2020 bijgewerkt door Ecovadis. De minimumscore die vereist is voor een Bronzen medaille bedraagt nu 45 (tegenover 37). Voor Zilver is dat 54 (tegenover 46). Om een Gouden medaille te behalen, bedraagt de minimumscore nu 66 (tegenover 62). Er werd ook een nieuwe hogere classificatie ingevoerd, namelijk Platina, voor bedrijven die meer dan 73 scoren. Belron blijft ernaar streven dat al zijn bedrijfseenheden een Gouden medaille behalen.

MVO-BEOORDELING & MATERIALITEIT

Belron werkte samen met een duurzaamheidsconsultant om zijn MVO-strategie te controleren en de ontwikkeling van een nieuw strategisch kader voor verantwoordelijk ondernemerschap te ondersteunen.

Het kader voor verantwoordelijk ondernemerschap is toegespitst op prioritaire domeinen waarin de onderneming een positief verschil kan maken en de wereldwijde inspanningen kan ondersteunen via de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen en het Global Compact van de VN. Om de aanpak te ontwikkelen, werden de belangrijkste stakeholders van de bedrijfseenheden geïnterviewd, werd benchmarking uitgevoerd en werden de wereldwijde markt- en sectortrends geëvalueerd, evenals de resultaten van de materialiteitsanalyse die de Groep D'leteren uitvoerde.

In de aanloop naar 2021 zal de onderneming de basis leggen van haar kader voor verantwoordelijk ondernemerschap, met duidelijk gedefinieerde en ambitieuze doelstellingen in prioritaire domeinen:

PRIORITAIR DOMEIN	GRI-STANDAARDEN
Afvalbeheer	306 AFVAL (2020)
Koolstofuitstoot	305 UITSTOOT (2016)
Duurzame inkoop	308 MILIEU-EVALUATIE VAN DE LEVERANCIERS (2016) 414 SOCIALE EVALUATIE VAN DE LEVERANCIERS (2016)
Werknemersveiligheid	403 VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK (2018)
Welzijn van de werknemers en inclusie	405 DIVERSITEIT & GELIJKE KANSEN (2016) 404 TRAINING & OPLEIDING (2016)
Teruggeven	413 LOKALE GEMEENSCHAPPEN (2016)

Het kader zal worden ondersteund door de waarden en ethiek van het bedrijf, zijn bestuur en inspirerend leiderschap, en een robuuste verslaggeving en meting.

Het bedrijf is duidelijk dat het een grotere verantwoordelijkheid op zich wil nemen en mee wil aantonen dat bedrijven een deel van de oplossing kunnen zijn voor belangrijke ecologische en sociale uitdagingen.

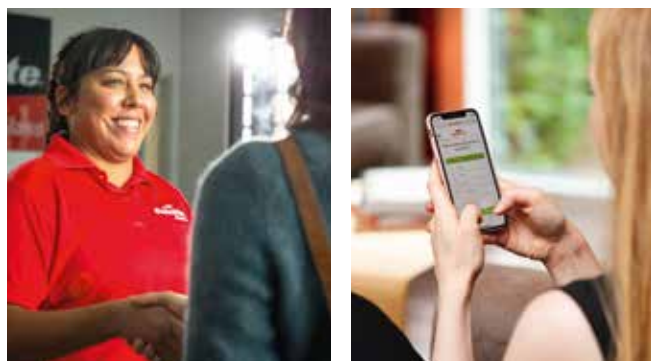
> Een uitstekende klantenervaring verzekeren en tegelijk zorg dragen voor het welzijn van de klanten op lange termijn

Belron engageert zich om aan al zijn klanten een uitstekende service en zorg te verlenen op elk moment, door zowel positieve interacties met Belron als continu welzijn en veiligheid op de weg te verzekeren.

KLANTENERVARING

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Het niet-aflatende engagement van Belron om een klanten-service van wereldklasse te verlenen, vereist focus en investeringen in elk aspect, gaande van de ervaren en hoogopgeleide technici tot de meest geavanceerde instrumenten en technologie en het juiste stuk kwaliteitsglas, op het juiste moment en op de juiste plaats. Dankzij deze focus kon Belron in 2020 meer dan een miljoen herkalibraties uitvoeren, ondanks het veranderde voertuiggebruik als gevolg van de lockdown-maatregelen.



AMBITIE VOOR DE TOEKOMST

Belron is gestart met een belangrijk digitaal transformatieprogramma om de klantenervaring verder te verbeteren door een vlotter en efficiënter systeem aan te bieden dat alles omvat, van de initiële 'zoekfase' tot de boeking, de voltooiing van het werk en de opvolging. Het project is gebaseerd op feedback van de NPS (Net Promoter Score) en Customer Insights. Teams uit de hele onderneming zijn hierbij betrokken. De uitrol zal tot 2022 gefaseerd plaatsvinden in alle bedrijfseenheden. Dit programma ondersteunt de ambitie van het bedrijf om een consistente dienstverlening van wereldklasse aan te bieden aan al zijn klanten.

MANAGEMENTBENADERING

Belron controleert constant zijn operationele kwaliteit en gaat na wat zijn klanten vinden van de verleende diensten. Deze informatie wordt dan gebruikt om verbeteringen door te voeren. Het bedrijf blijft zich inzetten om positief en snel te reageren op elke klant en werkt samen met verzekeringsmaatschappijen om de automobilist een vlotte dienstverlening aan te bieden door namens hem de schadeclaim in te dienen.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Net als vele andere bedrijven heeft Belron een toename vastgesteld van het aantal klanten dat online boekt in plaats van via andere traditionele boekingskanalen. In 2020 zijn de online boekingen met 1/3 toegenomen tot ongeveer 40% van alle opdrachten. Bij het begin van de pandemie nam Safelite® in de VS de beslissing om over te schakelen op het online kanaal voor alle niet-verzekeringsoopdrachten. Het bedrijf zal dit blijven doen. Dit resulteerde in een aanzienlijke toename van het gebruik van dit boekingskanaal. Belron verwacht dat deze trend zich in 2021 in alle bedrijfseenheden zal doorzetten, wat zal resulteren in eenvoudigere boekingen voor de klanten.

Om de klantenervaring bij Belron te verbeteren, biedt het bedrijf tijdens het klantentrajec extra producten aan, zoals ruitenwissers en regenafweermiddelen. In 2020 kochten meer dan 2 miljoen klanten minstens één extra product. Het aanbieden en verkopen van deze extra producten heeft ook een positieve impact op de klantenervaring. De NPS-scores zijn immers hoger wanneer klanten deze producten aangeboden krijgen en vervolgens kopen, dan wanneer dat niet het geval is.

Ondanks de uitdagingen van 2020 behaalde Belron een NPS van 84,9 - een record. Dit was te danken aan de voortdurende focus op een hoogkwalitatieve dienstverlening, met tegelijk oog voor de veiligheid van de klanten door de invoering van ontsmettingsprocedures en de implementatie van veilige processen in de filialen en bij mobiele dienstverlening, zowel voor de klanten als voor de technici.

KPI

De NPS* wordt wekelijks gemeten in alle bedrijfseenheden. De resultaten worden geëvalueerd om na te gaan op welke punten het bedrijf zijn dienstverlening kan verbeteren en zijn NPS-resultaten van wereldklasse in stand kan houden.

2020	2019	2018	2017	2016
84,9 ✓	84,2	82,8	83,1	82,6

*Alle bestuurders die een reparatie of vervanging van voertuigbeglazing krijgen, worden gevraagd om feedback over hun ervaring. Dit wordt gedaan door de Net Promoter Score (NPS) enquête, waarbij zij worden gevraagd hoe sterk zij Belron zouden aanraden aan een vriend/collega op een schaal van 0 tot 10 (10 is extreem sterk en 0 helemaal niet). Bestuurders die een score van 9-10 geven, zijn "Promoters", bestuurders die een score van 7-8 geven, zijn "Passives" en bestuurders die een score van 0-6 geven zijn "Detractors". De totale NPS score wordt berekend door het percentage van Detractors ten opzichte van Promoters te nemen en zo op een finale score uit te komen.

WELZIJN EN VEILIGHEID VAN DE KLANT

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Belron streeft ernaar 'het verschil te maken met echte zorg' voor elke klant die de onderneming bedient. Dit betekent niet alleen een uitstekende ervaring voor hen tijdens hun interactie met het bedrijf, maar ook hun veiligheid op de weg. De technici van Belron zijn hoog opgeleid en beschikken over gereedschap en uitrusting om hun werk volgens de hoogste normen uit te voeren.

AMBITIE VOOR DE TOEKOMST

Door middel van onderzoek, ontwikkeling en opleiding wil Belron ervoor zorgen dat alle herkalibraties intern en veilig worden uitgevoerd volgens de specificaties van de OEM (Original Equipment Manufacturer). In 2021 zal Belron zijn veiligheidsprogramma's herzien en zijn opleiding 'Quality Starts with Safety' (QSWs) updaten. Dit programma voor alle technici garandeert dat het herstellings- en vervangingsproces wordt gevolgd, zodat het werk dat aan de auto's van de klanten wordt uitgevoerd, aan de hoogste kwaliteits- en veiligheidsnormen beantwoordt.

MANAGEMENTBENADERING

Als een herstelling vereist is, wordt het werk uitgevoerd door uiterst bedreven technici. Dankzij de producten en opleidingen worden diensten verleend die equivalent zijn aan de OEM-normen. Indien nodig herkalibreren de technici ook de Advanced Driver Assistance Systems (ADAS) van de wagen. Dat is een uiterst technische procedure om de veiligheid van de klanten te verzekeren op de baan.

Belron heeft een controleproces en een nieuwe functie ingevoerd om toezicht te houden op zijn wereldwijde capaciteit om camera's te herkalibreren. Het bedrijf investeert ook in ADAS-onderzoek en identificeert de recentste technologie op het vlak van herkalibratie-uitrusting met als doel de wereldwijde expert in dit vakgebied te zijn en te verzekeren dat de klant de veiligste mogelijke service krijgt.

Belron werkt zijn Vehicle Fitting Instructions (VFI) voortdurend bij, om technici toegang te verlenen tot OEM-reparatiemethodes. In 2020 werden 2.500 nieuwe VFI's beschikbaar gesteld voor 100 verschillende voertuigen, en de terbeschikkingstelling van deze informatie zal in 2021 worden voortgezet om glasvervanging van hoge kwaliteit te garanderen.

De onderneming streeft steeds naar de nieuwste gereedschappen, uitrusting en processen om de klanten de veiligste glasherstelling, -vervanging en -herkalibratie aan te bieden die beschikbaar is in de sector.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Gezien de uitdagingen van de COVID-19-pandemie in alle landen, voerde Belron in april een specifieke ontsmettingsprocedure 'Touch-point Sanitisation' in bij elke uitgevoerde opdracht. Deze procedure, die zowel de werknemer als de klant beschermt, is een bijkomende stap in de Belron Way of Fitting die bij elke opdracht opnieuw wordt uitgevoerd.

In 2020 voerde Belron 1,1 miljoen herkalibraties uit, wat de veiligheid van de klanten ten goede komt dankzij voortdurende investeringen in onderzoek en technologie. Uit onderzoek is gebleken dat een verkeerde kalibratie de respons van de veiligheidssystemen in het voertuig aanzienlijk kan verstoren, wat ernstige gevolgen kan hebben voor de inzittenden van het voertuig en andere weggebruikers.

De technici van Belron volgen bij het herkalibreren altijd de instructies van de constructeur, om de veilige werking van de ADAS-systemen in het voertuig van de klant te garanderen. Het resultaat van het onderzoek werd opgenomen in alle relevante ADAS-modules en eLearning- en sensibilisatieprogramma's die het bedrijf ontwikkelde. Voor de toekomst plant het bedrijf meer ADAS-onderzoek in 2021 om de mogelijke kalibratiedegradatie na verloop van tijd en de veiligheidsimpact/-gevolgen voor de prestaties van ADAS-systemen bij het uitvoeren van kalibraties langs de weg te bestuderen.

Om de hoge kwaliteit van zijn werk en zijn engagement tegenover de veiligheid van de klanten in stand te houden, voerde Belron het CAPA-systeem voor corrigerende en preventieve acties in om productproblemen te identificeren, op te sporen en op te lossen. Er werden nieuwe Expert Working Groups opgericht om niet-kwaliteits- en ADAS-gerelateerde aangelegenheden vanuit een globaal standpunt te bekijken. Dit nieuwe meetsysteem zal een gestandaardiseerde centrale aanpak bieden voor alle werkzaamheden.

KPI

Belron zal blijven investeren in onderzoek en ontwikkeling om een kwaliteitsvolle en veilige service te kunnen verlenen aan al zijn klanten, en om de vaardigheden van al zijn technici op peil te houden. Het R&D-budget voor 2020 bedroeg £1,8m.



Autonomous Emergency Braking (AEB) testing.

> De milieu-impact van onze activiteiten verminderen

AFVALBEHEER

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Voor Belron is het belangrijkste afvalproduct het glas dat uit voertuigen van klanten wordt verwijderd wanneer een voorruit niet kan worden hersteld en moet worden vervangen. Hoewel het niet opnieuw kan worden gebruikt voor voorruit, kan het glasafval worden gerecycled voor andere producten. Een efficiënte recyclage van het glas helpt Belron om de afvalverwante kosten aanzienlijk te drukken en zijn milieu-impact te beperken tot het minimum.

AMBITIE

De glasrecyclagepercentages in alle Belron-vestigingen jaar na jaar verbeteren, met de ambitie om waar mogelijk glas tot nul te recyclen.

MANAGEMENTBENADERING

Waar mogelijk zal Belron de voorruit van een klant herstellen, omdat dit niet alleen de klant tijd en geld goed besparen, maar ook de impact op het milieu aanzienlijk vermindert als het glas niet moet worden vervangen. Als herstelling echter niet mogelijk is, streeft Belron ernaar het glasafval te recyclen op basis van innovatieve benaderingen en partnerships met leveranciers.

Bij andere afvalstromen streeft Belron er in de eerste plaats naar het gebruik te beperken tot het minimum door technische standaarden te bepalen voor de hoeveelheid product die vereist is bij elke job. Ten tweede definieert Belron duidelijk wat er met specifieke afvalstromen moet gebeuren voor een maximale recyclage.

De afvalstromen worden beheerd door de lokale bedrijfseenheden, in overeenstemming met de wetgeving, via lokale afvalophalers. Daarnaast gebruikt Belron zijn netwerk van distributiecentra om een omgekeerde logistiek toe te passen en werkt het bedrijf samen met recyclagebedrijven om de globale recyclagepercentages te verbeteren. Deze gegevens worden aan Belron gerapporteerd via zijn rapporteringssoftware SoFi by Sphera, om een overzicht te geven van de afvalimpact van het bedrijf en de mogelijke verbeterpunten.

De onderneming is erin geslaagd de recyclagepercentages van voorruit gestaag te verhogen via groeps- en lokale doelstellingen en is de marktleider met haar 'Repair First'-aanpak, waardoor ze zich onderscheidt van haar concurrenten.

Belron erkent ook dat de veranderende aard van zijn producten en diensten de afvalimpact van het bedrijf kan vergroten, met name door de toenemende complexiteit en toepassing van ADAS in voorruit en de impact daarvan op de herstellingsmogelijkheden, en het toenemende aanbod producten en diensten met een toegevoegde waarde (VAPS) van het bedrijf. De gevolgen zullen worden opgevolgd naarmate het bedrijf vooruitgang boekt met zijn kader voor verantwoordelijk ondernemerschap.

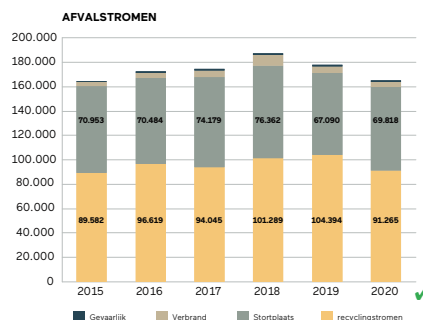
RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Enkele hoogtepunten van de bedrijfseenheden:

- Carglass® in Duitsland lanceerde GreenTab als nieuw duurzaam product. Het product gaat rechtstreeks in het reservoir van de ruitensproeiervloeistof en wordt gemengd met leidingwater, wat resulteert in een totaal van 5 liter reinigingsvloeistof. Het product vervangt verpakkingen van ruitensproeiervloeistof en vermindert zo de hoeveelheid plastic afval. De reacties op sociale media waren zeer positief.
- Autoglass® in het Verenigd Koninkrijk lanceerde initiatieven om afval te helpen verminderen. De initiatieven omvatten: transparante afvalzakken in distributiecentra om de sortering van afvalmateriaal te verbeteren en de scheiding te vergroten; een nieuwe pers op de site om de frequentie van de afvalinzameling te verminderen en de koolstofvoetafdruk van de afvalverwerkers te verkleinen - dit heeft ook de uitgaven vermindert; in samenwerking met leveranciers heeft het bedrijf mogelijkheden geïdentificeerd om de verpakking van verschillende producten te verminderen; en het bedrijf heeft zijn extern afvalbeheer geconsolideerd bij één leverancier zodat het de afvalinzameling kan stroomlijnen en de recyclage- en terugwinningsmogelijkheden kan optimaliseren.
- Safelite® in de VS recycleerde een recordaantal van meer dan 1,9 miljoen voorruit gerecycled in 2020.
- Bij Smith&Smith® in Nieuw-Zeeland werd 3% minder niet-glasafval gestort, werd 21% minder afval geproduceerd en werd meer dan duizend ton glas gerecycled. Het bedrijf blijft samen met zijn recyclagepartner werken aan duurzame manieren om PVB-hars uit de voorruit te verwijderen en te recyclen.

KPI

In 2020 recycleerde Belron meer dan 60% van zijn glasafval. Het bedrijf blijft de globale recyclagepercentages in zijn bedrijfseenheden opvolgen en verbeteren.



De data omvatten de bedrijfseenheden die 100% worden gecontroleerd. Een deel van de afvalgegevens zijn gebaseerd op schattingen. Dit is bijvoorbeeld het geval voor glasafval tot stort, wat is gebaseerd op het totale volume aan voorruit en gebogen en gehard glas eenheden die zijn verkocht en gebroken.

KOOLSTOFUITSTOOT

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Met activiteiten over de hele wereld en een netwerk van filialen, servicecentra, distributiecentra en een grote mobiele vloot, heeft Belron een directe en indirecte impact op de klimaatverandering via zijn koolstofuitstoot. De onderneming heeft dan ook de verantwoordelijkheid om deze uitstoot te controleren, te beheren en uiteindelijk te verminderen.

AMBITIE

Belron zal in 2021 een project opstarten om een uitstootverminderingplan en een roadmap op te stellen om wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen te kunnen bepalen. Een eerste stap zal erin bestaan het inzicht in en het beheer van de uitstoot en de koolstofvoetafdruk van het bedrijf te verbeteren.

MANAGEMENTBENADERING

Belron heeft zich er als een van zijn prioritaire domeinen van het nieuwe kader voor verantwoordelijk ondernemerschap toe verbonden zijn uitstoot te verminderen. De onderneming controleert momenteel de uitstoot waarvoor ze rechtstreeks verantwoordelijk is, zoals de emissies met betrekking tot het energieverbruik van haar filialen en haar vloot, evenals emissies van Scope 3 met betrekking tot reizen en logistiek in onderaanneming. Belron heeft een tool voor de rapportering van de koolstofvoetafdruk die door zijn bedrijfseenheden wordt gebruikt om hun voetafdruk te meten, te beheren en te verminderen.

Belron erkent het cruciale belang van uitstootverlagingen voor zijn bedrijf en zijn stakeholders naarmate de wereld evolueert naar een koolstofarme economie. Belron erkent eveneens dat een vermindering van de uitstoot in zijn volledige waardeketen een positieve maatschappelijke impact zal hebben, aanzienlijke kostenbesparingen zal opleveren en een gunstige invloed zal hebben op de reputatie van het bedrijf, dat zich tevens klaarmaakt voor de toekomst.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Belron blijft samenwerken met Bureau Veritas aan zijn PCF-tool (Product Carbon Footprint) en certificeerde de PCF-gegevens voor zijn activiteiten in Frankrijk en Duitsland. Dankzij dit werk kunnen deze activiteiten de toekomstige reductiedoelstellingen op lokaal niveau met vertrouwen bepalen en deze informatie gebruiken voor operationele beslissingen en externe communicatie.

Enkele hoogtepunten van de bedrijfseenheden:

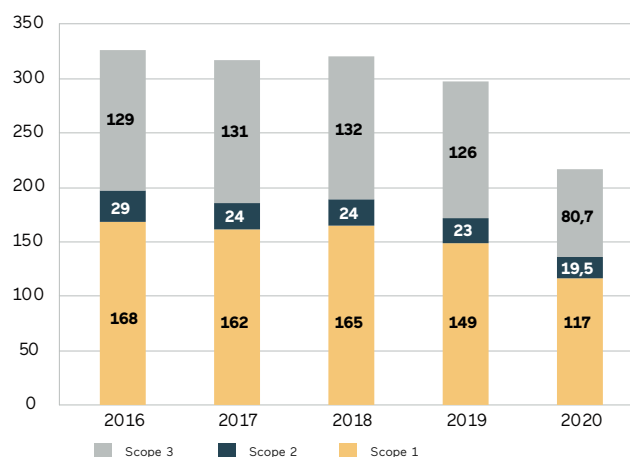
- Carglass® Distribution (Europees Distributiecentrum (EDC)) in Bilzen, België, heeft zijn binnenvaartermisies sinds oktober 2019 met 80% verminderd, een totaal van 1.440 vrachtwagenritten en 112 ton CO₂. Inkomende containers met voertuigbeglazing reizen van Antwerpen naar Genk via een binnenschip en vanaf daar volgt slechts een korte reis van 1,5 km over de weg naar het EDC. Momenteel loopt ook een studie om inkomende verzendingen uit Polen per spoor naar Genk te laten vervoeren en vervolgens over de weg naar Bilzen.

- Begin 2020 heeft Carglass® Frankrijk zijn koolstofvoetafdruk bepaald met gegevens van 2019. Deze benadering om de broeikasgasuitstoot te ramen heeft een bredere reikwijdte dan de monitoring die jaarlijks wordt uitgevoerd. De verkregen resultaten zijn dus vollediger. De uitstoot in verband met de productie van beglazing vertegenwoordigt bijna 30% van de uitstoot in verband met de activiteit van Carglass® Frankrijk, gevolgd door het woon-werkverkeer van de werknemers, dat 12% van de uitstoot vertegenwoordigt. Deze studies helpen bij de uitwerking van de strategie om de CO₂-uitstoot te verminderen. De betrokkenheid van de glasleveranciers bij het proces is dan ook essentieel, net als de opgestarte interne werkzaamheden rond de verplaatsingen van de werknemers.
- In 2020 heeft de Supply Chain in het VK, via het project 'Speed of Service', de belangrijkste Minidistributiecentra teruggebracht van 14 tot 8. Door de leveringsroutes voor Autoglass® en de groothandelsmarkt vanuit deze nieuwe distributiecentra te optimaliseren, konden de Britse activiteiten het dagelijkse aantal afgelegde kilometers met ongeveer 2.400 mijl per dag verminderen, d.w.z. ongeveer 20% van het totale aantal afgelegde mijlen per dag. Dit heeft op zijn beurt geresulteerd in een vermindering van het aantal afgelegde mijlen met meer dan 70.000 mijl per jaar. Naast de vermindering van het aantal afgelegde mijlen per dag heeft het project 'Speed of Service' ook de bijbehorende koolstofuitstoot met ongeveer 20% verminderd, wat tot een aanzienlijke vermindering van de milieu-impact heeft geleid.

KPI

In 2020 registreerde Belron een daling van zijn emissies in zijn activiteiten, deels als gevolg van de impact van de wereldwijde pandemie op de bedrijfsactiviteiten. De onderneming heeft echter opnieuw een daling van de hoeveelheid CO₂ per interventie vastgesteld. Deze is de voorbije 5 jaar blijven dalen van 28,5 kg in 2015 tot 20,3 kg in 2020.

UITSTOOT : SCOPE 1, 2 & 3 IN CO₂ (000) TONNES



DUURZAME INKOOP

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De Ethische Gedragscode en de Kernprincipes van Belron bevatten duidelijke normen voor zijn activiteiten, zijn medewerkers en zijn partners. Een schending van deze normen heeft niet alleen een impact op de betrokkenen, maar zou kunnen resulteren in een negatieve impact op de merken van Belron en zijn toeleveringsketen.

De toeleveringsketen van Belron en zijn toeleveringspartners maken integraal deel uit van de activiteiten en de verlening van een uitstekende service aan de klanten. 40% van de omzet van het bedrijf wordt besteed aan de aankoop van goederen en diensten, waarvan een aanzienlijk deel aan glas, maar ook aan tal van andere producten zoals reparatiehars, lijm, lijstwerk, sierlijsten, gereedschap en uniformen. Belron beschikt over een netwerk van 70 wereldwijde leveranciers die op groepsniveau beheerd worden en die in meer dan 120 productievestigingen de goederen produceren die Belron aankoopt.

Duurzame inkoop is een kernonderdeel van de inkoopstrategie van Belron, en door de toepassing van strikte normen voor leveranciers wordt aan de noden van het bedrijf aan goederen en diensten voldaan op een manier die waarde creëert over het hele spectrum - voor Belron, maar ook voor de maatschappij, de economie en het milieu.

AMBITIE

Belron heeft de ambitie om een organisatie van wereldklasse te zijn voor duurzame aankopen, en in 2021 zullen alle directe en indirecte leveranciers van Belron op groepsniveau volledig geïntegreerd worden in het nieuwe programma voor duurzame inkoop. Dit zal inhouden dat alle leveranciers de kernstappen voor evaluatie en risicobeheer zullen doorlopen, met inbegrip van externe beoordelingen van de duurzaamheidsprestaties van alle leveranciers, en dat het bestaande programma van audits ter plaatse uitgebreid zal worden om aanzienlijk meer productielocaties van leveranciers te bestrijken dan ooit tevoren.

MANAGEMENTBENADERING

De onderneming volgt en promoot duidelijke ethische standaarden voor zichzelf en verwacht vergelijkbare standaarden van alle derden die samenwerken met Belron of optreden in zijn naam. In geen enkel geval zal een onmenselijke behandeling van personeel of medewerkers binnen de toeleveringsketen geduld worden. Dit omvat elke vorm van dwangarbeid, kinderarbeid, lijfstraffen of ander misbruik.

Alle leveranciers van Belron op groepsniveau worden geëvalueerd en beheerd via het nieuwe programma voor duurzame inkoop, dat verzekert dat de leveranciers ethisch en wettelijk in orde zijn en dat de financiële en continuïteitsrisico's worden beheerd. Dit programma wordt uitgevoerd door een combinatie van interne en externe evaluaties en audits ter plaatse.

Op het niveau van de lokale bedrijfseenheden beheert elk bedrijf zijn lokale leveranciers. Het beleid, de acties en de resultaten van deze activiteiten worden beoordeeld via het evaluatieprogramma van Ecovadis.

WAT ZIJN DE DUURZAAMHEIDSRISICO'S
WAARTEGEN WE ONS BESCHERMEN?



RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

In 2020 benoemde Belron een specifieke Sustainable Procurement Manager om het team te leiden dat verantwoordelijk is voor het stimuleren van aanzienlijke prestatieverbeteringen op dit vlak. Na deze benoeming werd het programma van Belron voor duurzame inkoop ontwikkeld en gestructureerd rond drie pijlers:

- *Transparantie* - garanderen dat de leveranciers zicht hebben op de normen van Belron, dat Belron zicht heeft op de productielocaties van de leveranciers, en dat alle stakeholders zicht hebben op de vooruitgang en de resultaten
- *Zekerheid* - garanderen dat alle leveranciers werken in overeenstemming met de normen van Belron, gevalideerd door zowel evaluaties op afstand als audits ter plaatse
- *Beloning* - leveranciers aanmoedigen om hun duurzaamheidsprestaties te verbeteren, en diegenen die een stapje verder gaan en een echt verschil maken ook belonen

Een van de eerste ondernomen taken was de ontwikkeling en lancering van een nieuwe Gedragscode voor Leveranciers. Die betekent een grote stap voorwaarts in zowel de bepaling als de overbrenging van de normen die Belron oplegt aan zijn leveranciers, alsook in het toezicht op de naleving van deze normen. Vervolgens werd een nieuw onlineportaal ontwikkeld om de duurzaamheidsprestaties van de leveranciers te registreren, te controleren en op te volgen. Belron werkt nu nauw samen met zijn belangrijkste leveranciers om na te gaan hoe ze kunnen samenwerken om de duurzaamheid binnen de hele toeleveringsketen te verbeteren.

KPI

Belron ontwikkelt een reeks gedetailleerde KPI's inzake duurzaamheid voor zijn leveranciers, die een mechanisme aanreiken om alle leveranciers volledig te evalueren en te beoordelen ten opzichte van de Belron-normen. Deze KPI's zullen Belron ook een basis aanreiken om met de leveranciers ontwikkelingsdoelstellingen te bepalen en met hen samen te werken om voortdurende verbetering te stimuleren.

> Het welzijn van de werknemers bevorderen

VEILIGHEID EN GEZONDHEID VAN DE WERKNEMERS

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De zorg voor zijn mensen vormt de kern van de cultuur van Belron en de onderneming hecht veel belang aan de gezondheid en de veiligheid van de mensen in al haar bedrijfseenheden. De onderneming wil verzekeren dat haar mensen de juiste opleiding krijgen en over de juiste tools en uitrusting beschikken om hun taken uit te voeren. Een geïdentificeerd kernrisico voor het bedrijf is de verwonding van een werknemer bij de uitvoering van zijn taken. Dit zou kunnen leiden tot langdurig absentisme, juridische gevolgen en economisch verlies, evenals leed voor de werknemers en hun familie.

Hoogvoltagevoertuigen: opleidingspilot in het VK

Getuigenis van Tim Camm - Technical Trainer, Autoglass® VK

“Autoglass® identificeerde een verbeterpunt, namelijk ervoor zorgen dat onze technici de kennis en bekwaamheid hebben om veilig aan hoogvoltagevoertuigen te werken. Hoewel het onwaarschijnlijk was dat de werkstromen direct contact met het in- en uitschakelen van het hoogvoltagestelsel zouden inhouden, was het duidelijk dat er een bewustzijnsniveau vereist was opdat de technici de kritieke veiligheidspunten zouden te begrijpen. Bovendien betekende de ADAS-herkalibratiedienst dat onze technici op zoek waren naar veilige punten om een batterijbeheersysteem te beveiligen.

Autoglass® heeft goede banden met het Institute of the Motor Industry (IMI) dat al jarenlang het IMI-accreditatieprogramma levert dat in de hele sector wordt erkend. Zij waren een van de eerste organisaties die ondersteuning en opleiding aanboden voor de technologie van hoogvoltagevoertuigen.

Als Technical Training Manager ben ik ervan overtuigd dat Autoglass® niet alleen de veiligheid van werken aan hoogvoltagevoertuigen heeft geïdentificeerd en ondersteund, maar ook de technici heeft voorzien van de nodige kennis en deskundigheid om hun dagelijkse activiteiten veilig te blijven uitvoeren.”

AMBITIE

In 2020 werd de invoering van consistente gezondheids- en veiligheidsmaatregelen in de hele onderneming door het leiderschapsteam aangemerkt als een belangrijke prioriteit. Het bedrijf gaf voorrang aan het beheer van de gezondheid en de veiligheid tijdens de wereldwijde pandemie, door ervoor te zorgen dat er programma's en uitrusting beschikbaar waren om de mensen en klanten veilig te houden. Daarom werd de ontwikkeling van nieuwe meettools uitgesteld, maar dit zal in 2021 worden voortgezet, samen met de lopende veiligheidsbeoordeling in samenwerking met het bedrijf ERM, een toonaangevende wereldwijde leverancier van milieu-, gezondheids-, veiligheids- en risicogerelateerde diensten. Als prioriteit voor 2021 zal de onderneming blijven werken aan een strikt en robuust kader voor de rapportering van incidenten op groepsniveau.



MANAGEMENTBENADERING

Voor de technici heeft Belron strenge veiligheidsnormen geïntegreerd in de Belron Way of Fitting. Deze normen gaan van de correcte hantering van glas tot veilige rijpraktijken. Het proces bepaalt ook de methode, de tools, de opleiding en de evaluaties die door het technische team binnen het hele bedrijf worden ontwikkeld en geïmplementeerd. Andere veiligheidsprogramma's omvatten 'Quality Starts with Safety' - een sensibilisatieopleiding rond het belang om het juiste proces te volgen bij het vervangen van een voorruit en de gevolgen van een foute uitvoering, S.T.O.P. - hoe technici zorgen voor zichzelf en het gereedschap, het werk organiseren en het juiste proces toepassen, en 1-2-3 Easy - een opleidingsprogramma rond ergonomie zodat technici letsels tijdens de uitvoering van hun werk kunnen voorkomen. Elke bedrijfseenheid heeft de verantwoordelijkheid om de nodige training te voorzien waar nodig en om de nodige maatregelen te treffen om aan de lokale wetgeving te voldoen. Deze maatregelen gelden niet alleen voor technici, maar ook voor distributieteams, magazijnmedewerkers, werknemers op het hoofdkantoor en callcentermedewerkers.

Het is de ambitie van het bedrijf om in 2021 de gezondheids- en veiligheidsbenadering verder te verbeteren door gegevens te verzamelen, best practices uit te wisselen en tussen de landen lessen te delen om het risico op incidenten te verkleinen.



RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Als reactie op de COVID-19-pandemie werden veel medewerkers van Belron, waaronder volledige contactcentra, snel en doeltreffend gemobiliseerd om van thuis uit te werken. De technici werden uitgerust met beschermend materiaal en voor alle vestigingen en mobiele units werden veiligheidsprocessen en -procedures ingevoerd om de technici en de klanten te beschermen. Dit omvatte onder meer de ontsmetting van alle contactpunten in een voertuig, zowel aan het begin als aan het einde van elke opdracht, een procedure die snel werd geïntegreerd als standaardonderdeel van de Belron Way of Fitting.

In 2021 zal het Fitting Practices Control Programme in de hele onderneming worden ingevoerd om de belangrijkste veiligheidsstappen van de Belron Way of Fitting te auditen en te controleren.

O'Brien® Australia behaalde uitstekende resultaten voor 2020 op het vlak van gezondheid, veiligheid en welzijn. Het totaal aantal te registreren arbeidsongevallen daalde met 27% ten opzichte van 2019 en de frequentiegraad van de arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid daalde met maar liefst 83% ten opzichte van 2019. Dit jaar zijn het leiderschap, de cultuur en de prestaties op veiligheidsvlak aanzienlijk verbeterd. In 2020 zijn een aantal belangrijke initiatieven genomen die deze resultaten ondersteunen, waaronder het 'mO'bilise' fitheidsprogramma voor eerste-lijns-servicetechnici, een 'Resilience 2 Thrive' opleidingsprogramma voor mentale gezondheid en welzijn voor alle leidinggevendenden, een transformatie van de methodologie voor werkhervatting, evenals een heroriëntatie van de maandelijkse veiligheidsevaluatievergaderingen. In 2021 zullen verdere initiatieven gelanceerd worden die een positieve impact zullen hebben op zowel de ontoereikende als de uitstekende veiligheids-KPI's, waaronder een fysiotherapieprogramma voor vroegtijdige interventie en de volledige vervanging van het huidige onlineveiligheidssysteem.

KPI

De lokale activiteiten zijn verantwoordelijk voor de opvolging van incidenten en de rapportering ervan in overeenstemming met de lokale wetgeving. Momenteel wordt een geconsolideerde KPI voor heel Belron ontwikkeld.

De arbeidspraktijken van elke activiteit van Belron worden geëvalueerd met behulp van de Ecovadis-meettool. Deze tool evalueert het beleid, de acties en de resultaten op het vlak van gezondheid en veiligheid, arbeidsomstandigheden, sociale dialoog, opleiding en ontwikkeling en welzijn. Dit domein van de evaluatie weegt het zwaarst in de score (45%), en het huidige gemiddelde van Belron voor de hele groep bedraagt 64,5.

ONTWIKKELING EN WELZIJN VAN DE WERKNEMERS



BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De werknemers van Belron vormen de kern van de onderneming. De prestaties en verwezenlijkingen van Belron zijn het resultaat van het engagement en de toewijding van zijn mensen. Hun welzijn, engagement en algemene werknemerservaring zijn cruciale prioriteiten voor de onderneming.

AMBITIE

Belron lanceerde een aanpak van wereldklasse om ervoor te zorgen dat de onderneming altijd luistert naar haar werknemers met een nieuwe wereldwijde engagementsenquête in oktober, en Belron zal blijven streven naar hoge niveaus van engagement.

MANAGEMENTBENADERING

De onderneming zet zich in om de allerbeste mensen aan te trekken, aan te werven en te ontwikkelen, met de capaciteiten en vaardigheden om haar klanten te dienen.

De onderneming volgt beleidslijnen en procedures met betrekking tot haar werknemers op het niveau van elke bedrijfseenheid. De talrijke bestaande initiatieven inzake werknemersengagement omvatten opleiding en ontwikkeling, erkenning via lokale programma's en de Belron Exceptional People Award wereldwijd, flexibele werkopties, feedbackkanalen, en gemeenschapsengagement via de Giving Back-activiteiten.

Belron weet dat in een grote organisatie moeilijke situaties kunnen ontstaan. Daarom bleef de onderneming het 'Speak Up'-systeem promoten als kanaal waar haar medewerkers in vertrouwen problemen kunnen aankaarten die ze intern niet kunnen of willen bespreken. De leverancier van Belron veranderde van Expolink in Navex Global na de overname ervan. Elke bedrijfseenheid kreeg nieuwe contactnummers, toegang tot het portaal voor webrapportering en materiaal om de verandering kenbaar te maken. Dit was voor elke bedrijfseenheid ook een gelegenheid om te wijzen op het belang om problemen aan te kaarten.

Elk probleem dat via Speak Up werd gemeld, werd onderzocht en waar nodig werd passende actie ondernomen. Dit omvatte beleids- of procesherzieningen of aanvullende opleiding.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Belron lanceerde een aanpak van wereldklasse om ervoor te zorgen dat de onderneming altijd luistert naar haar werknemers, met een nieuwe wereldwijde engagementsenquête in oktober. Belron maakte historisch gebruik van de Belron People Measure-enquête die het sentiment onder de werknemers op een hoog niveau beoordeelde en sinds 2016 een gemiddelde groepsscore van 7,5 tot 8 (op 10) behaalde. In 2020 koos Belron ervoor om over te schakelen op een nieuwe personeelsengagementsenquête, in samenwerking met Willis Towers Watson, een wereldwijd toonaangevende leverancier. De enquête omvatte een uitgebreidere reeks vragen die tot doel hadden het engagement en de ervaring van de werknemers beter te evalueren en Belron in staat te stellen zijn prestaties te vergelijken met sectorgenoten op het vlak van de belangrijkste aspecten van engagement. De kwalitatieve en kwantitatieve resultaten van de enquête zullen de onderneming in staat stellen om prioriteiten te bepalen voor de belangrijkste verbeterpunten.

In 2020 heeft Belron er prioritaair voor gezorgd over een globaal kader voor talentbeheer en opvolging te beschikken, om te kunnen bogen op het juiste leiderschap en de juiste teams - niet alleen voor de noden van vandaag, maar ook voor de toekomst.

De onderneming erkent dat het succes van haar activiteiten afhangt van de inzet en trots van al zijn werknemers om voor Belron te werken. In dit ongeziene jaar was het ook van essentieel belang dat de onderneming haar werknemers ten volle ondersteunde, door hun gezondheid, veiligheid en welzijn op de eerste plaats te zetten, maar ook door steun te verlenen aan diegenen die daar het meeste nood aan hadden. De pandemie heeft sommige werknemers in zeer moeilijke omstandigheden gebracht, en daarom heeft het bedrijf snel een noodfonds opgericht om zijn werknemers

en hun gezinnen in bijzonder moeilijke omstandigheden te steunen. Dit is volledig in lijn met de doelstelling van de onderneming om echt het verschil te maken met veel zorg.

Door de impact van COVID-19 en de lockdowns in verschillende landen ondernamen de bedrijfseenheden actie om het welzijn van hun werknemers te garanderen, en waar nodig werden stappen ondernomen om werknemers op afstand te laten werken. Carglass® Frankrijk versnelde bijvoorbeeld zijn telewerkstrategie voor het hoofdkantoor, het callcenter en de ondersteunende functies (ongeveer 700 mensen). Het bedrijf koos voor een gezamenlijke aanpak van zijn strategie: kwalitatieve en kwantitatieve enquêtes, brainstorming en vergaderingen. Dit hielp om een langdurige, efficiënte en positieve werkervaring op afstand te verzekeren. Carglass® Duitsland en Belron International implementeerden ergonomische procedures en programma's

om te verzekeren dat de telewerkers correct uitgerust waren om hun welzijn te optimaliseren. Om zijn medewerkers zowel op welzijns- als op gezondheids- en veiligheidsvlak te ondersteunen, heeft Smith&Smith® een Health, Safety & Wellbeing Advisor aangesteld en een opleidingsprogramma rond welzijn geïmplementeerd.

KPI

Responsgraad van 84% voor de nieuwe engagementsenquête, die wijst op een actieve betrokkenheid van 86% van de werknemers. De resultaten van de wereldwijde engagementsenquête toonden aan dat de werknemers zeer geëngageerd zijn en bijzonder trots zijn om voor Belron te werken. Dankzij de diepgaande inzichten en de ontvangen feedback kan de onderneming verder bouwen op deze geweldige basis voor de toekomst.

DIVERSITEIT & INCLUSIE

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Belron erkent het essentiële belang van diversiteit en inclusie voor zijn activiteiten en zijn belangrijkste stakeholders.

AMBITIE

Als onderdeel van de ambitie van Belron om de beste werkplek ooit te zijn, is het de bedoeling om een organisatie uit te bouwen die verschillen in al hun vormen waardeert - waarbij iedereen als individu wordt behandeld en een omgeving wordt gecreëerd waarin iedereen een bijdrage kan leveren en zijn volledige potentieel kan bereiken.

MANAGEMENTBENADERING

Belron verbindt zich ertoe mensen aan te werven en te promoveren op basis van hun vaardigheden voor een functie en hun waardering, respect en overeenstemming met de bedrijfscultuur.

De onderneming is momenteel een groepsbenadering inzake diversiteit en inclusie aan het ontwikkelen. Een eerste belangrijke stap bestond erin inzicht te verwerven in de huidige situatie aan de hand van enquêtes in het kader van de luister- en engagementstrategie. Belron heeft zijn leidinggevenden al betrokken bij de ontwikkeling van diversiteit en inclusie in zijn leiderschapsgedrag en heeft de leiders uitgerust om pleitbezorgers en rolmodellen te zijn voor deze belangrijke aangelegenheden. Er vinden nog meer gesprekken rond inclusie plaats, met rondetafelgesprekken en werkgroepen/comités die binnen de onderneming gepland zijn.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Als reactie op de Black Lives Matter-beweging in de VS organiseerde Safelite® een panelgesprek opgezet via zijn Diversity & Inclusion Advisory Council. Tijdens het online panelgesprek deelden gewaardeerde leidinggevenden van

heel Safelite® hun mening, gevoelens en ervaringen op het vlak van racisme. Safelite® heeft ook gereageerd op de feedback van zijn allereerste Diversiteits- & Inclusie-enquête. Safelite® voerde met name een loongelijkheidsanalyse uit en voerde aanpassingen door. Daarnaast voltooide het bedrijf een analyse van de personeelsgegevens om inzicht te krijgen in de gender- en rassendiversiteit van zijn huidige personeelsbestand, alsook van nieuwe aanwervingen, promoties en beëindigingen.

Bij Carglass® in Duitsland werd de samenwerking voortgezet met organisaties die mensen met een handicap ondersteunen. Carglass® wil meer mensen met een handicap in dienst nemen en hen helpen toegang tot de arbeidsmarkt te krijgen en werkervaring op te doen, met als doel hun een betekenisvolle en bevredigende loopbaan aan te bieden. Momenteel heeft het bedrijf twee actieve medewerkers die al meer dan een jaar in dienst zijn. Zij krijgen een individuele opleiding die aansluit bij hun speciale behoeften en hen in staat stelt zo zelfstandig mogelijk te werken.



> Het verschil maken voor onze gemeenschappen

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Belron heeft via zijn erfgoed en waarden een diepgewortelde verantwoordelijkheidszin ten aanzien van de gemeenschappen waarin het bedrijf actief is. 'Giving Back' is een belangrijk aspect van de Belron-cultuur - de 'Spirit of Belron' - en deze waarden worden gedeeld door alle medewerkers van Belron, waar ze zich ook bevinden.

Door de medewerkers hierbij te betrekken, via hun passie en energie, hebben de 'Giving Back' evenementen en -activiteiten niet alleen een positieve impact op de gesteunde liefdadigheidsinstellingen en goede doelen, maar ook op het personeelsengagement.



AMBITIE

De onderneming zal blijven voortbouwen op haar engagement tegenover 'Giving Back' om positieve veranderingen te stimuleren door haar tijd en vaardigheden te delen met jongeren om hun carrièredoelen te ondersteunen.

MANAGEMENTBENADERING

Belron verbindt zich ertoe om een betekenisvolle impact te hebben op de maatschappij. Daarom kiezen zijn bedrijfseenheden en medewerkers over de hele wereld hun eigen gemeenschapsinitiatieven en organisaties die ze willen steunen. Elke bedrijfseenheid bepaalt haar eigen 'Giving Back'-agenda en dankzij deze benadering ervaren de medewerkers een sterker gevoel van persoonlijke betrokkenheid en verwezenlijking. Belron steunt hun inspanningen op verschillende manieren, onder meer via financiële schenkingen, vrijwilligerswerk, het delen van middelen of de deelname aan evenementen om fondsen te werven.

De onderneming erkent ook de impact die ze kan hebben als haar mensen zich als een wereldwijde gemeenschap scharen achter een gemeenschappelijk doel om de Zuid-Afrikaanse liefdadigheidsorganisatie Afrika Tikkun te steunen. Deze organisatie, die verbonden is met het erfgoed van de onderneming, heeft een holistische aanpak om het leven van kinderen en jongeren in kwetsbare gemeenschappen te verbeteren, van 'wieg tot carrière'.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Spirit of Belron Round the World Challenge

Vanwege de wereldwijde pandemie werd de Spirit of Belron Challenge (een jaarlijks evenement om geld in te zamelen voor Afrika Tikkun, de wereldwijde liefdadigheidspartner) een virtueel evenement. Het format van de Challenge was

eenvoudig; elke deelnemer kon zich via een onlineplatform en app inschrijven voor een specifieke uitdaging die in 5 dagen moest worden voltooid. Dit omvatte in 5 dagen tijd 5, 20, 50 of 100 kilometer wandelen, lopen, zwemmen of fietsen; een Olympische triatlon of een duatlon, en collectief rond de wereld 'reizen'.

Iets meer dan 7.300 medewerkers van over de hele wereld namen hieraan deel en legden 166.594 kilometer af - meer dan vier keer de wereld rond. Het evenement was een groot succes en bracht €1,7m op voor Afrika Tikkun. Deze fondsenwerving was absoluut van vitaal belang voor de liefdadigheidsinstelling, die haar gebruikelijke activiteiten heeft omgebogen om de voedselcrisis aan te pakken die in de gemeenschappen aan het ontstaan was. Sinds het begin van de pandemie heeft Afrika Tikkun 75.000 voedselpakketten uitgedeeld aan gezinnen, 14.000 warme maaltijden aangeboden aan daklozen en 300.000 lokaal gemaakte mondkapjes uitgedeeld.

Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation

In februari lanceerde Gary Lubner de Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation, die werd opgericht in naam van zijn vader om zijn jarenlange engagement om iets terug te geven aan de maatschappij voort te zetten. Sinds de lancering heeft de Foundation meer dan €2m geschonken aan goede doelen over de hele wereld, ten voordele van 270 liefdadigheidsinstellingen op zes continenten.

Meer dan de helft van het totale bedrag is gedoneerd in het kader van de wereldwijde pandemie. Sinds april 2020 aanvaardt de Stichting aanvragen van medewerkers van Belron over de hele wereld om liefdadigheidsinstellingen en organisaties te steunen die in de frontlinie van de COVID-19-pandemie staan of acute moeilijkheden ondervinden als gevolg van de crisis.

Deze organisaties hebben mensen op veel verschillende manieren geholpen, onder meer met voedselpakketten en voedselprogramma's, geestelijke gezondheidszorg, toegang tot huisvesting, algemene gezinssteun, steun voor hulpverleners en onderdak voor slachtoffers van huiselijk geweld, allemaal bestaande maatschappelijke problemen die door de crisis nog zijn verergerd.

De Foundation heeft organisaties ook geholpen om hun werk in deze moeilijke tijden voort te zetten door financiering te verstrekken voor persoonlijke beschermingsmiddelen en technologie om programma's online te brengen, en om extra diensten te verlenen om in de toenemende behoeften te voorzien.

SCHENKINGEN

- Afrika Tikkun (via de Spirit of Belron Challenge): €1,7m
- Lokale schenkingen: €2,4m
- Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation: €2m



› ETHIEK

MENSENRECHTEN / BESTRIJDING VAN CORRUPTIE & OMKOPING

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Mensenrechten zijn een fundamentele ethische pijler en worden behandeld in de Ethische Gedragscode en de Kernprincipes van Belron. De Ethische Gedragscode en de Kernprincipes van Belron zijn expliciet: de onderneming tolereert geen enkele vorm van omkoping of corruptie ten aanzien van of door haar medewerkers of partners. Een inbreuk hierop zou de reputatie van de onderneming ernstig kunnen schaden en aanzienlijke juridische gevolgen kunnen hebben.

MANAGEMENTBENADERING EN HERZIENING VAN HET BELEID

Van de medewerkers van Belron wordt verwacht dat ze elkaar altijd met respect behandelen en verzekeren dat hun activiteiten noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks bijdragen aan schendingen van de mensenrechten.

Belron verbiedt het gebruik van kinderarbeid in elke vorm. De onderneming stelt niemand tewerk die jonger is dan 16 jaar of de lokale wettelijke minimumleeftijd voor tewerkstelling mocht deze verschillend zijn in een land waar Belron actief is. Belron werkt op geen enkele manier samen met leveranciers die gebruik maken van kinderarbeid. De arbeidsomstandigheden van al zijn werknemers, onderaannemers en leveranciers moeten in overeenstemming zijn met de nationale wetgeving en - in gevallen waarin dit ontoereikend wordt geacht - met de relevante standaarden van de Internationale Arbeidsorganisatie. In geen enkel geval zal een onmenselijke behandeling van personeel of medewerkers binnen de supply chain geduld worden. Dit omvat elke vorm van dwangarbeid, lijfs- of ander misbruik.

De Ethische Gedragscode en de Kernprincipes van Belron worden in de hele onderneming toegepast om te garanderen dat corruptie en omkoping niet worden getolereerd. De bestrijding van omkoping en corruptie is een van de nalevingsdomeinen die het Legal Team van de groep bevordert binnen de hele onderneming. De benadering is altijd specifiek gericht op de lokale bedrijfseenheid of de markt. De beleidslijnen en procedures hangen dan ook af van een aantal factoren, waaronder het relevante risico en de lokale regels in elk land van een bedrijfseenheid. In rechtsgebieden die grotere risico's inhouden, worden strengere maatregelen getroffen om omkoping en corruptie te helpen voorkomen.

Ter ondersteuning van deze benadering worden opleidings- en sensibilisatiesessies rond wetten en beleidslijnen ter voorkoming van corruptie en omkoping georganiseerd als Belron een materieel risico vaststelt, om te garanderen dat elke bedrijfseenheid eerlijk blijft concurreren, in overeenstemming met alle toepasselijke wetten ter bestrijding van omkoping. Elk jaar vraagt de onderneming dat alle lokale General Managers een jaarlijkse Verklaring van Ethische Naleving en Verklaring van Naleving van het Mededingingsrecht ondertekenen, waarin zij aangeven dat hun respectieve lokale bedrijfseenheden de Ethische Gedragscode en de Kernprincipes naleven.

Elke bedrijfseenheid van Belron is verantwoordelijk voor de opstelling van haar lokale ethische gedragscode op basis van een gecentraliseerd kader. Communicatie over ethisch gedrag en opleiding worden ook op lokaal niveau georganiseerd. Er werden het voorbije jaar geen significante wijzigingen aangebracht aan het ethische en compliance-programma van de onderneming, maar deze thema's worden opgenomen in de evaluatie die wordt uitgevoerd om een nieuw kader voor verantwoordelijk ondernemerschap te ontwikkelen.

KPI

De manier waarop de bedrijfseenheden de bestrijding van omkoping en corruptie aanpakken, is een van de thema's die worden beoordeeld in het ethische luik van de duurzaamheidsevaluatie van Ecovadis. In het kader van de beoordeling beantwoorden alle bedrijfseenheden vragen en leveren ze bewijzen van hun beleid, acties en resultaten op het vlak van dit thema, alsook op het vlak van fraude, het witwassen van geld, belangenconflicten, informatiebeveiliging en concurrentiebeperkende praktijken. Voor Ethiek bedraagt de gemiddelde Ecovadis-score van de Groep Belron 66,5.

4. Moleskine

BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

Moleskine is een wereldwijd, multi-categorie, multi-channel merk, met als missie de menselijke genialiteit de vrije loop te laten door middel van papierwaren om de creativiteit en kennis van elk individu over de hele wereld te versterken. Het bedrijf wil creativiteit bevorderen met voorwerpen die ontworpen zijn om het denken, plannen en ontwerpen op een hoger niveau te tillen, en met diensten die helpen om het creatieve potentieel te benutten. De producten omvatten notitieboeken, agenda's, dagboeken, tassen, schrijfinstrumenten, leesaccessoires en hybride producten die handgeschreven ideeën overbrengen naar de eindeloze mogelijkheden van de digitale wereld. Bovendien verzamelt het ecosysteem van Moleskine inhoud en verhalen, mensen en partners, die creativiteit en zelfexpressie mogelijk maken en bevorderen: Moleskine is meer bepaald aanwezig doorheen een netwerk van websites, blogs, onlinegroepen en virtuele archieven, onder andere binnen de eigen onlinegemeenschap van het merk, myMoleskine. Het bedrijf reikt meer algemeen open platforms aan om ideeën te creëren, over te brengen en te delen.

Moleskine telt ongeveer 390 werknemers en heeft een uitgebreid netwerk van partners. De hoofdzetel is gevestigd in Milaan, Italië, maar de groep Moleskine omvat ook Moleskine America, Inc. (opgericht in 2008), Moleskine Asia Ltd (2011) dat Moleskine Shanghai en Moleskine Singapore beheert, Moleskine France (2013) en Moleskine Germany (2013).

De groep ontwerpt producten die via een multi-channel distributieplatform verkocht worden in meer dan 70 landen. De productie zelf wordt uitbesteed aan partner-leveranciers.

ONZE DUURZAAMHEIDSBENADERING

Maatschappelijk verantwoord ondernemen heeft vanaf het begin altijd deel uitgemaakt van het DNA van ons merk (de Lettera 27 Foundation werd opgericht in 2006 en vervolgens omgevormd tot de Moleskine Foundation in 2017; de eerste FSC-papiercertificering werd behaald in 2008 enz.), maar om een stap verder te gaan op duurzaamheidsvlak heeft Moleskine beslist om het belang van duurzaamheid binnen de hele onderneming te versterken en dit aspect te verankeren in het strategische weefsel van de organisatie. Elk onderdeel van de duurzaamheidsstrategie speelt een cruciale rol in de tenuitvoerlegging van de missie van het merk:

- **Milieu**

Een duurzaam merk uitbouwen door zijn voetafdruk te verkleinen, via milieuvriendelijke oplossingen voor zijn iconische producten.

- **Sociaal**

Positieve veranderingen in de maatschappij teweegbrengen door kritisch denken en creativiteit te stimuleren en tegelijkertijd te handelen als een inclusief bedrijf en een verantwoordelijk toonaangevend merk.

- **Bestuur**

Een langetermijnbeleid van transparantie, integriteit en ethisch gedrag vooropstellen om een solide en vertrouwensvolle relatie op te bouwen met zijn stakeholders en de reputatie van zijn merk te beschermen.

Duurzaamheid is een van de strategische drijfveren voor groei. Na de oprichting van een ECO-team in 2019, heeft Moleskine een interne medewerker aangesteld die verantwoordelijk is voor de wereldwijde duurzaamheidsstrategie.

MATERIALITEIT

Moleskine heeft beslist zijn niet-financiële prioriteiten te identificeren op basis van een 'materialiteitsanalyse'. Deze analyse is uitgevoerd in het begin van 2020 en heeft tot doel significante milieu- en sociale effecten te bepalen. Om zijn materialiteitsanalyse op te stellen, heeft Moleskine een dialoog opgestart met zijn interne en externe stakeholders: directieteam, werknemers, aandeelhouders, leveranciers van goederen en logistiek, belangrijkste klanten per kanaal. Externe experts ondersteunden Moleskine in dit proces om een consistente en accurate materialiteitsevaluatie te verzekeren. Op basis daarvan voerde Moleskine ook een maturiteitsbeoordeling uit op basis van de resultaten van de materialiteitsanalyse. Beide analyses en beoordelingen werden uitgevoerd volgens het materialiteitsprincipe zoals uiteengezet in het Global Reporting Initiative (GRI) en worden in de onderstaande tabel samengevat. Moleskine ontwikkelde zijn ambities die via de ESG-strategie zullen worden geïmplementeerd op basis van de materiële thema's.

STRATEGISCHE AMBITIES	MATERIËLE THEMA'S	GRI-REFERENTIE
Een actieve rol spelen in de bescherming van het milieu	Milieuvriendelijke producten Milieuvriendelijke leveranciers	306 AFVAL (2020), 305 UITSOOT (2016) 308 MILIEU-EVALUATIE VAN DE LEVERANCIERS (2016)
De creativiteit en kritische ingesteldheid van mensen bevorderen	Sociale acties en onderwijs	413 LOKALE GEMEENSCHAPPEN (2016)
De ontwikkeling en het welzijn van de werknemers ondersteunen	Talentontwikkeling Welzijn en diversiteit van de werknemers	404 TRAINING EN OPLEIDING (2016) 405 DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN (2016)
Duurzame corporate governance toepassen	Verantwoordelijk bestuur Ethische leveranciers	414 MAATSCHAPPELIJKE EVALUATIE VAN DE LEVERANCIERS (2016)

ONZE BELANGRIJKSTE IMPACT



Met een missieverklaring in het teken van de versterking van de creativiteit en de kennis van elk individu over de hele wereld, draagt Moleskine bij aan het bevorderen van een leven lang leren, wat in lijn is met SDG4 (kwaliteitsonderwijs).

Het bedrijf draagt hier in de eerste plaats aan bij via zijn producten, diensten en digitale platforms. Maar het draagt ook bij aan het verspreiden van een leven lang leren en kritisch denken onder gemeenschappen via de Moleskine Foundation, die volledig is afgestemd op de waarden en overtuigingen van het bedrijf. In 2020 heeft Moleskine zijn relatie met de Moleskine Foundation versterkt en zijn beide entiteiten een gezamenlijk langetermijnprogramma gestart om creatieve gemeenschappen wereldwijd te ondersteunen, in de vaste overtuiging en het besef dat creativiteit en verbeelding belangrijke drijfveren zijn om een positieve sociale verandering teweeg te brengen.



Moleskine heeft ook de ambitie om bij te dragen tot SDG12, die gericht is op het waarborgen van duurzame consumptie- en productiepatronen. Dit doet het bedrijf door milieuvriendelijke oplossingen te ontwikkelen voor zijn producten en verpakkingen.

STRATEGISCHE PIJLERS

> Een actieve rol spelen in de bescherming van het milieu

MILIEUVRIENDELIJKE OPLOSSINGEN VOORSTELLEN AAN ONZE KLANTEN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Het businessmodel van Moleskine is gebaseerd op het ontwerp en de creatie van consumentengoederen. Een aanzienlijk deel van de milieu-impact vloeit dan ook voort uit het ontwerp en de productie van nieuwe producten. Om het afval te beperken tot het minimum en de recycleerbaarheid van materialen te verhogen, is het cruciaal om rekening te houden met milieucriteria en al vanaf de ontwerpfase de volledige levenscyclus van de producten voor ogen te houden. Dit reikt verder dan alleen het product en omvat ook de verpakking.

AMBITIE

Moleskine zet zich verder in om zijn milieu-impact op lange termijn te verminderen. Het bedrijf wil milieuvriendelijke oplossingen blijven ontwikkelen voor zijn producten en verpakkingen.

Op korte termijn heeft Moleskine een project opgezet om tegen eind 2021 oplossingen voor afvalverwijdering te evalueren.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Om afval te verwijderen, begint Moleskine al in de ontwerpfase na te denken over de milieu-impact van zijn verpakkingen: verpakkingen worden tot een minimum beperkt en zijn vaak ontworpen om te worden hergebruikt - zoals de B-kant van de papierbanden, die ofwel voor een ander doel kunnen worden hergebruikt of kunnen worden bewaard vanwege de inspirerende ideeën of citaten die erop staan.

In 2020 startte Moleskine een project om het afval te meten dat door zijn directe activiteiten en door de commercialisering van zijn kernproducten wordt gegenereerd. Moleskine definieerde een geïntegreerde aanpak die rekening houdt met verschillende acties, van de meest gunstige tot de minst gunstige, op basis van hun duurzaamheidsbeoordeling. Beslissingen om afval te voorkomen, te hergebruiken of te recyclen zullen afhangen van de resultaten van de beoordeling van het afval dat in elke stap van het commercialiseringsproces wordt gegenereerd (met inbegrip van de directe activiteiten in zijn kantoren).

Daarnaast heeft Moleskine beslist om sinds het tweede kwartaal van 2020 niet langer onverkochte producten ontwikkeld in het kader van licentieovereenkomsten te vernietigen. Moleskine is begonnen licentiegevers uit te nodigen om onverkochte voorraad te doneren, als uitzondering op andere en eerdere bepalingen in de licentieo-



Respecteer het milieu, respecteer de creatieve gemeenschap.

vereenkomsten. Meer concreet werden de licentiegevers betrokken bij het programma 'Creative Tools for Social Impact', dat tot doel heeft onverkochte producten niet te vernietigen maar een herbestemming te geven door ze te schenken als creatieve instrumenten in het kader van programma's met een sociale impact.

Als onderdeel van de strategie van Moleskine om afval te verminderen, is ook beslist om in 2020 alle papieren productcatalogi om te zetten in digitale versies.

Opdat Moleskine de milieu-impact van zijn producten over de hele waardeketen zou begrijpen, heeft de onderneming een levenscyclusanalyse uitgevoerd van een van zijn kernproducten. Hierdoor kan Moleskine niet alleen afval elimineren, maar ook verdere kansen grijpen om de ecologische voetafdruk van zijn producten te verbeteren. Moleskine zal blijven zoeken naar nieuwe oplossingen met een geringe milieu-impact, onder meer door te zoeken naar nieuwe leveranciers en nieuwe materialen voor zijn kernproducten.

KPI

- ongeveer 92% van de papierwaren in de catalogus van 2020 heeft een herbruikbare papieren band of herbruikbare verpakking.
- voor 64% van de licentieovereenkomsten die ten minste in het eerste kwartaal van 2020 en daarna geldig zijn, hebben de licentiegevers er al mee ingestemd om onverkochte producten aan het eind van de verkoopperiode te doneren.
- ongeveer 84% minder papieren productcatalogi dan in 2019.

ONZE KOOLSTOFUITSOOT VERMINDEREN



Denken over onze collectieve toekomst

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine heeft een rechtstreekse en onrechtstreekse impact op de klimaatverandering, die respectievelijk resulteert uit de broeikasgassen uitgestoten voor zijn eigen activiteiten (design, distributie) en voor de activiteiten van zijn supply chain, evenals directe uitstoot uit het dagelijkse gebruik van de kantoren van Moleskine en de mobiliteit van de werknemers van Moleskine.

AMBITIE

Moleskine heeft de ambitie om tegen 2022 een plan te ontwikkelen om de koolstofuitstoot te verminderen. Omdat bewustwording van de impact zelf de eerste stap is om de uitstoot te verminderen, is het eerste doel van het lange-termijnplan de verfijning van het meetproces dat in 2019 van start is gegaan voor de directe CO₂-uitstoot van de kantoren en winkels.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Op basis van de lessen die werden getrokken na de eerste CO₂-berekening in 2019 heeft Moleskine enkele verbeteringen in het berekeningsproces doorgevoerd, zoals het betrekken van de verhuurders in de fase van de gegevensverzameling betreffende het energieverbruik van de gehuurde winkellocaties. Vanaf 2020 zal de CO₂-berekening worden beoordeeld door een externe auditor om de robuustheid van het berekeningsproces te waarborgen.

KPI

CO ₂ -emissies in 2020 (en tonnes)	2019	2020 ✓
Scope 1	184	73
Scope 2 (marktgebaseerd)	394	415
	578	488

1) Een deel van de CO₂-emissies (betreffende 16% van het gasverbruik en 28% van het elektriciteitsverbruik) is gebaseerd op extrapolaties aangezien het energieverbruik van sommige gehuurde winkels niet beschikbaar is (gedeeld met de andere huurders van het gebouw en de verhuurder). Voor meer details over de gebruikte methodologie verwijzen we naar de ESG-verklaring (pag. 201).

DE ECOLOGISCHE VOETAFDRIJF VAN ONZE TOELEVERINGSKETEN BEPERKEN



Een duurzame toeleveringsketen is de sleutel voor onze collectieve toekomst

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine moet de materialen die het bedrijf in zijn producten gebruikt op een verantwoorde manier kiezen, aangezien dergelijke keuzes onvermijdelijk een impact zullen hebben op de wereldwijde grondstoffen. Moleskine produceert zijn producten niet zelf, maar ontwerpt ze wel en initieert de productie ervan wel.

Het gebruik van chemicaliën kan ook een invloed hebben op de gezondheid van de eindgebruikers. Dit kan een risico inhouden voor de goede reputatie van het merk, evenals kosten die verband houden met de niet-naleving van normen en voorschriften.

AMBITIE

Moleskine stelt alles in het werk om zijn partners in de toeleveringsketen te betrekken bij duurzame inkoop.

In de toekomst zullen dezelfde strenge standaarden toege-

past worden op alle materialen die worden gebruikt om de producten van Moleskine te vervaardigen (papier, karton, polypropyleen, polyurethaan, polyester, nylon, stof en textiel, metalen, ABS-plastic, EVA-rubber, echt leder).

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Het bedrijf selecteert zijn productleveranciers op basis van strenge eisen op het gebied van productcertificeringen om duurzame inkoop en een lage milieu-impact in termen van gebruikte chemicaliën te garanderen, en tegelijkertijd hoge kwaliteitsnormen te waarborgen. Het papier dat gebruikt wordt voor de productie van notitieboekjes is al sinds 2008 afkomstig van een gecertificeerde FSC (Forest Stewardship Council) chain-of-custody supply chain. Al het papier is zuurvrij en elementair chloorvrij (ECF). Alle producten en materialen voldoen ook aan belangrijke internationale reglementeringen zoals REACH en Proposition 65.

KPI

- Laatste FSC-certificering behaald in 2018 die geldig is tot 2023 (de certificering wordt onderworpen aan een jaarlijkse controle).

> De creativiteit en kritische ingesteldheid van mensen bevorderen

VIA DE PRODUCTEN EN GEMEENSCHAPPEN VAN MOLESKINE

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine is een cultureel icoon, een merk dat een verhaal vertelt. Objecten, diensten en inhoud van Moleskine verbinden de eigenaar met erfgoed voor een artistieke, literaire, culturele en geografische ontdekkingsreis.

Het zit in het DNA van Moleskine om creativiteit en kritisch denken binnen de gemeenschap te ondersteunen. Dit kan de kansen van mensen vergroten om te groeien in hun persoonlijk en professioneel leven.



DETOUR PROJECT

*Pascale Marthine Tayou
(Yaoundé, Camerun 1967)
Many, many (people).
2011. Courtesy of Moleskine
Foundation Collection*

AMBITIE

Moleskine zal zich focussen op consumenten en meer inzicht verwerven in de manier waarop de onderneming voor betekenisvolle innovatie kan zorgen. Door zich te focussen op zowel gevestigde als opkomende segmenten legt de onderneming de basis voor verdere consumentenrelaties in de komende jaren.

Het doel dat de groep nastreeft, is dat ongeveer 10% van de inkomsten afkomstig is van innovatie en nieuwigheden.



Fold contents: FOLD feat. Aleksandra Kingo

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

De onderneming steekt aanzienlijk wat energie in de identificatie van innovatiedomeinen in elke productcategorie, terwijl ze ook zoekt naar manieren om interne processen en het businessmodel te innoveren.

Gedreven door een solide basis verankerd in de doelstelling van de onderneming, het ontwikkelingstraject van het merk en de technische vaardigheden, verkennen de teams opkomende consumentenbehoeften – om op eender welk moment de optimale oplossing te kunnen implementeren die speciaal ontwikkeld is om de persoonlijke creativiteit en productiviteit te versterken.

Herlancering van het project 'Detour': Detour is een reizende tentoonstelling van notitieboekjes geschonken door wereldberoemde auteurs. Het was een succesvol evenement dat werd georganiseerd in een aantal wereldsteden. Het project heeft aanzienlijk bijgedragen aan de verbinding van het iconische zwarte notitieboekje met een groots erfgoed voor artistieke, literaire, culturele en geografische exploratie. Moleskine wil het concept in een nieuw kleedje steken om zijn buitengewone archief van meer dan 1.000 kunstwerken te eren en te benutten.

Het magazine Fold: Moleskine FOLD is een ruimte waarin het bedrijf samenwerkt met wereldleiderende culturele instellingen en kwalitatieve en authentieke gesprekken over relevante onderwerpen van onze tijd integreert, waarbij het engagement wordt gedeeld om de gemeenschap te herdefiniëren en een positieve sociale verandering te stimuleren. Een multidisciplinaire ruimte van inspiratie, sociaal engagement, samen leren en creatieve uitwisseling door de diversiteit aan opinieleiders aan te spreken die zich inzetten om onze toekomst een nieuwe wending te geven.

In 2020 ging Moleskine een partnerschap aan met Skillshare – een online leergemeenschap met duizenden cursussen voor creatieve en nieuwsgierige mensen. Het partnerschap werd bekrachtigd door de Moleskine Studio Collection via drie van de kunstenaars die bijdroegen aan de collectie zelf. Skillshare bood een platform voor een aantal van deze getalenteerde individuen om hun beste tips voor een creatief leven en advies te delen met een breder publiek van aankomende kunstenaars.

KPI

Vanaf 2022: percentage van de inkomsten afkomstig van innovatie en nieuwigheden.

VIA SOCIALE ACTIES



BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Het zit in het DNA van Moleskine om creativiteit en kritisch denken binnen de gemeenschap te ondersteunen. Dit is voor het bedrijf ook een kans om in contact te komen met creatieve mensen.

AMBITIE

Moleskine verbindt zich ertoe om samen te werken met de Moleskine Foundation door zijn netwerk, zijn medewerkers en zijn infrastructuur ter beschikking te stellen van de Foundation. Moleskine heeft de jaarlijkse toewijzing goedgekeurd van een aanzienlijke bijdrage (1% van de EBITDA elk jaar, of €0,5m, afhankelijk van wat het hoogste is) om de structurele kosten van de Foundation te dekken en de Foundation de mogelijkheid te bieden een duurzame visie op lange termijn te ontwikkelen. Voortaan kunnen de middelen die de Foundation ontvangt 100% rechtstreeks aangewend worden om een positieve sociale impact te creëren.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

De Moleskine Foundation is een non-profitorganisatie die jongeren onconventionele educatieve tools en ervaringen aanreikt die helpen om kritisch denken, creativiteit en levenslang leren te bevorderen, met een focus op gemeenschappen getroffen door culturele en sociale ontbering.

Dankzij de ervaring die werd opgedaan met de Lettera 27 Foundation, konden Moleskine en de Moleskine Foundation een nieuw innovatief partnershipmodel van sociaal engagement ontwikkelen dat een non-profitorganisatie en een onderneming samenbrengt om een significantere sociale impact te creëren op grotere schaal. Moleskine en de Moleskine Foundation hebben hun krachten gebundeld om een langetermijnprogramma te starten ter ondersteuning van creatieve gemeenschappen over de hele wereld, door hen te voorzien van creatieve tools zoals notitieboekjes, schrijfinstrumenten en tassen, en door organisaties met elkaar in contact te brengen en lokale activiteiten te promoten. 'Creative Tools for Social Change' is een gezamenlijk initiatief dat gebaseerd is op de gemeenschappelijke deskundigheid en visie van het bedrijf Moleskine en de Moleskine Foundation.

Het soort organisaties dat wordt uitgekozen om door het programma te worden ondersteund, zijn die organisaties die het gemeenschappelijke doel van Moleskine en de Moleskine Foundation belichamen: de overtuiging dat creativiteit tot positieve sociale verandering kan leiden en dat met de hand schrijven en tekenen op papier de beste manier is om de menselijke genialiteit de vrije loop te laten.

KPI

- Het bedrag dat in 2020 aan de Foundation werd bijgedragen, is €625.000.
- Ongeveer 14.000 creatieve tools aangeboden in 2020.

> De ontwikkeling en het welzijn van de werknemers ondersteunen

WELZIJN VAN DE WERKNEMERS



De behoeften van onze mensen begrijpen

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Een sterk engagement van de werknemers ten aanzien van de bedrijfscultuur en -doelstellingen en het personeels-behoud zijn cruciaal voor het langetermijnsucces van de onderneming.

AMBITIE

Volgens de pijlers van zijn cultuur (Care, Excellence, Pas-sion, Learning) wil Moleskine een specifieke manier van werken creëren, die een evenwicht tussen werk en privé-leven aanmoedigt en zijn mensen in staat stelt resultaatge-richt in plaats van controlegericht te werken, zodat zij zich kunnen focussen op realisatie en efficiëntie.

Het bedrijf gelooft ook dat meer creativiteit en kwaliteitsvol-lere bijdragen worden bereikt als zijn mensen meer stimu-lansen krijgen van buiten de werkomgeving.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIK-KELINGEN

Om deze ambities te verwezenlijken, is Moleskine begonnen te werken (en zal het bedrijf in 2021 blijven werken) aan alle belangrijke aspecten van de hele werkervaring: fysieke ruimte / eenvoudigere werkprocessen / digitale enablers (tools & systemen) / opleiding & feedback in twee richtin-gen.

Bovendien zet Moleskine zich ook in om de kantoorruimtes aan te passen, zodat de mensen ze niet alleen voor werk-gerelateerde zaken gebruiken (bv.: gym & dans, museum, co-working spaces, kinderopvang, cafetaria).

Sinds begin 2020 wordt een werknemerstevredenheidsen-quête afgenomen op een maandelijkse basis bij de kan-toormedewerkers, die ongeveer 50% van het personeel vertegenwoordigen. Sinds oktober 2020 heeft Moleskine ook een tevredenheidsenquête uitgewerkt voor haar retail-medewerkers (de overige helft van het personeel). "A new way of working for Moleskiners" wordt uitgewerkt op basis van de ervaringen en feedback over "smart working" die tijdens de Covid-19 gerelateerde beperkingen zijn opge-daan.

KPI

- De gemiddelde werknemerstevredenheidsscore* voor kantoormedewerkers voor 2020 bedraagt 3,37 op een schaal van 1 tot 5 (waarbij 5 de hoogste tevredenheidsscore is).

✓ De werknemerstevredenheidsscore heeft beperking op onze kantoormedewerkers die 50% van ons personeel vertegenwoordigen.

WERKNEMERSONTWIKKELING

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine vindt het cruciaal om de creativiteit van zijn mensen de vrije loop te laten, zodat zij optimaal kunnen bijdragen aan het langdurige succesverhaal van het bedrijf.

AMBITIE

Moleskine beschouwt zijn mensen als een hele gemeenschap en wil hun professionele ontwikkeling ondersteunen via een solide persoonlijke groei.

Het bedrijf streeft de volgende ambities na:

- alle uitvoerende en leidinggevende functies opleiden rond leiderschap.
- een feedbackcultuur tot stand brengen door alle medewerkers een opleiding 'hoe constructieve feedback geven en krijgen' te laten volgen om zo de persoonlijke en professionele ontwikkeling te bevorderen.

Moleskine wil ook een werkomgeving creëren met verrijkende professionele mogelijkheden (hogere functies en meer verantwoordelijkheden), zodat de mensen op een zinvolle manier kunnen bijdragen aan de resultaten van Moleskine.

In dat opzicht streeft het bedrijf de volgende ambities na:

- minder dan 2 mensen met een betreurenswaardig personeelsverloop.
- een groter aandeel 'promoties van binnenuit' vs. 'nieuwe aanwervingen'.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

De ontwikkeling van de mensen zal worden beheerd en gepland via het 'People System', een geïntegreerd geheel van activiteiten en tools die de werknemers tijdens hun hele ervaring bij Moleskine zullen aansturen.

KPI

- Er werden 21 talenten geïdentificeerd en groeipaden uitgestippeld.



Ideeën aanwakken

> Duurzame corporate governance toepassen

EERBIEDIGING VAN DE MENSENRECHTEN DOORHEEN DE HELE WAARDEKETEN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

De producten van Moleskine zijn volledig afkomstig van externe leveranciers. Daarom definieert Moleskine vanaf het begin van het ontwikkelingsproces met deze leveranciers een reeks sociale en ethische normen die te allen tijde moeten worden toegepast.

AMBITIE

Het is onze ambitie om de resultaten te versterken in termen van leveranciers die onze richtlijnen naleven, en het engagement tegenover ethische en sociale thema's kracht bij te zetten. In 2021 zal Moleskine blijven werken aan de uitbreiding van het aantal leveranciers dat zijn Ethische Gedragscode heeft aanvaard en dat voldoet aan een SA8000-certificering of een gelijkwaardige certificering.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

In 2020 heeft Moleskine nieuwe Richtlijnen voor verantwoord ondernemerschap opgesteld en is het bedrijf lid geworden van Sedex, een van 's werelds toonaangevende organisaties voor ethische handel, die samenwerkt met bedrijven om de arbeidsomstandigheden in wereldwijde toeleveringsketens te verbeteren.

De wettelijke en ethische standaarden die Moleskine naleeft, staan in de Ethische Gedragscode van de onderneming en in de nieuwe Richtlijnen voor verantwoord ondernemerschap. De standaard Algemene Leveringsvoorwaarden die worden voorgelegd aan leveranciers die eindproducten leveren, bevatten de aanvaarding van de Ethische Gedragscode van Moleskine en de toetreding tot Sedex.

De leveranciers van eindproducten van Moleskine moeten garanderen dat elke stap in hun productieketen in overeenstemming is met de SA8000 International Social Responsibility Standard of een equivalent daarvan (o.a. inzake arbeidsomstandigheden, te jonge werknemers en dwangarbeid).

KPI

In 2020 is 100% van de aankopen van belangrijke* leveranciers van goederen afkomstig van bedrijven die voldoen aan de SA8000 International Social Responsibility Standard of die een equivalente sociale audit hebben doorstaan voor de productielocaties waar de producten van Moleskine worden gemaakt.

✓ *Belangrijke leveranciers worden gedefinieerd als de leveranciers van goederen die samen goed zijn voor meer dan 90% van de totale jaarlijkse aankoopwaarde van Moleskine-goederen (gemeten aan de hand van de totale orderwaarde in EUR)*

MULTOLERANTIE VOOR CORRUPTIE EN OMKOPING

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine maakt duidelijk dat het bedrijf geen enkele vorm van corruptie of poging tot corruptie of omkoping toerekt, aangezien dit volledig in strijd is met zijn ethische principes.

AMBITIE

Moleskine streeft ernaar dat alle werknemers op elk niveau van de organisatie de Ethische Gedragscode naleven en zaken doen in overeenstemming met de waarden en het gedrag die erin zijn vervat.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

De relaties met de overheid of met commerciële partijen, leveranciers of andere derden worden gekenmerkt door de grootst mogelijke eerlijkheid en transparantie.

Individuele die in het kader van hun werk in dialoog treden en onderhandelen met de overheid, hetzij in Italië, hetzij in het buitenland, zijn verplicht een duidelijke, eerlijke en transparante benadering te hanteren en mogen op geen enkele manier de beslissingen van de overheidsambtenaren op ongepaste wijze beïnvloeden, noch zich ongeoor-

loofd gedragen (zoals het aanbieden van geld of andere professionele of persoonlijke voordelen of gunsten) op een manier die de onpartijdigheid en het oordeel van de vertegenwoordiger van de overheid aantast.

In 2012 nam Moleskine een Ethische code aan en sinds 2013 heeft het bedrijf het Italiaanse Wetgevende Decreet 231/2001 geïmplementeerd door het organisatie- en controlemodel in te voeren dat tot doel heeft corruptie en omkoping van overheidsinstanties en privé-entiteiten te voorkomen.

De onderneming volgt ook de richtlijnen van de Italiaanse Ondernemingsvereniging (Confindustria-richtlijnen). Een toezichthoudend orgaan volgt de efficiëntie van het model op en moet op de hoogte worden gebracht van elke mogelijke inbreuk. De Toezichthoudende Raad brengt twee keer per jaar verslag uit aan de Raad van Bestuur.

KPI

In 2020 registreerde het toezichthoudende orgaan geen enkel geval van corruptie of omkoping.

DIVERSITEIT EN INCLUSIE

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Moleskine promoot diversiteit, verwerpt alle vormen van discriminatie en behandelt elke werknemer gelijk, ongeacht geloof, nationaliteit, herkomst, geslacht of overtuigingen. Er wordt erkend dat diversiteit binnen de organisatie de activiteiten heel erg ten goede komt, dankzij de mix van verschillende geslachten, denkwijzen, culturele en professionele achtergronden.

AMBITIE

Het is de ambitie van het bedrijf om een werkplaats te creëren die aansluit bij de bedrijfscultuur. Volgens de 4 pijlers van zijn cultuur (Care, Excellence, Passion, Learning) wil Moleskine een gemeenschap van mensen uitbouwen, met een gemeenschappelijke cultuur en waarden, die samen met economische waarde een algemener voordeel voor de hele maatschappij kunnen creëren.

Diversiteit zit in het DNA van het merk en het bedrijf zet zich in om een cultuur van eerlijkheid en gelijkheid te creëren in alle regio's en in alle functies.

Het bedrijf streeft de volgende doelstellingen na:

- Minstens 50% vrouwen in uitvoerende en leidinggevende functies.
- Meer dan 33% internationale (niet-Italiaanse) profielen in leidinggevende functies.
- Interne rekruterings- en talentbeheerprocessen opzetten om onbewuste vooringenomenheid te voorkomen.

Moleskine zet zich ook in voor meer inclusie tussen verschillende culturen en locaties.

MANAGEMENTBENADERING & RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

Moleskine verwerpt alle vormen van discriminatie en behandelt alle werknemers op dezelfde manier.

Moleskine erkent het belang van zijn mensen als een van de fundamentele factoren om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren en stelt alles in het werk om eerlijke procedures en technieken voor rekrutering, ontwikkeling, beoordeling en opleiding toe te passen, die tot doel hebben gelijke kansen te bieden, zonder discriminatie op basis van geslacht, leeftijd, seksuele geaardheid, religieuze overtuigingen of andere factoren.

Het personeel wordt gerekruteerd op basis van zijn ervaring, attitude en vaardigheden. Rekrutering en interne promoties zijn uitsluitend gebaseerd op de overeenstemming tussen de verwachte en de vereiste profielen.

KPI

- In de werkomgeving van Moleskine bestaat 47% van het top- en middenmanagement uit vrouwen.
- Er zijn 22% internationale (niet-Italiaanse) profielen in leidinggevende functies.

In 2020 hebben acht leidinggevendenden een opleiding rond diversiteit en inclusie gevolgd.



Inclusion at 360, vertically.

5. D'leteren Immo

BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

D'leteren Immo is de vastgoedtak van de Groep D'leteren in België. D'leteren Immo is verantwoordelijk voor het beheer van het vastgoedpatrimonium dat eigendom is van de Groep D'leteren in België, waarvan het merendeel wordt gebruikt door D'leteren Automotive. Het patrimonium omvat kantoren, werkplaatsen, concessies, logistieke centra, residentiële eenheden, parkings en gronden. Een deel van de activiteiten omvat de reconversie en herontwikkeling van sites die niet door D'leteren Automotive worden gebruikt. Het team van D'leteren Immo telt 43 vaste medewerkers en 10 freelancers. Naast het beheer van haar eigen vastgoedpatrimonium verleent de onderneming ook vastgoedadvies en biedt ze een waaier van diensten aan de huurders van de gebouwen in de portefeuille.

ALGEMENE DUURZAAMHEIDSBENADERING

De 'Invest & Hold' langetermijnstrategie van D'leteren Immo vormt de kern van de duurzaamheidsambities van de onderneming. Dit komt neer op investeren op zeer lange termijn, zonder enige doelstelling van een snelle verzilvering. D'leteren Immo waakt over het succes van zijn patrimonium dankzij een nauwgezet bestuur, een duurzaam beheer, langetermijnrelaties met al zijn stakeholders en een goed opgeleid en proactief team.

In 2019 lanceerde D'leteren Immo samen met de externe expert Futureproofed een intensieve en bottom-up benadering om een coherente en ambitieuze duurzaamheidsstrategie te ontwikkelen. Dit resulteerde in de definitie van acht duurzaamheidsthema's, die specifieke doelstellingen omvatten.

In 2020 heeft de onderneming haar strategie herzien en verfijnd op basis van voortdurend overleg met interne stakeholders. De herziening van de strategie was tweeledig.

Ten eerste werden vier overkoepelende ambities geformuleerd die de belangrijkste doelstellingen voor de komende vijf tot tien jaar aangeven. Deze ambities vormen de strategische pijlers van de strategie:

1. D'leteren Immo wil **de operationele prestaties van zijn portefeuille** verbeteren door de energieprestaties, de comfortnormen en de ecologische waarde van zijn gebouwen te verhogen en door te opteren voor duurzaam onderhoud en gebruik, terwijl de onderneming tegelijk langetermijnrelaties met alle stakeholders uitbouwt en versterkt.
2. D'leteren Immo wil verzekeren dat nieuwe investeringen en renovatieprojecten **op een toekomstbestendige manier worden ontworpen en gebouwd**. Op die manier wil de onderneming flexibele en aantrekkelijke woon- en werkomgevingen bieden die beantwoorden aan de huidige en toekomstige behoeften, en tegelijk haar milieu-impact beperken tot een minimum.
3. D'leteren Immo heeft een duidelijke ambitie om de broeikasgasuitstoot van zowel de onderneming als de portefeuille te verminderen om een **netto nuluitstoot te bereiken tegen 2040**.
4. D'leteren Immo streeft ernaar een **topwerkgever** te zijn door betekenisvolle jobs te creëren en kansen voor persoonlijke en professionele groei te bevorderen in een gezonde en aantrekkelijke werkomgeving.

Ten tweede is het aantal duurzaamheidsthema's ten opzichte van vorig jaar teruggebracht van acht naar zes. Door 'duurzame mobiliteit' te integreren in 'verbeterde levenskwaliteit' en van 'toekomstbestendige infrastructuur' een van de algemene ambities te maken, is het onderscheid tussen de verschillende thema's nu duidelijker en is elke overlapping tussen de specifieke doelstellingen vermeden. (zie hoofdstuk 3. Materialiteit voor meer informatie).

De zes duurzaamheidsthema's zijn (1) klimaatpositieve gebouwen, (2) natuurlijke omgeving, (3) intelligent waterbeheer, (4) efficiënt beheer van materialen, (5) verbeterde levenskwaliteit en (6) sterke relaties en partnerschappen.

Roadmap 2030

Om deze doelstellingen om te zetten in concrete acties, hebben we een plan opgesteld dat luistert naar de naam 'Roadmap 2030'. Daarnaast heeft D'leteren Immo ook interne Projectrichtlijnen opgesteld om te garanderen dat nieuwe projecten worden ontworpen en gebouwd volgens de doelstellingen en normen uiteengezet in de duurzaamheidsstrategie. Deze Richtlijnen bevatten een gedetailleerde reeks criteria om projectteams te begeleiden, en dit reeds vanaf de concept- en ontwerpfase.

De komende jaren zullen internationaal erkende methoden, zoals BREEAM Nieuwbouw en BREEAM In Use, gebruikt worden om de prestaties en de vooruitgang van onze nieuwe investeringen en renovaties op te volgen.

In 2021 zal D'leteren Immo een bestuursstructuur aanstellen, bestaande uit vertegenwoordigers van alle departementen binnen D'leteren Immo die in interdisciplinaire groepen werken, om de vooruitgang op te volgen en te beslissen over de toekomstige stappen. De eerste vergadering is gepland in het eerste kwartaal van 2021. Daarna zullen om de vier tot zes maanden verdere vergaderingen worden gehouden.

MATERIALITEIT

In 2019 heeft D'leteren Immo een materialiteitsbeoordeling uitgevoerd en een materialiteitsmatrix opgesteld. Op basis van interviews met interne en externe stakeholders - overheden, klanten, leveranciers en sectorverenigingen - werd een lijst van materiële thema's geïdentificeerd en geprioriteerd.

De lijst van materiële thema's resulteerde in de acht, en vervolgens zes duurzaamheidsthema's, elk met een duidelijke reeks van gedefinieerde doelstellingen.

De lijst wordt regelmatig herzien op basis van een voortdurende dialoog met de stakeholders en volgt de trends in de sector. De tabel hieronder geeft een overzicht van de ambities van D'leteren Immo op het vlak van duurzaamheid, de gerelateerde materiële thema's/duurzaamheidsthema's en de toepasselijke GRI-indicatoren.

STRATEGISCHE AMBITIES	MATERIËLE THEMA'S	GRI-REFERENTIE
De ecologische en operationele prestaties van onze eigen-dommen verbeteren	Klantevredenheid	305 UITSTOOT (2016)
Toekomstbestendige infrastructuur ontwerpen en bouwen	Klantentevredenheid Multifunctioneel Energieverbruik en CO ₂ -uitstoot Materiaal- en afvalbeheer Circulair ontwerp, constructie en gebruik	306 AFVAL (2020)
Evolueren naar CO ₂ -neutraliteit	Energieverbruik en CO ₂ -uitstoot	305 UITSTOOT (2016)
Een topwerkgever zijn	Welzijn van de werknemers	404 TRAINING EN OPLEIDING (2016)

ONZE BELANGRIJKSTE IMPACT

In 2015 lanceerde de VN de Agenda 2030 voor duurzame ontwikkeling. Dit ambitieuze actieplan, met 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen, biedt een gemeenschappelijke blauwdruk voor vrede en welvaart, de mensen en de planeet, nu en in de toekomst. Het plan omvat de eliminatie van extreme armoede, de beperking van ongelijkheid en de bescherming van de planeet.

Als vastgoedonderneming kan D'leteren Immo een cruciale rol spelen in de overgang naar een duurzame en koolstofarme economie. Daarom is D'leteren Immo vastbesloten om bij te dragen tot de verwezenlijking van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN (hieronder: SDG's), door zijn negatieve impact te beperken tot het minimum en zijn positieve impact te maximaliseren.

Hier bespreken we de belangrijkste Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen waarop D'leteren Immo een rechtstreeks en tastbaar effect kan hebben.

Hoewel dit de meest relevante SDG's zijn, is het mogelijk dat andere SDG's beïnvloed worden door onze activiteiten.



Via zijn gebouwen en investeringen verleent D'leteren Immo toegang tot betaalbare, betrouwbare en moderne energiediensten (7.1) en een verbeterde energie-efficiëntie (7.3). Door een maximale zelfproductie van hernieuwbare energie op onze sites en tijdens de bouw-/renovatiefasen, kan D'leteren Immo helpen om het aandeel van hernieuwbare energie in de globale energiemix te verhogen (7.2). D'leteren Immo zal ook onderzoek verrichten naar efficiënte energieoplossingen, zoals oplossingen voor energieopslag (7.a).



Als vastgoedoperator en -investeerder wil D'leteren Immo kwaliteitsvolle, betrouwbare, duurzame en veerkrachtige infrastructuur ontwikkelen en opwaarderen. D'leteren Immo is gestart met het proces om zijn gebouwen aan te passen aan de huidige en toekomstige behoeften door flexibiliteit te integreren in het ontwerp van zijn gebouwen (9.1) (9.4). D'leteren Immo zal ook onderzoek verrichten naar innoverende oplossingen (9.5).



De ontwikkelingen van D'leteren Immo moeten optimaal geïntegreerd worden in steden en gemeenschappen en toegang verlenen tot duurzame transportsystemen, waar mogelijk (11.1) (11.2). D'leteren Immo vindt het zeer belangrijk om vóór en tijdens de realisatie van een project betrokken te blijven bij de stakeholders, om te verzekeren dat rekening wordt gehouden met hun behoeften. Bij het creëren van nieuwe stedelijke ontwikkelingen streeft D'leteren Immo naar gemengde projecten met een optimaal evenwicht tussen verschillende gebruiksdoeleinden, om zo bij te dragen tot het welzijn van de lokale gemeenschappen.



D'leteren Immo is vastberaden om mee te werken aan de overgang naar een circulaire economie. D'leteren Immo legt dan ook de nadruk op afvalbeperking, recyclage ter plaatse en het stimuleren van het hergebruik van materialen (12.2) (12.4) (12.5). Bovendien zullen er campagnes georganiseerd worden voor het personeel en de leveranciers om hen te sensibiliseren voor duurzaam beheer en het efficiënte gebruik van natuurlijke hulpbronnen (12.8). D'leteren Immo zal ook duurzame inkooppraktijken bevorderen die gericht zijn op lokale, duurzame, koolstofarme en milieuvriendelijke producten en materialen, zonder in te boeten aan kwaliteit (12.7).



D'leteren Immo is vastbesloten om een rol te spelen in de overgang naar een koolstofarme economie en de strijd tegen de klimaatverandering. D'leteren Immo heeft de ambitie om CO2-neutraliteit na te streven voor de broeikasgasuitstoot van de onderneming én de portefeuille (13.2). Bovendien worden klimaatadaptatiemaatregelen geïntegreerd vanaf de ontwerpfase van nieuwe projecten en renovaties en worden maatregelen getroffen om gebouwen aan te passen aan klimaatgerelateerde gevaren en natuurrampen (13.1).



D'leteren Immo streeft naar een optimaal gebruik van de terreinen op zijn sites, waarbij ook de afgedichte oppervlakte tot een minimum beperkt wordt (15.1) (15.5). Bovendien neemt D'leteren Immo, waar mogelijk, maatregelen om de ecologische waarde van de sites te vrijwaren en de biodiversiteit te bevorderen (15.9).

STRATEGISCHE PIJLERS

In dit deel van het verslag worden de huidige inspanningen en toekomstige acties van D'leteren Immo belicht in het kader van de verwezenlijking van zijn vier ambities - of 'strategische pijlers' - en doelstellingen van zijn duurzaamheidsstrategie.

De vier ambities (of 'strategische pijlers') van D'leteren Immo:

- I. De ecologische en operationele prestaties van onze eigendommen verbeteren
- II. Toekomstbestendige infrastructuur ontwerpen en bouwen
- III. Evolueren naar CO2-neutraliteit
- IV. Een topwerkgever zijn

DE ECOLOGISCHE EN OPERATIONELE PRESTATIES VAN ONZE EIGENDOMMEN VERBETEREN



Photovoltaic panels on the site of Kortenbergh

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

D'leteren Immo is zich bewust van de milieu-impact van zijn vastgoedactiviteit en neemt maatregelen om de ecologische en operationele prestaties van zijn portefeuille te verbeteren door de energieprestaties, de comfortnormen en de natuurwaarde van zijn gebouwen te verbeteren en door duurzaam onderhoud en gebruik te bevorderen. Dit vereist een gedetailleerde benadering van duurzaam onderhoud en een langetermijnrelatie met alle stakeholders.

AMBITIE

- Tegen 2025 zal de BREEAM In Use-certificering van de 'as is'-situatie van alle eigendommen die op 31 december 2020 in bezit waren, voltooid zijn. In 2021 zal de strategie voor de BREEAM In Use-certificering worden bepaald.
- Klanttevredenheidsonderzoek tegen eind 2021.

MANAGEMENTBENADERING

De komende jaren zal D'leteren Immo de operationele prestaties van de gebouwen evalueren en verbeteren aan de hand van BREEAM In Use. Het is niet alleen de bedoeling om het aantal sites met een BREEAM In Use-certificaat te verhogen, maar ook om de score van elke beoordeelde site mettertijd te verbeteren.

Klimaatpositieve gebouwen

De energieprestaties van de gebouwen van D'leteren Immo spelen een cruciale rol in de globale ambitie om de broeikasgasuitstoot met 52% te verminderen tegen 2030 en een

netto nuluitstoot te bereiken tegen 2040 (zie hoofdstuk III. Evolueren naar CO₂-neutraliteit).

D'leteren Immo is al begonnen met het in kaart brengen van het energieverbruik in al zijn vestigingen. De installatie van intelligente monitoringsystemen en gecentraliseerde energiebeheersystemen is cruciaal.

Om de broeikasgasuitstoot verder te beperken, zal D'leteren Immo blijven investeren in de productie van hernieuwbare energie, bijvoorbeeld door meer fotovoltaïsche panelen te plaatsen, om zo minder afhankelijk te zijn van het net. D'leteren Immo onderzoekt ook energieoplossingen ter plaatse om de overproductie van hernieuwbare energie op te slaan voor later gebruik. Het pilootproject rond energieopslag in Kortenbergh zal inzichten opleveren voor energieopslagoplossingen voor andere sites.

In de toekomst zullen oudere gebouwen geleidelijk aan gerenoveerd of vervangen worden door gebouwen die efficiënter zijn op het vlak van isolatie en verwarming en die beter aangepast zijn aan de klimaatverandering.

Natuurlijke omgeving

Als eerste stap in de bescherming van de ecologische kenmerken en de verhoging van de natuurwaarde van alle sites zal een inventaris worden opgemaakt van de biodiversiteit en de aanwezige ecologische kenmerken op elke locatie, met de hulp van een externe ecologische deskun-

dige. De komende jaren wil D'leteren Immo voor het traditionele groenonderhoud op zijn sites ook omschakelen naar ecologisch onderhoud.

Intelligent waterbeheer

D'leteren Immo wil de efficiëntie van het waterverbruik op alle sites verbeteren. Om het waterverbruik op te volgen, zullen alle gebouwen uitgerust worden met slimme watercontrolesystemen om het verbruik van proper water en regenwater op te volgen en in kaart te brengen.

De komende jaren wil D'leteren Immo geschikte mogelijkheden identificeren om regenwater te gebruiken en waar mogelijk waterrecuperatiesystemen te integreren, lekopsporingssystemen te installeren en oude installaties te vervangen door waterbesparende apparatuur. D'leteren Immo zal ook de opvang en insijpeling van regenwater verbeteren.

Efficiënt beheer van materialen

D'leteren Immo zal ter plaatse infrastructuur blijven voorzien voor het sorteren en recyclen van afval dat afkomstig is van het gebouw of de eenheid, zijn bewoners en hun activiteiten.

De komende jaren wil D'leteren Immo ook de hoeveelheid geproduceerd afval beperken. In een eerste fase zal het belangrijk zijn een systeem op te zetten dat het afval van de gebouwen en de kantoren controleert. Daarnaast zullen campagnes rond afvalpreventie helpen om de huurders en leveranciers te sensibiliseren. Bovendien zal een materiaal-database van bouwmaterialen worden aangelegd, zodat deze materialen op andere sites kunnen worden hergebruikt.

Sterke partnerschappen en relaties

Sterke partnerschappen met de stakeholders van D'leteren Immo zijn essentieel in de overgang naar een koolstofarme en duurzame economie. D'leteren Immo zal regelmatige vergaderingen organiseren tussen de vastgoedbeheerders en de huurders, met als doel inzichten te delen op basis van geregistreerde gegevens, de huurder te ondersteunen bij een correct en duurzaam gebruik van de infrastructuur en aangelegenheden in verband met de gebouwen op te volgen (waaronder milieuaangelegenheden). Bovendien zullen regelmatige bedrijfsbezoeken, alsook informele en regelmatige opvolgingsvergaderingen met leveranciers, leiden tot sterkere langetermijnrelaties met de leveranciers.

Aangezien D'leteren Immo begaan is met zijn klanten, zal in de loop van 2021 een klantentevredenheidsonderzoek - afgestemd op het werk verricht door de Groep D'leteren - gelanceerd worden. De inzichten die deze feedback zal opleveren, zullen D'leteren Immo verder helpen om de dienstverlening aan zijn klanten te verbeteren en de

nodige acties te ondernemen om de relatie nog verder te verbeteren en te versterken.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

- Voltooïing van het pilootproject 'H2O' inzake energieopslag in Kortenberg met de installatie van een batterijcontainer voor de opslag van overtollige zonne-energie die verbonden is met een energiebeheersysteem (zie activiteitenverslag voor meer details).
- Installatie van een intelligent monitoringsysteem voor de hele site van Kortenberg.
- Installatie van extra fotovoltaïsche panelen op de sites van Kortenberg, Zaventem en Mechelen.
- Voorbereiding van de overstap naar contracten voor groene stroom van lokale herkomst met ingang van 1 januari 2021.
- Upgrade van technische installaties, isolatie van ramen en daken van diverse gebouwen op verschillende sites, waaronder Kortenberg, Mechelen, Wommelgem en Overijse.
- Heraanleg van een boomgaard op de site van Kortenberg, met inbegrip van een grondige opkuis van de boomgaard en vervanging van dode bomen door hoogstammige appelbomen, plus bijkomende groenaanleg ter ondersteuning van de lokale biodiversiteit en inrichting van een picknickplaats. Er is een aangepast onderhoudsplan opgesteld voor de boomgaard.
- Het contract voor het ecologische groenonderhoud, dat betrekking had op een groot deel van de site van Drogenbos, is nu uitgebreid tot alle resterende groen-zones.

KPI'S

Om de vooruitgang van de realisatie van de doelstellingen en ambities op te volgen, zullen het komende jaar of de komende jaren de volgende KPI's worden gemeten:

- % eigendommen in portefeuille gecertificeerd volgens BREEAM In Use: Eerste certificering voorzien in 2022
- # sites met ecologisch onderhoudsplan:
4 sites in 2020

TOEKOMSTBESTENDIGE INFRASTRUCTUUR ONTWERPEN EN BOUWEN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Als vastgoedonderneming streeft D'leteren Immo ernaar toekomstbestendige infrastructuur te ontwerpen en te bouwen. Bij nieuwbouw- en renovatieprojecten wil de onderneming flexibele en aantrekkelijke woon- en werkomgevingen creëren die beantwoorden aan de huidige en toekomstige behoeften, met een minimale impact op het milieu.

AMBITIE

Tegen 2025 zullen de Projectrichtlijnen toegepast worden op 100% van de projecten die D'leteren Immo realiseert. Bovendien zal D'leteren Immo streven naar 100% hernieuwbare en ter plaatse geproduceerde elektriciteit bij nieuwe ontwikkelingen.

MANAGEMENTBENADERING

Om te verzekeren dat nieuwe kleine en middelgrote projecten worden ontworpen en gebouwd volgens de doelstellingen en normen van de duurzaamheidsstrategie, ontwikkelde D'leteren Immo een interne **Projectrichtlijn**. Deze Richtlijn bevat een gedetailleerde reeks criteria om projectteams te begeleiden, en dit reeds vanaf de concept- en ontwerpfase. Voor bepaalde grote bouwprojecten is D'leteren Immo begonnen met de toepassing van het beoordelingssysteem **BREEAM Nieuwbouw** om het ontwerp, de bouw, het beoogde gebruik en de toekomstbestendigheid van deze projecten te beoordelen.

Klimaatpositieve gebouwen

Al vanaf de concept- en ontwerpfase onderzoekt D'leteren Immo - aan de hand van de Projectrichtlijn - oplossingen zoals passieve verwarming, koeling en verlichting om de CO₂-impact te verminderen. Bovendien zullen maatregelen worden geëvalueerd om het gebouw aan te passen aan de klimaatverandering (bv. lichtgekleurde dakbedekking, installatie boven overstromingsniveau).

Natuurlijke omgeving

D'leteren Immo wil de ecologische waarde van nieuwe ontwikkelingen verbeteren en de biodiversiteit bevorderen. Binnen de uitdagende context van stedelijke locaties en commerciële activiteiten wil D'leteren Immo het gebruik van zijn sites optimaliseren door waar mogelijk groene en doorlaatbare oppervlakken te creëren, zonder afbreuk te doen aan het praktische gebruik van de site. Een externe deskundige zal worden geraadpleegd om advies te verstrekken over de landschapsarchitectuur die de biodiversiteit bevordert.

Intelligent waterbeheer

Door de controle van het waterdebiet, het hergebruik van regen- en grijs water en de installatie van waterbesparende uitrusting, is D'leteren Immo vastberaden de huurders te ondersteunen om het waterverbruik in zijn gebouwen te verminderen. Bovendien spitst D'leteren Immo zich bij alle nieuwe ontwikkelingen toe op de verbetering van de opvang en de insijpeling van regenwater. Er zijn bijvoorbeeld buffervaten geïnstalleerd om regenwater op te

vangen voor hergebruik en vertraagde afvloeiing; en om de insijpeling te verzekeren, worden afgedichte oppervlakken zoveel mogelijk beperkt en worden natuurlijke elementen, zoals wadi's, geïntegreerd.

Efficiënt beheer van materialen

Om optimaal in te spelen op de huidige en toekomstige behoeften, integreert D'leteren Immo flexibiliteit in het ontwerp van het gebouw en de ontwikkeling. Er wordt rekening gehouden met aanpasbaarheid op korte, middel-lange en lange termijn en waar haalbaar wordt in de eerste plaats gekozen voor gemakkelijk vervangbare producten of systemen.

Naast de integratie van flexibiliteit in het ontwerp wil D'leteren Immo ook het afval op de bouwplaatsen verminderen en het hergebruik van materialen tijdens de hele levenscyclus van het project stimuleren. Voor grote nieuwbouwprojecten zal een inventaris van de gebruikte materialen een eerste stap zijn om te verzekeren dat de gebouwen fungeren als materiaalbanken. D'leteren Immo zal zich concentreren op het gebruik van lokale, duurzame, koolstofarme en milieuvriendelijke producten en materialen, zonder in te boeten aan kwaliteit. Dit vereist een herziening van het inkoopbeleid op korte termijn, waarbij selectiecriteria zoals afvalvalorisatie doorslaggevend zullen zijn. Bovendien zal D'leteren Immo samenwerken met experts om meer inzicht te krijgen in duurzame en technisch haalbare alternatieve materialen.

Verbeterde levenskwaliteit

D'leteren Immo streeft ernaar om gebouwen te ontwerpen, te bouwen en/of te renoveren op een manier die de gezondheid en het welzijn van de bewoners ten goede komt. D'leteren Immo vindt het ook zeer belangrijk om vanaf het begin van een project samen te werken met de stakeholders. Reeds vanaf de concept- en ontwerpfase zal D'leteren Immo rekening houden met de behoeften van de stakeholders en met de verschillende factoren die een bewezen invloed hebben op het welzijn. Dit omvat de principes van biofilie in het ontwerp van kantoor- en werkruimten, wat leidt tot gebouwen met meer natuurlijke verlichting en ventilatie, natuurlijke landschapselementen en andere voorzieningen om een productievere en gezondere werkomgeving te creëren. Andere aspecten, zoals een optimale kwaliteit van de binnenlucht, thermisch comfort en een aangepast binnengeluidsniveau, worden ook in het vroege ontwerpstadium meegenomen. Bovendien moeten alle nieuwe ontwikkelingen voor iedereen toegankelijk zijn en veilige en aparte verkeersstromen hebben voor voetgangers, fietsers, auto's, vrachtwagens enz.

De ontwikkelingen van D'leteren Immo moeten altijd optimaal geïntegreerd worden in steden en gemeenschappen en toegang verlenen tot duurzame transportsystemen, waar mogelijk. Door gemengde projecten te realiseren, wil D'leteren Immo bijdragen tot het welzijn van de lokale gemeenschappen. Bovendien zal het gebruik van duurzame en alternatieve vervoerswijzen bevorderd worden door op

de site voldoende capaciteit te voorzien voor de huurder om laadstations en fietsvoorzieningen te installeren, evenals faciliteiten voor gedeelde mobiliteit.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

- Start van de BREEAM Nieuwbouw-certificering voor Mobilis met de afronding van een pre-beoordeling en de registratie van het project bij het Building Research Establishment (BRE).
- De eerste fase van de selectieve ontmanteling van het bestaande gebouw op de projectsite van Mobilis werd in augustus 2020 voltooid. (zie foto 4)
- Mobilis werd erkend als winnaar in de BeCircular 2020-categorie 'circulaire werven'.
- Volledige herinrichting van de refter en kleedkamers voor het technisch personeel van D'leteren Immo op de site van Kortenberg met speciale aandacht voor het gebruik van duurzame materialen en de creatie van ruimtes die het comfort en het welzijn van de werknemers verhogen. (zie foto 2)
- Grondige renovatie van de showroom van Bentley-Lamborghini in Drogenbos met o.a. verbeterde isolatie van het gebouw, verbetering van de technische installaties en een biodiverse heraanleg van de groenruimten voor het gebouw, waarbij de keuze van de planten is aangepast aan de specifieke lokale omstandigheden en de lokale biodiversiteit wordt ondersteund.
- In Fort-Jaco heeft de biologische supermarkt Färm zijn intrek genomen in de voormalige werkplaats. Na enkele verbouwingen en aanpassingen hebben de autobruggen plaatsgemaakt voor prachtige groenterekken. (zie foto 3)
- Om het Circularium-project in Anderlecht op te starten, werkte D'leteren Immo samen met Makett, een specialist in transitievastgoed, om het programma te beheren. Ondanks de talrijke uitdagingen als gevolg van Covid-19, werd de selectie afgerond van organisaties met lokale, duurzame en/of circulaire activiteiten die geïnteresseerd waren om zich te vestigen op de site. De eerste huurders trokken er in de zomer in en in oktober betekende het alternatieve 'Opening Brut' evenement de officiële start van Circularium (zie foto 1).

KPI'S

- % projecten uitgevoerd op basis van de Projectrichtlijnen: D'leteren Immo zal in de loop van 2021 starten met de implementatie en monitoring van de Projectrichtlijn

Het aantal projecten waarbij de Projectrichtlijn vanaf de ontwerpfase wordt gebruikt, zal worden bijgehouden om na te gaan in welke mate duurzaamheid geïntegreerd wordt in nieuwe ontwikkelingen en renovatieprojecten. Voor nieuwe grote bouwprojecten zal het beoordelingssysteem BREEAM Nieuwbouw worden gebruikt om het ontwerp, de bouw, het beoogde gebruik en de toekomstbestendigheid te beoordelen.



1) Circularium

2) Renovatie van de refter voor het technisch personeel van D'leteren Immo op de site van Kortenberg

3) Supermarkt Färm op de site van Fort-Jaco

4) Selectieve ontmanteling van het gebouw op de site van het Mobilis-project

EVOLUEREN NAAR CO₂-NEUTRALITEIT

Veel van de andere ambities en activiteiten zullen ook bijdragen tot lagere koolstofemissies.

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

In Europa is infrastructuur een belangrijke bron van broeikasgasuitstoot. D'leteren Immo erkent de belangrijke rol die de onderneming kan spelen in de transitie naar een koolstofarme en duurzame economie.

AMBITIE

De algemene ambitie van D'leteren Immo bestaat erin de broeikasgasemissies van de onderneming en haar portefeuille tegen 2030 te verminderen (in vergelijking met 2020) met 52% en tegen 2040 een netto nuluitstoot te bereiken. Zowel de broeikasgasemissies van de onderneming als van haar portefeuille zullen worden berekend, zoals hieronder beschreven in de definitie van de reikwijdte.

MANAGEMENTBENADERING

Om de uitstoot te kunnen berekenen, zullen op alle sites intelligente energiemonitors worden geïnstalleerd. Dit zal de mogelijkheid bieden de energie die verbruikt wordt door toestellen die eigendom zijn van en (gedeeltelijk) gecontroleerd worden door D'leteren Immo, te scheiden van toestellen die eigendom zijn van en gebruikt worden door de huurder.

De uitstoot met betrekking tot de portefeuille van D'leteren Immo is afkomstig van het primaire energieverbruik van het gebouw, d.w.z. de energie die nodig is voor de basisverlichting, -verwarming en -koeling van het gebouw. Het secundaire energieverbruik is het bijkomende energieverbruik dat verband houdt met de activiteiten van de bewoners en maakt geen deel uit van de reikwijdte voor de CO₂-neutraliteit van D'leteren Immo. D'leteren Immo wil echter een positieve impact hebben op het secundaire energieverbruik door de huurders rapporten en inzichten in de slimme monitoringgegevens te bezorgen en samen met hen het energieverbruik te verminderen.

Door op onze sites meer elektriciteit zelf op te wekken en contracten voor groene energie af te sluiten, kan het basisenergieverbruik gedekt worden door hernieuwbare energie. Het overschot aan zelf opgewekte hernieuwbare energie kan ter beschikking worden gesteld van de huurders voor hun activiteiten. Door op termijn groene huurovereenkomsten te implementeren, kunnen de huurders nog meer betrokken worden op lange termijn en kan de positieve impact van het partnerschap tussen D'leteren Immo en zijn huurders nog verder reiken.

De reikwijdte van D'leteren Immo's koolstofvoetafdruk omvat 3 subcategorieën:

- **Scope 1** - directe uitstoot van de portefeuille, van bronnen die eigendom zijn van en gecontroleerd worden door D'leteren Immo en gerelateerd zijn aan bedrijfsfaciliteiten (met inbegrip van emissies gegenereerd

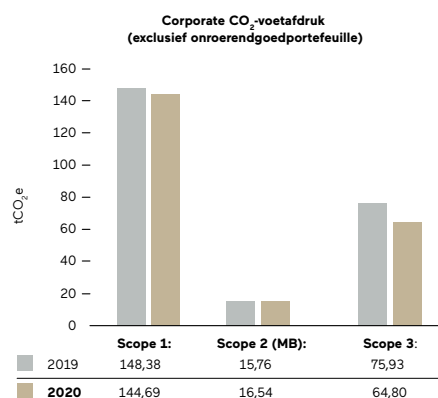
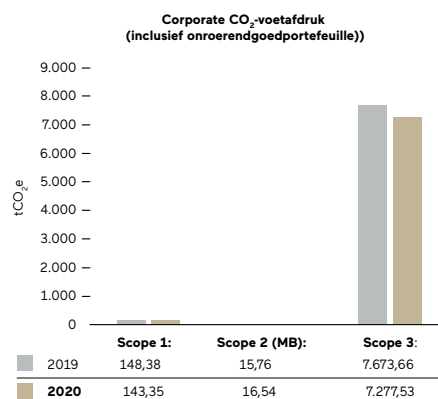
bij de verwarming en koeling van de kantoren), evenals bedrijfsvoertuigen (met inbegrip van emissies van brandstof verbruikt door bedrijfswagens die geleased worden of eigendom zijn).

- **Scope 2** - indirecte uitstoot met betrekking tot het elektriciteitsgebruik van de kantoren en zelf opgewekte elektriciteit op de site.
- **Scope 3** - indirecte uitstoot gegenereerd door de activiteiten van D'leteren Immo. Onder scope 3 worden de volgende categorieën in aanmerking genomen: upstream uitstoot met betrekking tot brandstof- en energiegerelateerde activiteiten, uitstoot van zakenreizen, uitstoot gerelateerd aan het woon-werkverkeer van de werknemers en downstream geleasede activa (inclusief verwarming, koeling en elektriciteitsgebruik van de sites).

Concrete acties om de broeikasgasuitstoot te verminderen zijn opgenomen in de andere drie ambities van de Roadmap.

KPI'S

- Broeikasgasuitstoot scope 1 (143,35 tCO₂e)
- Broeikasgasuitstoot scope 2 (16,54 tCO₂e)
- Broeikasgasuitstoot scope 3 (7.277,53 tCO₂e)



EEN TOPWERKGEVER ZIJN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Een geëngageerd en gemotiveerd personeelsteam is de sleutel tot een succesvol bedrijf. D'leteren Immo wil dat zijn werknemers zich kunnen ontplooiën door betekenisvolle jobs te creëren en kansen voor persoonlijke en professionele groei te bevorderen in een gezonde en aantrekkelijke werkomgeving. Bovendien is D'leteren Immo ervan overtuigd dat samenwerken met stakeholders en de relaties versterken cruciaal zullen zijn in de overgang naar een duurzame en koolstofarme economie.

AMBITIES

- Een actieplan ten uitvoer leggen om een grotere deelname aan en betere resultaten van de werknemerstevredenheidsenquête aan te moedigen, vanaf 2021.
- De voortdurende verbetering van het team verzekeren door persoonlijke ontwikkeling en opleiding.
- 10% van de totale VTE-capaciteit wijden aan innovatie.

MANAGEMENTBENADERING

Op basis van de resultaten van de Werknemerstevredenheidsenquête zal D'leteren Immo zijn HR-beleid bijsturen om het welzijn van zijn personeel centraal te stellen en een mate van flexibiliteit te bieden zodat iedereen een goed evenwicht kan vinden tussen werk en privéleven. Naast een permanente dialoog organiseert D'leteren Immo ook jaarlijkse evaluatiemomenten om de behoeften van de individuele medewerkers inzake persoonlijke en loopbaanontwikkeling te evalueren.

De uitbouw van een betrokken team, met een voorbeeldig motivatieniveau, vergt voortdurende inspanningen. Daarom streeft D'leteren Immo ernaar betekenisvolle jobs te creëren, moedigt de onderneming haar medewerkers aan om zich meer bewust te zijn van hun toegevoegde waarde, en ondersteunt ze teamactiviteiten. De onderneming blijft ook investeren in aangename, ergonomische en veilige werkomgevingen. Om in de toekomst de beste talenten te identificeren en aan te trekken, zal D'leteren Immo een rekruterings- en loopbaanbeleid voeren dat evenzeer gebaseerd is op het delen van waarden, als op soft skills en technische capaciteiten.

De komende jaren zal D'leteren Immo ook het gebruik van duurzame en alternatieve transportmiddelen bevorderen door de nodige infrastructuur te voorzien en het mobiliteitsbeleid en de elektrificatie van de vloot te herbekijken. Dit zal niet alleen het welzijn van de werknemers ten goede komen, maar ook de bewustwording versterken en leiden tot een vermindering van de broeikasgasuitstoot. D'leteren Immo stelt zijn medewerkers ook alles ter beschikking wat nodig is voor telewerk en biedt de mogelijkheid om een evenwicht te vinden tussen thuis- en kantoorwerk, wat des te relevanter is in deze uitdagende tijden.

Bovendien zal D'leteren Immo het delen van kennis en deskundigheid binnen de organisatie aanmoedigen door 'Show 'n Tell' evenementen te organiseren waarbij werknemers, werkgroepen of experts inzichten in relevante

onderwerpen kunnen delen. Om een impact te creëren op de maatschappij en om een voortrekkersrol te spelen in de vastgoedsector, zal D'leteren Immo de deelname aan sectorale evenementen of conferenties stimuleren. Bovendien zal de onderneming vanaf 2021 10% van haar totale VTE-capaciteit aan innovatie wijden, wat zal aanzetten tot innovatieve oplossingen en de ontwikkeling van de organisatie.

RECENTSTE ONTWIKKELINGEN

- Vanaf begin 2020 werd het concept van interdisciplinaire werkgroepen gewijd aan onderzoek rond een specifiek thema officieel geïntroduceerd als een nieuwe manier van werken en de manier om te focussen op innovatie.
- Om de medewerkers te helpen zich aan te passen aan de plotse veranderingen ten gevolge van de Covid-19-maatregelen en om het juiste evenwicht te vinden tijdens de eerste lockdown-periode, heeft D'leteren Immo een 'Scandinavisch werkmodel' ingevoerd. Dit houdt in dat vergaderingen voornamelijk in de voormiddag worden gehouden, zodat er in de namiddag tijd vrijkomt voor denkwerk en andere activiteiten die concentratie vereisen. Dankzij dit model konden al onze werknemers de lockdown- en telewerkperiodes met zo weinig mogelijk stress doorstaan en konden op het niveau van de onderneming sociale plannen of economische werkloosheid vermeden worden.
- De onderneming heeft vanaf het begin van de Covid-19-maatregelen aan alle werknemers de nodige persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking gesteld, aangepast aan de gezondheidsvereisten.
- D'leteren Immo heeft een selectie van ergonomisch en esthetisch thuiswerkmeubilair gemaakt, dat de werknemers tegen voorkeurstarieven konden bestellen.
- In september werd de eerste 'Tour D'Immo' georganiseerd, een Covid-proof fietsevenement voor de werknemers. Naar aanleiding van de 4e verjaardag van de onderneming, Sinterklaas en Kerstmis, heeft het bedrijf aan alle werknemers een cadeaumand geschonken als teken van waardering.
- De eerste stappen werden gezet om het wagenbeleid te herzien en over te stappen op een duurzamer wagenpark.

KPI'S

- Gemiddelde werknemerstevredenheidsscore: 73,8% in 2020
- Deelnamepercentage aan de werknemerstevredenheidsenquête: 76,5% in 2020
- Gemiddeld aantal uren opleiding per werknemer per jaar: gemiddeld 28 u/jaar per werknemer in 2020

› ETHIEK

Naast de geïdentificeerde vier duurzame ambities benadrukt D'leteren Immo ook dat ethische principes van cruciaal belang zijn. Drie afzonderlijke aspecten van dit thema worden hieronder besproken. De onderneming is van plan om formele gedragsregels vast te leggen zodat deze zaken officieel verankerd worden in de gedragscode voor de onderneming en haar medewerkers.

EERBIEDIGING VAN DE MENSENRECHTEN

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

D'leteren Immo is alleen in België actief, binnen een strikt sociaal en wettelijk kader dat aspecten omvat zoals arbeidsomstandigheden, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften en regels voor collectieve onderhandelingen.

MANAGEMENTBENADERING

D'leteren Immo doet zijn best om een werkomgeving te bevorderen waarin mensen elkaar respecteren. Gedrag zoals pesten, intimidatie, onderdrukking, uitbuiting, discriminatie, racisme, seksisme of homofobie worden niet getolereerd. De onderneming investeert ook in de veiligheid, ontwikkeling en tevredenheid van haar werknemers.

MULTOLERANTIE VOOR CORRUPTIE EN OMKOPING

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld houden risico's in voor zowel de werknemer als de onderneming, aangezien dit aanleiding kan geven tot strafrechtelijke vervolging en gevolgen kan hebben voor de reputatie van de onderneming.

MANAGEMENTBENADERING

Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld worden niet getolereerd bij D'leteren Immo. Geschenken en uitnodigingen die door werknemers worden ontvangen van klanten, leveranciers of andere partners, of die door werknemers worden aangeboden aan klanten, moeten in overeenstemming zijn met de gangbare marktpraktijken en de anti-omkopingswetgeving. Wat de eindejaarsgeschenken van klanten, leveranciers of andere partners betreft, heeft D'leteren Immo de praktijk ingevoerd om deze geschenken te verloten onder het voltallige personeel.

INCLUSIE EN DIVERSITEIT

BESCHRIJVING VAN HET THEMA

D'leteren Immo is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om zijn werknemers een rechtvaardige werkplek aan te bieden, waar iedereen dezelfde kansen krijgt, ongeacht factoren zoals geslacht, leeftijd, cultuur of fysieke bekwaamheid.

MANAGEMENTBENADERING

D'leteren Immo doet zijn best om gelijke kansen te bieden op de werkplaats. Vaardigheden en prestaties zijn de enige criteria die in aanmerking worden genomen bij beslissingen inzake aanwerving, promotie of jobrotatie.