

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMERSCHAP

EEN GROEP DIE ZICH BEWUST IS VAN
ZIJN VERANTWOORDELIJKHEDEN



D'IETEREN AUTO

ONDERNEMEN OP EEN GEËNGAGEERDE EN VERANTWOORDELIJKE WIJZE

De dienstverlenende activiteiten resulteren in verantwoordelijkheden ten opzichte van de klanten, de medewerkers en de vele partners. D'Ieteren Auto wil deze verantwoordelijkheden voorbeeldig dragen, in overeenstemming met zijn waarden. Dit is immers doorslaggevend voor de reputatie van de onderneming en het vertrouwen dat ze inboezemt. D'Ieteren Auto waakt er dan ook over de impact van zijn activiteiten op het milieu te beperken, een actieve rol te spelen in de ontwikkeling van de regio's waar het bedrijf actief is, en duurzame relaties te onderhouden met al zijn stakeholders. Sinds 2012 onderhoudt D'Ieteren Auto met zijn stakeholders een dialoogproces om de voor de onderneming essentiële thema's inzake maatschappelijk

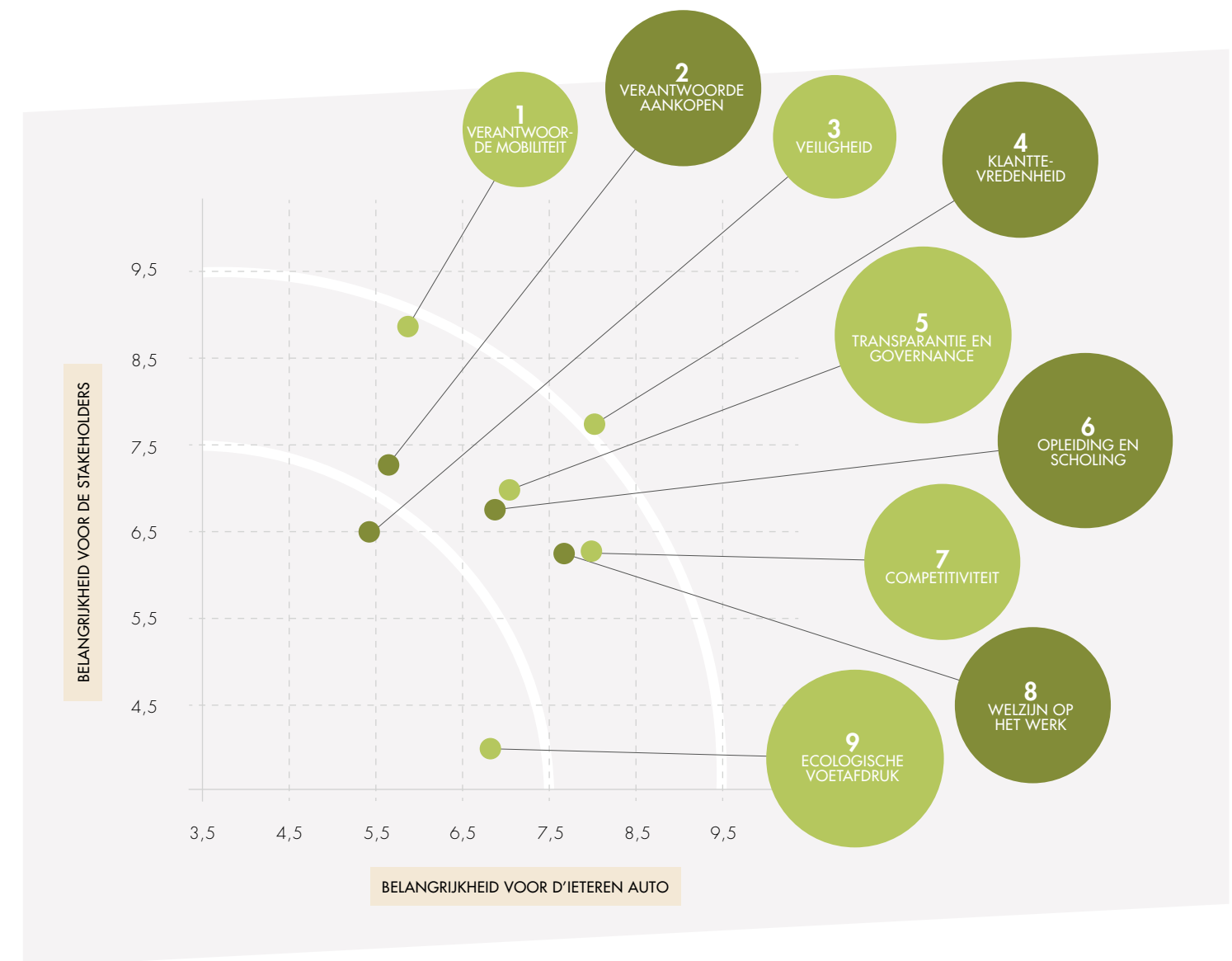
verantwoord ondernemerschap te bepalen. Door op deze manier te werk te gaan, kan D'Ieteren Auto opportuniteiten grijpen om zijn prestaties te ontwikkelen en te verbeteren, en zo waarde te creëren op middellange en lange termijn. Aangezien maatschappelijk verantwoord ondernemerschap een bepalende factor is voor de vooruitgang op lange termijn, worden de medewerkers van D'Ieteren Auto aangemoedigd om hier actief aan mee te werken.

D'Ieteren Auto organiseert zijn rapportering inzake maatschappelijk verantwoord ondernemerschap in overeenstemming met de richtlijnen van het 'Global Reporting Initiative'.



BENJAMIN PIPAR
Mecanicien, Porsche

Tot uw dienst



1 VERANTWOORDE MOBILITEIT

Beter bewegen, minder bewegen! Mobiliteit is een vector van welvaart en integratie. D'Ieteren Auto is zich bewust van deze maatschappelijke toegevoegde waarde en van de uitdagingen die ermee verband houden: files, pollutie, enz. Er bestaan echter al oplossingen:

- Nieuwe motorisaties die minder verontreinigend zijn: D'Ieteren Auto promoot CNG, elektrische en hybride motorisaties, ... Alle merken hebben innoverende technologieën.
- 5 netwerkpartnerships: D'Ieteren Auto werkt samen met Evora en Engie voor elektrische oplaadpalen, ondersteunt het CNG-netwerk (station in Erps-Kwerps) en werkt samen met de Aardgasfederatie (promotie bij fleet-klanten).
- Spin-off van D'Ieteren Auto – OTA Keys: IT-oplossing voor autodelen – sleutel die wordt gedeeld via smartphone voor ondernemingen, particulieren of verhuurbedrijven.
- TILT (Technical Information Learning Tips): een website gewijd aan nieuwe technologieën, ecologisch rijden en veiligheid, om de klanten volledig te informeren.
- Brussel – 7 werkerreinen voor een betere mobiliteit: D'Ieteren Auto schaaft zich achter de werkzaamheden van BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry).

- 94 % van de VBG (voertuigen buiten gebruik) wordt gerecycleerd en gevaloriseerd via een gehomologeerd en gecontroleerd kanaal.
- D'Ieteren Auto steunt de leerstoel 'Mobiliteit' van de Universiteit Gent, financiert een studie rond solidaire mobiliteit van Agentschap Alter en is lid van Intelligent Transport Systems (ITS.be).

2 VERANTWOORDE AANKOPEN

Procurement is een sleutelfunctie voor D'Ieteren Auto. De klantengaranties hangen hiervan af. Milieuvriendelijkheid en ethiek zijn de belangrijkste criteria bij aankopen, samen met prijs en kwaliteit.

- 100 % van de leveranciers hebben het Aankoopcharter van D'Ieteren Auto ondertekend, in naleving van de 10 principes van het UN Global Compact.
- De leveranciers worden geselecteerd op basis van duurzame criteria – weging van 5 %.
- D'Ieteren Auto bepaalt go/no go-criteria met betrekking tot gevaarlijke chemische producten voor zijn werkplaatsactiviteiten.

3 VEILIGHEID

De weg moet een veilige plek zijn! D'leteren Auto levert verdere inspanningen om de gebruikers van zijn producten een optimale veiligheid te garanderen. Er worden steeds meer efficiënte technologieën gebruikt. De sensibilisering speelt een cruciale rol.

- Actieve promotie en/of seriële montage van rijbijstandssystemen: automatic emergency braking, adaptive cruise control,...
- Partnerschap met 3 centra voor post-rijbewijs-opleidingen: bijna 5.000 stages, prioritair voor jongeren.
- Sensibilisering voor verantwoord weggebruik met respect voor anderen: jaarlijks worden gemiddeld 200 minderbedeelde jongeren gesensibiliseerd, in partnerschap met het BIVV (Belgisch Instituut voor de Verkeersveiligheid).

4 KLANTTEVREDENHEID

D'leteren Auto investeert elke dag opnieuw om de hoogste tevredenheidsstandaarden te behalen voor zijn klanten (concessiehouders en automobilisten).

- Customer first: 95,7 % (december 2015) van de klanten beveelt hun concessiehouder aan voor verkoop; 92,6 % (december 2015) voor naverkoop. Doelstelling 2018: 98 % voor verkoop en naverkoop.
- Nieuw beheer van reserveonderdelen: beschikbaarheid en vlotte voorraad – slechts 0,24 % klachten.
- Geleidelijke invoering van gepersonaliseerde CRM-platformen voor een betere klantenervaring.
- Customer Dialogue Program dat de klant volgt tijdens de hele levenscyclus van zijn voertuig en een verantwoord gebruik bevordert.
- WECARE onderhoudscontract om zorgeloos te rijden; ongeveer 6.660 contracten verkocht in 2015.

5 TRANSPARANTIE EN GOVERNANCE

De handel is gebaseerd op een vertrouwenscontract dat voortvloeit uit de ethiek. Transparantie en governance zijn daar onmisbare tools van. Dit zit gewoon in het DNA van D'leteren Auto.

- The WayWeWork, onze gedragscode, herinnert dagelijks aan onze waarden en ethische praktijken. 100 % van de medewerkers zijn gesensibiliseerd.
- Ontwikkeling van interne beleidslijnen in alle vakgebieden van D'leteren Auto om de governance te consolideren: Safety & security policies, Procurement policy, Real estate policy, Charity policy, Internal Audit policy,...
- Nieuwe functieclassificatie voor een grotere transparantie en rechtvaardigheid van de lonen.
- Management volgens doelstelling: bepaling van doelstellingen die gepaard gaan met coaching- en evaluatiegesprekken.

6 OPLEIDING EN SCHOLING

D'leteren Auto stelt de opleiding en scholing van zijn medewerkers en toekomstige personeelsleden centraal in zijn ontwikkeling. Dit is een conditio sine qua non om zich aan te passen aan de verandering, de nieuwe technologieën en de maatschappelijke uitdagingen.

- D'leteren Campus – opleiding voor de medewerkers van D'leteren Auto: 5.164 opleidingsdagen in 2015; opleiding voor 82,2 % van de medewerkers; gemiddeld 3,83 opleidingsdagen per medewerker.
- Onboarding programme: verwelcoming en coaching van nieuwe medewerkers.
- Talent sourcing acquisition: de leerlingen carrosserie en elektromechanica binden.

- Succession management: de kennis en knowhow van de oudste medewerkers vrijwaren en de vaardighedenoverdracht verzekeren.
- D'leteren Auto steunt de Stichting voor het Onderwijs om bruggen te slaan tussen scholen en ondernemingen. Bestemd voor schooldirecties, leerkrachten en leerlingen.
- License to Work, het rijbewijs om te werken: toegang tot het praktische rijbewijs voor 20 personen in socioprofessionele integratie in partnerschap met TOTA, VAB, Bruselleer en Tracé Brussel.

7 COMPETITIVITEIT: NIEUWE ORGANISATIE IN 'MARKET AREAS'

Een noodzakelijke aanpassing op een veranderende markt.

2 doelstellingen: de rentabiliteit van de concessiehouders en van D'leteren Auto herstellen en ons leadership in stand houden.

5 kernprincipes: zich focussen op de tevredenheid van de klant; het activiteitenpotentieel per market area optimaal benutten; de synergieën maximaliseren; de organisatie van D'leteren Auto aanpassen aan de herziening van het netwerk; de tewerkstelling respecteren en een motiverend intern klimaat bevorderen.

Meer informatie op pagina 13 van dit verslag.

8 WELZIJN OP HET WERK

De prestatie van D'leteren Auto hangt af van zijn medewerkers. Daarom is het een grote bekommernis van D'leteren Auto om zijn medewerkers een veilige en evenwichtige omgeving aan te bieden waarin ze zich kunnen ontplooiën en kunnen leren, en waar welzijn geen loos woord is.

- Nieuwe organisatie van het werk en inrichting van de werkuimtes voor meer dynamiek.
- Work-life balance: organisatie en flexibilisering van het werk.
- Giving back: 300 gemotiveerde medewerkers wijden elk jaar, in teamverband, een dag van hun arbeidstijd aan een goed doel (Give & Gain).
- Tevredenheid van de medewerkers: 74,5 % in 2013. Doelstelling 2018: 80 %.

9 ECOLOGISCHE VOETAFDruk

Zijn beroep uitoefenen en tegelijkertijd zijn impact verkleinen, dat is mogelijk. D'leteren Auto zet zich daarvoor in door zijn infrastructuur te veranderen en zijn gedrag aan te passen.

- 4 exploitatievestigingen produceren zelf 29 % (2015) van de verbruikte elektriciteit (22 % dankzij fotovoltaïsche panelen, 78 % via warmtekraftkoppeling). Doelstelling: 40 % in 2018.
- Programma voor rationeel energiegebruik.
- 60 % van het afval wordt gerecycled. D'leteren Auto promoot sortering en selectieve inzameling in zijn concessies, werkplaatsen en burelen.
- Mobiliteit – op naar meer flexibiliteit. De medewerkers van D'leteren Auto worden aangemoedigd om te opteren voor vlottere oplossingen: autodelen, openbaar vervoer, shuttle bussen, telewerken, fiets,...



JAN HUYGHE
Sales Supervisor
My Way, VDFin

De koe bij de horens grijpen

BELRON

TROTS OP ONZE TOEKOMST DOOR ELKE DAG OPNIEUW HET JUISTE TE DOEN

Belron blijft op een verantwoordelijke manier zakendoen met een focus op vier kerndomeinen:

- Ecologische verantwoordelijkheid
- Ethiek
- Tewerkstelling
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid

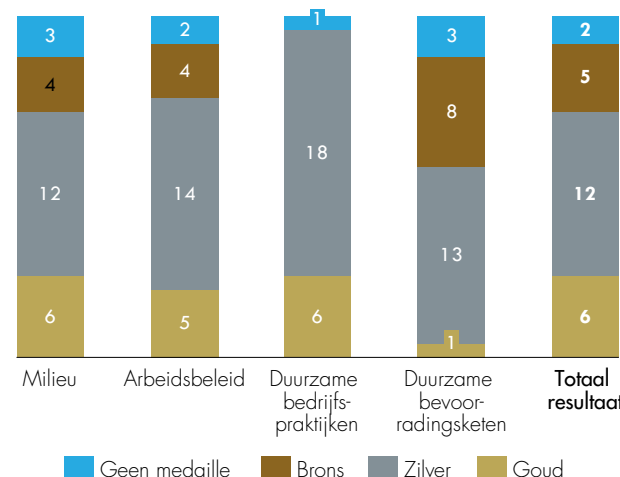
De activiteiten op dit vlak maken integraal deel uit van de manier waarop Belron zakendoet en staan centraal in de manier waarop het bedrijf omgaat met zijn klanten, zijn personeel en zijn leveranciers.

BENCHMARKING VAN MVO-PRESTATIES

In 2015 implementeerde Belron een MVO-benchmarkprogramma binnen de hele groep. In het kader van dit programma moet elke businessunit een MVO-evaluatie invullen om te bepalen hoe goed de prestaties zijn op het gebied van belangrijke criteria

in overeenstemming met de 10 principes van het UN Global Compact op het vlak van milieu, tewerkstelling, bestrijding van corruptie en mensenrechten. Dit wordt dan extern beoordeeld door Ecovadis. Tegen het einde van 2015 werden de meeste businessunits van Belron geëvalueerd. De rest zal voltooid worden in het eerste kwartaal van 2016. Elke businessunit zal een individuele benchmark en scorekaart ontvangen met een duidelijk overzicht van zijn sterke punten en factoren die vatbaar zijn voor verbetering, om te garanderen dat maatschappelijk verantwoord ondernemerschap volledig geïntegreerd is in alles wat we doen.

MVO-prestatie van Belron (in aantal corporate landen)



CINZIA CAPOZZA
Customer Contact Centre Agent



BEOORDELING VAN VOERTUIGEN OP ALTERNATIEVE BRANDSTOF

Belron blijft zoeken naar een commercieel haalbaar alternatief voor voertuigen op fossiele brandstof om de CO₂-uitstoot van zijn mobiele vloot aanzienlijk te verlagen en tegelijkertijd de operationele efficiëntie op peil te houden. In 2015 werd onderzoek verricht op het vlak van technologiemaatregelen, infrastructuurbeschikbaarheid, voertuiggeschiktheid, kostprijs en emissies. Dit zal in 2016 gebruikt worden als basis voor een bespreking met fleet managers binnen de hele groep om het potentieel in de belangrijkste mobiele businessunits te evalueren.

EVALUATIE VAN ELEKTRISCHE VOERTUIGEN

De initiële tests van elektrische bestelwagens waren niet succesvol, voornamelijk vanwege de voertuig grootte en de autonomie. Maar in 2015 bleek een evaluatie van de Nissan e-NV200 bestelwagen door Carglass® Frankrijk de moeite om verder bestudeerd te worden. Er werden intussen negen voertuigen ingezet in stadsgebieden waar de dagelijkse route van de bestelwagen beperkt kan worden tot minder dan 100 km. In 2016 zullen de prestaties geëvalueerd worden met de bedoeling het experiment uit te breiden tot andere regio's.

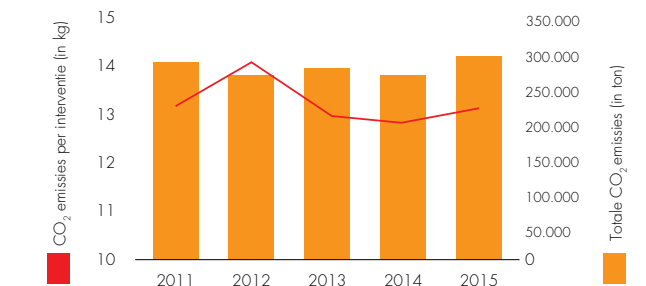
VERBETERING VAN DE DUURZAAMHEID VAN DE BEVOORRADINGSKETEN

Een groot deel van de omzet van Belron wordt gespendeerd aan de aankoop van producten en diensten om zijn businessactiviteiten uit te voeren, en het is altijd al belangrijk geweest te garanderen dat de leveranciers Belron's ethische benadering ten opzichte van zakendoen delen. Gezien de toenemende druk van belangrijke verzekerings- en vlootklanten en gezien de nieuwe wetgeving die opgelegd wordt, besliste Belron echter om proactiever te zijn en een gecoördineerde benadering in te voeren om leveranciers te evalueren. In 2015 werd met de steun van de Purchasing Managers binnen de hele groep een herziening uitgevoerd en werd een aantal cruciale aanbevelingen opgesteld. Deze zullen begin 2016 uitgetest worden en de resultaten hiervan zullen voorgelegd worden aan de Purchasing Managers met het oog op een implementatie binnen de hele groep. Dit zou moeten leiden tot de garantie dat de vereiste due diligence werd uitgevoerd doorheen de hele bevoorradingsketen, met inbegrip van evaluaties en audits van meer strategische leveranciers en leveranciers die grotere risico's inhouden.

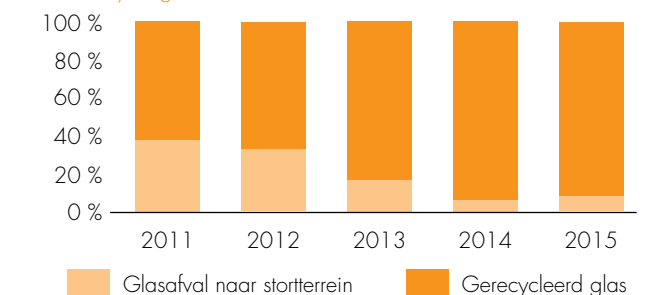
MILIEURAPPORTERING

In 2015 verving Belron zijn intern ontwikkeld milieurapporteringssysteem door een extern ondersteund systeem om te garanderen dat de rapportering voldoet aan de vereisten van het Global Reporting Initiative in het kader van het United Nations Global Compact. Alle gegevens uit het oude systeem werden gevalideerd en overgedragen naar het nieuwe systeem en er werd aan alle businessunits een opleiding gegeven rond de verzameling en rapportering van gegevens inzake energiegebruik en afvalbeheer. De feedback was buitengewoon positief en de doelstelling werd bereikt om de businessunits een transparanter proces ter beschikking te stellen en de kans te bieden om stil te staan bij en inzicht te krijgen in hun eigen energie- en afvalgegevens. Bovendien werd de rapportering uitgebreid tot alle businessunits – d.w.z. tot 4 extra landen. Het rapport zal dan ook een sterkere en nauwkeurigere weerspiegeling zijn van de milieu-impact van Belron. En wat nog belangrijker is: dit biedt de businessunits de mogelijkheid om doelgerichter opportuniteiten te grijpen om hun impact te verkleinen en de resultaten van hun acties duidelijker te zien.

Voetafdruk van Belron



Glasrecyclage van Belron



ERKENNING VAN DE MEDEWERKERS VAN BELRON

In 2015 ontving Belron maar liefst 60 nominaties voor de Belron Exceptional Customer Service Award (BECSA) – een record. 18 businessunits nomineerden immers de enthousiaste en toegewijde winnaars van hun lokale erkenningsprogramma's. Van die nominaties werden 26 winnaars uit 15 landen beloond met elk 3.000 EUR en een glazen trofee.



JHENNY ANZIVINO
Commercieel medewerker

De Belron Exceptional Customer Service Award werd in het leven geroepen om personeelsleden van Belron te erkennen die het hele jaar door een opmerkelijke dienstverlening aanbieden aan de klanten – de 'dagelijkse helden'.

Enkele inspirerende verhalen van passie, toewijding en engagement voor een uitstekende klantendienst dit jaar:

- technici die bij elke taak elke dag opnieuw perfectie nastreven en overweldigende positieve feedback krijgen van hun klanten;
- boeiende en innovatieve ideeën, gaande van zonnekappen tot nieuwe IT-processen en -systemen;
- uitmuntende medewerkers die mensen rond zich inspireren en motiveren;
- dramatische reddingen, zoals een gasexplosie en een rijdende auto zonder bestuurder.

BESTE WERKPLAATS

Belron streeft ernaar de 'beste plaats te zijn waar u ooit zult werken', en in het kader daarvan kregen sommige businessunits opnieuw externe erkenning voor hun werkplaats:

- Carglass® Duitsland werd opnieuw erkend als één van de beste werkgevers van het land, via een onafhankelijke certificatie van het Top Employers Institute. Uit onderzoek van het Top Employers Institute bleek dat Carglass® Duitsland uitzonderlijke personeelsvoordelen biedt en talent koestert en ontwikkelt op alle niveaus binnen de organisatie. Verder bleek uit het onderzoek dat Carglass® Duitsland blijf heeft gegeven van zijn leiderschapsstatus in de HR-sector, door er altijd naar te streven zijn arbeidspraktijken te optimaliseren en zijn werknemers te ontwikkelen.
- Carglass® Belux was heel trots dat het bedrijf voor het vierde jaar op rij een plaats behaalde in de top 10 van Beste Werkplaatsen in België. Onder alle werknemers werd een enquête gevoerd die toegespitst was op geloofwaardigheid, eerlijkheid, respect, trots en kameraadschap binnen de organisatie. Uit de enquête bleek dat 83 % van de werknemers zegt dat Carglass® een zeer goede onderneming is om voor te werken.
- Belron International behaalde een uitstekende vierde plaats in de categorie 'middelgrote ondernemingen' in de jaarlijkse UK Best Workplaces. Het was de eerste keer dat Belron International deelnam aan het programma. Daardoor is het resultaat een enorme prestatie, aangezien heel weinig organisaties al in het eerste deelnamejaar opgenomen worden. Het 'Best Workplaces' programma wordt georganiseerd door het Great Place to

Work Institute UK, een organisatie die gespecialiseerd is in personeelsonderzoek en die ondernemingen helpt om het engagementniveau te begrijpen en te verbeteren. Het programma is de grootste en meest gerespecteerde wereldwijde studie van personeelsbeheer en werkplaatscultuur, met als hoogtepunt de 'Best Workplace Awards'.

HET VERSCHIL MAKEN VIA 'GIVING BACK'



In het kader van de Spirit of Belron Challenge, die activiteiten over de hele wereld ter ondersteuning van goede doelen omvat, werden meer dan 100 evenementen georganiseerd – waaronder de Big Belron Lunch die georganiseerd werd in de businessunits waarbij meer dan 10.000 werknemers werden betrokken. Het hoogtepunt hiervan was het Spirit of Belron Challenge in Dorney Lake, Windsor. Meer dan 1.500 werknemers, hun familie en vrienden, businesspartners en leveranciers kwamen bijeen om deel te nemen aan een triatlon, duatlon of recreatieloop. Het evenement was een gigantisch succes en werd door 83 % van de deelnemers als 'uitstekend' beoordeeld. Dit engagement en deze inzet binnen de onderneming leidden ertoe dat meer dan 780.000 EUR (ongeveer 11,3 miljoen ZAR) werd ingezameld voor Afrika Tikkun. Dat is een fantastisch bedrag dat een enorme impact zal hebben op de gemeenschappen waarin de organisatie actief is.

Het Spirit of Belron Challenge werd opnieuw bijgewoond door een groep opmerkelijke jongeren die deelnemen aan de programma's van Afrika Tikkun in Zuid-Afrika. Drie jongeren van de groep maken deel uit van het triatlon-sportprogramma en werden niet alleen omwille van hun sportcapaciteiten geselecteerd om naar het VK te komen, maar ook omwille van hun positieve houding tegenover onderwijs en engagement om hun gemeenschap te helpen. Het vierde lid trad op als ambassadrice van de liefdadigheidsinstelling en hield tijdens het evenement een eloquente toespraak over de impact die de liefdadigheidsinstelling had gehad op haar leven en dat van anderen. De groep bracht ook tijd door in het kantoor van Belron en in de bedrijven van de leden

van de Raad van bestuur van Afrika Tikkun UK om ervaring op te doen op de werkplaats. We zullen proberen om hier in 2016 op voort te bouwen, om te garanderen dat de ervaringen voor de atleten van Afrika Tikkun die naar het VK of naar de triatlons van Keulen of Safelite komen, hen een goed platform biedt voor werk in Zuid-Afrika en om te bouwen aan een betere toekomst voor henzelf en hun gemeenschappen.

ETHISCHE VERANTWOORDELIJKHEID

Belron group Risk & Assurance, dat de consistentie garandeert door periodieke interne controles uit te voeren binnen al onze activiteiten, heeft een specifiek Programma voor Ethisch Gedrag ontwikkeld om beleidslijnen, procedures en controles te identificeren die binnen de onderneming al bestaan met het oog op ethisch gedrag. Dit programma omvat domeinen zoals toezicht en management, relaties met businesspartners, vertrouwelijke informatie en gegevensbescherming, financiële eigendom en mensen.

Het programma helpt het centrale team om het bewustzijn te vergroten en informatie te verzamelen over de ethische gedragspraktijken van de ondernemingen, zodat goede praktijken uitgewisseld kunnen worden, oplossingen ontwikkeld kunnen worden en de naleving opgevolgd kan worden.

Na de positieve feedback die we ontvingen van onze vier pilootlanden – Duitsland, Zweden, Zwitserland en Rusland – is de roll-out binnen de hele groep van start gegaan. Naarmate meer controles uitgevoerd worden, zullen 'gangbare thema's' en voorbeelden van 'best practices' uitgewisseld worden.

Om de ondernemingen verder te ondersteunen, is het Belron Ethics 'Our Way of Working' sensibilisatieprogramma nu online beschikbaar in negen talen. Voor 2016 zijn nog verdere vertalingen gepland. De Speak Up Line blijft zeer efficiënt voor de werknemers van Belron en het bedrijf. In 2015 ontving de Speak Up Line 29 oproepen van werknemers om een incident te melden of inlichtingen in te winnen. Elke oproep wordt gemeld aan een centraal Belron-team dat samenwerkt met het executieve management van het land in kwestie om alle gemelde problemen op te volgen.

