

Verklaring van niet-financiële informatie

1. De groep D'Ieteren

De grootste impact van de groep D'Ieteren als moedermaatschappij heeft betrekking op zijn investeringskeuzes en zijn ondersteuning van de activiteiten in zijn portefeuille. De groep heeft momenteel vier activiteiten: D'Ieteren Auto (100% eigendom), Belron (54,85% van de stemrechten), Moleskine (100% eigendom) en D'Ieteren Immo (100% eigendom). De groep D'Ieteren streeft groei en waardecreatie na door een langetermijnstrategie te volgen voor zijn ondernemingen en door zijn ondernemingen actief te stimuleren en te ondersteunen om hun positie in hun specifieke sector of regio te versterken. Algemeen streeft D'Ieteren ernaar waarde te creëren voor al zijn stakeholders.

In 2019 heeft de groep D'Ieteren zijn missie geformaliseerd waarin zijn impact op de brede samenleving een meer prominente plaats inneemt. De groep D'Ieteren streeft er in het bijzonder naar een familie van ondernemingen uit te bouwen die sectoren heruitvinden op zoek naar uitmuntendheid en zinvolle impact. In overeenstemming daarmee besliste de groep in 2019 om bijkomende stappen te zetten om zijn activiteiten te ondersteunen om duurzaamheid verder te integreren in hun organisaties. Net zoals in 2018 kwamen de communicatiespecialisten en duurzaamheidsexperts van de groep D'Ieteren, D'Ieteren Auto, Belron, Moleskine en D'Ieteren Immo eind 2019 bijeen in Brussel om te bespreken hoe ze hun methode voor duurzaamheidsverslaggeving op elkaar kunnen afstemmen en om 'best practices' uit te wisselen. De ambities van de groep werden in deze context verduidelijkt – zijn activiteiten ondersteunen om een duidelijke duurzaamheidsstrategie te definiëren en de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en vergelijkbaarheid van de niet-financiële gegevens te verbeteren.

1.1 OVER DE NIET-FINANCIËLE VERSLAGGEVING 2019 VAN DE GROEP D'IETEREN: STRUCTUUR EN METHODOLOGIE

Voor de verslaggeving van dit jaar heeft de groep beslist om dezelfde structuur te volgen als vorig jaar - op basis van de in 2018 geïdentificeerde materiële thema's. Dit jaar werden de verklaringen evenwel apart opgesteld voor D'Ieteren Auto én voor D'Ieteren Immo (vorig jaar werden beide activiteiten samengevoegd).

De materiële thema's die in 2018 geïdentificeerd werden, vloeiden voort uit de materialiteitsanalyse die voor elke activiteit werd uitgevoerd, onder andere op basis van de normen van de Sustainability Accounting Standards Board (SASB). De SASB heeft een reeks van 77 normen gedefinieerd die een waaier van materiële duurzaamheidsthema's voor specifieke sectoren identificeren. Door de normen van de SASB te evalueren, kon een selectie van materiële thema's gemaakt worden die relevanter zijn voor de sectoren waarin D'Ieteren actief is. Externe duurzaamheidsexperts ondersteunden D'Ieteren en zijn activiteiten ook in dit proces en hielpen om een consistente en accurate materialiteitsevaluatie te verzekeren.

Bovendien stemde D'Ieteren zijn materiële thema's af op de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. De Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling, die bestaat uit 17 doelstellingen en 169 subdoelstellingen, werd in 2015 goedgekeurd door alle lidstaten van de Verenigde Naties. Voor elk geïdentificeerd materieel thema identificeerde D'Ieteren de verwante duurzame ontwikkelingsdoelstelling en -subdoelstelling en werd nagegaan op welke manier zijn activiteiten bijdragen aan deze agenda.

Dit jaar heeft de groep D'Ieteren zich voor het eerst afgestemd op de GRI-standaarden (Global Reporting Initiative) – kernoptie. De GRI-standaarden (SRS) werden de voorbije 20 jaar constant verder ontwikkeld en vertegenwoordigen de wereldwijde 'best practice' voor de verslaggeving inzake economische, ecologische en maatschappelijke aangelegenheden. De GRI Content Index is beschikbaar op pag. 180.

1.2. DE WEG VOORUIT

Voortbouwend op zijn missieverklaring heeft de groep duidelijke ambities gedefinieerd met betrekking tot duurzaamheid. De groep erkent zijn maatschappelijke rol door te investeren in zinvolle ondernemingen en door zijn activiteiten te ondersteunen om duurzaamheid verder te integreren in hun organisaties.

Met het oog hierop heeft de groep D'Ieteren zijn activiteiten in het begin van 2020 ondersteund bij de uitvoering van een herevaluatie van hun materialiteitsanalyse. Het is de bedoeling het stakeholder-engagement verder uit te breiden om aan de verwachtingen van de externe stakeholders te voldoen.

De activiteiten werden bij deze oefening alle vier ondersteund door externe duurzaamheidsexperts. Dit resulteerde in een prioriteringsoefening waarbij de meest materiële thema's benadrukt werden (of de thema's die prioritair aangepakt moeten worden om de impact van de activiteiten op hun - interne en externe - stakeholders, en uiteindelijk op het milieu en de maatschappij als geheel, te optimaliseren). Aangezien duurzaamheid een constant evoluerend thema is, zullen de materiële thema's regelmatig opnieuw in vraag worden gesteld.

De resultaten van deze nieuwe materialiteitsanalyse zullen gebruikt worden als uitgangspunt om voor elk van de activiteiten een duurzaamheidsstrategie te formuleren met duidelijke prioriteiten voor de komende 5 jaar. Dit zal ook de basis vormen voor de volgende niet-financiële verslaggeving van de groep.

Daarnaast heeft de groep D'Ieteren de ambitie om de kwaliteit en betrouwbaarheid van zijn niet-financiële informatie op een hoger niveau te tillen. Daarom heeft de groep in 2019 aan PwC gevraagd om een gereedheidsbeoordeling uit te voeren. De implementatie van de aanbevelingen zal het pad effenen voor een beperkte garantie van de 2020 verslaggeving.

D'leteren Auto

2.1. BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

In het kader van zijn relatie van meer dan 70 jaar met de Volkswagen-groep staat D'leteren Auto in voor de invoer en de distributie van voertuigen van de merken Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, Bentley, Lamborghini, Bugatti en Porsche in België, alsook van wisselstukken en accessoires.

De gedistribueerde merken vertegenwoordigen ongeveer 22% van de markt van de nieuwe voertuigen in België. D'leteren Auto beheert een sterk netwerk van zelfstandige concessiehouders in het hele land en bezit zelf concessies langs de as Brussel Mechelen Antwerpen. Naast de distributie van voertuigen in België verleent D'leteren Auto ook naverkoopdiensten. Deze diensten omvatten mechanisch onderhoud en carrosserieherstellingen. D'leteren Auto verkoopt tweedehandse voertuigen via zijn eigen onafhankelijk netwerk, via specifieke My Way centra, Audi Approved Plus en erkende distributeurs. Bovendien biedt D'leteren Auto via een gezamenlijke dochteronderneming tussen D'leteren en Volkswagen Financial Services verhuurdiensten op lange termijn en een volledige waaier van autofinancieringen aan. Via D'leteren Sport verdeelt het bedrijf de producten van Yamaha in België en het Groothertogdom Luxemburg.

Het businessmodel van D'leteren Auto evolueert om vlottere, toegankelijke en duurzamere mobiliteitsoplossingen aan te bieden om het dagelijkse leven van de burgers te verbeteren. De onderneming focust zich enorm op de bevordering van een verantwoorde mobiliteit, voornamelijk via de initiatieven van haar dochterondernemingen Lab Box (incubator van start-ups die zich toespitsen op nieuwe mobiliteitsvormen) en EDI (aanbod herlaadoplossingen voor klanten die een elektrisch voertuig kopen).

2.2. ALGEMENE DUURZAAMHEIDSBENADERING

Hoewel mobiliteit een vector van welvaart en integratie is, gaat dit ook gepaard met uitdagingen met betrekking tot ecologische, maatschappelijke en veiligheidsverwante aangelegenheden. D'leteren Auto is zich hiervan bewust en aanvaardt zijn verantwoordelijkheid op dit vlak. Het leven van de burgers verbeteren dankzij vlotte, toegankelijke en duurzame mobiliteit, dat is zijn belangrijkste engagement geworden. D'leteren Auto stelt dan ook alles in het werk om een brede waaier van mobiliteitsdiensten te ontwikkelen die burgers in staat zullen stellen om zich vlot en duurzaam te verplaatsen. Om deze doelstelling te realiseren, rekent het bedrijf op zijn dochteronderneming Lab Box, die nauw betrokken is bij de ontwikkeling van innovatieve en flexibele mobiliteitsdiensten, maar ook op zijn kernactiviteit, door diensten te ontwikkelen die verband houden met het gebruik van elektrische wagens.

D'leteren Auto probeert ook zijn ecologische voetafdruk te verkleinen door zijn infrastructuur te transformeren en zijn gedrag aan te passen. De voorbije jaren heeft D'leteren Immo - die het vastgoed van D'leteren Auto beheert - verschillende maatregelen getroffen met het oog op een efficiënter energiegebruik en de integratie van alternatieve energiebronnen.

Een andere prioriteit van de onderneming is de bevordering van het welzijn van haar medewerkers, door een veilige en verrijkende werkomgeving aan te bieden. D'leteren Auto heeft verschillende initiatieven gelanceerd om de tevredenheid van het personeel in stand te houden, de professionele ontwikkeling van de medewerkers te bevorderen en hun werkomgeving en -omstandigheden te verbeteren.

Tot slot steunt D'leteren Auto via zijn 'Give & Gain' programma projecten die verband houden met solidaire mobiliteit – een domein waarin de onderneming echt een toegevoegde waarde kan bieden – terwijl de werknemers ook aangemoedigd worden om zich hiervoor in te zetten.

2.3. MATERIËLE ECOLOGISCHE EN SOCIALE THEMA'S

- 1) Klimaatimpact/CO₂-emissies
- 2) Afvalbeheer
- 3) Innovatie
- 4) Duurzame inkoop
- 5) Klantentevredenheid
- 6) Ontwikkeling en welzijn van de werknemers
- 7) Werknemersveiligheid
- 8) Gemeenschapsengagement
- 9) Ethische principes
 - a. Respect voor mensenrechten
 - b. Nultolerantie voor corruptie en fraude
 - c. Inclusie en diversiteit

> Klimaatimpact/CO₂-emissies

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

De grootste impact van D'Ieteren Auto op het milieu heeft betrekking op zijn activiteit in het kader van de distributie van voertuigen met vervuulende verbrandingsmotoren. Deze impact houdt nieuwe uitdagingen in, bv. een strengere wetgeving met nieuwe vormen van belastingen op transport en nieuwe bedrijfswagenbeleidslijnen in ondernemingen. Anderzijds schept dit tal van mogelijkheden om innovatieve mobiliteitsoplossingen te ontwikkelen om het aantal vervuulende voertuigen op onze wegen te verminderen.

Naast de producten die het bedrijf verdeelt, hebben ook de activiteiten en de processen van D'Ieteren Auto een milieu-impact.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



De distributieactiviteiten van D'Ieteren Auto hebben een negatieve impact op het klimaat. De onderneming probeert deze impact evenwel te verkleinen, onder andere door haar aanbod aan te passen en alternatieve mobiliteitsoplossingen te ontwikkelen, en door hernieuwbare energie te produceren.

MANAGEMENTBENADERING

Het bedrijf breidt zijn aanbod van milieuvriendelijke wagens constant uit (in 2019 verkocht D'Ieteren Auto meer dan 1.000 100% elektrische voertuigen). En om het gebruik van deze wagens te promoten, stelt D'Ieteren Auto via zijn dochteronderneming EDI (Electric D'Ieteren Solutions) een volledig pakket intelligente oplossingen ter beschikking in termen van herlaadmogelijkheden en productie van groene energie, zowel voor particulieren als voor professionals.

Het bedrijf ontwikkelt ook alternatieve mobiliteitsoplossingen, meer bepaald via zijn dochteronderneming Lab Box (gedeeld gebruik van vloten die bestaan uit elektrische voertuigen, elektrische scooters enz., intermodaliteit die privé- en openbaar vervoer omvat, een MaaS-platform om de toepassing van de maatregelen met betrekking tot het mobiliteitsbudget te bevorderen, ...).

Intern sensibiliseert D'Ieteren Auto zijn werknemers door thuiswerk en milieuvriendelijke rijgewoonten te promoten, evenals multimodale mobiliteitsoplossingen die de mogelijkheid bieden om verschillende transportwijzen met elkaar te combineren, zoals openbaar vervoer, bedrijfswagens, fietsen en carpooling met een gegarandeerde parkeerplaats.

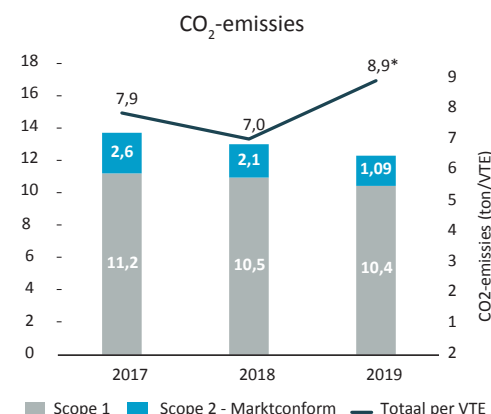
Het bedrijf volgt de benadering van D'Ieteren Immo op het vlak van (hernieuwbaar) energiebeheer, en vermindert dus het energieverbruik van zijn gebouwen terwijl het aandeel zelf geproduceerde hernieuwbare energie verhoogd wordt.

KERNINDICATOREN

Case – D'Ieteren doet het showroomconcept evolueren

Om zijn commerciële benadering aan te passen aan de verwachtingen van zijn klanten die op zoek zijn naar kwaliteitsvolle ervaringen, heeft D'Ieteren Auto - via ŠKODA en Audi - twee pop-up stores gelanceerd en getest: de ene in een winkelcentrum in Brussel, en de andere in het hartje van Antwerpen.

'The Place To -e-' die op initiatief van Audi gedurende 3 maanden de deuren opende, bood de bezoekers de mogelijkheid om de elektrische mobiliteit te ontdekken en tegelijkertijd desgewenst een proefrit met de Audi e-tron te reserveren. "Met 'The Place To -e-' heeft D'Ieteren Auto geprobeerd het grote publiek in Antwerpen meer te betrekken bij en warm te maken voor de elektrische mobiliteit door een brede waaier van ervaringen en activiteiten aan te bieden", aldus Stefan Kerckhoven, directeur van Audi Import. 'The Place To -e-' was een echte 'hotspot' waar tal van conferenties georganiseerd werden rond thema's zoals duurzaam reizen, stadsmobiliteit en technologie.



* De relatieve index 2019 (tCO₂/VTE) stijgt aanzienlijk als gevolg van een correctie die werd doorgevoerd op het vlak van de berekening van het aantal VTE's. De VTE's van Sopadis werden uitgesloten, omdat Sopadis niet was opgenomen in de berekening van de koolstofvoetafdruk. De historische waarden zullen in het volgende verslag aangepast worden om een nauwkeurige basis te bieden voor de opvolging van de klimaatprestaties.

Scope 1-emissies zijn directe emissies van eigen of gecontroleerde bronnen.

Scope 2-emissies zijn indirecte emissies door de opwekking van aangeschafte energie.

Scope 3-emissies zijn alle indirecte emissies (niet opgenomen in scope 2) die voorkomen in de waardeketen van het verslaggevende bedrijf, met inbegrip van zowel upstream als downstream emissies. (Bron: GhG Protocol)

> Klimaatimpact/CO₂-emissies (vervolg)

REALISATIES IN 2019

Door de gebruikers de mogelijkheid te bieden om zich te verplaatsen via een vloot van deelauto's, draagt Poppy - de autodeeloplossing van de start-up Lab Box - bij aan de emissievermindering van het wagenpark. Amper twee jaar na zijn lancering in Antwerpen, heeft Poppy zich ontwikkeld in deze regio's - maar ook in Brussel en rond de luchthaven van Zaventem. De vloot bestaat uit 550 deelauto's, waaronder de Seat e-Mij en Ibiza CNG, en de Škoda Citigo-e. Daarnaast is er ook een vloot van elektrische steps en scooters. Poppy heeft de aanbiedingen van deze verschillende vervoerswijzen geïntegreerd in één gezamenlijke app om zijn 50.000 gebruikers te laten kiezen uit het meest aangewezen vervoer naargelang van hun behoeften, afhankelijk van de af te leggen afstanden en het uur van de verplaatsing. De start-up beoogt trouwens een intercity-dienstverlening door zijn klanten de mogelijkheid te bieden om zich te verplaatsen in de drie zones waar Poppy zijn activiteiten uitoefent.



D'Ieteren Auto blijft zich trouwens inzetten om de overgang naar de elektrische wagen te bevorderen en de verontreinigende impact van de wagens te verminderen door de infrastructuur te verbeteren via EDI. Om zich aan te passen aan alle op de markt beschikbare modellen en alle elektrische installaties stelt EDI verschillende types van 1-fase en 3-fase laadpalen voor, evenals een kaart waarmee voertuigen herladen kunnen worden in 100.000 openbare stations in 25 landen van de Europese Unie. Voor zijn professionele klanten biedt EDI ook split-billing aan, m.a.w. gesplitste facturering waarbij de kosten voor het herladen thuis geregistreerd worden en de facturering overgedragen wordt aan de werkgever. In 2019 vulde EDI zijn aanbod herlaadpalen aan met een dienstenaanbod om de plaatsing van zonnepanelen te bevorderen.

TOEKOMST

D'Ieteren Auto zal zijn aanbod elektrische voertuigen en verwante infrastructuren blijven uitbreiden, met name dankzij het ambitieuze offensief van de groep Volkswagen op het vlak van e-mobiliteit. EDI heeft de ambitie om zijn verkoop in 2020 te verviervoudigen in vergelijking met 2019.

Lab Box zal zijn zeven initiatieven met betrekking tot de nieuwe mobiliteit verder ontwikkelen: Poppy, MyMove, Husk, Lizy, Ush, Skpir en Mbrella (zie rubriek Innovatie op pag. 136).

> Afvalbeheer

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Tweedehandswagens bevatten veel kostbare materialen die hergebruikt kunnen worden. Aangezien de grondstoffen schaarser worden, draagt de recyclage van componenten bij aan de circulaire economie. Parallel met zijn aanbod genereert D'Ieteren Auto ook afval via zijn eigen naverkoopactiviteiten en in zijn kantoren. De onderneming identificeerde verschillende risico's met betrekking tot het afvalbeheer, zoals inbreuken op milieuwetten, boetes en reputatieverlies.

TOEKOMST

De verantwoordelijkheid voor de recyclage van het afval wordt in 2020 overgeheveld van D'Ieteren Immo naar de verschillende bedrijfseenheden van D'Ieteren Auto. Dit zal borg staan voor een aanpak die gericht is op de prioriteiten van elke site.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto heeft een beleid met het oog op een milieuvriendelijk beheer van voertuig-afval en aanverwante chemicaliën tijdens hun hele levenscyclus, in overeenstemming met het regelgevingskader dat van toepassing is.

MANAGEMENTBENADERING

D'Ieteren Auto heeft een afvalbeheerbeleid opgesteld. De werknemers worden opgeleid om afval correct te sorteren en in te zamelen (o.a. papier, restafval, schroot, hout, banden en glas) in de kantoren, werkplaatsen, magazijnen en garages, alsook om schadelijke materialen veilig op te slaan.

Voor de verwijdering en recyclage van zijn afval werkt D'Ieteren Auto samen met afvalbeheerders zoals Suez (voor alle afval), Oilco (afgewerkte olie), Dechamps (schroot) en RecupBat (oude batterijen). Een projectcoördinator van de grootste afvalophaler (Suez) brengt periodieke bezoeken aan de sites voor de follow-up en de optimalisering van het afvalbeheer.

D'Ieteren Auto bevordert ook de recyclage van tweedehandsvoertuigen, meer bepaald door een extra vergoeding aan te bieden aan klanten en niet-klanten die hun voertuigen inleveren voor recyclage. D'Ieteren Auto werkt op dit gebied samen met Febelauto, de vereniging die de taak heeft het beheer van afgedankte voertuigen te organiseren en op te volgen in overeenstemming met de geldende Europese richtlijn. Momenteel slaagt Febelauto erin om ongeveer 95% (in gewicht) van deze voertuigen te recyclen via een erkend en gecontroleerd circuit. België is toonaangevend op dit vlak in Europa.

REALISATIES IN 2019

Sinds 2019 staat een werknemer van Suez ('Man on site') in voor het dagelijkse afvalbeheer op de sites Zen Park, Drogenbos en Auto Center Zaventem. Aangezien deze taak in Erps-Kwerps en op de site van Malie al werd vervuld door een personeelslid van D'Ieteren Auto, kan de onderneming nu op alle grote sites bogen op een specifieke medewerker die instaat voor het afvalbeheer.

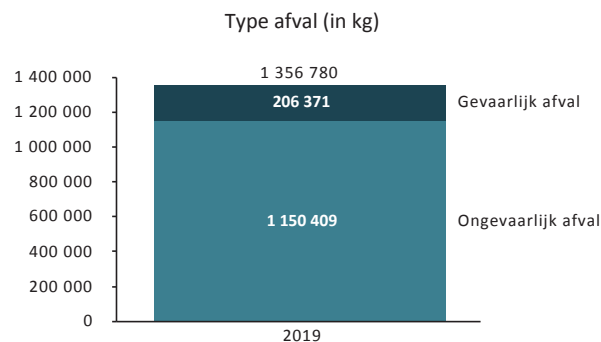
KERNINDICATOR

In 2019 werd 77,8% van het afval van de onderneming gerecycleerd (in de lijn van 2018).

Het ging voornamelijk om papier/karton, ijzer, hout, banden en wagenbatterijen.

Hoeveelheid afval per verwerkingsmethode:

- Recyclage: 262.927 kg
- Afval bestemd voor de cementindustrie: 24.685 kg
- Verbrand afval met warmterecuperatie: 295.756 kg
- Vergisting/biogas: 4.220 kg



> Innovatie

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

De auto van de toekomst krijgt mee vorm door technologische evoluties, zoals elektrificatie, ontwikkelingen op het vlak van connectiviteit en automatisering, en de invoering van intelligente, polyvalente functies. Maatschappelijke en economische veranderingen resulteren ook in een evolutie van het mobiliteitsconcept (met name strengere beperkingen voor wagens, zoals de lage-emissiezones (LEZ), nieuwe belastingvormen en de verschuiving naar een deeleconomie). Via innovatie wil D'Ieteren Auto een koploper zijn op de mobiliteitsmarkten van morgen, en daarbij zijn businesscontinuïteit verzekeren.



Casestudy: Multimodaliteit in actie Skipr, in september 2018 onder de naam Pikaway gelanceerd door Lab Box en in 2019 hernoemd, is een app die de mogelijkheid biedt om openbaar vervoer en autodelen met elkaar te combineren. De app richt zich tot professionals door de tenuitvoerlegging van het mobiliteitsbudget te bevorderen voor ondernemingen en werknemers.

KERNINDICATOR

Door D'Ieteren Auto geïnvesteerd budget in de dochteronderneming Lab Box

2017: +/- 2,3 miljoen EUR

2018: +/- 6,5 miljoen EUR

2019: +/- 9,5 miljoen EUR

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto draagt bij aan duurzame steden door duurzame mobiliteitsdiensten aan te bieden.

MANAGEMENTBENADERING

Het businessmodel van D'Ieteren Auto bestaat erin vlottere, toegankelijke en duurzamere mobiliteitsoplossingen aan te bieden om het dagelijkse leven van de burgers te verbeteren. Om deze benadering te ondersteunen en te integreren in zijn businessmodel, heeft D'Ieteren Auto in 2018 het project Magellan gelanceerd, dat onder andere heeft geleid tot de structurering van de benadering op het vlak van innovatie, rond twee pijlers: EDI (Electric D'Ieteren Solutions) en Lab Box. D'Ieteren Auto blijft zo flexibele en innovatieve diensten op mobiliteitsvlak bestuderen, analyseren en ontwikkelen.

REALISATIES IN 2019

Lab Box heeft enkele belangrijke ontwikkelingen gekend op het vlak van verschillende initiatieven. De start-up zette onder meer de ontwikkeling voort van Poppy, zijn interactief deelplatform, door een belangrijke speler in Brussel (Zipcar) over te nemen en te integreren en door van een model van uitsluitend deelauto's over te schakelen op een model van gedeelde auto's, e-scooters en elektrische steps.

Lab Box heeft ook CARASAP overgenomen, een platform van professionele chauffeurs dat de nieuwe naam Husk kreeg, om een aanbod van 'transport on demand' te ontwikkelen. Tot slot lanceerde Lab Box maar liefst vijf nieuwe initiatieven:

- Lizy, een volledig digitaal platform voor de leasing van tweedehandswagens voor kmo's.
- MyMove, een app die de taak van de werknemers vereenvoudigt doordat ze vlootvoertuigen van hun werkgever kunnen lokaliseren, selecteren en ontgrendelen, en hun budget kunnen beheren.
- Ush, de eerste gespecialiseerde operator van autonome voertuigen in België, via wie voertuigleasing- en ondersteuningsdiensten worden aangeboden voor projecten inzake autonome shuttles in steden, en voor ondernemingen of organisaties.
- Skipr, een app die de mogelijkheid biedt om een traject naar een bepaalde bestemming te plannen, te reserveren en te betalen door verschillende vervoermiddelen met elkaar te combineren.
- Mbrella, een B2B-leverancier die het beheer en de administratie van een flexibel mobiliteitsaanbod binnen ondernemingen automatiseert.

TOEKOMST

Lab Box zal zich toespitsen op de ontwikkeling van zijn bestaande initiatieven. Het bedrijf mikt onder andere op een break-even voor Poppy eind 2021, onder meer dankzij een goede kostenbeheersing. Lab Box zal zijn verkoopinspanningen versnellen in het B2B-segment, met name in de context van het mobiliteitsbudget, waar het bedrijf kan bogen op een van de beste aanbiedingen van België. Het bedrijf zal zich verder toespitsen op de internationale ontwikkeling van Skipr.

> Duurzame inkoop

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Als voertuigimporteur en -verdelers koopt D'Ieteren Auto voornamelijk wagens aan, waardoor de onderneming heel afhankelijk is van haar partnerships met de fabrieken van de Groep Volkswagen. Elk probleem met zijn rechtstreekse leverancier kan een impact hebben op de reputatie van D'Ieteren Auto. Naast de Groep Volkswagen heeft D'Ieteren Auto andere (onrechtstreekse) leveranciers, waarvan D'Ieteren Auto moet garanderen dat ze verantwoordelijk gerund worden.

KERNINDICATOR

Op heden heeft meer dan 50% van de leveranciers het Procurement Charter ondertekend (ten opzichte van meer dan 20% in 2018).

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto neemt sociale, ethische en ecologische criteria in aanmerking bij de selectie van producten en diensten, en draagt zo bij aan SDG 12.

MANAGEMENTBENADERING

Voor de import en de verdeling van wagens heeft D'Ieteren Auto een sterk partnership uitgebouwd met de Groep Volkswagen. De laatste distributiecontracten die eind 2018 werden ondertekend met de fabrieken van de Groep Volkswagen en de erkende verdelers van D'Ieteren Auto bevatten een specifieke clausule over de algemene verplichting voor alle leden van het distributienetwerk om nationale en internationale normen en waarden na te leven – in het bijzonder met betrekking tot duurzame ontwikkeling, werknemersbescherming en milieu. Deze normen en waarden vormen de basis van de economische ontwikkeling van de Groep Volkswagen en dankzij het contract kan de Groep Volkswagen nagaan of zijn partners in overeenstemming zijn.

Voor de indirecte bedrijfsuitgaven werkt D'Ieteren Auto samen met het aankoopplatform Spot Buy dat de bestellingen in zijn naam beheert. Dit partnerschap biedt D'Ieteren Auto de mogelijkheid om zijn aantal leveranciers te beperken, zich te vergewissen van hun traceerbaarheid en zo een betere controle te hebben op de kmo's die leveren aan het bedrijf. D'Ieteren Auto geeft voorrang aan lokale leveranciers. Zijn beleid met betrekking tot zijn leveranciers is tweeledig:

1. Leveranciers van D'Ieteren Auto moeten het Procurement Charter ondertekenen. Daarbij verbinden ze zich tot de Tien Principes van het Global Compact van de VN.
2. Bij de selectie van indirecte operationele producten en diensten worden naast de gebruikelijke kwaliteits-/prijscriteria ook sociale, ecologische en ethische criteria in aanmerking genomen.

In het kader van de hernieuwing van zijn contracten vergewist D'Ieteren Auto zich ervan dat de leveranciers waarmee het bedrijf samenwerkt, constante pistes voorstellen voor de verbetering van hun ecologische voetafdruk, zoals:

- Proactief afvalbeheer
- Optimalisering van het wagenpark en de goederentransportwijken
- Redelijk gebruik van verplaatsingen
- Proactief gebruik van digitale communicatiemiddelen

REALISATIES IN 2019

Door de hernieuwing van de contracten met de marketingbureaus en een rationalisering van de perimeters heeft D'Ieteren Auto het aantal leveranciers al kunnen verminderen en een reeks KPI's kunnen invoeren met betrekking tot de maatschappelijke aanbevelingen.

TOEKOMST

D'Ieteren Auto streeft ernaar dat al zijn indirecte leveranciers het Procurement Charter ondertekenen.

> Klantentevredenheid

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

De tevredenheid van de klanten is heel belangrijk voor D'leteren Auto, die ernaar streeft om de voorkeursleverancier te blijven van al zijn klanten. Een eventuele niet-naleving hiervan zou het imago van het bedrijf en het merk in België kunnen schaden en kunnen leiden tot een verlies van marktaandeel.

KERNINDICATOR

In de loop van het jaar 2020 zal een nieuwe klantentevredenheidsindicator ontwikkeld worden.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'leteren Auto focust zich op het welzijn en de tevredenheid van de klant met businessoplossingen op maat, en realiseert daarbij een hoge productiviteit.

MANAGEMENTBENADERING

Het project Magellan, gelanceerd in het kader van de visie 2025, heeft tot doel de strategie en de structuur van D'leteren Auto af te stemmen op de evolutieve behoeften van de klanten op mobiliteitsvlak.

Het Customer Care Team staat paraat om alle vragen van klanten over de producten en diensten van D'leteren Auto te beantwoorden.

REALISATIES IN 2019

2019 was het jaar waarin de 'Market Area'-strategie afgerond werd, een jaar eerder dan voorzien in het plan dat in 2014 werd opgemaakt. D'leteren Auto beschikt nu over een sterker en veel autonomer netwerk waarmee efficiënter samengewerkt kan worden om tegemoet te komen aan de noden van de klanten. In 2019 werd ook het ambitieuze 'Leading the race' plan gelanceerd, dat de ambities voor de D'leteren Car Centers op een hoger niveau tilt, met vanaf 2023 4 grote en technologisch geavanceerde sites in de Brusselse regio.

TOEKOMST

Begin 2020 werd een benadering ingevoerd in het kader van het project Magellan, om alle klanten een 'Best-in-class' ervaring te bezorgen. De benadering omvat verschillende projecten die tot doel hebben een transparante communicatie met de klant te bevorderen tijdens het proces voor de aankoop van een voertuig of in geval van naverkoopdiensten, evenals andere initiatieven zoals het opzetten van digitale showrooms.

> Ontwikkeling en welzijn van de werknemers

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

In een sector in volle evolutie moet het personeel klaar zijn om de uitdagingen van de toekomst aan te gaan. De voorbereiding van D'Ieteren Auto op deze uitdagingen begint met de ontwikkeling van een ingesteldheid die gunstig is voor de ontwikkeling van zijn personeel, en de terbeschikkingstelling van de nodige infrastructuur om te leren. D'Ieteren Auto helpt zijn werknemers niet alleen om hun vaardigheden te ontwikkelen, maar waakt er ook over dat ze zich ontplooiën op het werk. Het rendement van de onderneming hangt af van de werknemers en hun engagement om zowel de persoonlijke als de collectieve prestaties te verbeteren.

Case:



KERNINDICATOR

Opleidingsuren en -dagen:

- 2017: 39.605 uren
of 3 dagen/werknemer
- 2018: 41.916 uren
of 3,15 dagen/werknemer
- 2019: 42.700 uren
of 3,20 dagen/werknemer

TOEKOMST

Er zullen nieuwe campagnes gelanceerd worden die tot doel hebben de opleidingen te promoten die voorgesteld worden op MySkillCamp, zodat de werknemers hun ontwikkeling zelf in handen kunnen blijven nemen. In termen van welzijn zal het opleidingsaanbod uitgebreid worden met workshops rond de kwaliteit van de slaap en een introductie tot het volle bewustzijn. Er wordt ook een workshop rond de hantering van lasten bestudeerd.

MANAGEMENTBENADERING

> Opleiding en ontwikkeling

Elke nieuwe medewerker wordt uitgenodigd om een welkomst- en integratiesessie bij te wonen en gedurende een halve dag op een ludieke manier kennis te maken met de geschiedenis en de strategie van het bedrijf. Hij ontvangt er ook praktische informatie over zijn leven binnen de onderneming, zijn rechten en plichten en zijn ontwikkelingsmogelijkheden.

Daarnaast krijgt hij een opleiding die specifiek gericht is op de logistiek, met een bezoek aan de gebouwen en een informatiesessie rond de na te leven veiligheidsregels.

D'Ieteren Auto moedigt de persoonlijke en professionele ontwikkeling van zijn werknemers aan op basis van evaluaties en coaching. Voor jobs in de autosector zijn zeer specifieke technische vaardigheden vereist. Daarom moedigt de onderneming de deelname aan specifieke opleidingssessies en workshops aan.

Een opleidingstraject dat specifiek bestemd is voor het leadership biedt de mogelijkheid om de interne waarden te herzien en tot leven te brengen binnen de hele organisatie. Deze interne samenwerking vindt al sinds 2018 plaats binnen de onderneming om een innovatieve en betrokken bedrijfscultuur te ontwikkelen. Dit is een echte transformatiehefboom waarop D'Ieteren Auto zich wil baseren om de uitdagingen van zijn sector aan te gaan en zijn ambities tegen 2025 waar te maken.

> Carrières en successieplannen

De onderneming respecteert duidelijke bestuursprincipes in termen van eerlijkheid, transparantie en dialoog. Zo werd meer bepaald het 'CaReer Model' ontwikkeld om de transparantie op het vlak van verwachtingen, vaardigheden en resultaten te vergroten, en tegelijkertijd carrièremogelijkheden te bieden binnen de hele onderneming. Er is ook een successieplan opgesteld om potentiële opvolgers voor alle sleutelfuncties te voorzien.

> Preventie van burn-out

In termen van beheer van angst en burn-out kunnen de werknemers rekenen op hulp van een externe preventieadviseur, alsook op de aangeboden leerprogramma's (preventie van burn-out, tijdmanagement, ademhalings- en relaxatietechnieken enz.). Er wordt individuele coaching gegeven aan werknemers met eventuele psychosociale problemen.

Er werd ook een opvolging van dichtbij van langdurig zieken ingevoerd. D'Ieteren Auto bevordert de re-integratie van werknemers die afwezig zijn wegens ziekte of een ongeval, door individueel aangepaste maatregelen te treffen.

REALISATIES IN 2019

MySkillCamp is een platform dat tot doel heeft de werknemers zelf te laten beslissen over hun persoonlijke ontwikkeling en continu en autonoom te leren. Dit platform biedt de mogelijkheid om aan het personeel e-learning-sessies (ook op LinkedIn) en webinars ter beschikking te stellen, alsook toegang te verlenen tot een bibliotheek van 10.000 boeken (e-book en audio book).

In termen van welzijn biedt D'Ieteren Auto naast workshops rond digitale detox, gezonde voeding en cardiopulmonaire reanimatietechnieken (met een opleiding voor het gebruik van externe defibrillators) ook sinds 2018 1 keer om de drie jaar een medische check-up voor alle 50-plussers aan. In 2019 hebben 75 werknemers hiervan genoten.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling

D'Ieteren Auto engageert zich tegenover de persoonlijke en professionele ontwikkeling van zijn werknemers en de uitbouw van een goede werkomgeving.



> Werknemersveiligheid

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

D'Ieteren Auto is actief op het vlak van de verdeling van wagens & onderdelen en wagenonderhoud en -herstelling. Het merendeel van het werk omvat het gebruik van gereedschap, machines en mogelijk gevaarlijke chemische producten, evenals het tillen van zware lasten. Het is een van de prioriteiten om te garanderen dat de werknemers bij hun dagelijks werk beschermd zijn tegen alle risico's. Door de veiligheid van de werknemers te bevorderen, kan D'Ieteren Auto bovendien kosten voorkomen die voortvloeien uit letsels en absenteïsme.

KERNINDICATOREN

Aantal arbeidsongevallen

- 2016: 50
- 2017: 43
- 2018: 29
- 2019: 41

Aantal verloren werkdagen

- 2016: 2.085
- 2017: 776
- 2018: 742
- 2019: 1103

Uren veiligheidsopleiding

- 2016: 667
- 2017: 530
- 2018: 1.724
- 2019: 3.979

MANAGEMENTBENADERING

De onderneming voert een nultolerantiebeleid ten aanzien van de niet-naleving van de veiligheidsnormen door de personeelsleden, maar ook door de externe ondernemingen die werken uitvoeren in haar vestigingen. De preventiedienst verricht risico-evaluaties, stelt preventieve maatregelen voor en organiseert workshops rond brandpreventie en veiligheid.

REALISATIES IN 2019

Tot de initiatieven in 2019 behoorden risicoanalyses van elektrische installaties, opleidingen rond het gebruik van automatische externe defibrillators die toegankelijk zijn voor alle personeelsleden, evenals jaarlijkse opleidingen EHBO en brandbestrijding. In 2019 kregen de medewerkers van de onderhoudswerkplaatsen opleidingen rond risico's met betrekking tot hoogspanningsbatterijen.

TOEKOMST

D'Ieteren Auto wil de doelstelling van 'nul ongevallen' zo dicht mogelijk benaderen. Hoewel de onderneming inziet dat het onmogelijk is om alle risico's te elimineren, streeft ze ernaar onder de gemiddelde frequentie- en ernstgraad in de automobielsector te blijven. De onderneming streeft er ook naar het absenteïsme zo veel mogelijk te verminderen en onder de globale absenteïsmegraad in de privésector te blijven (7% in 2018 in België volgens een onderzoek van Securex). Aangezien in het jaar 2019 een groot aantal arbeidsongevallen opgetekend werd, is het Health & Safety Team van D'Ieteren Auto van plan om de oorzaken ervan te analyseren en de tendensen te onderzoeken, om in voorkomend geval maatregelen te treffen.



VN agenda inzake duurzame ontwikkeling

D'Ieteren Auto engageert zich tegenover de veiligheid van zijn werknemers en de uitbouw van een goede werkomgeving.

> Gemeenschapsengagement

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Het beleid van D'Ieteren Auto inzake gemeenschapsengagement omvat de financiering van projecten die verband houden met de activiteiten van het bedrijf, om een maximale impact en toegevoegde waarde te verzekeren.

KERNINDICATOR

In 2019 bood het 'Give & Gain' programma de mogelijkheid om meer dan een tiental projecten te financieren, voor een bedrag van meer dan 55.000 EUR.

TOEKOMST

De Give & Gain Mobility Challenge zal het hele jaar 2020 georganiseerd worden met als doel steeds meer medewerkers te mobiliseren ten voordele van liefdadigheidsinstellingen die ze zelf kiezen en waarvan de projecten verband houden met solidaire mobiliteit.

MANAGEMENTBENADERING

Het 'Give & Gain' filantropiebeleid van D'Ieteren Auto heeft voornamelijk betrekking op solidaire mobiliteit. De onderneming waakt erover haar personeel te betrekken bij gefinancierde liefdadigheidsprojecten.

REALISATIES IN 2019

In 2019 hebben meer dan 300 werknemers gewandeld, gelopen en gefietst om liefdadigheidsprojecten rond maatschappelijk verantwoordelijke mobiliteit te steunen. De afgelegde kilometers werden via een speciale app omgezet in euro's. Zo konden meer dan een tiental projecten gesteund worden, zoals de aankoop van fietsen of sportrolstoelen, de inrichting van toegangen tot gebouwen en de aanpassing van voertuigen voor het vervoer van mensen met een handicap, de aankoop van elektrische bakfietsen en de ondersteuning van kunstenaars met een handicap in het kader van een tentoonstelling rond het thema 'mobiliteit'.

Tegelijkertijd heeft D'Ieteren Auto er via zijn jaarlijkse projectoproep toe bijgedragen dat bejaarden uit hun isolement konden worden gehaald, dat jongeren met een handicap sport konden beoefenen, dat jongeren gesensibiliseerd konden worden voor duurzame mobiliteit, en dat voedselpakketten konden worden geleverd aan minderbedeelden.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Als sponsor van langetermijnprogramma's die nauw verband houden met maatschappelijk verantwoordelijke mobiliteit draagt D'Ieteren Auto bij aan meer toegankelijke transportsystemen met speciale aandacht voor mensen in kwetsbare situaties.

ETHISCHE PRINCIPES

D'Ieteren Auto heeft een ethische gedragscode opgesteld, 'The Way We Work', die persoonlijk overhandigd wordt aan alle nieuwe werknemers en gemakkelijk digitaal geraadpleegd kan worden op de intranetsite van de onderneming. De waarden van de onderneming – meestal in het Engels uitgedrukt met de termen Honourable, Curious boldness, Enthusiasm, Supportiveness en Perseverance – vormen voortaan de sokkel waarop D'Ieteren Auto zich baseert voor zijn besluitvorming en bij zijn dagelijkse acties.

> Respect voor Mensenrechten

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Het niet respecteren van de mensenrechten en alle vormen van discriminatie zijn strijdig met de ethische principes en kunnen een impact hebben op de reputatie van de onderneming en resulteren in gerechtelijke vervolging, en kunnen ook resulteren in een ongunstig klimaat binnen de onderneming.

KERNINDICATOR

De ethische gedragscode werd in 2018 herzien en gepubliceerd op het intranet van de onderneming. Er is een update van de gedragscode gepland in 2020.

In 2019 werden 5 verzoeken tot informele psychosociale interventie ingediend bij Attentia, de HR-partner van D'Ieteren Auto.

MANAGEMENTBENADERING EN BALANS VAN HET BELEID

D'Ieteren Auto respecteert een strikt sociaal en juridisch kader voor aspecten zoals de arbeidsvoorwaarden, de vereisten inzake veiligheid en gezondheid en de reglementering inzake collectieve onderhandelingen. De onderneming verbindt zich er ook toe een werkomgeving te bevorderen waarin mensen elkaar respecteren. Gedrag zoals pesterijen, intimidatie, onderdrukking, uitbuiting, discriminatie, racisme, seksisme of homofobie wordt niet getolereerd. Er zal in 2020 een meldingsbeleid ingevoerd worden voor personen die getuige waren van of het slachtoffer werden van ongepast gedrag dat strijdig is met de ethische principes van de onderneming. D'Ieteren Auto investeert ook in de veiligheid, de ontwikkeling en de tevredenheid van de werknemers (zie de overeenkomstige rubrieken hiervoor). Naast zijn eigen activiteiten eist D'Ieteren Auto van al zijn leveranciers dat ze zijn Procurement Charter ondertekenen, waarin de Tien Principes van het Global Compact van de VN ten uitvoer worden gelegd (zie rubriek over Duurzame inkoop).

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto zorgt ervoor dat individuele rechten gerespecteerd worden binnen de hele organisatie.

> Nultolerantie voor fraude en corruptie

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld zijn strijdig met de ethische principes en houden risico's in, zowel voor de werknemer als voor de onderneming, aangezien dit een reden is voor gerechtelijke vervolging en een impact zou hebben op de reputatie van de onderneming.

KERNINDICATOR

In 2019 werden geen incidenten met betrekking tot fraude of corruptie gemeld.

MANAGEMENTBENADERING EN BALANS VAN HET BELEID

De ethische gedragscode van de onderneming – 'The Way We Work' – maakt duidelijk dat alle werknemers de wetten betreffende 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 uitnodigingen die werknemers krijgen van klanten, leveranciers of andere partners, of die werknemers aanbieden aan klanten, moeten in overeenstemming zijn met de ethische praktijken vastgelegd door de onderneming en de wetgeving ter bestrijding van fraude.

In 2019 heeft de groep VW ook een opleiding rond de bestrijding van de niet-naleving van zijn gedragscode uitgewerkt, bestemd voor zijn businesspartners. Deze opleiding zal in 2020 gevolgd worden door de medewerkers van D'Ieteren Auto, alsook binnen zijn distributienetwerk.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto speelt zijn rol in collectieve inspanningen om corruptie en omkoping in alle vormen te voorkomen.

> Inclusie en diversiteit

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

D'Ieteren Auto is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om de werknemers een eerlijke werkplaats aan te bieden, waar iedereen dezelfde kansen krijgt, ongeacht factoren zoals geslacht, leeftijd, cultuur of fysieke mogelijkheden.

KERNINDICATOR

Evolutie van het aantal vrouwen in kaderfuncties:

- 2016: 20,63%
- 2017: 23,12%
- 2018: 23,18%
- 2019: 24,39%

MANAGEMENTBENADERING EN BALANS VAN HET BELEID

Zoals duidelijk vermeld in zijn Ethische Code, garandeert D'Ieteren Auto gelijke kansen op het werk. De vaardigheden en de prestaties zijn de enige criteria die in aanmerking worden genomen als er beslissingen worden genomen op het vlak van rekrutering, promoties of interne rotaties.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Auto draagt bij aan SDG 16, die onder andere tot doel heeft niet-discriminerende wetten en beleidslijnen voor duurzame ontwikkeling te bevorderen en af te dwingen.

3. Belron

3.1. BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

Belron® is de wereldleider in de herstelling en vervanging van voertuigbeglazing die actief is via volle dochterondernemingen en een netwerk van franchises in 39 landen, op zes continenten. Belron is de eigenaar van meer dan tien bekende merken in de sector, waaronder Carglass® in continentaal Europa, Autoglass® in het VK en Safelite® Autoglass in de VS. Belron stelt net geen 30.000 mensen tewerk, waarvan meer dan de helft uiterst bedreven technici zijn. Voortbouwend op zijn bestaande capaciteiten en expertise heeft Belron een leiderspositie ingenomen op vlak van ADAS-herkalibratie (Advanced driver-assistance systems).

In 2019 had de groep Belron 29.121 medewerkers, 2.739 servicecentra en 9.888 mobiele service-eenheden.

Belron bestaat om “het verschil te maken met echte zorg”, en dit heeft een impact op zijn vier stakeholders: zijn klanten, zijn werknemers, de maatschappij en zijn aandeelhouders. Dit is een duidelijke doelstelling die gedeeld wordt door elke bedrijfseenheid, ongeacht waar ze actief is.

3.2. ALGEMENE BENADERING TEN OPZICHTE VAN DUURZAAMHEID

Belron heeft het Global Compact van de Verenigde Naties en zijn Tien Principes voor verantwoord ondernemerschap ondertekend. Dit verplicht Belron, samen met meer dan 10.000 andere ondernemingen, om verantwoord te ondernemen door zijn strategieën en operationele activiteiten af te stemmen op tien principes op het vlak van mensenrechten, arbeidsvoorwaarden, milieu en anticorruptie, en door strategische actie te ondernemen om bredere maatschappelijke doelstellingen te bereiken.

De tien principes worden uiteengezet in een blauwdruk van een ethische gedragscode die opgesteld werd door Belron en die door elke bedrijfseenheid gebruikt wordt als basis om haar eigen gedragscode op te stellen. Dankzij deze benadering kan elke bedrijfseenheid haar ethische gedragscode personaliseren en aanpassen aan de lokale beleidslijnen en de lokale wetgeving om afgestemd te zijn op haar mensen, terwijl de kern van de ethische cultuur van Belron in stand wordt gehouden. De General Manager van elke bedrijfseenheid heeft de verantwoordelijkheid te garanderen dat alle medewerkers zich bewust zijn van het lokale ethische kader en van de manier waarop dit van toepassing is op hun functie - o.a. specifieke verantwoordelijkheden, doelstellingen en acties.

3.3 EVALUATIE VAN DE VOORUITGANG TEN OPZICHTE VAN DE DUURZAAMHEIDSAMBITIES

Belron streeft ernaar door elk van zijn stakeholders beschouwd te worden als ‘Wereldklasse’. Om de vooruitgang op het vlak van zijn MVO-activiteiten te meten, maakt Belron gebruik van een extern geëvalueerde duurzaamheidstool die ter beschikking wordt gesteld door Ecovadis. De thema's van de evaluatie zijn gebaseerd op internationale standaarden, zoals: de principes van het Global Compact van de VN, het ISO26000 Framework, de Global Reporting Initiative Standards en de overeenkomsten van de Internationale Arbeidsorganisatie. De bedrijfseenheden van Belron worden beoordeeld op hun bestaande beleidslijnen, de ondernomen acties om die beleidslijnen ten uitvoer te leggen en de resultaten van die acties in vier kerndomeinen: milieu, tewerkstellingspraktijken & mensenrechten, ethiek en duurzame inkoop.

Eens Ecovadis de analyse voltooid heeft, ontvangt elke bedrijfseenheid een volledige scorekaart en een score tussen 1 en 100. De score bepaalt het erkenningsniveau (37-45 Brons, 46-61 Zilver en 62+ Goud). De scorekaart wijst domeinen aan die prioritair aangepakt moeten worden om verbeteringen door te voeren. Elke bedrijfseenheid heeft dan de verantwoordelijkheid haar eigen actieplan voor verbetering te bepalen, met de steun van Belron International.

Dit proces vormt voor Belron en zijn bedrijfseenheden ook een benchmark ten opzichte van meer dan 60.000 andere organisaties uit meer dan 150 landen die geëvalueerd werden door Ecovadis. ‘Wereldklasse’ wordt geïnterpreteerd als behorend tot de beste 2% van alle geëvalueerde ondernemingen, wat overeenkomt met een score van 70 of meer.

Achttien bedrijfseenheden van Belron werden in 2019 opnieuw geëvalueerd. In totaal hebben 12 bedrijfseenheden nu het niveau Goud behaald, en 9 het niveau Zilver. Algemeen heeft de groep Belron opnieuw flinke vooruitgang geboekt ten opzichte van de doelstelling om tegen het einde van 2020 voor alle bedrijfseenheden de status Goud te bereiken (gemiddelde score van 62 of meer doorheen de vier pijlers).

In termen van algemene prestaties steeg de gemiddelde score van de groep Belron van 60,4 in 2018 tot 62,9 op het einde van 2019. Het doel van een groeps gemiddelde van 62 werd dus gerealiseerd.

In 2019 werd beslist om de externe evaluatiescores te wegen op basis van het gemiddelde aantal werknemers in elk land om duidelijker het effect te tonen dat sommige grotere landen hebben op de globale score van de groep. De herberekening van de score op deze manier resulteert in een globale score van 57,0 op het einde van 2018 en 59,3 op het einde van 2019. Om de doelstelling te bereiken, namelijk tegen het einde van 2020 voor alle bedrijfseenheden de status Goud behalen, zal Belron de verbeteringsacties van de individuele bedrijfseenheden ondersteunen, en dan vooral van de bedrijfseenheden die momenteel de status Zilver hebben. Een cruciale focus hierbij is de significante actie die wordt ondernomen om de manier waarop leveranciers gekozen en beheerd worden, te verbeteren om ethische, duurzame en ecologische criteria in aanmerking te nemen. Verder zal binnen de hele groep ook extra aandacht worden geschonken aan niet-financiële resultaten en KPI's.

In Q4 2019/Q1 2020 maakte Belron deel uit van de materialiteitsanalyse die door D'Iteren werd uitgevoerd om de belangrijkste impact te identificeren die Belron heeft op het ruimere ecosysteem, via een reeks interviews met en enquêtes onder interne en externe stakeholders. Het resultaat zal de globale duurzaamheidsstrategie van de toekomst ondersteunen, met: identificatie van niet-financiële kernprestatie-indicatoren, de bepaling van doelstellingen en de invoering van een managementevaluatieproces om de vooruitgang en verbeteringsacties op te volgen.

In november 2019 vond de jaarlijkse MVO-workshop voor Ambassadeurs plaats. Daarop waren 17 bedrijfseenheden van Belron vertegenwoordigd. Verder werd de workshop bijgewoond door vertegenwoordigers van Belron Group Support. Dit waren de belangrijkste boodschappen: hoe 'best practices' uitwisselen, prioritaire acties om de duurzaamheidsfocus uit te breiden tot de supply chain, bepaling van duidelijke doelstellingen, zowel centraal als lokaal, evenals actieplannen om de prestaties te verbeteren.

Tijdens de workshop werden de bedrijfseenheden in Italië, Duitsland, de VS, Frankrijk en Portugal door Gary Lubner geprezen voor hun activiteiten en successen op het vlak van MVO en duurzaamheid.



01 Giovanna Forzieri, Carglass Italië, neemt van Gary Lubner de prijs voor het beste Ethische Initiatief in ontvangst

02 Jens Krees, Carglass Duitsland, ontvangt van Gary Lubner de prijs voor het beste gezamenlijke 'Giving Back'-initiatief (ex-aequo)

03 Karen Hamilton, Safelite, ontvangt van Gary Lubner de prijs voor het beste gezamenlijke 'Giving Back'-initiatief (ex-aequo)

04 Stephane Contini en Delphine Moracchini, Carglass Frankrijk, nemen van Gary Lubner de prijs voor het beste Milieu-initiatief in ontvangst

05 Ana Torres en Pedro Soares, Carglass Portugal, ontvangen van Gary Lubner de prijs voor het Beste Initiatief met Maatschappelijke Impact

> Klimaatimpact / CO₂-emissies

ACTIETERREIN

Als internationale onderneming met nationale bedrijfseenheden op zes continenten, met o.a. filialen, magazijnen en vloeten, heeft Belron een rechtstreekse en onrechtstreekse impact op de klimaatverandering. Niet-hernieuwbare energiebronnen, die bijdragen aan de klimaatverandering en de luchtvervuiling, houden voor Belron een risico in als gevolg van de volatiliteit van de prijzen van fossiele brandstoffen en de steeds stijgende koolstof- en luchtvervuilingsbelastingen. De stakeholders maken zich ook steeds meer zorgen over de klimaatverandering en verwachten aantoonbare actie van grote ondernemingen zoals Belron om de klimaatveranderingsdoelstelling van de VN te bereiken. Dit kan ook een opportuniteit inhouden, want op nagenoeg al zijn markten is Belron een leider met zijn 'Repair First' strategie. Door voorruitte te herstellen in plaats van te vervangen wordt de koolstofimpact met gemiddeld 75% verminderd. Een vermindering van het energieverbruik zal ook leiden tot kostenbesparingen.

Case: In 2019 wijzigden tal van bedrijfseenheden van Belron hun bedrijfsmodellen aanzienlijk. De meeste openen bijkomende filialen met laag energieverbruik om hun dienstverlening dicht bij de klant te brengen, waardoor de mobiele activiteit afnam. Bovendien werd de voorraad en de leveringsfrequentie in veel landen geoptimaliseerd (en dit zal in 2020 uitgebreid worden tot andere landen), waardoor het aantal ritten voor leveringen afnam. In combinatie met een efficiënter gebruik van voertuigtracering, wat resulteert in optimale routes en een beter rijgedrag, betekent dit een aanzienlijke vermindering van de brandstofgerelateerde koolstofemissies van Scope 1. Belron stelt alles in het werk om zijn impact op de klimaatverandering te begrijpen, te meten en te beheren, zowel lokaal als wereldwijd. Het bedrijf probeert in het bijzonder zijn emissies te beperken via zijn strategie van 'Eerst herstellen'.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Belron engageert zich tegenover de principes 7, 8 en 9 van het Global Compact van de VN

MANAGEMENTBENADERING

Belron levert inspanningen om zijn milieu-impact te begrijpen, te meten en te beheren. De onderneming controleert de emissies 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 CO₂-voetafdruk ontwikkeld en bezorgd aan alle corporate business units, die door Belron ondersteund worden om hun CO₂-voetafdruk te meten, te beheren en te verminderen.

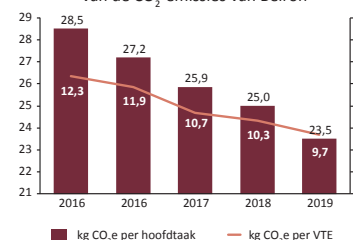
REALISATIES IN 2019

Belron heeft nu de volledige Scope 3-impact van zijn activiteiten opgenomen in de emissierapportering van elke bedrijfseenheid, en zo heeft Belron zicht op alle opportuniteiten om de CO₂-emissies te verlagen bij alle stakeholders. Dit maakt ook de berekening mogelijk van de productgerelateerde CO₂-voetafdruk van elke bedrijfseenheid, waardoor de CO₂-impact kan worden vergeleken van beslissingen met betrekking tot mobiele activiteit vs. activiteit in de filialen, en herstelling vs. vervanging. Om te verzekeren dat de berekening in overeenstemming is met de internationale norm voor de berekening van CO₂-emissies en de CO₂-voetafdruk van producten, werd een beroep gedaan op Bureau Veritas en werd het model ISO14067-gecertificeerd. Deze bevestiging van de effectiviteit van de rapportering zal elke bedrijfseenheid de mogelijkheid bieden om de CO₂-voetafdruk van haar producten te controleren volgens een internationaal erkende standaard, om vertrouwen te hebben in de bepaling van toekomstige doelstellingen om de voetafdruk te verkleinen, en om te gebruiken voor externe communicatie.

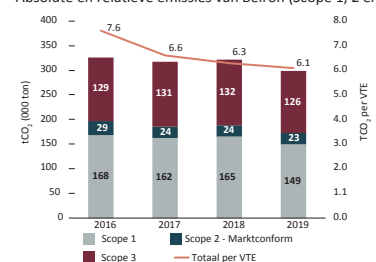
Belron blijft de CO₂-emissies van zijn internationale evenementen - zoals de Spirit of Belron Challenge die plaatsvindt in het VK - compenseren. Carglass Frankrijk en Carglass Duitsland maken ook gebruik van CO₂-compensatie. In 2019 werd in totaal 7.019 ton CO₂-emissies gecompenseerd binnen heel Belron.

KERNINDICATOR

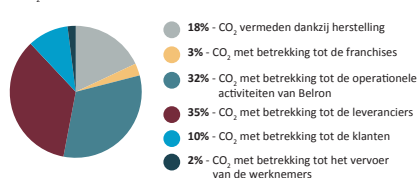
Programma ter vermindering van de CO₂-emissies van Belron



Absolute en relatieve emissies van Belron (Scope 1, 2 en 3)



CO₂-emissies van de activiteiten van Belron in 2019



De totale koolstofemissies van Belron daalden in 2019. Dit heeft geholpen om de eigen CO₂-emissie van de onderneming te verminderen van 28,5 kg CO₂ per interventie in 2015 tot 23,5 kg CO₂ in 2019. Dat betekent een daling met 6,0% in 2019 en een totale vermindering met 17,6% over 5 jaar. De 'Repair First' strategie van Belron resulteerde in een besparing van meer

dan 140.000 ton CO₂, goed voor 17% van de totale emissies. Algemeen verbeterde de externe MVO-score voor de milieuprestaties toegekend door Ecovadis van 61,7 in 2018 tot 66,2 op het einde van 2019. Dat is een aanzienlijke verbetering, vooral op het vlak van de kwaliteit van de rapportering en de managementevaluatie van de prestaties.

TOEKOMST

Nu Belron de volledige impact van zijn activiteiten in Scope 1, 2 en 3 heeft gemeten, zal het bedrijf de opportuniteit evalueren om een CO₂-reductieprogramma op groepsniveau te formuleren.

> Afvalbeheer

ACTIETERREIN

In gewicht is het grootste afvalproduct het glas dat verwijderd wordt uit voertuigen van klanten. Dit is een potentieel gevaarlijk product als het niet verantwoordelijk verwijderd wordt, en hoewel het niet hergebruikt kan worden, is het mogelijk om het glas te recyclen tot 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. Verzekeren dat gevaarlijk afval veilig verwijderd wordt en de hoeveelheid algemeen stortafval beperken tot het minimum, zijn twee andere domeinen waaraan Belron bijzondere aandacht schenkt.

Case:

De tweede fabriek voor de recyclage van voorruit aan de Amerikaanse Westkust werd door Safelite in productie gesteld in samenwerking met zijn recyclagepartner Shark. Daardoor verhoogde de potentiële recyclage bij Safelite van 70% tot 90%. Slechts enkele locaties worden niet bestreken. In 2019 werd het gebruik van Supplainers (containers voor glaslevering die gangbaar zijn in Europa) voor de levering en ophaling van glas van de filialen getest, waardoor de efficiëntie van de glashantering aanzienlijk verbeterde en waardoor alle filialen, eens dit systeem volledig geïmplementeerd is, glas efficiënter zullen kunnen recyclen.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Belron streeft een milieuvriendelijk beheer van zijn glas en andere materialen na tijdens hun hele levenscyclus, in overeenstemming met goedgekeurde internationale structuren, om de negatieve impact op de gezondheid en het milieu te beperken tot het minimum. Bovendien stelt Belron alles in het werk om de afvalproductie aanzienlijk te verminderen via preventie, beperking, recyclage en hergebruik. Global Compact van de VN: Belron engageert zich tegenover de principes 7, 8 en 9 van het Global Compact van de VN

MANAGEMENTBENADERING:

De 'Repair First' strategie speelt een rol in de continue inspanningen van de onderneming om het afval te verminderen, door de nood aan vervanging van het glas te vermijden.

Als herstelling echter niet mogelijk is, streeft Belron ernaar het glasafval te recyclen op basis van innovatieve benaderingen en partnerships met leveranciers. Als in de landen waar Belron actief is recyclage niet bestaat of niet adequaat is, heeft Belron alternatieve opties bestudeerd zoals omgekeerde logistiek en samenwerking met lokale recyclagebedrijven om het percentage gerecycleerde producten te verhogen.

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 streeft Belron ernaar duidelijk te definiëren wat er met specifieke afvalstromen moet gebeuren voor een maximale recyclage.

REALISATIES IN 2019

De recyclage van glas (de belangrijkste afvalstroom) verbeterde van 62% in 2018 tot 68% in 2019, met een overeenkomstige daling van het gestorte glas.

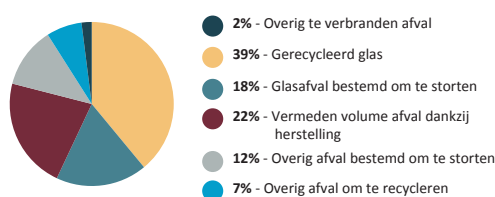
De hoeveelheid afval die werd bespaard dankzij het 'Repair First' beleid van Belron steeg van 19% in 2018 tot 22% in 2019.

Case: Repair Days bij Carglass Frankrijk

Als 'bekendste hersteller in Frankrijk' vond Carglass dat het bedrijf goed geplaatst was om het nut van herstelling te promoten tijdens zijn jaarlijkse Repair Days. In samenwerking met lokale gemeenschapsorganisaties promootte Carglass alle goede voorbeelden van herstellingen die tot doel hebben de levensduur van een item te verlengen en zo het afval te verminderen.



Afvalverwerkingwijze van Belron in 2019



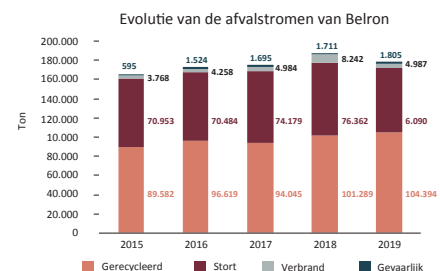
De 'Repair Days' is een jaarlijkse roadshow waarbij de mensen van Carglass hun activiteit tonen tijdens demonstraties en workshops. De workshops waren een groot succes en ontvingen 100% positieve feedback op sociale media.

KERNINDICATOR

De externe MVO-score van de milieuprestaties omvat zowel afvalbeheer als CO₂-emissies en verbeterde, zoals hiervoor al werd gezegd, van 61,7 in 2018 tot 66,2 op het einde van 2019

TOEKOMST

Belron zal zijn recyclagepercentages verder verbeteren en zal samenwerken met zijn recyclagepartners en bedrijfseenheden om de mogelijkheden uit te breiden om alle glassoorten te recyclen, en in het bijzonder gehard glas. Er zal binnen alle bedrijfseenheden ook nagegaan worden welke de beste ondersteuning is voor landen met recyclageactiviteiten, en dan vooral die landen die grote geografische gebieden bestrijken en beperkte voorzieningen voor de recyclage van voorruit hebben.



> Innovatie

ACTIETERREIN

Innovatie is een belangrijk domein voor Belron en de onderneming investeert zwaar om te garanderen dat ze een koploper is op het vlak van de glas- en voertuigtechnologie om goed voorbereid te zijn op veranderingen op de VGRR-markt. Bovendien focust Belron zich op de ontwikkeling van nieuwe tools en technieken om de onderneming te ondersteunen, en om te garanderen dat er efficiënt en veilig wordt gehandeld, zowel voor zijn klanten als voor zijn mensen.

REALISATIES IN 2019

In 2019 heeft Belron Technical zijn focus op ADAS-herkalibratie aanzienlijk versterkt met een geüpdatet opleidings- en sensibilisatieprogramma voor alle werknemers van de filialen. Er werden tests van nieuwe technologie voltooid om ADAS-herkalibratiesoftware beschikbaar te maken zodra nieuwe voertuigen gelanceerd worden op de markt.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Belron streeft ernaar hogere niveaus van economische productiviteit te bereiken via diversificatie, technologische upgradering en innovatie

Case:



Het nieuwe Glass Medic lichthardende herstellingstool.

Er werd een nieuw systeem voor de uitharding van herstellingen gelanceerd. In dit systeem wordt het oorspronkelijke ultraviolette neonlicht vervangen door led-technologie. Dit maakt een betere afstelling van de lichtfrequentie mogelijk om het herstellingshars van Belron sneller en efficiënter te laten uitharden. Het systeem verbruikt ook minder energie dankzij een ingestelde timer en het gebruik van herlaadbare batterijen, waardoor het gereedschap autonoom en minder log wordt. Een schoolvoorbeeld van innovatie die niet alleen de verbetering van de kwaliteit voor de klant ondersteunt, maar ook resulteert in een gebruikersvriendelijkere tool voor de technicus en een voordeel voor het milieu.

MANAGEMENTBENADERING

Het marktleidende 'Glass Medic' herstellingssysteem en de HPX-harstechnologie zijn belangrijk om het herstellingspotentieel te maximaliseren, om de klanten een hoge kwaliteit aan te bieden, om de kosten voor de vervanging van beschadigde voertuigbeglazing te drukken en om de milieu-impact te beperken door te herstellen in plaats van te vervangen.

Belron heeft zijn eigen gespecialiseerde onderzoeks- en ontwikkelingsafdeling, Belron Technical. Dit is een team van innovators en denkers – allemaal gericht op de bevordering van de technische standaarden en de ontwikkeling van innovaties die baanbrekend zijn in de sector van de herstelling en vervanging van voertuigbeglazing en van de ADAS-herkalibratie.

Belron investeert ook in andere centrale functionele domeinen zoals aankoop, distributie, operationele ondersteuning, klanteninzicht, marketing, digitale technologie en personeelsontwikkeling.

Dit alles helpt Belron om zijn marktleiderschapspositie in stand te houden en geavanceerde diensten aan te bieden aan zijn klanten.

KERNINDICATOR

R&D-budget van Belron Technical voor 2019: 1,8 miljoen GBP.

TOEKOMST

Gezien het toenemende gebruik van ADAS-technologie door voertuigfabrikanten zal Belron zich focussen op de verbetering van zijn dienstverlening en de roll-out van de middelen om alle voertuigen te kalibreren zodra ze op de markt komen.

> Duurzame inkoop

ACTIETERREIN

Bijna 40% van de omzet van Belron wordt gespendeerd aan de aankoop van producten en diensten. In waarde bestaat het merendeel uit glas, maar er zijn nog tal van andere producten, zoals lijm, herstellingshars, boorden en profielen, gereedschap en uniformen. Belron moet in de eerste plaats zeker zijn dat de bedrijfsethiek van de leveranciers in overeenstemming is met die van Belron zelf, aangezien de leveranciers deel uitmaken van de waardeketen die wordt aangeboden aan de klant. Dit vereist meer onderzoek en duidelijk bewijs dat ondernemingen zoals Belron valideren op welke manier de leverancier zijn activiteiten beheert en zijn producten aankoopt. Bovendien houden financieel of operationeel slecht beheerde leveranciers een risico in voor de continuïteit van de supply chain. Vanuit het standpunt van het merk kan een leverancier of onderleverancier die onethisch handelt, een negatieve impact hebben op de reputatie van Belron.

TOEKOMST

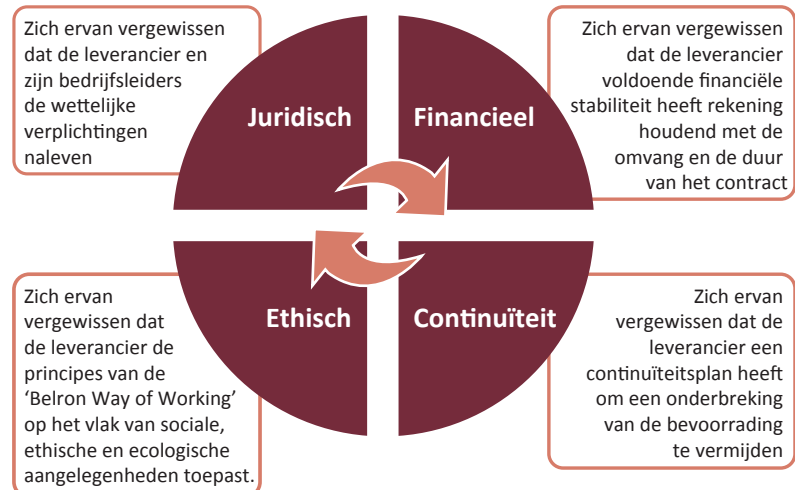
De doelstelling van Belron bestaat erin alle leveranciers (incl. leveranciers van lokale business units) te evalueren en te beheren in overeenstemming met hun risicoprofiel. Belron International Group Purchasing heeft ook een verantwoordingsproces voor de aankoop van indirecte en directe materialen goedgekeurd. Dit zal leiden tot een grotere consistentie bij de evaluatie van duurzame inkoopbenaderingen, vooral ten aanzien van grotere regionale of wereldwijde leveranciers. Belron zal ook de reikwijdte van zijn audits ter plaatse uitbreiden en met de leveranciers samenwerken met het oog op continue verbetering.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Belron streeft ernaar kwaliteitsvolle producten aan te kopen van verantwoorde en duurzame bronnen en de ecologische en negatieve sociale impact van zijn waardeketen te beperken tot het minimum.

Samenvatting van de benadering van Belron op het vlak van het beheer van de risico's met betrekking tot de leveranciers



MANAGEMENTBENADERING

Belron koopt op groepsniveau producten aan bij bijna 100 wereldwijde leveranciers, en beheert die via een Supplier Management Programme. Dit programma verzekert dat alle leveranciers van Belron ethisch handelen, financieel stabiel zijn, hun risico's beheren en voldoen aan alle wettelijke vereisten. Dit gebeurt via een combinatie van audits ter plaatse, externe evaluaties en intern beheer. Dit heeft tot doel te garanderen dat de leveranciers geschikt zijn en voldoen aan strenge ethische standaarden.

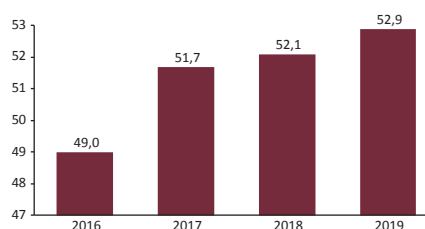
Elke bedrijfseenheid van Belron heeft haar eigen proces voor het beheer van de risico's en de duurzaamheidscriteria van haar lokale leveranciers. Dit proces wordt geëvalueerd in het kader van het MVO-evaluatie- en benchmarking-programma van de bedrijfseenheden via het Ecovadis-platform.

REALISATIES IN 2019:

Tijdens dit rapporteringsjaar voltooide 55% van de leveranciers van de groep (beheerd door het Group Purchasing Team) een Ecovadis-evaluatie, waarbij de vereiste minimumscore behaald werd. Het evaluatieproces werd kracht bijgezet door het voortgezette programma van audits ter plaatse. De nationale aankoopteams bleven hun lokale leveranciers beheren op basis van de 'best practices' die gedeeld worden vanaf het centrale niveau. Dit ondersteunde de versnelling van de duurzame praktijken binnen de hele supply chain.

KERNINDICATOR

Ecovadis-score betreffende de bevoorradingsketen



De externe beoordeling van de vooruitgang op het vlak van de ontwikkeling van een duurzame supply chain kende de voorbije 4 jaar incrementele stijgingen van 49,0 in 2016 tot 52,9 in 2019.

> Welzijn van de klant

ACTIETERREIN

De Belron-klant staat centraal in alle activiteiten en in de doelstelling van de onderneming om “het verschil te maken met echte zorg”. Om zijn marktpositie te behouden en verder te groeien, heeft Belron een ervaren en uiterst goed opgeleid team van technici nodig met het juiste kwaliteitsglas op de juiste plaats en op het juiste moment, voor elke job. Mocht dit niet het geval zijn, dan zou dit een impact hebben op de klantenervaring en zou de onderneming het risico lopen dat de plaatsingsstandaarden niet nageleefd worden, wat op zijn beurt een impact zou kunnen hebben op de veiligheid van de klanten en de reputatie van Belron.

TOEKOMST

Het nieuwe dienstverleningsmodel wordt verder geïmplementeerd binnen de hele groep en er wordt verwacht dat dit ook in 2020 verdere voordelen zal opleveren, zowel voor Belron als voor zijn klanten.

In 2020 organiseert Belron zijn tweejaarlijkse evenement ‘Best of Belron’ in Barcelona. Het wedstrijdelement blijft dan wel een kernfocus, maar het evenement zal ook een klantenconferentie omvatten rond wereldwijde trends op het vlak van klantenverwachtingen.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door de kwaliteit van zijn dienstverlening draagt Belron bij aan de vermindering van het aantal wereldwijde overlijdens en letsels als gevolg van verkeersongevallen.



Belron draagt bij aan het behalen van hogere niveaus van economische productiviteit via diversificatie, technologische upgrading en innovatie.

MANAGEMENTBENADERING

De onderneming biedt haar klanten een ervaring via alle mogelijke kanalen aan; de klanten kunnen telefonisch contact opnemen, online een afspraak maken of een filiaal bezoeken.

Als een herstelling of vervanging 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 (Original Equipment Manufacturer). Indien nodig zullen de technici ook de Advanced Driver Assistance Systems (ADAS) van de wagen opnieuw kalibreren. Dat is van cruciaal belang om de veiligheid van de klanten te verzekeren op de baan. Bovendien besparen klanten zowel tijd als geld dankzij de ‘Repair First’ strategie van Belron.

Belron werkt samen met de verzekeringsmaatschappijen om de automobilist een naadloze dienstverlening aan te bieden, door de autoverzekeringsclaim in te dienen in naam van de automobilist.

Belron controleert constant de operationele kwaliteit en gaat na wat klanten vinden van de verleende diensten. Dit wordt dan gebruikt om een nog betere dienstverlening te bevorderen. De onderneming verbindt zich ertoe positief en onmiddellijk te reageren op claims van klanten, onderzoeken en klachten die te goeder trouw worden ingediend.

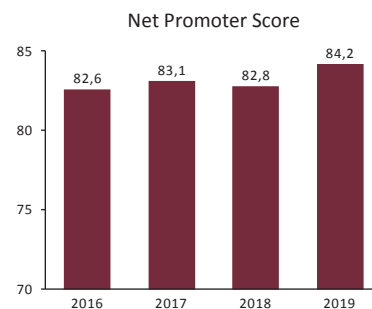
Om regelmatig de klantentevredenheid binnen al zijn bedrijfseenheden te meten, vraagt Belron aan zijn klanten om de vraag “Hoe groot is de kans dat u ons zal aanbevelen aan een collega of vriend?” te beantwoorden met een score op een schaal van 1 tot 10 (Net Promoter Score). Deze score wordt wekelijks gemeten in elke bedrijfseenheid. De resultaten worden bestudeerd om na te gaan hoe Belron zijn dienstverlening aan zijn klanten in stand kan houden en kan verbeteren.

REALISATIES IN 2019

Klantgerichte onderzoeken en analyses bleven ervoor zorgen dat de onderneming inzicht kreeg in de manier waarop ze de beste dienstverlening kan aanbieden aan haar klanten. In 2019 werd een nieuw dienstverleningsmodel gelanceerd. Dit heeft geholpen om een evenwicht te vinden tussen de mobiele dienstverlening en de dienstverlening in de filialen zelf, naargelang van de afstand tot de klant en de door de klanten gewenste snelheid van de dienstverlening, terwijl klantentevredenheidsniveaus van wereldklasse in stand werden gehouden.

KERNINDICATOR

Belron behaalt consistent een globale NPS-score van meer dan 80.



> Welzijn en ontwikkeling van de werknemers

ACTIETERREIN:

De werknemers van Belron vormen de kern van de servicekwaliteit van de onderneming. Hun welzijn en engagement zijn dan ook van cruciaal belang. Bovendien wordt het steeds relevanter om het welzijn van de werknemers te bevorderen, om zo talent te kunnen aantrekken en binden.

Case:

Belron zette opnieuw enkele uitzonderlijke mensen binnen zijn bedrijfseenheden in de bloemetjes. De Belron Exceptional People Awards (BEPA) erkennen, bedanken en vieren de mensen van Belron die een groot verschil maken voor klanten en collega's.

De mensen die een grote impact hebben, die erkend worden door collega's of klanten, en die keer op keer uitzonderlijke prestaties neerzetten, worden genomineerd. En alle genomineerden worden dan in overweging genomen door een panel waar Gary Lubner lid van is.

De winnaars worden persoonlijk bedankt door een bestuurder van Belron en krijgen een gepersonaliseerd geschenk of een ervaring die echt iets betekent voor hen.

In 2019 werden 77 BEPA-winnaars erkend uit 23 landen waar Belron actief is.

TOEKOMST

In 2020 zullen de nationale winnaars van het 'Best of Belron' evenement bijeenkomen in Barcelona voor de tweejaarlijkse wedstrijd om de standaarden op het vlak van de plaatsingskwaliteit en -veiligheid te versterken en de beste technici binnen de groep te identificeren en te eren. Belron Technical zal de IMI-kwalificatie verder ten uitvoer leggen onder alle lesgevers binnen Belron - voor de vervanging en herstelling van voertuigbeglazing, voor ADAS-herkalibratie en voor de hantering van voertuigen met een hoogvolagesysteem (vereist om te werken aan elektrische/hybride voertuigen).

Naarmate het proces voor talentevaluatie en successieplanning voortgezet wordt, zal Belron een consistent zicht hebben op zijn mensen en de ontwikkeling van opvolgers, om te garanderen dat zijn personeelsstrategie de onderneming de mogelijkheid biedt om een duurzame groei te realiseren.

MANAGEMENTBENADERING

Belron blijft er verder naar streven zijn mensen een werkomgeving aan te bieden die "de beste plaats is waar ze ooit zullen werken". Hoewel elke bedrijfseenheid van Belron haar eigen beleidslijnen en procedures met betrekking tot haar personeel heeft, wordt de kerncultuur uitgedragen binnen de hele Groep. 'The Spirit of Belron' kan beschreven worden door vier kenmerken: Zorg, Gedrevenheid, Samenwerking & Echtheid. Echtheid omvat de kernprincipes van de onderneming: Integriteit, Respect en Vertrouwen.

Voor iets minder dan 30.000 medewerkers die binnen de onderneming verschillende functies bekleden, erkent Belron de domeinen die bijdragen aan het algemene welzijn van de werknemers:

- zich gewaardeerd voelen
- erkenning van innovatie
- uitzonderlijke klantenfocus
- erkenning van uitmuntend werk
- echt engagement tegenover opleiding en ontwikkeling
- een sterke ingesteldheid om iets 'terug te geven'
- ethiek en verantwoordelijkheid zijn fundamenteel

Opdat deze domeinen zinvol zouden zijn voor de medewerkers van Belron, hebben de business units tal van programma's ten uitvoer gelegd die opleiding en ontwikkeling omvatten, evenals erkenningsprogramma's, flexibel werken, feedback en gemeenschapsengagement.

KERNINDICATOR

De 'Belron People Measure' (BPM) opiniepeiling blijft een consistent responspercentage van meer dan 50% behalen. Dit is cruciaal, want de onderneming wil de mening van zo veel mogelijk mensen horen. Deze opiniepeiling wordt maandelijks verstuurd naar 25% tot 100% van de werknemers van elke bedrijfseenheid.

De gemiddelde score (op 10) op jaarbasis is als volgt:

2016: 7,5 2017: 7,8 2018: 7,5 2019: 7,5

Bovendien wordt via de externe MVO-evaluatie de algemene vooruitgang opgevolgd van de prestaties op het vlak van arbeidspraktijken en mensenrechten, die constant verbeteren. Dit bleek uit de gemiddelde scores voor dit domein, die verbeterden van 61,7 in 2018 tot 65,2 in 2019.

REALISATIES IN 2019

Het Institute of the Motor Industry (IMI), dat opleidings- en accreditatiestandaarden voor de automobielsector goedkeurt, heeft Belron International goedgekeurd als IMI Awarding Centre voor de herstelling en vervanging van voertuigbeglazing en ADAS.

Deze goedkeuring bekrachtigt de Belron Way of Fitting (BWof) als programma met kwaliteitsgarantie voor een sectorale standaard. Belron is de eerste wereldwijde specialist in de herstelling en vervanging van voertuigbeglazing die deze erkenning krijgt. Dit bezorgt Belron onafhankelijke geloofwaardigheid en een concurrentievoordeel in de autosector, en dit vormt tegelijkertijd een erkenning en benchmark voor de vaardigheden en de ontwikkeling van de technici.

Belron probeert een omgeving te creëren waarin al zijn mensen zich kunnen ontplooien en het beste van zichzelf kunnen geven, wetende dat dit cruciaal is voor de prestaties van de onderneming. In 2019 lanceerde de onderneming haar proces voor talentevaluatie en successieplanning, om op elk hiërarchisch niveau klaar te zijn voor de toekomst.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Meer nog dan gewoon een goede werkomgeving te willen aanbieden, wenst Belron dat al zijn werknemers het gevoel hebben dat dit "de beste plaats is waar ze ooit zullen werken". Daarbij worden ook productieve gedragingen, klantgerichtheid en sterke prestaties gekoesterd. Global Compact van de VN: Belron engageert zich tegenover de principes 3, 4, 5 en 6 van het Global Compact van de VN

> Werknemersveiligheid

ACTIETERREIN

Een kerncomponent van de cultuur van Belron is de zorg voor zijn mensen. De onderneming bewijst dit door haar focus op veiligheids- en gezondheidsopleiding en het algemene welzijn van de werknemers.

Een van de belangrijkste geïdentificeerde risico's is het risico op letsels of schade aan een werknemer tijdens de uitvoering van zijn functie. Dit zou kunnen leiden tot langdurig absentisme, juridische gevolgen en economisch verlies, evenals leed voor de werknemers en hun familie.

KERNINDICATOR

Alle bedrijfseenheden moeten maandelijks verslag uitbrengen over het aantal geregistreerde arbeidsongevallen.

Veiligheidsopleiding en ongevalsinformatie is ook opgenomen in de rubriek Arbeidspraktijken en Mensenrechten van de duurzaamheidsevaluatie van Ecovadis. Elke bedrijfseenheid verzamelt en rapporteert haar eigen KPI's en heeft de verantwoordelijkheid verbeteringsacties te definiëren om het aantal ongevallen te beperken tot het minimum. De gemiddelde score op dit vlak is gestegen van 61,7 in 2018 tot 65,2 in 2019.

MANAGEMENTBENADERING

Belron gelooft in de uitbouw van een veilige werkomgeving voor zijn medewerkers en klanten. De onderneming verbindt zich ertoe om iedereen de juiste opleiding en vaardigheden aan te reiken om zich zelfzeker te voelen in zijn functie, met inbegrip van strikte veiligheidsprocedures voor technici zodat ze de hoogste technische standaarden kunnen naleven.

Belron ontwikkelde veiligheidsstandaarden die geïntegreerd zijn in de Belron Way of Fitting. Dit zijn de methoden, tools, opleidingen en evaluaties die door het technische team van Belron ontwikkeld en geïmplementeerd worden doorheen de groep. Dit omvat 'Quality Starts with Safety' - een sensibilisatieopleiding rond het belang van het volgen van het juiste proces bij de vervanging van een voorruit en de gevolgen als dit niet gebeurt, '1-2-3-Easy' - een opleidingsprogramma rond ergonomie waardoor technici letsels kunnen vermijden terwijl ze hun taak uitvoeren en het programma 'STOP' - een programma voor technici rond tools, de organisatie van het werk en het gebruik van de juiste processen.

Bovendien heeft elke bedrijfseenheid de verantwoordelijkheid de vereiste maatregelen te treffen om te voldoen aan de nationale vereisten. Veel bedrijfseenheden hebben dan ook specifieke Veiligheids- en Gezondheidsteams en/of Interne Auditors om hun procedures te auditen, evenals uiterst bedreven lesgevers om de opleidingen op te volgen en te updaten indien nodig. Deze lokale verantwoordelijkheid omvat ook distributie- en magazijnactiviteiten, callcenters voor klanten en het personeel in de hoofdzetel.

REALISATIES IN 2019

De bedrijfseenheden van Belron bleven hun veiligheids- en gezondheidsincidenten opvolgen en beheren, en er zijn actieplannen uitgewerkt voor continue verbeteringen. Om het lokale proces te ondersteunen, heeft Belron een gezamenlijke maatregel ten uitvoer gelegd die gerapporteerd moet worden op groepsniveau, om incidenten in alle operationele eenheden op te volgen.

TOEKOMST

In 2020 zal Belron maandelijks KPI's voor werkgerelateerde veiligheids- en gezondheidsincidenten verzamelen en opvolgen. Dit zal het beheer op het niveau van de groep en van het lijnmanagement ondersteunen en ervoor zorgen dat de focus kan uitgaan naar de uitwisseling van 'best practices'. De tweejaarlijkse 'Best of Belron' wedstrijd zal ook helpen om de kwaliteits-, veiligheids- en klantendienststandaarden op basis van de Belron Way of Fitting te versterken.

In 2020 zal Belron Technical alle elementaire opleidingsprogramma's met betrekking tot de veiligheid van de klanten en de technici updaten.

UN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door standaarden te respecteren en ambitieuze programma's uit te werken die tot doel hebben de veiligheid van de werknemers te vergroten, blijft Belron arbeidsrechten bevorderen en een veilige werkomgeving verzekeren voor al zijn werknemers.

> Gemeenschapsengagement

ACTIETERREIN

Belron is ervan overtuigd dat de onderneming de verantwoordelijkheid heeft om iets terug te geven aan de gemeenschappen waar ze actief is en in Zuid-Afrika, waar de roots van de onderneming liggen. 'Teruggeven' is een kernaspect van de cultuur van Belron dat aansluit bij het aspect 'Zorg' van de Spirit of Belron. Door de mensen hierbij te betrekken, via hun passie en energie, hebben deze activiteiten niet alleen een positieve impact op de gemeenschappen waarin de onderneming actief is, maar ook op het engagement.



Case:

In oktober organiseerde de bedrijfseenheid van Belron in de VS de Safelite® Autoglass Charity Classic. Leiders van Safelite, businesspartners en vertegenwoordigers van liefdadigheidsinstellingen kwamen bijeen in de New Albany Country Club in Ohio om geld in te zamelen voor het Safelite Foundation's Impact Grant Programme. In het kader van dit programma worden bedragen tot 25.000 USD toegekend aan een liefdadigheidsorganisatie om een significante impact te hebben op haar gemeenschap.

Sinds 2011 heeft de Charity Classic de Safelite Foundation geholpen om meer dan 3 miljoen USD in te zamelen en uit te keren in de vorm van 140 schenkingen. In 2019 werd tijdens het evenement maar liefst 1,5 miljoen USD ingezameld - een record.

The Safelite® AutoGlass Foundation werd opgericht in 2005 en heeft tot doel organisaties te ondersteunen die de gezondheid en het welzijn van gezinnen bevorderen via financiële bijdragen, bijdragen in natura en vrijwilligersuren.

MANAGEMENTBENADERING

Belron verbindt zich ertoe om een zinnige 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 bewerkstelligt via deze benadering een sterker gevoel van persoonlijke betrokkenheid en verwezenlijking onder haar personeel. Er wordt op tal van manieren ondersteuning verleend, bv. in de vorm van financiële schenkingen, vrijwilligerstijd, het delen van middelen of de deelname aan sportevenementen die ook bijdragen aan het welzijn van de medewerkers.

KERNINDICATOR: TOTALE GELDINZAMELING

Afrika Tikkun

2019	1,7 miljoen EUR
2018	1,2 miljoen EUR
2017	1,2 miljoen EUR

Lokale schenkingen

2019	3,75 miljoen EUR
2018	3,45 miljoen EUR
2017	3,25 miljoen EUR

REALISATIES IN 2019

De bedrijfseenheden van Belron werkten ook verder samen met lokale liefdadigheidsinstellingen en organisaties. Dankzij deze langetermijnpartnerships hebben de bedrijfseenheden en hun mensen een duidelijk inzicht in de noden van de organisatie en de manier waarop ze een verschil kunnen maken. Meer dan 300 liefdadigheidsinstellingen konden rekenen op financiële steun of steun in natura van de bedrijfseenheden van Belron.

Belron organiseerde andermaal een succesvolle Spirit of Belron Challenge. Tijdens dit evenement in september kwamen 1.650 medewerkers van Belron, hun families en vrienden, businesspartners en leveranciers van 23 bedrijfseenheden van Belron bijeen om te zwemmen, te fietsen en te lopen voor de wereldwijde liefdadigheidspartner, Afrika Tikkun.

Tijdens het evenement werd ook de 25e verjaardag van deze liefdadigheidsorganisatie gevierd en werd de lat voor de fondseninzameling op 25 miljoen ZAR gelegd (ongeveer 1,5 miljoen EUR). In de echte 'spirit' van Belron kwamen de medewerkers en de partners bijeen om dit doel ruimschoots te overschrijden.

De medewerkers van Belron werden vergezeld door vier begunstigden van Afrika Tikkun - Tumelo, Njabulo, Puseletso en Fortunate - die begeleid werden door Nehwoh, General Manager van de Uthando & Belron Centres. Deze jongeren verpersoonlijken voor Belron de manier waarop zijn steun elke dag een verschil maakt voor duizenden levens in Zuid-Afrika.

TOEKOMST

Belron en zijn bedrijfseenheden zullen manieren blijven bestuderen om een positieve impact te hebben op de gemeenschappen waarin ze actief zijn en Afrika Tikkun verder te ondersteunen op groepsniveau.

UN Sustainable Development Goals (SDG)



Dankzij het partnership tussen Belron en Afrika Tikkun kan de liefdadigheidsorganisatie meer dan 17.000 begunstigden ondersteunen via haar talloze programma's die kaderen in het 'van wieg tot carrière' model.

ONZE ETHISCHE PRINCIPES

> Respect voor mensenrechten

ACTIETERREIN

Mensenrechten zijn een fundamentele ethische pijler en de basisbeginselen van Belron ondersteunen dit. De onderneming heeft duidelijke standaarden bepaald voor zichzelf, en verwacht vergelijkbare standaarden van haar partners.

Een schending van deze standaarden heeft niet alleen een impact op de betrokkenen, maar zou kunnen resulteren in een nadelige impact op een merk of meerdere merken als gevolg van negatieve publiciteit.

KERNINDICATOR

De aanpak van de bedrijfseenheden om te garanderen dat de mensenrechten van hun medewerkers en van de mensen binnen de toeleveringsketen gerespecteerd worden, wordt gemeten en geëvalueerd via de Ecovadis-duurzaamheidsbeoordeling. In twee domeinen van de beoordeling - arbeidspraktijken & mensenrechten en duurzame inkoop - verstrekt elke bedrijfseenheid informatie over haar beleidslijnen, acties en resultaten met betrekking tot thema's zoals arbeidsomstandigheden, discriminatie en sociale dialoog.

De gemiddelde score van de groep voor arbeidspraktijken & mensenrechten bedroeg in 2019 65,2, een stijging met 3,5 punten ten opzichte van 2018.

UN Sustainable Development Goals (SDG)



Belron zorgt ervoor dat binnen de hele organisatie de individuele rechten gerespecteerd worden binnen zijn invloedsfeer.

Global Compact van de VN: Belron engageert zich tegenover de principes 1 en 2 van het Global Compact van de VN

MANAGEMENTBENADERING

Mensenrechten komen aan bod in het ethische beleid en de kernprincipes van Belron, alsook in het programma dat werd ingevoerd om de leveranciers te beoordelen. De medewerkers van Belron behandelen elkaar met respect en verzekeren dat hun activiteiten noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks bijdragen aan schendingen van de mensenrechten. 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 het kader van haar kernprincipes verbindt de onderneming zich ertoe een cultuur van respect en gelijke kansen te bevorderen, waarbij individueel succes uitsluitend afhangt van persoonlijke vaardigheden en bijdragen. De onderneming verbindt zich er eveneens toe een open en eerlijk rekruteringsproces te bevorderen, mensen aan te werven en te promoveren op basis van hun vaardigheden voor een functie en hun waardering, respect en overeenstemming met de cultuur van Belron.

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, lijfstraffen of ander misbruik.

REALISATIES IN 2019

De bedrijfseenheden van Belron hebben hun lokale gedragscodes opgesteld en gelanceerd. In de best practice voor communicatie die gedeeld werd tijdens de sensibilisatieopleiding in de bedrijfseenheden, werd de nadruk gelegd op het belang en de verantwoordelijkheid om bekommernissen te melden. Om dit te ondersteunen, stelt Belron een centraal beheerde Speak Up Line ter beschikking via een externe leverancier. Belron moedigt zijn medewerkers aan om bekommernissen te melden in het lokale land, maar voorziet ook een Speak Up Line als extra kanaal om bekommernissen vertrouwelijk te melden. Belron stelt alles in het werk om te verzekeren dat diegenen die bekommernissen melden, gevrijwaard blijven van vergelding of represailles.

In 2019 ontving de Speak Up Line 33 oproepen, waarvan er 22 geclassificeerd werden als 'Originele Incidentmeldingen'. Alle meldingen worden onderzocht door het Central Legal team, in samenwerking met de contactpersoon in het land in kwestie, om een passende oplossing te zoeken voor het gemelde probleem. De Ethics Hotline in de VS (ook via een externe leverancier) ontving in de loop van het rapporteringsjaar 43 meldingen. Acht meldingen waren gegrond, en hiervoor werden passende acties ondernomen.

In 2019 formaliseerde het team dat verantwoordelijk is voor de toeleveringsketen (Supply Chain Management Team) van Belron Group zijn aanpak om de duurzaamheidsactiviteiten van de leveranciers van de groep te evalueren en te controleren. Een kernaspect van deze aanpak is het auditen van activiteiten via de Ecovadis-duurzaamheidsbeoordeling en via audits op het niveau van de vestigingen van de leveranciers. De audits omvatten interviews met werknemers ter plaatse. De werknemers worden willekeurig geselecteerd uit verschillende afdelingen en er wordt een evenwichtige gendervertegenwoordiging verzekerd. De interviews omvatten vragen over de arbeidsomstandigheden, zoals lonen, arbeidsuren en veiligheid en gezondheid. Het resultaat van de interviews wordt opgenomen in het auditverslag en het correctieve actieplan. Het team van de afdeling Group Purchasing (aankopen) werkt nauw samen met leveranciers rond alle niet-conformiteitsdomeinen of verbeteringsopportuniteiten om de continue ontwikkeling in stand te houden.

> Nultolerantie inzake omkoping en corruptie

ACTIETERREIN

De kernprincipes van Belron zijn expliciet: de onderneming tolereert geen enkele vorm van of poging tot omkoping of corruptie ten aanzien van of door haar medewerkers of partners, ongeacht de lokale gebruiken en zakelijke praktijken.

Een inbreuk hierop zou de reputatie van de onderneming ernstig kunnen schaden en juridische gevolgen kunnen hebben.

UN Sustainable Development Goals (SDG)



Belron draagt bij aan de vermindering van corruptie en omkoping in alle vormen Global Compact van de VN: Belron engageert zich tegenover principe 10 van het Global Compact van de VN

MANAGEMENTBENADERING

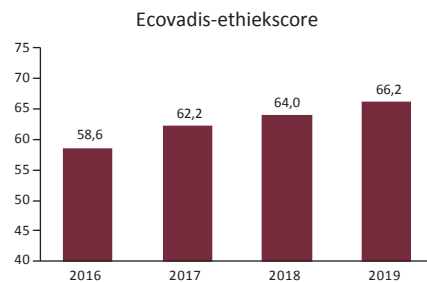
De kernprincipes van Belron zijn gedefinieerd en worden nageleefd om te garanderen dat inbreuken zoals omkoping en corruptie niet getolereerd worden binnen de onderneming. Anti-omkoping en -corruptie is een van de nalevingsdomeinen die het Legal Team van de groep bevordert binnen de hele onderneming. De benadering is altijd specifiek gericht op de business unit 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 business unit. In rechtsgebieden die grotere risico's inhouden, worden strengere maatregelen getroffen om omkoping en corruptie te helpen voorkomen.

Er worden opleidings- en sensibilisatiesessies rond anti-corruptiewetten en -beleidslijnen gegeven als Belron een materieel risico vaststelt, om te garanderen dat elke bedrijfseenheid eerlijk blijft concurreren, in overeenstemming met alle toepasselijke anti-omkopingswetten.

KERNINDICATOR

De benadering van de bedrijfseenheden ten aanzien van antiomkoping en -corruptie is een van de aspecten die gemeten worden in het kader van de rubriek Faire handelspraktijken/Ethiek van de Ecovadis-duurzaamheidsbeoordeling. Alle bedrijfseenheden verstrekken informatie over hun beleidslijnen, acties en resultaten met betrekking tot dit thema, alsook met betrekking tot belangenconflicten, fraude, het witwassen van geld en concurrentiebeperkende praktijken.

In 2019 kende de globale score op dit vlak binnen de hele groep opnieuw een stijging: van 64 tot 66,2.



4. Moleskine

4.1. BESCHRIJVING VAN DE ONDERNEMING

Moleskine is een wereldwijd multi-categorie, multi-channel merk dat alles in het werk stelt om de gebruikers te ondersteunen om hun kennis, creativiteit en individuele expressie kracht bij te zetten. Zijn ecosysteem bestaat uit producten en diensten, inhoud en verhalen, mensen en partners, plaatsen en kanalen die creativiteit en zelfexpressie combineren, mogelijk maken en voeden: notitieboekjes, agenda's, dagboeken, tassen, schrijfgerief, leesaccessoires en hybride producten die inhoud van papier migreren naar digitale toestellen en omgekeerd. Ze reiken open platforms aan om ideeën te creëren, over te brengen en te delen.

Moleskine heeft de vinger aan de pols als het aankomt op eigentijdse creativiteit en is aanwezig doorheen een netwerk van websites, blogs, onlinegroepen en virtuele archieven, onder andere binnen de eigen onlinegemeenschap van het merk, myMoleskine.

Moleskine is een creatieve onderneming die geniet van een gestage groei. Het bedrijf telt ongeveer 550 werknemers en heeft een uitgebreid netwerk van partners. De hoofdzetel is gevestigd in de Italiaanse stad Milaan, 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 105 landen. De productie zelf wordt uitbesteed aan partner-leveranciers.

4.2. ONZE DUURZAAMHEIDSBENADERING

Gezien de missieverklaring, onze gebruikers ondersteunen om hun kennis, creativiteit en individuele expressie kracht bij te zetten, is duurzaamheid altijd een centrale bekommernis geweest van Moleskine. Het meest kostbare creatieve kapitaal van Moleskine is natuurlijk zijn eigen personeel, voor wie het bedrijf een eerlijke en verrijkende werkomgeving nastreeft.

In 2019 was de personeelsstrategie van Moleskine er voornamelijk op gericht om het personeel volledig te scharen achter de doelstelling van de onderneming. Om dit doel te bereiken, heeft het Leiderschapsteam de bedrijfscultuur geïdentificeerd als de belangrijkste drijfkracht om de doelstelling van de onderneming te koesteren en tot uiting te brengen in het dagelijkse leven. In 2019 werden dan ook veel initiatieven gelanceerd die tot doel hadden de hele groep ertoe aan te zetten de cruciale culturele waarden uit te dragen die essentieel zijn om 'te leiden op de manier van Moleskine'.

In 2017 werd de non-profit Moleskine Foundation gelanceerd. De Foundation – die volledig afgestemd is op de waarden en overtuigingen van de onderneming – bevordert creativiteit voor sociale verandering op basis van een aantal educatieve initiatieven, met een focus op gemeenschappen die worden getroffen door culturele en sociale ontbering, zoals At Work (<https://moleskinefoundation.org/initiative/atwork>), een programma voor kwaliteitsonderwijs dat uitgevoerd wordt in verschillende Afrikaanse landen.

De onderneming zorgt ervoor dat voor haar producten natuurlijke grondstoffen worden gebruikt. Daarom streeft ze bij haar activiteiten een evenwicht na tussen het economische voordeel en de bescherming van het milieu en ontwikkelt ze haar activiteiten in overeenstemming met de actuele milieuvorschriften, altijd met de belangen van de toekomstige generaties in het achterhoofd. Aangezien de onderneming voornamelijk actief is als distributeur, is het merendeel van haar ecologische voetafdruk het gevolg van de activiteiten van haar leveranciers. Daarom verzekert ze dat haar waarden gerespecteerd worden doorheen de hele leveringsketen.

Om het duurzaamheidsaspect verder te bestuderen en ontwikkelen, stelde Moleskine een ECO-Team samen met mensen uit verschillende afdelingen en met verschillende perspectieven - zowel op management- als op werknemersniveau. Dit team komt periodiek samen om prioriteiten te bepalen en de duurzaamheidsambities van Moleskine op te volgen. Bovendien werkt de onderneming samen met haar stakeholders om haar materialiteitsanalyse verder uit te werken en vindt momenteel een Levenscyclusanalyse (LCA) van een van haar kernproducten plaats. De resultaten van deze analyses zullen Moleskine in 2020 helpen om zijn prioriteiten en duurzaamheidsambities verder te definiëren.

4.3. ASPECTEN VAN MATERIEEL BELANG:

- Milieu-impact van productdesign
- Aankoop van materialen en natuurlijke grondstoffen
- Energie-efficiëntie en CO₂-emissies
- Maatschappelijke en ethische supply chain
- Innovatie
- Welzijn en tevredenheid van de werknemers
- Gemeenschapsengagement
- Ethische principes
- Respect voor mensenrechten
- Nultolerantie voor corruptie en omkoping
- Inclusie en diversiteit

> Milieu-impact van productdesign en verpakking

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

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.

Door ons aan te passen aan de toenemende vraag van klanten om de ecologische voetafdruk te verkleinen van de producten die ze gebruiken, creëren we ook mooie businessopportuniteiten voor Moleskine. Bovendien kan de niet-naleving van milieunormen en -voorschriften leiden tot extra kosten en de reputatie van de onderneming schaden.

KERNINDICATOR

- 99,8% van de papierwaren in de catalogus van 2019 heeft een herbruikbare papieren band.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Moleskine streeft ernaar bij te dragen aan de vermindering van de afvalproductie via preventie, beperking, recyclage en hergebruik.

MANAGEMENTBENADERING EN REALISATIES IN 2019

Om de milieu-impact van haar producten over de hele waardeketen te begrijpen (i.e. van design over productie en gebruik tot einde levensduur), lanceerde Moleskine een levenscyclusanalyse voor een van haar kernproducten. Zo zal ze mogelijkheden kunnen identificeren om de ecologische voetafdruk van haar producten te verbeteren.

Moleskine houdt rekening met milieucriteria bij het ontwerpen van nieuwe producten.

In het duurzame productontwikkelingsproces van Moleskine wordt aanzienlijke aandacht geschonken aan verpakking met de bedoeling het afval te beperken:

- Ontwerpen met het oog op herbruikbaarheid (ook in 2019 werd de achterkant van de papieren banden rond de Notebooks bedrukt, waardoor deze banden een object zijn om bewaard en gebruikt te worden);
- Zoeken naar nieuwe oplossingen om de milieu-impact te verlagen (i.e. papieren vulling voor tassen vervangen door recycleerbare luchtkussens, waardoor het gewicht en volume aanzienlijk afnemen, zowel voor opslag als voor transport).

TOEKOMST

In 2020 zal de onderneming verder werken aan verpakking en alternatieve materialen voor haar kernproducten om haar milieu-impact te beperken.

> Aankoop van materialen en natuurlijke Grondstoffen

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

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 grondstoffen in de wereld. Moleskine produceert zijn producten niet zelf, maar ontwerpt ze wel en initieert de productie ervan. 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.



VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door te garanderen dat al zijn papierwaren afkomstig zijn van verantwoordelijk beheerde bossen draagt

Moleskine bij aan SDG 15, die tot doel heeft de implementatie te bevorderen van een duurzaam beheer van alle soorten bossen, de ontbossing een halt toe te roepen, gedegradeerde bossen te herstellen en op een duurzame manier bebossing en herbebossing mondiaal op te voeren.



Moleskine draagt ook bij aan SDG 12, aangezien de onderneming ernaar streeft - door de reglementeringen

hiervoor na te leven - de impact te verkleinen die haar gebruikte materialen hebben op het milieu en de gezondheid.

MANAGEMENTBENADERING EN REALISATIES IN 2019

Moleskine is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om te garanderen dat de gebruikte grondstoffen aangekocht worden met respect voor het milieu.

Het hoofdmateriaal dat wordt gebruikt, is papier (de papierwaren vertegenwoordigen ongeveer 83% van onze omzet in 2019).

Papier is een duurzame grondstof als dit op een verantwoorde manier aangekocht wordt. Gezien de huidige ontbossingsproblematiek bestaat het beleid van Moleskine erin te garanderen dat het gebruikte papier en hout afkomstig zijn van duurzaam beheerde bronnen. Moleskine is dan ook sinds 2008 'FSC Chain-of-Custody'-gecertificeerd. De certificatie wordt om de vijf jaar hernieuwd en vereist jaarlijkse audits.

Het is een van de prioriteiten van Moleskine om een evenwicht te vinden tussen het garanderen van een hoge productkwaliteit en het gebruik van duurzame materialen. Met het oog hierop is al het papier zuurvrij en elementair chloorvrij (ECF). Alle producten en materialen voldoen ook aan belangrijke internationale reglementeringen zoals REACH en Proposition 65.

KERNINDICATOR

- Moleskine heeft sinds 2008 de FSC Chain-of-Custody-certificering. In 2019 waren alle papierwaren afkomstig van een FSC-gecertificeerde toeleveringsketen.
- Alle papierwaren van Moleskine zijn zuurvrij en ECF (elementair chloorvrij).
- Moleskine zorgt ervoor dat de producten voldoen aan de geldende internationale voorschriften, zoals REACH en Prop65, en dat ze geen SVHC's (zeer zorgwekkende stoffen) bevatten. Regelmatige tests worden door geaccrediteerde externe laboratoria uitgevoerd op afgewerkte producten en materialen.

TOEKOMST

In de toekomst zullen dezelfde strenge standaarden toegepast 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).

> Energie-efficiëntie en CO₂-emissies

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

De klimaatverandering is een van de grootste risico's waarmee de maatschappij geconfronteerd wordt. Moleskine heeft een rechtstreekse en onrechtstreekse impact op de klimaatverandering, die respectievelijk resulteert uit de broeikasgassen uitgestoten door zijn eigen activiteiten (design, distributie) en door de activiteiten van zijn toeleveringsketen, evenals directe emissies uit het dagelijkse gebruik van de kantoren van Moleskine en de mobiliteit van de werknemers van Moleskine.

TOEKOMST

Op basis van de resultaten van onze CO₂-emissieberekeningen zullen we de mogelijkheden bestuderen om de emissies verder te beperken.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door maatregelen in het kader van de klimaatverandering te treffen, draagt Moleskine bij aan SDG 13, die inhoudt dat er actie wordt ondernomen om de klimaatverandering en de effecten ervan te bestrijden.

MANAGEMENTBENADERING

Moleskine onderneemt stappen om zijn eigen – rechtstreekse – ecologische voetafdruk te verkleinen door te investeren in hernieuwbare energie en door duurzame mobiliteit voor zijn werknemers te bevorderen.

In 2019 begon de onderneming na te denken over manieren om de wereldwijde – onrechtstreekse – milieu-impact van Moleskine te beoordelen en begon ze de rechtstreekse CO₂-emissies door het energieverbruik in de kantoren en winkels van Moleskine over de hele wereld te berekenen (emissies van scope 1 en 2).

REALISATIES IN 2019

In het kader van de beslissing van Moleskine om te investeren in hernieuwbare energie werden in 2018 60 zonnepanelen met een totale oppervlakte van 97,50 m² geplaatst op het dak van de hoofdzetel in Milaan.

In 2019 werd de elektriciteitsmeter geplaatst om vanaf 2020 op te volgen hoeveel kWh groene energie de zonnepanelen produceren.

Moleskine sloot ook verschillende overeenkomsten met Milanese openbaarvervoermaatschappijen (Azienda Trasporti Milanese en Trenord) om onder andere gunstige voorwaarden te bedingen voor de werknemers van Moleskine die gebruikmaken van abonnementskaarten.

In Milaan, waar de hoofdzetel van Moleskine gevestigd is, ging een nieuw koeriersbedrijf van start: via 'fietskoeriers' verleent het nieuwe bedrijf duurzame koeriersdiensten, waarbij de CO₂-emissies worden berekend die bij elke trip worden bespaard.

KERNINDICATOR

> Geraamde jaarlijkse productie van hernieuwbare energie:
15.000 kWh voor 2019

> Voor het eerst werden Moleskine's CO₂ emissies gepubliceerd

Directe CO ₂ emissies	tCO ₂ e	
Scope 1	183,82	32%
Scope 2 (marktconform)	394,02	68%
	577,84	

> Maatschappelijke en ethische supply chain

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

De producten van Moleskine worden aangekocht bij externe producenten. 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.

Het niet naleven door leveranciers van deze ethische gedragsnormen kunnen een negatieve invloed hebben op de reputatie van Moleskine. Bovendien zou de sluiting van een belangrijke leverancier als gevolg van niet-naleving ook de bedrijfscontinuïteit kunnen verstoren.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Het aankoopbeleid van Moleskine draagt bij aan SDG 8, die tot doel heeft de arbeidsrechten te

beschermen en alle werknemers een veilige werkomgeving aan te bieden.

MANAGEMENTBENADERING

Moleskine beschikt over processen om het engagement van zijn leveranciers tegenover maatschappelijk welzijn te garanderen.

Moleskine streeft ernaar het diepgewortelde engagement van de groep te herbevestigen om te voldoen aan de strengste wettelijke en ethische gedragsnormen bij het zakendoen. Dat engagement blijkt uit de algemene leveringsvoorwaarden die een bepaling bevatten waarin Moleskine aan zijn leveranciers vraagt om de Ethische Code van de onderneming na te leven. Verder wordt in de voettekst van elk Aankooporder herinnerd aan de overeengekomen naleving van de Ethische Code.

Daarnaast vereisen de algemene leveringsvoorwaarden van Moleskine dat de leveranciers garanderen dat elke fase van hun productieketen in overeenstemming is met de internationale MVO-standaard SA8000 (of equivalent, zoals SMETA of BSCI). Deze standaard is van toepassing op alle werkomstandigheden en omvat veiligheid, hygiëne, minderjarige werknemers en onvrijwillig werk (uitbuiting), de wettigheid van de arbeidsovereenkomsten en milieu. De onderneming controleert of de leveranciers gecertificeerd zijn, door een kopie van de certificatie te vragen. Moleskine vraagt aan ondernemingen die nog niet gecertificeerd zijn om het certificatieproces op te starten en volgt hun vooruitgang op.

KERNINDICATOR

- In 2019 werd 91% van de aankopen (in EUR) geleverd door leveranciers die voldoen aan de richtlijnen van Moleskine Corporate Responsibility.

TOEKOMST

In 2020 zal Moleskine er actief aan werken om ervoor te zorgen dat al zijn belangrijke leveranciers van goederen volledig voldoen aan de Moleskine Corporate Responsibility Guidelines.

> Innovatie

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Moleskine richt zich tot creatieve klanten die openstaan voor nieuwe ideeën en manieren om hun productiviteit/zelfexpressie kracht bij te zetten. Tot de doelgroepen van Moleskine behoren onder andere digitaal verbonden professionals, kenniswerkers en studenten die het comfort van digitale technologie dan wel op prijs stellen, maar die er nog altijd van genieten om hun plannen en ideeën eerst op papier te zetten en verder uit te werken. Moleskine speelt ook steeds meer in op de behoeften van het grote publiek door overwegend digitale of louter digitale oplossingen aan te bieden.

Door zowel op analoog als op digitaal vlak relevant te blijven, probeert Moleskine de behoeften van de gebruikers te volgen en biedt het bedrijf platforms voor creatie aan die mee kunnen reizen en metertijd mee kunnen groeien met de gebruiker.



Met de Pen+ Ellipse wordt de dagelijkse ervaring van schrijven en ontwerpen met de hand naadloos gecombineerd met de digitale wereld.

MANAGEMENTBENADERING

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

REALISATIES IN 2019

In 2019 zochten de afdelingen Digital Development en R&D naar oplossingen om het analoge-digitale continuüm te overbruggen, door een connectie te creëren tussen digitale producten en papierproducten. Bovendien kreeg de verdere focus op voornamelijk digitale en louter digitale oplossingen vorm. Dit resulteerde in de lancering van de Adobe Connected Paper Tablet en het Dropbox Smart Notebook. In 2019 vond de volledige uitvoering plaats van de overname van EDO.IO, een bedrijf gespecialiseerd in de ontwikkeling van apps dat geïdentificeerd werd via het Moleskine Open Innovation Program in 2018. In 2019 werd de derde digitale app gelanceerd op de markt – Flow by Moleskine. Flow is een digitaal notebook dat komaf maakt met alle overvloedigheden en eindeloze keuzemogelijkheden, zodat u in uw creatieve flow kunt blijven – en kunt genieten van alle tools om uw ervaring af te stemmen op uw eigen voorkeuren. Flow mocht de 2019 Apple Award for Design & Innovation in ontvangst nemen en werd ook uitgeroepen tot Apple Best App voor iPad - 2019.

KERNINDICATOR

In 2019 zette Moleskine verdere stappen om de vaardigheden van zijn innovatieteam te versterken. Meer dan 20 werknemers van Moleskine volgden een speciale Innovatiecursus die aan de Politecnico Universiteit van Milaan wordt gegeven in het kader van de opleiding tot MIP (Master of Innovation).

In 2019 verhoogde Moleskine zijn directe investeringen in de digitale categorie. Dit gebeurde via directe investeringen in projecten in de innovatiepijplijn, alsook via investeringen in nieuwe ondernemingen. Tot die ondernemingen behoren de joint venture Moleskine Digital Studio en de start-up EDO.IO. In totaal betekent dit in vergelijking met 2018 een verdubbeling in termen van investering in projecten die op de markt zullen komen in 2020 en begin 2021.

TOEKOMST

Moleskine zal zich focussen op consumenten en meer inzicht verwerven in de manier waarop het bedrijf voor zinvolle 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.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door constant te innoveren met de lancering van nieuwe originele producten (waaronder zijn M+-collectie), draagt Moleskine bij aan SDG 8, die tot doel heeft hogere niveaus van economische productiviteit te bereiken dankzij diversificatie, technologische upgradings en innovatie. Een deel van de 'product roadmap' blijft de verhoging van de waarde van de Moleskine-objecten doorheen de tijd, door de objecten niet-wegwerpbaar te maken en tegelijkertijd de beste standaarden te verzekeren voor recyclage en de inkoop van materialen.

> Welzijn en ontwikkeling van de werknemers

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

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

KERNINDICATOR

- In 2019 organiseerde Moleskine meer dan 370 uren personeelsopleiding en ontwikkeling, voor meer dan 130 mensen.
- 2 Inspiring Mornings in 2019 in Milaan
- 10 Cultuurworkshops in EMEA, 3 in Amerika

TOEKOMST

Uit een interne enquête om te peilen naar de bevindingen van de Cultuurworkshops bleek een grote belangstelling en waardering voor de initiatieven. In Italië en Amerika werden verschillende spontane Cultuurinitiatieven genomen door intern personeel. In Azië is de uitrol van het Cultuurproject gepland in 2020. De Inspiring Mornings zullen ook in 2020 in alle landen voortgezet worden.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Moleskine engageert zich tegenover de ontwikkeling van zijn werknemers en wil bijdragen aan de bevordering van een goede werkomgeving.

MANAGEMENTBENADERING

In 2019 koos Moleskine voor het geïntegreerde 'Total Rewards System'. Het TRS houdt in dat investeren in mensen niet alleen verband houdt met geld (basisloon en variabele incentive-bonus), maar ook met een meer algemene investering in het professionele welzijn van het personeel (werkplaats, leren, engagement, evenwicht tussen werk- en privéleven). Moleskine biedt zijn werknemers professionele opleiding, persoonlijke ontwikkelingsprogramma's en technische opleiding aan. Moleskine stelt ook alles in het werk om interne jobrotatie mogelijk te maken alvorens externe kandidaten aan te werven.

REALISATIES IN 2019

- In 2019 lanceerde Moleskine het People&Culture Project om onze mensen te scharen achter de 5 'pijlers' van onze bedrijfswaarden: uitmuntendheid, leren, zorg, vindingrijkheid en passie. De uitrol werd georganiseerd via tal van interne workshops waarbij de teams van Italië, Frankrijk, het VK, Duitsland en Amerika betrokken waren.
- In 2019 lanceerde Moleskine verschillende leer- & ontwikkelingsinitiatieven:
 - Parttime samenwerking en co-teaching met MBA International MIP;
 - Retail Experience Training Lab voor winkelmanagers in EMEA;
 - Individuele coaching voor uitvoerende functies;
 - Technische opleiding om de basisvaardigheden op het vlak van talen en IT-systemen/-tools te verbeteren;
 - Individuele opleiding om de zachte vaardigheden van de werknemers te versterken;
 - Opleiding om de technische vaardigheden in de verkoopfuncties te verbeteren.
- In 2019 hebben we de 'Inspiring Mornings' gelanceerd, een gezamenlijk initiatief met de Moleskine Foundation: dankzij rechtstreeks contact met auteurs met belangrijke persoonlijke verhalen in de hedendaagse creatieve wereld kreeg het personeel van Moleskine de kans om zich persoonlijk te verrijken met verschillende thema's, ervaringen en standpunten, allemaal gericht op creativiteit als drijfkracht achter sociale transformatie.

> Gemeenschapsengagement



WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

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 gewoon in het DNA van Moleskine om creativiteit en kritisch denken binnen de gemeenschap te ondersteunen.

Moleskine is ervan overtuigd dat gemeenschapsengagement opportuniteiten kan creëren om creatieve mensen aan te trekken.

MANAGEMENTBENADERING

Moleskine heeft een tweevoudige benadering tegenover gemeenschapsengagement:

- cultuur en creativiteit ondersteunen (Moleskine Cultural Programming & Content): Enkele activiteiten hebben tot doel de nauwe band tussen het merk en toonaangevende culturele instellingen en hun gemeenschappen in stand te houden. Dit omvat evenementen, culturele partnerships en inhoud op fysieke en digitale plaatsen. Via inhoudsplatforms zoals FOLD Magazine sluiten we ons aan bij de koplopers van de hedendaagse cultuur en zetten we aan tot persoonlijke ontwikkeling en positieve sociale verandering. We brengen ons publiek dichter bij opkomende en gevestigde culturele persoonlijkheden via intieme en inspirerende conversaties. We creëren een ruimte van inspiratie, gedeeld leren en creatieve uitwisseling door te spreken met 'thought leaders' die alles in het werk stellen om de gemeenschap te herdefiniëren door kwesties zoals gelijkheid, identiteit, inclusiviteit, duurzaamheid, representatie in kunst enz. aan te pakken.
- opleiding en kritisch denken bevorderen binnen gemeenschappen getroffen door culturele en sociale ontbering (Moleskine Foundation).

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.



De onderneming versterkte onlangs haar band met de Moleskine Foundation in het kader van een gezamenlijke missie om via samen opgezette culturele concepten creativiteit aan te wenden als drijfkracht voor een positieve sociale verandering.

REALISATIES IN 2019

Onder de initiatieven die in 2019 werden genomen om de creativiteit onder het creatieve publiek in stand te houden, vermelden we de partnerships die Moleskine sloot met het London Design Festival, TEDxMilano en Power Station of Art Shanghai.

In zijn 3-jarenbusinessplan 2018-2020 heeft Moleskine de jaarlijkse toewijzing goedgekeurd van een aanzienlijke bijdrage 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.

KERNINDICATOR

- Er werd in 2019 395.000 EUR geschonken aan de Moleskine Foundation.
- Culturele partnerships: London Design Festival, TEDxMilano, Asama Photo Festival, Power Station of Art Japan.T
- Met de medewerking van spraakmakende culturele figuren: Ding Yi (wereldberoemde Chinese kunstenaar), Thirza Schaap (kunstenares bekend door haar rol in de sensibilisatie voor het probleem van het plastic), Alexia Tala (conservator), Giorgia Lupi (wereldexpert inzake informatieontwerp), Farshid Moussavi (gevierd architecte), Camille Walala (bekende ontwerpster), Liu Xiaodong (een van de bekendste hedendaagse Chinese kunstenaars) enz.

TOEKOMST

Dankzij 10 jaar van gedeelde waarde en deskundigheid hebben Moleskine en de Moleskine Foundation een nieuw innovatief partnershipmodel van maatschappelijk engagement kunnen ontwikkelen dat een non-profitorganisatie en een onderneming samenbrengt om een significantere maatschappelijke impact te creëren op grotere schaal. 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.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Via de Moleskine Foundation draagt Moleskine bij aan SDG 4, die tot doel heeft het aantal jongeren

en volwassenen met relevante vaardigheden, met inbegrip van technische en beroepsvaardigheden, op te drijven, om zo degelijke tewerkstellingsmogelijkheden te creëren en ondernemerschap te bevorderen.

ETHISCHE PRINCIPES

> Respect voor Mensenrechten

WAAROM IS DIT VAN
MATERIEEL BELANG?

Moleskine stelt alles in het werk om te voldoen aan de hoogste standaarden inzake wettelijk en ethisch gedrag bij zijn personeelsbeheer en commerciële activiteiten. De niet-naleving van de normen en voorschriften kan resulteren in kosten en reputatieschade.

KERNINDICATOR

- In 2019 werden geen schendingen van mensenrechten geregistreerd door het Toezichthoudende orgaan.

VN agenda inzake duurzame
ontwikkeling

Moleskine garandeert dat individuele rechten gerespecteerd worden binnen de hele organisatie

MANAGEMENTBENADERING EN RESULTAAT VAN HET
BELEID

De wettelijke en ethische standaarden die Moleskine naleeft, staan in de Ethische Gedragscode van de onderneming die in 2013 werd goedgekeurd. Alle werknemers van Moleskine worden verzocht de Gedragscode te aanvaarden als ze aan de slag gaan bij het bedrijf, net zoals de Algemene leveringsvoorwaarden voor de leveranciers die eindproducten leveren aan Moleskine, de aanvaarding van de Ethische Code van Moleskine omvat.

De onderneming vindt elk type van geweld, pesterijen of ongewenst gedrag dat afbreuk doet aan de waardigheid van de persoon, gewoon onaanvaardbaar. Iedereen die getuige is of slachtoffer wordt van enige vorm van intimidatie (op seksueel vlak of met betrekking tot persoonlijke, culturele of religieuze diversiteit) wordt verzocht dit te melden aan de relevante managers of het Toezichthoudende orgaan.

De onderneming streeft ernaar een veiligheidscultuur te verspreiden en te versterken door te wijzen op de risico's en de kennis en naleving van de huidige preventie- en beschermingswetgeving te ontwikkelen, en door verantwoord gedrag van alle werknemers te bevorderen. Geen enkele werknemer of onderaannemer mag anderen blootstellen aan risico's en gevaren die afbreuk zouden kunnen doen aan hun gezondheid of hun fysieke veiligheid, en elke werknemer is verantwoordelijk voor en moet ijveren voor een efficiënt beheer van de veiligheid en gezondheid op de werkplaats.

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

> Nultolerantie voor corruptie en omkoping

WAAROM IS DIT VAN
MATERIEEL BELANG?

Alle vormen van pogingen tot of werkelijke corruptie en omkoping kunnen een reputatierisico inhouden en leiden tot juridische boetes.

KERNINDICATOR

In 2019 registreerde het Toezichthoudende orgaan geen enkel geval van corruptie of omkoping.

VN agenda inzake duurzame
ontwikkeling

Moleskine draagt bij aan wereldwijde inspanningen om corruptie en omkoping in de bedrijfssector tegen te gaan

MANAGEMENTBENADERING EN RESULTAAT VAN HET
BELEID

In 2013 implementeerde Moleskine het Italiaanse Wetgevende Decreet 231/2001 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.

Het Toezichthoudende orgaan brengt twee keer per jaar verslag uit aan de Raad van bestuur.

> Inclusie en diversiteit

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG?

Moleskine promoot diversiteit, verwerpt alle vormen van discriminatie en behandelt elke werknemer gelijk, ongeacht geloof, nationaliteit, herkomst, geslacht of overtuigingen. Elk geval van discriminatie zou de reputatie van Moleskine in het gedrang brengen. Bovendien komt diversiteit binnen de organisatie de activiteiten ten goede, dankzij de mix van verschillende geslachten, denkwijzen, culturele en professionele achtergronden.

KERNINDICATOR

In de werkomgeving van Moleskine bestaat 57% van het top- en middenmanagement uit vrouwen.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Moleskine draagt bij aan SDG 16, die onder andere tot doel heeft niet-discriminerende wetten en beleidslijnen voor duurzame ontwikkeling te bevorderen en af te dwingen.

MANAGEMENTBENADERING EN RESULTAAT VAN HET BELEID

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

Moleskine erkent het belang van zijn werknemers als een van de fundamentele factoren om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren, en past procedures en technieken voor rekrutering, ontwikkeling, beoordeling en opleiding toe 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.

5. D'Ieteren Immo

5.1. OVER D'IETEREN IMMO

D'Ieteren Immo NV is een van de vier dochtervennootschappen van D'Ieteren groep. Het bedrijf werd midden 2016 opgericht om de Belgische vastgoedbelangen van D'Ieteren groep te behartigen, die voornamelijk gebruikt worden voor de activiteiten van zustervennootschap D'Ieteren Auto. 2019 was het derde volwaardige jaar waarin verschillende investeringsprojecten afgerond werden. Naast de realisatie van investeringsprojecten worden ook studies met het oog op de opwaardering van sites gevoerd door een team dat zich constant bijschoolt om de potentiële bronnen van duurzaamheid, innovatie en creativiteit te identificeren en te ontwikkelen. D'Ieteren Immo beheert zijn vastgoed via 44 vaste medewerkers en 10 freelancers. Het bedrijf ondersteunt de concessiehouders van Volkswagen-groep's merken bovendien met de implementatie en de naleving van de branding en architecturale richtlijnen van de automerken.

5.2. ALGEMENE DUURZAAMHEIDSBENADERING

5.2.1. Algemene duurzaamheidsbenadering

D'Ieteren Immo wil als vastgoedbedrijf voortrekker zijn in de overgang naar een leefbare en duurzame samenleving. In het kader van deze ambitie is het bedrijf in 2019 een intensief, en nog lopend, traject gestart voor de ontwikkeling van een duurzaamheidsstrategie, met de steun van een externe duurzaamheidsexpert, Futureproofed.

Samen met interne en externe stakeholders heeft D'Ieteren Immo de belangrijkste trends en impactdomeinen gedefinieerd die bepalend zijn voor de duurzaamheidsstrategie zoals die vandaag wordt voorgesteld. Deze intensieve oefening resulteerde in een materialiteitsmatrix. .

Om het intern draagvlak voor de duurzaamheidsstrategie te verzekeren, werd een duurzaamheidswerkgroep opgericht. Samen met deze werkgroep, samengesteld uit medewerkers afkomstig van verschillende afdelingen binnen D'Ieteren Immo, werden aan de hand van interactieve sessies een visie, prioritaire thema's en doelstellingen vastgelegd.

Bovenstaand intensief traject resulteerde in volgende omvattende en ambitieuze strategie:



D'Ieteren Immo identificeerde 8 thema's waarvoor het specifieke doelstellingen heeft geformuleerd. Deze vormen samen de bouwstenen voor de tweeledige duurzaamheidsstrategie van D'Ieteren Immo:

- D'Ieteren Immo wil een topwerkgever en een partner voor verandering zijn
 - o Als werkgever streeft D'Ieteren Immo ernaar om een inspirerende en veilige werkomgeving te creëren, waar medewerkers worden gestimuleerd om zich te ontplooiën op persoonlijk en professioneel vlak.
 - o Daarnaast is D'Ieteren Immo ervan overtuigd dat partnerschappen en relaties met verschillende stakeholders essentieel zijn om zijn vooropgestelde doelstellingen te behalen.
- D'Ieteren Immo wil ontwerpen, bouwen en onderhouden voor de toekomst (portfolio management)
 - o D'Ieteren Immo streeft naar een toekomstgericht en duurzaam beheer van de bestaande gebouwen in zijn portfolio.
 - o Ook bij renovaties en ontwikkeling van nieuwe projecten wil D'Ieteren Immo een voortrekker zijn door duurzame en veerkrachtige infrastructuur te ontwerpen en te bouwen die steeds de grootst mogelijke waarde creëert.

¹ Voor meer details, zie hoofdstuk 1.3 'Materialiteitsmatrix'.

Deze duurzaamheidsstrategie is volop in ontwikkeling. Om als vastgoedbedrijf een voortrekker te worden en te blijven in de overgang naar een duurzame en leefbare samenleving, zullen de in 2019 vastgelegde doelstellingen periodiek geherevalueerd en verfijnd worden op basis van verworven inzichten.

Daarnaast werkt de duurzaamheidswerkgroep momenteel aan een concreet actieplan voor 2020, waarbij de doelstellingen vertaald zullen worden naar concrete acties en prestatie-indicatoren vastgelegd zullen worden om de prestaties gestructureerd op te volgen.

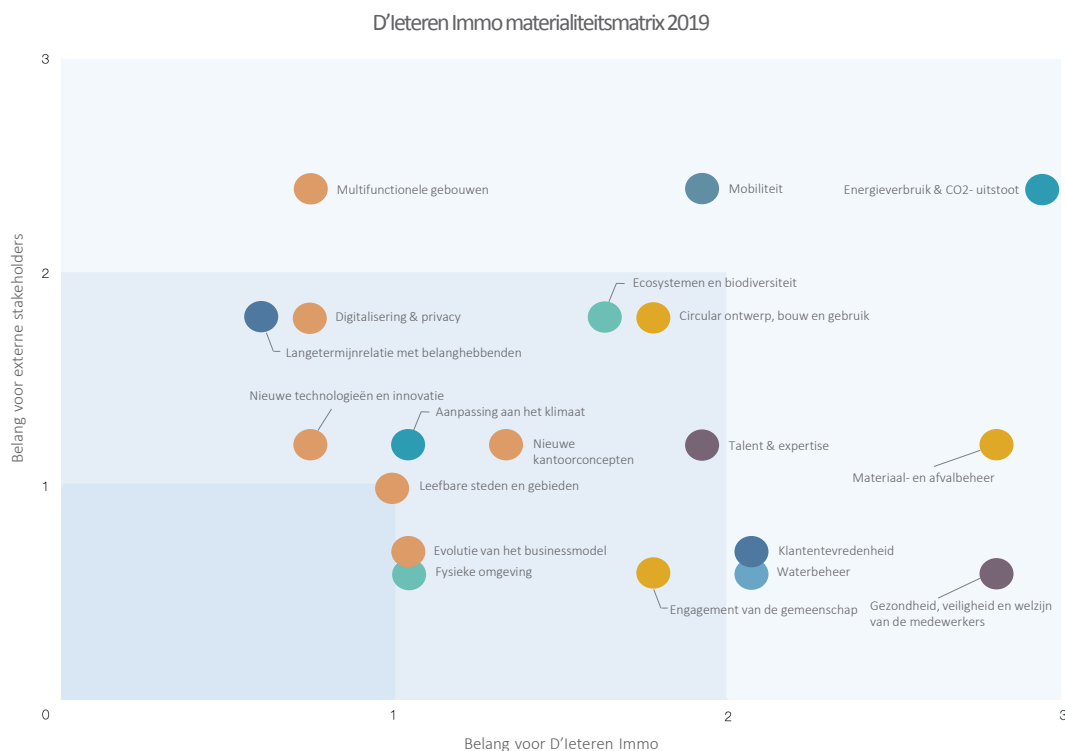
Om de sociale en milieu-impact van de portfolio te meten, zal D'Ieteren Immo samen met een externe duurzaamheidsexpert, Futureproofed, een evaluatietool ontwikkelen. Op basis van de verworven inzichten zullen acties ondernomen worden om negatieve impact te minimaliseren en positieve impact te maximaliseren.

In 2020 zal D'Ieteren Immo in samenwerking met diezelfde partner een leidraad ontwikkelen, gebaseerd op de eigen doelstellingen en de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen, die als richtlijn zal dienen bij het ontwerp en de realisatie van nieuwe, toekomstbestendige infrastructuur. Deze leidraad moet de integratie van duurzaamheid verzekeren van bij de start van nieuwe projecten.

5.2.2. Materialiteitsmatrix

D'Ieteren Immo is zich bewust van de aanzienlijke impact van zijn activiteiten op zowel de maatschappij als het milieu. Om de duurzaamheidskwesties te identificeren en te prioriteren die voor zijn bedrijf en zijn stakeholders het belangrijkst zijn, heeft het bedrijf in 2019 een materialiteitsmatrix opgesteld. Hiertoe werden verschillende belanghebbenden geïnterviewd, die geselecteerd werden op basis van belangen (overheden, klanten, leveranciers, sectorverenigingen, etc.). Dit resulteerde in onderwerpen die voor D'Ieteren Immo het meest materieel zijn en die door de duurzaamheidswerkgroep als uitgangspunt werden gebruikt om een duurzaamheidsstrategie te formuleren.

D'Ieteren Immo zal deze matrix regelmatig herzien en verfijnen op basis van een dialoog met zijn belanghebbenden.



5.3. ALLE MATERIELE ECOLOGISCHE EN SOCIALE ASPECTEN

- Klimaatpositieve gebouwen
- Natuurlijke omgeving
- Efficiënt materiaalbeheer
- Slim waterbeheer
- Toekomstbestendige infrastructuur
- Duurzame mobiliteit
- Verbeterde levenskwaliteit
- Sterke relaties & partnerschappen

> Klimaatpositieve gebouwen

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Gebouwen en infrastructuur zijn verantwoordelijk voor een hoog energieverbruik en vormen daarom een belangrijke bron van broeikasgasuitstoot. Zo is infrastructuur verantwoordelijk voor ongeveer 40% van het energieverbruik en 36% van de CO₂-uitstoot in de EU. Naast het feit dat het klimaatbewustzijn in de huidige maatschappij, en dus ook bij klanten, toeneemt, worden de energievoorschriften voor nieuwe gebouwen steeds strenger. Deze trend zal in de komende jaren in die zin blijven evolueren. Uiteindelijk is dit voordelig voor alle partijen: energie-efficiënte gebouwen verhogen bijvoorbeeld het comfort van de gebruikers en hebben een kleinere ecologische voetafdruk. Door de lagere exploitatiekosten wordt de hogere bouwkost van deze moderne panden op termijn gecompenseerd.

TOEKOMST

- Het bedrijf zal zijn studies over geothermische energie, riothermie en warmtepompen op oppervlaktewater voortzetten in het kader van het Mobilis -project en andere toekomstige projecten.
- Elk gebouw zal een energie-ID krijgen en uitgerust worden met sensoren om de energie-efficiëntie van de gebouwen in de portfolio te verbeteren.
- Er zal geopteerd worden om over te schakelen op groenestroomleveranciers of om eigen stroom op te wekken waar mogelijk.
- D'Ieteren Immo zal in de toekomst bovendien de prestaties op vlak van duurzaamheid van zijn gebouwen nauw opvolgen aan de hand van de evaluatietool die ontwikkeld wordt in samenwerking met externe duurzaamheidsexpert, Futureproofed.

MANAGEMENTBENADERING

Om de impact op het klimaat van haar gebouwen te verminderen, streeft D'Ieteren Immo volgende doelstellingen na:

- Energie-efficiëntie in zijn gebouwen verbeteren door sensibilisering en slimme oplossingen
- Maximaal inzetten op eigen productie en opslag van hernieuwbare energie
- Een sterke reductie van CO₂ -emissies bevorderen in het ontwerp en de uitvoering van de projecten

Casestudy - Installatie van 500kW batterijopslag op de Kortenbergh site

De Kortenbergh site maakt gebruik van zonnepanelen om een groot deel van de activiteiten van stroom te voorzien. Tijdens de werkuren kan de site de ter plaatse opgewekte energie verbruiken. In het weekend wordt echter alle stroom integraal naar het net gestuurd. Om deze enorme hoeveelheid energie efficiënter te benutten, bedacht het bedrijf in samenwerking met twee universiteiten een oplossing voor de opslag van deze energie in een batterijcontainer. Dankzij een energiebeheersysteem communiceren de batterijen voortdurend met de zonnepanelen, de warmtekraftkoppeling en de verwarmingsinstallatie om de energieprestaties te maximaliseren.

REALISATIES IN 2019

- Het H2O Project in samenwerking met twee universiteiten, waarbij werd onderzocht hoe energie, opgewekt via de zonnepanelen, opgeslagen kon worden in een batterijcontainer (zie casestudy).
- De installatie van 6.695 m² zonnepanelen op verschillende gebouwen: sites Erps-Kwerps, Kronos Porsche in Mont-Saint-Guibert en Wilrijk.
- Oplevering van het nieuwe Kronos Porsche Centre in Mont-Saint-Guibert, dat een zeer performant gebouw is op het gebied van energie en ergonomie. Het gebouw is uitgerust met de recentste technieken en zet maximaal in op hernieuwbare energie, met als doel dat de zelfgeproduceerde hernieuwbare energie op termijn de site voor meer dan 80% voorziet in zijn energiebehoefte. In het gebouw is slimme verlichting aanwezig, een deel van het dak is uitgevoerd in glas voor een maximale infiltratie van daglicht in het gebouw, op het dak zijn zonnepanelen voorzien en er zijn ook zonnecellen geïntegreerd in de structuur van het gebouw zelf.
- De installatie van slimme meters voor elektriciteit, water en gas voor een betere monitoring, onder andere in het Porsche Centre in Mont-Saint-Guibert en in de gebouwen op de sites Porsche Center Antwerpen in Wommelgem, Auto Center Zaventem (hierna ACZ) en Auto Center Mechelen (hierna ACM).
- De isolatie van het dak van de Volkswagen garage in Kontich.
- De installatie van LED-verlichting en bewegingssensoren in plaats van lichtschakelaars bij nieuwe projecten en renovaties van kantoorruimten, onder andere in de kantoren van D'Ieteren Immo op zijn site Erps-Kwerps.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor 2020 vast. Mogelijke indicatoren zijn de totale hoeveelheid zelf opgewekte hernieuwbare energie op de sites om een zicht te hebben op de bijdrage van D'Ieteren Immo tot de productie van hernieuwbare energie en/of een overzicht van de soorten energie en het verbruik ervan om aan te tonen uit welke bronnen D'Ieteren Immo zijn stroom haalt.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Gebouwen en infrastructuur zijn verantwoordelijk voor een hoog energieverbruik en hebben een aanzienlijke impact op het milieu. D'Ieteren Immo engageert zich om het energieverbruik te verminderen en de uitstoot van zijn gebouwen en activiteiten te beperken door zowel de energie-efficiëntie te verbeteren via slimme oplossingen, als door bewustmaking en door de aankoop en productie van hernieuwbare energie te maximaliseren (SDG 7 en 13).

> Natuurlijke omgeving

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

De hoge graad van verharding en versnippering van de natuur werkt de afname van biodiversiteit in de hand, voornamelijk in steden. De nood aan infrastructuur waarbij natuurlijke elementen geïntegreerd worden en waarbij duurzaam onderhouden groenzones worden aangelegd, neemt toe. Dit bevordert de biodiversiteit, verbetert de luchtkwaliteit en biedt daarnaast ook een gezonde en ontspannende ruimte voor gebruikers en medewerkers. Gezien de grootte en de ligging van zijn sites, kan D'Ieteren Immo hier een wezenlijk verschil maken.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor 2020 vast. Mogelijke indicatoren zijn het percentage van groene oppervlakte ten opzichte van de totale oppervlakte van de sites en/of het percentage van groenzones die op een ecologische manier onderhouden worden.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door groenzones en natuurlijke elementen in zijn projecten te integreren, zorgt D'Ieteren Immo voor rust, comfort en een verbeterde lucht- en levenskwaliteit (SDG 3). Het bedrijf draagt hiermee ook bij tot een lagere uitstoot van schadelijke stoffen en een betere aanpassing aan de klimaatverandering (SDG 13). Door de natuurlijke omgeving te respecteren bij het ontwerp, de bouw en het beheer van zijn infrastructuur en door groenzones, natuurlijke elementen en biodiversiteit in al zijn projecten te integreren, draagt D'Ieteren Immo bij tot het behoud van de natuurlijke ecosystemen (SDG 15).

MANAGEMENTBENADERING

Om de biodiversiteit op zijn sites te verhogen, streeft D'Ieteren Immo volgende doelstellingen na:

- Ontwerpen, bouwen en onderhouden van infrastructuur met respect voor de natuurlijke omgeving
- Integreren van groene ruimtes en natuurlijke elementen in zijn projecten
- Biodiversiteit bevorderen in zijn projecten om bij te dragen aan de instandhouding van het natuurlijke ecosysteem



Porsche Drogenbos

Casestudy:

Uitbreiding van de Seat showroom bij Auto Center Mechelen (ACM). In 2019 heeft ACM haar Seat Showroom uitgebreid. D'Ieteren Immo financierde in dit project zelf de biodiverse aanleg van de nieuwe groenzones. De concessiehouder engageerde zich daarbij om de groenzones op een ecologisch verantwoorde manier te onderhouden. Intussen heeft de concessiehouder zelf een samenwerking met een lokale imker opgestart en er 3 bijenkorven op de site geplaatst.

REALISATIES IN 2019

- D'Ieteren Immo heeft biodiverse zones aangelegd op verschillende sites, waar gepaste vegetatie werd geplant en insectenhôtels, hooioppers, takkenrillen en houten picknickmeubilair geplaatst werden.
- Het bedrijf heeft Green Deals afgesloten voor zijn sites Kortenberg, Drogenbos garage en Drogenbos carrosserie om de biodiversiteit op deze sites te bevorderen.
- De gemeenschappelijke tuin van het residentiële Tenbosch Housing-gebouw werd eveneens biodivers aangelegd en wordt ecologisch onderhouden.
- Om het groen zowel biodivers als visueel aantrekkelijk te houden, is het bedrijf in 2018 een partnerschap aangegaan met Pro Natura, een organisatie die actief is in de sector van de sociale economie en die gespecialiseerd is in ecologisch groenaanleg en -beheer.

TOEKOMST

- D'Ieteren Immo start weldra met de uitvoering van een biodiversiteits beheersplan voor zijn site Erps-Kwerps. Gezien het succes wil het bedrijf de biodiverse zones op zijn sites verder uitbreiden, onder andere via de heraanleg van de boomgaard op deze site in samenwerking met Pro Natura.
- Het bedrijf wil daarnaast evalueren hoe zijn groenzones optimaal bewaard kunnen worden.
- Parallel met de integratie van groen en biodiversiteit in zijn renovatieprojecten, wil het bedrijf ook wadi's en andere natuurlijke elementen in alle nieuwe projecten invoegen vanaf de ontwerpfase.
- D'Ieteren Immo zal bij alle renovatie- en nieuwbouwprojecten onderzoeken of de omvorming naar en aanleg van groendaken mogelijk is. Zo zullen in het Mobilis -project bijvoorbeeld alle groenzones en groene daken 100% biodivers aangelegd en ecologisch onderhouden worden.
- Het bedrijf zal zijn klanten sensibiliseren en aanmoedigen om groenzones biodivers in te richten en ecologisch te onderhouden.

> Efficiënt materiaalbeheer

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

De toenemende vraag naar schaarse grondstoffen en bouwmaterialen, dwingt de bouw- en vastgoedsector om materialen in alle fases van de projectcyclus efficiënt te gebruiken en te hergebruiken. Inzetten op recyclage en hergebruik kan de hoeveelheid geproduceerde afval sterk reduceren. Hiernaast zorgt een groeiende bewustwording van de milieu-impact en koolstofvoetafdruk van materialen en producten voor een steeds grotere vraag naar ecologische en koolstofarme alternatieven. Door waar mogelijk het gebruik van nieuwe materialen te beperken, hergebruik te stimuleren en ecologische alternatieve materialen te overwegen, draagt D'Ieteren Immo bij aan een circulaire en koolstofarme economie.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor 2020 vast. Mogelijke indicatoren zijn het percentage van FSC gecertificeerd hout in de projecten, de opvolging van de hoeveelheid bouwafval per project/bouwsite en/of het percentage van projecten die gebaseerd zijn op circulariteit.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Immo draagt bij tot de verschuiving naar circulaire economie door afval te verminderen en het hergebruik van materialen aan te moedigen in de levenscyclus van zijn projecten. Bovendien wil het bedrijf gebruik maken van plaatselijke, hoogkwalitatieve en milieuvriendelijke producten uit verantwoorde en duurzame bronnen om de sociale en milieu-impact van zijn waardeketen te verminderen (SDG 12 & 13).



MANAGEMENTBENADERING

Om de overgang naar een circulaire economie te versnellen en zijn materialenbeleid toekomstbestendig te maken, streeft D'Ieteren Immo volgende doelstellingen na:

- Bijdragen aan een circulaire economie door afval te reduceren en hergebruik ervan te stimuleren doorheen de levenscyclus van onze projecten
- Het gebruik van lokale, kwalitatieve en milieuvriendelijke producten en materialen stimuleren
- Maximaal inzetten op recycleerbare en demonteerbare materialen en structuren



Casestudy:

Project Havana

Bij de renovatie van een kantoorruimte in het Auto Center Zaventem zijn verschillende voorbeelden van efficiënt materiaalbeheer toegepast. Zo heeft D'Ieteren Immo bij dit project isolatiemateriaal van de vroegere valse plafonds hergebruikt om de nieuwe

vloer te isoleren. Daarnaast werd het originele plafondkader hergebruikt en ingevuld met gerecupereerde materialen van verschillende werven zoals hout, tapijt enz. Voor de inrichting van deze kantoorruimte werd tot slot meubilair en decoratie van vroegere kantoren op de hoofdzetel hergebruikt of tweedehands aangekocht.

REALISATIES IN 2019

- Bij de stopzetting van de carrosserieactiviteiten op site Mail en site Centre, zijn de verfspuitcabines en andere installaties ontmanteld en verkocht als tweedehandsinstallaties, in plaats van ze af te tanken.
- D'Ieteren Immo is bij de herinrichting van een kantoorruimte voor de afdeling Customer & Business Development (CBD) op de site Erps-Kwerps nagegaan welke materialen en meubels hergebruikt konden worden. Als er toch ander meubilair nodig was, werd dit tweedehands gekocht.
- Voor het project Mobilis is een analyse en inventaris van materialen van het bestaande gebouw in opmaak. In BIM (Building Information Modelling) is een performant 3D model van het gebouw opgemaakt op basis waarvan een overzicht van de hoeveelheden en eigenschappen van de aanwezige bouwelementen bekomen zal kunnen worden ter voorbereiding van het intelligent ontmantelen van het bestaande gebouw.

TOEKOMST

- D'Ieteren Immo is van plan bestaande gebouwen of ruimtes, zoals bijvoorbeeld gepland bij het project Mobilis, intelligent te ontmantelen. Hierbij wordt het bestaande gebouw uit elkaar gehaald in plaats van afgebroken, zodat zoveel mogelijk materialen gerecycleerd en hergebruikt kunnen worden op de site zelf of in het circuit van circulaire economie. Dankzij deze aanpak wordt de hoeveelheid bouwafval maximaal gereduceerd en de ecologische voetafdruk van bouwafval fors verkleind.
- Een andere geplande actie in het kader van efficiënt materiaalbeheer, is het invoeren van een aangepast afvalbeleid voor werven zodat D'Ieteren Immo als bouwheer voor meer recyclage en hergebruik van materialen kan zorgen.
- Het bedrijf engageert zich daarnaast om zoveel mogelijk 100% FSC gecertificeerd hout in zijn projecten te gebruiken.
- Ook zal het bedrijf onderzoeken hoe materialen 'as a service' gebruikt kunnen worden: lichtarmaturen, tapijttegels in kantoorruimtes, enz.
- D'Ieteren Immo zal in samenwerking met een externe duurzaamheidsexpert, Futureproofed, een leidraad ontwikkelen die als richtlijn zal dienen voor o.a. het gebruik van materialen en producten in nieuwbouw- en renovatieprojecten.

> Slim waterbeheer

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Gezien de aard van de huidige activiteiten op het merendeel van de sites in de portfolio van D'Ieteren Immo, is een groot deel van de ondergrond verhard. Door de klimaatverandering komen periodes met intense regenval vaker voor. De combinatie van beide factoren zorgt ervoor dat het risico op overstromingen en een verzadigd rioleringsstelsel toeneemt. Dit kan leiden tot beschadiging en hinder op de sites van D'Ieteren Immo. Bovendien kan het grondwaterpeil in een waterschaarse regio als Vlaanderen moeilijk herstellen door gebrekkige waterdoorlating.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor 2020 vast. Mogelijke indicatoren zijn het percentage van verharde oppervlakte per site, het percentage van sites met systemen voor de opvang en het hergebruik van hemelwater en/of het percentage van hemelwater in verhouding tot het totale waterverbruik.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Immo verbindt zich ertoe zijn impact op grond- en oppervlaktewater te minimaliseren door de installatie van systemen voor de efficiënte opvang en behandeling van afvalwater. Bovendien kan het bedrijf het verbruik van drinkwater verminderen en efficiënter maken dankzij slim waterbeheer door de opvang, buffer en recuperatie van water (SDG 6).

MANAGEMENTBENADERING

Om het gebruik van water te verminderen en het risico op overstroming te minimaliseren, streeft D'Ieteren Immo volgende doelstellingen na:

- Zorgen voor een slimme waterhuishouding door opvang, vertraagde afvoer en recuperatie van regenwater
- Waterverbruik verminderen en hergebruik stimuleren
- De impact op grond- en oppervlaktewater minimaliseren door bewuste productkeuzes en effectieve opvang- en zuiveringssystemen te voorzien



Contact Center Volkswagen

REALISATIES IN 2019

- D'Ieteren Immo bestudeerde in verschillende projecten oplossingen voor een efficiëntere opvang en infiltratie van hemelwater. Bij de renovatie van de gevel en parking van het Volkswagen Contact Center in Kortenberg werden onder andere grasdallen en wadi's aangelegd.
- Op verschillende sites zoals het nieuwe Porsche Center in Mont-Saint-Guibert, ACM te Mechelen en Auto Center Zaventem werden slimme watertellers op strategische plaatsen in het gebouw geïnstalleerd om het waterverbruik op de sites beter op te volgen en om ongemerkte lekken sneller te detecteren.

TOEKOMST

- Bij nieuwe projecten zal sterk ingezet worden op maximale infiltratie van hemelwater en zal ook de aanleg van groendaken bestudeerd worden als maatregel voor een vertraagde afvloeiing van hemelwater.
- In het kader van het project Mobilis, wordt extra opslag van hemelwater voorzien en zijn studies gaande naar de mogelijkheden om op langere termijn gebruik te maken van adiabatische koeling op basis van regenwater.
- Op de site Erps-Kwerps is een hemelwaterstudie in opmaak en wordt er onderzocht hoe de overloop van het hemelwater vanuit het ondergrondse infiltratiebekken kan worden afgekoppeld van het rioleringsstelsel en aangesloten op een nabij gelegen beek.
- D'Ieteren Immo wil verder het verbruik van drink- en hemelwater op alle sites meten en anomalieën opsporen.
- Wanneer een wasstraat geplaatst dient te worden, zal D'Ieteren Immo de exploitant aanmoedigen om te kiezen voor een installatie met gesloten circuit en gekoppeld aan een biologische waterzuivering.
- Ten slotte wil het bedrijf zijn aankoopbeleid voor bepaalde producten aanpassen, en bijvoorbeeld enkel biologisch afbreekbare zepen gebruiken.

> Toekomstbestendige infrastructuur

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Door de alsmaar veranderende noden en behoeften van de maatschappij, waaronder nieuwe vormen van samenleven en samen werken, groeit de vraag naar multifunctionele gebouwen. Bovendien zorgt de overgang naar de deeleconomie er steeds vaker voor dat bestaande businessmodellen in vraag worden gesteld. De verschuiving van product naar dienst hertekent ook het aanbod van D'Ieteren Auto, tot op heden de grootste gebruiker van de infrastructuur van D'Ieteren Immo, dat evolueert naar het aanbieden van 'mobility as a service'. Dit heeft op zijn beurt invloed op het gebruik en de invulling van garages en showrooms. Zo zouden bv. de showrooms in de stad kleiner kunnen worden door de toenemende digitalisering, waardoor D'Ieteren Immo een tweede leven moet geven aan gebouwen die door deze trend leeg komen te staan. Verder worden digitalisering, slimme technologieën en andere innovatieve oplossingen steeds belangrijker bij het toekomstgericht ontwerpen, onderhouden en gebruiken van gebouwen. Efficiënte informatieverzameling over de gebouwen en bouwmaterialen in de verschillende fases van de projectcyclus, kan immers van grote waarde zijn om o.a. kosten te verminderen en efficiëntie te maximaliseren.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor 2020 vast. Mogelijke indicatoren zijn het percentage van projecten waarin flexibele ruimtes zijn gebruikt en waar mogelijkheid is voor herbestemming.

MANAGEMENTBENADERING

Om maximaal tegemoet te komen aan deze veranderende maatschappelijke noden en behoeften, streeft D'Ieteren Immo volgende doelstellingen na:

- Duurzame keuzes ondersteunen door flexibele en aantrekkelijke infrastructuur aan te bieden die inspeelt op huidige en toekomstige noden
- Innovatieve en duurzame oplossingen verkennen, toepassen en promoten
- Leegstaande gebouwen herbestemmen opdat ze optimaal afgestemd zijn op de lokale infrastructuur
- Duurzaam gebruik van de infrastructuur door de huurder stimuleren



Casestudy:

Mobilis – De garage van de toekomst

Het Mobilis-project, dat in 2023 opgeleverd wordt, is een referentie in Brussel op het vlak van duurzaamheid zijn. D'Ieteren Immo heeft van deze herontwikkeling gebruik gemaakt om een project uit te denken dat op alle vlakken een voorbeeld kan zijn voor toekomstige bouwprojecten. Naast tal van moderne technieken om de impact op het milieu te beperken (nulenergie, geen gebruik van fossiele brandstoffen, zonnepanelen, groendak, biodivers aangelegde en ecologisch beheerde groenzones enz), werd namelijk ook het gebouw zelf ontworpen om klaar te zijn voor de uitdagingen van morgen. Hoewel een gebouw doorgaans op 50 jaar berekend wordt, wou D'Ieteren Immo verder gaan en is in dit project een grote, primaire structuur voorzien die minstens 100 jaar lang dienst kan doen. Hierin wordt een secundaire, demonteerbare structuur voorzien. Zo kunnen vloeren en hellingen perfect verwijderd worden, of verdiepingen dankzij hun hoogte opgedeeld worden, waardoor extra etages gecreëerd kunnen worden. Zelfs de technieken binnen deze secundaire structuur, zoals de airconditioning, kunnen gedemonteerd en hergebruikt worden. Dit zorgt ervoor dat de functie van het gebouw volledig gewijzigd kan worden in een korte tijdspanne en aan een beperkte kostprijs.

REALISATIES IN 2019

- D'Ieteren Immo heeft in 2019 het ambitieuze Mobilis-project ontworpen (zie casestudy op deze bladzijde)
- Daarnaast werd de werkgroep BIM opgestart om de toepassing van BIM op bouw- en herontwikkelingsprojecten voor te bereiden

> Toekomstbestendige infrastructuur (vervolg)

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door duurzame, flexibele en aantrekkelijke infrastructuur te ontwikkelen die beantwoordt aan de huidige en toekomstige noden, en door leegstaande gebouwen te herbestemmen opdat ze gealigneerd zijn met de plaatselijke infrastructuur, kan D'Ieteren Immo bijdragen tot de ontwikkeling van duurzame steden en gemeenschappen. Het bedrijf kan zich ook onderscheiden van zijn concurrenten door innoverende, duurzame oplossingen te verkennen en toe te passen.

TOEKOMST

- D'Ieteren Immo wil verder gaan op zijn elan en BIM toepassen op andere projecten naast het project Mobilis.
- De leegstaande Heyvaert-site zal in 2020 tijdelijk een project huisvesten dat de circulaire economie moet stimuleren. Het project heeft de toepasselijke naam Circularium meegekregen. In afwachting van zijn herontwikkeling, werd geopteerd om ze integraal te behouden en de functie ervan te veranderen. Zo zal de site huurders kunnen ontvangen die met elkaar verbonden zijn omwille van hun activiteiten in de context van circulaire economie, en/of die duurzaam of lokaal produceren. Op deze manier worden verouderde gebouwen hergebruikt voor nieuwe ideeën.
- Bij de herbestemming van leegstaande gebouwen wil D'Ieteren Immo ook rekening houden met de toekomstige noden. Hiervoor werkt het bedrijf samen met overheidsorganisaties om deze noden te identificeren.
- In nieuwe projecten wil D'Ieteren Immo steeds ruime aandacht besteden aan het ontwerpen van modulaire en flexibele gebouwen en infrastructuur, waarbij rekening gehouden wordt met het perspectief van de huidige en toekomstige gebruiker(s), alsook met de integratie in de omgeving.
- Het bedrijf zal verder inzetten op het gebruik van slimme technologieën, groene innovaties en nieuwe technologieën in sensoren en gegevensbeheer, om zo een maximale efficiëntie te bekomen in zowel bestaande gebouwen als nieuwbouwprojecten.

> Verbeterde levenskwaliteit

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Door de toenemende stress op de werkvloer wordt naast fysieke gezondheid ook steeds meer belang gehecht aan geestelijke gezondheid. Een goed evenwicht tussen werk en privé is essentieel, zowel voor de fysieke als de geestelijke gezondheid. De bedrijfswereld verandert bovendien zo snel dat het concept van levenslang leren steeds belangrijker wordt voor werknemers. Dankzij bijscholingen blijven zij op de hoogte van onder andere nieuwe technieken, ontwikkelingen en verbeteringen die essentieel worden om hun taken op een efficiënte manier te kunnen blijven uitoefenen. Ook de werkgever dient op de hoogte te blijven van de evolutie van een moderne carrière, die zich doorheen de tijd aanpast op basis van leeftijd en veranderende interesses van de medewerkers. D'leteren Immo is van mening dat werknemers het belangrijkste kapitaal van een onderneming zijn. Het bedrijf moet daarom voldoende belang hechten aan voormelde punten zodat zijn medewerkers gezond, tevreden en geëngageerd blijven. Hierdoor kan het bedrijf ook een goede relatie opbouwen met zijn personeel.

MANAGEMENTBENADERING

D'leteren Immo beschouwt zijn werknemers als het belangrijkste kapitaal van de onderneming en zet daarom volgende doelstellingen voorop:

- Zorgen voor aantrekkelijke jobs in een gezonde en veilige werkomgeving
- Gelijke toegang garanderen tot persoonlijke en professionele ontwikkeling voor alle werknemers
- Infrastructuur ontwikkelen waarbij veiligheid, welzijn en gezondheid van de gebruikers centraal staat
- Open en respectvolle communicatie binnen het bedrijf stimuleren



REALISATIES IN 2019

- D'leteren Immo hertekende en reorganiseerde de werkplek bij renovaties of herinrichtingen van kantoorruimtes zoals in het departement CBD in Kortenbergh, het HR departement op de hoofdzetel in Brussel, de eigen burelen van D'leteren Immo op de site in Kortenbergh of het project Havana (zie casestudy bij het thema efficiënt materiaalbeheer). Hierbij werd een aangename, huiselijke sfeer gecreëerd. Bovendien werden informele werkruimtes geïmplementeerd, zoals een coffee corner of brainstormruimte.
- Verder werd er een optimaal binnenklimaat gecreëerd door een optimalisatie van de technische installaties.
- De medewerkers van D'leteren Immo hebben een opleiding kunnen genieten waarin zij hun persoonlijke en professionele capaciteiten hebben kunnen versterken.
- Het bedrijf heeft maandelijkse ontbijtsessies ingevoerd voor alle werknemers. Deze sessies vormen de ideale gelegenheid om geïnformeerd te worden over belangrijke thema's en ontwikkelingen binnen het bedrijf. Zij laten hen daarnaast toe om informeel te netwerken met de collega's van de verschillende departementen binnen de organisatie.
- Er werd daarnaast werk gemaakt van een maandelijkse interne nieuwsbrief.
- D'leteren Immo heeft in september 2019 voor de derde maal een bevraging gedaan naar de werknemerstevredenheid.
- Ook op sportief vlak werden de banden versterkt, met name door deelname aan Immorun, een populair hardloopevenement in de vastgoedwereld.

> Verbeterde levenskwaliteit (vervolg)

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor dit materieel thema vast. Mogelijke indicatoren zijn het percentage van werknemers die een opleiding gevolgd hebben, het gemiddeld aantal opleidingsuren per werknemer, het percentage werknemerstevredenheid en/of responspercentage op de werknemerstevredenheid enquête.

TOEKOMST

- Om het gebruikerscomfort van zijn medewerkers en huurders te vergroten, zal het bedrijf de ventilatie, verlichting en verwarming in zijn gebouwen optimaliseren.
- In het kader van levenslang leren, wil het bedrijf er blijven voor zorgen dat zijn werknemers gelijke toegang tot opleidingen krijgen.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



D'Ieteren Immo engageert zich om aantrekkelijke jobs te creëren in een veilige en gezonde werkomgeving. Dit doet het bedrijf door zijn medewerkers gelijke kansen te geven voor persoonlijke en professionele ontwikkeling en door op een transparante en respectvolle manier te communiceren met de organisatie.

> Duurzame mobiliteit

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

De capaciteit van ons wegennet staat sterk onder druk. Dit beïnvloedt niet enkel de leefbaarheid van onze stadskernen, maar heeft eveneens gevolgen voor het welzijn van de medewerkers van D'Ieteren Immo. Bijgevolg neemt de vraag naar alternatieve en gedeelde vormen van mobiliteit toe. Gezien de verwevenheid van de infrastructuur van D'Ieteren Immo in het stadsnetwerk, is duurzame mobiliteit van materieel belang voor het bedrijf en zijn werknemers. Verder kan D'Ieteren Immo met zijn infrastructuur inspelen op de toekomstige verkeersstromen in de stad en D'Ieteren Auto ondersteunen in het ontwikkelen van D'Ieteren Mobility.

MANAGEMENT-BENADERING

D'Ieteren Immo wil haar medewerkers stimuleren om zoveel mogelijk verplaatsingen met een duurzaam vervoersmiddel af te leggen en bedrijfswagens te kiezen die een kleinere milieu-impact hebben, aangezien de fleet aanzienlijk bijdraagt tot de uitstoot van het bedrijf. Het bedrijf zet daarom volgende doelstellingen voorop:

- Duurzame en efficiënte werkgerelateerde verplaatsingen faciliteren
- Werkgerelateerde verplaatsingen aanzienlijk reduceren



Fiets naar het werk - Fietsenstalling en vestiaires voor D'Ieteren's werknemers

Getuigenis van Adeline Piret, architecte bij D'Ieteren Immo:

Sinds juli 2017 fiets ik dagelijks naar het werk. Na een test met een elektrische fiets was ik onmiddellijk verkocht en heb ik me er een aangeschaft. Dit is volgens mij de beste manier voor korte tot middellange verplaatsingen (gemakkelijk tot 10km) in een drukke en heuvelachtige stad als Brussel. Mijn traject van 5km duurt 15 minuten, dat is ongeveer even lang als met de wagen zonder files. Als architecte heb ik het geluk gehad om het 'Bike to work' project, een fietsparking en vestiaires voor het personeel van D'Ieteren te mogen uitwerken. Ik heb op basis op mijn ervaring een inschatting kunnen maken van de elementen die nodig zijn om de fietsenparking van het nodige comfort en gebruiksgemak voor fietsers te voorzien. Zo kan je bij aankomst je fiets droog en veilig stallen in de afgesloten bike-to-work fietsenstalling. Er is toegang tot lockers om je fietsaccessoires (handschoenen, helm, vest) op te bergen. Het bike-to-work lokaal is ook uitgerust met stopcontacten om je fietsbatterij op te laden. Ten slotte is er zelfs gereedschap voorzien om je fiets te onderhouden of kleine herstellingen uit te voeren! Ik vind het geweldig dat ik exact weet om hoe laat ik thuis zal aankomen als ik naar huis fiets, terwijl hetzelfde traject met de wagen vaak tot 45 minuten kan duren in de spits. Dat bespaart mij een hoop stress om bijvoorbeeld een afspraak te missen of niet op tijd aan de school van mijn kinderen te geraken. Gezien mijn korte fietstrajecten, maak ik geen gebruik van de douches, tenzij ik met collega's over de middag ga hardlopen. Alles is voorzien om comfortabel te douchen, je spullen veilig op te bergen, je handdoeken te laten drogen enz. Kortom, ik ben overtuigd van het Bike-to-work concept!

REALISATIES IN 2019

- In het voorjaar van 2019 werden enkele werknemers van D'Ieteren Immo uitgenodigd om deel te nemen aan een proefproject van startup Labbox rond alternatieve mobiliteit voor privé- en professionele verplaatsingen. De deelnemers engageerden zich om hun bedrijfswagen gedurende een maand in te leveren. Ze ontvingen een mobiliteitsbudget en gebruikten een app op basis waarvan alternatieve vervoersmodi konden worden gebruikt (bijvoorbeeld deelauto, fiets, elektrische steps, openbaar vervoer enz.).
- D'Ieteren Immo biedt sinds 2019 zijn werknemers eveneens de mogelijkheid om elektrische fietsen te leasen.

> Duurzame mobiliteit (vervolg)

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor dit materieel thema vast. Mogelijke indicatoren zijn het gemiddeld aantal kilometers afgelegd met bedrijfswagens per werknemer (km/persoon).

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Door het gebruik van duurzame transportmiddelen te stimuleren en de tijd te verminderen die werknemers in het verkeer doorbrengen, werkt D'Ieteren Immo aan de verbetering van de levenskwaliteit van zijn personeel en vermindert hij de uitstoot van zijn wagenpark.

TOEKOMST

- D'Ieteren Immo wil zich inzetten om het pendelen te verminderen door telewerk te vergemakkelijken en door de vergadercultuur te optimaliseren.
- Het bedrijf onderzoekt eveneens de mogelijkheden om een aangepast mobiliteitsprogramma voor zijn medewerkers uit te werken.
- In de nieuwe projecten van D'Ieteren Immo wordt daarnaast aandacht besteed aan de mobiliteit van de toekomstige gebruikers. Zo zal waar mogelijk het Bike-to-work concept toegepast worden (zie getuigenis hoger). In het project Mobilis is er reeds een concreet voorbeeld ingepland met een ruime comfortabele fietsenstalling met 80 plaatsen, alsook de gebruikelijke voorzieningen volgens het Bike-to-work concept zijnde comfortabele douches, ruime kleedruimtes, lockers enz.

> Sterke relaties en partnerschappen

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Partnerschappen in de bouw- en vastgoedsector zijn tot op heden vaak ad hoc en van korte duur, wat een efficiënte samenwerking in de weg staat. Om als vastgoedbedrijf een voortrekker te worden op vlak van duurzaamheid, zijn sterke en langdurige relaties met gebruikers, leveranciers en overheidsinstanties essentieel. D'Ieteren Immo kan dankzij de expertise van zijn teams verschillende uitdagingen in zijn projecten aanpakken en een competitief voordeel creëren. Bovendien kan het bedrijf de inzet van zijn klanten en de buurten bekomen door hen mee te betrekken in een project. Het bedrijf wil steeds een stap voor zijn, bijvoorbeeld door bepaalde regelgevingen op nationaal, Europees of zelfs globaal niveau te anticiperen. Bovendien groeit het belang om de buurt in elke fase van de projecten te betrekken, deze optimaal af te stemmen op hun noden en integratie te verzekeren. Infrastructuur is immers pas echt duurzaam indien ook de gebruiker mee in dit verhaal stap. Kortom, sterke relaties en partnerschappen zijn voor D'Ieteren Immo cruciaal om zijn doelstellingen te bereiken.

KERNINDICATOR

D'Ieteren Immo legt op het moment van de publicatie van dit verslag de prestatie-indicatoren voor dit materieel thema vast. Mogelijke indicatoren zijn het aantal 'show and tells' en/of het aantal contracten met bedrijven uit de sociale economie.

VN agenda inzake duurzame ontwikkeling



Om de overgang te maken naar een duurzame toekomst, is het voor D'Ieteren Immo essentieel om langdurige

partnerschappen op te bouwen met klanten, toeleveranciers en openbare instanties, en om zijn burens en huurders te betrekken bij zijn projecten. Dit betekent ook dat zijn kennis en expertise gedeeld moet worden, zowel binnen als buiten de groep.

MANAGEMENTBENADERING

Het is voor D'Ieteren Immo van essentieel belang om te kunnen steunen op langdurige partnerschappen in de toeleveringsketen, met klanten, gebruikers en overheidsinstanties. Daarom zet het bedrijf in op volgende doelstellingen:

- Langdurige relaties met klanten, leveranciers en publieke diensten opbouwen en onderlinge synergiën bevorderen
- Uitwisseling van kennis en expertise binnen en buiten de groep stimuleren
- De betrokkenheid van de buurt en de huurders stimuleren bij nieuwe projecten en bestaande gebouwen
- Voortrekker zijn binnen samenwerkingen op gebied van duurzaamheid

Case study:

Partnerschap met Pro Natura

D'Ieteren Immo wenst op haar sites meer biodiverse groenzones te creëren en deze ecologisch te onderhouden (Zie het thema 'Natuurlijke omgeving' voor meer details). Om dit zo efficiënt mogelijk te laten gebeuren, is het bedrijf in 2017 een partnerschap aangegaan met Pro Natura voor het ontwerp van groenzones, biodiverse groenaanleg en ecologisch onderhoud van de huidige en toekomstige groenzones op zijn sites. Deze partner heeft meer dan 25 jaar ervaring in de aanleg van biodiverse belevingsnatuur en biedt professionele oplossingen op maat van overheden, bedrijven en particulieren. Bovendien is Pro Natura een bedrijf met een sociale impact. Het is namelijk een leer- en werkervaringsplek voor iedereen die moeilijk aan een job geraakt. Hierdoor kan D'Ieteren Immo leren van een heuse biodiversiteitsexpert en tegelijk indirect kansen geven aan mensen die het moeilijk hebben om terug op de arbeidsmarkt te geraken.

REALISATIES IN 2019

- D'Ieteren Immo werkt samen met bedrijven uit de sociale economie, zoals Pro Natura (zie casestudy) en Atelier Groot Eiland in samenwerking met schrijnwerkerij Klimop.
- Het bedrijf is daarnaast de dialoog aangegaan met overheidsinstanties voor unieke projecten zoals Mobilis en Circularium.
- D'Ieteren Immo nam deel aan de samenkomsten van het lerend netwerk van de Green Deal Bedrijven en biodiversiteit.
- Intern werden multidisciplinaire werkgroepen als nieuwe werkvorm ingevoerd (bijvoorbeeld de werkgroepen BIM, communicatie, duurzaamheid enz.).
- Er werd ook een communicatiekanaal 'Workspace' werd geïntroduceerd waarop werknemers onderling foto's en berichten kunnen posten.

TOEKOMST

- Om zijn verwachtingen duidelijk over te brengen naar de kandidaten van wedstrijden die het bedrijf uitschrijft, zal D'Ieteren Immo een projectrichtlijn uitwerken die gebaseerd is op zijn objectieven. Op deze manier wenst het bedrijf langdurige partnerschappen op te bouwen.
- Het bedrijf wenst daarnaast een 'show and tell' te organiseren met interne en externe specialisten over bepaalde onderwerpen of projecten om het delen van kennis en expertise te stimuleren.
- De werknemers zullen ook de mogelijkheid krijgen om deel te nemen aan een 'step into my shoes'-traject waarbij zij voor een dag kunnen meelopen met een collega van een andere afdeling.
- Het bedrijf zal bovendien deelnemen aan een lerend netwerkbijeenkomst van de Green Deal via een presentatie over zijn acties rond biodiversiteit.
- Ook zal D'Ieteren Immo realisaties met een sterk circulair economisch karakter naar voren schuiven bij een deelname aan Be Exemplary en/of Be Circular. Dit zijn initiatieven van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest om Brusselse vastgoedprojecten die een voorbeeldfunctie vervullen en vernieuwend zijn, te belonen.

ETHISCHE PRINCIPES

Naast de acht geïdentificeerde thema's, benadrukt D'Ieteren Immo dat er veel belang gehecht wordt aan ethische principes. Hieronder worden drie individuele onderwerpen van dit thema aangesneden. Het bedrijf is van plan om formele gedragsregels vast te leggen opdat deze onderwerpen officieel verankerd worden in de gedragscode van het bedrijf en zijn werknemers.

> Respect voor Mensenrechten

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

D'Ieteren Immo is enkel actief in België en voldoet aan een strikt sociaal/juridisch kader dat aspecten omvat zoals arbeidsomstandigheden, gezondheids- en veiligheidsvereisten en voorschriften inzake collectieve onderhandelingen.

MANAGEMENTBENADERING

D'Ieteren Immo stelt alles in het werk om een werkomgeving te bevorderen waarin mensen elkaar respecteren. Gedrag zoals pesterijen, intimidatie, onderdrukking, uitbuiting, discriminatie, racisme, seksisme of homofobie wordt niet getolereerd. Het bedrijf investeert ook in de veiligheid, ontwikkeling en tevredenheid van haar werknemers.

> Nultolerantie voor corruptie en omkoping

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld houden risico's in, zowel voor de werknemer als voor het bedrijf, aangezien dit een reden is voor gerechtelijke vervolging en een impact zou hebben op de reputatie van de onderneming.

MANAGEMENTBENADERING

Corruptie, poging tot corruptie, fraude en witwassen van geld worden niet getolereerd binnen D'Ieteren Immo. Geschenken en uitnodigingen die werknemers krijgen van klanten, leveranciers of andere partners, of die werknemers aanbieden aan klanten, moeten in overeenstemming zijn met de handelspraktijken en de wetgeving ter bestrijding van omkoping.

> Inclusie en diversiteit

WAAROM IS DIT VAN MATERIEEL BELANG

D'Ieteren Immo is zich bewust van zijn verantwoordelijkheid om de werknemers een eerlijke werkplaats aan te bieden, waar iedereen dezelfde kansen krijgt, ongeacht factoren zoals geslacht, leeftijd, cultuur of fysieke mogelijkheden.

MANAGEMENTBENADERING

D'Ieteren Immo stelt alles in het werk om gelijke kansen aan te bieden op de werkplaats. De vaardigheden en de prestaties zijn de enige criteria die in aanmerking worden genomen als er beslissingen worden genomen op het vlak van rekrutering, promoties of jobrotaties.



VN agenda inzake duurzame ontwikkeling

D'Ieteren Immo moet integer en respectvol ondernemen om een voorbeeldfunctie te kunnen aannemen op het vlak van duurzaamheid in de vastgoedsector. Bovendien engageert het bedrijf zich om gendergelijkheid na te streven door gelijke kansen aan te bieden.