



Verantwoord ondernemen

Milieu

Sociaal

Duurzame producten en diensten

Investeren in mens en maatschappij

AFVAL VERMINDEREN
EN EEN CIRCULAIRE
ECONOMIE TOT STAND
BRENGEN

EMISSIES
VERMINDEREN

DUURZAME
INKOOP

VEILIGHEID EN
WELZIJN VAN DE
MENSEN

DIVERSITEIT,
GELIJKHEID EN INCLUSIE
BEVORDEREN

TERUGGEVEN AAN
GEMEENSCHAPPEN

Bestuur

**Sterk bestuur en inspirerend
leiderschap**

**Waarden
en ethiek**

**Sterke rapportering
en meting**

Deze pijler sluit aan bij de volgende duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN:



Deze pijler sluit aan bij de volgende duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN:



Doelen, KPI's & belangrijkste maatregelen



DUURZAME PRODUCTEN & DIENSTEN	STATUS 2025	DOEL/AMBITIE	MAATREGELEN
Emissies verminderen			
Totale scope 1- & 2-broeikasgasemissies*	91.241 tCO2e	De emissies tegen 2030 met 42%** verminderen	- De emissies van de vloot verminderen - Meer hernieuwbare elektriciteit - De infrastructuur koolstofarm maken
Totale scope 3-broeikasgasemissies (cat. 1 tot 5)	498.193 tCO2e	De emissies (cat. 1 tot 5) tegen 2030 met 25%** verminderen	
Afval verminderen en een circulaire economie tot stand brengen			
Recyclage van glasafval	98%	97% in 2025	- Afval verminderen en elimineren - Voertuigbeglazing recycleren - Werken naar een circulaire economie
% van algemeen stortafval	40%	40% in 2025	
Duurzame inkoop			
Beoordeling van de meest kritieke leveranciersvestigingen	100%	Alle strategisch belangrijke leveranciersvestigingen die gedekt zijn door een geldige beoordeling of audit.	- Ontwikkelen van de Belron Way of Sourcing - Integreren van Belron’s nieuwe Supplier Code of Conduct - Beoordeling van leveranciers
INVESTEREN IN MENS & MAATSCHAPPIJ	STATUS 2025	DOEL/AMBITIE	MAATREGELEN
Veiligheid & welzijn van de mensen			
Frequentiegraad van de arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid	13,10	Vermindering van de frequentiegraad van de arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid met 10% t.o.v. 2024.	- Verbeterde opleiding en standaarden - Nieuw, veiliger gereedschap waaronder veiligere scheermesjes - Opleiding rond manuele hantering
Totaal aantal geregistreerde arbeidsongevallen	31,83		
Diversiteit, gelijkheid & inclusie bevorderen			
Personeelsengagement	87,1%	- Nultolerantie voor discriminatie 100% inclusie voor iedereen - Verbeteren van genderdiversiteit en diversiteitbinnen de Leadership Group - Een engagementsscore halverwege de 80% behouden	- De vooruitgang op het vlak van diversiteit, gelijkheid & inclusie opvolgen - De vertegenwoordiging van vrouwen verbeteren - Uitzonderlijke mensen in de bloemetjes zetten
Teruggeven aan gemeenschappen			
Totaal opgehaald en geschonken via alle acties	>€10,5m	Belron blijft haar inzetten om iets terug te geven aan de maatschappij om positieve verandering te stimuleren.	- Spirit of Belron Challenge - Teruggeven aan de lokale gemeenschap - Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation

*Belron past voor Scope 2 een market-based methode voor emissieboekhouding toe, in lijn met de SBTi-richtlijnen

**ten opzichte van het basisjaar 2021

Belron

1. Algemene informatie

Belron is een wereldwijde speler op het vlak van de herstelling, vervanging en herkalibratie van voertuigbeglazing die diensten verleent aan automobilisten met glasschade over de hele wereld. Het doel van Belron bestaat erin met zorg een gedenkwaardig verschil te maken voor haar aandeelhouders, klanten, personeel en de maatschappij. Dit doel wordt gedeeld in de hele onderneming en vormt samen met de waarden van zorgzaamheid, gedrevenheid, oprechtheid en samenwerking de drijvende kracht achter alle beslissingen. Belron stelt ongeveer 30.000 mensen tewerk en is actief in 42 landen op zes continenten via volle dochterondernemingen en franchisenemers. Haar toonaangevende merken zijn Autoglass®, Carglass®, Lebeau® Vitres d'autos, Speedy® Glass, Safelite®, O'Brien® en Smith&Smith®.

Daarnaast beheert Belron voertuigbeglazings- en verzekeringsclaims in naam van verzekeringsmaatschappijen, levert het bedrijf beglazingsdiensten in heel Australië onder de naam O'Brien® Glass, verleent de onderneming loodgieters- en elektriciteitsdiensten in Australië en Nieuw-Zeeland via de merken Laser® en O'Brien® Plumbing & Electrical, en voert het bedrijf onder het merk Exceed® reparaties aan ramen en deuren uit in Nieuw-Zeeland.

Dit verslag heeft betrekking op de vooruitgang die in 2025 is geboekt en betreft activiteiten binnen de volle dochterondernemingen van Belron Group SCA, waaronder hoofdkantoren, filialen en distributiecentra (DC's), evenals binnenlandse franchises (in eigen beheer)*.

* Gegevens van overgenomen entiteiten worden opgenomen in de verslaglegging van het boekjaar volgend op de overname.

1.1. Materialiteitsanalyse

In 2020 nam Belron deel aan een materialiteitsanalyse, uitgevoerd door D'Ieteren Group en ondersteund door een externe partner. Belron wilde hiermee haar duurzaamheidsstrategie aanscherpen en ervoor zorgen dat de duurzaamheidsuitdagingen werden aanpakt die het meest relevant zijn voor haar activiteiten en stakeholders. Het zorgt er ook voor dat Belron de vooruitgang op het vlak van duurzaamheid op de juiste manier meet en dat de duurzaamheidsrisico's en -kansen doeltreffend worden beheerd.

In het kader van het materialiteitsanalyseproces werd een korte enquête verstuurd naar de stakeholders en leiders, waarin hen werd gevraagd welke thema's zij het meest relevant achtten voor Belron. Er werden gesprekken gevoerd met interne vertegenwoordigers van de belangrijkste stakeholders, waaronder verzekerings- en fleet-partners, leveranciers, klanten, werknemers en ngo's, om verder kwalitatief inzicht te krijgen in hun prioriteiten voor Belron.

1.1.1. MATERIËLE THEMA'S

De materiële thema's die naar voor kwamen uit de analyse, waren onder meer afvalbeheer, veiligheid van de mensen, zorg voor de klant, diversiteit en welzijn. Belron gebruikte de resultaten van de analyse om alle aspecten van haar verantwoord ondernemerschap te herzien en om de materiële thema's bij te sturen, met de hulp van een toonaangevend adviesbureau op het vlak van duurzaamheid. Deze herziening leidde tot de ontwikkeling van het Belron Responsible Business Framework dat in 2021 geïntroduceerd werd.

1.2. Rapportage

In 2025 ontwikkelde Belron haar rapportage verder om te voldoen aan de verplichte vereisten op het vlak van ESG-rapportage en tegemoet te komen aan de behoeften van haar stakeholders, om een sterke en transparante rapportage van al haar MVO-activiteiten te garanderen. Dit omvatte de bijdrage aan de EU CSRD-rapportage voor D'Ieteren Group, de publicatie door Belron International van haar verklaring in het kader van de Britse Modern Slavery Act 2015, en de verdere deelname van de onderneming aan de Tien Principes voor verantwoord ondernemerschap van het UN Global Compact.

Bovendien publiceerde Belron haar tweede klimaatgerelateerde financiële informatie (UK CRFD) voor het jaar eindigend op 31 december 2024 in het jaarverslag en de jaarrekening van Belron Lending UK Limited en haar dochterondernemingen in het VK (Belron Reservco Limited, Belron Finance Limited en Belron International Limited), die een beoordeling van de klimaatrisico's en -kansen en een kwalitatieve scenarioanalyse bevat.

Veertien ondernemingen van Belron blijven de EcoVadis-duurzaamheidsrating gebruiken om hun prestaties te meten en zich te vergelijken met andere ondernemingen op het vlak van arbeidspraktijken en mensenrechten, milieu, duurzame inkoop en bedrijfsethiek. In 2025 behielden Finland en Frankrijk hun platina-rating en hun plaats in de top 1% van de door EcoVadis beoordeelde bedrijven, terwijl Duitsland voor het eerst een platina-rating behaalde. Portugal verbeterde zijn rating van zilver naar goud, terwijl ook België en Spanje de rating goud behaalden met hoge scores voor alle thema's. Italië en Zweden bleven hoge scores behalen en kregen de rating zilver.

Belron valt momenteel onder het toekomstige toepassingsgebied van de EU-richtlijn voor duurzaamheidsverslaglegging als EU-entiteit op basis van zijn omzet, activa en aantal werknemers. Dit zal een rapportage vereisen volgens de ESRS-normen en de EU-Taxonomie. Na het uitstel van de verordening met twee jaar wordt de eerste rapportageperiode verwacht in 2028, met betrekking tot de gegevens over het boekjaar 2027. Ter voorbereiding van de rapportage in het kader van de CSRD voerde Belron een dubbele materialiteitsanalyse (DMA) uit met de steun van externe adviseurs. Deze had betrekking op Belron Group SCA en haar geconsolideerde dochterondernemingen en hield rekening met zowel de financiële materialiteit als de impactmaterialiteit. Belron voerde ook een analyse van de ESRS-tekortkomingen en een evaluatie van de processen uit, evenals een implementatieplan om eventuele tekortkomingen weg te werken en een analyse van welke van haar ondernemingen verplicht verslag moeten uitbrengen in het kader van de CSRD. In 2024 werd gestart met een eerste evaluatie om te bepalen in welke mate de economische activiteiten van Belron binnen het toepassingsgebied van de EU-Taxonomie vallen en of ze als in aanmerking komende activiteiten kunnen worden beschouwd. Na de invoering van het 'Omnibus'-vereenvoudigingspakket van de EU inzake duurzaamheid werden verdere voorbereidende werkzaamheden opgeschort in afwachting van duidelijkheid over de impact op Belron. Belron blijft de ontwikkelingen van de ESG-wetgeving opvolgen, met inbegrip van de EU-richtlijn inzake Corporate Sustainability Due Diligence, de Australische Sustainability Reporting Standards en de Britse Sustainability Reporting Standards, evenals de mate waarin ze van toepassing kunnen zijn op Belron en haar ondernemingen.

2. Duurzame producten en diensten

2.1. Emissies verminderen

Het terugdringen van de broeikasgasemissies is een belangrijk punt op de MVO-agenda van Belron dat duidelijke strategische voordelen biedt, waaronder operationele efficiëntie en veerkracht. Belron gelooft in haar verantwoordelijkheid om haar emissies op te volgen, te beheren en te verminderen in het kader van haar inspanningen om tegen 2050 haar 'netto nul'-doelstelling te realiseren voor haar volledige waardeketen.

2.1.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

De eigen bedrijfsactiviteiten van Belron strekken zich uit over drie continenten en omvatten distributiecentra (DC's), grote mobiele vloten, een netwerk van leveranciers van over de hele wereld en meer dan 3.500 filialen. Deze activiteiten genereren emissies.

Door de uitstoot te verminderen kan Belron inspelen op de kansen die de transitie naar een koolstofarme economie biedt, terwijl de onderneming tegelijkertijd haar blootstelling aan klimaatgerelateerde risico's beperkt en haar veerkracht op de markt versterkt. Daarnaast ondersteunt het bedrijf klanten en leveranciers die de uitstoot in hun eigen waardeketen willen verminderen.

2.1.2. AMBITIES

Belron verbindt zich ertoe om haar emissies te verminderen in haar volledige waardeketen. Het Science Based Targets initiative (SBTi) valideerde haar reductiedoelstellingen (op basis van het referentiejaar 2021), die aanzienlijke reducties op korte termijn tegen 2030 vereisen, en de realisatie van 'netto nul'-emissies tegen 2050.

Belrons door het SBTi goedgekeurde doelstellingen zijn:

Tegen 2030

- De (directe en indirecte) emissies van Scope 1 en 2 met 42% verminderen¹
- De Scope 3-emissies (waardeketen - categorieën 1 tot 5) met 25% verminderen¹.

Tegen 2050

- Zich ertoe verbinden om de broeikasgasemissies binnen de waardeketen netto tot nul te herleiden
- De emissies van Scope 1, 2 en 3 met 90% verminderen¹.

2.1.3. SAMENVATTING VAN DE VOORUITGANG IN 2025

In 2025 realiseerde Belron een daling van de totale emissies van Scope 1, 2 en 3 (categorieën 1 tot 5) met 6% ten opzichte van 2024 en met 17% sinds haar referentiejaar. Dit ondanks een toename van de herstellings- en vervangingsvolumes met 3% en een stijging van de verkopen met 4% in vergelijking met 2024.

Hoewel Belron nog een lange weg af te leggen heeft, blijft de onderneming sterke vooruitgang boeken op het vlak van Scope 1- en 2-emissies, met een gecombineerde vermindering met 9% ten opzichte van 2024. Dit werd bereikt door een aanzienlijke toename van het gebruik van hernieuwbare elektriciteit in gebouwen, van 94% eind 2024 tot 100% in 2025, en door een voortdurende daling van het verbruik van fossiele brandstoffen dankzij de verdere uitrol van elektrische en hybride voertuigen, die nu 21% van het totale wagenpark uitmaken, routeoptimalisatie en andere maatregelen ter verbetering van de brandstofefficiëntie.

De Scope 3-emissies daalden in 2025 met 6% in vergelijking met 2024, voornamelijk door een daling van de emissies door uitgaven in categorie 1 (goederen en diensten). Bovendien zijn de totale Scope 3-emissies sinds het referentiejaar met 11% gedaald, grotendeels dankzij de overstap naar hernieuwbare en emissiearme brandstoffen in zowel de operationele activiteiten als het distributietransport, en dankzij een afname van de hoeveelheid afval dat naar stortplaatsen wordt afgevoerd. Belron is nauw blijven samenwerken met leveranciers om meer inzicht te krijgen in de emissies die gepaard gaan met de specifieke producten die het bedrijf aankoopt.

2.1.4. MAATREGELEN 'Repair first'

De 'repair first'-benadering blijft de kern van de activiteiten van Belron. Door de voorruit van een klant te herstellen in plaats van te vervangen, wordt de impact op het milieu aanzienlijk beperkt tot het minimum. Een herstelling genereert niet alleen minder emissies en minder afval, maar voorkomt ook de productie en het transport van nieuw glas en andere producten. Bovendien zijn herstellingen goedkoper voor klanten en versterken ze de langdurige relaties met belangrijke verzekerings- en zakelijke partners.

Koolstofvoetafdruk van producten

Om meer inzicht te krijgen in de uitstoot die gepaard gaat met de interventies die voor klanten worden uitgevoerd, heeft Belron de tool 'Product Carbon Footprint' ontwikkeld. Deze tool toont aan dat een herstelling van een voorruit maar liefst 80% minder uitstoot veroorzaakt dan een vervanging. De emissieanalyse aan de hand van de 'Carbon Footprint'-tool werd uitgevoerd in overeenstemming met de ISO 14067:2018²-norm. Bureau Veritas heeft een onafhankelijke verificatie van de bijgewerkte tool en de emissieberekeningen uitgevoerd om de betrouwbaarheid van de informatie en de resultaten te onderbouwen.

¹Ten opzichte van het basisjaar 2021

² ISO 14067:2018 Broeikasgassen: Koolstofvoetafdruk van producten - Eisen en richtlijnen voor kwantificering.

De uitgebreide berekening van de emissies is gebaseerd op een benadering die rekening houdt met de volledige levenscyclus en de emissies omvat die gepaard gaan met de ontginning van grondstoffen, de productie van glas, hars en andere benodigde materialen, het transport van de klant naar het filiaal of van de technicus naar de klant, alle activiteiten, en het einde van de levensduur van glas en transport- en afvalfasen. De tool werd gebruikt om de CO₂-uitstoot te beoordelen die werd gegenereerd door een herstelling van een voorruit versus een vervanging, uitgevoerd door technici in vestigingen en via mobiele service-units in Australië, België, Frankrijk, Nieuw-Zeeland en de VS. Samen vormden deze landen een representatieve steekproef van verschillende bedrijfsmodellen en -omgevingen in de hele onderneming.

De emissies van de vloot verminderen

Belrons wereldwijde vloot van ongeveer 11.200 voertuigen is de grootste bron van directe Scope 1-emissies. De vloot bestaat uit mobiele service-units, vervangwagens en bedrijfswagens. Tegen 2030 is het de bedoeling deze emissies te verminderen door het brandstofverbruik te verminderen en de efficiëntie te verbeteren door routeoptimalisatie, opleiding van de chauffeurs, nieuwere en efficiëntere voertuigen, de uitrol van volledig elektrische of hybride voertuigen en het gebruik van alternatieve brandstoffen met een lagere uitstoot zoals HVO (biodiesel).

Optimalisatie en efficiëntieverbeteringen

Ervoor zorgen dat de vloot aan de operationele eisen voldoet, is van cruciaal belang voor de klantenservice. Belron bleef in 2025 investeren in nieuwere, efficiëntere voertuigen om het brandstofverbruik te verminderen. Belron richtte zich ook op planning- en routeoptimalisatie om het brandstofverbruik verder te verminderen en tegelijkertijd efficiëntie in te bouwen in haar manier van werken. In de loop van het jaar werden enkele softwareoplossingen voor routeoptimalisatie getest, die goede resultaten hebben opgeleverd om het aantal afgelegde kilometers en het brandstofverbruik te verminderen. Belron zal haar opties in 2026 blijven evalueren.

Belron heeft in meer van haar businessunits telematica geïmplementeerd, waarbij Spanje eind 2025 als laatste live ging – de elfde businessunit die over de software beschikt. Dit helpt de efficiëntie te verhogen, vermindert het stationair draaien van voertuigen en verzekert de veiligheid van chauffeurs en andere weggebruikers.

Elektrificatie van de vloot

In 2025 zijn meer mobiele service-units, vervangwagens en bedrijfswagens omgeschakeld naar volledig elektrische voertuigen. Eind 2025 was 16% van het wereldwijde vloot elektrisch. Samengevat:

- 41% van alle wagens en 7% van de bestelwagens waren volledig elektrisch; en
- 15 ondernemingen van Belron werkten met elektrische wagens, en 12 met elektrische mobiele service-units.

De totale wereldwijde vloot telt ongeveer 2.200 vervangwagens om klanten een auto aan te bieden terwijl er aan hun eigen voertuig wordt gewerkt, en bedrijfswagens voor gebruik door medewerkers. De afgelopen jaren zijn er beleidslijnen ingevoerd om in dit deel van de vloot meer EV's te gebruiken. Eind 2025 was wereldwijd 41% van alle wagens volledig elektrisch, een stijging ten opzichte van 35% eind 2024. Verschillende ondernemingen zetten in 2025 hun traject voort om hun bestelwagenpark te elektrificeren, waaronder 67% van alle vlootvoertuigen in Nederland, terwijl Frankrijk een volledig elektrisch bestelwagenpark blijft exploiteren.

Alternatieve brandstoffen

Waar elektrificatie van het wagenpark nog niet haalbaar is vanwege uitdagingen op het gebied van infrastructuur, beschikbaarheid van het assortiment en in sommige gevallen het weer, blijft Belron alternatieve opties onderzoeken, waaronder brandstoffen. Het gebruik van biobrandstoffen zoals HVO (biodiesel) wordt met succes toegepast in een aantal ondernemingen, onder andere in Finland, Portugal, Spanje en Zweden. Dit biedt de mogelijkheid om de emissies van de vloot te verminderen terwijl elektrificatie wordt onderzocht. Belron maakt van HVO ook een belangrijk aandachtspunt in haar inkoopstrategie voor transport.

Over het geheel genomen hebben deze maatregelen ertoe geleid dat de emissies van de vloot in 2025 met 8% zijn gedaald ten opzichte van 2024.

Toename van hernieuwbare elektriciteit

In 2025 heeft Belron haar ambitie bereikt en was 100% van de elektriciteit die in haar gebouwen wordt verbruikt afkomstig van hernieuwbare bronnen, een stijging ten opzichte van 94% in 2024. De inkoop van hernieuwbare energie omvat opwekking ter plaatse, groene tarieven die worden gedekt door garanties van oorsprong voor hernieuwbare energie (REGO's) of garanties van oorsprong (GoO's), en de aankoop van certificaten voor hernieuwbare energie (REC's) ter compensatie van het elektriciteitsverbruik.

Belron bleef mogelijkheden onderzoeken voor hernieuwbare opwekking ter plaatse. Er zijn al zonnepanelen geïnstalleerd op bepaalde gebouwen van ondernemingen in Australië, Nieuw-Zeeland en Spanje en van tien off-grid filialen in het VK.

De infrastructuur koolstofvrij maken

De energie die gebruikt wordt om gebouwen draaiende te houden, is goed voor 36% van de Scope 1- en Scope 2-emissies (vanaf het referentiejaar 2021). Het terugdringen van het energieverbruik, in combinatie met de decarbonisatie ervan, zal dan ook van cruciaal belang zijn om de emissiereductiedoelstellingen van Belron te halen. Energie-efficiëntie en een verandering van de manier waarop filialen en DC's van energie worden voorzien, zijn een cruciaal onderdeel om dit te realiseren en bieden bovendien het voordeel dat de operationele kosten worden verlaagd.

In Canada heeft het bedrijf bijvoorbeeld zijn programma voor energie-efficiëntie in gebouwen versterkt. Door bij de renovatie van gebouwen de nadruk te leggen op duurzaamheid, kon het bedrijf overschakelen op geavanceerde, energiezuinige technologieën. Deze aanpak heeft geleid tot de installatie van zeer efficiënte warmtepompen in twee filialen en heeft het netwerkteam de kennis bijgebracht om energie-efficiëntie en decarbonisatie te integreren in hun langetermijnstrategieën.

Scope 3-emissies

Belron engageert zich op korte termijn om de Scope 3-emissies met 25% te verminderen tegen 2030. De focus van de Scope 3-emissiereductie en -rapportage ligt op de categorieën 1 tot 5. Deze vertegenwoordigen (ten opzichte van het basisjaar 2021 en in lijn met de SBTi-vereisten) meer dan 90% van de totale Scope 3-emissies en bestaan uit aangekochte goederen en diensten, kapitaalgoederen, brandstof- en energiegerelateerde activiteiten, upstream transport en distributie, en afval gegenereerd door de operationele activiteiten.

Het was een specifiek aandachtspunt voor 2025 om meer inzicht te krijgen in de emissies die gepaard gaan met de belangrijkste aangekochte producten ('goederen en diensten',

categorie 1 van Scope 3-emissies) en de manier waarop deze kunnen worden verminderd. Deze categorie vertegenwoordigt 70% van de Scope 3-emissies van categorie 1-5 en omvat voertuigbeglazing, polyurethaan, lijmen, hars en producten voor wederverkoop zoals ruitenwissers en regenafstotende producten.

Belron heeft samengewerkt met haar leveranciers om specifieke emissiefactoren te verkrijgen voor deze producten en om meer inzicht te krijgen in de reductieplannen die ze toepassen. Deze informatie zal worden gebruikt om de gerapporteerde gegevens te verbeteren.

2.1.5. AANGEKOCHTE GOEDEREN EN DIENSTEN LEVENSCYCLUSBENADERING Emissies van voertuigbeglazing

Voertuigbeglazing vertegenwoordigt 23% van de totale Scope 3-emissies in 2025 en is dan ook een cruciaal element in de emissiereductieplanning. In 2025 bleef Belron samenwerken met een specialist in productlevenscycli om leveranciers- en vestigingsspecifieke levenscyclusanalyses (LCA's) te ontwikkelen voor het glas dat wordt aangekocht bij belangrijke leveranciers van voertuigbeglazing. Belron heeft deze analyses uitgevoerd voor 2021 en 2023 om te laten zien hoe deze emissies in die periode zijn veranderd.

De LCA's bestrijken alle stadia, van de winning van grondstoffen, de productie van floatglas en voorruit en het transport tussen elk stadium tot het punt waarop de afgewerkte voertuigbeglazingsonderdelen de fabriek van de leverancier verlaten.

De door leveranciers verstrekte gegevens hebben meer inzicht opgeleverd in de uitstoot die gepaard gaat met elke fase van de productie van voorruit, en in de mogelijkheden om deze uitstoot te verminderen. De belangrijkste mogelijkheden zijn onder andere het verbeteren van de productie-efficiëntie, het overstappen op hernieuwbare energie en het optimaliseren van de grondstofinputs. Deze informatie zal worden gebruikt om samen te werken met leveranciers om meer inzicht te krijgen in de impact van hun eigen plannen.

De emissies die gepaard gaan met de productie van een voorruit kunnen worden opgesplitst in een aantal belangrijke bronnen³:

- Grondstoffen (bijvoorbeeld zand, natriumcarbonaat, PVB)	19%
- Gebruik van elektriciteit	60%
- Gebruik van aardgas	20%
- Transport	1%

De resultaten van de levenscyclusanalyses worden, samen met de emissiereductieplannen van leveranciers, gebruikt ter ondersteuning van de ontwikkeling van Belrons roadmap met het oog op haar doelstellingen voor 2030 en 2050.

Transport en distributie

De emissies die verband houden met Belrons upstream transport- en distributienetwerk waren in 2025 goed voor 15% van de totale Scope 3-emissies. Belron bleef samenwerken met zijn transport- en distributieleveranciers om meer inzicht te krijgen in hun emissiereductieplannen, op zoek te gaan naar efficiëntieverbeteringen op het vlak van routes en brandstofverbruik, en de ontvangen informatie te verbeteren om nauwkeurigere berekeningen van de transport- en distributie-emissies te verkrijgen (categorie 4 van Scope 3).

Belron werkte samen met haar transportpartners om alternatieve brandstoffen en voertuigen uit te proberen. Zo heeft de vestiging in het Verenigd Koninkrijk in 2024 samen met haar distributiepartner een succesvolle test afgerond met vrachtwagens van 40 ton die op bio-CNG rijden. In 2025 werden deze voertuigen opgenomen in de normale bedrijfsactiviteiten, met twee voertuigen (15% van het wagenpark) die op bio-CNG rijden. Het gebruik van deze voertuigen resulteerde in een emissiereductie van 85% ten opzichte van de uitstoot van vergelijkbare dieselveertuigen. In 2025 werd ook een LNG-vrachtwagen getest, maar deze bleek minder efficiënt te zijn dan de voertuigen op bio-CNG. Het doel is dan ook dat transportpartners het aantal voertuigen op bio-CNG uitbreiden naarmate er tankinfrastructuur beschikbaar wordt op de benodigde routes.

Belron maakt van HVO ook een belangrijk aandachtspunt in haar inkoopstrategie voor transport. In Frankrijk werd HVO in 2025 in een aantal distributievoertuigen geïntroduceerd en vanaf 2026 zal HVO ook worden gebruikt op bepaalde routes die worden bediend door een transportpartner vanuit het European Distribution Centre (EDC) in België naar Nederland.

Andere belangrijke Scope 3-categorieën

Belron blijft de emissies in verband met kapitaalgoederen (categorie 2 van Scope 3) berekenen, met aandacht voor de manier waarop deze emissies nauwkeuriger kunnen worden gerapporteerd.

Brandstof- en energiegerelateerde emissies (categorie 3 van Scope 3) zijn het resultaat van de levering van de verbruikte brandstof en energie. Belron focuste opnieuw op een vermindering van het brandstofverbruik van haar vloot en van het energieverbruik in haar gebouwen.

Een vermindering van de hoeveelheid geproduceerd afval, in combinatie met een vermeerdering van de afvalverwerking buiten stortplaatsen, was een andere prioriteit. Dit draagt bij aan de verwezenlijking van Belrons ambities op het gebied van afvalbeheer en de circulaire economie, en aan een vermindering van de daarmee samenhangende emissies (categorie 5 van Scope 3).

³ Om vergelijkbare informatie te garanderen, richtten de analyses zich op activiteiten voor een basisjaar 2021, op een onverwarmde voorruit bestaande uit twee glaslagen van vaste dikte, een PVB-tussenlaag en de laag zwart email aan de randen van de voorruit.

2.1.6. BRUTO SCOPE 1-, 2-, 3-EMISSIONS EN TOTALE BKG-EMISSIONS

		Streefjaren				
	2021 (basisjaar)	2025	2024 ⁽²⁾	2030	2050	Jaarlijks % doelstelling / basisjaar
Scope 1-broeikasgasemissies						
Bruto Scope 1-broeikasgasemissies (tCO ₂ eq)	121.289	90.584	95.190	70.186	12.129	-5,90%
Scope 2-broeikasgasemissies						
Bruto locatiegebaseerde Scope 2-broeikasgasemissies (tCO ₂ eq)	25.225	26.405	25.883			
Bruto marktgebaseerde Scope 2-broeikasgasemissies (tCO ₂ eq)	29.065	657	4.575	16.814	2.907	-5,90%
Significante Scope 3-broeikasgasemissies (1)						
Totale bruto indirecte (Scope 3) broeikasgasemissies (tCO ₂ eq)	562.311	498.193	527.638	423.536	56.231	-3,10%
1 Aangekochte goederen en diensten	397.711	348.344	383.302			
2 Kapitaalgoederen	15.491	34.447	27.021			
3 Brandstof- en energieverwante activiteiten (niet opgenomen in Scope 1 of Scope 2)	38.291	27.711	32.668			
4 Upstream transport en distributie	89.624	75.749	71.881			
5 Afval gegenereerd door de activiteiten	21.194	11.942	12.766			
Totale broeikasgasemissies						
Totale broeikasgasemissies (locatiegebaseerd) (tCO ₂ eq)	708.825	615.182	648.711			
Totale broeikasgasemissies (marktgebaseerd) (tCO ₂ eq)	712.665	589.434	627.403			

Opmerking: Belron gebruikt marktgebaseerde emissieboekhouding onder Scope 2 in overeenstemming met het SBTi.

(1) Belrons focus op het vlak van inspanningen en rapportering met betrekking tot de emissiereductie voor Scope 3 ligt op de categorieën 1 tot 5, die 90% vertegenwoordigen (volgens de referentie van 2021 en in overeenstemming met de SBTi-vereisten) van het totaal. Van de resterende Scope 3-categorieën vallen 6, 7, 12 en 14 (zakenreizen, woon-werkverkeer van werknemers, einde levensduur van verkochte producten en franchises) binnen het bereik van de 'netto nul'-doelstellingen en zullen ze deel uitmaken van de emissiereductieplannen van het bedrijf in de toekomst. De categorieën 8, 10, 11 en 13 (upstream geleasede activa, verwerking van verkochte producten, gebruik van verkochte producten en downstream geleasede activa) zijn niet van toepassing, en de categorieën 9 en 15 (downstream transport & distributie en investeringen) zijn optioneel.

(2) De vergelijkende cijfers voor 2024 zijn aangepast door de geschatte gegevens te vervangen door werkelijke gegevens, wat neerkomt op een verschil van minder dan 1% ten opzichte van de eerder gerapporteerde cijfers voor de totale broeikasgasemissies.

2.2. Afval verminderen en een circulaire economie tot stand brengen

Belron neemt haar milieu-impact ernstig en zoekt voortdurend naar manieren om de efficiëntie te verbeteren, de kosten te beheersen en de veerkracht van haar waardeketen te versterken – door oplossingen te ontwikkelen die afval elimineren, kan Belron de inspanningen en kosten voor de afvalverwerking en het afvalbeheer verminderen, wat voordelen oplevert voor zowel de onderneming als het milieu.

2.2.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

Afval verminderen en evolueren naar een circulaire economie bieden kansen om efficiënter te werken en de kosten te drukken. Belron streeft ernaar de hoeveelheid afval die het bedrijf produceert – zowel direct als indirect – te verminderen door de hoeveelheid aangekochte en verbruikte hulpbronnen te beperken. Daarnaast onderzoekt het bedrijf innovatieve manieren om de circulariteit van de gebruikte hulpbronnen te verbeteren, zoals de recyclage en het hergebruik van afgedankte voertuigbeglazing bij de productie van nieuwe voorruit.

De wereldwijde activiteiten genereren jaarlijks iets meer dan 162.000 ton afval, waarvan ongeveer 109.000 ton voertuigbeglazing. Dit is voor Belron dan ook een materieel domein om actief te beheren.

2.2.2. AMBITIES

Belron heeft een eenvoudig maar ambitieus doel: afval uit haar activiteiten bannen waar het kan en al het resterende afval recyclen of hergebruiken om er nieuwe producten van te maken waar mogelijk. Voortbouwend op het succes van haar recyclage-initiatieven en 'repair first'-benadering wil Belron ook haar technische expertise en haar sterke partnerschappen aanwenden om de lus rond glasafval en aanverwante materialen te sluiten en zo een duurzamere en veerkrachtigere waardeketen te creëren. Belron blijft zich inzetten voor een verdere vermindering van haar grondstoffenverbruik, de hoeveelheid afval die naar stortplaatsen gaat en de hoeveelheid materiaal die in haar afvalstroom terechtkomt.

2.2.3. SAMENVATTING VAN DE VOORUITGANG IN 2025

In 2025 werd 85% van het afval van Belron gerecycleerd of gerecupereerd via andere werkingsprogramma's, zoals hergebruik of energieopwekking uit afval. Voertuigbeglazing blijft de belangrijkste afvalstroom. In 2025 werd 98% van al het voertuigbeglazingsafval gerecycleerd, een stijging ten opzichte van 97% in 2024.

Het algemene afval⁴ van Belron bestaat voornamelijk uit verpakkingsmaterialen voor de aangekochte goederen en de bijproducten van de processen voor de herstelling en vervanging van voorruit. Belron blijft samenwerken met leveranciers om het type en de volumes van de verpakkingen te herzien en brengt waar mogelijk operationele veranderingen aan om het afval en de emissies te verminderen.

⁴ 'Algemeen afval' verwijst naar alle afvalstromen (met uitzondering van al het afval dat verband houdt met voertuigbeglazing, waaronder de geplastificeerde tussenlaag in polyvinylbutyral (PVB), gelijmd rubber en andere materialen) die Belron genereert bij haar dagelijkse activiteiten.

De onderneming testte bijvoorbeeld nieuwe methoden om afval van de verpakking van voorruit aanzienlijk te verminderen en zette haar initiatief voort om voorruit te maken op basis van gerecycleerd glas.

In 2025 produceerde Belron 52.884 ton algemeen afval. De onderneming haalde haar interne doelstelling om 40% van het algemene afval naar stortplaatsen te brengen, wat een verbetering is ten opzichte van 45% vorig jaar. In totaal ging in 2025 21.410 ton algemeen afval naar stortplaatsen, wat neerkomt op een vermindering van 1.384 ton ten opzichte van 2024.

2.2.4. AFVAL VERMINDEREN EN ELIMINEREN

Belron engageert zich om de gecreëerde hoeveelheid afval te verminderen door het te elimineren op het moment dat de aankoopbeslissing wordt genomen. De onderneming bleef zoeken naar manieren om de inkomende verpakkingen te verminderen en de manier waarop ze werkt aan te passen, zodat ze minder verpakking gebruikt en uiteindelijk ook weggooit.

In 2025 ondernam Belron een aantal stappen om haar doelstellingen te helpen bereiken:

1. er werden producten met minder verpakking en bijbehorend afval uitgerold;
2. er werden programma's voor het hergebruik en de teruggave van kisten geïmplementeerd om de hoeveelheid geproduceerd houtafval te verminderen;
3. er werden lokaal maatregelen genomen om de hoeveelheid afval te verminderen die binnen haar ondernemingen wordt geproduceerd.

Slimmere verpakkingen

Belron werkt voortdurend samen met haar leveranciers en andere partijen om afval en verpakkingsmateriaal waar mogelijk tot een minimum te beperken en de onderneming zoekt continu naar nieuwe mogelijkheden om hergebruik of recyclage wereldwijd uit te breiden.

Ruitenwissers

In 2022 begon Belron samen te werken met Bosch om een oplossing te ontwikkelen voor het plastic- en kartonafval dat ontstaat door de verkoop van ruitenwissers. Dit was specifiek gericht op het verminderen van de afvalstroom van ongebruikte adapters of connectors (die het ruitenwisserblad aan de ruitenwisserarm bevestigen) en het vernieuwen van de bijbehorende verpakking om het materiaal te beperken tot het minimum. In de vernieuwde oplossing zijn de adapters gescheiden van de ruitenwissers, waardoor er minder ongebruikt materiaal moet worden weggegooid. Er werd een nieuwe verpakking ontworpen om het materiaalgebruik te beperken tot het minimum.

De uitrol van de nieuwe ruitenwisperpakketten begon in 2024 in Europa. Eind 2025 was 70% voltooid. De nieuwe oplossing heeft geleid tot een vermindering van het verpakkingsafval met 47% en een vermindering van de bijbehorende emissies met 24%.

Update van de lijmverpakking

Belron heeft het gebruik getest van nieuw gereedschap om de PU-lijm (polyurethaan) aan te brengen die in het hele bedrijf wordt gebruikt, in combinatie met een kleiner verpakkingsformaat voor de lijm. Het nieuwe, kleinere gereedschap, in combinatie met de nieuwe verpakkingsgrootte van de PU-lijm, biedt technici een betere ergonomie bij het aanbrengen van de PU-lijm, terwijl de kleinere verpakking de hoeveelheid PU-lijmafval met naar schatting 5% vermindert in vergelijking met de huidige verpakkingen. Na succesvolle tests in Duitsland, Spanje, Zwitserland en het VK zal het nieuwe systeem wereldwijd worden uitgerold.

Plasticvrije verpakking voor voorruit

Belron heeft samengewerkt met leveranciers om ervoor te zorgen dat de plastic zakken rond voorruit tijdens transport en levering worden verwijderd. Door deze extra verpakking te verwijderen wordt naar schatting 877 ton plastic afval per jaar bespaard. De vestiging in Australië zal de resterende glasvoorraad met plastic zakken verder afbouwen.

Glasleveringen

Het glas van Belron wordt doorgaans door primaire fabrikanten geleverd in houten kisten. Dit hout vormt een aanzienlijk deel van het gegenereerde afvalvolume. Belron bleef samenwerken met haar glasleveranciers om alternatieven te zoeken, zodat de onderneming dit hout uit haar afvalstromen kan verwijderen of de levensduur van de kisten waar mogelijk kan verlengen. Zo is Belron bij twee leveranciers in Europa overgestapt op kartonnen verpakkingen die lichter zijn, het afval en de transportemissies verminderen en na gebruik meer recyclagemogelijkheden bieden. Andere voorbeelden zijn retourprogramma's met leveranciers in Europa en herbruikbare kisten in de VS.

Recyclage

Naast het verminderen en elimineren van afval streeft Belron ernaar om de hoeveelheid afval die niet op stortplaatsen terechtkomt te vergroten door middel van recyclage- en hergebruikprogramma's.

In 2025 ondernam Belron een aantal stappen om haar doelstellingen te helpen bereiken:

- de recyclage van autoglas en bijbehorend afval werd voortgezet;
- er werd gezocht naar mogelijkheden om nieuwe recyclageprogramma's in te voeren, waarbij in samenwerking met leveranciers en afvalpartners verbeteringen zijn doorgevoerd;
- er werden voorlichtings- en bewustmakingsactiviteiten uitgerold om te verzekeren dat de werknemers begrijpen welke rol zij spelen in de verwezenlijking van Belrons ambities.

Recyclage van glasafval

Vooruitgang op het vlak van de recyclage van glasafval

2022	2023	2024	2025	Doel
89%	97%	97%	98%	97*%

Het belangrijkste afvalproduct van Belron is voertuigbeglazing, goed voor 67% van het totale afvalvolume in 2025. In de loop van het jaar werd 98% van het voertuigbeglazingsafval gerecycleerd, een verbetering met 1% ten opzichte van 2024. Dit is exclusief de geplastificeerde tussenlaag in polyvinylbutyral (PVB), gelijmd rubber en andere materialen die deel uitmaken van de voorruit. Het meeste glasafval wordt gerecycleerd tot essentiële materialen zoals glazen flessen, isolatie voor gebouwen en aggregaten voor wegen. Isolatie voor gebouwen heeft een levensduur van meer dan 40 jaar en bespaart energie voor de eindgebruiker.

Ander afval van gerecycleerde autoruiten, zoals de PVB-laminaatfolie, wordt gebruikt om achterkanten van tapijten, verf en waterdichte coatings te maken. Belron blijft mogelijkheden onderzoeken om de scheiding en recyclage van deze materialen te verbeteren. In haar Amerikaanse onderneming wordt het PVB uit het voorruitrecyclageprogramma bijvoorbeeld gebruikt in de tapijten die worden aangekocht voor kantoorrenovaties.

In 2025 heeft Belron een project uitgevoerd om inzicht te krijgen in de hoeveelheden en de verwijderingsroutes van het afgedankte PVB en andere niet-glasmaterialen die bij de voorruit horen en worden afgevoerd. Het bedrijf streeft ernaar om deze informatie vanaf 2026 te rapporteren.

Naar 100% recyclage van glas

In 2025 recycleerden ondernemingen in Australië, Oostenrijk, België, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Italië, Nederland, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, Spanje, Zweden, Zwitserland en het VK 100% van hun voertuigbeglazingsafval. Portugal en de VS recycleerden 98%.

Minder afval naar stortplaatsen

In 2025 heeft Belron het percentage algemeen afval dat naar stortplaatsen ging met 5% teruggebracht tot 40%, waarmee ze haar doelstelling heeft gehaald. Negen van haar ondernemingen stuurden geen afval meer naar stortplaatsen.

Belron zocht naar mogelijkheden om zoveel mogelijk afval van stortplaatsen weg te houden en nieuwe mogelijkheden voor afvalrecyclage te vinden. Zo werd in Frankrijk bijvoorbeeld een mogelijkheid geïdentificeerd om de recyclage uit te breiden tot afgedankte ruitenwissers, die voorheen naar stortplaatsen werden gebracht. Deze producten bestaan uit meerdere materialen, wat recyclage complex maakt. Door een 'retournerings- en recyclageproces' in te voeren, werden de afgedankte ruitenwissers van de filialen naar gespecialiseerde faciliteiten gebracht voor verwerking. 50% van de ruitenwissers wordt nu gerecycleerd, terwijl de overige 50% dient voor energieretrieving.

Belron blijft wereldwijd zoeken naar mogelijkheden voor de recyclage van ruitenwissers en werkt hiervoor samen met haar leveranciers om het aandeel materialen dat kan worden hergebruikt of gerecycleerd te vergroten.

Bouwen aan een circulaire economie

Om haar ambitie om afval te elimineren waar te maken, streeft Belron naar een circulaire economie, vooral rond voertuigbeglazing. Het glasafval ontstaat wanneer de voorruit van een klant niet meer kan worden hersteld en moet worden vervangen. Het uiteindelijke doel is dat dit voertuigbeglazingsafval wordt gerecycleerd en gebruikt bij de productie van nieuwe voertuigbeglazing.

Sinds 2023 stelt Belron alles in het werk om beter te begrijpen hoe glasafval van voorruiten kan worden gebruikt bij de productie van nieuwe voorruiten. Een eerste proefproject met partner AGC Automotive Europe heeft geleid tot de ontwikkeling van een voorruit die gedeeltelijk uit glasafval bestaat.

Tijdens de eerste fase van het pilootproject werd afval van zijruiten van Europese ondernemingen gemengd met andere grondstoffen om floatglas te maken, dat vervolgens werd gebruikt voor de productie van 250 nieuwe voorruiten voor de Mercedes A-Klasse. In 2024 begon Belron deze nieuwe voorruiten te plaatsen in wagens van klanten in België.

In 2025 ging Belron over naar de volgende fase van dit project en leverde de onderneming meer dan 100 ton voertuigbeglazingsafval, zodat het gerecycleerde glas kon worden gebruikt bij de productie van een breder assortiment voorruiten. Deze tweede fase was een succes: de nieuwe voorruiten bevatten een hoger percentage gerecycleerd glas. Voor 2026 focust Belron op de mogelijkheden om het proces in de praktijk te brengen, en op de totale milieu-impact en de commerciële haalbaarheid daarvan.

Gegevens over afval	Eenheid	2025	2024
Totale hoeveelheid geproduceerd afval*	Ton	162.077	159.513
Totale hoeveelheid gevaarlijk afval	Ton	659	647
Totale hoeveelheid niet-gerecycleerd afval	Ton	161.418	158.866
Totale hoeveelheid in gewicht die aan de verwijdering is onttrokken	Ton	131.420	126.404
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat niet meer wordt gestort	Ton	185	365
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat is omgeleid van verwijdering naar voorbereiding voor hergebruik	Ton	-	-
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat wordt omgeleid van verwijdering naar recyclage	Ton	185	365
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat is omgeleid van verwijdering naar andere nuttige toepassing	Ton	-	-
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat niet wordt verwijderd	Ton	131.235	126.038
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat wordt omgeleid van verwijdering naar voorbereiding voor hergebruik	Ton	988	-
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat wordt omgeleid van verwijdering naar recyclage	Ton	130.247	126.038
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat is omgeleid van verwijdering naar andere nuttige toepassing.	Ton	-	-
Totale hoeveelheid in gewicht die bestemd is voor verwijdering	Ton	30.657	33.109
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat bestemd is voor verwijdering	Ton	474	281
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat bestemd is voor verbranding	Ton	433	196
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat naar stortplaatsen wordt geleid	Ton	41	85
Totale hoeveelheid geproduceerd gevaarlijk afval dat bestemd is voor andere verwijderingsactiviteiten	Ton	-	-
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat bestemd is voor verwijdering	Ton	30.183	32.828
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat bestemd is voor verbranding	Ton	6.537	6.487
Totale hoeveelheid geproduceerd niet-gevaarlijk afval dat naar de stortplaats wordt geleid	Ton	23.646	26.341
Totale hoeveelheid niet-gevaarlijk geproduceerd afval dat bestemd is voor andere verwijderingsactiviteiten	Ton	-	-

* Het totale afval omvat niet de geplastificeerde tussenlaag in polyvinylbutyral (PVB), gelijmd rubber en andere materialen die integraal deel uitmaken van de voorruit. Deze materialen worden geschat op 15% van het totale voertuigbeglazingsafval en kunnen alleen worden gescheiden als onderdeel van het recyclageproces voor voertuigbeglazing.

2.3. Duurzame inkoop

De leverancierspartners van Belron spelen een cruciale rol in het succes van de onderneming. Zij zijn van essentieel belang om klanten van dienst te kunnen zijn en om het doel te bereiken: met zorg een gedenkwaardig verschil maken. Ze helpen Belron ook om innovatie en efficiëntie te stimuleren en waarde te creëren voor haar aandeelhouders, werknemers, klanten en de samenleving.

Duurzaamheid staat centraal in de inkoopstrategie van Belron. De onderneming koopt producten en diensten in die voldoen aan strenge kwaliteitseisen, tegen optimale kosten, en die waar mogelijk een positieve impact hebben op de samenleving en het milieu.

2.3.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

Duurzame inkopen zijn van cruciaal belang om de ambities van Belron op het vlak van verantwoord ondernemen waar te maken, aangezien leveranciers een belangrijke rol spelen in het behalen van de doelstellingen op het vlak van afvalvermindering en emissiereductie. Belron wil ook garanderen dat haar verbintenissen op het vlak van veiligheid van de mensen, diversiteit, gelijkheid en inclusie zich uitstrekken over de hele waardeketen.

2.3.2. AMBITIES

De Procurement-afdeling van Belron Group streeft ernaar strategische waarde te creëren door flexibel en veerkrachtig te werken, haar middelen optimaal in te zetten, innovatie te omarmen en een duurzame toekomst voor Belron te bevorderen.

2.3.3. WERELDWIJDE BEVOORRADING

De Procurement-afdeling van Belron Group beheert de aankoop van de belangrijkste producten en diensten die de ondernemingen wereldwijd gebruiken.

Tot de centraal aangekochte producten behoren voertuigbeglazing, sierlijsten, lijmen, werkplaatsuitrusting, gereedschap, verbruiksgoederen en producten voor wederverkoop. Centraal aangekochte diensten omvatten IT-software en -onderhoud, professionele diensten, leasing van voertuigen, onderhoud van het wagenpark en beheer van het wereldwijde netwerk van vastgoedlocaties, waaronder kantoren, filialen en DC's.

Het programma voor duurzame inkoop is opgebouwd rond vier belangrijke focusdomeinen van Belron:

- Milieu
- Mensenrechten
- Bevoorradingsrisico
- Bestuur

Dit zorgt ervoor dat inkoopbeslissingen, de manier waarop goederen en diensten worden aangekocht en de maatregelen die ten aanzien van leveranciers worden genomen, allemaal bijdragen tot de doelstellingen van Belron op het gebied van verantwoord ondernemen, terwijl tegelijkertijd de efficiëntie en veerkracht van de toeleveringsketen worden verbeterd.

2.3.4. SAMENVATTING VAN DE VOORUITGANG IN 2025

Na de invoering van het wereldwijde inkoopbeleid in 2024 heeft Belron dit beleid in de loop van 2025 in haar processen en werkwijzen geïntegreerd. Hierdoor beschikken de ondernemingen over een uitgebreide reeks normen voor zowel de directe als de indirecte inkoop van producten en diensten, en wordt gewaarborgd dat processen op integere en transparante wijze worden uitgevoerd, met de nadruk op risico's, duurzaamheid en waar voor je geld.

Belron richt zich specifiek op de samenwerking met haar leveranciers om ervoor te zorgen dat zij handelen in overeenstemming met de kernprincipes in de bijgewerkte Gedragscode voor leveranciers en het Duurzaamheidshandboek voor leveranciers. Dit omvatte een optimaal gebruik van haar programma van audits en beoordelingen op afstand en ter plaatse om de naleving te waarborgen. In 2025 handhaafde Belron haar doelstelling om al haar strategisch belangrijke leveranciers te onderwerpen aan een geldige evaluatie.

Daarnaast beschikt Belron nu over een formeel bestuurskader, dat het beleid, de processen en gestandaardiseerde sjablonen omvat die worden gebruikt om ervoor te zorgen dat de onderneming elke kans aangrijpt om manieren te vinden om de risico's te verminderen en de duurzaamheid te verbeteren via haar inkoopactiviteiten.

In 2025 breidde het Procurement-team van de Groep uit in omvang en reikwijdte, waarbij het de verantwoordelijkheid op zich nam voor extra leveranciers en categorieën die nu onder het programma voor duurzame inkoop vallen, dat daardoor een groter deel van de wereldwijde uitgaven bestrijkt dan ooit tevoren.

2.3.5. MAATREGELEN

Ontwikkeling van de 'Belron Way of Sourcing'

Een belangrijke mijlpaal voor 2025 was de invoering van het eerste 'Belron Way of Sourcing'-kader. Dit biedt duidelijkheid over de manier waarop duurzaamheidsfactoren worden beoordeeld en geïntegreerd in de inkoop van goederen en diensten.

De belangrijkste elementen van de 'Belron Way of Sourcing' die relevant zijn voor duurzaamheid zijn:

- het definiëren van de duurzaamheidscriteria die moeten worden toegepast bij het inkopen en selecteren van leveranciers;
- ervoor zorgen dat cruciale duurzaamheidsgerelateerde clausules worden opgenomen in leverancierscontracten;
- het definiëren van het niveau van due diligence dat moet worden uitgevoerd op leveranciers, afhankelijk van hun risicoprofiel;
- het bepalen van de minimumnormen waaraan leveranciers moeten voldoen om goedgekeurd te blijven;
- het integreren van duurzaamheidsmaatstaven in de criteria waarmee het succes van leveranciers wordt gemeten en gecommuniceerd.

Verankering van Belrons Gedragscode voor leveranciers

In 2025 bleef Belron haar Gedragscode voor leveranciers gebruiken als basis voor haar samenwerking met leveranciers. Deze Gedragscode bestaat uit drie belangrijke onderdelen:

- 'Verantwoord ondernemen' vormt de basis van de samenwerking met leveranciers op het gebied van milieubescherming, de bescherming van de gezondheid en veiligheid van hun werknemers en de ondersteuning van lokale gemeenschappen.
- 'Mensenrechten respecteren' is bedoeld om de rechten en vrijheden te beschermen van zowel de werknemers van leveranciers als degenen die betrokken zijn bij hun toeleveringsketens, en stelt verwachtingen vast op het vlak van aspecten zoals loon en arbeidsuren, diversiteit, kinderarbeid en moderne slavernij.
- 'Integer handelen' verwijst naar vereisten op het gebied van corruptiebestrijding, de bescherming van gegevens en informatie, en de stappen die van leveranciers worden verwacht om ervoor te zorgen dat zij operationeel kunnen blijven en aan Belron de goederen en diensten kunnen blijven leveren die de onderneming nodig heeft.

De Code bevat een 'Speak Up'-mechanisme waarmee medewerkers van leveranciers, zakenpartners of andere derden hun bezorgdheden aan Belron kunnen melden, waarna deze kunnen worden onderzocht.

Samen met de Gedragscode voor leveranciers wordt het Duurzaamheidshandboek voor leveranciers gebruikt om leveranciers te helpen aan de eisen van Belron te voldoen en inzicht te krijgen in de manier waarop Belron hun naleving beoordeelt en controleert.

Beoordeling van leveranciers

Om te garanderen dat de leveranciers de vereisten van Belron naleven, zette het Sustainable Procurement-team zijn evaluatie- en auditprogramma voort op productie-, distributie- en servicelocaties. Dit wordt verder ondersteund door externe partners, die een auditstructuur op maat volgen die een brede waaier van thema's beoordeelt en een correctief actieplan met vereiste oplossingstermijnen oplevert. In 2025 maakte Belron op evenwichtige wijze gebruik van beoordelingen ter plaatse en op afstand om op een kostenefficiënte en duurzame manier optimale waarde te bieden. De aanpak van Belron bestaat erin een voortdurende dialoog te voeren met de leveranciers om risico's aan te pakken, advies te geven en best practices te delen. Dit wordt ondersteund door een gedetailleerd scoringsmechanisme.

In 2025 bereikte Belron haar doelstelling om alle strategisch belangrijke leveranciers te onderwerpen aan een geldige evaluatie of audit. De beoordelingstermijnen voor deze leveranciers worden elk kwartaal bijgewerkt op basis van hun risicoprofiel en scores.

Auditresultaten

De auditresultaten van de wereldwijde leveranciers waren sterk in 2025. 55% van de leveranciersvestigingen die een audit ondergingen, behaalde de hoogst mogelijke score 'Platinum', wat betekent dat er geen risico's werden geïdentificeerd en dat er enkel goede praktijken werden vastgesteld. Samen met 30% die de score 'Groen' behaalde, wat betekent dat enkel geringe risico's werden geïdentificeerd, zag het programma dat 85% van de leveranciersvestigingen een van de hoogste twee scores behaalde.

Veiligheid en gezondheid bleef een van de belangrijkste geïdentificeerde risico's. Belron pakt dit aan door te focussen op veiligheid in de dialoog met leveranciers, en de expertise geboden door haar veiligheidsteam.

Goede praktijken van leveranciers werden gedemonstreerd en gedeeld in een hele reeks domeinen, vooral op het vlak van milieubescherming en de preventie van de klimaatverandering. Dit biedt een stevige basis waarop Belrons emissiereductieplannen met leveranciers kunnen worden uitgebouwd. In 2025 hebben meer leveranciers belangrijke stappen gezet, waaronder de overstap naar hernieuwbare energie, en heeft een groter aantal van hen wetenschappelijk onderbouwde doelen vastgelegd die aansluiten bij die van Belron.

Beheer van risico's in de waardeketen

In 2025 bleef Belron een reeks systemen gebruiken om de risico's in haar waardeketen in te schatten en om in realtime informatie te krijgen over gebeurtenissen die aandacht vereisen. De onderneming evalueerde de volledige toeleveringsketens van meer belangrijke strategische leveranciers, te beginnen bij de grondstoffen, en beoordeelde een brede waaier van risico's en duurzaamheidsimpacts in elke fase, met inbegrip van hun emissies. Belron paste haar bedrijfscontinuïteitskader toe om na te gaan of haar partners in staat zijn om goederen en diensten te leveren in geval van ongunstige gebeurtenissen of andere onvoorziene omstandigheden.

3. Investeren in mens en maatschappij

3.1. Veiligheid en welzijn van de mensen

Een van de belangrijkste prioriteiten van Belron is de ontwikkeling en instandhouding van een positieve cultuur inzake veiligheid, gezondheid en welzijn.

3.1.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

Een 'zero harm' omgeving creëren en de werknemers veilig houden vormen de kern van verantwoord zakendoen. De bescherming van de medewerkers is niet alleen van cruciaal belang voor hun welzijn, maar ook omdat het hen in staat stelt om de klanten een uitzonderlijke service te bieden. Een sterke veiligheidscultuur draagt bij tot het engagement van het personeel en zorgt ervoor dat Belron een aantrekkelijke werkgever blijft die toptalent kan aantrekken en behouden.

3.1.2. AMBITIES

Belron streeft ernaar een 'zero harm' omgeving voor haar werknemers, klanten, aannemers en bezoekers te hebben, en te garanderen dat iedereen elke dag weer veilig thuiskomt. Voor 2026 bestaat de doelstelling erin de frequentiegraad van de arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid (LTIFR) verder te verlagen ten opzichte van 2025.

3.1.3. SAMENVATTING VAN DE VOORUITGANG IN 2025

In 2025 bleef Belron het veiligheidsbeheer verder versterken en lanceerde de onderneming verschillende initiatieven om haar ambities te verwezenlijken. Er werd veiliger gereedschap geïntroduceerd, evenals verbeterde opleiding, strengere naleving van voorschriften, aangescherpte specificaties voor persoonlijke beschermingsmiddelen en de invoering van nieuwe, veiligere werkmethoden in alle ondernemingen. Deze maatregelen hebben, in combinatie met de wereldwijde SHW-normen van Belron, bijgedragen tot een versterking van het bewustzijn, de bekwaamheid en de naleving. Daarmee is de basis gelegd voor een duurzame verbetering van de veiligheidsprestaties.

In 2025 zag Belron een aanzienlijke verbetering van haar veiligheidsprestaties, met een daling van de LTIFR met 28% en een afname van het aantal ongevallen met arbeidsongeschiktheid van 1.039 naar 752. Deze verbetering toont aan dat de genomen maatregelen vruchten afwerpen. Belron blijft zich echter inzetten om haar focus en momentum te behouden, en er valt nog veel meer te doen.

	Waarde 2025	Waarde 2024
Frequentiegraad van de arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid (LTIFR)	13,10	18,15
Totaal aantal geregistreerde arbeidsongevallen (TRIFR)	31,83	37,70

3.1.4. MAATREGELEN

Verbeterde opleiding en standaarden

Om de veiligheidscultuur te versterken en de risico's te verkleinen, heeft Belron een wereldwijd veiligheidsopleidingsprogramma geïntroduceerd dat elke nieuwe werknemer bij diensttreding bij Belron moet volgen. Daarnaast heeft Belron een verkeersveiligheidsopleiding voor alle werknemers uitgerold en is de onderneming in veel landen begonnen met de implementatie van chauffeurstracering om veilig rijgedrag te monitoren en te stimuleren. Naast de bestaande wereldwijde veiligheidsstandaarden heeft Belron nog twee standaarden toegevoegd: een standaard voor chauffeursveiligheid en een standaard voor milieubeheer en -naleving, waarmee veiligheid en duurzaamheid nog verder worden verankerd in de operationele activiteiten. Deze initiatieven weerspiegelen het engagement om de werknemers te beschermen en verantwoordelijke praktijken te bevorderen in de hele onderneming.

Nieuw, veiliger gereedschap

Om veelvoorkomende blessures zoals verstuikingen en verrekkingen te verminderen en de functie van technicus toegankelijker te maken voor een breder publiek, heeft het Technical & Operations Team van Belron nieuw gereedschap ontwikkeld dat speciaal ontworpen is om de veiligheid en het werkgemak te verbeteren. Denk maar aan het herontworpen schraagstelsel en de centrale steun voor betere hoogteverstelling en de hantering van grote stukken glas. Belron heeft deze innovaties in 2025 in al haar vestigingen getest en zal ze begin 2026 uitrollen. Zo versterkt de onderneming haar engagement tegenover veiligheid en efficiëntie, en trekt ze een meer diverse groep technici aan.

Veiligere scheermesjes

Om het risico op snijwonden te verminderen, heeft Belron het Safer Razor Blade (SRB) geïntroduceerd. Na succesvolle tests is het SRB nu wereldwijd in 17 landen uitgerold en heeft het al een aanzienlijke impact: het aantal letsels met arbeidsongeschiktheid (LTI's) als gevolg van snijwonden is met 44% gedaald, en het aantal letsels als gevolg van scheermesjes is met 79% gedaald ten opzichte van 2024. Dit initiatief, samen met de geplande wereldwijde introductie van afpelbare glaslabels, weerspiegelt het engagement om veiliger gereedschap ter beschikking te stellen en de afhankelijkheid van scherpe instrumenten te verminderen.

Opleiding rond manuele hantering

Om letsels aan het bewegingsapparaat aan te pakken, heeft Belron een opleiding op maat rond manuele hantering gelanceerd voor alle technici, alsook voor magazijn- en distributied medewerkers. Dit programma, ontwikkeld in samenwerking met een wereldleider op het gebied van ergonomie, is gebaseerd op Olympische gewichthefttechnieken, een risicobeoordeling van de Belron Way of Fitting en de dagelijkse taken op het werkterrein.

Het biedt praktische, functiespecifieke modules voor technici en magazijnteams. Bijna alle businessunits hebben de initiële 'train-de-trainer'-cursus rond manuele hantering afgerond, en dit programma zal nu in de loop van 2026 uitgerold worden naar alle technici. Dit versterkt Belrons engagement om het risico op letsels te verkleinen door middel van voorlichting en veiligere werkmethoden.

Gezondheid en veiligheid	2025	2024
Aantal dodelijke slachtoffers als gevolg van werkgerelateerde letsels en gezondheidsproblemen	0	1 ⁽¹⁾
Aantal geregistreerde werkgerelateerde ongevallen	1.830	2.163

(1) Met grote droefheid meldde Belron dat een van haar technici betrokken was bij een dodelijk verkeersongeval in oktober 2024. Meteen na het ongeval werd een herziening van het veiligheidsbeleid en de veiligheidsprocedures uitgevoerd en werden wijzigingen aangebracht om te helpen voorkomen dat er zich in de toekomst soortgelijke incidenten zouden voordoen.

3.2. Diversiteit, gelijkheid en inclusie bevorderen

Met meer dan 30.000 werknemers wereldwijd vormen de werknemers van Belron het grootste kapitaal van de onderneming. Belron is ervan overtuigd dat talent overal schuilt. Daarom is het niet alleen de juiste keuze om werknemers met uiteenlopende ervaring en vaardigheden te verwelkomen en te behouden, maar is dit ook essentieel om succes te boeken.

Het bevorderen van diversiteit, gelijkheid en inclusie (DE&I) staat centraal in waar Belron voor staat en in haar overtuiging dat juist die eigenheid het verschil maakt.

3.2.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

De diverse perspectieven binnen de wereldwijde organisatie helpen Belron om te innoveren, problemen op te lossen, haar klanten beter te vertegenwoordigen en de behoeften te begrijpen van de gemeenschappen waarin de onderneming actief is.

Een inclusieve werkplaats maakt het mogelijk om uit een zo breed mogelijke waaier van talent uit alle lagen van de samenleving te rekruteren en het potentieel van het Belron-team te benutten, waar iedereen de kans krijgt om bij te dragen en zich te ontwikkelen.

3.2.2. AMBITIES

Belron hanteert het principe van nultolerantie ten aanzien van discriminatie en 100% inclusie voor iedereen. De onderneming is ervan overtuigd dat inclusie de organisatie sterker maakt en streeft er daarom naar dit principe zo veel mogelijk in de activiteiten te verankeren. Belron zet zich in om de genderdiversiteit in de hele organisatie te verbeteren, ook binnen het management.

3.2.3. SAMENVATTING VAN DE VOORUITGANG IN 2025

Belron heeft haar DE&I-agenda verder ontwikkeld met een reeks activiteiten en concepten op dit gebied, die zowel lokaal als centraal werden uitgevoerd. De ondernemingen konden, met ondersteuning van de centrale afdeling van Belron, oplossingen zoeken voor een aantal uitdagingen waarmee zij op hun markten geconfronteerd werden.

Na de volledige DE&I-gezondheidschecks van 2024, die in samenwerking met Ernst & Young (EY) werden uitgevoerd, stelden alle ondernemingen lokale actieplannen op voor 2025. De vooruitgang werd gemonitord via Belrons interne DE&I-evaluaties op het einde van het jaar, die als basis zullen dienen voor de actieplanning voor 2026.

Belron volgt ook het DE&I-engagement op, dat in de engagementenquête van 2025 een score van 89% bereikte. De onderneming zette haar inspanningen voort om vrouwen aan te trekken en te behouden en nieuwe tools te ontwikkelen om een meer diverse groep technici aan te trekken.

3.2.4. MAATREGELEN

De vertegenwoordiging van vrouwen vergroten

Door de ondernemingen meer zeggenschap te geven en hen tools en inzichten aan te reiken, zijn ze in staat geweest om genderdiversiteit aan te pakken op manieren die aansluiten bij hun lokale context. Zo bracht het Britse evenement 'Inspiring Women' vrouwelijke technici bijeen voor feedback en ontwikkeling. Dit gaf direct vorm aan toekomstige inkoopstrategieën en ondersteunende maatregelen. De focus in Portugal op regelmatige, gestructureerde sessies rond inclusie en leiderschapsgedrag droeg bij aan een betere ervaring voor de vrouwelijke technici en zorgde ervoor dat problemen snel konden worden aangepakt.

Hoewel ongeveer een derde van de eigen ondernemingen nog steeds door vrouwen wordt geleid, waaronder Belrons grootste onderneming in de VS, erkent Belron dat er wereldwijd nog veel te doen valt om de vertegenwoordiging van vrouwen in de onderneming te verbeteren.

Aangezien mannen de meerderheid van de technici bij Belron vormen, organiseerden veel ondernemingen campagnes gericht op fysieke en geestelijke gezondheidsproblemen bij mannen, waarbij ondersteuning en begeleiding werden geboden.

De werkwijze van de werknemers aanpassen

De fysieke aard van de verwijdering en vervanging van glas kan voor sommige mensen een belemmering vormen, met name voor vrouwen, mensen die kleiner van gestalte zijn en oudere werknemers. Belron wil de meest getalenteerde werknemers voor het bedrijf aantrekken, ongeacht hun lengte of kracht, en hun ervaring zo lang mogelijk behouden. De onderneming verbetert voortdurend haar gereedschap en processen om meer nadruk te leggen op vaardigheden dan op fysieke kracht, en ze heeft het gereedschap ook toegankelijker en veiliger gemaakt.

Vertrouwen en capaciteiten opbouwen

In 2025 heeft Belron zich gefocust op de opleiding en voorlichting van haarwerknemers. Sinds de lancering ervan hebben de intern ontwikkelde e-learningmodules 'Inleiding tot DE&I' voor alle werknemers en 'Inclusief leiderschap' voor managers respectievelijk 69% en 65% van deze groepen bereikt, waarbij de onderneming in de VS een voltooiingspercentage van 97% behaalde. De integratie van DE&I in de aanwerving, de klantenservice en de opleidingsmodules heeft eveneens vooruitgang geboekt.

Inclusie van personen met een beperking

Belron erkent dat personen met een beperking vaak te maken krijgen met vooroordelen en stigmatisering. En aangezien veel beperkingen niet zichtbaar zijn, is het voor Belron des te belangrijker om zo gastvrij en inclusief mogelijk te zijn. Dit draagt ertoe bij dat Belron mensen met uiteenlopende vaardigheden en perspectieven aanwerft en behoudt, en het potentieel van haar team ten volle benut. Dit kan onder meer betekenen dat er kleine aanpassingen worden doorgevoerd in de manier waarop werknemers met elkaar samenwerken, dat stereotypen worden doorbroken of dat werknemers die met belemmeringen worden geconfronteerd, worden ondersteund.

Diversiteit vieren

Om de zichtbaarheid te behouden en het begrip te vergroten, besteedde Belron samen met haar werknemers en gemeenschappen aandacht aan belangrijke data, zowel wereldwijd als lokaal. Deze variëren van Pride Month en Black History Month tot de Internationale Dag voor Mensen met een Beperking en Internationale Vrouwendag. Belron legde de nadruk op leren, verhalen vertellen en meer begrip bevorderen. De wereldwijde campagne 'Belonging @ Belron' werd georganiseerd om activiteiten rond inclusie en diversiteit van over de hele wereld te vieren.

De DE&I-voortgang van Belron opvolgen

Belron erkent de nood om de voortgang op het vlak van DE&I op te volgen, en 2025 was het vijfde jaar waarin DE&I-thema's werden opgenomen in de jaarlijkse engagementenquête, aan de hand van uitspraken zoals 'Ik kan mezelf zijn op het werk zonder me zorgen te maken over hoe ik zal worden aanvaard' en 'In onze onderneming ondersteunen de managers diversiteit en inclusie' (allebei 90%). De algemene DE&I-index, samengesteld uit vijf DE&I-gerelateerde vragen, bleef hoog op 89%.

Lokale focus

Alle ondernemingen, met uitzondering van de nieuwe onderneming in Ierland die in maart 2025 werden overgenomen, hebben een uitgebreide controle uitgevoerd om de voortgang ten opzichte van de actieplannen voor 2025 te beoordelen. Elke onderneming ontving rapporten en aanbevelingen op maat van het centrale team van Belron. De DE&I-maturiteit van de onderneming is verbeterd, met name in de VS en in andere grote ondernemingen.

Aantal werknemers naar geslacht	2025	2024
Mannen	23.642	23.651
Vrouwen	7.602	7.463
Overige	5	1
Niet bekendgemaakt	22	57
Totaal	31.271	31.172

Leeftijdsverdeling van werknemers	2025	2024
Onder de 30 jaar	7.804	7.956
30 tot 50 jaar oud	16.951	16.808
Ouder dan 50 jaar	6.516	6.408

Werknemers in het topmanagement naar geslacht	2025	2024
Mannen	104	109
Vrouwen	60	54
Overige	-	-
Niet bekendgemaakt	-	-
Totaal	164	163

Aantal werknemers per land	2025	2024
Australië	1.464	1.382
Oostenrijk	155	137
België & Luxemburg	843	812
Canada	1.422	1.361
Denemarken	263	266
Finland	144	126
Frankrijk	2.967	3.096
Duitsland	2.717	2.666
Italië	883	881
Nederland	552	556
Nieuw-Zeeland	330	326
Noorwegen	389	356
Portugal	400	363
Spanje	1.673	1.632
Zweden	373	366
Zwitserland	154	160
Verenigd Koninkrijk	2.093	2.263
Verenigde Staten van Amerika	14.097	14.112
Belron Group (vroeger Belron International)	352	311

Personeelsverloop	Eenheid	2025	2024
Totaalaantal werknemers dat de onderneming heeft verlaten	n	10.444	10.696
Percentage personeelsverloop in de verslagperiode	%	33,5	33,6

3.3. Personeelsengagement

Personeelsengagement is cruciaal voor het succes van een bedrijf, en Belron stimuleert dit op verschillende manieren. Hieronder vallen opleiding, ontwikkeling en erkenning via lokale programma's, feedbackkanalen en steun aan lokale gemeenschappen via de 'Giving Back'-agenda.

3.3.1. UITZONDERLIJKE MENSEN BELONEN

De jaarlijkse Belron Exceptional People Awards (BEPAs) belonen 'de allerbeste' werknemers voor hun uitmuntende bijdrage, zowel op het vlak van hun werk als voor hun collega's en de gemeenschap. In 2025 feliciteerde Belron 74 winnaars uit 20 landen, waarvan de meesten in eerstelijnsfuncties of in distributiecentra werken. De winnaars werden geselecteerd door een wereldwijd panel van leiders, voorgezeten door de CEO.

3.3.2. JAARLIJKSE ENGAGEMENTENQUÊTE 'OUR VOICE'

Sinds 2020 meet Belron het personeelsengagement met 'Our Belron Annual Engagement Survey' en een zesmaandelijks pulse-enquête, die polst naar de gevoelens van de werknemers over de door hun teams ondernomen actie. In 2025 namen 27.266 werknemers (88%) uit alle ondernemingen deel en bleven zij zeer geëngageerd, met een totale engagementsscore van 87,1%. 88% van de werknemers zei trots te zijn om bij Belron te werken, terwijl 91% aangaf dat hun manager bekommerd is om hun welzijn.

	Resultaat 2025	Resultaat 2024	Ambitie
Personeels-engagementsscore	87,1%	88.1%	Een engagementsscore halverwege de 80% behouden.

Belron ontving ook meer dan 35.000 commentaren, een stijging ten opzichte van de ongeveer 20.000 commentaren bij de vorige jaarlijkse enquête, die gedegen en waardevolle feedback opleveren. Uit deze engagementresultaten blijkt dat de verbintenissen op het vlak van verantwoord ondernemen, zoals zorg voor de werknemers, integer handelen en een positieve impact bewerkstelligen, weerklank vinden bij werknemers in de hele organisatie.

3.4. Teruggeven aan gemeenschappen

Belron heeft een diepgeworteld verantwoordelijkheidsgevoel tegenover de gemeenschappen waarin de onderneming actief is en streeft ernaar om zoveel mogelijk werknemers de kans te bieden een positief verschil te maken voor hun gemeenschap. Dit vormt de kern van onze bedrijfscultuur en helpt werknemers te motiveren, te engageren en te inspireren – wat de onderneming verenigt in een gezamenlijk verlangen om anderen te helpen.

3.4.1. WAAROM DIT BELANGRIJK IS

Door voort te bouwen op de passie en de energie van de werknemers, helpt de 'Giving Back'-agenda om een positieve impact te genereren voor de liefdadigheidsacties en om de werknemers te motiveren en samen te brengen. Elke onderneming heeft haar eigen aanpak, zodat haar werknemers een sterker gevoel van verbondenheid en zinvolle bijdrage ervaren, evenals persoonlijke betrokkenheid en voldoening.

3.4.2. MAATREGELEN

Belron wil een verschil maken voor haar lokale gemeenschappen, voor haar liefdadigheidspartners, waaronder Afrika Tikkun, en voor minderbedeelde mensen via de Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation.

Samenvatting van de vooruitgang in 2025

De 'Giving Back'-agenda omvat drie domeinen: de Spirit of Belron Challenge (SOBC), lokale liefdadigheid in ondernemingen en de Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation. In 2025 was Belron actief in alle drie de domeinen, met in totaal meer dan €10,5m aan schenkingen.

De Spirit of Belron Challenge

De Spirit of Belron Challenge (SOBC) is het jaarlijkse fondsenwervingsevenement dat al meer dan 20 jaar een hoogtepunt op de kalender is. Meer dan 11.500 mensen namen deel aan het 10-daagse virtuele evenement 'Rond de wereld' en 1.700 mensen deden mee aan een sportdag met onder meer triatlons, duatlons en loopwedstrijden aan Dorney Lake in het Verenigd Koninkrijk. In totaal legden de werknemers 340.000 kilometer af, wat neerkomt op bijna negen keer de wereld rond. Daarmee werd meer dan €2m opgehaald voor Afrika Tikkun. Het totaal werd bereikt door een combinatie van fondsenwervingen per land en schenkingen van werknemers, partners en leveranciers. Belron schonk ook €1 per afgelegde kilometer. In Zuid-Afrika deden enkele honderden jongeren van Afrika Tikkun mee aan de virtuele uitdaging.

Teruggeven aan de lokale gemeenschap

Elke onderneming van Belron draagt ook bij aan de gemeenschap door geld in te zamelen, vrijwilligerswerk te doen en kennis en middelen te delen. In 2025 zamelde Belron ongeveer €4,5m in om liefdadigheidsinstellingen en organisaties voor kwetsbare gemeenschapsgroepen te steunen.

Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation

De Belron Ronnie Lubner Charitable Foundation (BRLCF) werd opgericht in 2020 en kreeg zijn naam ter ere van de voormalige CEO, Ronnie Lubner, die hartstochtelijk geloofde dat iedereen de verantwoordelijkheid heeft om iets terug te geven aan de minderbedeelde.

Sinds haar lancering heeft de Foundation meer dan €14,5m geschonken aan goede doelen over de hele wereld, ten voordele van honderden liefdadigheidsinstellingen op zes continenten. In 2025 heeft de Foundation bijna €3,9m gedoneerd, waaronder verdere schenkingen in het kader van haar Global Grants Programme, in reactie op voorstellen van werknemers, en ter ondersteuning van de noodhulp via Save the Children na de aardbeving in Myanmar.

De BRLCF heeft in het kader van haar Global Grants Programme ook schenkingen gedaan aan liefdadigheidsorganisaties die kwetsbare jongeren over de hele wereld ondersteunen. Naast haar zeven bestaande partnerschappen die in 2023 werden gekozen en al meer dan €2,2m aan schenkingen hebben ontvangen, heeft de BRLCF in 2025 drie nieuwe liefdadigheidsorganisaties ondersteund – met een extra financiering van €860.000.

3.5. Zorgen voor klanten

3.5.1. KLANTENINZICHTEN

Als verantwoorde onderneming streeft Belron ernaar om een uitzonderlijke klantenservice te bieden via haar doelstelling om met zorg een gedenkwaardig verschil te maken. Aan de hand van geavanceerde analyses verzamelt ze inzichten van klanten via een brede waaier van bronnen en gebruikt ze deze om elke fase in het klantentraject te verbeteren.

Metten wat van belang is

De belangrijkste maatstaf voor de klantentevredenheid is de Net Promoter Score (NPS), die inzicht geeft in de ervaring van de klanten en de mate waarin ze Belron zouden aanbevelen aan anderen. Elke klant wordt uitgenodigd om een enquête in te vullen waarin zijn feedback wordt vastgelegd. Elke onderneming rapporteert over haar prestaties, die worden gewogen op basis van het aantal interventies. Dit bepaalt de algemene score voor Belron en geeft inzichten die helpen om voortdurend verbeteringen aan te brengen.

Opnieuw een record-NPS in 2025

In 2025 behaalde Belron een record-NPS van 86,7, een verbetering met 0,7 punten ten opzichte van 2024, met verbeteringen in 15 landen. De regio 'Rest van de wereld' liet bijzonder sterke prestaties optekenen met +2,9 punten op jaarbasis, terwijl de eurozone +1,2 punten bijdroeg. In de VS bleven de niveaus indrukwekkend met een score van 88,1.

Luisteren gedurende het hele traject

Hoewel de NPS erg belangrijk is, is Belron verder gegaan dan deze traditionele maatstaf. De onderneming verzamelt nu feedback via meerdere contactpunten, vanaf het verkennen van de website tot het boeken, en – heel belangrijk – ze luistert ook naar klanten die ervoor kozen hun traject niet voort te zetten bij Belron. Ook ongevraagde feedbackkanalen, zoals online beoordelingen en webchatgesprekken, worden actief geanalyseerd. In 2025 werden meer dan 2,6 miljoen individuele feedbackcontactpunten verwerkt via al deze bronnen. Deze inspanningen hebben bijgedragen aan opeenvolgende stijgingen van de NPS, naast fundamentele verbeteringen in de manier waarop Belron klanten bedient.

Inzichten halen uit oproepen van klanten

Belron heeft geïnvesteerd in een wereldwijd programma voor oproepanalyse, waarbij gebruik wordt gemaakt van spraak-naar-tekst-analyse, onderwerpmoedellering en sentimentanalyse op basis van AI. Deze functionaliteit, die om te beginnen wordt toegepast op 2,5 miljoen oproepen in vijf businessunits, stelt de contactcenterteams in staat om de prestaties van de medewerkers te verbeteren en tegelijkertijd bezorgdheden van klanten aan het licht te brengen die anders wellicht over het hoofd zouden worden gezien. Door AI-technologie te combineren met menselijke deskundigheid kunnen de werknemers beter luisteren en efficiënter reageren op feedback van klanten.

Belrons engagementen voor 2026

Dit programma voor oproepanalyse zal in gebruik worden genomen in ondernemingen in de VS, Frankrijk, het VK en Nederland. Daarna zullen bijkomende markten volgen. Belron heeft haar enquêtes bijgewerkt om de meest relevante inzichten te behouden in een veranderende omgeving, en de AI-functionaliteit stelt de werknemers in staat om sneller inzichten te verzamelen en ergerissen van klanten efficiënter op te lossen. De stem van de klanten wijst de weg vooruit, en Belron stelt alles in het werk om bij elke gelegenheid naar hen te luisteren.

3.5.2. VEILIGHEID EN TECHNOLOGIE

Belron verbindt zich ertoe te garanderen dat de dienstverlening voldoet aan de hoogste veiligheids- en kwaliteitsnormen. De unieke processen die worden gebruikt, het gereedschap en de strenge opleiding die worden ontwikkeld door het Technical & Operations Team, stellen Belron in staat om dit engagement na te komen. Over de hele wereld werken hoogopgeleide technici volgens de Belron Way of Fitting (BWof). Dit is een eigen 30-stappenproces dat ervoor zorgt dat elke herstelling, vervanging en herkalibratie op dezelfde manier wordt uitgevoerd, met hetzelfde gepatenteerde gereedschap.

Wereldwijde opleiding en beoordeling

De Belron Way of Technician Training & Assessment is de wereldwijde standaard die garandeert dat de technici van Belron opgeleid zijn om de Belron Way of Fitting (BWof) te volgen, waar ter wereld ze zich ook bevinden. Om gecertificeerd te worden, moeten de technici slagen voor een bewust moeilijke observatiebeoordeling, die resulteert in een 'onvoldoende' als een van de cruciale veiligheidsstappen niet volgens de Belron-norm wordt uitgevoerd. De veiligheid van de klant is prioritair. Het is algemeen geweten dat bij de vervanging van glas bepaalde stappen cruciaal zijn om de veiligheid van de bestuurder en de passagiers te waarborgen in geval van een aanrijding.

In 2026 zal Belron een specifieke campagne rond deze stappen lanceren in haar vestigingen, om de technici elke dag opnieuw te herinneren aan hun verantwoordelijkheid om de klanten veilig te houden wanneer ze deze veiligheidskritieke stappen in de BWof uitvoeren.

Veiligheidsinformatie en montage-instructies

Belron biedt uitgebreide opleiding en mentoring aan voor haar technici om hun vaardigheden en competenties te ontwikkelen tot een niveau waarop ze zich zelfverzekerd voelen om zelfstandig op het terrein te werken. De technici beschikken over een netwerk van collega's om hen te ondersteunen, maar krijgen ook voertuigspecifieke informatie in de vorm van ViFi (Vitale informatie - Veiligheids- en montage-instructies) om ervoor te zorgen dat ze over alle informatie beschikken die ze nodig hebben om elke keer meteen veilig en kwalitatief hoogstaand werk te leveren. Het controleren van de ViFi is een van de cruciale veiligheidsstappen van de BWof. Deze documenten kunnen geraadpleegd worden via een Belron-app. In 2026 zullen nieuwe webgebaseerde ViFi-documenten gelanceerd worden, inclusief materiaal dat in de praktijk door technici is ontwikkeld, waardoor zij hun deskundigheid snel en eenvoudig kunnen delen met collega's over de hele wereld.

Mee met nieuwe technologie

Naarmate de voertuigtechnologie steeds complexer wordt, volgt het onderzoeksteam voortdurend de trends in de ontwikkeling van zowel glas als veiligheidssystemen op. Het team zorgt ervoor dat de BWof voortdurend up-to-date is en focust op de ontwikkeling van het gereedschap dat de technici wereldwijd nodig hebben om klanten meteen correct, veilig en efficiënt van dienst te zijn. In 2025 heeft het team gewerkt aan de vernieuwing van de hefapparatuur die nodig is voor het vervangen van voorruit, om ervoor te zorgen dat de nieuwe technologie de meer diverse of ouder wordende technici ondersteunt. Naast deze technologische vernieuwing heeft het team ingrijpende veranderingen doorgevoerd in de manier waarop voertuigen van klanten opnieuw worden gekalibreerd, waardoor de veiligheidssystemen van hun voertuig weer correct werken, terwijl de focus werd gelegd op meer servicegemak.

4. Bestuur

Een sterk bestuur en inspirerend leiderschap garanderen de continuïteit van de activiteiten als een uiterst verantwoordelijke onderneming. Belron zet zich in om haar bestuursaanpak continu te verbeteren, onder leiding van een getalenteerde groep leiders. Door de onderneming op een verantwoorde manier te besturen, kan zakelijk succes worden geboekt en kunnen tegelijkertijd duurzame resultaten worden gegarandeerd voor belangrijke stakeholders, het milieu en de maatschappij.

4.1.1. TOEZICHT

De Chief People Officer (CPO) en de Group Customer Director ondersteunen de twee pijlers van het Belron Responsible Business Framework. De vooruitgang op het vlak van verantwoord ondernemen wordt minstens maandelijks geëvalueerd door het Group Leadership Team (GLTM) en minstens vijf keer per jaar door de Raad van Bestuur van Belron tijdens hun regelmatige evaluatievergaderingen.

4.1.2. TEAM VOOR VERANTWOORD ONDERNEMERSCHAP

Een centraal Responsible Business Team coördineert en bevordert de ESG-activiteiten door de vooruitgang en de prestaties op te volgen en door kennis en expertise ter beschikking te stellen om de uitvoering van het Responsible Business Framework te ondersteunen in elk land waar Belron aanwezig is.

4.1.3. AMBASSADEURS VOOR VERANTWOORD ONDERNEMERSCHAP

De managementteams in de verschillende landen zijn verantwoordelijk voor hun eigen individuele prestaties op het gebied van verantwoord ondernemen en voor de manier waarop dit bijdraagt tot de algemene doelstellingen van Belrons Responsible Business Framework. Er is een netwerk van Responsible Business Ambassadors, milieuverslaggevers en nationale experts ter zake en de teams ondersteunen hun MVO-agenda lokaal. Op een aantal markten beschikt Belron over specifieke specialisten op het gebied van verantwoord ondernemerschap en duurzaamheid.

4.1.4. BESTUURSPROGRAMMA

Het bestuursprogramma van Belron is toegespitst op het beheer van de belangrijkste bedrijfsrisico's, de verbetering van de maturiteit van de controleomgeving en de bescherming van de onderneming met relevante verzekeringspolissen. Het programma omvat ook een robuuste en aangepaste interne-auditfunctie. Het programma blijft goed vorderen, zoals hieronder wordt uiteengezet:

Het Enterprise Risk-programma heeft de transparante risicocultuur verder verankerd via voortdurende risicorapportering vanuit de hele organisatie. Het GLTM en de Raad van Bestuur beoordelen en actualiseren de belangrijkste risico's van de Groep minstens eenmaal per jaar.

Het Enterprise Risk Management Steering Committee, met vertegenwoordigers uit alle functies, komt regelmatig bijeen met de risicoverantwoordelijken van de Groep om bestaande en geplande risicobeperkingsactiviteiten te bespreken en blijft opsporingswerk verrichten om opkomende risico's en kansen voor de organisatie te identificeren.

Belron stelt alles in het werk om haar interne-controlekader voortdurend te versterken en ervoor te zorgen dat de controles via een gestandaardiseerde benadering in de operationele activiteiten worden verankerd, waardoor een meer gestroomlijnde monitoring mogelijk wordt. De eigen interne-auditfunctie blijft (samen met externe partners) een onafhankelijke kijk bieden op de bedrijfsactiviteiten en het risicobeheer en rapporteert vier keer per jaar aan het Auditcomité van Belron. In het kader van haar wereldwijde verzekeringsprogramma blijft Belron nauw samenwerken met haar partners om de langetermijnstrategie inzake risicovermindering te evalueren en binnen de hele onderneming een adequate dekking te garanderen, in overeenstemming met de risicobereidheid.

4.1.5. LEIDERSCHAP

Een engagement voor sterk, inspirerend leiderschap vormt de kern van de onderneming. De leiders van Belron helpen de specifieke cultuur van de onderneming te voeden en ondersteunen haar engagement om op een verantwoorde manier zaken te doen. In 2025 zette Belron haar engagement verder om haar werknemers intern te laten groeien, te ontwikkelen en te laten promoveren, door het talent binnen haar organisatie te erkennen en te belonen. Dit helpt om de uitzonderlijke kennis en ervaring die al binnen de onderneming aanwezig is, optimaal te benutten.

Belron zette ook haar 'Personal Leadership Review'-proces voort, waardoor de groep van ongeveer 160 seniorleiders nieuwe feedback kreeg van hun teams en andere interne stakeholders om hun ontwikkeling te sturen.

In 2025 woonde deze groep seniorleiders de Belron World Conference in Kaapstad bij. Een belangrijk doel van het evenement bestond erin wereldwijd één cultuur en één set waarden te verankeren. In het kader hiervan brachten alle deelnemers tijd door in het Afrika Tikkun-centrum in de township Mfuleni, waar ze deelnamen aan activiteiten zoals gebouwen schilderen, gewassen planten, loopbaanadvies geven aan jongeren en luistergroepen met ouders bijwonen.

4.2. Waarden en ethiek

4.2.1. 'ONE TEAM, ONE DREAM, ONE BELRON'

Belrons cultuur is wat de onderneming zo uniek maakt. In maart 2025 heeft Belron een bijgewerkt 'cultuurkader' voorgesteld, dat haar blauwdruk voor succes is. Belron is ontstaan uit een aantal verschillende ondernemingen, en dit is de eerste keer dat elke onderneming binnen Belron een gezamenlijke set waarden, doelstellingen en principes heeft – die voor iedereen gelden.

Dit kader biedt een duidelijke en gestructureerde benadering om het vijfjarenplan van Belron te realiseren. Een gedeelde droom of visie hebben – namelijk de natuurlijke keuze zijn voor haar diensten – zorgt ervoor dat alle inspanningen binnen de ondernemingen op elkaar zijn afgestemd en samenhangend en doelgericht zijn.

'Wat er wordt gedaan' is even belangrijk als 'hoe het wordt gedaan'. Belron is ervan overtuigd dat de onderneming succesvol zal blijven door haar doel te realiseren: elke dag met zorg een gedenkwaardig verschil maken – voor haar aandeelhouders, werknemers, klanten en de samenleving.

Het kader werd in eerste instantie voorgesteld aan het seniormanagement en werd in de loop van 2025 op de markten uitgerold met de verbindende boodschap 'One Team, One Dream, One Belron'. Het herinnert elke medewerker van Belron op een eenvoudige maar gedenkwaardige manier aan de rol die hij speelt om Belron zo bijzonder te maken.

4.2.2. EEN ETHISCHE WAARDEKETEN UITBOUWEN

Belron hanteert hoge ethische normen en verwacht hetzelfde van haar partners. Haar engagement tegenover mensenrechten wordt uiteengezet in de Gedragscode en de Gedragscode voor leveranciers van Belron. Sinds 2010 onderschrijft de onderneming de Tien Principes voor verantwoord ondernemerschap van het Global Compact van de Verenigde Naties.

4.2.3. GEDRAGSCODE

In 2023 heeft Belron een bijgewerkte Gedragscode ingevoerd die alle werknemers moeten naleven. Elk jaar moeten de werknemers deze Gedragscode lezen en bevestigen dat ze hun verantwoordelijkheden begrijpen.

In de Gedragscode zijn de minimumnormen vastgelegd waaraan alle medewerkers wereldwijd moeten voldoen. De Gedragscode maakt duidelijk wat medewerkers mogen verwachten van hun werk bij Belron en, nog belangrijker, hoe ze hun stem kunnen laten horen als er iets niet in orde is.

De Speak Up-dienst van de onderneming, die wordt beheerd door NAVEX Global, een toonaangevende leverancier, blijft wereldwijd beschikbaar voor iedereen die een probleem of bezorgdheid wil melden. Meldingen kunnen telefonisch of online gebeuren en alle werknemers van Belron kunnen dit vertrouwelijk en anoniem in hun eigen taal doen.