

## Referentiematrix 2018-2019

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
<b>Het afleggen van rekenschap</b>			
1	<b>Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij leggen rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, het milieu en de economie door het jaarlijks publiceren van een MVO jaarverslag op basis van NEN ISO26000. KwikFit heeft ervoor gekozen om de meest uitgebreide vorm van onderbouwing te bieden met een referentiematrix en een prioriteitenmatrix (optie 3). Deze zijn gepubliceerd op het publicatieplatform van NEN-ISO26000 en op de website <a href="http://www.kwikfit.nl">www.kwikfit.nl</a> .	- MVO jaarverslag KwikFit Nederland 2017-18
2	<b>Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij zijn transparant over: - Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten; - Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft; - Hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd; - Onze MVO-prestaties op significante onderwerpen; - De manier waarop besluiten tot stand komen; - Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming; - Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming; - Onze financiële prestaties; - Waar onze financiële middelen vandaan komen; wie wij als onze stakeholders beschouwen; - De manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd; - Hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie.	- Mission statement KwikFit NL - <a href="http://www.kwik-fit.nl">www.kwik-fit.nl</a> - <a href="http://www.itochu.co.jp">www.itochu.co.jp</a> - MVO jaarverslag KwikFit Nederland 2017-18
3	<b>Onze organisatie gedraagt zich ethisch.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Om aan te tonen dat wij ons etisch gedragen: - Maken wij onze kernwaarden en principes bekend; - Richten wij onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengeling); - Benoemen en passen wij normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000 en bemoedigen wij het naleven van deze normen aan; - Maken wij de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers); - Stellen wij mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles; - Herkennen en pakken wij situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan.	- <a href="https://www.kwik-fit.nl/over-kwikfit">https://www.kwik-fit.nl/over-kwikfit</a> - Arbeidsvoorschriften (niet openbaar)
4	<b>Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij respecteren de belangen van stakeholders en spelen hierop in, wij: - Weten wie onze stakeholders zijn; - Erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders; - Onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden; - Hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden; - Wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen; - Houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.	- Arbeidsvoorschriften (niet openbaar)
5	<b>Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij respecteren de geldende wet- en regelgeving, wij: - Stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving; - Leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is; - Treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn; - Informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven; - Beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving.	
6	<b>Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Onze organisatie is onderdeel van Itochu, Itochu committeert zich aan de internationale gedragsnormen. Zij en wij: - Respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen; - Heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd; - Proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen; - Voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties.	- Itochu Group Corporate Philosophy: <a href="http://www.itochu.co.jp/en/csr/report/index.html">www.itochu.co.jp/en/csr/report/index.html</a>
7	<b>Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.</b> Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Onze organisatie is onderdeel van Itochu, Itochu committeert zich aan de universele mensenrechten. Zij en wij: - Respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties; - Ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer; - Maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd.	- Itochu Group Corporate Philosophy: <a href="http://www.itochu.co.jp/en/csr/report/index.html">www.itochu.co.jp/en/csr/report/index.html</a>
<b>Onderzoeksvragen over stakeholders</b>			
8	<b>Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?</b>	De stakeholders zijn geïdentificeerd door het MVO-kernteam: Thérèse Doppenberg (HR Director), Paul Traas (Finance Director), Paul van der Leer (Supply Chain Director), Arjan van der Meer (Marketing Director) en Pieter Bikker (Director KwikFit Zakelijk).	
9	<b>Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?</b>	<b>Aandeelhouders:</b> ITOCHU Corporation, ETEL Ltd; <b>Werknemers:</b> Werknemers, OR, Personeelsvereniging, Vakbonden; <b>Klanten:</b> Consumenten, Leasemaatschappijen, Verzekeringsmaatschappijen, Bedrijven, Onderdelen(groot)handel, Garagebedrijven; <b>Leveranciers:</b> Leveranciers handelsgoederen, Leveranciers niet handelsgoederen, Leveranciers van diensten, Afvalverwerkers, Logistieke dienstverleners, Accountants, Verhuurders onroerend goed; <b>Overheid:</b> Locale & centrale overheden, UWV, RDW, CBS, Belastingdienst; <b>Overigen:</b> Scholen & ROC's; VACO; Stichting Band & Milieu, Omwonenden KwikFit vestigingen, Onderhuurders onroerend goed.	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
10	Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?	<p>Wij betrekken onze stakeholders door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het MVO jaarverslag te verstrekken aan onze stakeholders;</li> <li>- Producten en diensten af te stemmen op de behoeften van consumenten en zakelijke klanten. Voor de consumentenmarkt gebeurt dit door consumenten onderzoek met bijvoorbeeld klantenpanels of enquêtes. Voor de zakelijke markt wordt dit gedaan door periodieke gesprekken met grootzakelijke klanten zoals lease- en verzekeringsmaatschappijen. Het doel hierbij is over het algemeen het verlagen van de integrale kosten door bijvoorbeeld het vermijden van verspilling of het verbeteren van efficiency. Een voorbeeld hiervan is de 'herinzet' van gebruikte banden voor leasemaatschappijen;</li> <li>- De dienstverlening op product/dienst en vestigingsniveau te toetsen en te verbeteren via continue klanttevredenheidsonderzoek;</li> <li>- Het afstemmen van de belangen van de organisatie met die van de stakeholders. Bijvoorbeeld door actief overleg te voeren met de Ondernemingsraad en Vakbonden over arbeidsgerelateerde zaken, maar ook door het periodiek uitvoeren van een Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek;</li> <li>- Het afstemmen met leveranciers producten te ontwikkelen die de milieubelasting beperken en/of kosten besparen in de keten, zoals bijvoorbeeld de olie in 'bag-in-box' verpakking of de huiskamerband 'Prestivo' met een beter dan gemiddelde score op het milieulabel;</li> <li>- De CSR richtlijnen van de aandeelhouder ITOCHU Corporation te betrekken in de bedrijfsvoering;</li> <li>- Aan wettelijke eisen te voldoen die wij ten aanzien van onze stakeholders hebben;</li> <li>- Te helpen jongeren te ontwikkelen en hen een kans te bieden in een vakgebied dat ze interesseren en hen bij deze ontwikkeling te begeleiden door een BBL Trainingsprogramma, een BBL protocol en een continue overleg door een BBL coördinator overleg met ROC Coördinatoren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MVO jaarverslag KwikFit Nederland 2017-18</li> <li>- NPS Q2 2018 - Q1 2019</li> <li>- Klantbeoordelingen k307 - KwikNet (voorbeeld)</li> <li>- Consumentenpanel Merkbeurt</li> <li>- Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek 2017</li> <li>- Bag in Box concept</li> <li>- BBL Protocol 2016-2017 (bovenstaande bronnen zijn niet openbaar)</li> <li>- ITOCHU Sustainability Report 2018</li> <li>- ITOCHU Mission</li> </ul>
<b>Onderzoeksvragen MVO-kernthema's</b>			
11	Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De eigen activiteiten en besluiten;</li> <li>- Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van de organisatie;</li> <li>- Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.</li> </ul>	
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	<p>De volgende onderwerpen hebben een hoge relevantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestuur van de organisatie;</li> <li>- Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence');</li> <li>- Fundamentele principes en arbeidsrechten;</li> <li>- Werkgelegenheid en arbeidsrelaties;</li> <li>- Werkomstandigheden en sociale bescherming;</li> <li>- Gezondheid en veiligheid op het werk;</li> <li>- Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek;</li> <li>- Voorkomen van milieuvervuiling;</li> <li>- Anti-corruptie;</li> <li>- Eerlijke concurrentie;</li> <li>- Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten;</li> <li>- Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid;</li> <li>- Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen;</li> <li>- Privacy en gegevensbescherming van consumenten;</li> <li>- Voorlichting en bewustzijn.</li> </ul>	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De mate waarin het onderwerp effect heeft op de stakeholders en duurzame ontwikkeling;</li> <li>- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp;</li> <li>- De mate van bezorgdheid van stakeholders over het onderwerp;</li> <li>- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.</li> </ul>	
14	Welke onderwerpen zijn significant?	<p>De volgende onderwerpen hebben een hoge significantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gezondheid en veiligheid op het werk;</li> <li>- Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek;</li> <li>- Voorkomen van milieuvervuiling;</li> <li>- Duurzaam gebruik van hulpbronnen;</li> <li>- Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten;</li> <li>- Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid;</li> <li>- Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen;</li> <li>- Privacy en gegevensbescherming van consumenten.</li> </ul>	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
15	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De mate waarin bepaalde acties al in de lijn van bestaande ontwikkelingen liggen;</li> <li>- De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving;</li> <li>- De prestaties afgezet tegen de 'best practices';</li> <li>- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de missie;</li> <li>- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp;</li> <li>- De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken;</li> <li>- De mogelijke financiële of reputatie risico's wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.</li> </ul>	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
16	Welke onderwerpen hebben prioriteit?	De volgende onderwerpen hebben een hoge (H) of medium (M) prioriteit: - Bestuur van de organisatie (M); - Discriminatie en kwetsbare groepen (M); - Werkgelegenheid en arbeidsrelaties (M); - Werkomstandigheden en sociale bescherming (M); - Sociale dialoog (M); - Gezondheid en veiligheid op het werk (H); - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek (H); - Voorkomen van milieuvuiling (H); - Duurzaam gebruik van hulpbronnen (H); - Anti-corruptie (M); - Eerlijke concurrentie (M); - Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen (M); - Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten (H); - Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid (H); - Duurzame consumptie (M); - Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen (H); - Privacy en gegevensbescherming van consumenten (H); - Voorlichting en bewustzijn (M).	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
17	Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?	- Ontwikkeling interactief digitaal Milieu Handboek - Ontwikkeling Milieu Self Scan KwikFit filialen - Consumentenvoorlichting thema veiligheid - Implementatie CO2 calculator - Instore communicatie over milieu - Milieu handboek op basis van ISO 14001 - Pilot CO2 neutraal filiaal - Promoten KwikFiets - Ontwikkelen 'KwikApp' voor bevorderen van interne communicatie - Ontwikkeling KwikFit Garage Concept 2025 - Employer branding - Project Blauw en Geel maakt Groen: analyse energiebesparende maatregelen - Slimme meters in alle KwikFit vestigingen - Meten = weten 2.0 - Test duurzame producten ter bevordering van gezondheid en verminderen van milieubelasting	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
18	Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):	De onderwerpen met een hoge prioriteit zijn in de dagelijkse bedrijfsvoering relevant en kunnen het verschil maken voor de stakeholders. Dit zijn met name onderwerpen binnen de thema's Bestuur, Arbeidspraktijk, Het milieu, Eerlijk zaken doen en Consumenten aangelegenheden. Het onderwerp mensenrechten is binnen de scope van de organisatie en de nationale markt waarin zij opereert minder urgent aangezien issues op het gebied van mensenrechten geen orde van de dag zijn. De onderwerpen onder Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de maatschappij zien wij beperkte invloed op de korte termijn.	
19	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:	Deze analyse tot stand gekomen tijdens een aantal sessies met diverse senior managers die de belangen van de diverse stakeholders binnen de organisatie vertegenwoordigen en de standpunten en behoeften van de verschillende stakeholders kennen. De analyse is uitgevoerd door het MVO-kernteam Therèse Doppenberg (HR Director), Paul van der Leer (Director Supply Chain), Paul Traas (Finance Director), Arjan van der Meer (Marketing Director), Mark de Kievith (Operational Excellence Manager) en Pieter Bikker (Director KwikFit Zakelijk).	
<b>Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie</b>			
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?	Leveranciers van handelsgoederen (Bandenfabrikanten en -importeurs, onderdelenfabrikanten en -groothandel), verhuurders van onroerend goed, leveranciers van niet-handelsgoederen (logistieke dienstverleners), klanten (autoleasemaatschappijen, verzekeraars, fleetowners, garagebedrijven) en branchevereniging VACO.	
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.	- Door maatschappelijke criteria mee te nemen in inkoop voorwaarden; - Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen: Zelfverklaring ISO 26000; - Door het publiceren van een MVO rapport en deze te publiceren en te overhandigen aan relevante stakeholders zoals zakelijke klanten en leveranciers; - Door het uitbrengen van een persbericht over het ondertekenen van de zelfverklaring ISO26000; - Door informatie gericht op consumenten te ontwikkelen en deze te communiceren via POS materiaal en op de website; - Door bij het nemen van inkoop beslissingen maatschappelijke criteria te hanteren, zoals het hanteren van milieu- en veiligheidseisen; - Door het gebruik van relaties met media om te communiceren over iconen van het MVO beleid van KwikFit. Bijvoorbeeld aannemen van BBL monteurs; - Door in co-makership met leveranciers duurzame ontwikkeling te stimuleren en deze beschikbaar te stellen voor de markt zoals bijvoorbeeld de 'bag in box'; - Door het promoten van goede voorbeelden zoals bijvoorbeeld de 'CO2 neutrale garage'; - Door samen met leveranciers, klanten en branchegeenoten aan duurzaam gebruik te stimuleren, zoals bijvoorbeeld de herinzet van autobanden welke wordt geoptimaliseerd door een investering in twee bandenmeetstraten in de KwikFit Bandenhôtels in Etten-Leur en Harderwijk; - Door een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het VACO MVO+ certificering;	- Tenderdocument - Inkoopvoorwaarden KwikFit - Duurzaam Inkopen - Voorraad advies Leasemaatschappij (bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - Persbericht Bag-in-Box KwikFit Den Hartog - Persbericht BBL leerling monteurs - Persbericht Bandenmeetstraat - Persbericht CO2 neutrale garage - Persbericht KwikFit ISO26000 - Persbericht VACO MVO+

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?	De effecten van de activiteiten van de organisatie worden op diverse manieren beoordeeld. De meest relevante onderwerpen worden periodiek gerapporteerd en beoordeeld, zowel op organisatie als productniveau. Hiernaast worden ad hoc analyses uitgevoerd over de effecten van beleid en/of beleidswijzigingen. In het geval dat onderwerpen ook een milieu of maatschappelijk effect hebben, dan wordt dit ook in de totaalbeoordeling meegenomen.	
23	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?	Effecten van activiteiten van organisaties in de invloedssfeer van de organisatie worden beoordeeld bijvoorbeeld bij de selectie van leveranciers als één van de mogelijke criteria. Wanneer er zich een incident voordoet bij een organisatie binnen de invloedssfeer van de organisatie wordt hiermee de dialoog aangegaan om de situatie te bespreken en eventueel afspraken te maken of andere maatregelen te treffen, afhankelijk van de ernst of omvang van de situatie.	
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie:	Gepaste zorgvuldigheid wordt bijvoorbeeld geïmplementeerd door: - Arbeidsvoorschriften: iedere medewerker beschikt over het Arbeidsvoorschrift waarin procedures, regels, normen en waarden van de organisatie beschreven zijn; - Prioriteitenmatrix: jaarlijkse afstemming beleid op basis van de MVO-kernthema's d.m.v. de Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen.	- Arbeidsvoorschriften (niet openbaar) - Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
25	Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?	De volgende negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie zijn geïdentificeerd: - Milieu risico's verband houdende met de gebruikte middelen, brand, lekkage van olie e.d.; - Veiligheidsrisico's voor medewerkers bij het uitvoeren van werkzaamheden aan auto's en werken met mogelijk gevaarlijke stoffen; - Veiligheidsrisico's voor klanten en mede weggebruikers als gevolg van niet goed uitgevoerde werkzaamheden aan de auto.	
26	Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:	- Door de meest relevante thema's van maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de organisatie op te nemen in de missie; - Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in het beleid en strategie; - Door in het Arbeidsvoorschrift gedragscodes te beschrijven waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag van medewerkers; - Door het mogelijk te maken voor medewerkers om misstanden te melden via 'Meld misstanden anoniem'; - Door normen te stellen voor omgangsvormen en het mogelijk maken voor medewerkers om ongepast gedrag te melden; - Door het inrichten van een protocol Geweldsmisdrijven om de gevolgen en impact van een geweldsmisdrijf zo veel mogelijk te beperken; - Door processen zodanig in te richten dat de kans op onveilige situaties zo veel mogelijk wordt vermeden, bijvoorbeeld de LEAN wissel methodiek; - Door regelmatig actiematig extra aandacht te geven aan het thema veiligheid, bijvoorbeeld de Safety weken; - Door continue meten van klantvrede en op basis hiervan de organisatie te verbeteren, door medewerkers te ontwikkelen en producten en diensten beter te laten aansluiten op de behoeften van consumenten en zakelijke afnemers; - Door additionele veiligheidscontroles uit te voeren zoals de KwikCheck, Bandenprocedure en standaard Servicecheck bij iedere Merkbeurt (onderhoudsbeurt volgens fabrieksvoorschriften, om te voorkomen dat relevante veiligheidscontroles die niet zijn opgenomen in het onderhoudsschema van de autofabrikant niet worden uitgevoerd); - Het gebruik van onderdelen met een kwaliteitskeurmerk welke door de toeleveranciers zijn bevestigd; - Door te voldoen aan de VACO certificeringseisen; - Door een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het VACO MVO+ certificering; - Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in een actieplanning; - Door te investeren in een CO2 neutrale vestiging en hierover te communiceren.	- Arbeidsvoorschriften - Meld misstanden anoniem - Ongewenste omgangsvormen - Protocol geweldsmisdrijven - Lean wissel X(X)L - Checklist Safetyweken - NPS Q2 2018 - Q1 2019 - KwikFit Merkbeurt Service Check - KwikCheck Plus formulier - KwikFit Wielenprocedure - Certificates of Quality (Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - Mission Statement KwikFit - VACO MVO+ Certificeringseisen - Persbericht VACO MVO+ - Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen - Persbericht CO2 neutrale garage - Energielabel en EP rapport De Heldinnenlaan Utrecht
27	Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid –binnen én buiten de organisatie?	- Feedback van stakeholders zoals bijvoorbeeld uit consumentenquêtes en Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek, functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers, maar ook gesprekken en evaluaties met grootzakelijke klanten; - Uitvoeren van benchmarks en vergelijkingen met marktgegevens en filiaal onderling; - Meten met behulp van indicatoren, zoals klantcijfer (openbaar, op filiaal en totaalniveau), NPS, klachtenratio, energiescan, energieverbruik, audits op uitvoering onderhoudsbeurten, herinzet banden rapportages voor leasemaatschappijen; - Rapportages van stakeholders, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse RecyBEM Ecotest van Stichting Band & Milieu waarin verslag wordt gedaan van de afvoer van autobanden. - Uitbrengen van persberichten over relevante thema's; - Door een actieve bijdrage te leveren aan het totstand komen van een MVO-certificering binnen de branche vereniging VACO  De feedback op het gebied van de belangrijkste thema's arbeidspraktijk, het milieu en consumentenaangelegenheden zijn in lijn met de omvang en belang van de activiteiten. De resultaten worden gebruikt om de organisatie te sturen en er worden daarom hoge eisen gesteld aan betrouwbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid. Indien van toepassing is de monitoring afgestemd op de behoefte van de stakeholders.	- KwikNet Intranet (niet openbaar) - Mission Statement KwikFit NL - www.kwik-fit.nl/kwikfit-en-het-milieu - 2017 Medewerker Betrokkenheids Onderzoek - Persbericht Ladies Training - Persbericht Bag-in-Box Smurfit Kappa Award - Persbericht KwikFit Van Ganswinkel - Persbericht KwikFit ISO26000 - Persbericht 'Nieuwe KwikFit-vestiging wekt eigen energie op' - Persbericht VACO MVO+
28	Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?	Door het kennis nemen van de MVO normen van ISO26000 en deze kennis om te zetten naar concrete doelen, beleid en activiteiten zowel binnen als buiten de organisatie.	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
29	<b>Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?</b>	De organisatie heeft dit geïntegreerd: - Door de effecten van de eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen, bijvoorbeeld de rapportages van veiligheidsissues, energiescans, meten=weten programma; - Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten, producten & diensten en vestigingen; - Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur; - Door minimaal jaarlijks te beoordelen of de procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijk verantwoordelijkheid.	
30	<b>Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?</b> Compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig,actueel en toegankelijk.	De huidige algemene communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid op de website is voornamelijk gericht op de consument en is daarmee vooral toegankelijk en begrijpelijk beschreven waarbij deze ook responsief en uiteraard actueel en eerlijk is. In deze communicatie worden vooral bepaalde relevante thema's belicht. De informatie is gepubliceerd op de website, en is dus toegankelijk. Vanaf 2017 publiceert de organisatie naast deze algemene en laagdrempelige consumentencommunicatie ook een MVO-jaarverslag die voor alle stakeholders beschikbaar is.	- www.kwik-fit.nl/kwikfit-en-het-milieu - MVO Jaarverslag 2017-18 KwikFit Nederland
31	<b>Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?</b>	- Door het MVO-jaarverlag te publiceren en te delen met stakeholders - Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren in gesprekken en rapportages, bijvoorbeeld herinzet van banden met leasemaatschappijen; - Tijdens opleidingen en trainingen, bijvoorbeeld de Wielenprocedure tijdens de bandentraining; - Interne communicatie tijdens werkoverleggen en presentaties, bijvoorbeeld tijdens Filiaaladagen; - Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO; - Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen; - PR activiteiten, bijvoorbeeld persberichten over BBL, Bag-in-Box en Bandenmonitor, CO2-neutrale vestiging; - Consumenteninformatie via producten, bijvoorbeeld communicatie bandenlabels; - Publicatie zelfverklaring ISO26000.	- MVO Jaarverslag 2017-18 KwikFit Nederland - Voorraad advies Leasemaatschappij - KwikFit Wielenprocedure (Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - Inkoopvoorwaarden KwikFit - Persbericht Bag-in-Box KwikFit Den Hartog - Persbericht BBL leerling monteurs - Persbericht Bandenmonitor - Persbericht CO2 neutrale garage
32a	<b>Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?</b> Ja Nee (ga door naar vraag 33a)	Ja, jaarlijks door middel van het MVO Jaarverslag op basis van ISO26000.	- MVO Jaarverslag 2017-18 KwikFit Nederland
32b	<b>Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over:</b> - Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's. - Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's. - Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage. - Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt. - Anders, namelijk	Het MVO-jaarverslag geeft inzicht in hoe de organisatie omgaat met de verschillende MVO kernthema's. Speciaal uitgelicht zijn een aantal MVO- iconen. In het jaarverslag is beschreven hoe het MVO-beleid binnen de organisatie is geïntegreerd. Uit de MVO prioriteitenmatrix zijn acties gedefinieerd welke het opvolgende jaar worden geëvalueerd. De MVO-rapportage wordt gedeeld met de stakeholders van de organisatie.	- MVO Jaarverslag 2017-18 KwikFit Nederland
32c	<b>Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?</b> - De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie. (Kleine organisaties verstrekken doorgaans minder informatie, bespreken minder onderwerpen en hebben een kleiner toepassingsgebied dan grote organisaties.) - Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren. (Het is de verwachting dat organisaties die meer ervaring hebben met rapporteren, in staat zullen zijn meer in detail te rapporteren dan organisaties die hiermee pas net starten.)	Bij het opstellen van het MVO-jaarverslag hebben we gekeken naar voorbeelden binnen en buiten de automotive branche om een normatief kader te schetsen voor onze organisatie. Het viel ons op dat er binnen de automotive branche weinig voorbeelden van een maatschappelijk verslag voorhanden waren. Wij hebben dus vooral gekeken naar (retail)organisaties buiten de automotivebranche en gezocht naar een juiste balans tussen de omvang en het detailniveau van rapportage en de praktische toepasbaarheid. Het toepassingsgebied is ook gezien de omvang van de organisatie relatief groot, terwijl het niveau redelijk is, maar er nog verdere detailering kan plaatsvinden.	- MVO Jaarverslag 2017-18 KwikFit Nederland
33a	<b>Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?</b> Ja, namelijk Nee	Nee	
33b	<b>Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?</b>	- Rechtstreekse gesprekken met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan; - Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen zoals bijvoorbeeld het Arbeidsvoorschrift; - Procedures voor klachtenbehandeling en afdeling klantenservice die de afwikkeling coördineert en bewaakt; - Bemiddelings- en arbitrageprocedures voor geschillen met consumenten via de VACO; - Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles (Vertrouwenspersoon, Meld misstanden).	- Arbeidsvoorschriften (niet openbaar) - www.kwik-fit.nl/klantenservice

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
34	Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedback van stakeholders zoals bijvoorbeeld uit consumenten-enquêtes en Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek, functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers, maar ook gesprekken en evaluaties met grootzakelijke klanten;</li> <li>- Uitvoeren van benchmarks en vergelijkingen met marktgegevens en filialen onderling;</li> <li>- Meten met behulp van indicatoren, zoals klantcijfer (openbaar, op filiaal en totaalniveau), NPS, klachtenratio, energiescan, energieverbruik, audits op uitvoering onderhoudsbeurten, herinzet banden rapportages voor leasemaatschappijen;</li> <li>- Rapportages van stakeholders, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse RecyBEM Ecotest van Stichting Band &amp; Milieu waarin verslag wordt gedaan van de afvoer van autobanden;</li> <li>- Rapportage van Brand Compliance m.b.t. VACO MVO+ certificeringseisen.</li> </ul> <p>De feedback op het gebied van de belangrijkste thema's arbeidspraktijk, het milieu en consumentenaangelegenheden zijn in lijn met de omvang en belang van de activiteiten. De resultaten worden gebruikt om de organisatie te sturen en er worden daarom hoge eisen gesteld aan betrouwbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid. Indien van toepassing is de monitoring afgestemd op de behoefte van de stakeholders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- NPS Q2 2018 - Q1 2019</li> <li>- KF Customer Services Report</li> <li>- Beoordeling</li> <li>- Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek 2017</li> <li>- Kwaliteitsmeting Onderhoud &amp; APK</li> <li>- Energie Monitoringsrapportage Kwifit vestigingen</li> <li>- Week 8 - Energierapportage - 215 (voorbeeld)</li> <li>- Voorraad Advies Leasemaatschappij</li> <li>- RecyBEM Ecotest</li> <li>- MVO Plus 2018 - Kwifit - alle resultaten digitale vragenlijsten v1.0</li> <li>- MVO Plus 2018 - Kwifit - alle resultaten schouwingen op locatie v1.0</li> </ul> <p>(Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar)</p>
35	Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?	De MVO doelen en acties voor 2018 zijn geëvalueerd. Acties die nog niet uitgevoerd zijn, zijn voor 2019 opnieuw op de actielijst gekomen. Hiernaast zijn nieuwe acties geformuleerd. In het MVO-jaarverslag wordt een overzicht opgenomen met de gestelde doelen, de werkelijk bereikte resultaten en een toelichting over geconstateerde afwijkingen.	
36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Afhankelijk van het onderwerp zullen relevante stakeholders betrokken worden.	
37a	Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MVO beleid verder inbedden in de organisatie en doelstellingen formuleren</li> <li>- Opstellen milieu en veiligheidsnormen bij productontwikkeling</li> <li>- Meten en managen CO2 footprint wagenpark</li> <li>- Forecast marktverandering o.b.v. klimaatverandering of milieubeleid overheden</li> <li>- Beleid omtrent klanten in de werkplaats evalueren</li> <li>- Klachten Reductie Programma 2.0</li> <li>- Autoregeling gericht op vermindering CO2 uitstoot</li> <li>- Programma lekdicht maken compressoren</li> <li>- Opleiden van zij-instromers: "Hands on" programma</li> <li>- Pilot Eigen gereedschap</li> <li>- Controle procedures en processen o.b.v. AVG-wetgeving</li> </ul>	
37b	Welke doelen zijn nog niet bereikt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ontwikkeling interactief digitaal Milieu Handboek</li> <li>- Ontwikkeling Milieu Self Scan Kwifit filialen</li> <li>- Consumentenvoorlichting thema veiligheid</li> <li>- Implementatie CO2 calculator</li> <li>- Instore communicatie over milieu</li> <li>- Milieu handboek op basis van ISO 14001</li> <li>- Pilot CO2 neutraal filiaal</li> <li>- Promoten Kwifits</li> <li>- Ontwikkelen 'KwikApp' voor bevorderen van interne communicatie</li> </ul>	
38	Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	- VACO MVO+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- www.vaco.nl</li> <li>- VACO MVO+ Certificeringseisen</li> </ul>
39	Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?	<p>VACO MVO+:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan;</li> <li>- Vraag vanuit zakelijke opdrachtgevers;</li> <li>- Is ontworpen voor het type organisatie en haar interessegebieden;</li> <li>- Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit;</li> <li>- Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken;</li> <li>- Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie;</li> <li>- Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze;</li> <li>- Is ontwikkeld met verschillende stakeholders.</li> </ul>	
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?	<p>VACO MVO+:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toetsing en voldoen aan de certificeringseisen</li> </ul>	- VACO MVO+ Certificeringseisen