

Van Poelgeest Duurzaam Ondernemen

Onderbouwing MVO-zelfverklaring NEN-ISO 26000
volgens NPR 9026+C1:2012

Maart 2018 – maart 2020



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Duurzaam ondernemen binnen de branche	3
2.1 Uitgangspunten voor duurzaam ondernemen	3
3. Van Poelgeest	4
4. MVO Onderwerpen	5
4.1 Identificeren en betrekken van stakeholders.....	5
4.2 Selectie MVO onderwerpen.....	6
5. Duurzaam ondernemen in de praktijk	8
5.1 Personeel.....	8
5.2 Bedrijfsvoering	10
5.3 Communicatie.....	11
5.4 Inkoop	12
5.5 Verkoop	12
5.6 Financiën.....	13
6. Borging van duurzaam ondernemen in de onderneming en de keten	14
6.1 Impact van ons opereren op de maatschappij.....	14
6.2 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer.....	14
6.3 Het updaten en verbeteren van beleid en activiteiten.....	15

1. Inleiding

In 2009 heeft BOVAG het certificaat Erkend Duurzaam gelanceerd ter ondersteuning bij het verduurzamen van hun leden. Eind 2012 heeft BOVAG een nieuwe standaard geïntroduceerd: Erkend Duurzaam Premium. In Erkend Duurzaam Premium wordt de internationale MVO richtlijn ISO 26000 toegepast.



**Erkend Duurzaam is hét MVO programma van,
voor en door de mobiliteitsbranche!**

Het Instituut voor Duurzame Mobiliteit (IvDM) voert het programma uit namens de branchepartijen:



Uitsluitend leden van de aangesloten branche organisaties die aantoonbaar maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid in hun dagelijkse bedrijfsvoering hebben geïntegreerd, kunnen het certificaat Erkend Duurzaam Premium verkrijgen. Hiervoor moeten zij voldoen aan de eisen die hiertoe zijn opgesteld. Door aan deze eisen te voldoen passen de bedrijven tegelijkertijd de richtlijn ISO 26000 toe. De eisen zijn vastgelegd in de scan Erkend Duurzaam Premium. In deze scan wordt de bedrijfsvoering van het bedrijf doorgelicht en wordt gekeken naar processen als afval- en energiereductie, personeelsbeleid, financiën, inkoop, verkoop, communicatie en bedrijfsvoering. Bedrijven die certificering wensen worden na het doorlopen van de scan onafhankelijk getoetst. Met het in ontvangst nemen van het certificaat Erkend Duurzaam Premium verklaart het bedrijf dat het de principes en richtlijnen in NEN- ISO 26000, volledig en serieus toepast.

De directie van Van Poelgeest heeft aangegeven voor hercertificering Erkend Duurzaam Premium in aanmerking te komen. Met dit document geeft Van Poelgeest onderbouwing op de wijze waarop NEN ISO 26000 binnen de organisatie wordt toegepast conform Bijlage A van de Nederlandse Praktijkrichtlijn NPR 9026+C1:2012 - Handleiding zelfverklaring NEN-ISO 26000.

In dit document beschrijft Van Poelgeest de uitgangspunten (principes) van ons MVO beleid, hoe we onze stakeholders binnen de branche en organisatie betrekken, wat onze MVO onderwerpen zijn binnen het MVO beleid en hoe we dit integreren en borgen in onze onderneming.

2. Duurzaam ondernemen binnen de branche

Duurzaamheid is een dynamisch onderwerp waarin de verwachtingen van o.a. klanten en overheden meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen en aandachtsvelden. Van Poelgeest geeft invulling aan deze constante bewegingen door gebruik te maken van het certificeringsprogramma Erkend Duurzaam Premium. Dit programma sluit nauw aan bij brede (internationale) ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en concretiseert deze ontwikkelingen voor de mobiliteitssector en de activiteiten van automobielbedrijven binnen de sector. Met het omarmen van Erkend Duurzaam Premium, hanteert Van Poelgeest deze uitgangspunten, welke basis hebben in de internationale richtlijn voor MVO: ISO 26000.

2.1 Uitgangspunten voor duurzaam ondernemen

Van Poelgeest wil transparant zijn over haar activiteiten en hierover rekenschap afleggen in de contact- en communicatiemomenten met de diverse stakeholders. Het certificaat Erkend Duurzaam Premium is een belangrijk middel voor ons om te laten zien dat Van Poelgeest duurzaam onderneemt in lijn met de ambities van de branche. Van Poelgeest legt op deze manier rekenschap af over de impact van onze bedrijfsactiviteiten op de maatschappij, de economie en het milieu. Duurzaam ondernemen betekent voor Van Poelgeest dat we respect hebben voor de belangen van stakeholders, de rechtsorde, (internationale) gedragsnormen en mensenrechten. Respect is dan ook een belangrijk onderdeel van ons MVO-beleid. Van Poelgeest sluit aan bij de wensen en verwachtingen van onze belangrijkste stakeholders. Vanzelfsprekend voldoet onze onderneming aan de gestelde milieu- en Arboretgeving die rekening houdt met (inter-)nationale gedragsnormen zoals de rechten van de mens.

3. Van Poelgeest

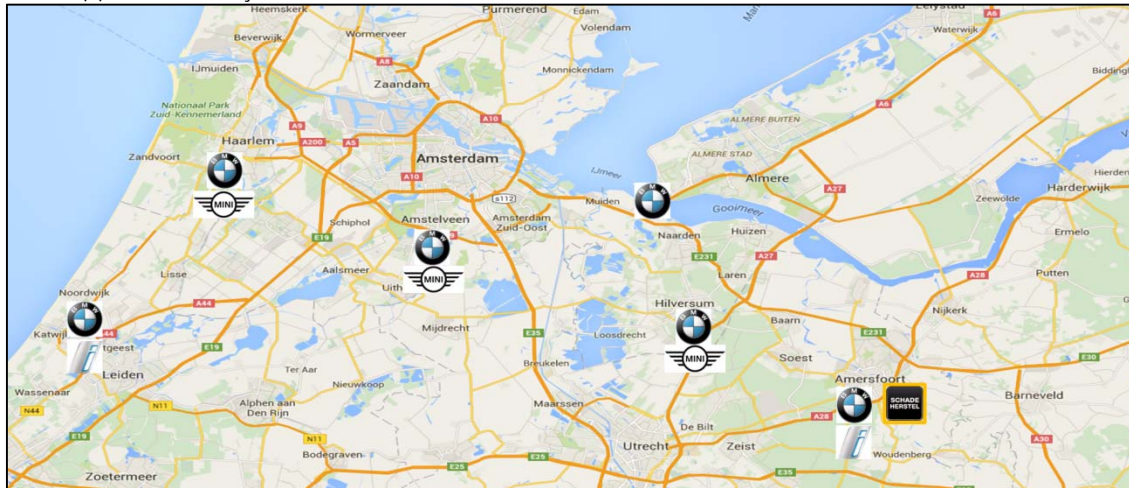
Naam van het bedrijf:

Van Poelgeest BMW & MINI

Belangrijkste activiteiten (merken, producten en/of diensten) van het bedrijf:

Autodealer voor de merken BMW, BMW i & MINI

Locatie(s) van het bedrijf:



Van Poelgeest Amersfoort:

Ruimtevaart 2, 3824 MX Amersfoort

Van Poelgeest Amstelveen:

Burgemeester A. Colijnweg 6-8, 1182 AL Amstelveen

Van Poelgeest Autoschade:

Ruimtevaart 2, 3824 MX Amersfoort

Van Poelgeest Heemstede:

Cruquiusweg 25, 2102 LS Heemstede

Van Poelgeest Hilversum:

Bussumergrintweg 12, 1217 BP Hilversum

Van Poelgeest Naarden:

Energiestraat 51, 1411 AS Naarden

Van Poelgeest Noordwijk:

Keyerswey 91, 2201 CX Noordwijk

Van Poelgeest Premium Selection Center:

Amsterdamsestraatweg 13, 1411 AW Naarden

Divisies, werkmaatschappijen en dochterondernemingen:

Zie vestigingen zoals hierboven beschreven

Het jaar waarop de zelfverklaring betrekking heeft:

Maart 2018 – Maart 2020

Geldigheidsduur van dit rapport:

Dit rapport wordt jaarlijks herzien en geactualiseerd of aangepast

Onderdelen van de organisatie waar de zelfverklaring van NEN-ISO 26000 van toepassing op is:

De zelfverklaring heeft betrekking op alle vestigingen binnen Van Poelgeest, te weten: Amersfoort, Amstelveen, Heemstede, Hilversum, Naarden & Noordwijk.

4. MVO Onderwerpen

4.1 Identificeren en betrekken van stakeholders

Binnen Erkend Duurzaam Premium zijn, in overleg met de belangrijkste stakeholders, een aantal MVO onderwerpen gedefinieerd op het gebied van duurzaam ondernemen. De eerste stap is het in beeld brengen van onze stakeholders. In onderstaande figuur zijn de stakeholders weergegeven die wij in onze dagelijkse activiteiten tegenkomen.

Medewerkers (inclusief inhuur derden)	Leasebedrijven	Omwonenden	Bevoegd gezag
Consumenten	Autodemontage bedrijven	Afvalinzamelingsbedrijven	Importeurs
Financiers	NGO's	Opleidingsinstituten	Media



Toelichting:

Van Poelgeest heeft met een veelheid aan stakeholders te maken (zie bovenstaande kader). Verduurzaming van mobiliteit gaat anno 2018 aanmerkelijk verder dan het product (het voertuig) alleen. Afnemers zoals wagenparkbeheerders, leasemaatschappijen en ook particuliere klanten verwachten niet alleen gedegen kennis van het product, maar ook concreet advies op het gebied van duurzame mobiliteit. Dit onderdeel is in belang enorm toegenomen in een wereld waar het bezit van een auto niet langer vanzelfsprekend is en waar juist keuzevrijheid (auto, scooter, OV, thuiswerken, etc..) van belang is. Door onze kennis op het gebied van duurzame mobiliteit spelen wij als modern dealerbedrijf in op de wensen van onze klanten en stakeholders. Dit doen wij door middel van het adviseren en informeren van onze klanten op het gebied van alternatieve brandstoffen en vervoersmiddelen.

De betrokken en gemotiveerde medewerkers van Van Poelgeest zijn de doorslaggevende factor tot succes! Daarom worden alle medewerkers actief betrokken in de besluitvorming, worden alle medewerkers en thuisfront geïnformeerd over de 'Stand van Zaken' en wordt het volgen van trainingen actief gestimuleerd. Naast een goede sfeer op de werkvloer, vindt Van Poelgeest ook een goede gezondheid belangrijk! We doen als Van Poelgeest regelmatig mee aan sportieve evenementen zoals de Egmond halve marathon, 24 uur Cycling Zandvoort en de Cruyff Foundation 14K Run.

Van Poelgeest neemt ook verantwoordelijkheid richting haar klanten. Wij controleren bij elk werkplaatsbezoek de auto op 12 punten, waaronder de bandenspanning, zodat de klanten veilig op weg gaan en daarbij ook nog eens brandstof besparen.

Ook zijn alle vestigingen in bezit van leenfietsen die als gezond, gratis en milieuverantwoord alternatief dienen voor de vervangende auto. Tevens bieden we ook een handige, tijdbesparende haal- & brengservice waarbij de inzet van een elektrische BMW wordt gestimuleerd.

Wij streven ernaar al onze klanten de hoogste kwaliteit te bieden. Dit verwacht Van Poelgeest ook van haar leveranciers. Daarom gaan wij verbintenissen aan voor de langere termijn, delen informatie en zoeken naar mogelijkheden om samen te verbeteren. Hierbij zal Van Poelgeest, bestaande en nieuwe leveranciers, middels de inkoopvoorwaarden MVO, toetsen en stimuleren tot het nemen van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Binnen het programma Erkend Duurzaam Premium heeft het IvDM een aantal van deze stakeholders betrokken en gevraagd naar wat de verwachtingen op het gebied van duurzaamheid. De resultaten van deze stakeholderconsultaties zijn opgenomen in Erkend Duurzaam Premium.

De stakeholders die het IvDM heeft geraadpleegd zijn:

- Klanten (bedrijven en consumenten)
- Financiers
- NGO's
- Overheid (klanten)
- Importeurs

4.2 Selectie MVO onderwerpen

Naast de uitgevoerde stakeholderconsultatie zijn binnen het programma Erkend Duurzaam Premium MVO-prioriteiten gesteld. Daarbij is, conform de richtlijn NEN ISO 26000, gewerkt met de begrippen relevantie, significantie en prioriteit. In dit kader is tijdens de stakeholderconsultatie aan de stakeholders gevraagd welke onderwerpen significant zijn en in hun ogen prioriteit moeten hebben. Hierbij is de volgende aanpak gehanteerd:

- Voorafgaand aan de stakeholderanalyse heeft BOVAG vastgesteld welke MVO-onderwerpen binnen de invloedssfeer van het bedrijf liggen, en welke relevant zijn voor de mobiliteitsbranche;
- In de stakeholderanalyse is alleen gevraagd naar de MVO-onderwerpen die binnen de invloedssfeer van het bedrijf liggen en relevant zijn voor het bedrijf (Het fysieke product 'auto' is niet betrokken in de interviews en analyse omdat dit voor een autobedrijf niet te beïnvloeden is);
- Het bepalen van de inhoudelijke prioriteiten (significantie van de onderwerpen) is gedaan op basis van het beoordelen van het effect op duurzame ontwikkeling, de eigen ambities van BOVAG Autodealers, en de mening van de stakeholders.
- Vervolgens zijn de inhoudelijke prioriteiten afgewogen ten opzichte van de benodigde inspanningen. Ofwel, staat de benodigde inspanning in verhouding tot het te bereiken effect op duurzame ontwikkeling. Dit leverde een lijst op met prioriteiten die zijn opgenomen in Erkend Duurzaam Premium.

Dit heeft geleid tot de volgende MVO onderwerpen voor de branche en een (niet uitputtende lijst) opsomming van zaken die Van Poelgeest heeft geregeld in relatie tot de MVO kernthema's/ onderwerpen:

MVO Kernthema's ISO 26000	MVO onderwerpen Autobranche	MVO bij Van Poelgeest
Bestuur van de Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Management van het duurzaamheidsbeleid • Betrekken interne- en externe stakeholders bij verbeteringen in de bedrijfsvoering • Dialoog met interne- en externe stakeholders • Doordacht financieel beleid op duurzaam ondernemen • Voldoende investeringsruimte • Continuïteit bedrijf / risico beperking • Relatie met klant / partners • Betrokkenheid van werknemers bij besluitvorming 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategische doelen en beleid opgenomen in ondernemingsplan • Jaarlijkse evaluatie van doelen en beleid • Meerjarenbegroting opgesteld • Diverse duurzame investeringen gedaan bij renovatie bedrijfsgebouwen Amersfoort, Naarden en binnenkort Amstelveen • Continue klanttevredenheidsmeting en publicatie van alle resultaten op website • KPI cockpit transparant voor medewerkers op relevante gebieden • Alle bedrijfsprocessen vastgelegd in stroomdiagrammen • Overlegstructuur waarmee alle medewerkers worden betrokken bij de bedrijfsvoering en besluitvorming
Mensenrechten	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid Inkoop 	<ul style="list-style-type: none"> • Lijst met belangrijkste leveranciers • Duurzaamheidscriteria in de inkoopvoorwaarden • Inkoopvoorwaarden ondertekend door leveranciers
Arbeidspraktijk	<ul style="list-style-type: none"> • Arbo en veiligheid • Communicatie over gezondheid, arbo en veiligheid • Arbeidsomstandigheden management • Arbeidsomstandigheden aanvullend op W&R • Kennis, houding en gedrag t.a.v. MVO • Personeelsontwikkeling • Betrokkenheid van werknemers bij besluitvorming 	<ul style="list-style-type: none"> • Personeelshandboek • Intranet met intern & extern nieuws en informatie van en voor alle vestigingen • Van Poelgeest Academy • Jaarlijkse vrijwillige audit v.h. kwaliteitssysteem • Risico Inventarisatie & Evaluatie • Ongevallen registratie • BHV- en preventiemedewerkers • Werkfruit & melk • Verzuimbeleid • Ter beschikking stelling van persoonlijke beschermingsmiddelen • Training werk-privé balans • Importeur en niet importeur gerelateerde trainingen, workshops en cursussen • Functionerings- en beoordelingsprogramma
Milieu	<ul style="list-style-type: none"> • Milieubelasting bedrijfsvoering • Transportpreventie in de keten • Communicatie over milieuzorg • Duurzaamheid Inkoop • Vervoermanagement 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijkse energiebesparingsdoelstellingen • Proactieve communicatie naar klanten/relaties • Actieplan ten behoeve van besparen op afvalzorg en energiebeheer

Eerlijk zakendoen	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid nemen buiten bedrijfspoort 	<ul style="list-style-type: none"> • Gedragscodes opgesteld, o.a. over social media gebruik, relatiegeschenken, klussen op zaterdag • Aanstelling vertrouwenspersoon
Consumenten-aangelegenheden	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzame innovatie in de dienstverlening • CO₂-belasting bedrijfsvoering • Informatie uitwisseling met klanten • Klanttevredenheid • Klachtenmanagement (procedures) • Relatie met klant / partners 	<ul style="list-style-type: none"> • Haal-breng-service, Elektrische scooter, Elektrisch vervangend vervoer • Monitoring van energieverbruiken en daarmee CO₂-belasting van de panden • Online transparante klanttevredenheidsmonitor • Klachtenregister
Betrokkenheid bij/ontwikkeling van gemeenschap	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie over sociale betrokkenheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Zowel structurele als incidentele sponsoringsactiviteiten aan diverse goede doelen • Ondersteuning van medewerkers bij sociale/sportieve/maatschappelijke activiteiten • Erkend Leerbedrijf • Contact met ROC's

De prioriteiten, ofwel MVO onderwerpen van onze branche, zijn vertaald in onderwerpen en beoordelingscriteria voor het certificaat Erkend Duurzaam Premium. Bedrijven die niet voldoen aan de criteria, kunnen niet in aanmerking komen voor het certificaat.

De MVO onderwerpen zijn onderverdeeld naar onze 6 belangrijkste bedrijfsprocessen:

- | | | |
|-------------|-------------------|----------------|
| • Personeel | • Bedrijfsvoering | • Communicatie |
| • Inkoop | • Financiën | • Verkoop |

5. Duurzaam ondernemen in de praktijk

In dit hoofdstuk worden de aangemerkte 6 bedrijfsprocessen binnen Van Poelgeest nader toegelicht in relatie tot de MVO onderwerpen binnen Erkend Duurzaam Premium.

5.1 Personeel

Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaalgoed en cruciaal voor het goed functioneren, winstgevendheid en voortbestaan van Van Poelgeest. Goede arbeidsomstandigheden en een veilige, gezonde werkomgeving staan hierbij centraal.

Van Poelgeest heeft specifiek beleid geformuleerd op het gebied van arbeidsomstandigheden en veilig en gezond werken. Hierin is vastgelegd wat dit precies inhoudt en wordt beschreven wat de taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn van verschillende afdelingen en medewerkers binnen het bedrijf. Op deze wijze weten alle medewerkers wat van hen wordt verlangd en wat zij vice versa kunnen verwachten. Met dit beleid stimuleren we om veilig, gezond en vitaal te (blijven) werken.

Veilig en gezond werken

Voor het welzijn van onze medewerkers zijn de thema's gezondheid en veiligheid belangrijk. Van Poelgeest controleert daarom regelmatig of onze werknemers geen gevaar lopen bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Hierbij wordt gekeken naar gevaren op korte termijn (bedrijfsongeval), maar ook naar effecten op de langere termijn zoals lichamelijk schade door langdurige herhaling van dezelfde beweging, gebruik van schadelijke stoffen (oplosmiddelen), zwaar tilwerk en geluidsoverlast.

Gezondheid en veiligheid zijn voor een belangrijk deel ondervangen door Nederlandse wet- en regelgeving, waaraan Van Poelgeest vanzelfsprekend voldoet. Zo is het verplicht om een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) te hebben, inclusief een actueel Plan van Aanpak, dat niet ouder is dan drie jaar. Het Plan van Aanpak behandelt welke ARBO risico's welke prioriteit hebben, welke acties worden ondernomen om de concrete ARBO risico's in het bedrijf aan te pakken, binnen welke termijn dit gebeurt en wie hiervoor verantwoordelijk is. Onze medewerkers zijn op de hoogte van het bestaan van de RI&E en krijgen voorlichting en instructies over de uitvoering van het plan van aanpak. Tevens is het wettelijk verplicht om bedrijfshulpverlening (BHV) te organiseren en om eventuele ongevallen en beroepsziektes te melden bij de daarvoor aangewezen instanties.

De medewerkers bij Van Poelgeest hebben in hun dagelijkse werkzaamheden regelmatig te maken met fysieke belasting. Dit is één van de belangrijke oorzaken van ziekteverzuim in de branche. Om deze reden en om het belang van de werknemer, voorziet de werkgever in de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen en ziet er op toe dat deze (juist) worden gebruikt. De maatregelen die we nemen om overlast door tillen en duwen te voorkomen, zoals aanpassingen van de werkplek, zijn conform de Arbocatalogus van de branche. Uitstoot van dieselmotoren is een risico voor de gezondheid van onze medewerkers. Dieselmotorenemissie komt vrij door voertuigen met een draaiende motor, zonder roetfilter. Bij Van Poelgeest nemen we daarom maatregelen conform de ARBO catalogus van de branche om de blootstelling van dieselmotorenemissies te voorkomen of te beperken. Dit betreft onder meer het gebruik van op- of insteekfilters bij het verplaatsen van het voertuig en aansluiten van de uitlaat op een afzuiginstallatie. Ook machineveiligheid is een belangrijk onderwerp voor het waarborgen van de veiligheid van de medewerkers. Van Poelgeest neemt daarom maatregelen om de machineveiligheid te vergroten zoals: adequaat onderhoud van de apparatuur/gereedschap, regelmatige keuringen en het treffen van veiligheidsvoorzieningen bij bewegende delen van machines. Daarnaast zorgt men voor goede veiligheidsinstructies richting de medewerkers zodat de machines op de juiste manier worden bediend. Apparatuur is voorzien van duidelijke stickers m.b.t. bediening, keuring en voorgeschreven veiligheidseisen waardoor ongevallen tot een minimum worden beperkt. Persoonlijke beschermingsmiddelen worden door Van Poelgeest ter beschikking gesteld. Van Poelgeest hecht ook veel waarde aan het voorkomen van interne risico's. Voor het identificeren van deze risico's werkt van Poelgeest samen met een externe partij die de RI&E jaarlijks toetst en waarbij de input van collega's essentieel is. De RI&E en de acties die daarop volgen worden in een online tool bijgehouden, met toezicht van de Kwaliteitscoördinatoren, Vestigingsdirectie en een externe ARBO deskundige.

Om veilig en gezond te werken is ten alle tijden op elke vestiging tenminste één personeelslid aanwezig die is opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Een bedrijfshulpverlener (BHV-er) is een persoon binnen een bedrijf die hulp kan bieden bij calamiteiten, zoals brand blussen, evacueren van mensen, en het verlenen van Eerste Hulp Bij Ongelukken (EHBO).

Verbetering welzijn medewerkers

Naast de maatregelen op het gebied van gezondheid en veiligheid streeft Van Poelgeest er naar om het welzijn van onze medewerkers te verbeteren. Met 'welzijn' wordt onder meer het prettig werken, lekker in je vel zitten, gezond en tevreden zijn bedoeld. Voor het welzijn van onze medewerkers houden we ons aan de ARBO wet en de wet Arbeidsomstandigheden. Dit betekent onder meer dat er ook aandacht is voor onderwerpen als agressie, pesten, werkdruk en stress. Daarnaast ondernemen we actie op onder andere, maar niet exclusief:

Het bevorderen van fysieke en geestelijke fitheid van de medewerkers door o.a. het aanbieden van werkfruit en de training balans werk-privé. Naast een goede sfeer op de werkvloer, vindt Van Poelgeest ook een goede gezondheid belangrijk! We doen als Van Poelgeest regelmatig mee aan sportieve evenementen zoals de Egmond halve marathon, 24 uur Cycling Zandvoort en de Cruyff Foundation 14K Run.

Een vast aanspreekpunt is belangrijk voor bepaalde aan arbeidsomstandigheden gerelateerde zaken. Zo hebben we de volgende functies toebedeeld onder onze medewerkers:

Er is bij Van Poelgeest een vertrouwenspersoon aangesteld. Ook is o.a. de Kwaliteitscoördinator gekwalificeerd preventiemedewerker en worden frequent interne veiligheidsaudits uitgevoerd. Verder is in het personeelshandboek een specifieke paragraaf over discriminatie en ongewenste intimiteiten opgenomen.

Ontwikkeling personeel

De kennis, vaardigheden en persoonlijkheid van onze medewerkers zijn essentieel in het leveren van goede kwaliteit. Om in te spelen op veranderingen in de markt, nieuwe technieken en veranderende klantbehoeftes, is het belangrijk dat onze medewerkers daarin mee ontwikkelen. Daarbij is het voor onze medewerkers motiverend en stimulerend om door te blijven ontwikkelen en zodoende een goede positie op de arbeidsmarkt te behouden, nieuwe uitdagingen aan te gaan en te kunnen groeien binnen het bedrijf. Daarom zijn we structureel bezig met de ontwikkeling van onze medewerkers onder meer door het stimuleren van medewerkers door het aanbieden van training en opleidingen. Naast de diverse trainingen die onze medewerkers via onze importeur volgen biedt Van Poelgeest monteurs in opleiding de kans om deel te nemen aan de Van Poelgeest Academy.

Binnen Van Poelgeest maar ook in de branche als geheel, hebben we behoefte aan gekwalificeerd personeel. Om gekwalificeerd personeel in de branche te laten toenemen hebben we contact met schoolgemeenschappen en laten we jongeren instromen in Van Poelgeest. Monteurs volgen het BMW opleidingsprogramma, andere functionarissen volgen daarnaast ook bij Innovam en VOC trainingen.

Van Poelgeest is een zogenaamd 'Erkend Leerbedrijf'. De aanwas van nieuwe monteurs wordt gevolgd en gepland. Ook Leermeesters krijgen trainingen en hebben specifieke rollen en verantwoordelijkheden en dienen zo als voorbeeld.

Van Poelgeest heeft contact met ROC's (i.v.m. begeleiding leerlingen), biedt stages en leerwerkovereenkomsten aan. Van Poelgeest is een Erkend Leerbedrijf en is in het algemeen actief bezig met het interesseren van jongeren voor het Autovak en Van Poelgeest door snuffelstages aan te bieden.

Medewerkers betrekken bij besluitvorming en bij duurzaam ondernemen

Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaalgoed. Daarom is het belangrijk dat onze medewerkers betrokken zijn bij het (duurzaamheids-) beleid en de bedrijfsactiviteiten. Bij het nemen van beslissingen die onze medewerkers raken, betrekken we waar mogelijk onze medewerkers. Om onze medewerkers te vertegenwoordigen en structureel te betrekken bij relevante besluiten hebben we:

Er is werkoverleg en zijn er periodieke besprekingen met medewerkers. Hierbij is specifiek nagedacht over het heen en weer stromen van informatie tussen de verschillende niveaus in de organisatie.

Duurzame ontwikkeling is een belangrijk item binnen onze bedrijfsvoering en activiteiten. Dat bereik je niet alleen. Van belang is dat ook onze medewerkers betrokken zijn bij de duurzame ontwikkeling van het bedrijf. Dit doen we waar dat mogelijk is en waar het kan. Dit doen we door: Werkoverleg / Periodieke besprekingen met medewerkers en het bespreken van de resultaten van de scan Erkend Duurzaam Premium. Verder worden alle medewerkers en het thuisfront tweemaal per jaar geïnformeerd over de 'Stand van Zaken' en is er voor alle medewerkers van alle vestigingen jaarlijks een kick-off meeting.

Ook via het intranet wordt naar de medewerkers gecommuniceerd over het proces dat aan Erkend Duurzaam Premium en ISO 26000 gekoppeld is. Dit middel leidt tot betere bewustwording en vergroot de betrokkenheid bij onze medewerkers.

5.2 Bedrijfsvoering

Van Poelgeest wil duurzaamheid integreren in onze bedrijfsvoering. Dit betekent bijvoorbeeld dat er naar gestreefd wordt om onze milieubelasting van energie, water en brandstof te verminderen. In deze paragraaf beschrijven we welke activiteiten we ondernemen, dit is ingebed in de bedrijfsvoering en hoe Van Poelgeest up-to-date blijft bij nieuwe technologieën en ontwikkelingen.

Verminderen van onze milieubelasting

Naast dat we steeds zuinigere auto's verkopen, willen we ook onze eigen bedrijfsvoering verder verduurzamen. Samen met onze stakeholders hebben we een aantal onderwerpen bepaald die hierin belangrijk zijn. We richten ons voornamelijk op energiegebruik, afval, bodemverontreiniging, watergebruik, brandstofverbruik en transport.

Energie

In tijden van klimaatverandering en grondstoffen schaarste is het belangrijk dat we bewust omgaan met ons energiegebruik. Van Poelgeest is daarom structureel bezig om het energiegebruik te verminderen. Dit doen we door onder meer het gebouw te verduurzamen en energiezuinige apparatuur aan te schaffen. Naast dat energiebesparing belangrijk is voor het milieu is het met de stijgende energieprijzen ook een goede manier om op bedrijfskosten te besparen. Het energieverbruik worden frequent gecontroleerd en de vestigingen worden op basis van werkplaatsdoorgangen ook gewogen, ten behoeve van de vergelijkbaarheid. Daarnaast wordt voor alle vestigingen enkel gebruik gemaakt van groene stroom. Bij recente verbouwingen van bedrijfspanden is gebruik gemaakt van energiezuinige LED verlichting. Door investeringen in energiezuinige apparatuur en awareness te creëren bij personeel, heeft Van Poelgeest in 2017 een besparing gerealiseerd van 2,5%

Afval

Naast het verminderen van ons energiegebruik is Van Poelgeest ook structureel bezig met afvalscheiding. Het scheiden van afval levert een besparing op van grondstoffen, energie en geld. Binnen Van Poelgeest hebben wij te maken met veel verschillende soorten afvalstromen (oud ijzer, glas, plastic, papier/karton, textiel, olie en ander afval) die ieder om een andere verwerking vragen. Enkele afvalstromen zijn bijvoorbeeld goed recyclebaar of herbruikbaar, andere afvalstromen zijn chemisch van aard en moeten apart worden ingezameld wegens veiligheidsredenen. Van Poelgeest werkt toe naar een systeem waarbij inzicht in de afvalstromen en inzicht in scheidingspercentages ten alle tijden zichtbaar zijn.

Bodemverontreiniging

Bodemverontreiniging is een ander milieuaspect dat binnen onze branche relevant is. Bodemverontreiniging kan veroorzaakt worden door het onzorgvuldig omgaan met vloeistoffen en afvalstoffen. Om dit tegen te gaan beschikken onze bedrijven over vloeistofdichte vloeren. Verder worden tankinstallaties periodiek gekeurd waarbij ook grondwatermonsters worden genomen. Er is een centraal overzicht waarin de verplichte en benodigde keuringen door externe partijen op datum wordt bijgehouden.

Afgewerkte olie

Van Poelgeest beschikt over bovengrondse opslagtanks voor afgewerkte olie. Deze voldoet aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de Wet Milieubeheer & Besluit algemene regels voor inrichtingen milieubeheer. Afgewerkte olie tanks worden meerdere malen per jaar geledigd.

Water

Waterverbruik en het voorkomen van lozen van vervuild afvalwater wordt bij Van Poelgeest structureel aangepakt. Zo hebben we een aantal waterbesparende voorzieningen aangeschaft om de hoeveelheid water die we gebruiken te beperken. Schoon water is immers schaars. Daarnaast nemen we maatregelen om afvalwater op een goede manier af te voeren om milieuvervuiling te voorkomen.

Brandstofverbruik

Van Poelgeest gebruikt brandstof in ons zakelijk- en woon-werkverkeer. Wij zijn structureel bezig om het brandstofverbruik hiervan te verminderen. Ook hiervoor geldt dat we naast het ontlasten van het milieu ook onze eigen kosten verlagen door het brandstofverbruik te verminderen. Dit doen wij door onze medewerkers voor te lichten en door het stimuleren van het gebruik van alternatieve vervoermiddelen.

Naast dat we ons eigen brandstofverbruik (zakelijk- en woon-werkverkeer) zoveel mogelijk proberen te beperken nemen we ook maatregelen om transportbewegingen in de keten te verminderen of te beperken. Dit doen we door proactief onze klanten of leveranciers te betrekken en te stimuleren om transportbewegingen te beperken.

Borging van duurzaam ondernemen in onze bedrijfsvoering

Het borgen van onze doelstellingen en activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen is essentieel om het onderwerp structureel, op de lange termijn, op te nemen in onze activiteiten. Het ondernemersplan 2018 staat op intranet online. Enkele onderdelen van de visie die erin vermeld staan betreft:

- Het Van Poelgeest DNA met daarin de 5 kernwaarden: Transparantie, Rugdekking en plezier Oplappingsgericht handelen, Winnaars en '1 Van Poelgeest';
- MVO, op alle 6 de MVO-thema's, is verweven in de cultuur op management- en directieniveau. Besparingen die gerealiseerd worden, zijn zichtbaar voor iedereen.

Bedrijfsvisie op duurzaam ondernemen

Iedereen wordt beter van duurzaam ondernemen, het bedrijf, de medewerkers, de klanten en het milieu. Bij duurzaam ondernemen is aandacht voor een juiste balans tussen People, Planet & Profit. Samen zijn we verantwoordelijk voor de omgeving waarin we leven! Van Poelgeest neemt hierin haar verantwoordelijkheid.

Borging van duurzaam ondernemen in onze bedrijfsvoering

Er is een actieplan opgesteld voor de introductie en verankering van duurzaam ondernemen in Van Poelgeest. Hierin hebben wij vastgelegd wat de taken, rollen en verantwoordelijkheden zijn van verschillende personen en afdelingen binnen Van Poelgeest. Voor iedereen is dan duidelijk wat van hen verlangd wordt en vice versa wat zij kunnen verwachten van ons als werkgever. Met het actieplan beogen we duurzaam ondernemen te verankeren en deel te laten uitmaken van het 'DNA' van het bedrijf. Projecten als bedrijfsveiligheid en het inventariseren van risico's zijn inmiddels gerealiseerd. Om duurzaam ondernemen goed te borgen en om draagvlak te creëren bij het management, is het van belang dat het management team betrokken is bij het onderwerp. Duurzaamheid is daarom een vast onderwerp bij periodieke besprekingen met het managementteam.

Duurzame innovatie

Zoals eerder vermeld is duurzaamheid een thema dat voortdurend in ontwikkeling is. Om als branche en als bedrijf hierin mee te kunnen bewegen is het allereerst belangrijk dat we hiervan op de hoogte blijven. Daarnaast willen wij als bedrijf voorop lopen door het toepassen van nieuwe en schonere producten en technieken. Zo maakt Van Poelgeest gebruik van groene stroom op alle vestigingen. De BOVAG ondersteunt ons op het gebied van MVO en MBO (Maatschappelijk Betrokken Ondernemen) door ons producten aan te bieden die het voor ons mogelijk maken aan te sluiten bij de maatschappelijke ontwikkelingen.

5.3 Communicatie

Om onze stakeholders te informeren en te betrekken bij onze activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen vindt Van Poelgeest het belangrijk hierover te communiceren met zowel interne stakeholders (o.a. medewerkers) als via onze externe stakeholders (o.a. klanten en leveranciers). Communicatie is van belang om draagvlak te creëren bij onze stakeholders en om 'duurzaam' handelen te stimuleren. Van Poelgeest vindt het belangrijk op de hoogte zijn van wat stakeholders belangrijk vinden op het gebied van o.a. duurzaamheid binnen de bedrijfsvoering.

Door hiervan op de hoogte te zijn, kunnen we gezamenlijk denken en werken aan activiteiten en verbeteringen. Dit doet Van Poelgeest op brancheniveau via BOVAG Autodealers.

Onze marketing en communicatie afdeling heeft als extra doel het uitdragen van het Erkend Duurzaam Premium certificaat. Verder worden online en in nieuwsbrieven regelmatig artikelen opgenomen over duurzaamheid in de bedrijfsvoering. Al ligt in de communicatie natuurlijk de nadruk op de auto's en diensten die Van Poelgeest levert.

We hebben als doel gesteld om minimaal 6x per jaar een MVO-bericht te communiceren naar onze klanten. Dit is opgenomen in het Van Poelgeest Marketingplan.

5.4 Inkoop

Als autodealer trachten we zo goed en verantwoord mogelijk in te kopen. Duurzaam inkopen is voor ons het rekening houden met milieu- en sociale aspecten in alle fasen van het inkoopproces. Bij milieuaspecten gaat het om het effect van een product, dienst of werk op het milieu, bijvoorbeeld door energie of materiaalgebruik. Bij sociale aspecten denken we aan thema's als kinderarbeid of mensenrechten. Duurzaam inkopen geldt voor alle producten en diensten variërend van facilitaire inkopen tot de inkoop van onderdelen.

Om duurzaam inkopen structureel mee te nemen bij inkopen en aanbestedingen hebben wij een actieplan opgesteld. Dit houdt in dat de taken, rollen en verantwoordelijkheden van verschillende afdelingen helder zijn geformuleerd. Voor iedereen is dan duidelijk wat van hen verlangd wordt en vice versa wat zij kunnen verwachten van Van Poelgeest. Wij hebben als doel gesteld om minimaal 20% van onze afnemers de Van Poelgeest MVO – Inkoopvoorwaarden te laten ondertekenen. Deze voorwaarden omvatten b.v. dat een leverancier niet zal deelnemen aan: discriminatie, kinderarbeid of gedwongen arbeid.

Binnen Van Poelgeest is een lijst met leveranciers met een rekenmodel opgesteld. Een aantal kritieke leveranciers zijn benaderd en hebben een verklaring afgegeven dat ook zij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en de principes zoals omschreven in ISO 26000 toepassen. Op deze wijze is beoordeeld en geborgd dat duurzaamheid in de keten zoveel als mogelijk wordt gewaarborgd voor Van Poelgeest.

Energieverbruik is in onze branche een belangrijk onderwerp om aan te pakken. Eén van de mogelijkheden om de milieubelasting van het energiegebruik te beperken, is het afnemen van duurzame energie. Duurzame energie wordt opgewekt door duurzame bronnen zoals windmolens, zonnepanelen, biomassa- en waterkrachtcentrales. Op al onze vestigingen maken wij gebruik van groene stroom. Inkoop van groene energie stimuleert de verduurzaming van de (Nederlandse) energievoorziening.



5.5 Verkoop

Wij nemen duurzaam ondernemen pro-actief mee in onze verkoop en marketing activiteiten. Verkoopadviseurs zijn hier ook specifiek op getraind. Hiermee versterken wij de binding met onze klanten.

Van Poelgeest vindt het belangrijk om onze klanten over verschillende duurzaamheidsthema's te informeren in het verkoopgesprek en tijdens het bezoek aan de werkplaatsreceptie. Wij informeren de klant over de laatste stand van zaken zodat een bewustere keuze kan worden gemaakt. Wij praten hierbij bijvoorbeeld over:

BMW is al jaren een van de groenste autofabrikant volgens de Dow Jones Sustainability index en het is dus een zeer belangrijk thema bij BMW. Daarbij heeft BMW een apart 100% elektrisch submerk BMW i opgericht. Van Poelgeest is erkend dealer en service partner van BMW i. Van Poelgeest informeert onze klanten over deze duurzame modellen en de werking van de pakketten, alternatieve aandrijfsystemen en zuinig rijden. Alle vestigingen beschikken daarnaast ook over laadpalen voor elektrische auto's.

In de werkplaats informeren we onze klanten ook welke activiteiten (op een duurzame manier) zijn uitgevoerd, hoe dit is gedaan en wat dit betekent voor de eindafrekening voor de klant. Dit kan gaan over milieuvriendelijk vervoer, bandenspanning, stille en zuinige banden, airconditioning en transparante facturering. After Sales is belangrijk om klanten aan ons te binden.

Tevredenheid en loyaliteit van klanten zijn cruciaal voor het succes van Van Poelgeest. Klanttevredenheidsonderzoek is een manier om onze prestaties hierop inzichtelijk te maken en onszelf goed op de hoogte te brengen van de verwachtingen van klanten. Om deze reden voeren we structureel een tevredenheidsonderzoek uit over onze dienstverlening. We werken met elektronische facturering. Hiermee hebben we een sturingsmiddel in handen waarmee we de status van onze factureren kunnen inzien en direct kunnen nagaan of onze factuur geaccordeerd is. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunnen we hier snel op reageren met als voordeel dat we op termijn een snellere betaling uitvoeren. En als bijkomend milieuvoordeel natuurlijk de besparing van papier.

Onder de noemer “VoC” staat op de website van Van Poelgeest onze dealer sterrenbeoordeling. Deze is gebaseerd op de tevredenheidwaarderingen van echte klanten. Deze informatie wordt door een onderzoeksbureau verzameld in opdracht van BMW Group Nederland in vervolg op de aankoop van een nieuwe auto en na een werkplaatsbezoek.

De waardering is niet door Van Poelgeest aangepast. Klanten weten inmiddels dat hun tevredenheid voor ons erg belangrijk is. En wij zien elk commentaar als een waardevolle tip om onze dienstverlening weer verder te verbeteren.

Hiermee hebben wij een klachtensysteem om op een gestructureerde (en aantoonbare) manier te werken aan continue verbeteringen in onze dienstverlening.

5.6 Financiën

Duurzaam ondernemen levert voor ons als bedrijf verschillende voordelen op die niet altijd zijn uit te drukken in geld. Door duurzaam te ondernemen spelen we in op de (toekomstige) verwachtingen van consumenten, bevorderen we imago en merktrouw en binden we mensen en knowhow aan ons. Daarnaast biedt duurzaam ondernemen op korte termijn financieel voordeel door een lager ziekteverzuim, een hoge productiviteit en een laag energiegebruik (en dus lagere kosten). Van Poelgeest wil kritisch en scherp blijven op de financiële consequenties van duurzame investeringen en activiteiten.

We onderzoeken daarom met enige regelmaat de business case van duurzaam ondernemen voor Van Poelgeest. Dit doen we om te bekijken of het huidige beleid nog effectief is en of het daadwerkelijk oplevert van wat we tevoren hadden bedacht. Om dit inzichtelijk te maken brengen we de kosten en baten in kaart bij de uit te voeren activiteiten om onder meer terugverdientijden te bepalen.

Bij het nemen van investeringsbeslissingen onderzoeken wij de mogelijkheden voor het inzetten van subsidies voor innovatie en duurzaamheid, zodat wij onze investeringen zo duurzaam mogelijk kunnen maken tegen zo weinig mogelijk (meer)kosten.

Bij de renovatie van het pand in Noordwijk, in 2013, Amersfoort 2016, Naarden 2017 en de bouw van ons Van Poelgeest Premium Selection Center in 2017 zijn veel duurzame keuzes en investeringen gedaan. Voorbeelden hiervan zijn de installatie van hoogfrequente TL, LED verlichting in de reclamezuilen buiten en nieuwe zuinige HR kachels in de werkplaats.



6. Borging van duurzaam ondernemen in de onderneming en de keten

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe Van Poelgeest de voorbeelden van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben geborgd op brancheniveau en verankerd in onze bedrijfsprocessen.

6.1 Impact van ons opereren op de maatschappij

Binnen het programma Erkend Duurzaam is met brancheleden en branchestakeholders in kaart gebracht welke (negatieve) effecten de besluiten en activiteiten van de dealers hebben op maatschappij, milieu en economie. Met het certificaat Erkend Duurzaam Premium hebben wij een instrument waarmee we onze invloed ten positieve kunnen aanwenden.

Met dit certificaat geven wij tevens invulling aan het begrip gepaste zorgvuldigheid, in het kader van duurzaam ondernemen.

Van Poelgeest heeft:

- De impact van bestaande en geplande activiteiten in kaart gebracht en geadresseerd
- Duurzaam ondernemen in ons hele bedrijf geïntegreerd
- Onze duurzaamheidsprestaties gevolgd en aangepast
- Negatieve effecten van onze bedrijfsvoering aangepakt
- Onze activiteiten en voortgang op duurzaam ondernemen laten toetsen door een onafhankelijke externe partij

De effecten op maatschappij, milieu en economie zijn in het kader van programma Erkend Duurzaam Premium op hoofdlijnen geïdentificeerd (zie ook paragraaf 'prioriteren van MVO-onderwerpen' in hoofdstuk 4). Het concept Erkend Duurzaam wordt continue doorontwikkeld om te kunnen blijven aansluiten bij brede (internationale-) ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Dit realiseert Van Poelgeest door, samen met het IvDM & BOVAG, op brancheniveau de ontwikkelingen te blijven volgen en onze stakeholders nauw te blijven betrekken.

Door in 2013 als eerste bedrijf in Nederland in nauwe samenwerking met BOVAG en IvDM als pilot te laten beoordelen/doorlichten op de criteria van het Erkend Duurzaam Premium programma dragen wij positief bij aan de verduurzaming van de maatschappij. Door ook in 2017 deel te nemen aan dit programma en beoordeeld te worden, worden wij geholpen bij het zetten van stappen in het continu verbeteren en het beperken van de impact die Van Poelgeest heeft op de maatschappij.

6.2 Ketenvaerantwoordelijkheid en invloedssfeer

Van Poelgeest wil, naast de eigen activiteiten op gebied van duurzaam ondernemen ook, de branche en andere organisaties en stakeholders binnen en buiten onze handelsketen stimuleren dit ook te doen. Door het programma Erkend Duurzaam Premium stimuleert het IvDM haar stakeholders binnen en buiten de handelsketen om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen door:

- Verantwoording af te leggen door het voeren van het certificaat 'Erkend Duurzaam'
- Als branche stakeholders bij duurzaam ondernemen te betrekken
- Als branche goede voorbeelden te promoten
- Door samen met branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken

Met het wederom behalen van het Erkend Duurzaam Premium certificaat in 2017 maakt Van Poelgeest bewust een statement naar de markt en collega dealerbedrijven. Enerzijds ter versterking van onze positie en ons onderscheidend vermogen. Anderzijds in de hoop dat andere bedrijven ons voorbeeld volgen en de branche daarmee verder helpen verduurzamen.

6.3 Het updaten en verbeteren van beleid en activiteiten

Van Poelgeest heeft het certificaat Erkend Duurzaam Premium verworven. Dit betekent ook dat ons beleid en activiteiten zijn geïntegreerd in onze systemen, procedures en processen en op die wijze maatschappelijke verantwoord ondernemen is verankerd in de organisatie. Dit betekent ook dat onze bedrijfsvoering gebaseerd is op een lange termijn ondernemersvisie. Om dit te toetsen wordt duurzaam ondernemen bij ons 2-jaarlijks beoordeeld door een onafhankelijke, externe auditor. Hierdoor krijgen wij betrouwbare en tijdige feedback op onze activiteiten en een verbeterplan aangereikt om ons in staat te stellen om onszelf continu te verbeteren. De acties die voortkomen uit onze deelname aan dit initiatief zijn terug te vinden in het hoofdstuk 5. Verlenging van het certificaat betekent dat we ons blijven ontwikkelen en voldoen aan de criteria die het certificaat stelt. Ook de inhoud en beoordelingscriteria van het certificaat Erkend Duurzaam Premium wordt tweejaarlijks van een update voorzien om aan de wensen van onze stakeholders te voldoen en om blijvend in te spelen op (internationale) ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid.

De continu verbetercyclus is op meerdere wijzen in onze bedrijfsvoering geïntegreerd. Daarnaast dient ons klanten tevredenheid systeem ertoe dagelijks feedback van onze klanten te krijgen, waarop wij direct actie ondernemen waar mogelijk ter verbetering van de dienstverlening. Het MVO beleid wordt door de 2-jaarlijkse audit van IvDM, actueel gehouden en continu verbeterd. Ten slotte zal door het jaarlijks mogelijk aanscherpen van de criteria van het Erkend Duurzaam programma ook voor Van Poelgeest de lat elk jaar hoger komen te liggen en blijven we uitgedaagd ons beleid en activiteiten doorlopend te verduurzamen en innoveren.