

Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen 2018-2019

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Bestuur van de organisatie								
Bestuur van de organisatie	H	Bestuur van de organisatie is een randvoorwaarde om MVO beleid te vormen en in te bedden in de organisatie.	M	Zowel vanuit zakelijke opdrachtgevers als vanuit de aandeelhouder worden eisen gesteld aan MVO-beleid. De organisatie besteedt al geruime tijd aandacht aan relevante MVO onderwerpen.	M	6	De organisatie heeft in navolging van haar aandeelhouder structuur aangebracht in haar MVO beleid op basis van ISO26000. Jaarlijks stelt de organisatie een actieplan op en rapporteert hierover in een MVO jaarverslag.	Geen
Mensenrechten								
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	H	Alle activiteiten en besluiten van de organisatie komen voort vanuit een normenkader waarin mensenrechten een basisvoorwaarde zijn.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	3	Alle relevante onderwerpen zijn al geborgd in externe (wetgeving) of interne (arbeidsvoorschriften) regelgeving. Geen aanvullende actie noodzakelijk.	Geen
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	L	Binnen de scope van de Nederlandse markt en wetgeving zijn deze risico's zeer beperkt.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Vermijden van medeplichtigheid	L	De organisatie doet geen zaken met bedrijven waar de kans op schenden van mensenrechten van toepassing zou kunnen zijn.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Het oplossen van klachten	L	De kans op schending van mensenrechten wordt als zeer beperkt ingeschat gezien ook de ervaring op dit punt.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	1	De organisatie beschikt over een klachtenprocedure en een interne HR vertrouwenspersoon en een externe vertrouwenspersoon bij Human Capital Care.	Geen
Discriminatie en kwetsbare groepen	M	De organisatie houdt rekening met de levenswijze en de levensbeschouwing van de werknemer en maakt geen onderscheid naar sekse, leeftijd, huidskleur, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, godsdienst of politieke keuzes.	M	De organisatie voorziet in haar beleid, voorschriften en procedures het nodige om discriminatie tegen te gaan en kwetsbare individuen en groepen in bescherming te nemen. Dit onderwerp vraagt om continue aandacht en waakzaamheid.	M	4	De organisatie beschikt over: - Norm en regelgeving in Arbeidsvoorschriften; - Interne HR vertrouwenspersoon; - Externe vertrouwenspersoon (HCC); - Protocol Meld Misstanden Annoniëm (Hoffman); - HRM Stichting Lief en leed; - Protocol Gewelddsmisdrijven; - Protocol Ongewenste omgangsvormen (HCC); - HSSE bord op alle locaties.	Geen
Burger- en politieke rechten	L	De organisatie respecteert alle individuele burger- en politieke rechten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	M	De organisatie respecteert de economische, maatschappelijke en culturele rechten en voelt zich verantwoordelijk om gepaste zorgvuldigheid te betrachten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	2	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Fundamentele principes en arbeidsrechten	H	De organisatie respecteert de fundamentele principes en arbeidsrechten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt.	L	3	De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche. Deze afspraken worden gerespecteerd en nageleefd.	Geen
Arbeidspraktijk								
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	H	Als service verlenend bedrijf hecht de organisatie aan een duurzame relatie met haar medewerkers. De organisatie werkt uitsluitend binnen de kaders van de wet, de CAO en aanvullend intern beleid. Deze normen verwacht de organisatie ook van haar partners.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt. Hiernaast zijn er momenteel geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	6	In de missie van de organisatie heeft een 'duurzame relatie met medewerkers' een belangrijke positie. De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche. Voorts zijn in de Arbeidsvoorschriften aanvullende zaken vastgelegd omtrent arbeidsrelaties. De onderneming beschikt over een Ondernemingsraad die o.a. de uitvoering van het beleid toetst.	- Employer branding

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Werkomstandigheden en sociale bescherming	H	In de CAO voor Banden en Wielenbranche zijn alle aspecten aangaande beloning, werktijden en vakantie geregeld.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt. Hiernaast zijn er momenteel geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	6	De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche	Geen
Sociale dialoog	M	De organisatie onderkent het belang van het onderhouden van goede relaties en een dialoog met sociale partners en ondernemingsraad.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is zeer beperkt. Hiernaast zijn er momenteel geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	4	De organisatie is aangesloten bij de CAO voor Banden en Wielenbranche, is deelnemer aan het VACO overleg, voert wanneer relevant overleg met vakbonden en heeft een Ondernemingsraad.	Geen
Gezondheid en veiligheid op het werk	H	Werkomstandigheden en voorlichting die veiligheid en gezondheid van medewerkers waarborgen zijn van groot belang gezien de aard van de werkzaamheden.	H	Een continue management aandacht voor veiligheid en werkomstandigheden is een vereiste om deze zo goed mogelijk te borgen en risico's te beperken.	H	9	De organisatie heeft een projectgroep V&G (Veilig & Gezond werken) in het leven geroepen met als doel de veiligheid voor medewerkers te verhogen en risico's te beperken. Tevens beschikt de organisatie over een VACO MVO+ certificering welke o.a. normen stelt en toetst ten aanzien van het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Indien nodig ontwikkelt de organisatie zelf methoden of gereedschappen op werk minder risicovol te maken. Voorbeelden hiervan zijn de LEAN bandenwissels of het door de organisatie zelf ontwikkelde Til Lift Systeem voor de vervanging van voorruit. Op iedere vestiging is een HSSE bord aanwezig.	- Test duurzame producten ter bevordering van gezondheid en verminderen van milieubelasting
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	H	De ontwikkeling van medewerkers is van belang om bij te blijven met de eisen die afnemers stellen aan de organisatie, maar ook nodig is om de ambitie van de organisatie zelf en haar aandeelhouder te realiseren.	H	Een continue management aandacht is vereist om de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers op het gewenste niveau te brengen en zich verder kunnen ontwikkelen.	H	9	De organisatie beschikt over een eigen opleidingscentrum de 'KwikFit Academy' waar o.a. technische en leiderschapstrainingen worden verzorgd. De organisatie heeft een actief BBL beleid met een dedicated BBL coördinator. In de filiaalorganisatie wordt structureel aandacht geschonken aan de ontwikkelingsbehoefte d.m.v. een POP voor iedere medewerker en is er een management development programma gestart m.b.v. het Insights model.	- Ontwikkeling KwikApp ter bevordering van interne communicatie
Het milieu								
Voorkomen van milieuvervuiling	H	Gezien de aard van de werkzaamheden en de omvang van de organisatie, is het voorkomen van milieuvervuiling door toedoen van de organisatie een belangrijk onderwerp.	H	Inkoop, processen, procedures, bewustwording en gedrag kunnen een groot verschil maken. Voor diverse stakeholders is dit een belangrijk onderwerp.	H	9	De organisatie beschikt over een Milieu handboek, voert milieu inventarisaties over haar filialen uit, beschikt over een VACO Certificering. In de distributie centra in Etten Leur en Harderwijk wordt een onderhoudsprogramma voor de sprinkler installatie gevolgd. De organisatie is aangesloten bij de RecyBEM voor de gecontroleerde afvoer van banden en heeft de gescheiden afvoer van overige zaken contractueel ondergebracht bij een gecertificeerd bedrijf. De organisatie beschikt over een recall procedure.	- Ontwikkeling interactief digitaal Milieu Handboek - Ontwikkeling Milieu Self Scan KwikFit filialen - Milieu handboek op basis van ISO 14001 - Test duurzame producten ter bevordering van gezondheid en verminderen van milieubelasting

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	H	Het zuinig omgaan met energie is zowel vanuit milieu oogpunt als vanuit kosten een relevant onderwerp.	H	Naast technische oplossingen om duurzaam gebruik van hulpbronnen te beperken, is ook bewustwording en gedrag van grote invloed.	H	9	De organisatie heeft een energiezuinig filiaalconcept ontwikkeld en voert hiermee een pilot uit. De organisatie investeert in technische oplossingen zoals vervanging naar T5 en LED verlichting en slimme thermostaten in haar filialen. Tevens voert zij energiescans uit en wordt d.m.v. het meten=weten programma het energiegebruik per vestiging gemonitord en gebenchmarkt. De autoregeling is gericht op vermindering van CO2 uitstoot.	- Pilot CO2 neutraal filiaal - Implementatie CO2 calculator - Analyse energiebesparende maatregelen - Slimme meters in alle vestigingen - Meten=weten programma 2.0
Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering	M	De organisatie onderkent haar verantwoordelijkheid voor het verminderen van uitstoot van significante broeikasgassen en zich voor te bereiden op mogelijke gevolgen van klimaatverandering en/of veranderend beleid van stakeholders.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is voor de korte termijn beperkt, maar kan op . Vanuit stakeholders kunnen aanvullende acties verwacht worden.	M	4	De organisatie voert de nodige maatregelen om energiezuinig te opereren. De organisatie bereid zich voor op de energietransitie, zowel binnen haar infrastructuur (CO2 neutrale vestiging, EV-autoregeling) als de ophanden zijnde marktveranderingen naar EV.	- Ontwikkeling KwikFit Garage Concept 2025
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	L	Dit betreft vooral milieu aangelegenheden waar de organisatie geen directe invloed op kan uitoefenen.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is nihil noch wordt hier vanuit stakeholders of vanuit een maatschappelijke verwachting enige actie verwacht van de organisatie.	L	1	De organisatie onderkent het belang van de bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden, maar kan hier vanuit haar activiteiten geen invloed op uitoefenen.	Geen
Eerlijk zakendoen								
Anti-corruptie	H	Binnen de organisatie hebben veel medewerkers dagelijks te maken met financiële transacties.	M	Een continue management aandacht is belangrijk om risico's te beperken.	M	6	Procedures zijn vastgelegd en veelal geautomatiseerd. De organisatie heeft de nodige checks & balances ingebed in haar procedures. De organisatie beschikt over een afdeling Audit die volgens een vast programma controles uitvoert. De organisatie heeft een code of conduct vastgesteld.	Geen
Verantwoorde politieke betrokkenheid	L	Politieke betrokkenheid is niet relevant voor de organisatie, dit valt buiten haar scope.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is nihil.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Eerlijke concurrentie	H	De organisatie onderkent het belang van eerlijke concurrentie aangezien zij in een zeer competitieve markt opereert.	M	Voor diverse stakeholders is eerlijke concurrentie een belangrijk onderwerp, maar ook vanuit de maatschappelijke verwachting.	M	6	De organisatie volgt wet en regelgeving en onderneemt geen acties die in strijd zijn met eerlijke concurrentie. Indien gevraagd werkt zij samen met bevoegde instanties.	Geen
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	M	De organisatie heeft de positie om invloed uit oefenen op bedrijven in de waardeketen om maatschappelijke verantwoordelijkheid te bevorderen.	M	Aandacht voor MVO onderwerpen bij stakeholders in de waardeketen kan een positief effect te weeg brengen.	M	4	Zowel vanuit de aandeelhouder als groot zakelijke afnemers wordt al de nodige aandacht aan MVO thema's besteed. In inkoopovereenkomsten is een MVO-paragraaf opgenomen. De organisatie heeft een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de VACO MVO+ certificatie.	Geen
Respect voor eigendomsrechten	L	De organisatie erkent het respect voor eigendomsrechten van individuen en organisaties.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit punt is nihil.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Consumentenangelegenheden								

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	H	Voor een klantgerichte organisatie is dit onderwerp zeer van belang aangezien het onlosmakelijk verbonden is met het vertrouwen dat in de organisatie wordt gesteld door haar zakelijke en particuliere klanten.	H	Hier wordt de organisatie dagelijks door een aantal relevante stakeholders op beoordeeld en getoetst.	H	9	De organisatie erkent het belang en handelt hier naar, onder andere door: - KwikFit Garanties; - Prijs transparantie door vaste prijzen of bindende prijsopgave vooraf; - Uitgebreide, duidelijke informatie voorziening voor consumenten op de website; - Transparante consumenten communicatie 'Vragen aan KwikFit'.	Geen
Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid	H	Voor de organisatie is dit een zeer relevant onderwerp gezien de aard van haar activiteiten: het uitvoeren van bandenvervanging en onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan auto's.	H	Een continue management aandacht voor veiligheid van klanten is een vereiste om deze zo goed mogelijk te borgen en risico's te beperken. Deze wordt door een aantal relevante stakeholders als zeer belangrijk beoordeeld.	H	9	Op de volgende gebieden heeft de organisatie al stappen gezet om de veiligheid van klanten te borgen en de risico's te minimaliseren: - Wielenprocedure; - Kwaliteit onderdelen geborgd door quality statements leveranciers; - Audit op uitvoering onderhoudsbeurten; - RDW audit APK; - Kwik Check op elementaire onderdelen; - BHV medewerkers op iedere locatie; - Preventiemedewerkers; - Beleid klanten in de werkplaats	Geen
Duurzame consumptie	M	Regelmatig en goed auto onderhoud draagt bij aan de levensduur van de auto en voorkomt grotere reparaties en/of onnodige slijtage en draagt daarmee bij aan duurzame consumptie.	M	Voor afnemers is duurzame consumptie een belangrijk onderwerp, of dit nu is vanuit milieu oogpunt of om economische redenen.	M	4	De organisatie spant zich in om kwalitatief auto onderhoud te bieden hetgeen ook onderdeel is van de missie. Mits het de veiligheid niet in de weg staat zullen onderdelen niet onnodig preventief vervangen worden en worden reparaties uitgevoerd i.p.v. vervanging van onderdelen (bijv. ruiten). De organisatie maakt actief gebruik van het bandenlabel om klanten te informeren over de milieuprestaties van een band.	Geen
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	H	Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen is voor een klantgerichte organisatie van zeer groot belang om een duurzame relatie met haar afnemers te waarborgen.	H	Een continue management aandacht voor oplossen van klachten en geschillen is een vereiste om niet alleen het actuele probleem op te lossen, maar ook blijvend te ontwikkelen en te leren van fouten. Voor relevante stakeholders is dit een zeer belangrijk onderwerp.	H	9	De organisatie: - Communiqueert op website over mogelijkheden om in contact te komen o.v.v. responsetijd; - Beschikt over een centrale klantenservice afdeling; - Klachtenprocedure met beroepsmogelijkheid bij de VACO Ombudsman; - Werkt samen met expertisebureaus voor eventuele second opinion; - Voert enquêtes uit over klanttevredenheid, afwikkeling klacht en tevredenheid over product/dienst; - Voert structurele meting uit op klantcijfer en NPS op filiaal en alle bovenliggende niveaus; - Voert actieve webcare uit.	- Promoten KwikFiets - Ontwikkeling KwikFit Garage Concept 2025

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	H	Bescherming van privacy en gegevens van consumenten is zeer relevant aangezien de organisatie beschikt over veel klantendata die ook veelal die internet lopen.	H	Voor dit onderwerp is zowel maatschappelijke aandacht en is van groot belang voor relevante stakeholders. Tevens is een continue aandacht voor bescherming van gegevens noodzakelijk.	H	9	De organisatie heeft een protocol en een CRM-systeem dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Tevens heeft de organisatie een Dataprotection manager aangesteld om een zorgvuldige omgang met klantendata blijvend te waarborgen. Met andere organisaties sluit de organisatie indien relevant Bewerkssovereenkomsten. De verwerkingen van persoonsgegevens wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens via het meldingsprogramma. De organisatie voldoet aan de AVG wetgeving.	Geen
Toegang tot essentiële voorzieningen	L	De organisatie levert geen producten of diensten die als essentiële voorzieningen kunnen worden aangeduid.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Voorlichting en bewustzijn	H	De organisatie kan een bijdrage leveren aan de voorlichting en bewustzijn van zowel het gebruik, veiligheid als onderhoud van auto's.	M	Zowel vanuit relevante stakeholders als vanuit het maatschappij ligt er een verwachting bij de organisatie. Extra aandacht voor dit onderwerp kan de positie van de organisatie versterken.	M	6	De organisatie voert de volgende zaken uit om consumenten voor te lichten en het bewustzijn van relevante onderwerpen te vergroten: - Uitvoering van Wielenprocedure; - Ladiestraining; - Communicatie van onderhoudadviespunten & KwikCheck; - APK tips op de website en social media; - PR activiteiten.	- Consumentenvoorlichting thema veiligheid - Communicatie instore over milieu
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap								
Betrokkenheid bij de gemeenschap	L	Het verder ontwikkelen van betrokkenheid bij de gemeenschap ligt niet in de lijn van de activiteiten van de organisatie of die zich in de invloedssfeer van de waardeketen bevinden.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Opleiding en cultuur	L	Binnen de scope van de Nederlandse markt zijn deze onderwerpen door de Nederlandse wet en regelgeving goed geregeld.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	M	De continuïteit van de organisatie leidt tot continuïteit van werkgelegenheid. Het scheppen van werkgelegenheid is geen doel op zich. Het ontwikkelen van vaardigheden is een onderdeel van het ontwikkelen van eigen medewerkers.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	2	Zie ook Arbeidspraktijk, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek. Geen verdere actie noodzakelijk.	Geen
Ontwikkeling en toegang tot technologie	M	Het ontwikkelen van technologieën behoort niet tot de activiteiten van de organisatie. Echter, de organisatie kan wel technologische ontwikkeling initiëren bij haar leveranciers.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	2	De organisatie is bereid innovaties en ontwikkelingen die geen nadelige invloed hebben op haar concurrentiepositie te delen met andere marktpartijen als dit ten goede komt aan de maatschappij of het milieu. Een voorbeeld hiervan is de 'Bag-in-Box' oliebar: ontwikkeld in co-makership en beschikbaar gesteld voor de markt.	Geen
Creëren van welvaart en inkomen	L	Binnen de grenzen van de Nederlandse markt is dit onderwerp minder relevant aangezien nationale wet- en regelgeving hier aldoende in voorziet.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Gezondheid	L	Het leveren van een bijdrage aan de gezondheid van de gemeenschap ziet de organisatie niet als een relevante activiteit omdat de Nederlandse wet en regelgeving hier al voldoende in voorziet.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L		Toelichting	(Voorgenomen) acties
Maatschappelijke investeringen	L	Het doen van maatschappelijke investeringen in de lokale gemeenschap beoordeelt de organisatie niet als relevant.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	1	Geen actie noodzakelijk.	Geen

Voor het bepalen van relevantie hebben we gekeken naar:

- De eigen activiteiten en besluiten.
- Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van de organisatie.
- Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

Voor het vaststellen van significantie zijn de volgende criteria toegepast:

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op de stakeholders en duurzame ontwikkeling.
- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp.
- De mate van bezorgdheid van stakeholders over het onderwerp.
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.

Voor het vaststellen van prioriteit zijn de volgende criteria toegepast:

- De mate waarin bepaalde acties al in de lijn van bestaande ontwikkelingen liggen.
- De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving.
- De prestaties afgezet tegen de 'best practices'.
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de missie.
- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp.
- De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken.
- De mogelijke financiële of reputatie risico's wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.