



Maatschappelijk Verantwoord en Betrokken Ondernemen (MVBO)

Rapport 2021-2022

OVER DIT VERSLAG

WE RAPPORTEREN IN DIT VERSLAG OVER CARGLASS® NV

Carglass® is al meer dan 30 jaar op een zo duurzaam mogelijke manier operationeel in België en Luxemburg. Onze maatschappelijke zetel bevindt zich in Bilzen, Kruisbosstraat 5.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) EN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDG)

Bij het opstellen van dit MVBO-rapport hanteerden we de internationaal erkende standaarden van het Global Reporting Initiative (GRI). Daarnaast onderzochten we ook op welke manier we een bijdrage leveren aan de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties. Moedermaatschappij Belron® engageert zich sinds 2010 om te rapporteren volgens de regels van de United Nations Global Compact. Hiermee ondersteunen we samen de internationale afspraken in verband met mensenrechten, arbeid, milieu en anti-corruptie.

TWEEJAARLIJKS RAPPORT

Dit vijfde Carglass® MVBO-rapport wordt gepubliceerd in 2022 en brengt een verslag van 2021 en 2022. Het is onze bedoeling om tweejaarlijks een update te publiceren.

UW FEEDBACK IS WELKOM:

Bart Lambrechts
People Director Carglass® NV
Kruisbosstraat 5, 3740 Bilzen
mbo@carglass.be

Carglass® en het logo zijn geregistreerde merken van Belron Group S.A. en haar dochtervennootschappen.

VOORWOORD

Samen maken we het verschil, ook in moeilijke tijden...



Wij zijn een kei in het herstellen en vervangen van voertuigbeglazing en het herkalibreren van rijkhulpsystemen. Maar niet alles is vervangbaar. De planeet niet. En mensen niet. Daarom dragen we er goed zorg voor. Want bij Carglass® willen we het verschil maken met échte zorg: voor onze medewerkers, voor onze klanten en onze partners, voor de maatschappij en voor onze aandeelhouders.

Dat is geen holle filosofie, maar een actieve manier van denken en handelen die als een rode draad doorheen onze dagelijkse werking loopt, zowel bij Carglass® als bij ons moederbedrijf Belron®. En het is ook van daaruit dat ons beleid rond verantwoord ondernemen, ons Responsible Business Framework, is opgebouwd. Wij willen een vertrouwd en gerespecteerd bedrijf zijn en het verschil maken door elke dag het juiste te doen en integer te zijn in alles wat we doen. Dat we in 2021 het Ecovadis Platinum-label verdienen - waarmee we tot de 1% best scorende bedrijven wereldwijd behoren - bevestigt dat we goed bezig zijn, maar betekent allerminst dat we op onze lauweren gaan rusten...

Het verschil maken doen we ook wanneer onwezenlijke energieprijzen, economische recessie, dalende koopkracht, of oorlogsdreiging onze dagelijkse zorgen doen toenemen...

Ook in moeilijke tijden, of moet ik zeggen: vóóral in moeilijke tijden steken we bij Carglass® nog een extra tandje bij. Want het verschil maken en zorgen voor elkaar zit in ons DNA. We doen het met volle passie, inzet en betrokkenheid. Elke dag, 24u op 24u. En altijd met de glimlach.

GUIDO DE PAEPE
CEO Carglass® NV

INHOUD

INTRODUCTIE

Over Carglass®	5
Carglass® en duurzaam ondernemen	10

DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN 12

Afval verminderen en bouwen aan een circulaire economie	14
CO2-uitstoot verminderen	22
Duurzame inkoop	30

INVESTEREN IN MENS EN MAATSCHAPPIJ 32

Bevorderen van diversiteit, gelijkheid, inclusie en welzijn	34
Kansen geven	61
Veiligheid van mensen	70
Alles voor het wow-gevoel van onze klanten	76

STERK BESTUUR EN INSPIREREND LEIDERSCHAP 82

ONZE WAARDEN EN ETHIEK 84

SOLIDE RAPPORTERING EN METING 86

GRI REFERENTIETABEL 90

SDG'S REFERENTIETABEL 94

De Belron® familie

Carglass® NV maakt deel uit van Belron®, het grootste bedrijf ter wereld op het gebied van het herstellen en vervangen van voertuigbeglazing en het herkalibreren van rijkhulpsystemen.

Naast Carglass® heeft Belron® wereldwijd ook talloze andere grote merken in de herstel- en vervangingsindustrie voor voertuigbeglazing, zoals Autoglass® in het Verenigd Koninkrijk, O'Brien® in Australië en Safelite® in de V.S.

Belron® ondersteunt Carglass® met het delen van kennis, *knowhow* en *best practices*.



* Als reactie op de invasie van Rusland in Oekraïne, besliste Belron® in februari 2022 om onze relatie met onze franchisepartner in Rusland te beëindigen. We leveren geen goederen meer aan hen, het Carglass® logo is verwijderd van voertuigen, uniformen enz. en ook hun website met Carglass® branding is gesloten.



In 2021 heeft Belron® ...



... **16 miljoen** klanten geholpen ...



...in bijna **40** verschillende landen.



...een uitstekende **NPS-score van 83,4** voor klantervaring behaald

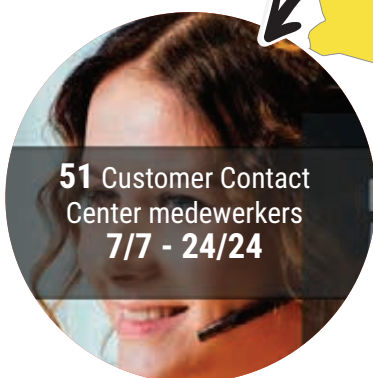
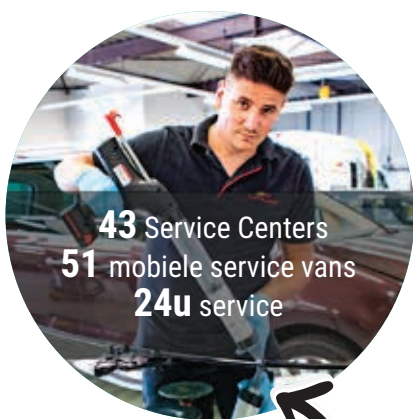


... **€2.4m** in R&D geïnvesteerd

Carglass® NV: twee business units

Carglass® NV bestaat uit twee verschillende business units: Carglass® Fitting (VGRRR¹) en Carglass® European Distribution Center (EDC).

Er werken in totaal ongeveer 700 medewerkers. Het Customer Support Center (CSC) van Carglass® Fitting en het Europees distributiecentrum (EDC) zijn allebei gevestigd in het Limburgse Bilzen². Het Customer Contact Center (CCC) en het Learning & Development Center (L&D) bevinden zich in Hasselt.



¹ VGRRR = Vehicle Glass Repair, Replacement & Recalibration

² Vanaf 1/1/2023

³ Cijfers oktober 2022

Onze missie

“Carglass® wil de natuurlijke keuze en de referentie voor service zijn van iedere klant door hun verwachtingen te overtreffen en hen een onvergetelijke service te bieden, eender waar, eender wanneer.”



Onze waarden: The Spirit of Carglass®

Om deze missie waar te maken, werken en leven wij naar onze waarden. We noemen deze “The Spirit of Carglass®”. Dit zijn onze onveranderlijke principes. Alles wat we doen begint van daaruit. Het is ons DNA.



Onze *purpose*: een centraal doel als houvast

Bij Carglass® is onze *purpose* 'het verschil maken met échte zorg'. We willen dit doen voor onze medewerkers, onze klanten, de maatschappij en onze aandeelhouders. We vertalen dit ook daadwerkelijk in onze projecten en geven hier dagdagelijks een invulling aan op de werkvloer.

KLANTEN

Onze teams gaan elke dag tot het uiterste om voor onze klanten een verschil te maken. Van training en hulpmiddelen tot technologische vooruitgang, we doen er alles aan om ervoor te zorgen dat we onze klanten in alle opzichten een service van topkwaliteit kunnen bieden.

MEDEWERKERS

Onze medewerkers zijn het hart van ons bedrijf, de drijvende kracht in ons verhaal. Ze dragen niet alleen zorg voor onze klanten, maar ook voor elkaar. Samen maken we van Carglass® de beste werkplek waar je ooit zal werken.



We engageren ons om zorg te dragen voor anderen en voor de enige planeet die we hebben.

Teruggeven aan de maatschappij waarin we leven en werken is echt belangrijk voor ons. In alles wat we ondernemen trachten we onze ecologische impact te beperken.

MAATSCHAPPIJ

We gaan zorgvuldig om met het kapitaal van onze aandeelhouders en doen ons best om hen een eerlijke return te bieden. Onze aandeelhouders: D'leteren Group, Clayton, Dubilier & Rice (CD&R), Hellman & Friedman, GIC en BlackRock Private Equity Partners.

FINANCIIEEL

Activiteiten en invloedssfeer

Carglass® Fitting



Carglass® European Distribution Center (EDC)



*accessoires: sierlijsten, rubbers, clipsen, werkmaterialen, enz. ...

*Carglass® European Distribution Center levert ook aan Belron® vestigingen in andere landen



Responsible Business Framework als leidraad

Maatschappelijk Verantwoord en Betrokken Ondernemen, dat doen we bij Carglass® al jaren, het is een onderdeel van onze *purpose* om “het verschil te maken met échte zorg”.

Eind 2020 evalueerde Belron® zijn beleid op vlak van verantwoord ondernemen en creëerde een vernieuwd, uitgebreid kader: het *Responsible Business Framework*. Dit biedt een overzicht van onze principes en ambities op het vlak van verantwoord ondernemen en werd in 2021 in de hele Belron® groep gelanceerd.

Het kader heeft twee strategische pijlers: **Duurzame producten en diensten** en **Investeren in mens en samenleving**. Onze **prioriteiten** onder deze pijlers zijn:

- Ons afval verminderen en werken aan een circulaire economie
- De CO2-uitstoot terugdringen
- Milieu- en sociale overwegingen integreren in al onze aankoopbeslissingen.
- Diversiteit, gelijkheid, inclusie en welzijn bevorderen
- Blijven teruggeven aan de maatschappij om positieve verandering te stimuleren
- Prioriteit geven aan de veiligheid van onze mensen

Aan de basis van het kader zorgen een **sterk bestuur, inspirerend leiderschap, onze waarden, ethiek en een degelijke rapportering en meting** ervoor dat we onze ambities zullen kunnen realiseren.

VERANTWOORD ONDERNEMEN

Wij willen een vertrouwd en gerespecteerd bedrijf zijn in de ogen van onze medewerkers, klanten, partners en de samenleving door elke dag het juiste te doen en integer te zijn in alles wat we ondernemen.

DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN

AFVAL VERMINDEREN EN WERKEN AAN EEN CIRCULAIRE ECONOMIE

Bouwen aan een afvalvrije onderneming door de circulaire economie te integreren in onze producten en diensten.

CO2 UITSTOOT VERMINDEREN

Dringend actie ondernemen tegen klimaatverandering door onze CO2-uitstoot tot nul te reduceren.

INVESTEREN IN MENS EN SAMENLEVING

BEVORDEREN VAN DIVERSITEIT, GELIJKHEID, INCLUSIE EN WELZIJN

Een omgeving bevorderen die onze mensen beschermt en verschillen in al hun vormen waardeert.

KANSEN GEVEN

Ons engagement om terug te geven voortzetten en hierop voortbouwen door meer kansen voor jongeren te creëren.

DUURZAME INKOOP

Milieu- en sociale overwegingen integreren in al onze aankoopbeslissingen.

VEILIGHEID VAN MENSEN

Prioriteit geven aan de veiligheid van (onze) mensen.

STERK BESTUUR EN INSPIREREND LEIDERSCHAP

ONZE WAARDEN EN ETHIEK

SOLIDE RAPPORTERING EN METING

Impact op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN

De Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of SDG's), die in 2015 door de VN zijn gelanceerd, zijn 17 doelstellingen die de wereld zich stelt, richting 2030, om aan duurzame ontwikkeling te werken en hebben betrekking op de meest urgente problemen wereldwijd, zoals honger, ongelijkheid, onderwijs, armoedebestrijding, klimaatverandering,...

De VN roepen overheden, bedrijven, NGO's en alle andere maatschappelijke actoren expliciet op om een bijdrage te leveren aan de realisatie van deze 17 doelstellingen:



Focus op meest relevante doelstellingen

Met ons *Responsible Business Framework* willen we een zinvolle impact realiseren op de volgende vier doelstellingen die het meest relevant zijn voor ons bedrijf en onze activiteiten:



Onze ambities vind je op p. 10 onder 'Duurzame producten en diensten'



Onze ambities vind je op p. 10 onder 'Investeren in mens en samenleving'

We gebruiken in dit rapport ons *Responsible Business Framework* als 'kapstok' om onze activiteiten van de voorbije twee jaar in het kader van verantwoord ondernemen aan 'op te hangen'.

Bij de teksten in dit rapport zal je ook telkens het icoontje aantreffen van de doelstelling waar wij menen onze verantwoordelijkheid op te nemen, in lijn met onze *purpose* en onze waarden.



**“Wij zetten ons in om onze CO₂-
uitstoot (waar wij invloed op hebben)
tot nul te reduceren tegen 2030.”**

DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN

AFVAL VERMINDEREN EN BOUWEN AAN EEN CIRCULAIRE ECONOMIE

p. 14 -21

CO2 UITSTOOT VERMINDEREN

p. 22 -29

DUURZAME INKOOP p. 30-31

ONZE AMBITIES



We willen oplossingen vinden om **ons afval aanzienlijk te verminderen - vooral ons meest gebruikte materiaal: glas**. Wereldwijd recycleerden we binnen Belron® in 2021 72% van ons glasafval. Belron® wil dit verhogen tot 80% tegen eind 2023 en 95% tegen eind 2025.

In België recycleren we al jaren 100% van het glas van de autoruiten die we vervangen. We streven er nu ook naar om **glasgruis** (bv. stukjes glas die in de wagen terecht komen wanneer een ruit wordt ingeslagen) **100% te recycleren** voor gebruik in de bouwsector.

Maar we zetten niet alleen in op recycleren, we onderzoek ook alle **mogelijkheden om te transformeren naar een circulair businessmodel** waarbij we duurzaam omspringen met grondstoffen, de levenscyclus van materialen en producten zoveel mogelijk uitbreiden en reststoffen opnieuw inzetten. Zo worden er momenteel ook belangrijke stappen gezet om de **PVB folie**, die tussen de twee glasplaten van een voorruit zit, een **zinnvolle nieuwe toepassing te geven**.



Wij zetten ons in om onze **CO2-uitstoot** (waar wij invloed op hebben) **tot nul te reduceren tegen 2030**.

En tegen **2050** (of eerder) willen we **volledig CO2 neutraal** zijn, wat wil zeggen dat ook al onze leveranciers en partners een netto-nul CO2-uitstoot moeten realiseren.



Bij elke inkoopbeslissing staan we **stil bij de impact** op het milieu en op sociaal vlak.



Herstellen als het kan, vervangen als het moet

Met ons hoofdproduct, glas, springen we zo duurzaam mogelijk om. We herstellen autoruiten wanneer het kan en vervangen enkel wanneer het moet.

Kiezen voor een herstelling in plaats vervanging betekent heel wat minder CO₂-uitstoot en minder afval. Een herstelling is immers minder milieubelastend op het vlak van productie, verkeer en transport, energieverbruik en afval.

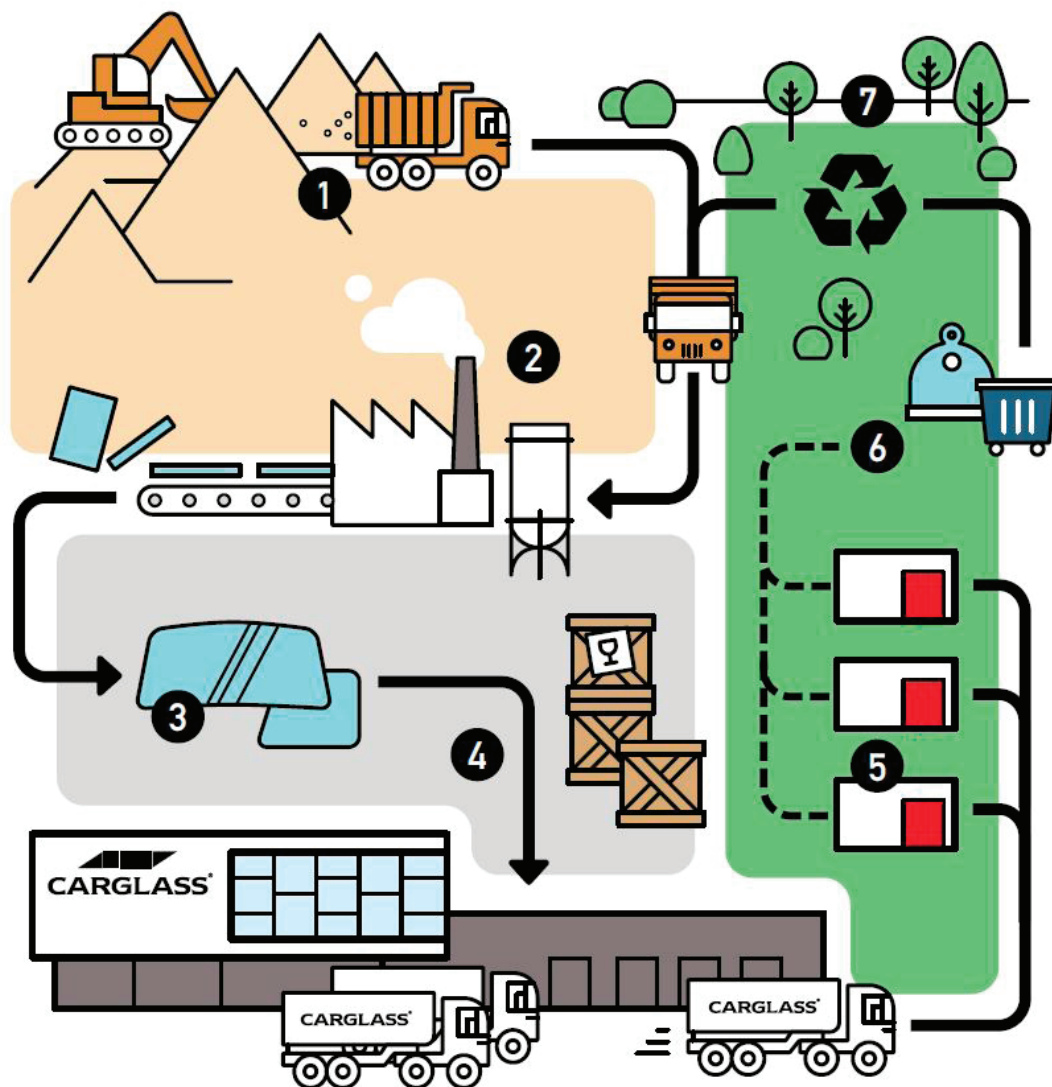
100% recyclage van het glas

Natuurlijk kan niet elke ruit hersteld worden, vaak zit er niets anders op dan de ruit te vervangen! Al het glas van onze kapotte autoruiten (1.800 ton glas per jaar) wordt 100% gerecycleerd. Het glasgruis belandde vroeger nog bij het restafval. Maar dankzij een nauwe samenwerking met onze glasverwerker GRL, zijn we nu in staat om het glasgruis via de stofzuigers in de filialen in te zamelen in een aparte verzamelbak. Dit gruis wordt, samen met de kapotte ruiten, ingezameld door onze transporteurs en afgezet bij onze recyclagepartner. Zij zijn in staat om met dit materiaal isolatiefoam te produceren.

Verder onderzoeken we de mogelijkheden om ook de PVB-folie, die tussen de twee glasplaten van een voorruit zit, te recyclen voor duurzame toepassingen. We streven ernaar om hiervoor een duurzame oplossing te vinden zodat niet enkel 100% van ons glas, maar 100% van onze ruiten gerecycleerd zal worden!



Recyclage van 1.800 ton glas per jaar kan 8.000.000 bierflesjes opleveren



- 1 Aanvoer grondstoffen bestaande uit 70% zand.
- 2 Productie van glasplaten
- 3 Productie van zij- en achterruit- en met gehard glas. Productie van voorruit- en met gelaagd glas. Twee lagen glasplaten met een laag PVB ertussen.
- 4 Aanlevering van producent aan Carglass® European Distribution Center
- 5 Uitlevering door Carglass® European Distribution Center aan de Service Centers. Tegelijk terugname van de kapotte autoruiten en glasgruis.
- 6 Afvoer naar de glasrecycling bedrijven.
- 7 Recyclage voor hergebruik in de glasindustrie (flessenglas). Glasgruis voor de bouwsector (bestratingsmateriaal).



Recyclage van ruitenwissers

Naast ruiten, worden er in onze service centra ook erg veel ruitenwissers vervangen, zeker tijdens de bekende 'ruitwissercampagnes'. Vroeger werden de afgedankte wisserbladen als metaalafval gerecycleerd. Maar omdat er tegenwoordig nog amper metaal zit in de wisserbladen, belanden ze nu grotendeels bij het restafval en worden ze verbrand.

Test

Daarom testen Carglass® en Bosch samen uit of het mogelijk zou zijn om in de toekomst de afgedankte ruitenwissers opnieuw - via een specifiek op maat gemaakt procedé - te laten recycleren. Zo kan dit aanzienlijk volume uit het restafval richting recyclage gaan en zetten wij én Bosch alweer een belangrijke stap in een circulaire en duurzame bedrijfsvoering.

Tijdens de ruitwissercampagne van juni 2022 hebben de 20 grootste Service Centers een kist ontvangen om de oude ruitenwissers in te verzamelen. In ons distributiecentrum in Bilzen werden al deze wissers centraal verzameld.

Maar liefst 2 ton afgedankte wissers werden van daaruit verzonden naar Karlsruhe in Duitsland. Daar wordt door een externe partner uitgetest of het mogelijk is om de verschillende materialen in de wissers (plastic, metaal, rubber) te scheiden en klaar te maken voor recyclage.

We wachten nu op (hopelijk positieve) feedback over deze test. Als dat het geval is, zullen we alle wissers apart gaan inzamelen om te laten recycleren en zo een duurzaam tweede leven te geven.

Verpakking

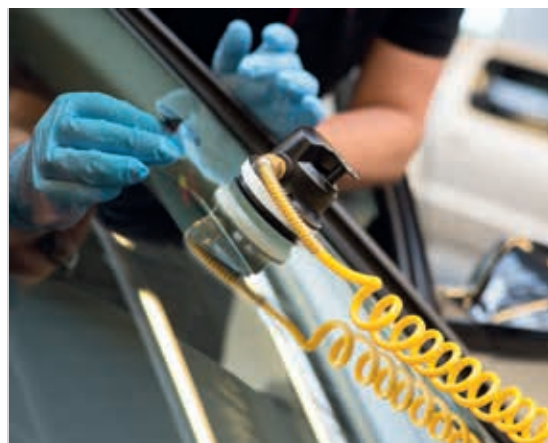
Ook de problematiek van het overtollig verpakkingsafval werd besproken met Bosch. Nieuwe wissers zitten vaak in een kartonnen doos met daarin ook nog een plastic houder. Bosch is zich bewust van het probleem en schakelt momenteel al over op 100% papieren monoverpakkingen, zonder plastic.

“ Als de test een positief resultaat oplevert, willen we alle afgedankte ruitenwissers laten recycleren.

Repair-specialisten op de baan voor wagenparkinspecties



“ Met onze wagenparkinspecties helpen we bedrijven hun ecologische voetafdruk te verkleinen.



Al sinds 2014 bieden we bedrijven met een wagenpark de service aan om preventief het wagenpark te laten checken op glasschade. Bestuurders weten soms niet dat ze een sterretje in hun voorruit hebben. Of ze denken dat het te klein is, of te groot om te herstellen. Of het komt er maar niet van ... Zo blijven ze er te lang mee rondrijden met grotere schade en vervanging tot gevolg.

Door de wagenparkinspecties ontzorgen we de bestuurders én de vlootbeheerder. We bekijken samen met de klant welke dag interessant is voor een wagenparkinspectie. Dat kan zijn op de favoriete kantoordagen, tijdens vergaderingen, tijdens personeelsfeesten of andere evenementen ... à la carte volgens de wensen van de klant.

Onze zes technisch-commerciëlen die deel uitmaken van het Sales Team, reizen stad en land af om bedrijfsvloten preventief te checken op vooruitschade. Vinden ze een sterretje dan herstellen ze dat meteen, zodat de kans op doorscheuren aanzienlijk wordt verkleind en een voorruitvervanging vermeden kan worden. Via een speciale app wordt de herstelling doorgegeven aan de bestuurder en vlootbeheerder.

“ Herstellen kost gemiddeld zes keer minder dan vervangen en veroorzaakt een lagere CO₂-uitstoot.

Door de preventieve aanpak, zijn er minder voorruitvervangingen nodig, wat zich vertaalt in een lagere gemiddelde glasschadekost. Want een herstelling kan, gemiddeld genomen, tot wel zes keer minder kosten dan een vervanging.

Wagenparkinspecties - én onmiddellijke herstellingen - leveren de bestuurder met glasschade bovendien tijdswinst op, want hij moet zich niet meer verplaatsen voor de herstelling. Én een herstelling veroorzaakt een lagere CO₂-uitstoot dan bij een vervanging.

In 2022 deden we meer dan 1.000 wagenparkinspecties, we controleerden daarbij zo'n 46.000 wagens en voerden 4.000 herstellingen uit.





Verpakkingsmaterialen: voortdurend op zoek naar duurzamere alternatieven

Uiteraard is het van het grootste belang dat onze autoruiten tijdens het transport goed verpakt zijn zodat ze onbeschadigd van bij de producent tot in ons distributiecentrum en vandaar in onze Service Centers of andere distributiecentra geraken. Het EDC Bilzen is daardoor ook een grootverbruiker van diverse soorten verpakkingsmaterialen. Maar hoe meer we onze goederen verpakken, hoe meer afval er nadien vrijkomt in de filialen. Daarom wordt er al jaren erg hard gewerkt om alle goederen uit te leveren met zo weinig mogelijk verpakkingsmateriaal.

We bekijken bovendien voortdurend of er duurzame(re) en eventuele goedkopere alternatieven bestaan voor de huidige verpakkingen en we leggen de focus op het hergebruiken van bestaande materialen. Zo kunnen we niet alleen de aankoopkost van verbruiksgoederen verminderen, maar zetten we ook stappen richting een circulaire economie.



Supplainers, tiptape en herbruikbare blister

De ontwikkeling van de *supplainers* voor glas zijn hiervan het beste voorbeeld. Door verschillende optimalisaties hebben we de hoeveelheid verpakking per uitgeleverde ruit sterk kunnen reduceren. Vroeger werden de ruiten opgespannen en met plastic mousse van elkaar gehouden. Die mousse werd in de filialen bij het restafval gegooid. Tegenwoordig transporteren we de ruiten los en gebruiken we op maat gemaakte karton vellen. Dit karton is behandeld met wax en de onderkant is met een tape verstevigd om langer te kunnen meegaan en om beter te kunnen weerstaan aan vochtschade. Zo kunnen we de karton vellen tot wel 7 keer hergebruiken. Desondanks verbruiken we toch enorm veel van dit karton en daarom bekijken we nu de mogelijkheid om het door kunststof vellen te vervangen die quasi oneindig herbruikbaar zijn. Vroeger was het ook de gewoonte om bijna alle ruiten in te pakken met plastic folie voor transport. Dat doen we niet meer,

enkel de hoeken worden nog beschermd met tiptape. Voor de bescherming van de ADAS-componenten werd een herbruikbare blister ontwikkeld, die ook telkens weer retour komt.

Werkgroep

Om verdere stappen te kunnen zetten in het reduceren van de verpakkingsmaterialen, is er een werkgroep actief. Er werd héél wat inspiratie opgedaan op de Empack-beurs en de eerste resultaten worden binnenkort zichtbaar. We gaan in 2023 maar liefst 17 volle vrachtwagens aan isomo kunnen uitsparen door de strips voor exportkisten in breedte te halveren. We testen daarnaast ook uit of we die strips niet kunnen vervangen door golfkarton, een meer duurzaam materiaal. Want ook dat is belangrijk: de verpakkingsmaterialen die we niet kunnen vermijden, moeten we wel zo duurzaam mogelijk proberen te maken. Zo werden de plastic draagtasjes voor toebehoren aangepast: ze zijn nu transparant en kunnen via het folieafval in de filialen gerecycleerd worden, waar ze vroeger bij het restafval gingen. De wikkelfolie voor de export van toebehoren zal binnenkort ook naar een gerecycleerde variant worden omgeschakeld.



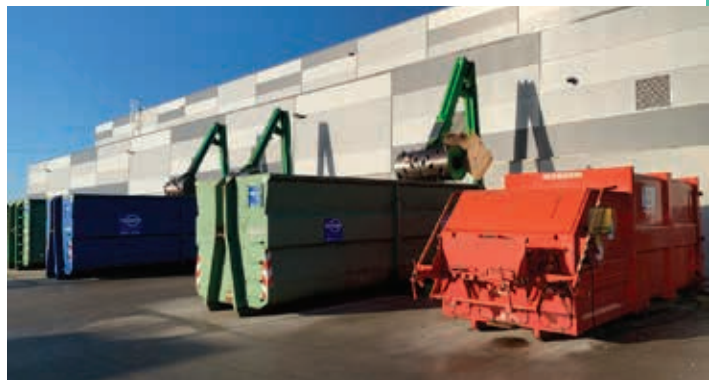
Voor de bescherming van de ADAS-componenten werd een herbruikbare blister ontwikkeld

Carglass® is aangesloten bij Valipac, een erkend organisme dat ons bijstaat bij de uitvoering van de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid voor bedrijfsmatige verpakkingen die ons wettelijk wordt opgelegd. Valipac biedt ons onder andere ondersteuning om het sorteren van afval te bevorderen en staat ons ook bij om de verpakkingsmaterialen te verduurzamen met het oog op een circulaire economie. In dat kader werd er een verpakkingsdiagnose uitgevoerd in het EDC door de UHasselt. Het rapport was lovend en we zijn meteen aan de slag gegaan met de tips die voorgesteld werden. Zo zijn we intussen begonnen met plastic omsnoeringsbanden apart uit te sorteren voor recyclage.



Eigen containerpark

Er worden daarnaast ook behoorlijk wat goederen uitgepakt in ons distributiecentrum. De uitdaging bestaat erin om zo veel mogelijk van die vrijgekomen materialen te herbruiken of te recyclen. Lege houten kisten worden intern zo veel mogelijk herbruikt om exportbestellingen te verpakken. Voordien kwamen deze niet terug tot bij ons maar in 2022 startten we met een testproject waarbij deze kisten geretourneerd worden naar het distributiecentrum in Bilzen, zodat we hen telkens opnieuw kunnen gebruiken tot het einde van hun levensduur. Als we de materialen niet kunnen hergebruiken, trachten we ze altijd te laten recyclen. Het distributiecentrum heeft daarom een volwaardig containerpark zodat alle fracties zo goed mogelijk uitgesorteerd kunnen worden.



... ook samen met onze leveranciers



Afval verminderen en bouwen aan een circulaire economie, we doen het niet alleen. We werken ook nauw samen met onze leveranciers om onze bedrijfsvoering duurzamer te maken.

Samen met fabrikant Fuyao bekeken we hoe de kartonnen kisten waarin zij hun ruiten aanleveren aangepast konden worden om ze na gebruik beter en makkelijker te kunnen ontmantelen in afzonderlijke afvalstoffen.

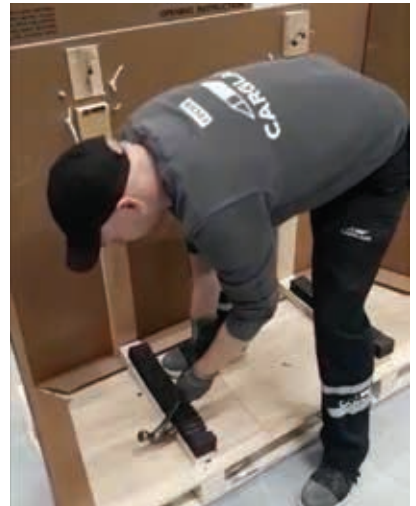
De 45 kg wegende kratten bevatten karton, hout, metaal en plastic en deze combinatie van materialen vroeg veel tijd en inspanning om te kunnen ontmantelen. Bijgevolg werden ze als niet recycleerbare afvalfractie afgevoerd...

Dat kon uiteraard beter. Daarom zochten we uit hoe de samenstelling van kratten kon verbeteren om ze in een minimale tijd te demonteren en tot makkelijk scheidbare en recycleerbare afvalstromen te herleiden.

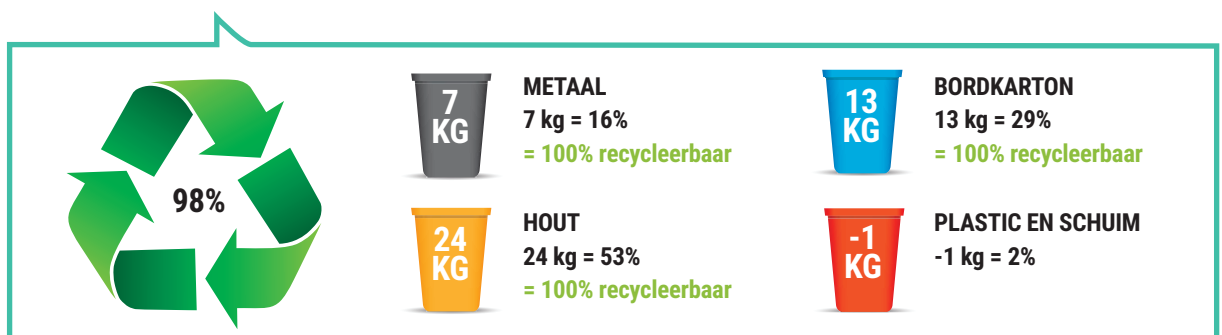
En dit uiteraard zonder afbreuk te doen aan de integriteit van de kratten of de algemene sterkte, ook met het oog op veilig transport van het product en de herbruikbaarheid van de kratten.

De verschillende onderdelen van elk krat zullen vanaf 2023 eenvoudiger en ergonomischer kunnen gedemonteerd worden door onze medewerkers. De gebruikte materialen zijn (quasi) volledig recyclebaar. We zullen deze vanaf dan ook maximaal sorteren voor een minimale ecologische voetafdruk.

“ We zetten verbeterprojecten op om verpakkingsmaterialen zoveel mogelijk te hergebruiken en zoveel mogelijk recyclebaar te maken op het einde van hun levensduur



De verbeterde kratten zijn makkelijk te demonteren en bijna volledig recycleerbaar.



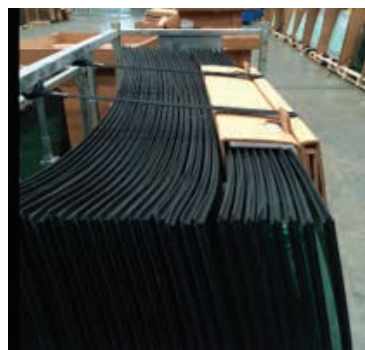
Een ander traject dat loopt met Fuyao is om ruiten aan te leveren aan het Europees Distributiecentrum in metalen kisten die, eenmaal leeg, kunnen worden opgeplooid om terug richting leverancier te gaan. Op die manier kunnen we de aanleveringen volledig circulair maken.

Er zijn 4 prototypes aangeleverd waar in samenspraak met de leverancier nog enkele aanpassingen aan zouden moeten gebeuren.

Het grote nadeel momenteel is dat de transportkosten voor een container naar China sinds de covid-crisis vertienvoudigd zijn. Voorlopig staat dit project dan ook *on hold* vanwege de extreem hoge transportkosten.



Plooibare metalen kisten zouden leveringen circulair kunnen maken





Minder papierverbruik, meer digitaal samenwerken

Doordat onze medewerkers op het hoofdkantoor en de bedienden van het Europees Distributiecentrum sinds 2020 2 à 3 dagen per week thuiswerken, wordt er veel minder papier verbruikt op kantoor. Het Office 365 pakket werd daarbij ingezet om paperless en digitaal samenwerken maximaal te stimuleren. De voorbije twee jaar verlaagden we zo ons papierverbruik met 49%.



Bomen planten dankzij oude gsm's

Tijdens onze Medewerkerdagen in 2022 (zie ook p. 42) riepen we onze collega's op om oude gsm's en smartphones mee te brengen om te doneren aan Out of Use.



Zij geven deze oude toestellen een tweede leven: alle gegevens (foto's, berichten, apps, ...) op het toestel worden eerst zorgvuldig gewist, indien mogelijk wordt je toestel daarna gereviseerd en voor hergebruik aangeboden aan sociale organisaties in België. Als hergebruik niet kan, worden de materialen in het toestel 100% gerecycled.

Ons doel? 100 toestellen verzamelen tijdens de Medewerkerdagen

De impact? 5,6 ton CO2-reductie met de opbrengst van de gerecycleerde grondstoffen én bos dat extra wordt aangeplant door Natuurpunt. Behalve oude gsm's gaan ook al onze afgedankte elektrische toestellen naar Out of Use voor eventueel hergebruik of recyclage. In november 2022 mochten we daardoor 31m² bos gaan aanplanten.

Bos voor iedereen

Natuurpunt wil meer waardevolle bossen in Vlaanderen. Ze gaan op zoek naar nieuwe, ideale locaties om bos aan te planten en leggen daarbij de nadruk op bossen in de buurt van woonwijken, om het bos dichterbij de mensen te brengen.



Groen naar het werk



Carglass® stimuleert haar medewerkers om een groene keuze te maken voor hun woon-werkverkeer. Dat doen we door het promoten van elektrische en hybride auto's als bedrijfsvoertuig, het aanmoedigen van carpooling en het aanbieden van fietsleasing. Doordat onze bedienden van het Customer Support Center, Customer Contact Center en het Europese Distributiecentrum sinds 2020 gemiddeld 2 à 3 dagen per week thuiswerken, is onze CO2-uitstoot voor woon-werkverkeer sowieso al aanzienlijk gedaald.

Elektrische bedrijfsvoertuigen

Tegen 2026 willen we dat nagenoeg alle bedrijfswagens elektrisch rijden, zodat we de CO2-uitstoot door bedrijfswagens bijna tot 0 kunnen herleiden. We motiveren onze bestuurder om minstens te kiezen voor een hybride voertuig. We hebben een VW ID4 als poolwagen, die we ter beschikking stellen van onze medewerkers zodat ze zelf kunnen ervaren hoe het is om met een elektrisch voertuig te rijden.

Voor collega's die kiezen voor een hybride of elektrische bedrijfswagen voorziet Carglass® een laadpaal op het thuisadres. Carglass® vergoedt de bestuurder ook voor de gebruikte elektriciteit.

In 2022 groeide het percentage hybride of elektrische voertuigen in ons bedrijfswagenpark tot 17%. Elk jaar bieden we onze medewerkers ook rijvaardigheidsopleidingen aan. Niet alleen om het verkeersreglement nog eens op te frissen, maar ze krijgen er ook tips om zuiniger te rijden en dus minder CO2 uit te stoten en leren er omgaan met de nieuwe technologieën.

De veiligheid en het welzijn van onze medewerkers, maar ook van de andere weggebruikers dragen we bij Carglass® hoog in het vaandel!

“ We streven ernaar dat tegen 2026 zo goed als alle bedrijfswagens elektrisch rijden





Fietsleasing

In maart 2022 lanceerde Carglass® het Flex Plan (zie ook p. 45), waarbij medewerkers een (deel van een) looncomponent kunnen inruilen voor een ander voordeel. Een van de voordelen waarvoor gekozen kan worden, is fietsleasing.

Alle bedienden kunnen hiervan gebruik maken. In maart 2022 was dat uitzonderlijk ook het geval voor de arbeiders.

Cyclis biedt operationele fietsleasing aan. De medewerkers kunnen bij een lokale fietshandelaar terecht om een fiets te kiezen. Cyclis biedt deze fiets vervolgens aan in een fietsleasingformule waarbij tevens een verzekering wordt opgenomen, een onderhoudsbudget en eventuele andere extra's. Zij beheren het fietspark en ontzorgen zowel de medewerkers als Carglass®.

Door het aanbieden van fietsleasing in het Flex Plan stimuleren we de medewerkers om een groene keuze te maken voor hun woonwerkverplaatsingen. Zo besparen ze niet enkel brandstof, maar krijgen ze tevens een fietsvergoeding. Bovendien biedt de formule via het Flex Plan een netto-optimalisatie.



In 2022 kozen 20 medewerkers voor fietsleasing via het Flex Plan.

Broodje halen? Neem de fiets!



In onze filialen stellen we fietsen ter beschikking van wachtende klanten. Maar ook medewerkers kunnen gebruik maken van deze gele fietsen om tijdens de lunchpauze een broodje uit te halen of gewoon een luchtje te scheppen!

Laadpalen

Aan ons gebouw in Bilzen zijn er 12 laadpunten voor elektrische wagens (dat worden er 24 tegen eind 2022) en 25 laadpunten voor elektrische fietsen.

Ook een heel aantal van onze Service Centers beschikken over een laadpaal.

Carpoolen: gezellig én goed voor het milieu!

Ondanks het feit dat de meeste medewerkers van ons Carglass® European Distribution Center in ploegen werken en dus verschillende werktijden hebben, zijn ze toch vaak met velen tegelijk op weg naar hun werkplek. Dus waarom niet samen rijden?



Met Carpool.be zetten ze een carpoolstelsel op poten. Een handige carpoolapp zorgt ervoor dat medewerkers die willen carpoolen elkaar makkelijk kunnen vinden. Carpoolers hebben bovendien recht op de beste parkeerplaatsen, vlakbij de deur.

Samenrijden heeft, naast het feit dat het gewoon gezellig is, nog drie belangrijke voordelen: je spaart op het verbruik of bezit van een wagen, je hebt recht op een mooi fiscaal voordeel én het is goed voor het milieu.





Milieu-impact van gebouwen verder inperken

In 2018 namen we onze intrek in 2 nagelnieuwe gebouwen in Hasselt en Bilzen. Bij de bouw hiervan werd uiteraard al veel rekening gehouden met het gebruik van duurzame materialen en de nieuwste technieken om de impact op het milieu zo veel mogelijk te verkleinen. Maar om heel onze organisatie CO2 neutraal te maken tegen 2030, steken we nog een tandje bij...

Een aantal medewerkers vanuit alle hoeken van de organisatie steken bovendien regelmatig de koppen bij elkaar in de werkgroep CO2-reductie om na te denken over mogelijke initiatieven om ons doel te behalen.

Twee kantoorgebouwen samengebracht

In het najaar van 2022 nam Carglass® de belangrijke beslissing om ons hoofdkantoor in Hasselt met ons Europees Distributiecentrum in Bilzen samen te brengen. Vanaf 1 januari 2023 zullen onze collega's van de ondersteunende diensten (het Customer Support Center) verhuizen van het Hasseltse hoofdkantoor naar hun collega's in het distributiecentrum.

Deze beslissing werd genomen omdat we als bedrijf verstandig willen inspelen op de 'nieuwe manier van werken'. De introductie van het hybride werken zorgde in onze twee aparte faciliteiten voor een overschot aan kantoorcapaciteit. Daarnaast zorgen de stijgende energieprijzen en andere kosten ervoor dat deze verhuizing een logische en verstandige keuze is. Door twee aparte eenheden van ons bedrijf bij elkaar te brengen kunnen we zorgen voor een efficiëntere bedrijfsvoering, voor een vlottere samenwerking tussen collega's van verschillende afdelingen én bovendien voor een beperktere ecologische voetafdruk.

Kortom, een stap vooruit op het juiste pad richting een CO2-neutrale toekomst.





Verwarming verlagen, reclameverlichting uit

In oktober ging de verwarmingsthermostaat bij Carglass® naar omlaag: 19°C in de burelen en landschapkantoren van Hasselt (CSC) en Bilzen (EDC) en in de ontvangstruimte en de sociale ruimtes (kantine, kleedkamers, ...) in de Service Centers. En 17°C in de werkplaatsen van onze Service Centers en het magazijn van het distributiecentrum in Bilzen. Ook de reclameverlichting wordt sinds de omschakeling naar het winteruur vaker gedoofd.

Hoewel deze maatregelen in de eerste plaats werden ingegeven door de uit de pan swingende energieprijzen, zetten we met deze maatregelen ook alweer een stap in de juiste richting naar een duurzamere, CO₂-arme toekomst.



Extra zonnepanelen in Bilzen

Op het dak van ons Europees Distributiecentrum ligt momenteel al 14.000m² aan zonnepanelen. Deze zijn eigendom van de eigenaar van het gebouw. We bekijken nu de mogelijkheid om deze installatie over te kopen en uit te breiden met minstens evenveel vierkante meters.

Op die manier zouden we op een normale zonnedag voor 75% onafhankelijk zijn van het net (onze nachtschift maakt natuurlijk wel nog gebruik van netstroom). De insteek is om de stroomoverschotten die we op zonnige dagen terug op het net zetten, te 'schenken' aan onze Service Centers. Op die manier kunnen ook zij genieten van groene stroom die niet werd ingekocht.

Zuinig met water

Bijna alle waterverbruik in het Customer Support Center en het distributiecentrum is toe te schrijven aan sanitaire voorzieningen. Enkele slimme maatregelen werden voorzien om maximaal water te besparen. Zo vangen we regenwater op dat we maximaal inzetten voor het spoelen van de toiletten en is het sanitair voorzien van waterbesparende functies. Er is binnen het distributiecentrum ook een werkgroep die het waterverbruik opvolgt en tracht bij te sturen. Zo zijn er de voorbije jaren toch al enkele sluipverbruikers en lekkages opgespoord en verholpen...

“ We steken een tandje bij om tegen 2030 onze gebouwen CO₂-neutraal te maken!



Future proof Service Centers: efficiënter én duurzamer werken



Overall LED-verlichting



In de nieuwe kantoorgebouwen en meest recente Service Centers is al LED-verlichting voorzien. Intussen zijn we ook begonnen om met de omschakeling van klassieke naar LED-verlichting in 7 andere Service Centers. Onze doelstelling is om ten laatste tegen 2025 in alle Service Centers LED-verlichting te hebben.

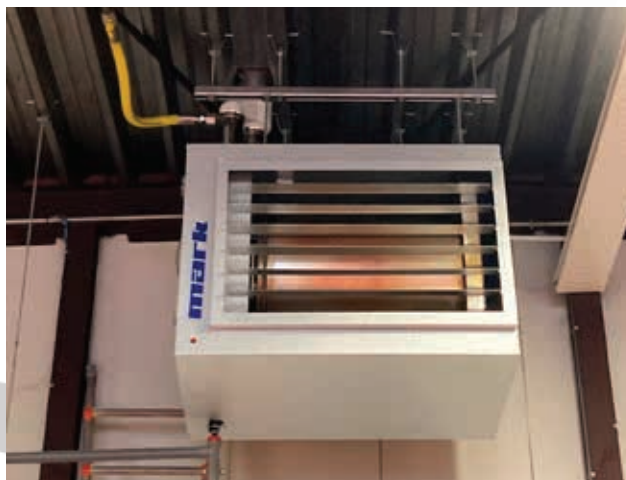
De omschakeling naar LED-verlichting en het gelijktijdig inzetten op het gebruik van aanwezigheidsensoren om zo onnodig lichtverbruik tegen te gaan, zal ons energieverbruik voor verlichting doen dalen met ongeveer 40%. In ons geval kunnen we stellen dat verlichting ongeveer goed is voor 50 à 60% van ons totale energieverbruik.

LED-verlichting is niet alleen energiezuiniger, het heeft ook een langere levensduur (x10-50) én bevat minder schadelijke materialen.

Stookolie-installaties buiten

In de periode 2021-2022 vervingen we in enkele Service Centers de oude mazoutinstallaties door een gasinstallatie, wat op dat moment een milieuvriendelijkere oplossing was. Zo is er geen stookolietank meer en daardoor ook geen risico op bodemverontreiniging. De CO2-uitstoot van aardgas ligt 25% lager dan bij stookolie. Aardgas wordt bovendien via een leiding aangeleverd, dus er zijn ook geen vrachtwagentransporten meer nodig.

Gezien de nieuwe situatie op de energiemarkt, waar gas niet langer een interessante manier is om te verwarmen, zullen we de verdere evolutie hiervan, én de ontwikkeling van nieuwe technologieën op de voet volgen.



Samen met verhuurders op weg naar netto nul CO2-uitstoot

Om tegen 2030 als organisatie CO2-neutraal te zijn, moeten we onze elektriciteit zoveel mogelijk uit hernieuwbare energiebronnen halen en geen fossiele brandstoffen meer gebruiken om te verwarmen - ook in onze Service Centers. Aangezien Carglass® haar gebouwen huurt, zullen we met alle verhuurders apart moeten onderhandelen hoe we deze doelstellingen kunnen bereiken.

Voldoet het gebouw aan de isolatienormen? Welke verbetering is hierin mogelijk? Kan er duurzame energie opgewekt worden: kunnen zonnepanelen geplaatst worden op het dak of op de parking? Is een ander type van verwarming mogelijk? Kan regenwater opgevangen worden?

We willen samen bekijken welke investeringen de verhuurder zal doen in en aan het gebouw om onze CO2-uitstoot tegen 2030 te neutraliseren.



Nieuw concept voor onze Service Centers

We willen al onze Service Centers *Fit For Future* maken. De **kernelementen** hiervan zijn:

- Een **efficiënte en frictieloze klantenervaring**: de klant en zijn wagen moet zo vlot mogelijk geserviced kunnen worden, zonder overbodige bewegingen en processen
- **Paperless** werken, dus zo digitaal mogelijk: de klant heeft alle nodige gegevens al bezorgd online of telefonisch. In het filiaal hoeft dit niet opnieuw te gebeuren.
- Een **rustige en relaxe klantenervaring** bieden: de wachtruimte voor de klanten is gescheiden van het onthaal zodat de klant in alle rust kan werken of lezen.
- We **benadrukken de expertise van Carglass®**: technologie en vakmanschap staan centraal. De klant moet bij het betreden van het atelier onmiddellijk het gevoel en vertrouwen krijgen dat hij/zij bij dé specialist is.
- Gebouw en parking moeten de **duurzaamheidsstrategie van Carglass® benadrukken**: CO₂-neutraal, circulair gebruik van materialen en aandacht voor lokale liefdadigheid. De inrichting van onze Service Centers moet duurzaam en makkelijk recupereerbaar zijn indien nodig. In elk filiaal willen we ook de nodige aandacht geven aan een lokaal goed doel. Dit kan bijvoorbeeld door materialen of producten die deze ontwikkelt te integreren in onze inrichting.

Alle filialen zullen volgens dit nieuwe concept ingericht worden. Het is de bedoeling om hiermee tegen 2030 klaar te zijn.

Gemba Kaizen als basis voor herinrichting

Ons Service Center in Leuven beet in oktober 2022 de spits af voor ons *gemba kaizen*-traject en zal trendsetter zijn om dit traject uit te rollen naar andere Service Centers.

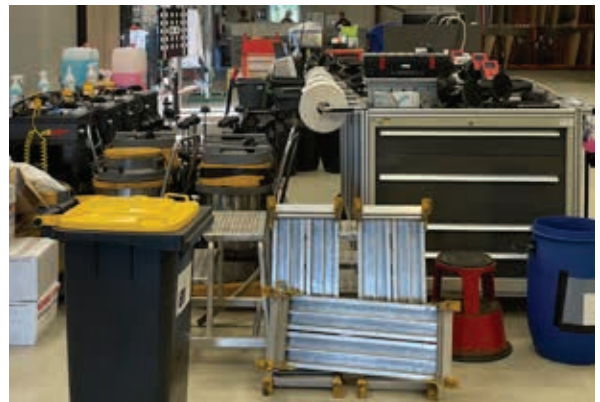
Kaizen is Japans voor continu verbeteren. Het is de Japanse bedrijfsfilosofie die zich richt op het continu verbeteren van arbeidsprocessen, productie en efficiëntie.

Met *gemba* wordt de werkvloer bedoeld. *Gemba kaizen* staat dus voor het continu verbeteren van de werkplek.

De belangrijkste **doelstellingen** zijn:

- **Nagaan wat overbodig is en dit verwijderen**: bekijken hoe we oude gereedschappen of producten kunnen hergebruiken of recyclen.
- Vervolgens **bekijken hoe we de werkplaats het meest efficiënt kunnen inrichten** door alles op de juiste plaats te zetten
- Ervoor zorgen dat we kunnen **werken overeenkomstig de Belron® Way of Fitting**: de juiste tools gebruiken en werkprocessen volgen.

Cruciaal is dat het team van Leuven hier zelf in betrokken is en dat zij mee bepalen wat voor hen het best kan werken. Na 30 dagen werd de testopstelling in de werkplaats geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. In een volgende stap zal hetzelfde proces gevolgd worden in de ontvangsruimte. De feedback die we verzamelen tijdens dit traject, zal als basis dienen om het filiaal te herinrichten of te remodelen. Ook alle andere Service Centers zullen in latere fases aan bod komen.



Eerst opruimen, daarna samen zoeken naar een efficiëntere werkplaats-inrichting



De inbreng van het team is cruciaal om tot goede resultaten te komen



Minder uitstoot dankzij multimodaal transport

Wij engageren ons om het aantal transportkilometers op de weg voor vervoer van grondstoffen, hulpstoffen en producten te reduceren, zonder de bevoorradingszekerheid in gevaar te brengen.

Sinds oktober 2019 werden sommige van onze inbound containers vanuit de haven van Antwerpen via de binnenvaart tot in de haven van Genk aangeleverd. Vandaar is het nog 1,5 km over de weg tot in Bilzen. Zo zouden we jaarlijks liefst 1440 ritten door een filegevoelig gebied als Antwerpen kunnen uitsparen en heel wat minder CO2 uitstoten.

Helaas heeft covid dit project omwille van de krappe doorlooptijden tijdelijk op pauze gezet, maar we proberen het weer helemaal op de rails te krijgen.

Sinds 2021 worden de vrachten naar Italië multimodaal vervoerd via het spoor. Er zijn 79 transporten op die manier verscheept, goed voor een CO2-reductie van 59,2 ton. De vrachten naar Noorwegen, Zweden en Finland gaan via de haven van Gent of Zeebrugge naar Goteborg (Zuid-Zweden) om vandaar verder over de weg verstuurd te worden naar de respectievelijke landen. Dit levert zo'n 32% minder CO2-uitstoot per rit op. We besparen hiermee op jaarbasis ongeveer 125 ton CO2.



“ Gemiddeld 32% minder CO2-uitstoot per rit door multimodaal transport



Over de bloemetjes en de bijtjes...



Biodiversiteit en sociale economie

Het EDC in Bilzen heeft een grote *wadi*, waarin het overtollige dakwater terecht komt. Dit water kan zo op een natuurlijke manier terug in de bodem infiltreren. Rondom dit infiltratiebekken en aan de terrassen zijn er ook ruime groenzones aangelegd. Een ideale plek om de lokale biodiversiteit te versterken. Om ons hierbij te helpen, doen we beroep op Talea, een coöperatief sociaal maatwerkbedrijf dat van biodiversiteit produceren haar kerntaak heeft gemaakt. Daarvoor ontwerpen, creëren en verzorgen ze budgetvriendelijke en kwalitatieve bedrijfsomgevingen op duurzame wijze. Concreet betekent dit dat er bloem- en insectenvriendelijke maaischema's worden geïmplementeerd, de strakke gazonnetjes zijn heraan geplant als bloemenweide met inheemse soorten en de wadi heeft planten gekregen die natte voeten goed kunnen verdragen. We doen er dus alles aan om zo veel mogelijk soorten een thuis te geven op ons terrein!

Bovendien is Talea ook een maatwerkbedrijf uit de sociale economie dat we op deze manier actief kunnen ondersteunen met dit langlopend onderhoudscontract.

Bloemenweide en groendak

Door het aanleggen van een bloemenweide, creëer je een gemeenschap voor verschillende planten en dieren. Vlinders, vogels en bijen maken er hun thuis van. Zeker voor bijtjes is dit belangrijk om aan nectar en stuifmeel te geraken. Zo dragen zij op hun beurt bij aan de bestuiving van 80% van de gewassen. Een bloemenweide vraagt ook minder onderhoud en gebruik van onkruidbestrijdende middelen. We bekijken alvast ook de mogelijkheden of we dit in de toekomst ook aan onze Service Centers kunnen toepassen.





Duurzaamheid verweven in ons aankoopbeleid



Carglass® doet er alles aan om de maatschappelijke en ecologische prestaties van de gehele keten van producten, van leveranciers tot eindklant, zoveel mogelijk te verbeteren. Bij aankoopbeslissingen letten we niet enkel op de prijs, kwaliteit en levertijd van een product. Wij beoordelen producten en leveranciers ook op sociale en milieuaspecten. Overleg en samenwerking met onze leveranciers leiden tot procesverbetering en een transparanter, efficiënter en gunstiger aankoopbeleid.



Werkkledij gericht laten produceren om overproductie te vermijden



Wiltec is al jaren onze vast leverancier voor werkkledij. Sinds kort mogen ze ook een aantal andere landen uit de Belron® groep van werkkledij voorzien.

Dit is het uitgelezen moment voor ons om de bestaande procedures tegen het licht te houden en eventueel te verbeteren om ervoor te zorgen dat het interne proces vlot en efficiënt verloopt.

Anderzijds willen we ons huidige assortiment van kledij evalueren en inkrimpen en evolueren naar een Europees kledijpakket voor de Belron® groep. Op die manier kunnen we betere voorspellingen doen over de hoeveelheid kledij die nodig is, kunnen we levertermijnen inkorten en vermijden we overproductie en onnodige voorraden. Zo kunnen we de milieu-impact van het productieproces voor kledij beperken.

Bovendien kunnen we op die manier ook meer invloed uitoefenen op de kwaliteit en productieomstandigheden van onze kledij. Ons huidige kledijpakket wordt trouwens ook enkel aangekocht bij FairWear deelnemers. Dit is een partnership dat als doel heeft te zorgen voor een ethische kledingindustrie.



Oorlog Rusland-Oekraïne: waarden primeren boven geld

In februari 2022 valt Rusland Oekraïne onwettig binnen, tegen alle internationale verdragen in. AGC en Fuyao, twee van onze strategische glasleveranciers, produceren in hun fabrieken in Rusland jaarlijks zo'n 150.000 à 200.000 ruiten voor Carglass® European Distribution Center. Er wordt onmiddellijk beslist om alle toelieferingen vanuit Rusland stop te zetten, want deze oorlog druist in tegen alle waarden waar Carglass®/Belron® voor staat.

De leveringen van AGC komen nu grotendeels uit Tsjechië. De ruiten die Fuyao ons levert komen nu volledig uit China. Deze beslissing om volledig onafhankelijk te worden van de aanleveringen uit Rusland bezorgde ons over een periode van ongeveer zes maanden een meerkost van € 700.000. Door de huidige energiecrisis in Europa en de fel gestegen gas- en elektriciteitsprijzen, kwam daar nog bovenop dat we voor de autoruiten vanuit AGC Tsjechië ook nog significante prijsstijgingen moeten slikken. Dit zal al snel neerkomen op 500.000 tot 1 miljoen euro. In totaal kijken we dus tegen een meerkost aan van 1,5 tot 2 miljoen euro, enkel nog maar in 2022. Maar dat we onze waarden hebben kunnen laten zegevieren boven 'goedkoop' aankopen in Rusland, is hier van veel groter belang.





Strengere audits, duurzamer leveranciersbeleid

Bij de keuze van onze leveranciers hebben we altijd al rekening gehouden met hun prestaties op vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Maar het voorbije jaar zijn we ook hier een versnelling hoger geschakeld: elke strategische partner zal vanaf nu regelmatig een strenge audit moeten ondergaan.

Onze *Code of Conduct for Suppliers* bestaat al langer. Deze geeft een gedetailleerd overzicht van onze waarden en normen en de houding en het gedrag dat wij verwachten van onze leveranciers op vlak van verantwoord ondernemen. Waar we hier vroeger enkel naar verwezen, is het nu voor elke leverancier ook verplicht te ondertekenen.

Daarbovenop zijn we sinds eind 2021 bezig om onze strategische partners aan een strenge en veeleisende audit te onderwerpen. TUV en Elevate zijn onze externe partners die deze audits op onafhankelijke wijze uitvoeren.

Er zijn maar liefst 14 categorieën waarover de leveranciers ondervraagd worden. Hierbij gaat het onder andere over de transparantie en integriteit van het beleid, rekrutering en tewerkstelling, kinderarbeid, discriminatie, misbruik, lonen, werktijden, gezondheid en welzijn, milieu,...

De auditors gaan ter plaatse bij de leverancier kijken en zijn minstens een hele dag aanwezig. Ze spreken er niet alleen met leidinggevenden, maar ook met bedienden en arbeiders uit de hele organisatie. De prestaties op elk van deze 14 categorieën krijgen een score toegekend.

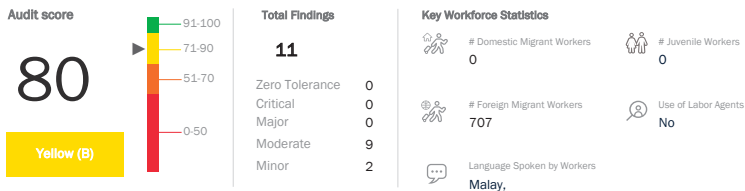
Het audit rapport geeft dan aan waar ze goed op scoren, waar verbeterpunten zitten of wat voor ons niet aanvaardbaar is. Bij een minder goed auditresultaat, stellen we een aantal verbeteracties voor, die we uiteraard ook nauwgezet en op korte termijn gaan opvolgen. Een goede auditscore blijft twee jaar lang geldig.

Ondanks het feit dat dit zeer strenge en intensieve audits zijn, hebben we tot nu toe nog geen leveranciers moeten afstoten omdat ze niet voldoen aan onze eisen.

Report Summary

 Country Malaysia	Sector Hard Goods (Other)	No. of Employees 1795	Average units produced per week: 110,000,000
---	------------------------------	--------------------------	---

Audit Summary



Performance Details

Categories	Zero Tolerance	Critical	Major	Moderate	Minor	Total Findings
1. Transparency & Business Integrity	0	0	0	0	0	0
2. Management System	0	0	0	1	0	1
3. Hiring, Disciplinary & Termination	0	0	0	0	0	0
4. Young Worker & Child Labor	0	0	0	0	0	0
5. Forced Labour and Migrant Workers	0	0	0	0	0	0
6. Harassment & Abuse	0	0	0	0	0	0
7. Discrimination	0	0	0	0	0	0
8. Freedom of Association & Grievance	0	0	0	0	0	0
9. Wages & Benefits	0	0	0	1	0	1
10. Hours of Work	0	0	0	0	0	0
11. Health & Safety	0	0	0	7	1	8
12. Environment	0	0	0	0	1	1
13. Subcontracting (If applicable)	0	0	0	0	0	0
14. Homework (If applicable)	0	0	0	0	0	0
Overall	0	0	0	9	2	11

Overall Assessment Findings Summary

Total number of findings - 11 (Labor (2), Safety&Health (8), and Environment (1))
The facility demonstrates a systematic approach in implementing effective labor, safety, and health, environment, and management system. Interviewed staff and workers express work satisfaction and a safe working environment. Related activities and workers maintain a desired level of compliance.



**“WE WILLEN DE GENDERMIX VERBETEREN
DOOR MINSTENS 20 VROUWELIJKE MONTEURS
IN DIENST TE NEMEN TEGEN EIND 2024”**

INVESTEREN IN MENS EN MAATSCHAPPIJ

BEVORDEREN VAN DIVERSITEIT, GELIJKHEID, INCLUSIE EN WELZIJN

p. 34 -60

KANSEN GEVEN

p. 61-69

VEILIGHEID VAN (ONZE) MENSEN

p. 70-75



Als werkgever willen we voor onze medewerkers een omgeving creëren waar iedereen zichzelf kan zijn. Een omgeving die onze mensen beschermt en verschillen in al hun vormen erkent en waardeert.

Het is onze ambitie om 'de beste werkplek waar je ooit zal werken' te zijn. Onze inzet voor diversiteit, gelijkheid, inclusie en welzijn is daar een uiterst belangrijk onderdeel van. Zo zorgen we ervoor dat we een topwerkgever blijven waar getalenteerde mensen hun plek vinden.

We streven ernaar om tegen eind **2024** de gendermix te verbeteren door **minstens 20 vrouwelijke monteurs** in dienst te nemen.



Wij hebben een diepgeworteld **verantwoordelijkheidsgevoel** ten opzichte van de samenleving dat wordt ingegeven door onze waarden. Doorheen onze geschiedenis hebben we onze medewerkers altijd aangemoedigd om **iets terug te geven aan de maatschappij**, door mensen en gemeenschappen te ondersteunen door tijd en vaardigheden te delen of door een financieel duwtje in de rug te geven.



De **veiligheid**, in de breedste zin van het woord, van onze mensen (medewerkers, klanten en andere stakeholders) is onze **absolute prioriteit**.



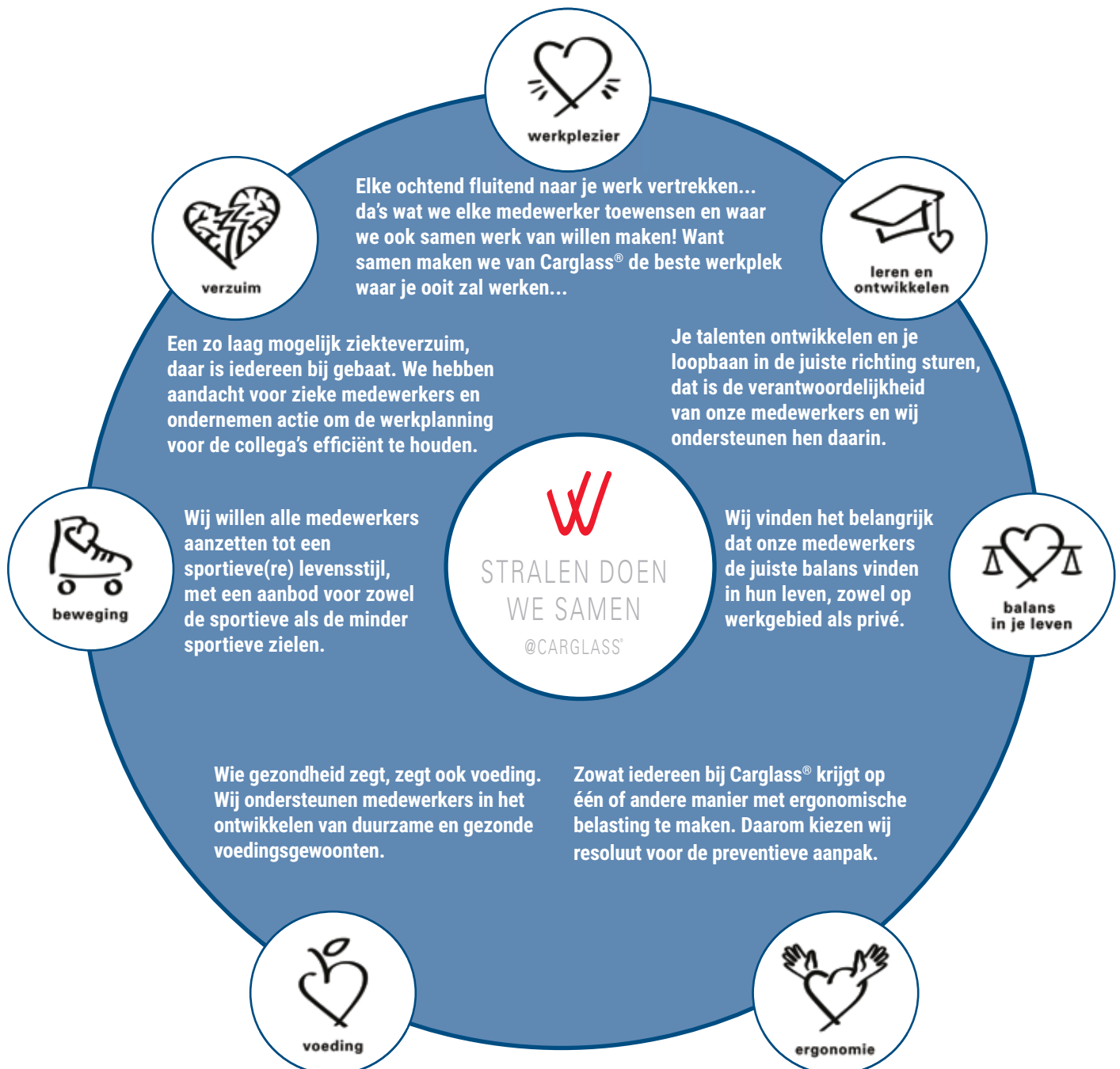
Wij willen onze klanten **ontzorgen**, zodat ze na een glasschade **snel en gemakkelijk** weer veilig de weg op kunnen.



Ik straal, jij straalt, wij stralen samen.

We streven naar gezonde en competente medewerkers, zowel op fysiek, mentaal als sociaal vlak. Met ons welzijnsbeleid 'Stralen doen we samen @ Carglass®' willen we onze medewerkers zelf aan het stuur zetten om hun eigen ideale welzijnstraject uit te stippelen en hun carrière evenwichtig, veerkrachtig en op maat uit te bouwen.

Ons welzijnsbeleid is opgebouwd rond 7 pijlers:





Wij zetten dingen in beweging!



Bij Carglass® leggen we de lat voortdurend hoger in het belang van onze klanten, want zij hebben recht op de allerbeste service.

Maar om goed te kunnen zorgen voor onze klanten, moeten we ook goed voor onszelf zorgen.

Onder het motto Carglass® Beweegt, moedigen we onze medewerkers aan tot meer beweging en een gezonde(re) levensstijl, zodat ze elke dag het beste van zichzelf kunnen geven. We zetten actief in op de fysieke gezondheid van onze medewerkers. Want wie fit is, zit beter in zijn vel, staat positiever in het leven, heeft minder last van stress, wordt minder snel ziek en kan problemen beter de baas.



Bewegen voor het goede doel

Aan een aantal loopevents waaraan we deelnemen, koppelen we ook acties voor het goede doel: Dwars door Hasselt voor Sint-Gerardus, 20km door Brussel voor Demoucelle Parkinson,...

Maar hét hoogtepunt is de jaarlijkse Spirit of Belron® Challenge (SOBC) in september. Hiermee wil Belron® haar medewerkers wereldwijd letterlijk en figuurlijk in beweging brengen voor het goede doel, Afrika Tikkun (zie ook p. 62). Ook familie, vrienden en zakenrelaties zijn van harte welkom.

Al jaren verzamelden de deelnemers daarvoor in Dorney Lake in het Verenigd Koninkrijk, waar ze de strijd aangingen in verschillende disciplines: een halve marathon, een olympische triathlon, een team triathlon, een duathlon, ...

“Wie fit is, zit beter in zijn vel, staat positiever in het leven en is minder snel ziek.”





€4,5 miljoen ingezameld voor Afrika Tikkun in 2021 en 2022 door te bewegen



Virtueel door covid

Maar toen was er covid... Plots was het ondenkbaar dat mensen van over heel de wereld naar het VK zouden afzakken om er samen deel te nemen aan de SOBC 2020. Maar het event annuleren en bijgevolg Afrika Tikkun in de steek laten, dat was geen optie. En dus werd er in recordtempo een vervangend virtueel event op poten gezet, de *Spirit of Belron® Round the World Challenge*. Het doel? Gezamenlijk de wereld rondreizen... 40.075 kilometer. En dit zo vaak mogelijk! En intussen geld inzamelen voor Afrika Tikkun, uiteraard!

Ook in 2021 was fysiek samenkomen voor de wedstrijd nog niet mogelijk en was er enkel een virtueel event. Onder het moto 'Go the distance, make a difference' konden deelnemers acht dagen lang wandelend, lopend, fietsend, zwemmend of met de rolstoel afstanden afleggen en deze registreren via een app. Ze konden er ook foto's delen en elkaar aanmoedigen. Elke deelnemer doet een donatie van bij voorkeur €5, maar meer of minder mag ook. Bovendien schenkt Belron® voor elke afgelegde kilometer €1 aan Afrika Tikkun. In 2021 legden we samen 167.090 km af - meer dan vier keer rond de wereld - en zamelden we meer dan €2,3 miljoen in voor Afrika Tikkun. En al konden we elkaar niet fysiek ontmoeten, toch was de verbondenheid voelbaar...

Tournée minérale

Een glas wijn bij het eten, een pint na het sporten, voor velen maakt het deel uit van de routine. Toch zijn er heel wat gezondheidsrisico's aan verbonden, zelfs als je weinig drinkt. Om onze medewerkers bewuster te doen omgaan met alcohol, doen we nu al 4 jaar mee met tournée minérale en dagen we hen uit om in februari geen alcohol te drinken. Via onze Carglass® Community op Facebook, moedigen ze elkaar aan om vol te houden, geven ze suggesties voor lekkere alcoholvrije drankjes en tippen leuke bars en resto's waar je ook zonder alcohol een gezellige avond kan doorbrengen.





Opnieuw naar Dorney Lake

In 2022 kon er eindelijk opnieuw een fysiek event georganiseerd worden. Tijdens het weekend van 24 september zetten een 1.000-tal sportievelingen hun beste beentje voor in Dorney Lake. Maar ook het virtuele event werd behouden vanwege de laagdrempeligheid.

De wedstrijd is écht voor iedereen toegankelijk of je nu een competitief ingestelde sporter bent of helemaal niet zo sportief aangelegd. Want belangrijker dan winnen, is het steunen van Afrika Tikkun!

Het inschrijvingsgeld en de donaties van de deelnemers gaan integraal naar dit project. Alle deelnemende landen organiseren ook eigen acties om geld in te zamelen.

Naast het sportieve en liefdadigheidsaspect, is ook het sociale aspect héél belangrijk tijdens de SOBC: het is dé uitgelezen kans om kennis te aken met je collega's uit andere landen én je leert je eigen collega's op een heel andere manier kennen! Dat de meeste deelnemers jaar na jaar terugkomen, dat zegt veel over de sfeer van het hele event!

Zo'n 20.000 deelnemers zamelden in 2021 en 2022 €4,5 miljoen in voor Afrika Tikkun en toonden zo nog maar eens waar *The Spirit of Belron*® voor staat!

Geen frisdranken meer

Door onze hybride manier van werken, waarbij thuiswerk een belangrijke plaats inneemt, is het verbruik van frisdrank op het hoofdkantoor aanzienlijk gedaald. Onze leverancier besliste de leveringen stop te zetten omdat dit voor hem geen rendabele situatie meer was.

In plaats van te zoeken naar alternatieven, beslisten we om van de nood een deugd te maken en het kantoor frisdrankvrij te maken.

Met deze beslissing slaan we twee vliegen in één klap. We verminderen niet alleen onze afvalberg - geen plastic flesjes of blikjes meer - en we motiveren onze medewerkers en bezoekers om meer water te drinken, wat uiteraard veel gezonder is!



Rekruteren in een krappe arbeidsmarkt

In de huidige krappe arbeidsmarkt is het vinden van nieuwe monteurs voor onze Service Centers niet zo makkelijk...Dus hielden we ons rekruteringsproces en onze *candidate experience* kritisch tegen het licht, om de kwaliteit van onze aanwervingen en de retentiegraad te verhogen.

Met rekruteringscampagnes op radio- en tv - een primeur voor Carglass®! - aanpassingen aan onze jobsite en een nadrukkelijker aanwezigheid op sociale media, trachten we meer waardevolle sollicitanten aan te trekken. Bovendien willen we onze vacatures voor monteurs ook aantrekkelijk maken voor vrouwen, zodat we het potentieel aan kandidaten een stevige boost geven én we de gendermix in ons filiaalnetwerk kunnen verbeteren.

Stagedag en werkbelevingsgesprek

In het proces hebben we ook een stagedag ingevoerd waarbij toekomstige monteurs een dag meedraaien in het filiaal om zo een beter inzicht te verkrijgen in de functie van monteur en alvast te kunnen kennismaken met toekomstige collega's. Anderzijds verkrijgen wij meer inzicht in de technische capaciteiten en de communicatievaardigheden van de kandidaat.

Ongeveer een maand na de aanwerving van de kandidaat-monteur plannen we een werkbelevingsgesprek over de inhoud van de job en hoe de medewerker zich voelt bij de job en Carglass®.

Vrouwelijke monteurs aantrekken

We zullen ons nieuwe rekruteringsproces blijvend de nodige aandacht schenken om het nog verder te verfijnen en verder te zorgen voor een maximale *candidate experience*. Bovendien onderzoeken we hoe we onze rekrutering kunnen aanpassen om ook vrouwelijke kandidaat-monteurs te bereiken. We zullen een specifieke campagne opzetten met advertentieteksten die een duidelijke 'what's in it for ladies?' boodschap bevatten. Daarnaast zullen we ook intern sensibiliseren bij leidinggevendenden om vrouwelijke monteurs aan te werven en in hun team te verwelkomen.

De voorbereidende stappen zijn gezet om in 2023 echt van start te gaan met een wervingscampagne om onze doelstelling, 20 vrouwelijke monteurs in dienst nemen tegen eind 2024, te behalen.



“ Tegen eind 2024 willen we 20 vrouwelijke monteurs in dienst nemen



Samen werken aan *future proof* competenties en inzetbaarheid op lange termijn



Leren en ontwikkelen zijn cruciaal om het verschil te kunnen maken voor onze medewerkers en onze klanten. Als je je gewapend voelt met de juiste competenties, geeft dit je de drive en het plezier om je werk te doen met echte zorg. We dragen graag mee zorg voor het talent en de ontwikkeling van onze medewerkers. Samen kijken we hoe we een context kunnen creëren waarin talenten ingezet en ontplooid kunnen worden en nieuwe kennis en vaardigheden aangereikt worden. We zetten daarbij in op vaardigheden die je nu nodig hebt om je job goed te kunnen doen, maar ook toekomstige vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling. Samen werken we aan *future proof* competenties en inzetbaarheid op lange termijn.



Employee Journey

Leren en ontwikkelen maakt integraal deel uit van onze *employee journey* en net als voor onze klanten willen we voor onze medewerkers een WOW-gevoel creëren. Al bij de start van hun carrière bij Carglass® investeren we in de ontwikkeling van onze medewerkers en ondersteunen we hen in het vinden van hun weg in de nieuwe job, het nieuwe team en de nieuwe organisatie.

Zo zorgen de verschillende technische trainers en experts er in de introductietrainingen van onze filiaalmedewerkers voor dat elke nieuwe collega de juiste vaardigheden en technieken kent vooraleer hij of zij op de werkvloer van start gaat. Het beleven en voelen van de Carglass® Spirit is ook een essentieel onderdeel van de introductietraining.

Ontdekkingsreis door Carglass® land

De eerste maanden binnen een bedrijf zijn belangrijk voor de integratie van nieuwe medewerkers. Daarom organiseert HR meerdere keren per jaar een introductiedag voor nieuwe medewerkers.

We trekken een volledige werkdag uit om de nieuwe medewerkers onder te dompelen in de Carglass® cultuur. We ontvangen hen in ons Europees distributiecentrum in Bilzen, waar enkele directieleden hen de structuur van Carglass® schetsen, uitleggen waar we voor staan, hoe we werken en hoe we samen van Carglass® 'de beste werkplek waar je ooit zal werken' kunnen maken. Ook het Customer Contact Center en de dienst Interne Communicatie komen zichzelf voorstellen.

We leiden hen uiteraard ook rond in het indrukwekkende magazijn van het distributiecentrum. Tussendoor is er tijd om een babbeltje te doen met enkele directieleden en natuurlijk ook om de andere nieuwe collega's beter te leren kennen.

In 2020 en 2021 konden de fysieke introductiedagen helaas niet doorgaan omwille van Covid, maar dit hebben we toen opgevangen door digitale sessies te organiseren. Dit waren telkens halve dagen, met presentaties en filmpjes. Uiteraard is dit niet hetzelfde als een fysieke introductiedag, maar de nieuwe medewerkers werden op die manier toch goed geïnformeerd. Gelukkig konden we in 2022 de 'normale' introductiedagen weer hervatten...



Blijvend investeren in groei en ontwikkeling

Na de *onboarding* periode blijven we investeren in groei en ontwikkeling. We zien dit als een gedeelde verantwoordelijkheid (medewerker, leidinggevende en Carglass®) en gaan met onze medewerkers in dialoog over hun huidige en toekomstige ontwikkeling. Deze gesprekken maken deel uit van het 'Samen voor Best'-proces en hebben als resultaat een ontwikkelplan waarbij er afspraken gemaakt worden over mogelijke ontwikkelacties voor het komende jaar.



GoodHabitz: online leren, een goede gewoonte

Bij Carglass® werken, dat betekent elke dag aan de slag zijn voor tevreden klanten. Gedreven, trots, met passie en plezier. Én met kennis van zaken. Wij maken er bij Carglass® een punt van dat medewerkers zich goed voelen in hun vel en bij ons kunnen groeien, bijleren en bijblijven. In 2020 en 2021 doorkruiste de coronacrisis onze opleidingsplannen. Maar ze bood ook een mooie uitdaging om naar oplossingen te zoeken. Het digitale leren kwam in een stroomversnelling. Zo kwamen we het online leerplatform van GoodHabitz op het spoor.

Wij willen leren binnen onze organisatie zo eenvoudig mogelijk maken. Daarom kunnen onze medewerkers sinds 2021 via het online leerplatform GoodHabitz zelf de regie van hun persoonlijke groei in handen nemen. Waarom? Onze medewerkers zijn onze belangrijkste troef. We weten dat mensen graag iets nieuws leren, dat ze zich daar gelukkiger, socialer en optimistischer door voelen. Door zelf mee verantwoordelijkheid te nemen voor persoonlijke groei en ontwikkeling, krijgen ze daarnaast meer controle en zelfleiderschap.

We doen er samen alles aan om van leren een goede gewoonte te maken. Naast onze klassieke opleidingen, zetten we digitaal leren nu mee in de kijker. Onze medewerkers schaven voortaan hun vaardigheden ook online bij, waar en wanneer ze zelf willen. Er zijn tal van opleidingen beschikbaar in heel diverse leerdomeinen: Communicatie en taal, Commerciële vaardigheden, Management en teamwork, Inspirerend leiderschap, digitale vaardigheden of Persoonlijke kracht.

Heel wat collega's gingen intussen aan de slag met een van de 100 online trainingen van GoodHabitz, boordevol inspiratie en superinteressante content. Leren kost helemaal geen moeite, gewoon omdat het zo leuk is.



Sabine Fontaine
Customer Contact Center Agent

"Ik ben nogal nieuwsgierig én ik wil mezelf graag verder blijven ontwikkelen, dus toen ik las over GoodHabitz, was ik er als de kippen bij om een kijkje te nemen. In overleg met mijn coach koos ik een training om tijdens de werkuren te volgen, andere deed ik in mijn vrije tijd. Ik koos vooral trainingen die focussen op hoe je zelf en met collega's functioneert op de werkvloer. Je leert altijd iets bij van de online trainingen en je krijgt er een positief gevoel door."

goodhabit
online training





Gert Vanderheyden - Shift Supervisor Warehouse Support

"De afwisseling tussen lezen, filmpjes en opdrachten maakt het leren leuk. Het aanbod van GoodHabitz is zo groot dat ik me niet kan voorstellen dat iemand niks naar z'n zin zou vinden. De persoonlijke aanbevelingen die je krijgt, maken het je makkelijk om je weg te vinden in het enorme aanbod. Het mooie aan GoodHabitz is dat het niet alleen trainingen aanbiedt die je professioneel helpen groeien: veel trainingen zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, en die kennis kan je evengoed privé gebruiken!"



In het voorjaar van 2021 trokken onze Field Coaches en Technical Trainers het hele land door met het Art of repair-programma, een workshop over... inderdaad: repairs, het herstellen van sterretjes!

De bedoeling? De puntjes op de i zetten voor alles wat met herstellingen te maken heeft. En dan ging het niet alleen over de correcte technische uitvoering ervan, maar ook over het juiste gebruik en onderhoud van het materiaal. Tegelijk werd het belang van een goeie communicatie met de klant nog eens in de verf gezet. Maar ook waarom het zo belangrijk is voor Carglass® dat we zoveel mogelijk herstellen en enkel de ruit vervangen als het echt niet anders kan.

Onze Technical Trainers introduceerden bovendien een nieuwe techniek om de voorruit af te koelen alvorens met een herstelling te starten.

Tijdens de workshop konden onze monteurs ook tips en ervaringen uitwisselen om zo van elkaar te leren.

Door deze workshop kan ik de kwaliteit van mijn repairs verbeteren.

Perfecte workshop, door ervaren en sympathieke trainers, altijd een plezier om hen te ontmoeten...

Ik leerde beter te communiceren met de klant omdat dit een grotere klantentevredenheid oplevert.

Goed om nog eens de achterliggende redenen te horen waarom we bepaalde stappen moeten uitvoeren.

Vooral de tips en tricks vanuit de groep vond ik interessant.



De nieuwe LED-lamp om de hars uit te harden is echt een meerwaarde!

Deze oprisser mag om de 2 jaar gerust eens worden herhaald.

Ik snap nu beter dat elke stap in de procedure van belang is om een repair optimaal uit te voeren.

Ik onthoud dat het belangrijk blijft om toch zo veel mogelijk te herstellen, tenzij het niet anders kan.

Ik vond het een zeer leuke en leerrijke workshop.

ILP:
en
introdactie



LinkedIn voor Professionals



Doen waar je blij van wordt



Medewerksdagen: leren en connecteren

Bij Carglass® vinden we het belangrijk om continu bij te leren en om te connecteren met elkaar. Tijdens onze Medewerksdagen slaan we twee vliegen in één klap.

We nodigen al onze medewerkers uit voor een hele dag waarbij we hen onderdompelen in een inspirerend aanbod van workshops en lezingen rond een centraal thema. We kiezen steevast voor een mix van leerrijke en actuele onderwerpen, afgewisseld met fun om op een speelse manier tot inzichten te komen. In 2021 werkten we rond mindset en zelfleiderschap en in 2022 stonden duurzaamheid en diversiteit en inclusie in de kijker.

Positief effect op samenwerking en sfeer

Met onze Medewerksdagen willen we de betrokkenheid met elkaar en de organisatie verhogen. De Medewerksdagen gaan daarom traditioneel door gedurende een hele week waarbij we op elke dag andere collega's verwelkomen. Elke dag is er een mix van collega's uit de Service Centers, het Customer Contact Center en de ondersteunende diensten aanwezig. Zo leren medewerkers ook andere collega's kennen en ontmoeten ze collega's die ze dagelijks mailen of bellen eens in levende lijve. Omwille van operationele redenen organiseren we een aparte Medewerksdag voor ons distributiecentrum waarop al hun teams aanwezig kunnen zijn. We zorgen er daarnaast steeds voor dat teams als een voltallig team aanwezig kunnen zijn. We geven hen zo de kans om als team samen te leren, wat een positief effect heeft op de samenwerking en sfeer.



“ Boodschappen overbrengen met een mix van lezingen, workshops, teamactiviteiten en humor





Om te kunnen groeien, moet je uit je comfortzone komen

20 seconden lef is genoeg om door te zetten

Je zit zelf aan het stuur van je ontwikkeling en persoonlijke groei

2021 - You are in the driver's seat

In 2021 nodigden we alle medewerkers uit om uit hun comfortzone te stappen. We moedigden hen aan om het stuur van hun ontwikkeling en persoonlijke groei zelf in handen te nemen. Privé én professioneel. Boeiende workshops en bezielende sprekers wakkerden de creativiteit aan en fluisterden talloze ideeën in om dagelijks mee aan de slag te gaan. Onder andere enkele bekende persoonlijkheden en succesrijke sportfiguren namen plaats in het spreekgestoelte om hun inspirerende verhalen over lef te delen.

Bij ons mag je jezelf zijn!



Steek mensen niet te snel in hokjes, wees nieuwsgierig. Je hebt meer met elkaar gemeen dan je denkt.

Ook jouw inspanning - hoe klein ook - maakt een verschil voor onze planeet en voor Carglass®.

2022 - Be the difference

In 2022 stonden duurzaamheid en diversiteit & inclusie op het programma. Twee topics waar we vaak - soms onbewust - mee geconfronteerd worden, maar die bepalend zijn voor onze toekomst en die van onze planeet. Zeker geen luchtige onderwerpen en best wel confronterend, want hoe wij in het leven staan en omgaan met de dingen bepaalt onze toekomst. Lezingen, groepsoefeningen, praktijkgerichte workshops en standup-comedy als leervorm zorgden ervoor dat de kernboodschappen blijven 'plakken' en iedereen met enkele concrete learnings naar huis gaat.



Investeren in mens en maatschappij - Bevorderen van diversiteit, gelijkheid, inclusie en welzijn



Trainers zorgen voor warm welkom

Als starter bij Carglass® word je in de watten gelegd. Zo zorgt ons team van Distribution Trainers er voor dat iedereen die bij Carglass® EDC in Bilzen start, zich helemaal welkom voelt en de nodige training krijgt om vol zelfvertrouwen zijn job te kunnen uitvoeren.

“Of je nu ervaring hebt in de logistiek of niet, ons product en onze procedures verschillen zodanig van andere werkgevers op de markt dat een training op maat een pure noodzaak is”, vertelt Steven Cortinovis, Teamleader Trainer Warehouse.

De afgelopen jaren waren dan ook een echte uitdaging voor ons trainersteam. De huidige uitdagingen op de arbeidsmarkt, zeker ook tijdens de covid-crisis, laten zich buiten de aanwervingen ook zeker voelen in het aantal en de intensiteit van de opleidingen.

In 2021 en 2022 werden de trainers opeens geconfronteerd met een hele andere instroom aan arbeidskrachten dan ze gewend waren. Om het EDC draaiende te

houden, werd er beroep gedaan op externe hulp uit Polen, Portugal, Duitsland, Denemarken, Noorwegen en Griekenland. Vaak kon de taalbarrière zelfs niet overbrugd worden in het Engels en waren onze trainers genoodzaakt om (soms letterlijk) met handen en voeten onze procedures duidelijk te maken.

Een glashard opleidingstraject

Een typisch opleidingstraject in eender welke functie in het magazijn van ons distributiecenter neemt gemiddeld anderhalve maand in beslag. Iedereen start met een opleiding van 2 weken. Hiervan worden enkele dagen gespendeerd aan theorie zoals veiligheid, basiskennis glas en eurocode maar vooral ook praktijk op de vloer om te leren rijden met ons rollend materieel, voor de

effectieve uitvoering van de functie en de werking van onze scanning systeem. Een hele boterham voor elke starter waarbij onze trainers niet alleen kennis overdragen maar er tegelijk voor zorgen dat iedereen zich welkom voelt in de nieuwe werkomgeving.

TRAINING IN CIJFERS (EDC, 2021 & 2022)

- +250 startende arbeiders
- +15.100 uren aan instructie
- 40 verschillende opleidingsmodules



“ Een collega zien uitgroeien tot iemand die zijn job kwalitatief en met plezier en fierheid uitvoert, is voor ons het mooiste dat er is.



Van digibeet naar digiweet

Het gebruik van een computer, tablet of smartphone is niet meer weg te denken uit ons professioneel én privéleven. Internetbankieren, WhatsAppen, je verlof aanvragen, je digitale loonfiche bekijken, info over je pensioen terugvinden, online shoppen... voor de meeste mensen lukt dat vlot. Toch merken we dat niet al onze collega's hier even bedreven in zijn. Om ervoor te zorgen dat ze de digitale trein niet missen, bieden we hen een opleiding aan om digitaal vaardiger te worden.

Inspirerend leiderschap

Inspirerend leiderschap is een kernelement in onze bedrijfscultuur. Voor leidinggevendens voorzien we daarom verschillende trajecten en mogelijkheden om te groeien in hun rol als leider.

Zo zijn er introductieprogramma's voor startende leidinggevendens (*Carglass® Leadership Toolkit* voor teamleaders, *Onboarding Leadership* voor middle management) waarin we hen een duidelijk kader meegeven over hoe wij leiderschap zien binnen Carglass® en om hen daarnaast een aantal heel praktische tools en technieken aan te reiken om te groeien in hun rol als leider.

Voor ervaren leidinggevendens is er tweejaarlijks een *90°styles & Climate* bevraging, gevolgd door een actieplan en persoonlijke coaching.

We werken ook samen leiderschapstrajecten op maat uit. We geloven dat dit een continue proces is dat we als organisatie willen blijven stimuleren. Zo werkten we afgelopen jaar trajecten uit rond inspirerend coachen en leidinggeven bij hybride werken.

Op vraag voorzien we ook individuele coaching voor leidinggevendens.

Mystery shopping

We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat we onze klanten in alle opzichten een service van topkwaliteit kunnen bieden.

Om te garanderen dat we onze klanten die wow-ervaring bieden, schakelen we soms mystery shoppers in. Deze fictieve klanten doorlopen de hele *customer journey*, van het maken van een afspraak over de ontvangst in het Service Center tot wanneer ze weer vertrekken met hun herstelde wagen. Ze hebben daarbij oog voor, onder andere veiligheid, kwaliteit, klantgerichtheid.

Met de objectieve feedback van deze mystery shoppers weten we op welke punten er nog verbetering mogelijk is of waar extra ondersteuning nodig. Zo kunnen wij aan de slag om onze opleidingen nog gericht te maken.





Ergonomie als ruggengraat van het welzijnsbeleid



Zowat iedereen bij Carglass® krijgt op één of andere manier met ergonomische belasting te maken. Wie een kantoorfunctie uitoefent, zit vaak lang stil in dezelfde positie. In het distributiecentrum tillen medewerkers zware stukken, en ook wie ruiten herstelt en vervangt, zet zijn lichaam behoorlijk onder druk. Carglass® kiest daarom resoluut voor de preventieve aanpak, door werkposten te optimaliseren, sensibiliseringscampagnes te voeren en een ergonomische profilering per werkpost op te stellen. Medewerkers worden zelf nauw betrokken bij deze preventieve aanpak.

Voortdurende ergonomische verbeteringen in het distributiecentrum

Om dagelijks de verschillende soorten ruiten en toebehoren te kunnen verwerken, met een zo laag mogelijke lichaamsbelasting én op een kwaliteitsvolle manier, moet je de juiste tiltechnieken toepassen.

Deze vaardigheden worden in eerste instantie aangeleerd door onze trainers tijdens de eerste dagen op de werkvloer van elke nieuwe medewerker. Daarnaast proberen we ons magazijn op alle mogelijke manieren te optimaliseren om de taken van onze werknemers zo gemakkelijk mogelijk te maken. Zo zijn er al tal van optimalisaties geweest aan de rekken, de werktafels, ...

Ondanks deze inspanningen, blijven de taken in het magazijn belastend. Om deze belasting te objectiveren, werd elke werkpost in kaart gebracht door onze ergonoom. Deze analyse maakt duidelijk dat quasi elke werkpost wel een lichaamsbelasting veroorzaakt die de nodige aandacht vereist én dat de zware belastingen zich quasi overal in de nek, schouders en onderrug situeren.

Onze welzijnsstrategie tracht met al deze zaken rekening te houden door enerzijds de veerkracht van onze werknemers te versterken en anderzijds continu de werkomgeving te optimaliseren:



“ Medewerkers coachen en werkposten voortdurend verbeteren is de basis van ons ergonomiebeleid

- We proberen kandidaat-medewerkers te screenen op hun lichamelijke belastbaarheid, rekening houdend met de werkpostanalyses van onze ergonoom.
- We promoten een gezonde levensstijl, want fitte medewerkers kunnen fysieke belastingen beter aan.
- We gaan voor flexibiliteit en jobrotatie om te vermijden dat onze mensen langdurig aan dezelfde belastingen worden blootgesteld.
- We blijven voortdurend werkposten analyseren en verbeteren.
- Medewerkers die afwezig zijn geweest omwille van lichaamsbelasting, begeleiden we met een individueel driedaags ergo-coachingstraject waarin persoonlijke begeleiding en advies van onze ergonoom en kinesitherapeut centraal staan. Drie individuele werknemers en de hele Outbound-afdeling hebben dit ergo-coachingstraject gevolgd in 2022. Dit programma is reactief en heeft als bedoeling om de situatie van de individuele medewerkers te verbeteren en als dat niet mogelijk is om hen te heroriënteren.
- We geven ergonomietrainingen op de werkvloer door onze ergonoom: hoe ruiten best tillen, maar ook: hoe kan je je voertuig zo ergonomisch mogelijk aanpassen aan je lichaam, de zogenaamde 'ergo-drive training'. Alle medewerkers zullen begin 2023 deze sessie gevolgd hebben.



Nieuwe technologieën als kers op de taart?

Naast al deze acties, sporen we ook nieuwe technologieën op om te bekijken of deze nuttig kunnen zijn om in te zetten op bepaalde werkposten.

Zo zien wij de inzet van exoskeletons als een perfecte aanvulling op onze bestaande strategieën. Door onze mensen weerbaarder te maken met een skelet tijdens het werk, kan hun lichaamsbelasting nog verder dalen. Bovendien zien wij deze hulpmiddelen als een sterke motivator om bewust en actief om te gaan met je lichaamshouding.

In 2017 stapten we daarom al eens mee in het Exo00-onderzoekproject van de VUB, dat wou nagaan in welke mate bestaande exoskeletons effectief een gunstige bijdrage leveren aan de lichaamsbelasting in reële werksituaties. Uit de resultaten bleek dat er helaas nog belangrijke knelpunten zijn, die de effectieve inzet van exoskeletons in ons magazijn verhinderde. Onder andere de beperkte krachtondersteuning bij passieve schouderexoskeletons en de langdurige 'dode' momenten waardoor ze als een last ervaren worden verhinderden een breed gedragen uitrol.

“
Exoskeletons
kunnen al op korte
termijn het werk
in het magazijn
verlichten

bedrijfsprocessen meteen worden aangepakt in de ontwikkelfase. Een win-win situatie.

In afwachting van de HUSKK-exoskeletons, gaan we ook enkele rugondersteunende exoskeletons die vandaag al op de markt zijn, bijkomend uittesten op de afdeling Toebehoren. Tot nu toe hebben we onze aandacht vooral op schouderexoskeletons gericht voor het glasmagazijn. Mogelijk kunnen rugexoskeletons op korte termijn het werk al verlichten in het toebehorenmagazijn. We denken dan bijvoorbeeld aan de Liftsuit van Auxivo.

Intelligente actieve ondersteuning

De VUB is met de Brubotics-werkgroep (via de spin-off HUSKK) intussen bezig met het ontwikkelen van een eigen actief intelligent exoskelet. Hun prototypes zien er veelbelovend uit en komen tegemoet aan de belangrijke gebreken die de concurrentie vertoont.

Zo heeft de Dors Exo (een rugondersteunend skelet) géén belemmerende onderdelen vooraan, wat zijn vrijheidsgraad gevoelig verbetert. Wij zien het hierdoor mogelijk om de Dors Exo in te zetten op onze afdeling toebehoren, waar zware verbruiksgoederen tot 20kg moeten getild worden. We zien momenteel een potentieel om 15 werknemers hiermee uit te rusten.

Het is echter vooral de Levar Exo die onze aandacht trekt (een rug- en schouderondersteunend skelet), omdat dit wellicht de nodige intelligente actieve krachtondersteuning kan leveren voor onze complexe pick/packprocessen van autoglas in combinatie met een hoog draagcomfort en voldoende bewegelijkheid. We zien in dit skelet dan ook een groot potentieel voor onze 150 medewerkers die dit werk doen.

We zijn inmiddels een partnerschap aangegaan met HUSKK om zo de verdere prototypes gedurende hun ontwikkeling uitvoerig te testen bij Carglass®. Zo kunnen eventuele problemen die opduiken in onze

We blijven de snelle ontwikkelingen van de exoskeletons op de voet volgen. Maar de basis van ons ergonomiebeleid zal nooit veranderen: werkposten analyseren en aanpassen, nieuwe tools introduceren en onze medewerkers blijvend trainen en coachen. Een goed werkend exoskelet is niet meer dan de kers op de taart...





Autoruit zonder moeite nauwkeurig geplaatst met **nieuw tilsysteem**

Na het Service Center van Ieper is Diest het tweede filiaal waar we in 2022 een tilsysteem testen voor het uittillen en inleggen van de voorruit. Het is meestal niet het gewicht van de ruit die voor problemen zorgt, de grote belasting komt door het feit dat de ruit tot op de millimeter nauwkeurig in de opening gelegd moet worden. Dit tiltoestel neemt de belasting 100% weg waardoor de monteur dit precisiewerkje eenvoudig alleen kan doen.

“ Na een dag werken met het tiltoestel ga je minder moe naar huis

Stieven Lorenzetti, monteur in ons Service Center in Diest, verteld over zijn ervaring met het toestel.

Stieven: “Het gebruik van het toestel is makkelijk aan te leren. Ik gebruik het altijd als ik alleen ben in de werkplaats, bijvoorbeeld 's zaterdags. Met dit toestel kan ik dan alle voorruit inleggen die ik maar wil.”

“Sommige autos hebben een grote motorkap waar we de ruit moeten overtillen en nadien nauwkeurig moeten inleggen. Ook al hebben we de nodige hulpmiddelen, het blijft belastend als je dit alleen moet doen. Met het tiltoestel kan je de ruit eenvoudig over de motorkap tillen en dat maakt het werk duidelijk veel minder belastend voor schouders, armen en rug.”

“Maar ook bij andere taken bewijst het toestel zijn nut. Zo gebruikten we het onlangs om een panoramisch dak, waar we met twee aan het werken waren, uit te halen en de nieuwe ruit in te leggen. Dat lukte verrassend vlot met dit tiltoestel, zelfs alleen.”

“Als je een dag met dit tiltoestel gewerkt hebt, voel je echt wel dat je minder moe naar huis gaat.”



Fit in de filialen

Onder de noemer 'Ergofitting' gaan onze preventieadviseurs langs in alle Service Centers en bieden ze onze monteurs een actieve sessie boordevol ergotips, bewegadvies en stretchoefeningen.





Een zo laag mogelijk ziekteverzuim, daar is iedereen bij gebaat



We hebben aandacht voor zieke medewerkers en ondernemen actie om de werkplanning voor de collega's efficiënt te houden.

Open communicatie bij ziekte

We geloven dat een open communicatie tussen medewerker en leidinggevende rond ziekte het verzuim positief kan beïnvloeden. We besteden in ons verzuimbeleid dan ook veel aandacht aan het contact tussen de zieke medewerker en de leidinggevende zowel tijdens een langere periode van ziekte als bij hervatting van het werk. In de eerste plaats vanuit bezorgdheid voor de medewerker maar ook om de werkplanning efficiënt te houden, zodat de frustraties van de collega's beperkt blijven en we een goede service en kwaliteit kunnen aanhouden naar onze klanten.

“Sinds vele jaren ken ik Carglass® als een innoverend bedrijf dat de veiligheid en gezondheid van zijn medewerkers vooropstelt.

Door het steeds blijven zoeken naar en ontwikkelen van instrumenten en werkmethoden, in combinatie met opleidingen, blijft men er naar streven om het werk van de medewerkers te optimaliseren.”

Dr. Hilde Goossens - Arbeidsarts



Carglass® ondertekent ethisch charter Hello Pink Monday

Het is geen gemakkelijke opdracht om na borstkanker weer aan de slag te gaan. “Door het charter te ondertekenen engageren we ons om re-integratie op het werk mee te ondersteunen en te sensibiliseren om die eerste werkdag lichter te maken,” zegt Bart Lambrechts, onze People Director. “Dat doen we met speciale aandacht, vriendelijkheid en extra hulp. Dat medeleven past in ons inclusie- en diversiteitsbeleid. Ook hier willen we het verschil maken met echte zorg.”

Pink Ribbon strijdt tegen borstkanker en is actief op drie fronten: preventie, opsporing en psychosociale zorg. Het rose lintje staat internationaal symbool voor betrokkenheid bij borstkanker. En terugkeren naar het werk is een grote stap. Werkgevers en collega's kunnen daarbij helpen. Met het kader en de tips van Hello Pink Monday krijgt de eerste werkdag een rose kleurtje. Zodat het geen blue Monday wordt.





Werkplezier: fluitend naar het werk!



Erkenning geven en krijgen: Local Hero en Belron® Exceptional People Award



Het hele jaar door kunnen medewerkers collega's, teams of projectteams nomineren als *Local Hero*, omdat ze telkens opnieuw het verschil maken: interne of externe klanten *delighten*, een tandje bijsteken, een waardevolle bijdrage leveren aan een team of project, uitzonderlijke prestaties neerzetten, ... en daarbij blijf geven van onze Carglass® Spirit, waar onze waarden (samen onklopbaar, met passie, altijd oprecht, met echte zorg) centraal staan.

Waarom? Omdat bijzondere prestaties aandacht verdienen en omdat **erkenning krijgen én geven deugd doet!**

In het najaar buigt de directie zich over alle nominaties en maakt dan bekend wie zich *Local Hero* mag noemen. Behalve de erkenning, hangt er ook nog een leuk prijs vast aan een *Local Hero* nominatie!

Met een *Local Hero*-nominatie op zak, maak je bovendien kans om een BEPA-nominatie in de wacht te slepen. De BEPA of de *Belron® Exceptional People Award* wordt toegekend aan medewerkers wereldwijd die keer op keer hét verschil maken en hiervoor al erkend werden door lokale erkenningsprogramma's, zoals onze *Local Hero*.

Elk jaar nomineert de directie een aantal *Local Heroes* voor de BEPA. Om de nominaties kracht bij te zetten, dienen we voor elke genomineerde een stevig onderbouwd dossier in. Een jury, inclusief Belron® CEO Gary Lubner, bepaalt uiteindelijk wie de gepeerde BEPA in ontvangst mag nemen.

De kracht van een compliment

Wij zijn we ervan overtuigd dat regelmatig waardering tonen of krijgen, onze medewerkers elke dag opnieuw stimuleert om het verschil te maken. Daarom moedigen we hen aan om hun waardering voor collega's, vrienden, familie te tonen. Het kost niets, vraagt niet veel tijd, maar levert zoveel op!

Nationale Complimentendag is elk jaar dé perfecte gelegenheid om het regelmatig maken van complimenten weer eens extra in de verf te zetten. Met onze gratis postkaartjes, maar ook met grappige stickers en achtergronden om te gebruiken in Teams helpen we onze collega's op weg om de boodschap over te brengen.



Best of Belron®: erkenning voor het vakmanschap van onze monteurs

Best of Belron® is een tweejaarlijks evenement voor leveranciers, klanten en medewerkers van over de hele wereld. Monteurs demonstreren twee dagen lang hun vakmanschap en kennis van 'The Belron® Way of Fitting' en strijden er, onder het kritische oog van de jury en meer dan 1.000 gasten, om de wereldtitel **Best of Belron®**.

Om mee te mogen strijden in dit wereldwijde evenement, heeft elke finalist zich eerst in zijn eigen land moeten kwalificeren, wat op zich al een prachtige prestatie is. Gedurende twee dagen worden de 30 monteurs getest op hun vakmanschap: repareren en vervangen van een voorruit, een zijruit en een achterraut, uitvoeren van een herkalibratie, communiceren met de klant voor en na de job. Daarnaast is er een lijst met vragen over gezondheid en veiligheid, werkmethodes en klantenzorg die elke monteur moet invullen.

Normaal had de **Best of Belron®** competitie in juni 2020 moeten plaatsvinden in Barcelona, maar het Covid-virus stak daar helaas een stokje voor...

Begin 2022 kwam het verlossende nieuws dat de 11de editie van **Best of Belron®** in juni eindelijk zou kunnen doorgaan in Barcelona!

Nationale voorrondes

Voor de winnaar van onze nationale voorronde, Julien Raimondi van Carglass® Mons, was dit het startschot voor een intensieve voorbereiding, samen met zijn coach, Technical Trainer Olivier Blumart. Elke dag traiden ze samen in het Service Center in Mons. Elk wedstrijdonderdeel werd apart ingeoeffend - opnieuw en opnieuw

“ Deze wedstrijd inspireert, prikkelt en motiveert onze medewerkers

en opnieuw, tot ook de kleinste details helemaal goed zaten.

Klamme handjes

Naast het technische aspect, is er ook nog het mentale: hoe gaan deelnemers om met de camera's, de druk, de show, de vele toeschouwers...? Maar ook daar werd niets aan het toeval overgelaten: dankzij de hulp van een *mental coach* leerde Julien om te gaan met de stress die bij zo'n groot evenement komt kijken.

Het belang van de wedstrijd

In deze competitie krijgen onze mensen de kans om hun deskundigheid te testen en te tonen aan collega's, leveranciers en partners. De wedstrijd inspireert, prikkelt en motiveert onze medewerkers om hetzelfde hoge niveau te halen als de finalisten en winnaars.

BEST OF BELRON®
2022
SPAIN



CEO Guido De Paepe met Julien Raimondi en Olivier Blumart op Best of Belron® 2022.





Open dialoog op de werkvloer

Samen voor Best-gesprekken

Medewerkers die op regelmatige basis samenzitten met hun leidinggevende om hun functioneren te evalueren, feedback te geven of te krijgen, voelen zich beter en presteren ook beter. Dit is dan ook de opzet van ons 'Samen voor Best' -proces dat als doel heeft om samen op weg te gaan naar topprestaties.

Willen we op lange termijn succesvol blijven dan is het zeker zo belangrijk ook tijd te maken voor feedback, ontwikkeling, doorgroei en het talent van onze medewerkers.

Ontwikkelen is een gedeelde verantwoordelijkheid van de medewerker, de leidinggevende en Carglass®. Vanuit HR reiken we een aantal tools aan ter ondersteuning van de persoonlijke ontwikkeling van elke medewerker, en samen gaan we voor het beste!

We gaan met onze medewerkers in dialoog over hun huidige en toekomstige ontwikkeling. De leidinggevende nodigt de medewerker 3 à 4 keer per jaar uit voor een individueel gesprek. Tijdens het terugblikgesprek bekijken ze samen de resultaten van de individuele doelstellingen en de ontwikkeling van het voorbije jaar. Het planningsgesprek heeft als resultaat een ontwikkelplan waarbij er afspraken gemaakt worden over mogelijke ontwikkelacties voor het komende jaar. Enkele voorbeelden

van mogelijke ontwikkelacties zijn: deelname aan projecten, leren van collega's, volgen van trainingen, persoonlijke coaching, nieuwe taken aanleren, ...

Daarna volgen één of twee opvolggesprekken waarin de tussentijdse resultaten besproken worden.



Vertrouwenspersonen: want praten werkt!

Wie goed in zijn vel zit, staat positiever in het leven, functioneert beter, heeft minder last van stress en kan bovendien beter omgaan met problemen.

Maar stress, conflicten of andere problemen kunnen die mentale fitheid ondermijnen. Als onze medewerkers problemen ervaren op de werkvloer (werkdruk, ruzie met een collega of leidinggevende, grensoverschrijdend gedrag, pesterijen,...) kunnen ze daarover praten met een vertrouwenspersoon van Carglass® of de preventieadviseur psychosociale aspecten van Mensura. Zij luisteren en gaan mee op zoek naar een oplossing. Zo helpen ze om psychosociale risico's te voorkomen of tijdig aan te pakken. Onze vertrouwenspersonen krijgen hiervoor uiteraard de nodige opleiding en worden zelf begeleid en bijgestaan waar nodig.

Onze vertrouwenspersonen bieden een luisterend oor en gaan op zoek naar een oplossing





Elke stem is belangrijk: *Our Belron*[®]



Wereldwijde betrokkenheidsenquête

Feedback krijgen van onze medewerkers is voor ons essentieel. Sinds september 2020 is onze eigen maandelijkse *People Pulse* vervangen door een jaarlijkse wereldwijde betrokkenheidsenquête, *Our Belron*[®], verstuurd vanuit het platform van onze partner Willis Towers Watson, die ook de resultaten anoniem verwerkt. Elke leidinggevende ontvangt de resultaten van zijn team met aanbevelingen voor een actieplan.

Waarom zo'n betrokkenheidsenquête? Omdat we het verschil willen maken met échte zorg voor onze medewerkers! Met betrokkenheid bedoelen we een gevoel van trots, toewijding en verbondenheid. Verbondenheid met elkaar als collega's, met Carglass[®] als bedrijf, maar ook met Belron[®] als wereldwijde organisatie. Een organisatie waar de mening van elke medewerker telt en waar we van elkaar kunnen leren zodat we samen de 'Beste Werkplek waar je ooit zal werken' kunnen worden!

Opvolgen van actieplannen

In de *Progress Pulse* volgen we na een half jaar op of onze medewerkers op de hoogte werden gebracht van de resultaten van de betrokkenheidsenquête, of ze met hun team hadden gewerkt aan actieplannen om de betrokkenheid te verbeteren en of ze daar al vooruitgang in hadden gezien.

Iedere stem in deze enquêtes is belangrijk, want hoe onze medewerkers zich voelen op hun werkplek, bepaalt voor een groot deel het succes en de toekomst van Carglass[®]. Want willen we als organisatie verder groeien en nieuwe manieren van werken ontwikkelen dan is ieders bijdrage van cruciaal belang.

Benchmark verloning bedienden

Naar aanleiding van feedback van medewerkers uit de eerste *Our Belron*[®] enquête in 2020 rond 'billijk verlonen', hebben we een externe benchmark opgezet in 2021 voor alle bedienden met als doel een objectieve vergelijking te maken met recente marktgegevens betreffende het totale verloningspakket binnen Carglass[®]. De studie werd uitgevoerd door Acerta. Per functiecategorie werden referentiefuncties geselecteerd in elk van de 6 niveaus van bedienden. Bedienden en kaderleden van wie het totale loonpakket niet marktconform werd bevonden, werden bijgesteld in brutoloon eind 2021.

In 2021 en 2022 lieten respectievelijk 82% en 91% van onze medewerkers hun stem horen bij de wereldwijde betrokkenheidsenquête. Zowel in '21 als in '22, nochtans geen makkelijke jaren in de nasleep van de covid-epidemie, konden we een fantastische betrokkenheidscore van 86% noteren.

OUR BELRON[®]

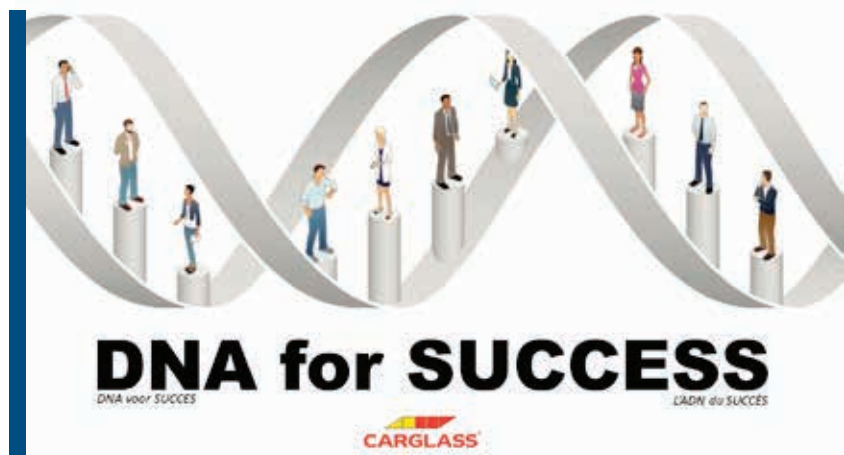
THE POWER OF ALL OUR VOICES





DNA for Succes: wat drijft onze medewerkers?

Nadat we in het voorjaar van 2021 afscheid namen van onze carrosserie-activiteiten, wilden we opnieuw volop inzetten op de verdere groei binnen het glassegment. Omdat het onze medewerkers zijn die aan de basis liggen van onze groei, wilden we bij alle collega's van Carglass® Fitting met een enquête polsen naar de beleving van het Carglass® DNA. Met DNA bedoelen we de Carglass® cultuur en de Carglass® spirit alsook de verwachtingen en behoeften om van onze groeiambitie een succesverhaal te maken. Naast de enquête werden er ook een aantal diepte-interviews afgenomen.



Met de feedback wilden we achterhalen wat de belangrijkste drijfveren zijn van onze medewerkers en waarin Carglass® moet investeren om het engagement en vertrouwen in een duurzame en succesvolle toekomst te versterken. Tijdens workshops werkten we met medewerkers uit de hele organisatie om samen oplossingen te vinden voor de in kaart gebrachte uitdagingen.

Flex Plan: stel zelf je loonpakket samen



Met het Flex Plan willen we onze medewerkers de keuze geven om hun loonpakket zelf samen te stellen. Dit doen we door hen de mogelijkheid te bieden om bepaalde loonvoordelen in andere voordelen om te zetten. We willen hiermee tegemoetkomen aan de individuele wensen van onze medewerkers en Carglass® aantrekkelijker maken voor toekomstige medewerkers.

Er zijn 2 momenten voorzien per jaar, in maart en oktober, waarop de bedienden en kaderleden keuzes kunnen maken. Carglass® en Deloitte ontwikkelden hiervoor samen een tool waarop je als medewerker onbeperkt simulaties kan maken. Deze simulaties houden rekening met het huidige loonpakket en simuleren tevens de impact van de keuzes op het wettelijk pensioen. Zo kan iedereen goed geïnformeerd en weloverwogen een keuze maken.

Zorg voor onze medewerkers: extra betaalde verlofdagen

Onze medewerkers die bijna met pensioen gaan, krijgen in het laatste jaar dat ze werken een aantal extra betaalde verlofdagen. Op die manier kunnen ze zich mentaal beter voorbereiden op deze nieuwe fase in hun leven.

Maar ook medewerkers die zich in een noodsituatie bevinden, kunnen extra verlofdagen krijgen. Dit was bijvoorbeeld het geval na de overstromingen in Verviers in de zomer van 2021. Enkele collega's die door het noodweer zwaar getroffen werden, kregen zo de nodige tijd en ruimte om de meest dringende praktische zaken te regelen.



Hybride werken helemaal ingeburgerd



Ideeën rond structureel telewerken waren er al langer, maar met de covid-pandemie en bijhorende lockdowns als accelerator, kwam het concept versneld tot leven. Vanaf 1 oktober 2020 gingen we van start met een nieuw werkplekconcept, waarbij we nog gemiddeld twee à drie dagen per week naar kantoor komen en de overige tijd van thuis werken.

Van in het begin hadden we veel oog voor de noden van zowel medewerkers als leidinggevenden bij deze nieuwe uitdaging. Intussen is het thuiswerken echt helemaal ingeburgerd. De meeste medewerkers zijn helemaal overtuigd dat thuiswerken enkel voordelen biedt en voor een betere balans in hun leven zorgt.

Meer vrijheid

Geen verplaatsing van en naar je werk betekent meer kwalitatieve tijd voor je gezin of voor jezelf. Je hebt ook meer ruimte om te kiezen wanneer je werkt. Ouders kunnen ervoor kiezen 's ochtends eerst hun kinderen naar school te brengen. Of je kan net heel vroeg

beginnen, zodat je werkdag wat vroeger eindigt. Tussendoor nog snel even een wasje draaien of een pakketje thuis laten leveren? Geen probleem! Komt een vakman langs voor een klusje? Dan laat je hem makkelijk zelf binnen.

Productiever en duurzamer

De meeste medewerkers ervaren dat ze productiever zijn thuis omdat je minder gestoord wordt. Want er zijn geen collega's die 'snel even' een vraag komen stellen en je blijft niet aan de koffiemachine plakken voor een praatje. Telewerken heeft ook nog eens een positieve impact op de fileproblematiek én het klimaat. Elke dag dat een medewerker thuis aan de slag is, is immers een dag waarop er minder auto's op de weg zijn.

Opletten voor valkuilen

Ondanks alle voordelen blijven we ook oog hebben voor enkele valkuilen. Sommige mensen ondervinden net meer stress bij telewerken omdat ze het gevoel hebben zich meer te moeten bewijzen. Soms kan het gebrek aan sociaal contact zwaar beginnen wegen. Of het verschil tussen werk- en privétijd kan beginnen vervagen. Er is thuis ook niet altijd voldoende aandacht voor beweging, ergonomie en gezonde pauzes... allemaal aandachtspunten waar we bij Carglass® blijvend werk van zullen maken.



Employee Assistance Program: ondersteuning in moeilijke tijden

Eerst was er covid, met zijn lockdowns, tijdelijke werkloosheid, quarantaines,... Daarna kwam de energiecrisis, de dalende koopkracht en de dreigende recessie. We merken dat het ook op onze medewerkers een grote impact heeft. Met spanningen, angsten, onzekerheden... en veel

vragen tot gevolg. Vragen waar wij als werkgever ook niet altijd een antwoord op kunnen geven of een oplossing kunnen bieden. Maar omdat we onze medewerkers toch graag op weg willen helpen, stapten we eind 2022 mee in het *Employee Assistance Program* van Mensura. Dit programma wil medewerkers

ondersteunen die worstelen met vragen of situaties die niet zo makkelijk op te lossen zijn. Het geeft zowel gratis advies als praktische info voor onze medewerkers en hun naasten, 24 uur per dag, 7 dagen per week en uiteraard vertrouwelijk.





Integratie van sociale economie in onze bedrijfsvoering

Trots op onze Bewel collega's

Wij doen al sinds 1998 beroep op Bewel voor het verpakken en assembleren van onze toebehoren. Sinds 2012 doen de Bewel medewerkers dat in ons magazijn zelf, wat toen heel vooruitstrevend was. De Bewel enclave heeft in ons distributiecentrum een prominente plaats gekregen op de werkvloer, vlakbij de hoofdingang van het magazijn. Naast een praktische ook een symbolische plaats. Er zijn dagelijks gemiddeld een vijftiental medewerkers van Bewel aan de slag met één of twee begeleiders. Wij doen er alles aan om hen maximaal te integreren in onze bedrijfsvoering.

Jaarlijks worden door Bewel:

- 3 miljoen clipsen verpakt
- 700.000 lijsten verpakt
- 60.000 sets aangemaakt
- 3.000 gereedschapskoffers samengesteld

Wij zijn bijzonder trots op deze samenwerking en beschouwen hen als Carglass® collega's.



Talea

Sinds 2021 werken we ook samen met Talea, een organisatie die de professionele integratie van mensen uit de kansengroepen die moeilijk aansluiting vinden met de arbeidsmarkt nastreeft. Als inclusief werkgever willen zij zo veel mogelijk duurzame jobs creëren en de doorstroming uit de sociale economie stimuleren. Maar net zo goed wil Talea een duurzame dienstverlening uitbouwen met hun 'design & build' concept van duurzame en ecologische bedrijfsomgevingen met de natuur als inspiratiebron. Talea staat in voor het onderhoud van de groenzone aan het distributiecentrum in Bilzen (zie ook p. 29)



Buddy4AJob



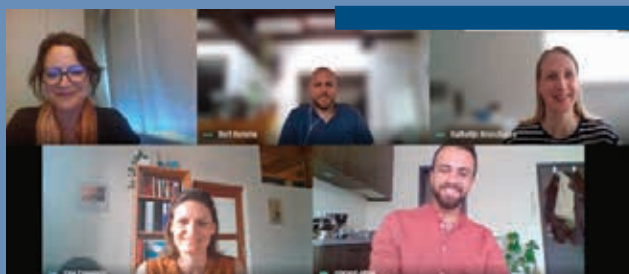
Een glasheldere blik op sociale economie

In oktober 2022 zette ons Europees Distributiecentrum haar deuren open voor het event 'Krijg een glasheldere blik op sociale economie'. Acht sociaal-economische initiatieven waaronder Bewel, De Wroeter en IN-Z werden in de kijker gezet tijdens een gezellige beurs. Een vijftigtal ondernemers, uit zowel de private als publieke sector, konden zo kennismaken met hun producten en diensten.

Dat het evenement plaatsvond in het distributiecentrum, daar was een goede reden voor. We werken al jaren nauw samen met Bewel in de vorm van een enclave. "Wij kiezen er bewust voor om sterk in te zetten op alle aspecten van duurzaam ondernemen: people, planet en profit. Samenwerken met een maatwerkbedrijf en het ondersteunen van zulke events is voor ons dan ook vanzelfsprekend", zegt Tim Bex, Carglass® Supply Chain Director Europe North.

In 2021 namen we deel aan Buddy4AJob, een project van Talententelers waarbij hoogopgeleide nieuwkomers, afkomstig uit niet-EU-landen, in contact gebracht werden met bedrijven die hen wilden ondersteunen in hun zoektocht naar werk.

Enkele Carglass® medewerkers gingen de uitdaging aan om een talentvolle nieuwkomer uit Palestina virtueel te 'adopteren' en hem te begeleiden in zijn zoektocht



naar vast werk in België. Ze hadden regelmatig virtueel contact, zowel via Teams als via Whatsapp. Om op HR-gerelateerde vragen te antwoorden, konden ze beroep doen op een hulplijn binnen HR. Verder konden ze tips geven vanuit hun eigen expertise en werk- en levenservaring en deze persoon introduceren in hun eigen netwerk. Ze hielpen bij de voorbereiding van sollicitaties, leverden allerlei input, waren klankbord en boden bemoedigende woorden wanneer dat nodig was.

Resultaat? Missie geslaagd! Onze match vond een gepaste job waar hij vandaag nog altijd aan de slag is.



Van links naar rechts: Jos Schouterden (voorzitter ILV Regierol Sociale Economie Zuid-Oost Limburg), Johan Bongaerts (Algemeen directeur Bewel), Tim Bex (Carglass® Supply Chain Director EU North) en Koen Molemans (Accountmanager Bewel)



Verrijkend vrijwilligen bij YAR Vlaanderen

Ook in ons land zijn er helaas heel wat kinderen en jongeren die opgroeien in moeilijke omstandigheden: ze leven in een instelling, in (kans)armoede of in een gezin waar ze worden verwaarloosd of mishandeld, raken op het verkeerde pad,... Ze kunnen dan ook wat hulp gebruiken om hun leven op de sporen te krijgen. YAR Vlaanderen biedt deze jongeren tussen 15 en 21 jaar de kans om hun lot zelf in handen te nemen. Naast de professionele medewerkers van YAR, is er een ruim netwerk van vrijwilligers en partnerorganisaties die dit samen mogelijk maken. Drie Carglass® collega's, Peggy Reynders, Johan Clerx en Stefan Rogiers, namen als vrijwilliger deel aan twee YAR-projecten: YAR Coaching en YAR Wonen.

YAR Wonen

Peggy Reynders (*Customer Supply Chain Coordinator*) rondde in oktober 2022 een jaartraject bij YAR wonen af. Dat is een coachingprogramma om jongeren uit de provincie Limburg en uit de stad Antwerpen die uit noodzaak zelfstandig moeten gaan wonen, te ondersteunen.

Dit doen ze door voor deze doelgroep in te zetten op het uitbouwen van een eigen netwerk, in het bewust worden van de eigen keuzes en verantwoordelijkheden en het ondersteunen van de praktische organisatie van alleen wonen. Zo wil YAR Wonen de jongere zo snel mogelijk een eigen plek laten innemen binnen de samenleving.

Peggy: "We maakten kennis met jongeren die nu en/of in het recente verleden heel wat moeilijkheden hebben ervaren. Het is de bedoeling om deze jongeren de mogelijkheid te bieden om, los van het verleden, een nieuwe start te maken en ze te laten inzien dat ze tot meer in staat zijn dan ze zelf denken. Het is een kans, zowel voor jezelf als voor de jongere, om meer van jezelf te ontdekken. En om een betekenisvolle bijdrage te kunnen leveren voor de jongere en de maatschappij."

"Als vrijwilliger wordt je met een jongere 'gematched' waarmee je dan wekelijks afspreekt en daarbuiten ook telefonisch contact houdt. Je biedt ondersteuning bij zowel emotionele aspecten: het uitwerken van hun doelen, tegenslagen,... als bij praktische zaken: het zoeken naar een woonst, het afsluiten van een huurcontract en verzekeringen, ..."

"Ik maakte kennis met YAR via een boeiende infosessie bij Carglass® en ik besloot al heel snel dat ik hier deel van wilde uitmaken. Dit traject is ook voor mij een persoonlijke verrijking geweest. Geraakt door alle, stuk voor stuk, prachtige mensen die ik heb mogen leren kennen en nieuwe vriendschappen die ik er aan mag overhouden."



“ Dit traject is ook voor mij een persoonlijke verrijking geweest

YAR Coaching

Stefan Rogiers en Johan Clerx begeleidden in mei 2022 jongeren tijdens de YAR Coaching residentiële trainingsweek.

Het YAR Coaching-programma bestaat uit drie fasen: het voortraject van tien weken, de intensieve residentiële trainingsweek die zes dagen duurt voor jongeren en negen dagen voor vrijwilligers en het natraject waarbij jongeren een door YAR Vlaanderen opgeleide coach toegewezen krijgen voor een periode van acht maanden.

Johan: "De eerste dagen van de residentiële trainingsweek maken de deelnemers plaats in het 'rugzakje' dat ze met zich meedragen. Tijdens dit proces krijgen de jongeren de kans om over hun verleden te vertellen. Samen met de trainer gaan ze dit een plaats geven door een soort 'inventaris' van hun verleden op te maken. Daarna gaan ze nadenken over hun toekomst. Ze leren inzien dat ze meer kunnen dan ze denken, dat de toekomst mogelijkheden biedt. Alles staat of valt hier uiteraard met de veiligheid en geborgenheid die de gemeenschap op de site voor de jongeren creëert."



Stefan: "In de aanloop naar de terugkeer naar huis wordt de jongeren duidelijk gemaakt dat hun kijk op de wereld dan wel veranderde, maar dat de context van waaruit zij vertrokken niet wijzigde. Met hun coach aan hun zijde staan zij echter wel sterk om hier op een andere manier mee om te gaan."

Johan: "Het beseft dat, als ik op een bepaald moment in mijn leven een beetje pech had gehad, ik evengoed op die stoel had kunnen zitten, dat kwam bij mij wel hard binnen."

Stefan: "Ik leerde om niet te snel meer te (ver)oordelen. Jongeren die feiten plegen? Vroeger zou ik gedacht hebben: de gevangenis in en klaar! Ik keur het gedrag uiteraard nog altijd niet goed, maar ik weet nu wel: met de juiste begeleiding en positieve aandacht komen zij er ook wel."



“ Je komt als een ander mens uit zo'n ervaring. Je beseft dan hoe nietig onze 'problemen' eigenlijk zijn.





HR Team in het frietkraam Operations ruimt op

Buitenbeepop in Leopoldsburg is een openluchtfestival aangepast aan de specifieke behoeften en wensen van personen met een beperking. Iedereen is welkom op dit festival, want de inclusiegedachte om mensen met een beperking en validen samen te brengen, vormt een doel op zich.

Voor het HR team van Carglass® is het al een traditie geworden om een dagje mee de handen uit de mouwen te steken. Met veel enthousiasme trokken ze in augustus 2022 dan ook naar Leopoldsburg om er samen met een hele hoop andere vrijwilligers voor te zorgen dat alle hongerige magen gevuld raakten met frietjes en curryworsten tijdens deze eerste post-covid editie!



Ook het Operations team stak vrijwillig de handen uit de mouwen bij twee organisaties.

Vzm M.I.N. Mol helpt mensen die in de spiraal van armoede zijn geraakt en, vaak machteloos en ontmoedigd, worstelen om er uit te geraken. Vrijwilligers zamelen kleding, huisraad, schoolgerief en speelgoed in die de doelgroep daar kan afhalen.

De Operations collega's hadden vooraf thuis, op zolder of in de kelder, een opruimactie gehouden om "afgedankte" of ongebruikte spullen die normaal weggegooid zouden worden, maar nog goed zijn voor hergebruik, te verzamelen en deze mee te nemen. Een win-win actie: een opgeruimd huis én volle koffers met spullen om een nieuw leven te geven!

Actie MIN Mol vzw voorziet en organiseert voedselbedeling voor mensen die zelf geen of onvoldoende middelen hebben om voor zichzelf of hun gezin gezonde en waardige voeding aan te schaffen. De organisatie zat midden in een verhuus en kon daarbij de hulp en mankracht van ons team goed gebruiken.



Sales & Marketing in de rolstoel

De collega's van het Sales & Marketing team organiseerden in het kader van diversiteit en inclusie een bewustmakingsactiviteit voor hun team.

Je kan wel aandacht geven aan diversiteit binnen een team, maar aandacht geven aan de inclusie, het gedrag en de bewustmaking door activiteiten en acties hangt hier nauw mee samen en is bijgevolg een belangrijk onderdeel.

Om hun collega's te laten ervaren hoe het voelt om je met een rolstoel te verplaatsen, werd een rolstoelparcours uitgezet, voorzien van opdrachten en hindernissen - net zoals deze waarmee rolstoelgebruikers in het dagelijkse leven geconfronteerd worden.





Teruggeven aan de maatschappij zit in ons DNA



Wij hebben een diepgeworteld verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van de samenleving dat wordt ingegeven door onze waarden. Teruggeven aan de maatschappij doen we niet alleen door goede doelen financieel te ondersteunen met partnerschappen en sponsoring. We zetten ook zelf acties op poten om geld in te zamelen en moedigen onze medewerkers aan om zelf de handen uit de mouwen te steken. Enkele medewerkers nemen een actieve rol op als lid van de raad van bestuur van een goed doel. Dat persoonlijke engagement van onze medewerkers vinden we minstens even belangrijk.

Met een vijftal projecten is Carglass® een langetermijnsamenwerking aangegaan.

Onze structurele charity partners



Sint-Gerardus begeleidt kinderen en volwassenen met een motorische, neuromotorische of meervoudige handicap, en omvat een internaat, dagcentrum, nursingtehuis en bijhorende scholen. We bieden zowel financiële steun als praktische hulp. We zijn er **fiere meter van het Hippoklasje**, waar paarden therapeutisch worden ingezet om lichamelijke (evenwicht en houding) en socio-emotionele doelstellingen (zelfvertrouwen, sociale vaardigheden) te bereiken.

1



2



Het **Belgian Paralympic Committee (BPC)** wil mensen met een handicap de kans geven een sport te beoefenen. Ze richt zich naar sporters met een motorische, visuele, auditieve of verstandelijke handicap, en dit op alle niveaus: van recreatie tot en met topsport. We bieden BPC niet alleen financiële steun, maar we willen ook mensen sensibiliseren om te kijken naar de persoon achter de handicap en leggen daarbij de link met onze eigen waarden. Zo nodigden we Peter Genyn, rolstoelatleet, uit op onze Medewerkersdagen in 2021. Zijn verhaal over doorzettingsvermogen liet onze medewerkers niet onberoerd!



Het streekfonds **Een Hart voor Limburg** wordt beheerd door de Koning Boudewijnstichting en steunt tal van initiatieven voor de verbetering van de leefomstandigheden in Limburg. We kiezen voor dit fonds omdat ons hoofdkantoor in Limburg ligt en we iets willen teruggeven aan de plek waar we actief zijn. Onze steun gaat vooral naar projecten ter bestrijding van kansarmoede bij kinderen. Wij bieden financiële steun en we zetten ons actief in bij diverse activiteiten.

3

4

Afrika Tikkun werd in 1994 mee opgericht door Bertie Lubner, oom van de huidige CEO van Belron®, Gary Lubner. Deze organisatie werkt volgens het *Cradle to Career 360°*-model. Dit wil zeggen dat ze zich toelegt op het verstrekken van onderwijs, gezondheidszorg en sociale diensten aan jongeren en hun gezinnen via expertisecentra (*Community Centres of Excellence*) in Zuid-Afrikaanse townships, om zo de armoedecyclus te helpen doorbreken. Afrika Tikkun ondersteunt meer dan 19.000 mensen per jaar in townships nabij Johannesburg en Kaapstad en stelt meer dan 600 mensen uit de lokale gemeenschappen tewerk.





- 1 DEEN AMERIK
- 2 DEEN VERBOD
- 4 KWALITEIT-ONDERNEMING
- 10 ONDELRANDIG VERBODEN
- 11 ONDELRANDIG VERBODEN EN ONDELRANDIG VERBODEN
- 17 PRAKTIJSCHIJNEN ONDELRANDIG VERBODEN

Fietsen, lopen, wandelen, zwemmen én quizzen voor het goede doel!

Om geld in te zamelen voor Afrika Tikkun, mobiliseren we zoveel mogelijk medewerkers om samen met familie en vrienden deel te nemen aan de Spirit of Belron® Challenge (SOBC - zie ook p. 35). Tijdens dit wereldwijde event wandelen, fietsen, lopen en zwemmen we samen voor Afrika Tikkun. Daarnaast zetten we ook elk jaar meerdere specifieke acties op poten om geld in te zamelen en om bewustzijn te creëren voor Afrika Tikkun.

Zo geven we onze medewerkers de kans om, tijdens de week van de SOBC, een uurtje vroeger te stoppen met werken om samen een sportieve activiteit te doen.

We verkopen t-shirts, organiseren wandel-, loop- en fietsactiviteiten tijdens het weekend zodat medewerkers ook met hun familie kunnen deelnemen.

In 2022 namen 10 quizploegen het in ons Customer Support Center op tegen elkaar tijdens onze Charity Quiz. Niet alleen zamelden we zo geld in voor Afrika Tikkun, we creëerden een moment voor medewerkers om elkaar nog eens op een informele manier te ontmoeten, wat minder vaak gebeurt sinds we hybride werken.



Carglass® European Distribution Center zet sinds enkele jaren haar schouders onder één specifiek project van Afrika Tikkun. Voor €15.000 per jaar adopteren ze een Sterretjies-klas, een kleuterklasje in Alexandra, één van de sloppenwijken rond Johannesburg waar Afrika Tikkun actief is. Met dat bedrag worden een 30-tal Sterretjies van 4 à 5 jaar een jaar lang gevoed, gekleed en onderwezen.

Het bedrag wordt verzameld door, onder andere, een tombola met ontvangen relatiegeschenken als te winnen prijzen en Climbing for Life, een meerdaags sportief event waarvoor medewerkers zich laten sponsoren door leveranciers.





5



Elk jaar kunnen medewerkers een sociaal project voorstellen dat hen nauw aan het hart ligt. Een onafhankelijke jury van medewerkers uit diverse afdelingen kiest welke projecten onze financiële en/of logistieke steun krijgen. Op deze manier kunnen we ook projecten dicht bij de leefwereld van onze medewerkers een duwtje in de rug geven.



Atelier Les bidonneurs is een preventieproject van de vzw Clic Jeunes, voor jonge minderjarigen die afgehaakt hebben en niet meer naar school gaan. Het project heeft als doel het kritisch, actief en verantwoordelijk burgerschap te bevorderen. Jongeren maken er designmeubelen van gerecycleerde materialen, zoals bidons. Het bedrag zal gebruikt worden om materiaal aan te kopen dat nodig is om deze meubels te maken. Om ons te bedanken voor de steun, maakten ze speciaal voor ons gepersonaliseerd meubilair!



Homie: nieuwe start voor kwetsbare jongeren

Vzw Homie is een laagdrempelig en uniek burgerinitiatief in Limburg, gericht op dak- en thuisloze jongeren tussen 16 en 25 jaar. Ze vangen deze kwetsbare jongeren op en helpen hen om een volledige herstart te maken in het leven in al zijn aspecten.

Homie biedt de jongeren een veilige verblijfplaats aan in een caravan en voorziet ze gedurende drie maanden in hun basisbehoeften (bed, bad, brood). De drie caravans staan in buurten met geëngageerde burgers die een sterk ondersteunende rol vervullen: ze koken samen met of voor de jongeren, doen hun was, gaan samen wandelen,...

Een aantal collega's in ons distributiecentrum engageren zich nu al bijna twee jaar om, waar ze kunnen, deze vzw mee te ondersteunen.

Door een dossier in te dienen bij The way to your heart konden ze in 2021 de vzw een cheque van €5.000 schenken. Homie wilde samen met twee partnerorganisaties een nieuw inloophuis creëren, maar om in aanmerking te komen voor subsidies van de Vlaamse overheid, moesten ze 20% van het totale benodigde bedrag via eigen inbreng zien te verkrijgen. Onze cheque was daarvoor zeer welkom.

Ze organiseerden ook een inzamelactie voor zeep, shampoo,... Enkele homies, jongeren die door de vzw werden ondersteund, konden aan de slag in het distributiecentrum. Er werden twee elektrische fietsen in bruikleen gegeven.

Ze vonden een kapper bereid om jaarlijks 25 jongeren van een gratis knipbeurt te voorzien.

Ze zamelden ook nog eens kerstspullen in als verrassing voor de vrijwilligers die elk jaar meedingen naar de prijs voor 'Mooiste Kerststraat' en zorgden er zo mee voor dat zij deze prijs konden winnen!



- 
- 
- 
- 
- 
- 



Pleegzorg Limburg biedt de nodige opvang en zorg voor kinderen en jongeren, en voor volwassenen met een handicap of psychiatrische problematiek, die om verschillende redenen tijdelijk niet thuis kunnen of mogen wonen. Het is belangrijk dat kinderen altijd contact behouden met hun ouder(s). De bezoeken kunnen doorgaan bij het pleeggezin, bij de ouders of in de gebouwen van Pleegzorg. De vijf bezoekersruimten van de gebouwen in Hasselt zijn erg verouderd. Nieuwe gordijnen, een leuke wanddecoratie of nieuw speelgoed zouden deze ruimtes opnieuw een huiselijk gevoel kunnen geven.

Naast de financiële steun, zetten we ook een inzamelactie voor speelgoed op poten.

Jongvolwassenen met een beperking hebben zoals iedereen recht op een zelfstandig sociaal leven. Maar vaak verloopt de doorstroming na het buitengewoon onderwijs zeer moeizaam en botsen zij op wachtlijsten. Een groep ouders heeft daarom beslist het Heldenhuis op te richten, een kleinschalig woonproject waarbij rekening zal gehouden worden met alle ideeën die de jongvolwassenen verder in het leven zullen helpen en waarbij de werking ligt in de flexibele samenwerking tussen de ouders en de professionele organisaties in de buurt. De vzw zal het project en de nodige zorgondersteuning bekostigen met een deel van het inkomen van de bewoners en hun Persoonsvolgende Financiering (PVF), het andere deel met de opbrengst van fondsenwerving waaronder dit bedrag van Carglass®.



Maar ook deze projecten konden we in 2021-2022 blij maken met een mooie financiële bijdrage:



Vrijwillig aan de slag tijdens Give Back Night

Op de Give Back Night blijven (een aantal van) onze Service Centers langer open en voeren onze medewerkers op vrijwillige basis herstellingen en vervangingen uit. Het geld dat zo wordt verdiend, gaat naar het goede doel. Maar het zijn niet alleen monteurs die hun beste beentje voorzetten! Ook collega's van het Customer Support Center, het Customer Contact Center en het distributiecentrum ondersteunen de monteurs door auto's te stofzuigen of autoruiten te poetsen.

Deelnemen aan de Give Back Night is voor onze medewerkers niet alleen een manier om het goede doel te steunen, het is ook een gelegenheid om elkaar op een andere manier te leren kennen en een unieke kans om een glasfiliaal in actie mee te maken! Zowel in 2021 als in 2022 bracht deze Give Back Night €77.000 op voor Charity by Carglass®.





Maar ook hier maakten we het verschil...



Buddy4Job (Talententelers)

Vier medewerkers gingen de uitdaging aan om een talentvolle nieuwkomer uit niet-EU-land te ondersteunen in zijn zoektocht naar werk. Dat deden ze door hem te introduceren in hun (professionele) netwerk, door hem te adviseren, ervaringen uit te wisselen, een klankbord te zijn (zie ook p.57).



YAR Vlaanderen

YAR Vlaanderen helpt jongeren die opgroeien in moeilijke omstandigheden hun leven weer op de sporen te krijgen. Enkele EDC collega's begeleiden jongeren als coach. EDC gaf enkele YAR-jongeren een job en ondersteunt YAR door lokalen ter beschikking te stellen voor infoavonden en opleidingsweekends (zie ook p.58).



Demoucelle Parkinson

Demoucelle Parkinson zamelt geld in voor onderzoek naar de ziekte van Parkinson. Elke jaar sponsoren wij deze organisatie tijdens de 20km van Brussel en nemen een aantal collega's deel aan dit wandel -en loopevent (zie ook p. 35).



FAN

Ook FAN, Football Academy Noah, kan al jaren op onze steun rekenen. FAN is een project dat opgestart werd door collega Johan Mortier (Belron® Technical Director) om de spirit van zijn overleden zoon Noah te eren. Noah stierf op 21 augustus 2015 nadat hij door een dronken bestuurder van zijn fiets gemaaid werd. Hij was zot van voetbal én van Zuid-Afrika, waarop zijn vader een organisatie oprichtte om minderbedeelde kinderen in het Afrikaanse land de mogelijkheid te geven om via voetbal zichzelf te ontwikkelen en plezier te hebben.

Op het jaarlijkse voetbaltornooi zijn we altijd wel met enkele ploegjes present.

Begin 2022 steunden we ook Jentel van Rijn, een 23-jarige goede vriend van Noah die een wel heel extreem initiatief nam om FAN te steunen. Want hij besliste deel te nemen aan de befaamde 'Marathon Des Sables, een loopwedstrijd die bekend staat als de 'zwaarste loopwedstrijd ter wereld'. 256 kilometer lopen over 6 dagen in de Marokkaanse woestijn...



YOUCA Action Day (Zuiddag)

Jongeren kunnen gedurende één schooldag gaan werken. Het loon dat ze die dag verdienen, gaat naar projecten van geëngageerde jongeren wereldwijd. We verwelkomden in 2021 en 2022 de kinderen van enkele medewerkers. Een van hen, Milan, ging een dagje mee op pad met zijn vader.





Vrienden der Blinden

Roy Plaetinck (monteur in ons Service Center in Oostende) en Caroline Lippens (Region Manager) zetten samen hun schouders onder de dopjesactie. We zamelen plastic dopjes in voor de vzw Vrienden der Blinden, die met de opbrengst de opleiding van blindengeleidehonden betalen.



Slachtoffers watersnood

Carglass® droeg ook zijn steentje bij om de slachtoffers van de overstromingen te steunen.

Onze medewerkers uit de regio Luik kregen de kans om slachtoffers uit hun familie- of kennissenkring een bedrag van maximaal €1.000 te schenken. Vijfendertig collega's gingen in op dit aanbod.

We deden onze duit in het zakje bij de crowdfunding die werd opgezet voor Robert Houart, alias 'Bob café', een zeventiger uit Luik die elke dag koffie ging rondbrengen in de getroffen gebieden. Tot zijn elektrische fiets werd gestolen. Dankzij de crowdfunding kreeg Robert een nieuwe elektrische fiets. Enkele van onze medewerkers waren nauw betrokken bij ZAP, Zonhoven Assisteert Pepinster. Zij zamelden materiaal en fondsen in voor de heropbouw van scholen in Pepinster. We schonken hen zakken vol rosse centjes.

We sponsorden onze collega's die deelnamen aan de Duur Samen Loop, een wandel- en jogevent georganiseerd door onze partnerorganisatie Duurzaam Repareren. De opbrengst was bestemd voor Aidehulp 14/7.



Hulp aan Oekraïne

Carglass® European Distribution Center en de collega's van Carglass® Duitsland doken in hun stocks om te kijken welke medische hulpmiddelen, die broodnodig waren in Oekraïne, ze konden missen. Zo vertrokken vanuit Bilzen uiteindelijk maar liefst 22 paletten met handgels, ontsmettingsmiddel, mondmakers en verbanddozen.



Charity by Carglass®

Onze collega's van het Service Center in Temse, beslisten dat ze hun fooien niet zelf zouden houden maar storten op de Charity by Carglass® rekening.





Pelicano

Bij de jaarwisseling worden er traditioneel relatiegeschenken uitgewisseld tussen organisaties. Ook bij Carglass® was dat niet anders. Tot twee jaar geleden. Toen besloten we om het budget dat we jaarlijks spenderen aan relatiegeschenken, te doneren aan Pelicano.

Pelicano gaat elke dag de strijd aan tegen kinderarmoede in ons land. Bij Carglass®, net zoals bij Pelicano, vinden we dat elk kind heeft recht op dezelfde kansen: voldoende voedsel, gezonde leefomstandigheden, degelijk onderwijs en een zinvolle vrijetijdsbesteding. Dankzij donaties als deze kan Pelicano dieze kansen op een duurzame manier waarmaken.



goede doel.

Onze VAPS for Life actie bracht in 2021 maar liefst € 12.028 op, een schitterende resultaat! Dit bedrag werd verdeeld over twee initiatieven: De Warmste Week en Viva for Life. De solidariteitsweek Viva for Life wordt georganiseerd om ons eraan te herinneren dat de armoede toeneemt en de ontwikkeling, de gezondheid en het welzijn van 80.000 kinderen in Brussel en Wallonië in gevaar brengt.

De Warmste Week stond in 2021 in het teken van 'Kunnen zijn wie je bent, dat verdient iedereen'. Dit kadert volledig binnen onze strategie als inclusieve organisatie, waarin mensen ongeacht hun verscheidenheid (diversiteit) worden opgenomen, betrokken, gezien en gehoord. In 2022 was het thema kansarmoede.

In 2022 organiseerden we deze actie ook voor het eerst in onze Luxemburgse Service Centers. De opbrengst schonken we aan het Luxemburgse Rode Kruis.

Foute Kersttruienweek

Trek je foutste kersttrui aan en maak een selfie, da's de simpele opdracht die we onze medewerkers geven tijdens onze



Foute Kersttruienweek. Voor elke selfie in Foute Kersttrui die wordt gepost, schenkt Carglass® €3 aan Charity by Carglass®.



VAPS for Life

Onze VAPS for Life-actie is intussen ook al een traditie geworden. In november en december steken de medewerkers in onze Service Centers een tandje bij om ruitenwissers te verkopen voor het





Inspirerende kunst op het hoofdkantoor

Kunst dicht bij de mensen brengen, ook daar zetten we ons graag voor in! In ons hoofdkantoor te Hasselt kunnen medewerkers en bezoekers genieten van een tiental werken van Belgische kunstenaars, die kleur geven aan de ruimtes en onze waarden nog sterker in de verf zetten. Als partner van Pasfoundation (Private Art Support Foundation) bouwt Carglass® niet enkel duurzaam mee aan de toekomst van Belgische kunst als erfgoed, maar willen we vooral een creatief signaal geven en mensen verrassen en inspireren.

Pasfoundation zet zich in voor het verwerven en behouden van overzichtscollecties van toonaangevende Belgische kunstenaars en heeft een boeiende en heel gevarieerde kunstcollectie. Carglass® is één van de stichtende leden, die als sociaal geëngageerde organisatie mee zijn schouders zet onder dit initiatief.

Bart Lambrechts, People Director, is alvast fan: "Om de paar jaar worden de kunstwerken vervangen door nieuwe, zo staat Pasfoundation ook voor verbinding, verrassing en dynamiek! Momenteel is mijn favoriete werk dat van Piet Stockmans. Het is een compositie van een aantal witte bollen in

keramiek. Ik vind dat dit werk rust uitstraalt door haar eenvoud en gebruik van één kleur, wit."

Guido De Paepe, CEO Carglass® Belux is er van overtuigd dat de kunstwerken van Pasfoundation niet alleen een mooie aanvulling vormen voor het gebouw, maar ook op ons beleid van maatschappelijk verantwoord en betrokken ondernemen: "Aangezien we met Pasfoundation niet enkel bijzondere Belgische kunstwerken kunnen tonen, maar ook bijdragen aan het algemeen belang, is het een win/win voor iedereen. We tonen niet zomaar kunst, maar we bouwen mee aan de toekomst van erfgoed, én laten onze mensen er graag van meegenieten!"

"Kunst laat je anders kijken en verruimt je blik"

Links: Piet Stockmans, '15 bollen' - rechts: Jan Yoors, 'Gypsy Wedding' - achtergrond: Paul Gees, 'Uitgedrukt'





Een veilige werkplek, het hele jaar door

Bouwen aan een veilige werkplek is een werk van lange duur. Iedereen moet hier zijn steentje bijdragen en dat loopt in sommige afdelingen of Service Centers al wat makkelijker dan in andere. Om iedereen mee aan boord te krijgen, voeren onze preventieadviseurs geregeld safety audits of veiligheidsrondgangen uit.

Veiligheidscultuur

Elk Service Center krijgt minstens één keer per jaar onze preventieadviseurs over de vloer. Tijdens zo'n bezoek worden een hele reeks aandachtspunten in verband met veiligheid en milieu afgetoetst. Wat volgt is een eindscore op 100. Door al deze scores met elkaar te vergelijken, krijgen we meteen een helder overzicht van de veiligheidsstatus van onze organisatie. Problemen die frequent voorkomen, pakken we aan met gerichte campagnes, Service Centers met een mindere score worden opgevolgd en bijgestuurd. Naast de rondgangen door onze eigen preventieadviseurs, zijn er ook jaarlijks audits in meerdere Service Centers in het kader van

iso en Duurzaam Repareren. Ook tijdens 'mystery shopping' (zie ook p. 45) komt het veiligheidsaspect aan bod. Ethias (verzekering arbeidsongevallen) en Mensura tenslotte doen ook een aantal controles, waarbij veel aandacht wordt besteed aan veiligheid. Ze hebben ook tot doel de noden van de werknemers te achterhalen en ondersteuning te bieden waar nodig.

Incentivering van veiligheid

In ons distributiecentrum is er elke maand een vaste rondgang voorzien door de preventieadviseur, samen met een leidinggevende, bediende en arbeider. Jaarlijks zijn er ook een drietal ongeplande rondgangen. Naast een blok van vaste veiligheidsaandachtspunten

wordt ook gepeild naar de orde en netheid van de werkplek. Ook hier volgt een score, die gepenaliseerd wordt als er arbeidsongevallen of niet gemelde schades aan de rekken of toestellen zijn vastgesteld. Het gemiddelde van al deze scores geeft uiteindelijk een jaarresultaat, dat rechtstreeks aanleiding geeft tot de uitbetaling van een incentive aan alle medewerkers. Zo wordt iedereen actief gestimuleerd om van veiligheid en netheid een topprioriteit te maken tijdens het werk. Met resultaat! Het distributiecentrum ligt er piekfijn bij, het aantal niet gemelde schades is drastisch gedaald.

Veilig op de weg



Nieuwe medewerkers van onze mobiele service en de medewerkers met een bedrijfswagen die een ongeval hebben gehad waarbij zij in fout waren, moeten een rijvaardigheidsopleiding volgen.

Deze opleiding bestaat uit een theoretisch en praktisch stuk. In het interactieve theoretisch gedeelte worden nieuwe verkeersregels toegelicht. Daarna volgen praktische oefeningen met tips van de rij-instructeur!

We bieden deze rijvaardigheidstrainingen aan met als doel het verminderen van verkeersongevallen en leed bij de bestuurders. Onze medewerkers zijn immers het kapitaal van onze organisatie!



Kiezen voor de juiste handschoenen

Om zich te beschermen tegen de chemische bestanddelen die in de verschillende componenten zitten tijdens het herstellen en vervangen, dragen onze medewerkers handschoenen. De nitril handschoen biedt daarvoor de beste bescherming. Omdat deze bovendien bescherming bieden tegen bacteriën en virussen, zijn ze ook erg geschikt voor zorgmedewerkers. Na de COVID-uitbraak vertienvoudigde de wereldwijde vraag naar nitril handschoenen. Carglass® wilde uiteraard zijn werknemers de nodige bescherming blijven bieden maar wel zonder de zorgsector in de problemen te brengen.



Vinyl handschoenen als het kan

Voor bepaalde werkzaamheden bieden vinyl handschoenen (van soepel pvc) voldoende bescherming. Voor het schoonmaken van voertuigen bijvoorbeeld stapten we over op vinyl handschoenen. Zo bespaarden we wereldwijd vier nitril handschoenen per job.

Op zoek naar meer handschoenen

Onze aankopers gingen wereldwijd op zoek naar alternatieve handschoenen die geschikt zijn voor het werken met onze producten. Dikkere, chemisch bestendige handschoenen zijn

geen optie, omwille van de lage vingergevoeligheid. We kozen specifiek voor nitril in plaats van latex omdat nitril hypoallergeen is. Nitril handschoenen zijn daarnaast ook vaak steviger en scheuren minder snel, wat ook veiliger is voor onze monteurs. Verder mogen de handschoenen niet gepoederd zijn: poeder kan ook allergische reacties geven.

Testen

Vervolgens sloegen we de handen in elkaar met het erkende Labo Centexbel om chemische doorlaatbaarheidstesten uit te voeren op 43 verschillende soorten

handschoenen. Slechts 3 types handschoenen doorstonden de tests...

Zo selecteerden we veilige nitril handschoenen waar geen vraag naar was in de zorgsector maar die wel voldoende bescherming boden voor onze medewerkers. Het Europees Distributiecentrum in Bilzen leverde de alternatieve handschoenen in een groot aantal Europese Carglass® Service Centers waardoor we toch heel wat medische handschoenen aan de zorgsector konden overlaten.





Investeren in mens en maatschappij - Veiligheid van mensen

Veilig door de spits in het distributiecentrum



Er zijn twee belangrijke veiligheidsrisico's in ons distributiecentrum. Enerzijds is er de lichaamsbelasting die we aanpakken met een doorgedreven ergonomieprogramma (zie ook p. 46). Anderzijds zijn er de risico's rond intern verkeer. In de late namiddag, als het distributiecentrum op volle toeren draait, zijn er tientallen toestellen actief in het magazijn. Scooters, heftrucks, reachtrucks, stapelaars, manup-toestellen, het ene al wat zwaarder en logger dan het andere. Vaak vervoeren die toestellen ook nog eens bijzonder zware lasten. Wist je dat onze zwaarste heftruck met volledige belading méér dan 11 ton weegt? Dat is maar liefst het gewicht van 9 Audi A1's in één toestel. Het hoeft dan ook niet te verbazen dat we er werkelijk alles aan doen om interne verkeersongevallen met deze monsters van toestellen te voorkomen.

Driver Safety Programma

Dé belangrijkste factoren voor een veilig intern verkeer zijn duidelijke afspraken en medewerkers met uitstekende vaardigheden. Deze twee elementen vormen dan ook de basis van het Driver Safety Programma dat in 2021 van start is gegaan.

In samenwerking met onze opleidingspartner Logis en de ergonoom van Mensura, bieden we elke chauffeur een intensief bijscholingsprogramma aan om zijn rijvaardigheden bij te spijkeren. De interne verkeersafspraken, belangrijke risico's, aandachtspunten, ongevallen en incidenten worden in groep besproken.

Na het theoretisch blok wordt elke Medewerker in de praktijk opgevolgd om zijn rijvaardigheden per toestel te toetsen en te verbeteren. De bestuurders trainen hoe ze veilig kunnen werken op hoogte, hoe ze rekken moeten betreden of hoe ze kunnen 'ontsnappen' uit een geblokkeerde manup-cabine op hoogte. Tenslotte brengt onze ergonoom ook nog bij hoe elk toestel op maat van je eigen lichaam kan worden ingesteld. Een pittig traject!

Tot nu toe volgden al 150 medewerkers het programma. De bedoeling is dat begin 2023 elke medewerker deze bijscholing heeft gevolgd.

Veiligere toestellen

Naast het trainen van de vaardigheden van onze medewerkers zetten we ook in op nog veiligere toestellen.

Zo worden ergonomische problemen van vandaag opgelijst om ze aan te pakken bij de vernieuwing van de vloot binnen enkele jaren. We trachten onze toestellen zodanig te 'herontwikkelen' met de fabrikant dat ze rekening kunnen houden met de specifieke gevaren in het distributiecentrum.

Zo proberen we het uitschuiven van de lippen van de reachtrucks op hoogte automatisch te beperken zodat het fysiek onmogelijk wordt om een kist onbedoeld uit het rek te duwen. Een huzarenstuk, want hiervoor zijn een heleboel bijkomende sensoren én op maat geschreven toestelsoftware nodig.

Tenslotte bekijken we vandaag de mogelijkheden om in de toekomst actieve anti-aanrijbeveiliging te installeren op de toestellen. Via artificiële intelligentie kunnen zo aanrijdingen tussen toestellen of met voetgangers voorkomen worden.





Informatiebeveiliging: medewerkers nog beter wapenen tegen cybercriminaliteit



Berichten over ransomware, phishing en andere cyberaanvallen: het is bijna dagelijkse kost geworden. Ook bij Carglass® krijgen we dagelijks te maken met cyberaanvallen en e-mails van onbekende afzenders met verdachte links. En het gebeurt nog te vaak dat onbekenden die niet aangemeld zijn, onze kantoren kunnen binnenwandelen. Met technische oplossingen beschermen we ons tegen cyberbedreigingen om te vermijden dat belangrijke zakelijke én persoonlijke informatie kwijtraakt of in handen van criminelen terecht komt. Maar omdat de mens is de zwakke schakel is binnen informatiebeveiliging, willen we onze medewerkers beter wapenen om samen een sterk front te vormen tegen informatiediefstal...

“Je Belfius app is uit veiligheidsoverwegingen geblokkeerd. Klik op de link om weer toegang te krijgen.”
“Proximus: uw factuur werd per ongeluk 2 keer betaald. Klik hier om het formulier voor de terugbetaling in te vullen.” We hebben allemaal al wel eens dit soort berichtjes ontvangen. Vaak merk je meteen dat het gaat om phishingberichten, maar (cyber)criminelen vinden altijd nieuwe, meer geslepen manieren waarmee ze toegang proberen te krijgen tot jouw persoonlijke of professionele informatiegegevens.

KnowBe4 platform
Omdat ook Belron® de bescherming van onze informatiegegevens als een prioriteit beschouwt, wordt elke medewerker wereldwijd, bedienden én arbeiders, uitgenodigd om deel te nemen aan het online

trainingsprogramma van KnowBe4.

Een keer op een valse link klikken, kan een individu of onze organisatie veel geld kosten. Vier keer per jaar 20 minuten tijd spenderen aan een training boordevol tips & tricks, da's een goeie investering om zowel je persoonlijke als onze professionele informatiegegevens veilig te stellen... een WIN-WIN dus!

KnowBe4 is 's werelds grootste geïntegreerd platform voor security awareness training gecombineerd met gesimuleerde phishing aanvallen.

Knowbe4 biedt awareness trainingen vanuit de cloud. Het voordeel daarvan is dat de medewerker de training kan volgen op het moment dat het hem of haar het beste past en in zijn of haar eigen tempo.

Naast awareness trainingen organiseren we met KnowBe4 ook phishing campagnes om te testen of de medewerkers in staat zijn om een aanval te herkennen. In het KnowBe4 portaal kun je het programma samenstellen op basis van je eigen prioriteiten en ook de scores en de voortgang bekijken.

Risico's reduceren

Door onze medewerkers trainingen te laten volgen die het bewustzijn van de mogelijke bedreigingen verhogen, zorgen we ervoor dat we de risico's kunnen reduceren tot een aanvaardbaar niveau. Want met informatie, daar kan je niet voorzichtig genoeg mee omspringen. Voor je eigen veiligheid, maar ook die van Carglass® en onze klanten.





Nieuwe herkalibratietool verhoogt veiligheid van onze klanten

Rijhulpsystemen, ook wel bekend als *Advanced Driver Assistance Systems (ADAS)*, zijn niet meer weg te denken in moderne voertuigen. Het is een verzameling van in de auto ingebouwde systemen die de bestuurder helpen veiliger en comfortabeler te rijden. Elk systeem heeft specifieke functies met meet- en beeldinstrumenten op verschillende plaatsen in en aan de wagen. Om de veiligheid van onze klanten na een voorruitvervangende te garanderen, is het noodzakelijk om deze systemen te herkalibreren. Dat wij moeten kunnen beschikken over het neusje van de zalm wat betreft materiaal om deze herkalibraties uit te voeren, ligt voor de hand.



“ Universeel en computergestuurd herkalibratiesysteem

Technologie voor veiligheid

Rijhulpsystemen halen hun gegevens uit meet- en beeldapparatuur: camera's, sensoren, radars en lidars die zich rond de auto bevinden. Ook op en aan de beglazing. Deze apparaten moeten heel nauwkeurig gekalibreerd zijn om goed te werken. Wij herkalibreren altijd na een ruitvervangende die de apparatuur impacteert. Alleen dan functioneren autonome systemen zoals het hoort. Onze kalibratiespecialisten werken dan ook met de grootste precisie. Na afloop werken de rijhulpsystemen weer correct en volgens de hoogste veiligheidsnormen.

Herkalibratie is essentieel

Als de rijhulpsystemen niet correct zijn gekalibreerd zijn ze niet veilig. Een fout berekende remweg of een

afwijking in de inschatting van de rijvakbewaking kan voor ongelukken zorgen. Om ervoor te zorgen dat alle rijhulpsystemen goed werken, herkalibreren wij de apparatuur exact volgens de specificaties van de fabrikant.

Ook in de toekomst veilig onderweg

Alle nieuwe voertuigen in Europa zijn uitgerust met rijhulpsystemen. Onder invloed van de Europese richtlijnen nemen ze hand over hand toe. Het herkalibreren neemt dus een steeds groter deel van ons werk in. Op dit moment komt er bij één op drie voorruitvervangende een herkalibratie kijken. Daarmee neemt ook onze verantwoordelijkheid op vlak van veiligheid toe. Als eerste op de markt voorzagen we deze evolutie en deden kennis en ervaring op sinds het allerprilste begin van de autonome technologie.



Nieuwste herkalibratietechnologie

Al onze Service Centers beschikken over de nieuwste herkalibratietechnologie.

Want Belron® implementeert wereldwijd het Bosch herkalibratiesysteem. Belron® monteurs overal ter wereld zullen daardoor gebruik kunnen maken van hetzelfde nagelnieuwe systeem.

Omdat er in België bij 37 op de 100 vervangingen een herkalibratie moet gebeuren en we daarmee zowat het hoogste kalibratiepercentage hebben van alle Belron® landen, kwam ons land in 2022 als eerste aan bod bij de uitrol van het Bosch systeem.

We vervangen onze bestaande apparatuur, die specifiek bedoeld was voor de vervangingsmarkt, door het nieuwste kalibratiesysteem van Bosch. Het voordeel is dat dit systeem ook ontwikkeld is voor autobouwers en dus deel uitmaakt van de laatste technologie. Daardoor is deze kalibratietool altijd up-to-date. Dat is nodig met de opkomst van meer camera's, sensoren, radars en lidars rond de autoruiten. We willen immers meteen na een vervanging, zelf op accurate wijze de herkalibraties kunnen uitvoeren. Zodat de klant geen tijd verliest. En meteen weer veilig de weg op kan.

Perfekte herkalibratie

Het nieuwe Bosch herkalibratiesysteem is universeel en computergestuurd. Geïntegreerde camera's en geleide software routines meten volledig digitaal de afstand tot het voertuig en de uitlijning tot de aandrijf-as. Dit zorgt voor een snelle en nauwkeurige positionering van de opstelling voor het voertuig en verhoogt zo de efficiëntie en de kwaliteit van de herkalibratie.

“Met Bosch schakelen we over van succesvolle naar perfecte herkalibratie”, zegt Johan Mortier van Belron® Technical. “En daarmee versterken we weer onze veiligheidsgarantie.”

Het Bosch herkalibratiesysteem werkt in combinatie met krachtige diagnosesoftware en is geschikt voor alle merken. Daarmee investeert Belron® opnieuw aanzienlijk in technologie, gereedschap en opleidingen.

Regen- en lichtsensoren krijgen ook een reset na voorruitvervang

Na een vervang de werking van de sensoren testen, dat deden we al standaard. Want dat maakte deel uit van de Belron® Way of Fitting, de kwaliteitsprocedures voor alle bedrijven van de groep, wereldwijd. Maar de autoproducenten hebben nu de nieuwe manier van resetten gespecificeerd. Elektronische systemen in voertuigen worden immers steeds complexer en meer onderling verbonden. Zo zijn de regensensoren van BMW's bijvoorbeeld gekoppeld aan een droogcyclus van de remmen in natte omstandigheden. Dat beïnvloedt de richtlijnen van Original Equipment Manufacturers (OEM). Dus pasten wij ook de montagenormen in de kwaliteitsprocedures aan.



Technologie blijft evolueren

De montagenormen in de kwaliteitsprocedures bevatten nu al de herkalibratie of resetting van voorruitcamera's, lidars, regen- en lichtsensoren. Verwacht wordt dat daar nog andere technologie zal bijkomen, zoals bijvoorbeeld de Head-up-display, die informatie op de voorruit projecteert, binnen het gezichtsveld van de bestuurder.

Belron® Technical houdt de vinger aan de pols van alle evoluties die de verkeersveiligheid verbeteren. En zorgt ervoor dat we als eerste op de markt alle nieuwigheden onder de knie hebben.



Customer experience: alles voor het WOW-gevoel van onze klanten



Carglass® wil 'het verschil maken met echte zorg' voor elke klant die we bedienen. Dit betekent niet alleen dat we prioriteit geven aan hun veiligheid op de weg (zie ook p. 74), maar ook dat de klanten de best mogelijke ervaring hebben tijdens hun interactie met onze organisatie. Bij Carglass® maken klanten hun 'reis' niet alleen. Wij staan bij elke stap aan hun zijde en blijven uitzoeken hoe we het hen gemakkelijker, comfortabeler of interessanter kunnen maken.

(Gebruiks)gemak centraal

Klanten verwachten een reis zonder hindernissen. Bij Carglass® zijn we voortdurend in beweging om daarvoor te zorgen. Het (gebruiks)gemak voor onze klant staat daarbij altijd centraal. In welke omstandigheden iemand zich ook bevindt, als zich autoruitschade voordoet kan die meteen bij ons terecht: bellen, mailen, chatten, binnenspringen ... we nemen direct hun zorgen uit handen en reiken oplossingen aan.

Al onze procedures zetten de klant centraal. We onderzoeken voortdurend hoe we het voor de klant duidelijker, eenvoudiger, sneller kunnen maken. Daarbij spelen onze IT-specialisten en digitale marketeers een belangrijke rol.

7 dagen op 7 en 24 uur op 24 zijn wij bereikbaar voor onze klanten. Telefonisch en online. We helpen hen altijd en bieden snel een oplossing aan. De klant kiest: waar, wanneer, hoe. Via ons unieke online afsprakensysteem maakt de klant niet alleen zelf een afspraak, maar kan die ook op elk moment zelf wijzigen of annuleren.

Voordelen van integratie

Alle virtuele reisetappes van de klant grijpen op elkaar in en alle betrokkenen hebben altijd alle informatie bij de hand om de klant op elk moment van dienst te zijn. Daarom organiseren we onze omnichannelcommunicatie in een geïntegreerd platform waarmee we vlot kunnen schakelen tussen de kanalen. Alle data van een klanttraject zijn beschikbaar voor de operators van alle kanalen. Zodat we onze klanten altijd dezelfde hoogstaande service kunnen bieden. Waar, wanneer en via welk kanaal zij zelf verkiezen (persoonlijk, telefonisch of online).

Carglass® wikkelt alle administratie online af

Dankzij de nauwe samenwerking met alle verzekeringsmaatschappijen beschikken we bij Carglass® over de nodige informatie om schadedossiers te openen en te beheren - papier is daarvoor niet nodig. Geen onnodig paperassenwerk voor de klant, derde-betalersregelingen gebeuren direct met de verzekeringsmaatschappijen en onze facturatedienst is gedigitaliseerd.



Digitaal wordt cruciaal

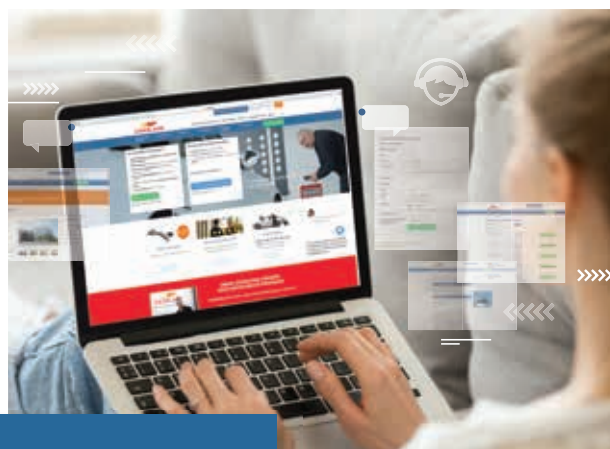
Carglass® zet in op de digitale evoluties en loopt vooruit op de wensen van de klant. We onderzoeken en testen nieuwe mogelijkheden om te automatiseren en de online service te optimaliseren. Om het de klant zo gemakkelijk en comfortabel mogelijk te maken. Enkele kliks moeten volstaan voor een afspraak, een offerteaanvraag of het aankaarten van eender welk onderwerp waarover de klant met ons in gesprek wil gaan, op eender welk toestel.

De nieuwe computer is mobiel

45% van onze websitebezoekers komt via smartphone. Het mobiele aandeel wordt nog groter als we er de tablets bijtellen. Dat betekent dat de website leesbaar en praktisch bruikbaar moet zijn voor alle apparaten. Carglass® verbetert voortdurend de werking van mobiele applicaties. Zo zorgden we voor grotere en meer sprekende iconen, korte teksten, stappen die snel onder elkaar volgen, aanklikbare telefoonnummers en vlot laadbare foto's voor onze mobiele bezoekers.

Ook e-mail en sociale media in de lift

Meer en meer mensen vinden ons op sociale media en stellen ons vragen via die weg. Facebook blijft het meest populair maar we zijn ook bereikbaar via Instagram, LinkedIn en YouTube.

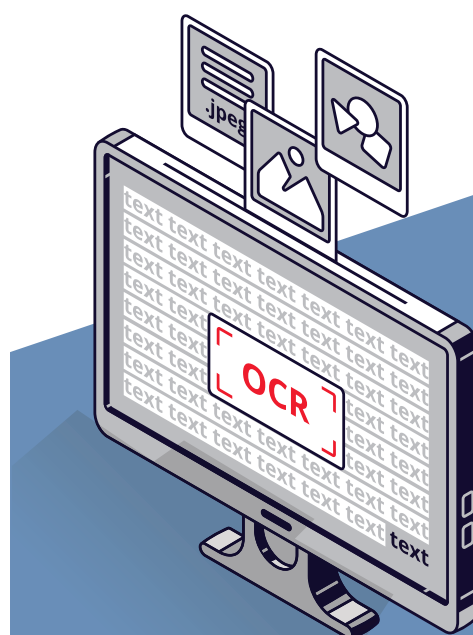


“ Korte, eenvoudige teksten en vereenvoudigde navigatiebalk en visuele elementen verhogen het gebruiksgemak van onze vernieuwde website.



Optische tekstherkenning van nummerplaat

Optical Character Recognition (OCR), optische karakterherkenning, verwijst naar het digitaal inlezen van documenten zoals de informatie op het witte inschrijvingsformulier of de nummerplaat van de auto. Op de mobiele applicatie voor het boeken van een afspraak kan de klant een foto opladen van het kentekenbewijs. Ons systeem herkent automatisch de tekst op de nummerplaat. Het automatisch lezen van nummerplaten is voor 100% accuraat. Voor chassisnummers is dat 62%.

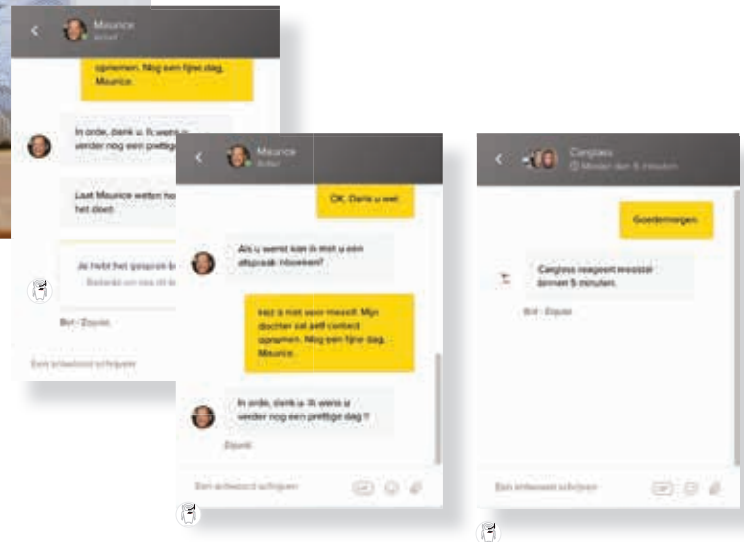




Persoonlijke chathulp op de website



Sinds januari 2021 is de vernieuwde chatfunctie actief op onze website. Daarmee switchen we makkelijk tussen chatbot Carl en de live-chat, een persoonlijke online conversatie met een agent van het Contact Center. Zo krijgen klanten snel antwoord op hun vragen en kunnen we hen makkelijker ontzorgen.



Onze live-chatters beantwoorden de chatvragen met veel enthousiasme. Tijdens de werkuren, in het weekend en soms ook 's avonds. Op tijdstippen dat er geen agent beschikbaar is, kan de klant een boodschap achterlaten. Een medewerker neemt dan meteen de volgende dag contact op.

Automatische gespreksopener

Als een klant online een afspraak maakt en langer dan gewoonlijk op een bepaalde pagina blijft hangen, dan opent onze elektronische collega, Carl de chat(ro)bot, zelf het gesprek. Hij geeft spontaan antwoord op een aantal veelgestelde vragen. Zo krijgt de klant extra hulp bij het boeken.

Hoge waardering

We voeren zo'n twintig chatgesprekken per dag. De klanten

krijgen binnen de twee minuten antwoord op hun vragen. De meeste vragen gaan over prijs, verzekering, Mobile Service of bijkomende informatie. Op deze manier brachten we al chattend tientallen afspraken tot een goed einde. Terwijl we een gemiddelde tevredenheidsscore kregen van 93%!

Na afloop van elke chat vragen we een korte evaluatie. Enkele leuke reacties:
"Amaai! Snel geholpen."
"Snelle reactie en top uitleg gekregen."
"Een prima dienstverlening. Doe zo verder."

Praktisch en tijdsbesparend

Drie op vier chats komen op initiatief van de surfer en ze duren gemiddeld

een drietal minuten. Zo kunnen we de klant meteen een antwoord geven op al zijn vragen. Dat draagt bij tot zijn tevredenheid en helpt hem bij zijn keuze voor Carglass®. Als een surfer aarzelt tijdens het boekingsproces, kan de chatmedewerker van dienst ook zelf een gesprekje initiëren. Dat ervaart de klant als heel praktisch, het bespaart hem tijd en vergemakkelijkt het afronden van zijn afspraak.

Carl leert bij

We verfijnen een aantal vaak voorkomende vragen en bijhorende antwoorden. Zo wordt de chatbot steeds beter in het anticiperen op standaard vragen.

Onze klanten merken het verschil!

Bij Carglass® willen we weten wat de klant van ons vindt. Dus houden we altijd de vinger aan de pols. Onder het motto 'alles kan altijd beter' analyseren we elke feedback - ook via sociale media - en nemen we eventueel contact op om ervaringen uit te klaren. Wij willen dat elk probleem een oplossing krijgt en blijven zoeken naar kansen om nog beter te worden.

4,8 / 5



gebaseerd op meer dan 15.000 beoordelingen.



De klant staat altijd centraal

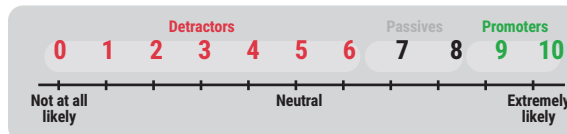
Daarom willen we ook weten wat hij daar zelf van vindt. Na elke job ontvangt de klant een tevredenheidsenquête en een uitnodiging om onze service te beoordelen. Zo kunnen wij zeer hoge tevredenheidsscores noteren en lezen we heel veel positieve beoordelingen. Maar we halen er ook ideeën uit hoe we kunnen blijven verbeteren.

Hoogste aanbevelingsscores

De Net Promoter Score of NPS vertelt ons iets over de mate waarin klanten bereid zijn ons aan te bevelen bij familie en kennissen. Momenteel zitten we hoger dan ooit met een score van 82 en een stijgende trend.

Wat is NPS (Net Promoter Score) ?

De klantengroep van een bedrijf bestaat uit promotors, passieven en tegenstanders (detractors) als het gaat over hun aanbevelingsgedrag. Door hen er eenvoudigweg naar te vragen krijgen we een maatstaf van hoe een bedrijf presteert in de ogen van zijn klanten. De NPS is dan ook een waarde die iets zegt over het groeipotentieel van een organisatie. De hamvraag: hoe waarschijnlijk is het – op een schaal van 0 tot 10 - dat u Carglass® zou aanbevelen bij een kennis of collega?



$$\text{NPS} = \% \text{ of PROMOTERS (9s and 10s)} - \% \text{ of DETRACTORS (0 through 6s)}$$

Beste winkelketen in de autosector

Carglass® mocht mocht ook in 2020-2021 opnieuw op het hoogste schavotje staan bij de uitreiking van de Salesforce Beste Winkelketen van België in de categorie Automotive.

Deze prijs is dubbel geld waard, omdat niet een jury, maar onze klanten zelf de winnaar kiezen. De consumenten beoordelen de deelnemers op aspecten die ze zelf belangrijk vinden. Wie de hoogste scores haalt is de winnaar. Het doel van de verkiezingen is om de consument een stem te geven en inzicht te krijgen in zijn mening.





Innoveren in adverteren

De coronacrisis zorgde voor een versnelling in de digitale evoluties. We houden de mediaconsumptie van de verschillende generaties in het oog en stellen vast dat het gebruik door vooral de millennials - of generatie Y - en de nog jongere groepen steeds meer richting online gaat. '

Carglass® herstelt, Carglass® vervangt' is al jaren de basis voor de uitbouw van onze naambekendheid in de traditionele media. Vandaag zitten er heel wat millennials tussen onze klanten. Zij hebben hun oren en aandacht gericht op de nieuwe media. Bijvoorbeeld streaming en on-demand opties bij Spotify. Bovendien had de coronacrisis een positieve invloed op het digitale audiolandschap. Meer mensen luisterden naar podcasts en muziek online. Dus zoeken we de nabijheid van onze klanten op via deze nieuwe media.

Luisteraars persoonlijk aanspreken

Bovendien hebben we op de nieuwe media extra mogelijkheden om onze boodschap te personaliseren. En via de

koptelefoon vormt zich een meer intieme band tussen merk en luisteraar. Onderzoek wijst uit dat tot 90% een koptelefoon gebruikt bij het beluisteren van online audio.

Luisterdata om te individualiseren

Onze marketingdoelstelling is om steeds meer mensen 'op maat' te bereiken en te sensibiliseren om naar Carglass® te komen. Daarom trachten we meer en meer gebruik te maken van innovatie

en digitalisatie. Carglass® deed als eerste Belgische adverteerder een beroep op AmillionAds voor onze ruitenswiscampagne. AMillionAds is een technologie die audio-advertenties maakt en weergeeft, gepersonaliseerd op basis van luisterdata op het moment dat de advertentie wordt uitgezonden. Voor ons waren dat de weersomstandigheden, de nabijheid van een Carglass® Service Center, de taal en de datum in functie van de promo. Zo creëerden we van de 43



Goud voor Best Digital Marketing Technology

In 2022 won Carglass® nogmaals een gouden IAB Mixx Award voor Beste Digital Marketing Technology. De jury bekroonde onze op maat gemaakte Data Quality Tool, ontwikkeld in samenwerking met het Belgische digital marketingagency Semetis.

De bekroonde tool ondersteunt onze marketingactiviteiten door een optimaal beheer van klantendata te garanderen. Concreet voert de tool geautomatiseerde tests uit op verschillende klantendata, om ze te verifiëren alvorens ze in de marketingdatabank terecht komen. Op die manier kunnen wij gerust zijn dat onze data-analyses gebaseerd zijn op geteste, betrouwbare data. De prijs die deze toepassing in ontvangst mocht nemen werd uitgereikt door IAB, de internationale beroepsorganisatie voor online adverteerders en digitale marketeers.

Dit is een bijzonder mooie erkenning. Vandaag is kwalitatief databeheer enorm belangrijk geworden, en dit belang zal in de toekomst alleen maar toenemen. Dat maakt deze innovatie zo waardevol: het laat onze teams toe om aan de slag te gaan met geteste, betrouwbare klantendata.





locaties, zes weersomstandigheden en twee talen 516 unieke advertenties van 30 seconden. Automatisch met behulp van het Google-platform DV360. Op die manier spraken we niet alleen het jongerensegment aan in hun eigen cultuurtaal. We verhoogden ook het succes van onze campagne. We bereikten 453.000 mensen waarvan 83% een volledig gepersonaliseerde boodschap hoorde. Hierdoor steeg het totaal aantal boekingen met 46% dankzij de ruitenwispromo.

Erkenning voor innovatieve campagne

De IAB MIXX Awards, een internationaal initiatief dat in België wordt georganiseerd door de Belgian Association of Marketing en Best of Publishing, uitgever van Inside Magazine en Digimedia.be, reikt awards uit voor de beste digitale campagnes van het jaar. IAB MIXX staat voor International Advertising Bureau - Marketing & Interactive Excellence.

In 2021 mocht Carglass® samen met partner Semetis het hoogste

schavotje innemen omdat zij pionierden met de eerste dynamische audio-advertenties via DV360 in België.

De AMMA Awards zijn al meer dan 20 jaar dé mediaprijzen voor de beste campagnes en opvallendste concepten. Elk jaar worden de meest markante research en de meest innovatieve ontwikkelingen in België ingezonden bij de AMMA. Ook hier stond Carglass® in 2022 op het podium. In de rubriek 'Best Use of Data' behaalden we de bronzen award.



“ **Gouden IAB MIXX Award en bronzen AMMA Award voor unieke persoonlijke advertenties** ”





**STERK BESTUUR EN
INSPIREREND LEIDERSCHAP**

VERANTWOORD ONDERNEMEN

DUURZAME PRODUCTEN EN DIENSTEN

AFVAL
VERMINDEREN
EN WERKEN
AAN EEN
CIRCULAIRE
ECONOMIE

CO2 UITSTOOT
VERMINDEREN

DUURZAME INKOOP

INVESTEREN IN MENS EN SAMENLEVING

BEVORDEREN
VAN DIVERSITEIT,
GELIJKHEID, INCLUSIE
EN WELZIJN

KANSEN GEVEN

VEILIGHEID VAN MENSEN

STERK BESTUUR EN
INSPIREREND LEIDERSCHAP

ONZE WAARDEN EN ETHIEK

SOLIDE RAPPORTERING
EN METING

Een sterk bestuur en inspirerend leiderschap zijn belangrijk om ervoor te zorgen dat ons bedrijf blijft werken als een uiterst verantwoordelijke onderneming. Belron® verbindt zich ertoe om in de hele organisatie te zorgen voor een bestuur geleid door getalenteerde en inspirerende leiders.

Best-in-Class-Governance Programme

Begin 2021 lanceerde Belron® zijn Best-in-Class Governance-programma dat een sleutelrol speelt bij onze voorbereiding op de toekomst. Het programma geeft aan hoe Belron® omgaat met zijn belangrijkste bedrijfsrisico's, de doeltreffendheid van zijn controleomgeving verhoogt en een solide en aangepaste interne auditfunctie opbouwt.

Belron® Inspiring Leadership Framework

Op het gebied van leiderschap hebben wij onze wereldwijde aanpak van talent en opvolging, die we in 2020 vastlegden, verder verankerd. We hebben nu zicht op het potentieel van meer dan 400 van onze wereldwijde senior leiders en een duidelijk zicht op de opvolgingspijplijn voor onze 175 belangrijkste leiders, waaronder degenen van wie de functies als kritiek worden beschouwd. We breidden bovendien ons leiderschapsmodel uit met het Belron® Inspiring Leadership Framework dat focust op de belangrijkste winnende gedragingen en ervaringen, alsook op de eigenschappen en drijfveren die nodig zijn om toekomstige groei te realiseren. Om tenslotte het juiste externe talent aan te trekken en virtuele rekrutering te ondersteunen, hebben we ook onze aanpak van de externe aanwerving herzien op basis van het Belron® Inspiring Leadership Framework.



ONZE WAARDEN EN ETHIEK



Belron® Code of Ethics & Guiding Principles

De Belron® Code of Ethics & Guiding Principles zijn de waarden en ethische principes van het bedrijf die duidelijk maken wat aanvaardbaar gedrag is in de hele organisatie. Elke vestiging van Belron® is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een lokale ethische code op basis van een centraal kader. Communicatie over ethisch gedrag en opleiding worden ook op lokaal niveau voorzien.

Belron® hanteert en promoot duidelijke ethische normen voor zichzelf en verwacht gelijkaardige normen van alle derden die met Belron® of in zijn naam werken.

Van Belron® medewerkers wordt verwacht dat ze elkaar altijd met respect behandelen en dat hun activiteiten niet, rechtstreeks of onrechtstreeks, bijdragen tot schendingen van de mensenrechten. Een onmenselijke behandeling van de medewerkers van Belron® of van mensen in de bevoorradingsketen is onaanvaardbaar, met inbegrip van elke vorm van dwangarbeid, kinderarbeid, fysieke bestraffing of enige andere vorm van misbruik.

Eind 2021 werkte Belron® samen met een externe partner om de huidige ethische code te evalueren, met de bedoeling om de code aan te passen aan de relevante regelgeving en overheidsrichtlijnen op de markten waar wij actief zijn.

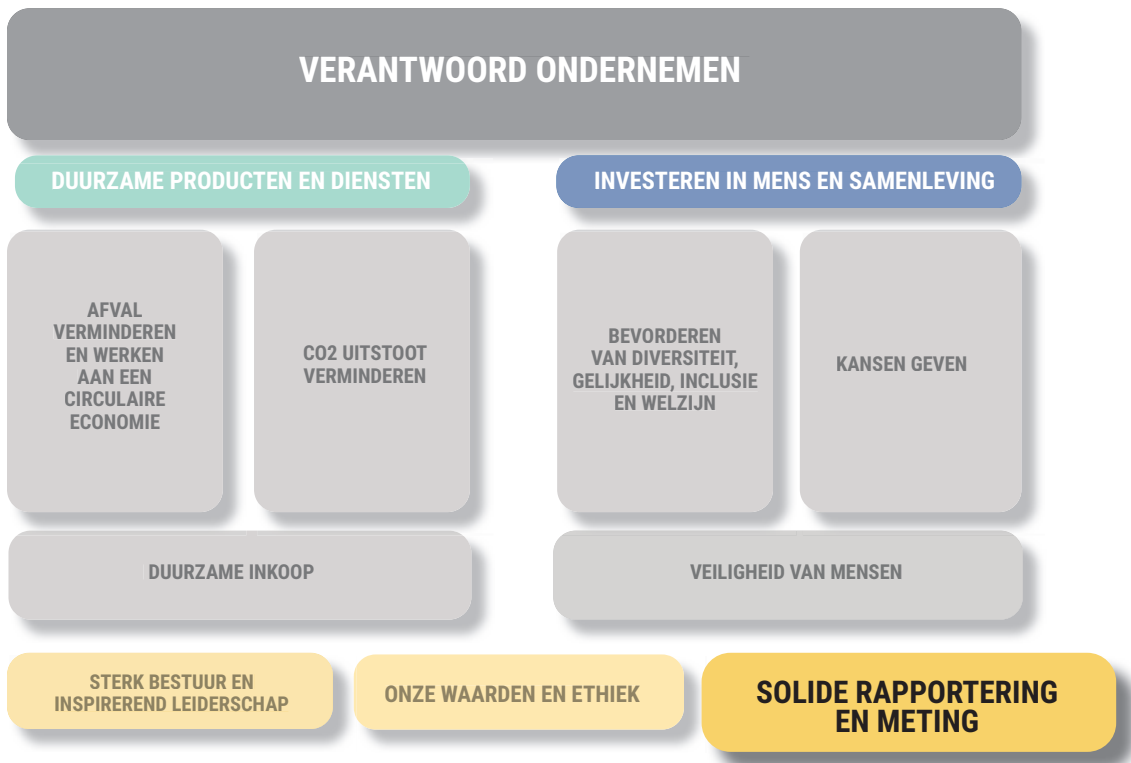
De geactualiseerde code zal wereldwijd voorgesteld worden aan alle medewerkers van Belron®. Bepaalde groepen, zoals leidinggevenden, aankoopmanagers en verkoopteams, zullen in het bijzonder worden opgeleid zodat ze zich bewust zijn van hun eigen specifieke verplichtingen.

Ecovadis

De aanpak van het Belron® inzake de **bestrijding van omkoping en corruptie** wordt beoordeeld in het onderdeel Ethiek van de EcoVadis-duurzaamheidsbeoordeling. Elk bedrijf dat deelneemt aan EcoVadis beantwoordt vragen en levert het **bewijs van zijn beleid, acties en resultaten** met betrekking tot dit onderwerp en tot fraude, witwassen van geld, belangenconflicten, informatiebeveiliging en concurrentiebeperkende praktijken. De gemiddelde EcoVadis-score van de Belron® groep voor ethiek bedraagt 67,9, wat binnen de top 6% van de beoordeelde bedrijven wereldwijd valt. **Carglass® Belux behaalt hier een score van 70%.**



ROBUUSTE RAPPORTERING EN METING



De rapporteringsvereisten op het vlak van ESG (Environmental, Social & Governance) blijven groeien en ontwikkelen. Wij voldoen niet alleen aan de verplichte vereisten, maar streven er ook naar om onze rapportering verder te ontwikkelen om tegemoet te komen aan de behoeften van onze verschillende stakeholders en om een degelijke en transparante rapportering van al onze verantwoordelijke bedrijfsactiviteiten te garanderen.

Vandaag al omvat dit, onder andere, de het opnemen van de niet-financiële rapportering in het jaarverslag van de groep D'leteren, de jaarlijkse communicatie aan de UN Global Compact over de vooruitgang in onze businesses en rapportering aan EcoVadis.

EcoVadis

De bedrijven uit de Belron® familie gebruiken de Ecovadis-duurzaamheidsratings om hun prestaties te meten op het vlak van arbeidspraktijken en mensenrechten, milieu, duurzame aankoop en bedrijfsethiek.

In 2021 verhoogde Finland zijn EcoVadis-rating van zilver naar goud, de business units in Frankrijk, Denemarken, Zweden, Noorwegen en Nieuw-Zeeland behielden allemaal hun gouden rating. Carglass® Belux was de eerste dochteronderneming van Belron® die in 2021 de platinum rating behaalde.

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

Belron® tekent een rapporteringsplan uit, onder meer om klaar te zijn om te voldoen aan de vereisten van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) van de EU.

EcoVadis: Carglass® bij 1% best scorende bedrijven wereldwijd

EcoVadis is een onafhankelijk kwaliteitslabel op vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. In mei 2021 behaalden we de 'Platinum Rating' en behoren daarmee bij de 1% best scorende bedrijven die EcoVadis wereldwijd onder de loep nam.



Ook in 2014, 2016 en 2019 waren we al bij de besten van de klas met telkens goud op het rapport. Met het Platinum-label mogen we ons de allerbeste noemen binnen de Belron® groep. En van de 30.000 audits die EcoVadis jaarlijks over de hele wereld uitvoert zitten we in de top 300.

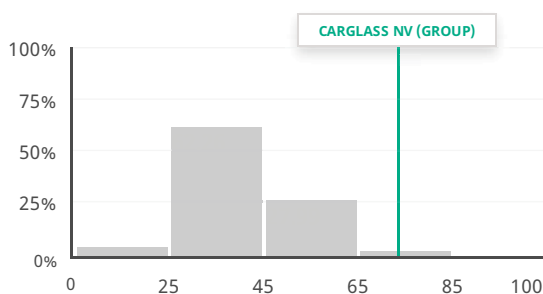
Grootste onderscheiding cum laude voor 'Milieu'

Met 74% als algemeen resultaat behalen we een mooie onderscheiding. Ook voor Arbeids- en mensenrechten, Ethiek en Duurzame inkoop slagen we met onderscheiding (telkens 70%). Bijzonder fier zijn we op onze milieuprestatie: 90%!

Het EcoVadis-label is voor onszelf een belangrijke oefening om te kijken hoe we scoren en waar er nog ruimte is voor verbetering.

Elke dag opnieuw willen we stilstaan bij de impact van onze acties op het milieu en op sociaal vlak.

Verdeling van de algemene score



Certificaat Duurzaam Repareren



Duurzaam Repareren vzw heeft als missie het zichtbaar maken van herstelbedrijven die na objectieve weging als "milieuvriendelijk" kunnen worden geduid.

De vzw heeft een certificeringsprogramma dat gebaseerd is op het VN-Duurzaamheidsbeginsel. Om dit certificaat te kunnen krijgen, moet je als organisatie voldoen aan een pakket van eisen op gebied van Environment (milieu), Social (maatschappelijk) en Governance (wetgeving). Deze eisen bepalen de norm, die dynamisch is. Jaarlijks worden de eisen bijgesteld op basis van nieuwe inzichten en vooral innovaties op gebied van duurzaamheid. Of een organisatie aan alle eisen voldoet, wordt objectief onderzocht door auditbureau Dekra. Sinds 2015 weet Carglass® het certificaat Duurzaam Repareren jaarlijks te hernieuwen.

Carglass® is ook aangesloten bij vzw Duurzaam Repareren en vervult hierbij een aanjagende en actieve rol. Onder andere door te zetelen in het College van Deskundigen en door het voorzitterschap in de Commissie Glasherstel. Een rol die past bij de marktleider, op weg naar een duurzame automotive industrie.

Voka Charter Duurzaam Ondernemen



Voka wil ondernemingen helpen om hun duurzaamheidsdoelstellingen te behalen. Binnen het Voka Charter Duurzaam Ondernemen (VCDO) werkte Carglass® European Distribution Center samen met Voka een jaaractieplan op maat uit, vertrekkende vanuit de 5 pijlers van duurzaamheid (*People, Prosperity, Peace, Partnership & Planet*) en de 17 Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties.

Erkenning

Voka werkt daarvoor samen met CIFAL Flanders/UNITAR, een internationaal trainingscentrum dat inzet op duurzaam management en dat ondernemingen het internationaal erkende UNITAR-certificaat kan toekennen.

Carglass® European Distribution Center voerde de acties die in hun actieplan van 2021 waren opgenomen uit en verdiende zo in 2022 het VCDO-certificaat als tastbaar bewijs van hun inzet voor mens en milieu!

ISO 9001 en 14001

ISO 9001 en 14001 zijn belangrijke standaarden voor onze managementsystemen. ISO 9001 is de norm die eisen stelt aan het kwaliteitsmanagementsysteem. Met een ISO 9001 certificaat toon je als organisatie dat je processen voldoen aan internationale normen en dat je veel waarde hecht aan continue verbetering.

ISO 14001 is de internationale norm met eisen voor een milieumanagementsysteem. Dit wordt gebruikt om een bij de organisatie passend milieubeleid te ontwikkelen en de uitvoering ervan te borgen. Beide ISO-certificaten zijn drie jaar geldig. Carglass® verlengde beide certificaten in 2021.



GRI REFERENTIETABEL

GRI INHOUDSTAFEL

GRI 102 GENERAL DISCLOSURES

GRI Standaard		Referentie
1. Organisatieprofiel		
102-1	Naam van de organisatie	p. 2
102-2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	p. 5-6
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	p. 2
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is	p. 5
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	p. 2; p. 8
102-6	Afzetmarkten	p. 5-6
102-7	Omvang	p. 6-7
102-8	Medewerkers	p. 6; p. 93
102-9	Beschrijf de toeleveringsketen	p. 9
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode voor de organisatie en haar toeleveringsketen	Afscheid genomen van onze carrosserieafdeling
102-11	Beschrijf op welke manier het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	p. 14-15; p. 17
102-12	Extern ontwikkelde MVO handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft	p. 2; p. 88-89
102-13	Lidmaatschap van verenigingen, waarbinnen de organisatie functies uitoefent, financiële bijdragen levert of lidmaatschap als strategisch beschouwt	p. 61-64; p. 88
2. Strategie		
102-14	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	p. 3
3. Ethiek en integriteit		
102-16	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten met belang op vlak van MVO	p. 7-8; p.10
4. Bestuur		
102-18	Bestuursstructuur	p. 5-6
5. Stakeholders engagement		
102-40	Lijst van relevante groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	p. 8
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	100%
102-42	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders	p. 8; p.10
102-43	Benadering voor het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden	p. 34-55; p. 56-60; p. 61-69; 70-75; p. 76-79
102-44	Voornaamste feedback van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	p. 34-55; p. 56-60; p. 61-69; 70-75; p. 76-79
6. Rapportagemethode		
102-45	Operationele structuur, afbakening van het rapport	p. 2, p. 5-6
102-46	Beschrijving proces voor bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	p. 2; p. 11
102-47	Oplijsting materiële aspecten	p. 11
102-48	Eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie	nvt
102-49	Significante veranderingen naar rapportering ten opzichte van vorige verslagperiodes	nvt
102-50	Verslagperiode	p. 2
102-51	Datum meest recente verslag	2022
102-52	Verslaggevingscyclus	p. 2
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	p. 2
102-54	Rapportering conform GRI-standaarden	p. 2, p. 91-93
102-55	GRI inhoudstafel	p. 91-93
102-56	Externe verificatie	nvt

GRI NHOUDSTAFEL

MATERIELE TOPICS

GRI Standaard

Referentie

Economisch

Economische prestaties

103	Managementbenadering	p. 8
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	p. 6

Aankoopbeleid

103	Managementbenadering	p. 10; p. 13; p. 30-31
204-1	Lokaal aankoopbeleid	p. 10; p. 13; p. 30-31

Anti-Corruptie

103	Managementbenadering	p. 2; p. 31, p. 85; p. 88
-----	----------------------	---------------------------

Concurrentiebelemmerend gedrag

103	Managementbenadering	p. 2; p. 31, p. 85; p. 88
-----	----------------------	---------------------------

Milieu

Materialen

103	Managementbenadering	p. 14-15; p. 17; p. 88
	CO2-impact herstelling tov vervanging	p. 14-15; p. 17

Energie

103	Managementbenadering	p. 13; p. 24-27; p. 93
302-1	Energie (verbruik / opwekking) binnen de organisatie	p. 22-23; p. 24-27; p. 93
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie	p. 28; p. 93

Water

103	Managementbenadering	p. 25
-----	----------------------	-------

Biodiversiteit

103	Managementbenadering	p. 28
304-2	Significante impact van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit	p. 28

Emissies

103	Managementbenadering	p. 24-27; p. 93
305-1	Directe (Scope 1) GHG emissies	p. 24-27; p. 93

Afval en afvalwater

103	Managementbenadering	p. 14-21
306-2	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	p. 14-15; p. 20-21

Milieubeoordeling leverancier

103	Managementbenadering	p. 16, p. 19-20, p. 21, p. 30-31
308-2	Potentiële negatieve milieu-impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties	p. 16, p. 19-20, p. 21, p. 30-31

Sociaal

Werkgelegenheid

103	Managementbenadering	p. 10; p. 33
401-1	Personeelsverloop en nieuwe aanwervingen	p. 93

Gezondheid en veiligheid

103	Managementbenadering	p. 34-55
403-2	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en per geslacht	p. 93

Opleiding en onderwijs

103	Managementbenadering	p. 10; p. 33; p. 38-48
404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker per jaar	p. 93

Diversiteit en gelijke kansen

103	Managementbenadering	p. 10, p. 33; p. 56-60
405-1	Diversiteit van bestuurslichamen en medewerkersbestand	p. 33; p. 38; p. 42-43

Niet-discriminatie

103	Managementbenadering	p. 10; p. 33
-----	----------------------	--------------

Mensenrechten

103	Managementbenadering	p. 2; p. 30-31
-----	----------------------	----------------

Lokale gemeenschap

103	Managementbenadering	p. 10; p. 33
413-1	Activiteiten met lokaal gemeenschapsengagement, impact beoordeling en ontwikkelingsprogramma's	p. 56-69

Sociale beoordeling leverancier

103	Managementbenadering	p. 10; p. 16, p. 19-20, p. 21, p. 30-31
414-2	Potentiële negatieve sociale impact in de toeleveringsketen en ondernomen acties	p. 16, p. 19-20, p. 21, p. 30-31

Gezondheid en veiligheid van de consument

103	Managementbenadering	p. 10; p. 33
416-1	Beoordeling van de gevolgen inzake gezondheid en veiligheid van producten met het oog op verbetering	p. 73-75

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING - PRESTATIE-INDICATOREN					
Aspecten	Omschrijving	Toelichting*	2020 ¹	2021	2022
Milieu					
Energie	Energie (verbruik/opwekking) binnen de organisatie	Elektriciteit VGRRR	100% groene stroom		
		Elektriciteit (in ton CO2) - EDC	100% groene stroom		
		Gas (in ton CO2) - VGRRR	433	557	399
		Gas (in ton CO2) - EDC	273	322	198
		Stookolie (in ton CO2) - VGRRR	112	110	60
		Stookolie (in ton CO2) - EDC	0	0	0
Transport	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden	Aantal bedrijfswagens VGRRR	170	159	156
		CO2 bedrijfswagens (in ton)	482	487	593
		CO2 bedrijfswagens tov 2013 (uitstoot, in %)	34%	34%	42%
Sociaal: arbeidsomstandigheden en volwaardig werk					
Werkgelegenheid	Personeelsbestand per geslacht	VGRRR + EDC mannen	551	530	574
		VGRRR + EDC vrouwen	169	142	140
	Personeelsbestand voltijds/deeltijds	VGRRR + EDC voltijds	585	555	597
		VGRRR + EDC deeltijds	135	117	117
	Gemiddelde anciënniteit	VGRRR + EDC		12,11	11,45
Gezondheid en veiligheid	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en per geslacht	Absenteïsme (VGRRR + EDC)	8,02	9,19	9,16
Opleiding en onderwijs	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, per geslacht, onderverdeeld naar werknemerscategorie	Opleidingskost mannen - arbeiders	€ 4.753	€ 160.458	€ 151.290
		Opleidingskost mannen - bedienden	€ 32.357	€ 107.023	€ 93.988
		Opleidingskost vrouwen - arbeiders	€ -	€ 5.101	€ 638
		Opleidingskost vrouwen - bedienden	€ 34.212	€ 56.701	€ 50.362
		Aantal opleidingsuren mannen - arbeiders	459	5.840	5277
		Aantal opleidingsuren mannen - bedienden	1.155	3.227	2.601
		Aantal opleidingsuren vrouwen - arbeiders	0	186	22
		Aantal opleidingsuren vrouwen - bedienden	1.227	1.613	1.293
Verhouding tussen werkgever en werknemer	Medewerkersbetrokkenheid	zie p. 53			

* VGRRR: Vehicle Glass Repair, Replacement & Recalibration = Carglass® Fitting
EDC: Carglass® European Distribution Center

¹ 2020: geen representatieve cijfers vanwege covid/lockdowns

IMPACT OP SDG'S

SDG	Pagina('s)
	p. 30-31; p. 36-37; p. 60; p. 61-64; p. 65; p. 66-68
	p. 30-31; p. 36-37; p. 60; p. 61-64; p. 65; p. 66-68
	p. 23; p. 30-31, p. 34-55, p. 59-59; p. 70; p. 71; p. 72; p. 74-75
	p. 34; p. 36-37; p. 38-39; p. 40-41; p. 42-43; p. 44; p. 45; p. 61-64; p. 65; p. 66-68; p. 70; p. 71; p. 72; p. 73
	p. 36-37; p. 38
	p. 25
	p. 22; p. 24-25; p. 26-27
	p. 30-31; p. 34; p. 36-37; p. 38-39; p. 40-41; p. 42-43; p. 44; p. 45; p. 46-48; p. 49; p. 50; p. 51; p. 52; p. 53; p. 54; p. 55; p. 56; p. 57; p.70; p. 71; p. 72
	p. 24-25; p. 26-27; p. 28; p. 46-47; p. 74-75; p. 76; p. 77; p. 78; p. 79; p. 80-81
	p. 30-3; p. 54; p. 55; p. 56; p. 57; p. 58-59; p. 60; p. 61-64; p. 65; p. 66-68; p. 69
	p. 22; p. 23; p. 30-31; p. 54; p. 55; p. 56; p. 57; p. 60; p. 61-64; p. 65; p. 66-68
	p. 14-15; p. 16; p. 17; p. 18-20; p. 21; p. 22; p. 23; p. 24-25; p. 26-27; p. 28
	p. 14-15; p. 16; p. 17; p. 18-20; p. 21; p. 22; p. 23; p. 24-25; p. 26-27; p. 28; p. 55; p. 56
	p. 29
	p. 21; p. 29; p. 56
	p. 30-31; p. 49; p. 52; p. 53; p. 58-59; p. 70; p. 71; p. 72; p. 73; p. 74-75; p. 76; p. 77; p. 78; p. 79
	p. 16; p. 17; p. 18-20; p. 21; p. 61-64; p. 65; p. 66-68; p. 69; p. 88-89



**Vragen of suggesties?
Contacteer ons:
mbo@carglass.be**



**Kruisbosstraat 5, 3740 Bilzen
www.carglass.be**

