



zelfverklaring
ISO 26000

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


1. Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000 en de zelfverklaring
2. Referentiematrix 2025-2026
3. Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen 2025-2026

Versie 1.0
april 2026






Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000 en de zelfverklaring

a. Wat is de naam van de organisatie?	KwikFit Nederland BV
b. Wat zijn de belangrijkste activiteiten (merken, producten en/of diensten) van de organisatie?	Het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan (e-)bikes, (e-)cargobikes, LEVs, personen- en bedrijfswagens tot 3.500 kg GVW zoals bandenservice, onderhoudsbeurten, APK, reparaties, montage trekhaken, ruitreparatie en -vervanging, airco service et cetera.
c. In welke landen is de organisatie actief?	Nederland
d. Wat is de locatie van het hoofdkantoor van de organisatie?	Harderwijk
e. Heeft de organisatie andere divisies, werkmaatschappijen, dochterondernemingen enz.?	KwikFit Nederland BV is een dochteronderneming van ETEL Ltd, onderdeel van ITOCHU Corporation
f. Op welke onderdelen van de organisatie heeft de toepassing van NEN-ISO 26000 betrekking en is de zelfverklaring van toepassing (alleen hoofdkantoor, vestigingen in Nederland enz.)?	De toepassing van NEN-ISO 26000 heeft betrekking op alle Nederlandse KwikFit filialen, het hoofdkantoor (Support Office) en het distributiecentrum DC Etten Leur.

MVO ambities en actieplan 2020-2025: eindrapportage

MVO THEMA	MVO onderwerp	SDG	Ambitie KwikFit 2025	Nr.	Acties	KPI's	Target	Realisatie							
								2020	2021	2022	2023	2024	2025		
HET MILIEU	Duurzaam gebruik van hulpbronnen		In 2025 verlaging CO2 uitstoot met 25% t.o.v. 2020	1	Vanaf 2020 5% energiereductie per jaar	Stroomverbruik index 100 in 2021 > 75 in 2025 Gasverbruik index 100 in 2021 > 75 in 2025	75 75		100 100	92 60	80 50	78 50	74 55		
				2	Verduurzamen eigen wagenpark	Aandeel ZE personenwagens in 2025 Aandeel ZE bestelwagens in 2025	100% 10%		50% 0%	82% 0%	90% 5%	90% 5%			
				3	Vestiging in eigendom verduurzamen	Aandeel vestigingen in eigendom per jaar	10%	geen	10%	40%	geen	geen			
	Voorkomen van milieuvervuiling		Afvastroom	In 2025 heeft KwikFit 0 milieu incidenten	4	Beperken restafval	Maximaal aandeel restafval in afvalstroom Behoud van grondstoffen banden (RecyBEM: product en materiaalhergebruik)	20,0% 98,0%	20,7% 98,1%	22,3% 96,9%	22,3% 98,3%	22,9% 97,2%	22,9% 97,0%	22,0% 96,8%	
					5	Herinzet banden voor lease-auto's	Behoud van grondstoffen overige Aandeel banden heringezet t.o.v. totaal vervanging (excl. nieuwe winter of all season bandensets)	75% 15%	69% 33%	68% 27%	64% 15%	63% 18%	64% 17%		
					6	Ontwikkeling digitaal milieu handboek o.b.v. ISO14001 met self-scan	Aantal milieu incidenten	0		0	0	0	0		
	Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering		Ontwikkelen van EV-service vestigingen in (toekomstige) 0-emissie zones	7	Service concept voor LEV	Concept operationeel in jaar	2023				V	V	V		
				8	High voltage battery check	Concept operationeel in jaar	2023				X	V	V		
				9	Uitrol E-Mobility service netwerk	Aantal locaties in 2025 voor E-Bike+LEV+EV	25	0	0	4	10	16	18		
	ARBEIDSPRAKTIJK	Gezondheid en veiligheid op het werk		0 bedrijfsongevallen	10	Actiepunten 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2024'	Aantal bedrijfsongevallen per jaar	0		29	22	41	36	43	
					Producten met een gevaarclassificatie	11	Zoeken en vervangen werkplaatsverbruiks-producten met gevaarclassificatie	Aantal in 2025	0			3	3	3	3
						12	Gevaarlijke middelen overzicht	Alle MSDS veiligheidsbladen gebundeld in jaar	2024			X	V	V	
13						Uitvoering plan ziekteverzuimreductie	Ziekteverzuim niet hoger dan branchegemiddelde (CBS)	4,3%	7,7%	8,4%	7,1%	5,4%	6,4%		
Gezonde medewerkers					14	Sociaal veilige werkomgeving	Aantal incidenten sociaal onveilige situatie (meldingen vertrouwenspersoon intern/extern)	0/0		4/2	8/1	19/0	18/0		
		15	Werkomgeving 100% rookvrij	Herformulering rookbeleid buitenterreinen in jaar	2025					-	concept				
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek			25% van de filiaal vacatures vanaf monteur ingevuld door interne promotie 25% van de filiaalmedewerkers in de afgelopen 5 jaar doorgegroeid	16	Uitvoering tactisch HR-plan 2023	Aandeel filiaal vacatures vanaf monteur ingevuld door interne promotie Aandeel filiaalmedewerkers in de afgelopen 5 jaar doorgegroeid	25% 25%	n/a n/a	n/a n/a	n/a 21%	16% 23%	16% 18%	36% 18%		
	17			Employer branding	Totaal score MBO	8,0		7,5	7,6	7,3	n.v.t.				
CONSUMENTEN AANGELEGENHEDEN	Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid		0 veiligheidsincidenten bij klanten	18	Actiepunten 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2024'	Aandeel veiligheidsincidenten bij klanten	0,000%	0,011%	0,011%	0,015%	0,019%	0,027%			
	Privacy en gegevensbescherming van consumenten			19	Aanbevelingen Coeus audit AVG beleid	Aanbevelingen uitgevoerd en geborgd in jaar	2023			V	V	V			
	Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie			20	Communicatie over MVO thema's	Communicatie concept en uitrol in jaar	2023			X	V	V			
	Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen			21	Best/Worst performer management	Klachtenratio Klantcijfer NPS	0,4% 9,0 70	0,6% 8,6 55	0,5% 8,7 60	0,5% 8,7 62	0,5% 8,8 65	0,5% 8,8 66	0,5% 8,8 66		

MVO ambities en actieplan 2026-2030

MVO thema	MVO onderwerp	SDG	Ambitie KwikFit 2030	Acties 2025-2030
HET MILIEU	Duurzaam gebruik van hulpbronnen		In 2030 verlaging CO2 uitstoot 10%	Nieuwbouw locaties gasvrij Reduceren gasverbruik met 10% Verduurzamen eigen wagenpark personenwagens 100% ZE in 2027 Verduurzamen eigen wagenpark bedrijfswagens 75% ZE in 2030
	Voorkomen van milieuvervuiling		Beperken restafval tot 20% in 2030 Stimuleren reparatie of hergebruik Geen milieu incidenten	Afvalscheiding in KF filialen: inzicht in restafvalstroom in 2026 Afvalscheiding in KF filialen: nieuwe afvalprocedure implementeren in 2026 Beter scheiden van afval door extra afvalstromen in te zetten in 2026 Beperken plastic verpakkingsmateriaal leveranciers reductie 25% in 2030 tov 2025 Herinzet banden voor lease-auto's minimaal 15% van aandeel vervanging versleten banden Ruitschade repareren in plaats van vervanging voorruit in minimaal 40% van de gevallen Opvolgen milieuhandboek en opvolgen zelfscan 100%
	Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering		Verdubbeling verlaging broeikasgas scope 3 emissies eindgebruikers in 2030 t.o.v. 2025	Alle filialen EV-ready in 2026 Alle monteurs vanaf niveau 2 en glasspecialisten EV1 gecertificeerd in 2027 Snelservice concept voor EV in 2026 Uitrol bike service netwerk 50 in 2030
ARBEIDSPRAKTIJK	Gezondheid en veiligheid op het werk		Halvering aantal bedrijfsongevallen in 2030 ten opzichte van 2025 Gezonde medewerkers: jaarcijfer ziekteverzuim duurzaam onder 5% in 2030	Uitvoering aanbevelingen 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' in 2026 Ontwikkelen beleid PBMs in 2026 Communicatie inzetten om bewustwording te creëren. Concept ontwikkelen in 2026 Relatieve reductie producten met een gevaarclassificatie met 30% in 2030 ten opzichte van 2025 Uitvoering plan ziekteverzuimreductie 2026 Sociaal veilige werkomgeving: uitrol communicatieplan naar alle medewerkers 2026 Implementatie rookbeleid in 2026
	Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek		25% van de filiaalmedewerkers in de afgelopen 5 jaar doorgegroeid	Implementatie gebruik 'Loopbaanpaden' om medewerkers te helpen bij hun ontwikkeling in 2026 3 trainingdagen per medewerker per jaar op in 2026 HR benchmark management: KPI's op verzuim, behoud en ontwikkeling implementatie in 2026
CONSUMENTEN AANGELEGENHEDEN	Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid		Reductie van het aantal veiligheidsincidenten met 50% in 2030 ten opzichte van 2025	Uitvoering aanbevelingen 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' in 2026
	Privacy en gegevensbescherming van consumenten		Geen datalek en voldoen aan wet- en regelgeving	PEN-test op de online omgeving in 2026 Awareness training voor alle bestaande en nieuwe medewerkers
	Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie		62% van de consumenten heeft een spontane positieve associatie bij het merk KwikFit	Vastleggen en digitaliseren van de staat van vervangen onderdelen in 2027
	Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen		Klantcijfer > 9,0 in 2030 NPS > 70 in 2030 Klachtenratio* < 0,50 in 2030 (*alle uitingen van ongenoegen)	Best/Worst performer management

Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen 2025-2026

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Bestuur van de organisatie							
Bestuur van de organisatie	H	Bestuur van de organisatie is een randvoorwaarde om MVO beleid te vormen en in te bedden in de organisatie.	M	Zowel vanuit zakelijke opdrachtgevers als vanuit de aandeelhouder worden eisen gesteld aan MVO-beleid. De organisatie besteedt al geruime tijd aandacht aan relevante MVO onderwerpen.	M	De organisatie heeft in navolging van aandeelhouder ITOCHU structuur aangebracht in haar MVO beleid op basis van ISO26000 en VACO MVO+ certificering. De organisatie onderschrijft de OESO-richtlijnen. Jaarlijks stelt de organisatie een actieplan op en rapporteert hierover in een MVO jaarverslag.	Geen
Mensenrechten							
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	H	Alle activiteiten en besluiten van de organisatie komen voort vanuit een normenkader waarin mensenrechten een basisvoorwaarde zijn.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	Alle relevante onderwerpen zijn al geborgd in externe (wetgeving) of interne (Werkwijzer) regelgeving. Geen aanvullende actie noodzakelijk.	Geen
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	L	Binnen de scope van de Nederlandse markt en wetgeving zijn deze risico's zeer beperkt.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Vermijden van medeplichtigheid	L	De organisatie doet geen zaken met bedrijven waar de kans op schenden van mensenrechten van toepassing zou kunnen zijn.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Het oplossen van klachten	L	De kans op schending van mensenrechten wordt als zeer beperkt ingeschat gezien ook de ervaring op dit onderwerp.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	De organisatie beschikt over een klachtenprocedure en naast 2 interne HR vertrouwenspersonen ook een externe vertrouwenspersoon bij Human Capital Care. De stuurgroep V&G (Veilig & Gezond werken) bewaakt het recht op bescherming door de werkgever in het kader van omgaan met agressie. De Stuurgroep V&G signaleert en komt met aanbevelingen.	Geen
Discriminatie en kwetsbare groepen	H	De organisatie houdt rekening met de levenswijze en de levensbeschouwing van de werknemer en maakt geen onderscheid naar sekse, leeftijd, huidskleur, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, godsdienst of politieke keuzes.	M	De organisatie voorziet in haar beleid, voorschriften en procedures het nodige om discriminatie tegen te gaan en kwetsbare individuen en groepen in bescherming te nemen. Dit onderwerp vraagt om continue aandacht en waakzaamheid.	M	De organisatie beschikt over: - Norm en regelgeving in Werkwijzer; - 2 interne HR vertrouwenspersonen; - Externe vertrouwenspersoon (Vocalis); - Protocol Meld Misstanden Annoniem (Hoffman); - Protocol Gewelddsmisdrijven; - Protocol Ongewenste omgangsvormen; - HSSE bord op alle locaties. In het periodieke MBO onderzoek zijn vragen opgenomen m.b.t. sociale veiligheid binnen de organisatie.	- Opmvolging uitslag MBO m.b.t. sociale veiligheid binnen de organisatie.
Burger- en politieke rechten	L	De organisatie respecteert alle individuele burger- en politieke rechten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	M	De organisatie respecteert de economische, maatschappelijke en culturele rechten en voelt zich verantwoordelijk om gepaste zorgvuldigheid te betrachten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Fundamentele principes en arbeidsrechten	H	De organisatie respecteert de fundamentele principes en arbeidsrechten.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt.	L	De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche. Deze afspraken worden gerespecteerd en nageleefd.	Geen

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Arbeidspraktijk							
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	H	Als service verlenend bedrijf hecht de organisatie aan een duurzame relatie met haar medewerkers. De organisatie werkt uitsluitend binnen de kaders van de wet, de CAO en aanvullend intern beleid. Deze normen verwacht de organisatie ook van haar partners.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt. Hiernaast zijn er geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	In de missie heeft een 'een mensgerichte cultuur waarin iedereen zich veilig voelt en kan ontwikkelen' een belangrijke positie. De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche. Voorts zijn in de Werkwijzer aanvullende zaken vastgelegd omtrent arbeidsrelaties. De onderneming beschikt over een Ondernemingsraad die o.a. de uitvoering van het beleid toetst.	Geen
Werkomstandigheden en sociale bescherming	H	In de CAO voor Banden en Wielenbranche zijn alle aspecten aangaande beloning, werktijden en vakantie geregeld.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt. Hiernaast zijn er geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	De organisatie is aangesloten bij de CAO Banden & Wielenbranche. De stuurgroep V&G bewaakt o.a. de veiligheid van medewerkers in hun werkomgeving. De stuurgroep V&G signaleert en komt met aanbevelingen.	Geen
Sociale dialoog	M	De organisatie onderkent het belang van het onderhouden van goede relaties en een dialoog met sociale partners en ondernemingsraad.	M	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is zeer beperkt. Hiernaast zijn er geen signalen vanuit stakeholders dat aanvullende acties noodzakelijk zijn. De maatschappelijke verwachting m.b.t. tot dit onderwerp wordt als significant ingeschat.	M	De organisatie is aangesloten bij de CAO voor Banden en Wielenbranche, heeft een afvaardiging in het VACO bestuur, voert wanneer relevant overleg met vakbonden en heeft een Ondernemingsraad.	Geen
Gezondheid en veiligheid op het werk	H	Werkomstandigheden en voorlichting die veiligheid en gezondheid van medewerkers waarborgen zijn van groot belang gezien de aard van de werkzaamheden.	H	Een continue management aandacht voor veiligheid en werkomstandigheden is een vereiste om deze zo goed mogelijk te borgen en risico's te beperken.	H	De organisatie heeft een stuurgroep V&G met als doel de veiligheid voor medewerkers te verhogen en risico's te beperken. Veiligheidsincidenten worden wekelijks aan het MT gerapporteerd. De organisatie beschikt over een VACO MVO+ certificering welke o.a. normen stelt en toetst ten aanzien van het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen. Indien nodig ontwikkelt de organisatie zelf methoden of gereedschappen op werk minder risicovol te maken. Op iedere vestiging is een HSSE bord aanwezig. Het KwikFit Support Office is een rookvrije omgeving en de organisatie biedt haar medewerkers gratis een cursus Stoppen met Roken aan. De organisatie heeft een fietsregeling om gezond woon/werkverkeer te stimuleren.	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering aanbevelingen 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' in 2026 - Ontwikkelen beleid PBMs in 2026 - Communicatie inzetten om bewustwording te creëren. Concept ontwikkelen in 2026 - Relatieve reductie producten met een gevaarclassificatie met 30% in 2030 ten opzichte van 2025 - Uitvoering plan ziekteverzuimreductie 2026 - Sociaal veilige werkomgeving: uitrol communicatieplan naar alle medewerkers 2026 - Implementatie rookbeleid in 2026
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	H	De ontwikkeling van medewerkers is van belang om bij te blijven met technologische ontwikkelingen en de eisen die afnemers en partners stellen aan de organisatie. Tevens is persoonlijke ontwikkeling van medewerkers noodzakelijk om de ambitie van de organisatie en haar aandeelhouder te realiseren.	H	Een continue management aandacht is vereist om de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers op het gewenste niveau te brengen en zich verder kunnen ontwikkelen.	H	De organisatie beschikt over een opleidingscentrum de 'KwikFit Academy' waar o.a. technische en leiderschapstrainingen worden verzorgd, zowel fysiek als online. De organisatie heeft een actief BBL beleid met BBL coördinatoren. In de filiaalorganisatie wordt structureel aandacht geschonken aan de ontwikkelingsbehoefte. De KwikApp draagt bij aan de interne communicatie en het 'team gevoel' binnen de organisatie. Als vervolg op de opleiding voor EV1 en EV2 voor het gecertificeerd uitvoeren van onderhoud en reparaties aan EV-voertuigen, organiseert de organisatie een opleidingstraject voor EV Expert (EV3). De organisatie voert periodiek een Medewerkers Betrokkenheid Onderzoek uit.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementatie gebruik 'Loopbaanpaden' om medewerkers te helpen bij hun ontwikkeling in 2026 - 3 trainingsdagen per medewerker per jaar op in 2026 - HR benchmark management: KPI's op verzuim, behoud en ontwikkeling implementatie in 2026

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Het milieu							
Voorkomen van milieuvuiling	H	Gezien de aard van de werkzaamheden en de omvang van de organisatie, is het voorkomen van milieuvuiling door toedoen van de organisatie een belangrijk onderwerp.	H	Inkoop, processen, procedures, bewustwording en gedrag kunnen een groot verschil maken. Voor diverse stakeholders is dit een belangrijk onderwerp.	H	De organisatie beschikt over een digitaal Milieu handboek, voert milieu inventarisaties over haar filialen uit, beschikt over een VACO MVO+ Certificering. In het distributie centrum in Etten Leur wordt een onderhoudsprogramma voor de sprinkler installatie gevolgd. De organisatie is aangesloten bij de RecyBEM voor de gecontroleerde afvoer van banden en heeft de gescheiden afvoer van overige zaken contractueel ondergebracht bij een gecertificeerd bedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> - Afvalscheiding in KF filialen: inzicht in restafvalstroom in 2026 - Afvalscheiding in KF filialen: nieuwe afvalprocedure implementeren in 2026 - Beter scheiden van afval door extra afvalstromen in te zetten in 2026 - Beperken plastic verpakkingsmateriaal leveranciers reductie 25% in 2030 tov 2025 - Herinzet banden voor lease-auto's minimaal 15% van aandeel vervanging versleten banden - Ruitschade repareren in plaats van vervanging voorruit in minimaal 40% van de gevallen - Opvolgen milieuhandboek en opvolgen zelfscan 100%
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	H	Het zuinig omgaan met energie is zowel vanuit milieu oogpunt als vanuit kosten een relevant onderwerp.	H	Naast technische oplossingen om duurzaam gebruik van hulpbronnen te beperken, is ook bewustwording en gedrag van grote invloed.	H	De organisatie heeft een energiezuinig filiaalconcept en hanteert deze als blauwdruk bij de ontwikkeling van nieuwe filialen. De organisatie investeert in technische oplossingen zoals vervanging naar T5 en LED verlichting en slimme thermostaten in haar filialen. Tevens voert zij energiescans uit en wordt het energiegebruik per vestiging gemonitord en gebenchmarkt. Alle nieuwe zakelijke personen- en bedrijfswagens zijn Zero Emission.	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw locaties gasvrij - Reduceren gasverbruik met 10% - Verduurzamen eigen wagenpark personenwagens 100% ZE in 2027 - Verduurzamen eigen wagenpark bedrijfswagens 75% ZE in 2030
Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering	H	De organisatie onderkent haar verantwoordelijkheid voor het verminderen van uitstoot van significante broeikasgassen en zich voor te bereiden op mogelijke gevolgen van klimaatverandering en/of veranderend beleid van stakeholders. De organisatie ziet het als haar verantwoordelijkheid een bijdrage te leveren aan de energie transitie.	H	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is voor de korte termijn beperkt, maar zal op langere termijn significant zijn. Vanuit stakeholders kunnen aanvullende acties verwacht worden.	H	De organisatie voert de nodige maatregelen om energiezuinig te opereren. De organisatie bereid zich voor op de energietransitie, zowel binnen haar infrastructuur (CO2 neutrale vestiging, EV-autoregeling) als de ophanden zijnde marktveranderingen naar EV. De organisatie heeft haar business model ontwikkeld van autoservice naar E-mobility en wil hiermee oplossingen bieden voor de energie transitie.	<ul style="list-style-type: none"> - Alle filialen EV-ready in 2026 - Alle monteurs vanaf niveau 2 en glasspecialisten EV1 gecertificeerd in 2027 - Snelservice concept voor EV in 2026 - Uitrol bike service netwerk 50 in 2030
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	L	Dit betreft vooral milieu aangelegenheden waar de organisatie geen directe invloed op kan uitoefenen.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is nihil noch wordt hier vanuit stakeholders of vanuit een maatschappelijke verwachting enige actie verwacht van de organisatie.	L	De organisatie onderkent het belang van de bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden, echter kan hier vanuit haar activiteiten geen relevante invloed op uit oefenen.	Geen

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Eerlijk zakendoen							
Anti-corruptie	H	Binnen de organisatie hebben veel medewerkers dagelijks te maken met financiële transacties.	M	Een continue management aandacht is belangrijk om risico's te beperken.	M	Procedures zijn vastgelegd en veelal geautomatiseerd. De organisatie heeft de nodige checks & balances ingebed in haar procedures. De organisatie beschikt over een afdeling Internal Audit die volgens een vast programma controles uitvoert. De organisatie heeft een code of conduct vastgesteld en volgt de Itochu regeling 'compliance gifts & hospitality'	Geen
Verantwoorde politieke betrokkenheid	L	Politieke betrokkenheid is niet relevant voor de organisatie, dit valt buiten haar scope.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is nihil.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Eerlijke concurrentie	H	De organisatie onderkent het belang van eerlijke concurrentie aangezien zij in een zeer competitieve markt opereert.	M	Voor diverse stakeholders is eerlijke concurrentie een belangrijk onderwerp, maar ook vanuit de maatschappelijke verwachting.	M	De organisatie volgt wet en regelgeving en onderneemt geen acties die in strijd zijn met eerlijke concurrentie. Indien gevraagd werkt zij samen met bevoegde instanties.	Geen
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	M	De organisatie heeft de positie om invloed uit oefenen op bedrijven in de waardeketen om maatschappelijke verantwoordelijkheid te bevorderen.	M	Aandacht voor MVO onderwerpen bij stakeholders in de waardeketen kan een positief effect te weeg brengen.	M	Zowel vanuit de aandeelhouder als groot zakelijke afnemers wordt al de nodige aandacht aan MVO thema's besteed. In inkoopovereenkomsten is een MVO-paragraaf opgenomen. De organisatie heeft een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de VACO MVO+ certificatie.	Geen
Respect voor eigendomsrechten	L	De organisatie erkent het respect voor eigendomsrechten van individuen en organisaties.	L	Het effect van extra aandacht of acties op dit onderwerp is nihil.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Consumentenangelegenheden							
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	H	Voor een klantgerichte organisatie is dit onderwerp zeer van belang aangezien het onlosmakelijk verbonden is met het vertrouwen dat in de organisatie wordt gesteld door haar zakelijke en particuliere klanten.	H	Hier wordt de organisatie dagelijks door een aantal relevante stakeholders op beoordeeld en getoetst.	H	De organisatie erkent het belang en handelt hier naar, onder andere door: - KwikFit Garanties; - Prijstransparantie door vaste prijzen of bindende prijsopgave vooraf; - Uitgebreide, duidelijke informatie voorziening voor consumenten op de website; - Transparante consumenten communicatie.	- Vastleggen en digitaliseren van de staat van vervangen onderdelen in 2027
Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid	H	Voor de organisatie is dit een zeer relevant onderwerp gezien de aard van haar activiteiten: het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan een diversiteit van voertuigen.	H	Een continue management aandacht voor veiligheid van klanten is een vereiste om deze zo goed mogelijk te borgen en risico's te beperken. Deze wordt door een aantal relevante stakeholders als zeer belangrijk beoordeeld.	H	Op de volgende gebieden heeft de organisaties al stappen gezet om de veiligheid van klanten te borgen en de risico's te minimaliseren: - Wekelijkse rapportage van veiligheidsincidenten aan het MT; - Jaarlijks aanbevelingsrapport stuurgroep V&G; - Wielenprocedure; - EV procedure; - Audit op uitvoering onderhoudsbeurten; - RDW audit APK; - BHV medewerkers op iedere locatie; - Preventiemedewerkers; - De organisatie heeft een VACO en BOVAG certificering; - Accuprocedure e-bike.	- Uitvoering aanbevelingen 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' in 2026

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Duurzame consumptie	M	Regelmatig en goed onderhoud draagt bij aan de levensduur van het voertuig en voorkomt grotere reparaties en/of onnodige slijtage en draagt daarmee bij aan duurzame consumptie en lager energieverbruik.	M	Voor afnemers is duurzame consumptie een belangrijk onderwerp, of dit nu is vanuit milieu oogpunt of om economische redenen.	M	De organisatie spant zich in om kwalitatief onderhoud te bieden hetgeen ook onderdeel is van de missie. Mits het de veiligheid niet in de weg staat zullen onderdelen niet onnodig preventief vervangen worden en worden reparaties uitgevoerd i.p.v. vervanging van onderdelen (bijv. ruiten). De organisatie maakt actief gebruik van het bandenlabel om klanten te informeren over de milieuprestaties van een band. Voor autoleasemaatschappijen wordt een actief herinzet beleid van banden uitgevoerd.	Geen
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	H	Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen is voor een klantgerichte organisatie van zeer groot belang om een duurzame relatie met haar afnemers te waarborgen.	H	Een continue management aandacht voor oplossen van klachten en geschillen is een vereiste om niet alleen het actuele probleem op te lossen, maar ook blijvend te ontwikkelen en te leren van fouten. Voor relevante stakeholders is dit een zeer belangrijk onderwerp.	H	De organisatie: - Communiqueert op haar website over mogelijkheden om in contact te komen o.v.v. responsetijd; - Beschikt over een centrale klantenservice afdeling; - Klachtenprocedure met beroepsmogelijkheid bij de VACO Ombudsman; - Werkt samen met expertisebureaus voor eventuele second opinion; - Voert enquetes uit over klanttevredenheid, afwikkeling klacht en tevredenheid over product/dienst; - Voert structurele meting uit op klantcijfer en NPS op filiaal en alle bovenliggende niveaus; - Voert actieve webcare uit; - Promoot het gebruik van de KwikFiets	- Best/Worst performer management
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	H	Bescherming van privacy en gegevens van consumenten is zeer relevant aangezien de organisatie beschikt over veel klantendata die ook veelal die internet lopen.	H	Voor dit onderwerp is zowel maatschappelijke aandacht en is van groot belang voor relevante stakeholders. Tevens is een continue aandacht voor bescherming van gegevens noodzakelijk.	H	De organisatie heeft een protocol en een CRM-systeem dat voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Tevens heeft de organisatie een Dataprotection manager aangesteld om een zorgvuldige omgang met klantendata blijvend te waarborgen. Met andere organisaties sluit de organisatie indien relevant Bewerksovereenkomsten. De verwerkingen van persoonsgegevens wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens via het meldingsprogramma. De organisatie voldoet aan de AVG wetgeving en laat periodiek externe audits (Coeus) uitvoeren om de uitvoering van het beleid te toetsen. Alle medewerkers die op systemen werken die verbonden zijn met het internet, zijn verplicht de online 'security awareness training' te volgen.	- PEN-test op de online omgeving in 2026 - Awareness training voor alle bestaande en nieuwe medewerkers
Toegang tot essentiële voorzieningen	L	De organisatie levert geen producten of diensten die als essentiële voorzieningen kunnen worden aangeduid.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Voorlichting en bewustzijn	H	De organisatie kan een bijdrage leveren aan de voorlichting en bewustzijn van zowel het gebruik, veiligheid als onderhoud van voertuigen.	M	Zowel vanuit relevante stakeholders als vanuit het maatschappij ligt er een verwachting bij de organisatie. Extra aandacht voor dit onderwerp kan de positie van de organisatie versterken.	M	De organisatie voert de volgende zaken uit om consumenten voor te lichten en het bewustzijn van relevante onderwerpen te vergroten: - Uitvoering van Wielenprocedure; - Communicatie van onderhoudadviespunten; - APK tips op de website en social media; - Publicaties; - Sponsor NIV om verkeersveiligheid te bevorderen.	Geen

MVO onderwerp	Relevantie H/M/L	Toelichting	Significantie H/M/L	Toelichting	Prioriteit H/M/L	Toelichting	(Voorgenomen) acties
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap							
Betrokkenheid bij de gemeenschap	L	Het verder ontwikkelen van betrokkenheid bij de gemeenschap ligt niet in de lijn van de activiteiten van de organisatie of die zich in de invloedssfeer van de waardeketen bevinden.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	In samenwerking met de ANWB voert de organisatie jaarlijks de 'uitzwaaidagen' uit om bij verschillende grensovergangen auto's van vakantiegangers te controleren op de staat van de banden en de juiste bandenspanning.	Geen
Opleiding en cultuur	L	Binnen de scope van de Nederlandse markt zijn deze onderwerpen door de Nederlandse wet en regelgeving goed geregeld.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Geen verdere actie noodzakelijk.	Geen
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	M	De continuïteit van de organisatie leidt tot continuïteit van werkgelegenheid. Het scheppen van werkgelegenheid is geen doel op zich. Het ontwikkelen van vaardigheden is een onderdeel van het ontwikkelen van eigen medewerkers.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Zie ook Arbeidspraktijk, Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek. Geen verdere actie noodzakelijk.	Geen
Ontwikkeling en toegang tot technologie	M	Het ontwikkelen van technologieën behoort niet tot de activiteiten van de organisatie. Echter, de organisatie kan wel technologische ontwikkeling initiëren bij haar leveranciers.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	De organisatie is bereid innovaties en ontwikkelingen die geen nadelige invloed hebben op haar concurrentiepositie te delen met andere marktpartijen als dit ten goede komt aan de maatschappij of het milieu. Een voorbeeld hiervan is de 'Bag-in-Box' oliebar: ontwikkeld in co-makership en beschikbaar gesteld voor de markt.	Geen
Creëren van welvaart en inkomen	L	Binnen de grenzen van de Nederlandse markt is dit onderwerp minder relevant aangezien nationale wet- en regelgeving hier afdoende in voorziet.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Gezondheid	L	Het leveren van een bijdrage aan de gezondheid van de gemeenschap ziet de organisatie niet als een relevante activiteit omdat de Nederlandse wet en regelgeving hier al voldoende in voorziet.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen
Maatschappelijke investeringen	L	Het doen van maatschappelijke investeringen in de lokale gemeenschap beoordeelt de organisatie niet als relevant.	L	Vanuit de stakeholders of maatschappij is er geen verwachting richting de organisatie.	L	Geen actie noodzakelijk.	Geen

Voor het bepalen van relevantie hebben we gekeken naar:

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

Voor het vaststellen van significantie zijn de volgende criteria toegepast:

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

Voor het vaststellen van prioriteit zijn de volgende criteria toegepast:

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

Referentiematrix 2025-2026

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
Het afleggen van rekenschap			
1	Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij leggen rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, het milieu en de economie door het jaarlijks publiceren van een MVO jaarverslag op basis van NEN ISO26000. KwikFit heeft ervoor gekozen om de meest uitgebreide vorm van onderbouwing te bieden met een referentiematrix en een prioriteitenmatrix (optie 3). Deze zijn gepubliceerd op het publicatieplatform van NEN-ISO26000 en op de website www.kwikfit.nl .	- MVO jaarverslag KwikFit Nederland
2	Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij zijn transparant over: - Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten; - Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft; - Hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd; - Onze MVO-prestaties op significante onderwerpen; - De manier waarop besluiten tot stand komen; - Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming; - Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming; - Onze financiële prestaties; - Waar onze financiële middelen vandaan komen; wij wij als onze stakeholders beschouwen; - De manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd; - Hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie.	- Mission statement KwikFit NL - www.kwik-fit.nl - www.itochu.co.jp - MVO jaarverslag KwikFit Nederland
3	Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Gepaste zorgvuldigheid wordt bijvoorbeeld geïmplementeerd door: - Werkwijzer: iedere medewerker beschikt over de Werkwijzer waarin procedures, regels, normen en waarden van de organisatie beschreven zijn; - Prioriteitenmatrix: jaarlijks De organisatie onderschrijft de OESO-richtlijnen.	- https://www.kwik-fit.nl/over-kwikfit - https://www.kwik-fit.nl/mvo - Werkwijzer (niet openbaar)
4	Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij respecteren de belangen van stakeholders en spelen hierop in, wij: - Weten wie onze stakeholders zijn; - Erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders; - Onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden; - Hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden; - Wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen; - Houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.	
5	Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Wij respecteren de geldende wet- en regelgeving, wij: - Stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving; - Leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is; - Treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn; - Informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven; - Beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving.	
6	Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Onze organisatie is onderdeel van Itochu, Itochu commiteert zich aan de internationale gedragsnormen. Wij: - Respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen; - Heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd; - Proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen; - Voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties.	- Itochu Group Corporate Philosophy: https://www.itochu.co.jp/en/about/mission/values/index.html
7	Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?	Onze organisatie is onderdeel van Itochu, Itochu commiteert zich aan de universele mensenrechten. Wij: - Respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties; - Ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer; - Maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd - Onderschrijven de OESO-richtlijnen	- Itochu Group Corporate Philosophy: https://www.itochu.co.jp/en/about/mission/values/index.html - ESG Report 2025: https://www.itochu.co.jp/en/csr/report/index.html
Onderzoeksvragen over stakeholders			
8	Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?	De stakeholders zijn geïdentificeerd door het MVO-kernteam: Dennis Borgers (HR Manager), Mark de Kievith (Operational Excellence Manager), Joost van der Veen (Finance Manager), Maarten Groot Boerle (CFO), Arjan van der Meer (Marketing Director) en Pieter Bikker (Director E-Mobility).	
9	Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?	Aandeelhouders: ITOCHU Corporation, ETEL Ltd; Werknemers: Werknemers, OR, Personeelsvereniging, Vakbonden; Klanten: Consumenten, Leaserijders, Leasemaatschappijen, Schadeverzekeraars, Bedrijven; Business Partners: Fabrikanten, Importeurs en Retailers van voertuigen; Leveranciers: Leveranciers handelsgoederen, Leveranciers niet handelsgoederen en diensten, Logistieke partners, Afvalverwerkers, Accountants, Verhuurders onroerend goed; Overheid: Locale & centrale overheden, UUV, RDW, Belastingdienst; Overigen: VACO, BOVAG, Vereniging Band & Milieu, Scholen & ROC's, Omwonenden KwikFit vestigingen, Onderhouders onroerend goed.	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
10	Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?	<p>Wij betrekken onze stakeholders door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het MVO jaarverslag openbaar te maken en beschikbaar te stellen aan onze stakeholders; - Producten en diensten af te stemmen op de behoeften van consumenten en zakelijke klanten. Voor de consumentenmarkt gebeurt dit door consumenten onderzoek met bijvoorbeeld klantenpanels of enquêtes. Voor de zakelijke markt wordt dit gedaan door periodieke gesprekken met grootzakelijke klanten zoals lease- en verzekeringsmaatschappijen en business partners. Het doel hierbij is over het algemeen het verlagen van de integrale kosten door bijvoorbeeld het vermijden van verspilling of het verbeteren van efficiency. Een voorbeeld hiervan is de 'herinzet' van gebruikte banden voor leasemaatschappijen; - De dienstverlening op product/dienst en vestigingsniveau te toetsen en te verbeteren via continue klanttevredenheidsonderzoek; - Het afstemmen van de belangen van de organisatie met die van de stakeholders. Bijvoorbeeld door actief overleg te voeren met de Ondernemingsraad en Vakbonden over arbeidsgerelateerde zaken, maar ook door het periodiek uitvoeren van een Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek; - Het ontwikkelen van diensten die een bijdrage leveren aan beleid van (locale) overheden en bedrijven om CO2 uitstoot te verminderen, bijvoorbeeld door in (toekomstige) 0-emissie zones EV-service vestigingen te ontwikkelen; - De CSR richtlijnen van de aandeelhouder ITOCHU Corporation te betrekken in de bedrijfsvoering; - Aan wettelijke eisen te voldoen die wij ten aanzien van onze stakeholders hebben; - Het helpen van jongeren zich te ontwikkelen en hen een kans te bieden in een vakgebied dat ze interesseren en hen bij deze ontwikkeling te begeleiden door een BBL Trainingsprogramma, een BBL protocol en overleg met ROC Coördinatoren. 	<ul style="list-style-type: none"> - MVO jaarverslag KwikFit Nederland - NPS rapportage - Klantbeoordelingen - Consumentenonderzoek - Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek - BBL Protocol (bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - ITOCHU ESG Report - ITOCHU Mission
Onderzoeksvragen MVO-kernthema's			
11	Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:	<ul style="list-style-type: none"> - De eigen activiteiten en besluiten; - Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van de organisatie; - Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties. 	
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	<p>De volgende onderwerpen hebben een hoge relevantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestuur van de organisatie; - Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence'); - Discriminatie van kwetsbare groepen; - Fundamentele principes en arbeidsrechten; - Werkgelegenheid en arbeidsrelaties; - Werkomstandigheden en sociale bescherming; - Gezondheid en veiligheid op het werk; - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek; - Voorkomen van milieuvuiling; - Duurzaam gebruik van hulpbronnen; - Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering; - Anti-corruptie; - Eerlijke concurrentie; - Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten; - Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid; - Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen; - Privacy en gegevensbescherming van consumenten; - Voorlichting en bewustzijn. 	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin het onderwerp effect heeft op de stakeholders en duurzame ontwikkeling; - Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp; - De mate van bezorgdheid van stakeholders over het onderwerp; - De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp. 	
14	Welke onderwerpen zijn significant?	<p>De volgende onderwerpen hebben een hoge significantie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezondheid en veiligheid op het werk; - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek; - Voorkomen van milieuvuiling; - Duurzaam gebruik van hulpbronnen; - Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering; - Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten; - Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid; - Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen; - Privacy en gegevensbescherming van consumenten. 	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
15	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin bepaalde acties al in de lijn van bestaande ontwikkelingen liggen; - De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving; - De prestaties afgezet tegen de 'best practices'; - De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de missie; - De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp; - De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken; - De mogelijke financiële of reputatie risico's wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt. 	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
16	Welke onderwerpen hebben prioriteit?	De volgende onderwerpen hebben een hoge (H) of medium (M) prioriteit: - Bestuur van de organisatie (M); - Discriminatie en kwetsbare groepen (M); - Werkgelegenheid en arbeidsrelaties (M); - Werkomstandigheden en sociale bescherming (M); - Sociale dialoog (M); - Gezondheid en veiligheid op het werk (H); - Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek (H); - Voorkomen van milieuvuiling (H); - Duurzaam gebruik van hulpbronnen (H); - Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering (H); - Anti-corruptie (M); - Eerlijke concurrentie (M); - Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen (M); - Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten (H); - Het beschermen van de consumentengezondheid en -veiligheid (H); - Duurzame consumptie (M); - Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen (H); - Privacy en gegevensbescherming van consumenten (H); - Voorlichting en bewustzijn (M).	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
17	Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?	- Nieuwbouw locaties gasvrij - Reduceren gasverbruik met 10% - Verduurzamen eigen wagenpark personenwagens 100% ZE in 2027 - Verduurzamen eigen wagenpark bedrijfswagens 75% ZE in 2030 - Afvalscheiding in KF filialen: inzicht in restafvalstroom in 2026 - Afvalscheiding in KF filialen: nieuwe afvalprocedure implementeren in 2026 - Beter scheiden van afval door extra afvalstromen in te zetten in 2026 - Beperken plastic verpakkingsmateriaal leveranciers reductie 25% in 2030 tov 2025 - Herinzet banden voor lease-auto's minimaal 15% van aandeel vervanging versleten banden - Ruitschade repareren in plaats van vervanging voorruit in minimaal 40% van de gevallen - Opvolgen milieuhandboek en opvolgen zelfscan 100% - Alle filialen EV-ready in 2026 - Alle monteurs vanaf niveau 2 en glasspecialisten EV1 gecertificeerd in 2027 - Snel-service concept voor EV in 2026 - Uitrustings service netwerk 50 in 2030 - Uitvoering aanbevelingen 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' in 2026 - Ontwikkelen beleid PBMs in 2026 - Communicatie inzetten om bewustwording te creëren. Concept ontwikkelen in 2026 - Relatieve reductie producten met een gevaarclassificatie met 30% in 2030 ten opzichte van 2025 - Uitvoering plan ziekteverzuimreductie 2026 - Sociaal veilige werkomgeving: uitrustings communicatieplan naar alle medewerkers 2026 - Implementatie rookbeleid in 2026 - Implementatie gebruik 'Loopbaanpaden' om medewerkers te helpen bij hun ontwikkeling in 2026 - 3 trainingdagen per medewerker per jaar op in 2026 - HR benchmark management: KPI's op verzuim, behoud en ontwikkeling implementatie in 2026	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen - KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025 (niet openbaar)
18	Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):	De onderwerpen met een hoge prioriteit zijn in de dagelijkse bedrijfsvoering relevant en kunnen het verschil maken voor de stakeholders. Dit zijn met name onderwerpen binnen de thema's Bestuur, Arbeidspraktijk, Het milieu, Eerlijk zaken doen en Consumenten aangelegenheden. Het onderwerp mensenrechten is binnen de scope van de organisatie en de nationale markt waarin zij opereert minder urgent aangezien issues op het gebied van mensenrechten niet aan de orde van de dag zijn. De onderwerpen onder Betrokkenheid bij de ontwikkeling van de maatschappij zien wij beperkte invloed op de korte termijn.	- Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
19	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:	Deze analyse is tot stand gekomen tijdens een aantal sessies met diverse senior managers die de belangen van de diverse stakeholders binnen de organisatie vertegenwoordigen en de standpunten en behoeften van de verschillende stakeholders kennen. De analyse is uitgevoerd door het MVO-kernteam Dennis Borgers (HR Manager, Maarten Groot Boerle (CFO), Joost van der Veen (Finance Manager), Arjan van der Meer (Marketing Director), Mark de Kievith (Operational Excellence Manager) en Pieter Bikker (Director E-Mobility).	
Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie			
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?	Leveranciers van handelsgoederen (Bandenfabrikanten en -importeurs, onderdelenfabrikanten en -groothandel), verhuurders van onroerend goed, leveranciers van niet-handelsgoederen (logistieke dienstverleners), klanten (autoleasemaatschappijen, verzekeraars, fleetowners), business partners (fabrikanten, importeurs en retailers van voertuigen) en branchevereniging VACO.	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.	<ul style="list-style-type: none"> - Door maatschappelijke criteria mee te nemen in inkoop voorwaarden; - Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen: Zelfverklaring ISO 26000; - Door het publiceren van een MVO rapport en deze te publiceren en beschikbaar te stellen aan relevante stakeholders zoals zakelijke klanten, leveranciers en business partners; - Door informatie gericht op consumenten te ontwikkelen en deze te communiceren via POS materiaal en op de website; - Door bij het nemen van inkoop beslissingen maatschappelijke criteria te hanteren, zoals het hanteren van milieu- en veiligheidseisen; - Door het gebruik van relaties met media om te communiceren over iconen van het MVO beleid van KwikFit, bijvoorbeeld het ondersteunen van stakeholders bij de energietransitie; - Door het promoten van goede voorbeelden zoals bijvoorbeeld de 'CO2 neutrale garage'; - Door samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaam gebruik te stimuleren, zoals bijvoorbeeld de herinzet van autobanden welke wordt geoptimaliseerd door een investering in twee bandenmeetstraten in de KwikFit Bandenhotels in Etten-Leur en Harderwijk; - Door een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het VACO MVO+ certificering; - Door het ontwikkelen van e-service vestigingen in (toekomstige) 0-emissie zones en zodoende een bijdrage te leveren aan beleid van (locale) overheden en bedrijven om CO2 uitstoot te verminderen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenderdocument - Inkoopvoorwaarden KwikFit - Duurzaam Inkopen - Voorraad advies - Leasemaatschappij (bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - Publicaties
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?	<p>De effecten van de activiteiten van de organisatie worden op diverse manieren beoordeeld. De meest relevante onderwerpen worden periodiek gerapporteerd en beoordeeld. Hiernaast worden ad hoc analyses uitgevoerd over de effecten van beleid en/of beleidswijzigingen. In het geval dat onderwerpen ook een milieu of maatschappelijk effect hebben, dan wordt dit ook in de totaalbeoordeling meegenomen.</p> <p>Een voorbeeld van een periodieke rapportage betreft het "Jaarverslag Veilig & Gezond werken". Dit rapport geeft een analyse van veiligheidsincidenten en bedrijfsongevallen over het betreffende jaar en geeft aanbevelingen ter verbetering in het licht van de MVO ambities die op dit terrein zijn vastgelegd.</p> <p>Een ander voorbeeld betreft de EED rapportage (Energy Efficiency Directive: energie audit voor bedrijven) die inzicht geeft in het energieverbruik en de bronnen van energieverbruik. Het rapport geeft aanbevelingen van maatregelen die leiden tot reductie van energieverbruik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actiepunten 'KwikFit Jaarverslag Veilig & Gezond Werken 2025' - EED rapportage (beide bronnen zijn niet openbaar)
23	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?	<p>Effecten van activiteiten van organisaties in de invloedssfeer van de organisatie worden beoordeeld bijvoorbeeld bij de selectie van leveranciers als één van de mogelijke criteria. Wanneer er zich een incident voordoet bij een organisatie binnen de invloedssfeer van de organisatie wordt hiermee de dialoog aangegaan om de situatie te bespreken en eventueel afspraken te maken of andere maatregelen te treffen, afhankelijk van de ernst of omvang van de situatie.</p>	
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie:	<p>Gepaste zorgvuldigheid wordt bijvoorbeeld geïmplementeerd door:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werkwijzer: iedere medewerker beschikt over de Werkwijzer waarin procedures, regels, normen en waarden van de organisatie beschreven zijn; - Prioriteitenmatrix: jaarlijkse afstemming beleid op basis van de MVO-kernthema's d.m.v. de Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Werkwijzer (niet openbaar) - Prioriteitenmatrix MVO onderwerpen
25	Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?	<p>De volgende negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie zijn geïdentificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Milieu risico's verband houdende met de gebruikte middelen, brand, lekkage van olie e.d.; - Veiligheidsrisico's voor medewerkers bij het uitvoeren van werkzaamheden aan auto's en werken met mogelijk gevaarlijke stoffen; - Veiligheidsrisico's voor klanten en mede weggebruikers als gevolg van niet goed uitgevoerde werkzaamheden aan het voertuig; - Veiligheidsrisico's voor klanten, medewerkers en omwonenden van KwikFit filialen in verband met de opslag van lithium ion batterijen van e-bikes. 	
26	Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:	<ul style="list-style-type: none"> - Door de meest relevante thema's van maatschappelijke verantwoordelijkheid voor de organisatie op te nemen in de missie; - Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in het beleid en strategie; - Door het onderschrijven van de OESO richtlijnen; - Door in de Werkwijzer gedragscodes te beschrijven waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag van medewerkers; - Door het opstellen en handhaven van 'Regelement voor het gebruik van ICT middelen informatie en privacy'; - Door het mogelijk te maken voor medewerkers om misstanden te melden via 'Meld misstanden anoniem'; - Door normen te stellen voor omgangsvormen en het mogelijk maken voor medewerkers om ongepast gedrag te melden; - Door het inrichten van een protocol Geweldsmisdrijven om de gevolgen en impact van een geweldsmisdrijf zo veel mogelijk te beperken; - Door processen zodanig in te richten dat de kans op onveilige situaties zo veel mogelijk wordt vermeden, bijvoorbeeld de Wielenprocedure; - Door de stuurgroep 'Veilig & Gezond werken' die adviezen geeft m.b.t. het reduceren van bedrijfsongevallen en veiligheidsincidenten; - Door continue meten van klanttevredenheid en op basis hiervan de organisatie te verbeteren, door medewerkers te ontwikkelen en producten en diensten beter te laten aansluiten op de behoeften van consumenten en zakelijke afnemers; - Het gebruik van onderdelen met een kwaliteitskeurmerk welke door de toeleveranciers zijn bevestigd; - Door te voldoen aan de VACO MVO+ en BOVAG certificeringseisen; - Door een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het VACO MVO+ certificering; - Door te investeren in een CO2 neutrale vestigingen en hierover te communiceren; - Het aanstellen van een Vertrouwenspersoon In het kader van Ongewenste Omgangsvormen; - Het ontwikkelen van diensten die een bijdrage leveren aan beleid van (locale) overheden en bedrijven om CO2 uitstoot te verminderen, bijvoorbeeld door in (toekomstige) 0-emissie zones e-service vestigingen te ontwikkelen; - Het ontwikkelen en implementeren van een 'Batterij procedure' gericht op het reduceren van brandrisico's m.b.t. lithium ion batterijen van e-bikes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Werkwijzer - Regelement voor het omgaan met ICT middelen informatie en privacy - Meld misstanden anoniem - Ongewenste omgangsvormen - Protocol geweldsmisdrijven - Aanbevelingsrapport Veiligheidsincidenten & Bedrijfsongevallen 2024 - NPS - KwikFit Wielenprocedure - Batterij procedure (Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - Mission Statement KwikFit - VACO MVO+ Certificeringseisen

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
27	Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid –binnen én buiten de organisatie?	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback van stakeholders zoals bijvoorbeeld uit consumenten-enquêtes en Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek, functionerings- en beoordelingsgesprekken met medewerkers, maar ook gesprekken en evaluaties met grootzakelijke klanten en business partners; - Uitvoeren van benchmarks en vergelijkingen met marktgegevens en filialen onderling; - Meten met behulp van indicatoren, zoals klantcijfer (openbaar, op filiaal en totaalniveau), NPS, klachtenratio, EED-rapportage, audits op uitvoering onderhoudsbeurten, herinzet banden rapportages voor leasemaatschappijen; - Rapportages van stakeholders, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse RecyBEM Ecotest van Vereniging Band & Milieu waarin verslag wordt gedaan van de afvoer van autobanden. - Uitbrengen van publicaties over relevante thema's; - Door een actieve bijdrage te leveren aan het totstand komen van een MVO-certificering binnen de branche vereniging VACO; - Door het belang van het ontwikkelingen voor service oplossingen van emissievrije voertuigen uit te dragen en voorbeeld te stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> - KwikNet Intranet (niet openbaar) - Mission Statement KwikFit NL - www.kwik-fit.nl/mvo - Medewerker Betrokkenheids Onderzoek (niet openbaar) - Publicaties
28	Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?	Door het kennis nemen van de MVO normen van ISO26000 en deze kennis om te zetten naar concrete doelen, beleid en activiteiten zowel binnen als buiten de organisatie.	
29	Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?	<p>De organisatie heeft dit geïntegreerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Door de effecten van de eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen, bijvoorbeeld de rapportages van veiligheidsissues, energiescan en benchmarks; - Door het op maandelijkse basis rapporteren van actuele veiligheidsincidenten aan het Management Team; - Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten, producten & diensten en vestigingen; - Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur; - Door minimaal jaarlijks te beoordelen of de procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijk verantwoordelijkheid. 	<ul style="list-style-type: none"> - Monthly Safety Report (niet openbaar)
30	Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria? Compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig,actueel en toegankelijk.	<p>De algemene communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid op de website is voornamelijk gericht op de consument en is daarmee vooral toegankelijk en begrijpelijk beschreven waarbij deze ook responsief en uiteraard actueel en eerlijk is. In deze communicatie worden vooral bepaalde relevante thema's belicht. De informatie is gepubliceerd op de website, en is dus toegankelijk.</p> <p>In de consumenten communicatie via social media worden regelmatig mvo-thema's, bijvoorbeeld over veiligheid of milieu, behandeld op een laagdrempelige manier.</p> <p>Communicatie naar medewerkers over diverse thema's verloopt via KwikConnect, een app die bedoeld is om de communicatie van de organisatie naar alle medewerkers en medewerkers onderling te bevorderen. KwikConnect heeft het karakter van sociale media en sluit hiermee aan op de doelgroep.</p> <p>Vanaf 2017 publiceert de organisatie naast deze algemene en laagdrempelige consumentcommunicatie ook een MVO-jaarsverslag die voor alle stakeholders beschikbaar is. Het meest actuele MVO-jaarsverslag kan worden gedownload vanaf de website www.kwikfit.nl.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - www.kwik-fit.nl/mvo - Social media posts - Interne communicatie via KwikConnect en AFAS-app - MVO Jaarsverslag KwikFit Nederland
31	Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?	<ul style="list-style-type: none"> - Door het MVO-jaarverslag te publiceren en te delen met stakeholders; - Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren in gesprekken en rapportages, bijvoorbeeld herinzet van banden met leasemaatschappijen; - Door middel van social media posts over veiligheid of milieu; - Tijdens opleidingen en trainingen, bijvoorbeeld de Wielenprocedure tijdens de bandentraining; - Interne communicatie tijdens werkoverleggen en presentaties; - Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO; - Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoopvoorwaarden; - PR activiteiten en publicaties; - Consumenteninformatie via producten, bijvoorbeeld communicatie bandenlabels; - Publicatie zelfverklaring ISO26000. 	<ul style="list-style-type: none"> - Voorraad advies Leasemaatschappij - KwikFit Wielenprocedure (Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar) - MVO Jaarsverslag KwikFit Nederland - Inkoopvoorwaarden KwikFit - Publicaties - Social media posts
32a	Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)? Ja Nee (ga door naar vraag 33a)	Ja, jaarlijks door middel van het MVO Jaarsverslag op basis van ISO26000.	<ul style="list-style-type: none"> - MVO Jaarsverslag KwikFit Nederland
32b	Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over: - Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's. - Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's. - Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage. - Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt. - Anders, namelijk	Het MVO-jaarsverslag geeft inzicht in hoe de organisatie omgaat met de verschillende MVO kernthema's. Onderdeel van het verslag zijn tevens de Sustainable Development Goals en een overzicht van acties en ambities. In het jaarverslag is beschreven hoe het MVO-beleid binnen de organisatie is geïntegreerd. Uit de MVO prioriteitenmatrix zijn acties gedefinieerd welke het opvolgende jaar worden geëvalueerd. De MVO-rapportage wordt openbaar gemaakt en beschikbaar gesteld aan de stakeholders van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> - MVO Jaarsverslag KwikFit Nederland
32c	Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen? - De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie. (Kleine organisaties verstrekken doorgaans minder informatie, bespreken minder onderwerpen en hebben een kleiner toepassingsgebied dan grote organisaties.) - Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren. (Het is de verwachting dat organisaties die meer ervaring hebben met rapporteren, in staat zullen zijn meer in detail te rapporteren dan organisaties die hiermee pas net starten.)	Bij het opstellen van het MVO-jaarsverslag hebben we gekeken naar voorbeelden binnen en buiten de eigen branche om een normatief kader te schetsen voor onze organisatie. Aangezien er binnen de eigen branche weinig voorbeelden van een maatschappelijk verslag voorhanden zijn, hebben wij vooral gekeken naar (retail)organisaties buiten de branche en gezocht naar een juiste balans tussen de omvang en het detailniveau van rapportage en de praktische toepasbaarheid. Het toepassingsgebied is ook gezien de omvang van de organisatie relatief groot, terwijl het niveau redelijk is.	<ul style="list-style-type: none"> - MVO Jaarsverslag KwikFit Nederland
33a	Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders? Ja, namelijk Nee	Nee	

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
33b	Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?	<ul style="list-style-type: none"> - Rechtstreekse gesprekken met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan; - Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen zoals bijvoorbeeld de Werkwijzer; - Procedures voor klachtenbehandeling en afdeling klantenservice die de afwikkeling coordineert en bewaakt; - Bemiddelings- en arbitrageprocedures voor geschillen met consumenten via de ombudsman van de branchvereniging VACO; - Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles (Vertrouwenspersoon, Meld misstanden); - Vertrouwenspersoon intern en extern. 	<ul style="list-style-type: none"> - Werkwijzer (niet openbaar) - www.kwik-fit.nl/klantenservice
34	Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback van stakeholders zoals bijvoorbeeld uit consumenten-enquêtes en Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek, periodieke gesprekken met medewerkers, maar ook gesprekken en evaluaties met grootzakelijke klanten en business partners; - Uitvoeren van benchmarks en vergelijkingen met marktgegevens en filialen onderling; - Meten met behulp van indicatoren, zoals klantcijfer (openbaar, op filiaal en totaalniveau), NPS, klachtenratio, energiescan, energieverbruik, audits op uitvoering onderhoudsbeurten, herinzet banden rapportages voor leasemaatschappijen; - Rapportages van stakeholders, zoals bijvoorbeeld de jaarlijkse RecyBEM Ecotest van Vereniging Band & Milieu waarin verslag wordt gedaan van de afvoer van autobanden; - EED Rapportage. <p>De feedback op het gebied van de belangrijkste thema's arbeidspraktijk, het milieu en consumentenaangelegenheden zijn in lijn met de omvang en belang van de activiteiten. De resultaten worden gebruikt om de organisatie te sturen en er worden daarom hoge eisen gesteld aan betrouwbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid. Indien van toepassing is de monitoring afgestemd op de behoefte van de stakeholders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NPS - KF Customer Services Report - Medewerkers Betrokkenheids Onderzoek - Energie Monitoringsrapportage KwikFit vestigingen - Voorraad Advies Leasemaatschappij - RecyBEM Ecotest - EED Rapportage (Bovenstaande bronnen zijn niet openbaar)
35	Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?	<p>De acties uit het MVO ambities en actieplan zijn geëvalueerd en gerapporteerd. Aanpassingen aan het actieplan ten opzichte van jaar 2024-2025 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actiepunt 18 voor de meting van veiligheidsincidenten is vanaf 2025 een nieuwe methodiek gehanteerd met een onderdeling in 4 categorieën naar ernst van het incident: 1 Onveilige situatie, geen impact, 2 Mobiliteitsbeperking, geen schade, 3 Materiële schade, 4 Letsel. Dit heeft geleid tot de vastlegging van een hoger aantal incidenten, met name in de laagste categorie. 	
36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Afhankelijk van het onderwerp zijn relevante stakeholders betrokken.	
37a	Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?	<p>Van het MVO actieplan 2025 zijn de volgende actiepunten afgerond of gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ten opzichte van 2020 reductie van 26% stroomverbruik en 45% op gasverbruik, tegenover een doelstelling van 25% voor beide; - Digitaal milieu handboek is ontwikkeld en in gebruik genomen; - Herinzet banden voor lease-auto's boven target van 15%; - HV-battery check: device selectie uitgevoerd en concept ontwikkeld; - E-Mobility service netwerk: 18 vestigingen voor e-bike service; - Gevaarlijke middelen overzicht afgerond, nog 3 werkplaatsverbruiks-producten met gevaarclassificatie waar geen veiliger alternatief voor is; - Uitvoering tactisch HR-plan 2023: 'aandeel filiaal vacatures vanaf monteur ingevuld door interne promotie' is 36% tegenover het target van 25%; - Communicatie over MVO thema's: communicatie over 'werken bij KwikFit' specifiek gericht op jongeren via social media, introductie intern communicatieplatform KwikConnect, MVO jaarverslag en PR-activiteiten rondom de ontwikkeling van e-mobility. 	
37b	Welke doelen zijn nog niet bereikt?	<p>Van het MVO actieplan 2025 zijn de volgende actiepunten nog niet (volledig) gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verduurzamen wagenpark: ZE personenwagenpark 90% (doel 100%), ZE bedrijfswagens 5% (doel 10%); - Verduurzamen vestigingen in eigendom: in 2025 zijn geen vestigingen in eigendom verduurzaamd; - Sociaal Veilige Werkomgeving: totaal aantal meldingen gedaald van 19 naar 18. Aandacht voor dit onderwerp vanaf 2024 heeft geleid tot meer meldingen; - Uitvoering plan ziekteverzuimreductie: ziekteverzuim gestegen van 5,4% naar 6,4% en boven branchegemiddelde van 4,3% (CBS 45 Autohandel en reparatie in 2025, 8% boven 2024); - Actiepunt 'Werkomgeving 100% rookvrij' is nog niet gerealiseerd. Een beleidsvoorstel is in behandeling bij het management; - Uitvoering tactisch HR-plan 2023, actiepunt aandeel filiaalmedewerkers in de afgelopen 5 jaar doorgegroeid was in 2025 18% tegenover een target van 25%; - Employer branding: er is in 2025 geen volledig MBO-onderzoek uitgevoerd; - Best/Worst performer management 2020-2025: klachtenratio gedaald van 0,6 naar 0,5 (doel 0,4), klantcijfer gestegen van 8,6 naar 8,8 (doel 9,0), NPS gestegen van 55 naar 66 (doel 70). 	
38	Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	- VACO MVO+	<ul style="list-style-type: none"> - www.vaco.nl '- VACO MVO+ Certificeringseisen
39	Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?	<p>VACO MVO+:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan; - Vraag vanuit zakelijke opdrachtgevers; - Is ontworpen voor het type organisatie en haar interessegebieden; - Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit; - Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken; - Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie; - Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze; - Is ontwikkeld met verschillende stakeholders. 	
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?	<p>VACO MVO+:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toetsing en voldoen aan de certificeringseisen 	- VACO MVO+ Certificeringseisen