

**AUTOLEASE MIDDEN NEDERLAND
&
DE WAAL AUTOVERHUUR**

**MAATSCHAPPELIJK
VERANTWOORD ONDERNEMEN**



De Waal
autoverhuur

JAARVERSLAG 2021

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding.....	4
Familiebedrijf	4
Onze cultuur	4
Mensen maken leasing	4
Missie & visie	5
MVO & ISO	5
Onze stakeholders.....	5
Ons MVO-beleid.....	8
Duurzame ontwikkeling.....	8
Procesprestaties	8
Communicatie	8
Jaarlijkse evaluatie.....	8
Analyse en rapportages	8
Onze duurzame initiatieven	8
Online poolbeheer	9
365 dagen omruilgarantie	9
De Mobiliteit voor Morgen.....	9
Vakantieauto	9
MVO doelstellingen	9
Kernthema 1: Behoorlijk bestuur.....	10
Kernthema 2: Goed werkgeverschap	10
Kernthema 3: Mensenrechten.....	12
Kernthema 4: Eerlijk zaken doen.....	12
Kernthema 5: Consumenten aangelegenheden	12
Kernthema 6: Circulaire economie en klimaatverandering.....	13
Kernthema 7: Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving	14
Sustainable Development Goals.....	14

Voorwoord

De jaren 2020 en 2021 gaan waarschijnlijk voor iedereen de geschiedenisboeken in als de jaren van de COVID-19 crisis. Een periode met zoveel impact hebben de meesten van ons nog niet eerder beleefd. Het niet-besmet raken met het virus werd de hoogste prioriteit, het zoeken naar zekerheden de norm.

Ook voor Autolease Midden Nederland B.V. (ALMN) en De Waal Autoverhuur B.V. (DWAV) heeft de crisis gevolgen gehad. Op persoonlijk vlak doordat collega's ziek werden. Op zakelijk gebied door het (kort) instorten van de restwaarde van auto's die einde contract waren en auto's die als gevolg van de afgenomen vraag niet meer verhuurd konden worden.

Hoewel dit een crisis was die wij niet aan zagen komen en wij gedwongen waren veel energie te steken in de dagelijkse operatie en het beperken van de negatieve gevolgen van de crisis, heeft dit niet geleid tot minder aandacht voor onze duurzaamheidsdoelstellingen. Juist doordat deze integraal onderdeel zijn van het beleid van ALMN en DWAV bleef de aandacht hierop gevestigd en heeft het ons geholpen in besluitvormingsprocessen.

Wij blijven dus ambitieus en houden vast aan het nemen van onze verantwoordelijkheid als maatschappelijk betrokken organisatie.

Hierbij treft u ons MVO-jaarverslag aan. Hierin zetten wij uiteen welke doelen wij nastreven, hoe wij dat doen en de resultaten hiervan.

Wij hopen dat u geïnspireerd raakt door onze doelstellingen en ons daar waar mogelijk helpt om deze te realiseren.



Tiel, oktober 2021

Bas van Vliet

Bas van Vliet
Directeur

Inleiding

Familiebedrijf

In 2004 werd Autolease Midden Nederland B.V. (ALMN) opgericht. Als onderdeel van familiebedrijf en dealerholding De Waal Autogroep werd hiermee het universele karakter van het leasebedrijf benadrukt. De eerste leaseactiviteiten werden namelijk al in 1986 onder de naam De Waal Lease uitgevoerd. De verhuuractiviteiten zijn sinds 2015 in De Waal Autoverhuur B.V. (DWAV) ondergebracht.

ALMN en DWAV zijn voor 100% eigendom van familie De Bruin. Naast deze twee mobiliteitsaanbieders behoren ook de 7 VAG autodealerbedrijven van De Waal Autogroep, schadeherstelbedrijf Rivierenland en Shell tankstation Druten tot het familiebedrijf.



Het dienstenpakket van ALMN en DWAV is meegegroeid met de maatschappelijke wensen van heden ten dage. Naast alle vormen van zakelijke en privé-, autoleasing en autoverhuur is de dienstverlening de laatste jaren uitgebreid met fietslease, deelauto's en OV-diensten.

Alle transportbewegingen van de zusterbedrijven zijn ondergebracht in de divisie Transport van DWAV.

Onze cultuur

ALMN en DWAV zijn hands-on bedrijven waarin iedereen zich verantwoordelijk voelt voor het belang van de klant. Afspraak is afspraak en in alle gevallen willen we de verwachting van de klant overtreffen. Dat we altijd met een oplossing komen is vanzelfsprekend. En voor zelfontplooiing en doorgroei van medewerkers maken we ruim baan. En niet te vergeten; de handen gaan uit de mouwen als het nodig is.

**Mensen
maken
leasing**

Mensen maken leasing

Ons credo "Mensen maken leasing" is binnen ons bedrijf een zeer belangrijke waarde. Het welzijn van mensen plaatsen wij daarmee centraal in ons ondernemerschap. Om dit te benadrukken en te borgen hebben wij in 2016 de stap gezet om de MVO prestatieladder 3 te behalen.

Missie & visie

Missie ALMN

Mensen maken leasing. Bij ons ervaar je het verschil.

Visie ALMN

Vanuit gedreven professionaliteit verzorgen wij de beste mobiliteit voor mensen en organisaties.

Missie DWAV

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige en flexibele mobiliteit.

Visie DWAV

Al onze klanten tevreden houden door continu onze producten en diensten te verbeteren en aan te passen zodat de verwachting van de klant overtroffen wordt.



MVO & ISO

In 2016 zijn ALMN en DWAV voor het eerst gecertificeerd voor MVO prestatieladder niveau 3. In de afgelopen 5 jaar is MVO onlosmakelijk verbonden met de bedrijfsplannen en de uitvoering hiervan.

Bij ALMN en DWAV vinden wij, in de breedste zin van het woord, onze omgeving belangrijk. Het belang van de omgeving komt bij ALMN en DWA naar voren door Maatschappelijk Verantwoord te Ondernemen (MVO). Ons doel is om een duurzame en economisch gezonde organisatie te zijn met een sterk toekomstperspectief. Hier wordt invulling aan gegeven aan de hand van de zeven MVO-thema's, zie hoofdstuk 'MVO doelstellingen'. In 2016 hebben wij ervoor gekozen om de richtlijnen van de MVO-Prestatieladder (niveau 3) toe te passen op onze bedrijfsvoering en hiermee onze MVO-prestaties te borgen. Er vindt jaarlijks onderzoek plaats en er worden jaarlijks MVO-doelen vastgesteld.

Onze stakeholders

Door het betrekken van onze stakeholders bij ons beleid, geven we inhoud aan onze maatschappelijke betrokkenheid. Door middel van stakeholdercommunicatie krijgen we ook inzicht in de eisen, verwachtingen en meningen van onze stakeholders en kunnen daarop inspelen via ons MVO-beleid.

ALMN en DWAV hebben een groot aantal stakeholders die zijn ingedeeld in de volgende groepen.

Aandeelhouders

De aandeelhouders van ALMN en DWAV zijn mede normbepalend voor de koers en het beleid van de organisatie.

Stakeholders zijn:

- Brubo Holding BV
- Wabru Holding BV
- Broers Autogroep Holding

Medewerkers

Onze medewerkers bepalen het succes van de organisatie. Om ervoor te zorgen dat wij het uiterste uit onszelf halen en de best mogelijke service aan onze klanten verlenen, willen wij een omgeving bevorderen die het behalen van onze missie en visie mogelijk maakt. Hierbij is het van belang dat er sprake is van een cultuur waarin mensen zich uitgedaagd voelen en zich kunnen ontwikkelen.

Stakeholders zijn:

- Medewerkers
- OR

Klanten & bestuurders

ALMN en DWAV hebben een gevarieerde klantenkring en bestuurders. Zowel zakelijk als privé. Onze klanten ondervinden dagelijks direct of indirect de gevolgen van de activiteiten en het beleid van de organisatie.

Stakeholders zijn:

- Zakelijke klanten
- Bestuurders van auto's van zakelijke klanten
- Particuliere klanten

Leveranciers

ALMN en DWAV hebben verscheidene leveranciers, zowel voor het primaire proces als overige. Stakeholders van het primaire proces zijn:

- Autobedrijven
- Autoverhuurbedrijven
- Bandenfitters
- Schade- en herstelbedrijven
- Ruitspecialisten
- Chauffeursdiensten
- Transporteurs
- Auto-importeurs
- Expertisebureaus
- Verzekeraars
- 24/7 Alarmcentrale
- Brandstofpasleverancier
- Financiers



Brandstofpas

Stakeholders van het secundaire proces zijn:

- Leverancier lease & verhuursoftware
- ICT beheerders
- Energieleveranciers
- Schoonmaakbedrijf

Partners

ALMN en DWAV hebben verschillende partners:

Stakeholders zijn:

- Inkooporganisaties
- Franchisegever
- Brancheverenigingen
- Zusterbedrijven
- Intermediairs
- Opleiding- en trainingsbureaus

Overheid

ALMN en DWAV voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Stakeholders zijn:

- Rijksoverheid
- Belastingdienst
- UWV
- RVO
- RDW
- Gemeenten

Overige stakeholders

Overige stakeholders zijn onder anderen:

- Omgeving, omwonenden en burens
- Concurrenten
- Milieuorganisaties

Ons MVO-beleid

Duurzame ontwikkeling

In alle onderdelen van ons bedrijf werken we concreet en resultaatgericht aan het verduurzamen van bedrijfsprocessen en -middelen. De resultaten en de voortgang van onze activiteiten en projecten op het gebied van duurzaamheid, rapporteren we in de jaarplannen en managementrapportages van onze bedrijfsonderdelen. Ze vormen hiermee een onderdeel van de planning- en controlecyclus. Deze is geborgd in ons gecombineerde managementsysteem voor kwaliteit en MVO (ISO 9001, MVO-Prestatieladder en CO2-Prestatieladder).

Procesprestaties

Procesprestaties worden gemeten en inzichtelijk gemaakt. Er wordt naast de aandacht voor de commerciële doelstellingen, ook aandacht besteedt aan de procesprestaties van andere afdelingen. Het doel is om betrokkenheid van alle medewerkers binnen ALMN en DWAV te verhogen, de geplande resultaten te bereiken en daarmee een betere dienstverlening te realiseren.

Communicatie

ALMN en DWAV willen ook een bijdrage leveren aan het creëren van draagvlak voor maatschappelijk verantwoord ondernemen door hierover binnen en buiten de organisatie transparant te communiceren.

Jaarlijkse evaluatie

ALMN en DWAV vinden het belangrijk om transparant te zijn en rekenschap op een eenduidige manier te kunnen afleggen aan haar stakeholders. De resultaten en voortgang worden ieder jaar geëvalueerd, bijgesteld en vastgesteld.

Analyse en rapportages

De resultaten en de voortgang van onze activiteiten en projecten op het gebied van duurzaamheid, rapporteren we in de jaarplannen en managementrapportages van onze bedrijfsonderdelen. Er worden jaarlijkse MVO-doelstellingen opgesteld. Bewijs kan worden gevonden in rapportages / overzichten / statistieken en evaluaties.

Onze duurzame initiatieven

ALMN en DWAV willen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van mensen en het creëren van voordelen in termen van sociale en economische ontwikkeling. Waar mogelijk en waar het raakt aan mobiliteit ondersteunen we initiatieven die duurzaam maatschappelijk functioneren en welzijn bevorderen.



Online poolbeheer

Om met meerdere medewerkers binnen een bedrijf eenvoudig auto(s) te delen bieden wij de mogelijkheid tot online poolbeheer. Hiermee wordt het wagenpark optimaal benut. Dit bespaart aanschaf van extra auto's. Daarnaast rijden de medewerkers in veilige, moderne voertuigen met de jongste (milieu)techniek.



365 dagen omruilgarantie

Hoewel de populariteit alleen maar stijgt van deze duurzame vorm van mobiliteit, is nog niet iedereen overtuigd van de elektrische auto. Autolease Midden Nederland geeft klanten de mogelijkheid om laagdrempelig de *switch* naar een elektrische auto te maken. Met de 365 dagen omruilgarantie bieden wij de klant de mogelijkheid om één jaar lang te rijden in een elektrische auto. Als deze na een jaar niet tevreden is over elektrisch rijden, ruilen we de auto om naar een auto met verbrandingsmotor of hybride aandrijving.

De Mobiliteit voor Morgen

Online op demobiliteitvoormorgen.nl en

tijdens klantcontacten delen wij alle relevante ontwikkelingen en kennis met betrekking tot duurzame mobiliteit. Onze leaseadviseurs zijn volledig op de hoogte van de laatste stand van zaken met betrekking tot elektrificatie, fiscaliteiten, fietsregelingen en dergelijke.

Vakantieauto

Klanten bieden wij de mogelijkheid om het hele jaar voordelig en elektrisch te rijden. Alleen als er noodzaak is voor een grote auto zoals vakantie is deze beschikbaar vanuit de verhuurvloot.



MVO doelstellingen

De MVO-Prestatieladder bestaat uit 7 kernthema's en 17 Sustainable Development Goals (SDG's). Deze zijn vastgesteld in het klimaatakkoord van 2015 in Parijs en dragen bij aan hoe we wereldwijd kunnen verduurzamen. Doordat 195 landen deze doelen gezamenlijk gebruiken vindt

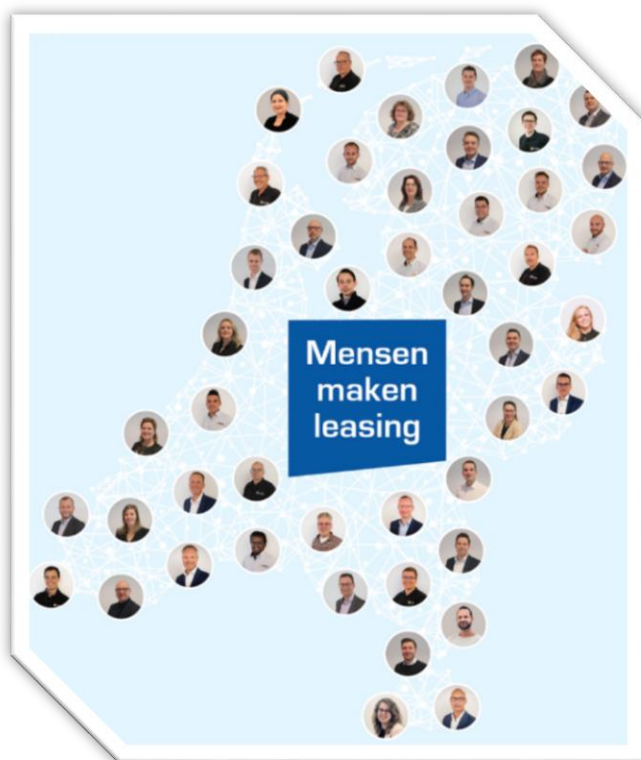
er versnelling plaats in het behalen van duurzame impact. Wij geloven in gebundelde krachten en sluiten ons hier graag bij aan.

Duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen worden zoveel mogelijk geïntegreerd in het beleid en de dagelijkse bedrijfsvoering. De kernthema's en bijbehorende SDG's zijn door ons geanalyseerd en gekoppeld aan onze strategie. Daaruit zijn ook onze doelstellingen voor 2021 tot stand gekomen.

Kernthema 1: Behoorlijk bestuur

Behoorlijk bestuur is niet alleen een MVO-kernthema, maar ook een randvoorwaarde om het MVO-beleid te vormen en te verankeren in de organisatie. Het beleid van ALMN en DWAV is gericht op partnership en duurzaam ondernemen. De organisatie is ervan overtuigd dat dit alleen gewaarborgd kan worden wanneer de zorg voor kwaliteit en MVO een wezenlijk onderdeel vormen van het totale ondernemingsbeleid. Het beleid dat ALMN en DWAV voert bevat deze uitgangspunten, waarbij de organisatie zich verplicht voelt zich te houden aan de wet- en regelgeving en op toekomstige ontwikkelingen in te spelen.

Kernthema 2: Goed werkgeverschap



Onze medewerkers

Onze mensen bepalen het bestaan van het bedrijf en het succes van ALMN en DWAV. Wij willen onze mensen daarom graag langdurig aan ons binden. Dit doen we door het creëren van een prettige, veilige en gezonde werkomgeving. We bieden mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en opleiding. Met het realiseren van de Speakap (een interne app waar actualiteiten op gedeeld worden) is de verbondenheid onderling gegroeid. Om zeker te weten of wij onze medewerkers tevreden houden, voeren wij om de drie jaar een Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Onze medewerkers beoordeelden ons in 2019 met een 4,1 (ALMN) en 4,2 (DWAV) uit 5. Daarmee voldoen we aan de door ons gestelde score van 4.0. Wij streven er naar minimaal deze score vast te houden en bij voorkeur te verbeteren.

Ondernemerschap

We bieden onze mensen veel verantwoordelijkheid en ruimte om te ondernemen. Onze medewerkers worden gestimuleerd om mee te denken aan procesverbetering en hiervan melding te maken. In diverse overleggen is daar voldoende tijd en ruimte voor. De mensen zijn medeverantwoordelijk voor resultaten en prestaties. Het bedrijfsplan wordt jaarlijks met de medewerkers in een aparte sessie gedeeld. Voor ALMN en DWAV is dit belangrijk, aangezien we geloven dat door het geven van context, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, medewerkers 'echt' betrokken zijn en dat dit zal resulteren tot betere prestaties.

Duurzame inzetbaarheid

Om ervoor te zorgen dat wij het uiterste uit onszelf halen en de best mogelijke service aan onze klanten verlenen, willen wij een omgeving creëren waarin het behalen van onze missie en visie mogelijk wordt. Hierbij is het van belang dat er sprake is van een cultuur waarin mensen zich uitgedaagd voelen en zich kunnen ontwikkelen.

ALMN en DWAV stimuleren de diversiteit van haar personeel, door mannen en vrouwen van verschillende nationaliteiten, leeftijden en met uiteenlopende achtergronden te laten samenwerken en gemeenschappelijke doelstellingen te delen. Omdat ALMN en DWAV sterk steunen op de expertise van haar mensen, geeft zij haar werknemers zinvol en waardevol werk, gekenmerkt door wederzijds respect, ruimte voor initiatief en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling. We streven naar een loyaal en stabiel personeelsbestand (met een afspiegeling van de regionale gemeenschap) en creëren ruimte voor ontplooiing van kennis en competenties.

COVID-19

ALMN en DWAV hebben de richtlijnen van het RIVM gevolgd met betrekking tot de wereldwijde COVID-19 crisis. We hebben ons aan de voorschriften gehouden met als doel de gezondheidsrisico's van ons personeel zoveel mogelijk in te perken en zo min mogelijk een negatieve impact te hebben op de gezondheid van onze relaties. We hebben zorggedragen voor thuiswerkplekken en de werkvloer voorzien van preventieve maatregelen tegen de verspreiding van het COVID-virus. Regelmatig zijn er door de leiding van het bedrijf updates verstrekt via onze interne communicatiekanalen. Daarnaast hebben we veel aandacht besteed aan het werkzaam houden van alle collega's binnen het familiebedrijf. Onder andere door werkzaamheden onder te brengen bij zusterbedrijven. Zo hebben we voorkomen dat we mensen noodgedwongen hebben moeten ontslaan.

Kernthema 3: Mensenrechten

De belangrijkste belanghebbenden voor dit onderwerp zijn de medewerkers van ALMN, DWAV en de medewerkers van haar klanten en leveranciers. Het is een belangrijk item in de bedrijfsactiviteiten van ALMN en DWAV en erop gericht dat medewerkers zich vrij kunnen verenigen, collectief kunnen onderhandelen, niet onderworpen worden aan gedwongen arbeid, gelijke kansen aangeboden krijgen en kinderarbeid wordt voorkomen.

ALMN volgt, vanwege het ontbreken van een CAO voor de autoleasebranche, op vrijwillige basis de CAO Motorvoertuigen en Tweewielerbedrijf. DWAV valt hier automatisch onder.

Om de gezondheid en veiligheid van onze werknemers te waarborgen, implementeren wij in 2021/2022 een zogeheten risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Hierbij wordt er eerst een inventarisatie gemaakt van alle gevaren en risico's die de gezondheid en/of veiligheid van onze werknemers kunnen aantasten. Vervolgens zal er een plan van aanpak voor de implementatie van de benodigde veiligheidsmaatregelen gemaakt worden op basis van een prioritering van de geschetste gevaren en risico's. Op deze wijze willen wij zorgdragen voor veilige en gezonde arbeidsomstandigheden voor ons personeel.



Kernthema 4: Eerlijk zaken doen

Het beleid van ALMN en DWAV is gericht op eerlijke concurrentiestrijd, het nemen van ketenverantwoordelijkheid en het vermijden van (uit de branche gerelateerde) kartelvorming.

Daartoe hanteert de organisatie consequent onder andere haar algemene voorwaarden en wordt hierin overleggen in brancheverband consequent op toegezien en bij stilgestaan. Ook het toepassen van het Keurmerk Private Lease voor de private lease activiteiten valt onder dit kernthema. ALMN en DWAV wenst haar positie als betrouwbare en verantwoorde partner in de keten te handhaven.

Kernthema 5: Consumenten aangelegenheden

ALMN en DWAV communiceren op een open en eerlijke manier met de betrokken stakeholders, de organisatie verbindt zich ertoe geen informatie achter te houden en volgt actief de van toepassing zijnde wettelijke eisen. ALMN en DWAV willen herkend worden als transparante en proactieve informatiebron.

Marketing en communicatie

De media zijn altijd geïnteresseerd in MVO-benaderingen die transparant, no-nonsense en effectief zijn. Gelet op het gegeven dat de media grote invloed uitoefenen op de publieke opinie, is ALMN en DWAV van mening dat zij alleen zaken dient te communiceren die feitelijk waar zijn en

niet betrokken raken bij (marketing)campagnes of andere uitingen die niet kunnen worden gestaafd met feiten.

Privacy van klanten

ALMN en DWAV verschaffen geen informatie op het gebied van haar klanten, tenzij de situatie het rechtvaardigt. ALMN en DWAV zullen alleen communiceren wat zij beschouwen als van absoluut belang, afhankelijk van de actuele omstandigheden. Het doel hierbij is de bescherming van de vertrouwelijkheid en gevoelige informatie van opdrachtgever volgens de AVG.

Klachten

We hechten veel waarde aan de relatie met onze klanten. Daarom zijn we voortdurend bezig om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Toch kan het gebeuren dat de klant ergens niet tevreden over is. We staan open voor elke klacht of suggestie en proberen de klacht altijd zo goed en snel mogelijk op te lossen. Kunnen we geen oplossing bieden? Dan leggen we duidelijk en eerlijk uit waarom niet. Hiervoor zijn procedures opgesteld. Ook registreren we het aantal klachten. Deze kent een sterk dalende afname, zie hoofdstuk 'SDG's'.

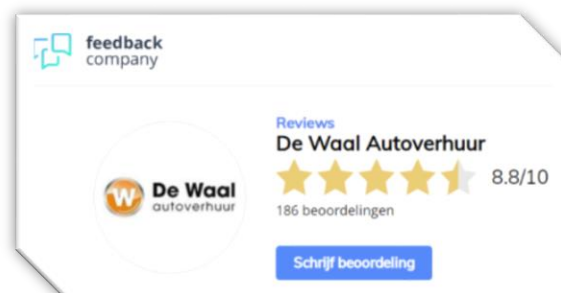


Klanttevredenheid

Maatschappelijk verantwoorde organisaties als ALMN en DWAV houden rekening met de mensen om zich heen. Die mensen zijn in de eerste plaats eigen werknemers en daarnaast ook de mensen in directe én indirecte omgeving. Een tevreden klant en een betere wereld, daar zetten wij ons graag voor in!

Wij houden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken via The Feedback Company, om zo goed mogelijk in te spelen op de wensen van de klant en zo onze diensten verder te verbeteren. We willen hierin transparant zijn en daarom worden de reviews van onze klanten, na toestemming van de klant, op de website gepubliceerd. De klanten (wagenparkbeheerders, huurders, zakelijke en private leaserijders) waarderen ALMN en DWAV op verschillende onderdelen, waaronder:

communicatie, sturing, onderhoud, dienstverlening en organisatie. Deze onderdelen, in combinatie met de NPS-score, en het rapportcijfer bepalen de eindscore. Zie hoofdstuk 'SDG's'.



Kernthema 6: Circulaire economie en klimaatverandering

ALMN en DWAV wil het duurzame gebruik van natuurlijke hulpbronnen bevorderen. Het voortdurend aanbrengen van verbeteringen op het vlak van milieu-, grondstoffen-, energie- en

emissiebeleid past volledig binnen het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen waartoe ALMN en DWAV zich verbinden. Ons doel hierbij is continue verbetering van CO2-reductie bewerkstelligen, aan de hand van een CO2-footprint van de eigen organisatie.

Dit doen wij door:

- Een actieve bijdrage leveren aan het tegengaan van klimaatverandering door het reduceren van eigen CO2-emissies.
 - Elektrificatie van het eigen wagenpark
 - Onderzoek naar haalbaarheid zonnepanelen op bedrijfspand
- Het adviseren met betrekking tot verduurzaming van wagenparken van klanten
 - Advies over duurzame inzet van mobiliteit en verlaging van CO2-uitstoot.
- Het aanbieden van verschillende programma's, die de klanten in staat stellen om schoner en goedkoper met mobiliteit om te gaan
 - 365 dagen omruilgarantie elektrische auto
 - Leasefiets
 - Vakantieauto
 - Mobiliteitskaart



Kernthema 7: Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving

ALMN en DWAV willen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van mensen en het creëren van voordelen in termen van sociale en economische ontwikkeling in de lokale gemeenschap. Waar mogelijk en waar het raakt aan mobiliteit ondersteunen we initiatieven die duurzaam maatschappelijk functioneren en welzijn bevorderen. Zoals een bijdrage aan het Jeugdsportfonds, drie lokale doelen zoals de inzet van gratis auto's voor zorgpersoneel, en een wisselend goed doel.



Sustainable Development Goals

In onze bedrijfsvoering hebben wij aandacht voor alle Sustainable Development Goals, maar op onderstaande focussen wij het meest en hier hebben wij doelstellingen aan gekoppeld.

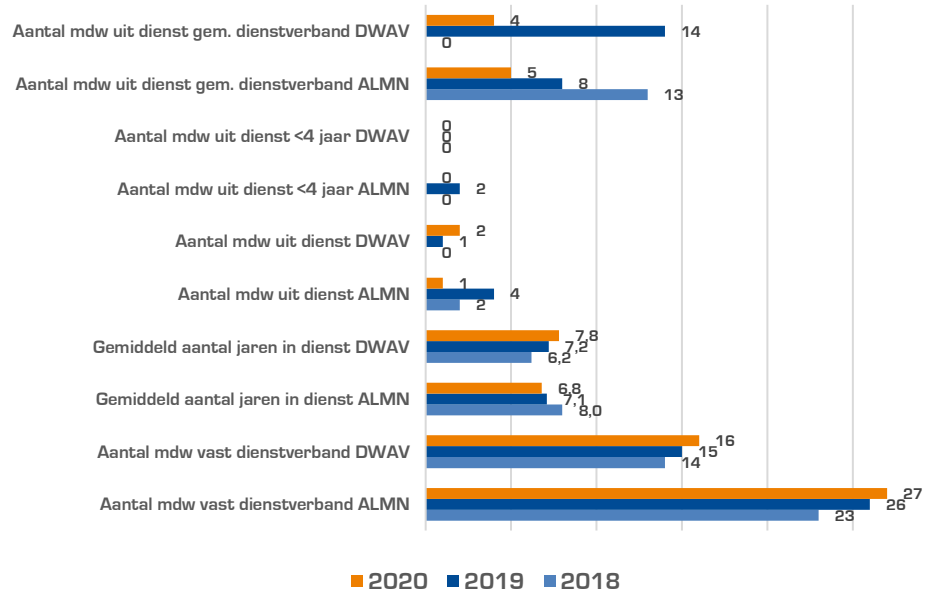
Doelstellingen

Om onze doelstellingen vast te stellen hebben we input aan onze stakeholders gevraagd, branche gerelateerde data geraadpleegd en onze eigen overtuigingen (missie/visie/strategie) mee laten wegen.

Thema	Doel	2018		2019		2020		2025
		Doelstelling	Gehaald	Doelstelling	Gehaald	Doelstelling	Gehaald	Doelstelling
1	Goedgekeurd bedrijfsplan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
1	Audit funders	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Dienstverband (ongewenst verloop)	Min. 4 jaar	100%	Min. 4 jaar	100%	Min. 4 jaar	100%	Min. 4 jaar
3	Medewerkerstevredenheidsonderzoek	-	-	4.0	4.1	-	-	4.0
4	Fietsplan	-	-	-	-	5	3*	10
5	Opleidingen: 100% VNA Leasing I / 100% Floreo	100%	95%	100%	90%	100%	97%**	100%
6	1 FTE met afstand tot de arbeidsmarkt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20	Klachtenreductie 10% per jaar	187	100%	98	100%	60	100%	50
21	NPS-score	28	32	30	42	32	38	35
24	Percentage elektrische voertuigen totaal rijdend wagenpark	0%	1.40%	5.00%	5.59%	10.00%	11.25%	40%
24	Percentage elektrische voertuigen rijdend eigen wagenpark	0%	0%	5.00%	14.28%	75.00%	85.71%	100%
27	Klantprogramma's	-	-	-	-	10	45	75
27	Papierreductie	1.50%	1.30%	1.50%	-3.45%	10.00%	15.38%	50.00%
30	Deelname goede doelen	4	6	4	4	4	4	5

1 NO POVERTY 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elk jaar goedgekeurd bedrijfsplan door DGA's en RvC ✓ Jaarlijks 100% geslaagde audit funders
2 ZERO HUNGER 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dienstverband van minimaal 4 jaar (ongewenst is vertrek binnen 4 jaar) ✓ Doelstelling is 90% langer dan 4 jaar (voor vast personeel)

Dienstverbanden



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



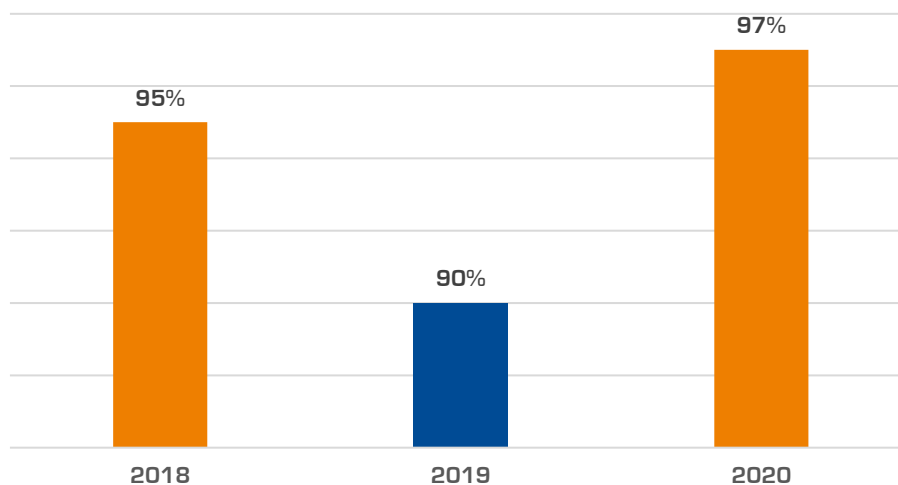
- ✓ Stimulering fietsplan.
 - ✓ 3 medewerkers maken hier gebruik van.
 - ✓ * Doel was 5 in 2020. Afwijking komt door de latere introductie (Q2). Medewerkers zijn extra attent gemaakt op deze regeling.

4 QUALITY EDUCATION



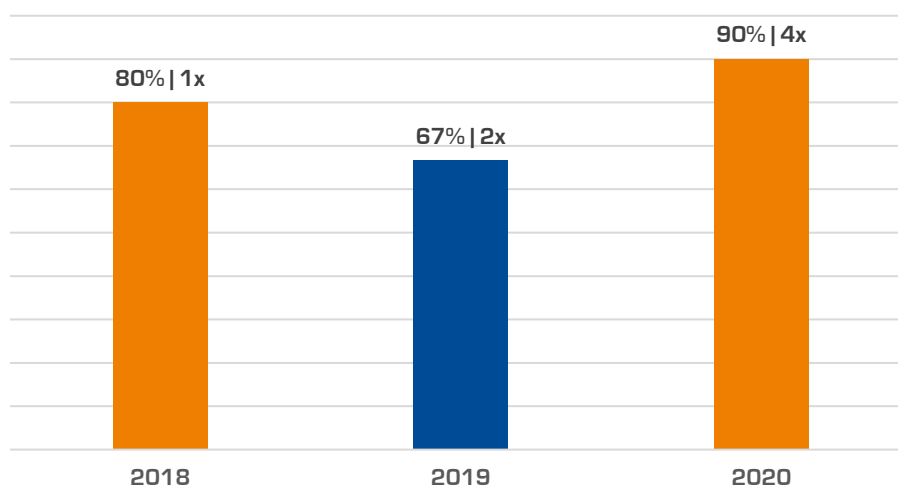
- ✓ Opleidingsmogelijkheden voor personeel
- ✓ 100% dekking onder medewerkers van VNA Leasing I training.
 - ** Afwijking in verband met personeelsleden die later in het jaar gestart zijn waardoor er nog geen trainingsmogelijkheden waren. Deze zijn aangemeld voor de desbetreffende training.

VNA Leasing I



✓ 100% dekking onder MT/Coördinatoren van Floreo training. Afwijking in verband met personeelsleden die later in het jaar gestart zijn waardoor er nog geen trainingsmogelijkheden waren. Deze zijn aangemeld voor de desbetreffende training.

Dekking deelname Floreo



5 GENDER EQUALITY



- ✓ Minimaal 1 FTE met afstand tot de arbeidsmarkt in dienst

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

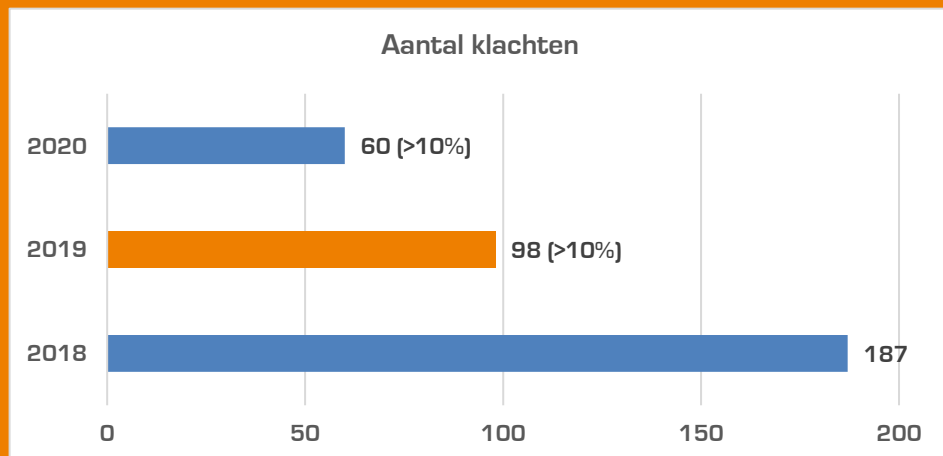


- ✓ Toetsen medewerkerstevredenheid elke drie jaar
- ✓ Ondersteuning van lokale goede doelen en verenigingen
 - ✓ Jeugdsportfonds
 - ✓ 3 lokale doelen: materialenbus ter beschikking gesteld voor ziekenhuis Rivierenland, zorgheldenauto's voor medisch personeel, Stichting Kinderdroomwens
 - ✓ 1 wisselend doel: loopteam Alpe d'Huzes basisschool De Hoeksteen

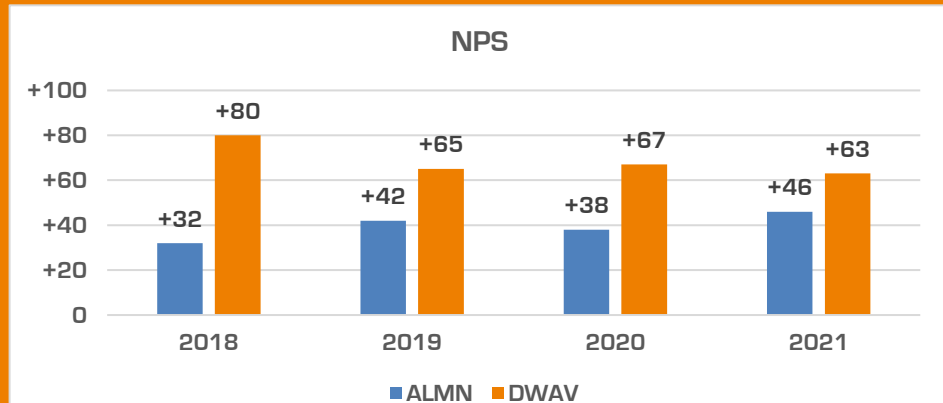
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

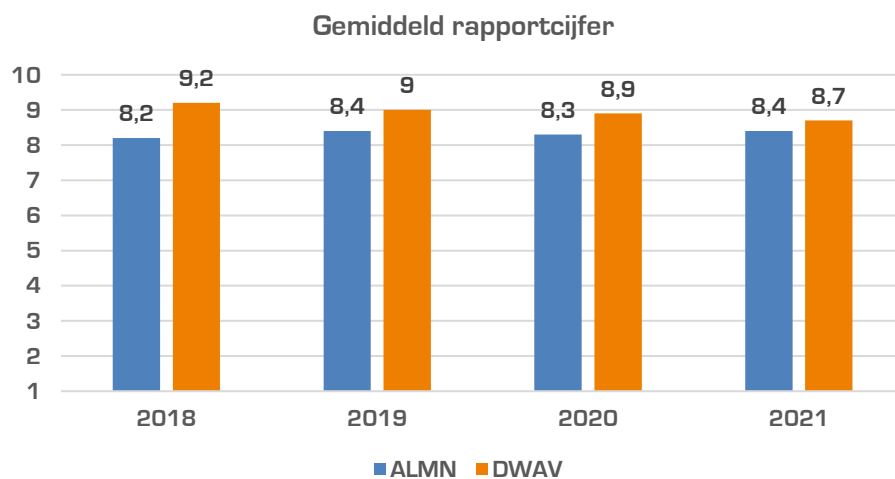


- ✓ Klachtenreductie 10%



- ✓ Klanttevredenheidsonderzoek

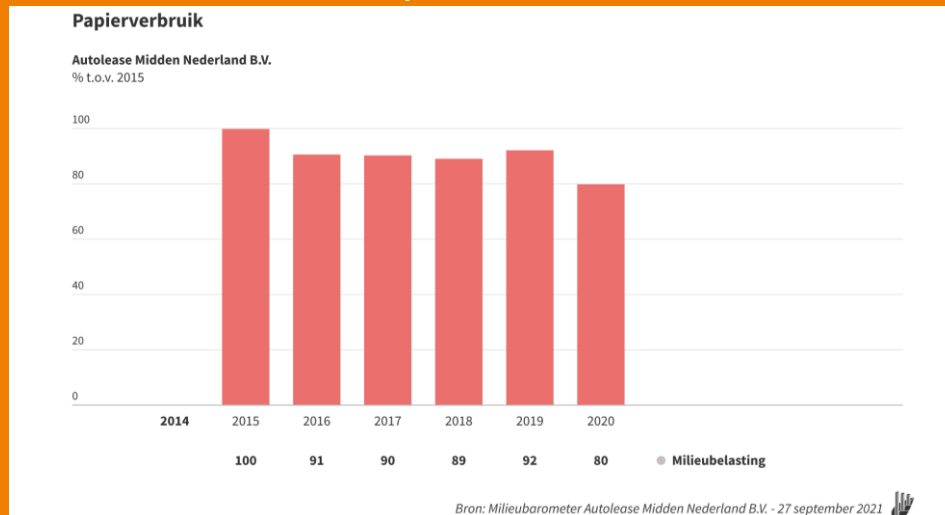




13 CLIMATE ACTION



- ✓ Papierreductie van 50% in 2025 door implementeren nieuwe automatiseringssysteem in 2021
- ✓ Reductie van CO2-emissies door elektrificatie eigen en totaal wagenpark
 - ✓ 30% van de inzet van personenauto's moet elektrisch zijn



- ✓ 5% van de inzet van bedrijfswagens moet elektrisch zijn
- ✓ Het aanbieden van verschillende programma's, die de klanten in staat stellen om schoner en goedkoper met mobiliteit om te gaan (o.a. 365 dagen omruilgarantie elektrisch rijden en aanbieden deelauto's)
 - ✓ 10 klanten deelname aan 1 van de programma's

**Mensen
maken
leasing**

Autolease Midden Nederland B.V.
Marconistraat 12
4004 JM Tiel

Tel. 0344 - 63 80 70
info@almn.nl
autoleasemiddennederland.nl

KvK nr. 11060414



De Waal Autoverhuur B.V.
Marconistraat 13
4004 JM Tiel

Tel. 0344 - 63 80 59
info@dewaalautoverhuur.nl
dewaalautoverhuur.nl

KvK nr. 64436489

