

Carglass® Danmark

En ansvarlig virksomhed

Indsigtsrapport 2023




CARGLASS®



Indholdsfortegnelse

Introduktion	3		
<i>Besked fra vores administrerende direktør</i>	4	Vores kunder	25
<i>Om Belron® og Carglass®</i>	5	<i>Kundeservice</i>	26
<i>En ansvarlig virksomhed</i>	6	<i>Opkaldskvalitet</i>	27
<i>FN's 17 verdensmål</i>	8	<i>Belron Way of Fitting</i>	27
<i>Vores fokus på ansvarlig forretningsførelse</i>	9	<i>Servicekvalitet og vores kunders sikkerhed</i>	28
<i>Vores tilgang til rapporten</i>	10	<i>Advanced Driver Assistance System (ADAS)</i>	29
Grundlaget for vores ansvarlige virksomhed	11	Miljø	30
<i>Formål og værdier</i>	12	<i>Miljørisikostyring</i>	31
<i>Vores måde at arbejde på</i>	13	<i>Vores 'reparation først' strategi</i>	32
<i>Whistleblower-ordning: Speak Up Helpline</i>	14	<i>Affaldsreduktion</i>	33
<i>Databeskyttelse og GDPR</i>	15	<i>Vores CO2-aftryk</i>	34
<i>Datasikkerhed</i>	15	<i>Vejen til en grønnere bilflåde</i>	35
<i>Bestikkelse og antikorruption</i>	16	<i>Reduktion af vores CO2-aftryk</i>	36
<i>Beskyttelse af menneskerettigheder</i>	16		
<i>Ekstern revision</i>	16	Bæredygtigt indkøb	37
		<i>Leverandøradfærdskodeks</i>	38
Vores medarbejdere	17	<i>Leverandørrisikostyring</i>	39
<i>Medarbejdertilfredshed</i>	18		
<i>Udvikling og læring</i>	19	Vores samfundsansvar	40
<i>HR-informationssystem: Workday</i>	20	<i>Spirit of Belron</i>	41
<i>Arbejds miljø og sikkerhed</i>	21	<i>Hjertenetværket og Skovsponsor</i>	42
<i>Sundhedssikring og sundhedsordning</i>	22	<i>Belron Ronnie Lubner Charitable velgørenhedsfond</i>	43
<i>Anerkendelse af vores medarbejdere</i>	23		
<i>Ligestilling, mangfoldighed og inklusion</i>	24	Resume	44

Introduktion



Besked fra vores administrerende direktør

I Carglass® er vi forpligtede til at gøre det rigtige for alle vores kunder, samfundet og vores samarbejdspartnere. Ansvarlighed er hjertet af vores forretning. Det stammer fra vores værdier og forstærkes af vores kultur. Vores fælles formål i Carglass® er at gøre en forskel med ægte omsorg.

Denne rapport giver indblik i, hvordan vi driver forretning på en ansvarlig måde. Den forklarer, hvordan vi tager vores ansvar alvorligt over for vores medarbejdere, vores samarbejdspartnere, det bredere samfund og vores planet.

I 2022 blev vi alle fortsat stillet over for udfordringer både professionelt og personligt, herunder den fortsatte indvirkning af pandemien, den ødelæggende krig i Ukraine, udfordringer med forsyningskæder og selvfølgelig prisstigningerne der påvirkede så mange danskeres økonomi. På trods af disse udfordringer har vi opnået flotte resultater i Carglass® Danmark og har gjort store fremskridt i forhold til vores ansvarlige ambitioner.

Jeg er utrolig stolt af at være en del af denne virksomhed, og jeg vil gerne sige tak til alle mine kollegaer i Carglass® Danmark, der hver dag viser Carglass' sande ånd ved at reagere på enhver udfordring med omsorg, medfølelse og en urokkelig beslutsomhed for at levere og sikre, at vi driver vores forretning ansvarligt.

Vi fortsætter med at sætte ambitiøse mål for at sikre, at vi driver en ansvarlig forretning for vores medarbejdere, vores planet og samfundet. Dette er kernen i vores forretning og drivkraften bag vores beslutninger. Ved at arbejde sammen vil vi nå vores ambitioner og leve op til vores mål om at gøre en forskel med ægte omsorg.

Jeg er glad for at kunne dele vores tanker og resultater i denne rapport og ser frem til, at vores virksomhed gør endnu større fremskridt på denne dagsorden i fremtiden.

Carina Bukkehave



Om Belron® og Carglass®

Carglass® er en del af den internationale koncern Belron®, som er førende eksperter inden for reparation og udskiftning af bilruder. Belron® opererer i 39 lande, fordelt på 6 kontinenter og har på verdensplan mere end 30.000 medarbejdere.

Belrons, topledelse har et klart formuleret formål for deres koncern: *"Making a difference with real care"*, hvilket understreger, at der altid findes et oprigtigt ønske og et kontinuerligt fokus på at hjælpe deres kunder på bedst mulig vis.

Koncernen har en vision om at være det naturlige valg inden for reparation og udskiftning af bilruder, samt rekalkibrering af assistent-systemer.

Der findes fire værdier, som er særligt vigtige for Belron® og deres kultur: **Driven, Caring, Collaborative** og **Genuine**.

Disse værdier er indkapslet i den indstilling, der forventes af medarbejderne og er dermed en garanti for, at alle arbejder mod samme mål: At give kunden en god oplevelse med en engageret indsats, at samarbejde og at yde omsorg og være ærlige.

Værdierne er dem, som vi mener gør os helt unikke i Carglass® og i Belron®, og det som vi samlet kalder for **The Spirit of Belron**.



I Danmark er Carglass® en af landets førende bilrudespecialister og blev etableret i Danmark i 2001 gennem opkøb af familievirksomheden Glaslinien A/S.



En ansvarlig virksomhed

At tage ansvar for den verden, som vi lever i, er vigtig for både Belron® på verdensplan og for Carglass® i Danmark.

I Carglass® er vores forretning bygget på et klart og solidt grundlag for ansvarlig virksomhedsledelse, der respekterer vores formål om at gøre en forskel med ægte omhu. Dette fundament sikrer, at vi bevarer vores ry som en ansvarlig virksomhed og en organisation, som vi er stolte af.

I både Belron® og i Carglass® er vores arbejdspraksis defineret af vores adfærdskodeks "Vores måde at arbejde på". Kodekset beskriver tilgangen til vores forretningsdrift og er forankret i etiske værdier om integritet, respekt og tillid.

Disse principper er grundlæggende for, hvem vi er, og hvordan vi fungerer.

'Vores måde at arbejde på' fungerer som et referencepunkt, når der træffes beslutninger for at sikre, at vi gør det rigtige hver dag.

Belron® har en lang tradition for at give tilbage til samfundet, som en del af deres formål "***Making a difference with real care***".

Gennem hele koncernens levetid har de opfordret deres medarbejdere til at engagere sig i velgørenhed og har i tidens løb støttet flere forskellige NGO'er og velgørenhedsprojekter. Senest har koncernen oprettet velgørenhedsfonden **Ronnie Lubner Charitable Foundation**, som giver deres medarbejdere mulighed for at donere penge til et selvvalgt velgørenhedsformål.

Belron® var blandt de første til at tage Ecovadis' bæredygtighedsværktøj i brug, som giver mulighed deres egen og deres leverandørkædes niveauer af socialt ansvar.

Belron® forpligtede sig derudover også til FN's Global Compact i 2010.



I slutningen af 2020 gennemgik og optimerede Belron® sin CSR-strategi, hvilket resulterede i *The Belron Responsible Business Framework*.

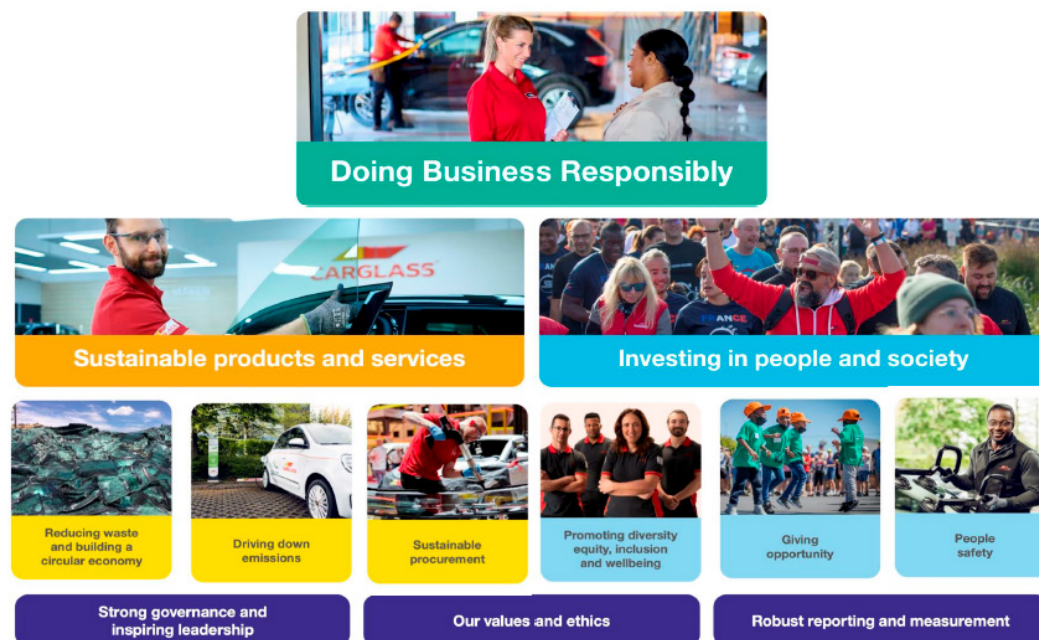
The Belron Responsible Business Framework samler alle aspekter af, hvordan koncernen ønsker at drive en ansvarlig virksomhed ledt af deres formål og værdier. Den består af to strategiske søjler: **Bæredygtige produkter og service, samt investering i medarbejdere og samfund.**

Belrons prioriteter under disse søjler er:

- *Reducering af affald og at arbejde hen mod en cirkulær økonomi.*
- *Reducering af emissioner.*
- *Integrere miljø – og sociale overvejelser i forsyningskæden.*
- *Sætte fokus på diversitet, lighed, inklusion og sundhed.*
- *Forsætte med velgørhedsprojekter, som kan drive en positiv udvikling i samfundet.*
- *Prioritere medarbejdernes sikkerhed.*

The Belron Responsible Business Framework blev lanceret på tværs af alle Belrons familievirksomheder i 2021, og i Carglass® har – og vil – vi fortsat arbejde med vores sociale ansvar.

“Doing business with real care”



For mere information om Belron Responsible Business Framework og den sidste opdatering om Belrons ansvarlige forretningsaktiviteter, besøg venligst: [Our Responsible Business Framework – Belron](#)

FN's 17 verdensmål

I forlængelse af Global Compacts 10 principper arbejder vi på tværs af Belrons familievirksomheder ligeledes med FN's 17 verdensmål.

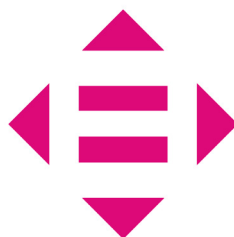
Ud af de 17 verdensmål, har vi valgt fire, hvis fokusområder, vi mener, passer bedst til vores forretningsaktiviteter og drift. I Carglass® har vi nogle prioriteringer under hvert mål, som fremgår nedenfor.

8 ANSTÆNDIGE JOBS OG ØKONOMISK VÆKST



Vores prioritering under mål 8 er at sikre vores medarbejders sikkerhed og fortsætte med at give dem mulighed for udvikling og uddannelse.

10 MINDRE ULIGHED



Vores prioritering under mål 10 er at fremme mangfoldighed, lighed, inklusion og velvære blandt vores medarbejdere.

12 ANSVARLIGT FORBRUG OG PRODUKTION



Vores prioritering under mål 12 er at reducere vores affald og opbygge en cirkulær økonomi, samt at have fokus på, at vores indkøb skal være ansvarligt og bæredygtigt.

13 KLIMA- INDSATS



Vores prioritering under mål 13 er at få nedbragt vores CO2-emissioner i alle virksomhedens aktiviteter.

Vores fokus på ansvarlig forretningsførelse

I Carglass® evaluerer vi løbende på vores CSR-tiltag, og ved tilpasning af Belron Responsible Business Framework har vi defineret vores egne prioriteter inden for områderne: **Bæredygtige produkter og services** og **investering i medarbejdere og samfund**.

I samspil med disse fokuspunkter og vores ansvarlige forretningsgrundlag vil vi sikre, at vi fastholder vores forpligtelse til at være en ansvarlig virksomhed og en organisation, som vi er stolte af.



At reducere vores affald og dermed vores miljømæssige fodaftryk. Vi vil arbejde hen mod en cirkulær økonomi, og mindske vores CO2-udledning

At fremme diversitet, ligestilling og inklusion i vores virksomhed



At fortsætte med at støtte og bidrage til velgørende formål, som skaber værdi for samfundet og andre mennesker



At sikre bæredygtigt og ansvarligt indkøb



At prioritere sikkerhed, sundhed og velvære for vores medarbejdere



Vores tilgang til rapporten

I denne rapport belyser vi vores tilgang og engagement i at være en ansvarfuld virksomhed gennem effektiv ledelse og strategier inden for områder som klima, medarbejdere, kunder og velgørenhed.

Rapporten er Carglass® Danmarks første indsigtsrapport og fokuserer på vores præstationer gennem 2023 (1. jan. 23 – 31. dec. 23). Rapporten kan inkludere oplysninger før eller efter den givne rapporteringsperiode for at bidrage til et mere nuanceret billede af vores præstationer.



Grundlaget for vores ansvarlige virksomhed



Formål og værdier

Vores beslutninger og daglige handlinger er understøttet af vores formål og værdier.

Vi har pligt til at være omhyggelige med at opretholde de højeste driftsstandarder ved at fastholde vores etiske principper og sikre vores virksomheds langsigtede bæredygtighed.

Nogle af måderne, vi gør dette på, er ved:

- At være forpligtede til god virksomhedsledelse og opnå vores forretningsmål på en ærlig, gennemsigtig og ansvarlig måde.
- At implementere robust risikostyring og sikre, at vi overholder alle processer.
- At fortsætte med at udvikle og innovere måder, hvorpå vi kan minimere vores påvirkning af miljøet og give tilbage til samfundet.
- At sikre gennemsigtighed og fuld overholdelse af alle lovmæssige krav.



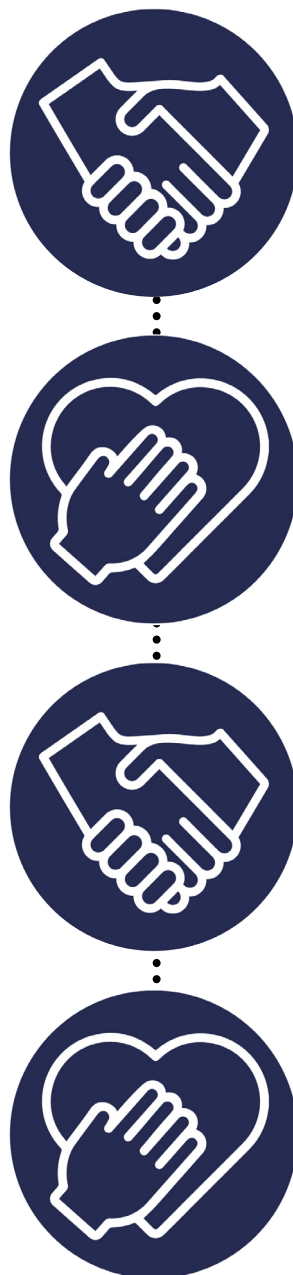
Vores måde at arbejde på

'Vores måde at arbejde på' er Belron® og Carglass® adfærdskodeks. Kodekset gælder for alle i Belron®, uanset jobfunktion, lokation og anciennitet.

Kodekset er bygget op om vores kerneværdier og beskriver den forventede adfærd og handling, der præger vores arbejdsmetoder. I Belron® og Carglass® ønsker vi ikke kun at fokusere på, **hvad vi gør**, men også **hvordan vi gør det**.

Adfærdskodekset er struktureret omkring fire kerneområder, som vedrører vores ansvar over for kollegaer, for vores kunder og partnere, for samfundet og over for vores virksomhed.

Vi tror på, at vi sammen repræsenterer en unik kultur på tværs af hele Belron koncernen. Det gør os stærkere og skaber et bånd mellem os, uanset hvor vi befinder os. Vores kultur er repræsenteret af fire værdier, som samlet udgør Belrons ånd:



VI ER OPRIGTIGE

Vi tror på at handle med respekt og integritet over for andre.

VI ER ENTUSIASTISKE

Vi tror på at gå den ekstra mil.

VI ER SAMARBEJDSORIENTEREDE

Vi tror på, at vi er stærkere sammen.

VI ER OMSORGSFULDE

Vi tror på at tage os af alle vores interessenter, både i det vi gør, og hvordan vi gør det.

Whistleblower-ordning: Speak Up Helpline

I en ansvarlig virksomhed er det vigtigt at sikre, at vi føler os trygge ved at tale om vanskelige eller følsomme emner. Lige så vigtigt er det, at vores medarbejdere føler sig trygge ved at italesætte adfærd eller opførelse, som de mener er uacceptabel og i strid med vores adfærdskodeks.

Vi opfordrer altid vores medarbejdere til at stille spørgsmål eller fortælle om sine bekymringer til nærmeste leder eller til vores HR-afdeling. Det er også muligt at bruge vores eksterne whistleblower-ordning Speak Up Helpline. Her kan alle medarbejdere henvende sig enten på mail eller på telefon.

Speak Up gør det muligt for enhver at fortælle om sine bekymringer i fuldstændig fortrolighed.

Vi øger bevidstheden om hjælpelinjen via virksomhedens politikker og vores interne kommunikationskanaler.



Databeskyttelse og GDPR

Vi er forpligtede til at sikre virksomheden og beskyttelsen af de personlige data, som vi dagligt behandler, samt til at levere en kompatibel og konsekvent tilgang til databeskyttelse. Vi opbevarer kunde-, kollega-, og leverandørdata og har ansvar for både at indsamle, bruge og opbevare det ansvarligt i overensstemmelse med EU's persondatalov General Data Protection Regulation (GDPR)

I Carglass® har vi nogle helt faste politikker og processer for datahåndtering, som vi underviser vores medarbejdere i. Vi opdaterer vores datapolitikker regelmæssigt og relevante politikker offentliggøres eksternt.

For enhver proces, der kan involvere håndtering af personoplysninger og som kan have en høj risiko for enkeltpersoner, er vores kollegaer forpligtede til at gennemføre en databeskyttelseskonsekvensvurdering.

Vores databeskyttelseskrav kræver, at vi skal rapportere visse typer databrud til det danske datatilsyn, samt til de berørte enkeltpersoner. Hvis sådan et databrud opstår, vil det blive rapporteret til den medarbejder, som har ansvaret for vores databeskyttelse.

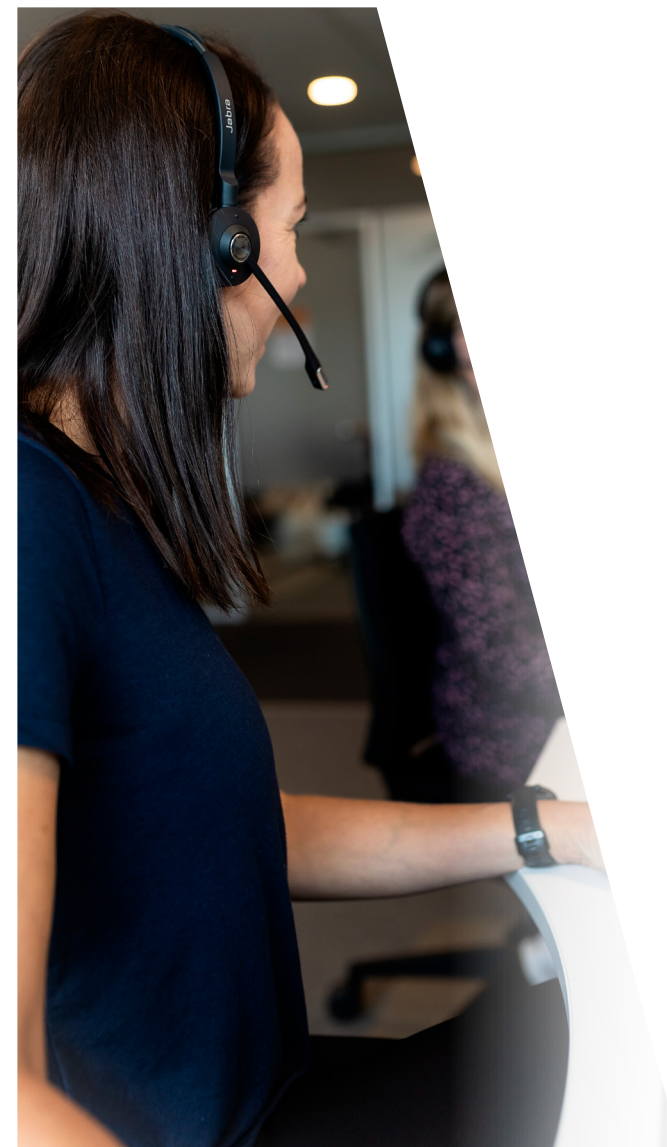
Vedkommende vil derfra tage ansvaret og undersøge, samt administrere underretnings – og rapporteringsprocesserne i overensstemmelse med vores datapolitik.

De af vores leverandører, som behandler personoplysninger, skal ligeledes bekræfte, at de overholder vores data – og sikkerhedspolitikker.

Datasikkerhed

Cyberangreb er en risiko for alle virksomheder. Vi er meget opmærksomme på disse risici og har derfor designet processer og kontroller til at beskytte de data, der er betroet os og vores virksomhed.

Alle vores medarbejdere har en rolle i beskyttelse af dataoplysninger og sikring mod cyberangreb. Vi kommunikerer vores politikker og minder alle kollegaer om at tænke på sikkerhed, når de begår sig på nettet. Det gør vi blandt andet gennem trænings – og oplysningskampagner, hvor vi har etableret et læringsprogram, som kan hjælpe vores medarbejdere til identificere og være på vagt over for cybertrusler både på og uden for arbejdspladsen.



Bestikkelse og antikorruption

Hos Belron® og Carglass® tolererer vi ikke bestikkelse og korruption i nogen form, herunder brugen af smørepenge til at påvirke rutinemæssige eller officielle handlinger.

Vi vil aldrig tilbyde eller acceptere gaver eller gæstfrihed af værdi for at belønne eller påvirke andre på uretmæssig vis.

Vi har retningslinjer som sikrer, at gaver og gæstfrihed ikke misforstås som et forsøg på at påvirke eller bestikke, samt at modtagelsen af gaver eller gæstfrihed kun sker af legitime forretningsmæssige årsager.

Beskyttelse af menneskerettigheder

I Belron® og i Carglass® respekterer vi menneskerettighederne for alle, både inden for driften af vores forretning og i vores forsyningskæde, og vi har pligt til at sikre, at vi hverken direkte eller indirekte bidrager til krænkelse af menneskerettighederne.

I vores leverandøradfærdskodeks giver vi tydelige retningslinjer for vores forventninger til, hvordan vores leverandører skal forholde sig og arbejde med menneskerettigheder. Vi tolererer ikke nogen form for menneskehandel, som f.eks. tvangsarbejde eller slavearbejde, hverken i vores egne aktiviteter eller i vores forsyningskædes. Derudover accepterer vi heller ingen form for børnearbejde eller enhver praksis, der hæmmer børns udvikling.

Belron®, herunder Carglass®, respekterer og støtter ansvarlige menneskerettighedslove, som er fastsat i FN's Verdenserklæring om Menneskerettigheder og FN's Global Compact.

Ekstern revision

I Carglass® får vi gennemgået vores regnskab en gang om året af et ekstern revisionsfirma.

Ekstern revision tilføjer ekstra troværdighed til vores kommunikation omkring økonomiske forhold til vores forskellige interessenter, herunder samfundet. Gennemgangen er herudover med til at sikre, at vi afregner skatter, moms og afgifter, samt andre økonomiske forpligtelser, som vi har for brug af samfundets ressourcer.

Vores medarbejdere



Medarbejdertilfredshed

Vores medarbejdere i Carglass® er virksomhedens vigtigste ressource, og vi prioriterer derfor medarbejdertilfredshed højt.

Vi arbejder regelmæssigt med vores medarbejdertilfredshed og udover APV'en og MUS-samtaler, gennemfører Belron® og Carglass® løbende medarbejdertilfredshedsundersøgelser. Den mest omfattende undersøgelse udføres én gang årligt, men der gennemføres også mindre medarbejderundersøgelser i løbet af året.

I oktober 2023 gennemførte 90 % af medarbejderne i Carglass® den årlige medarbejderundersøgelse, og vi er stolte af, at **vores engagementsniveau ligger på 89 %**.

Engagementet bliver målt på spørgsmål omkring stolthed, motivation og personlig tilfredsstillelse på arbejdspladsen.

For at garantere, at vores medarbejders besvarelser af anonyme, benytter vi os af et eksternt bureau (WillisTowersWatson), som gennemfører undersøgelse for os.

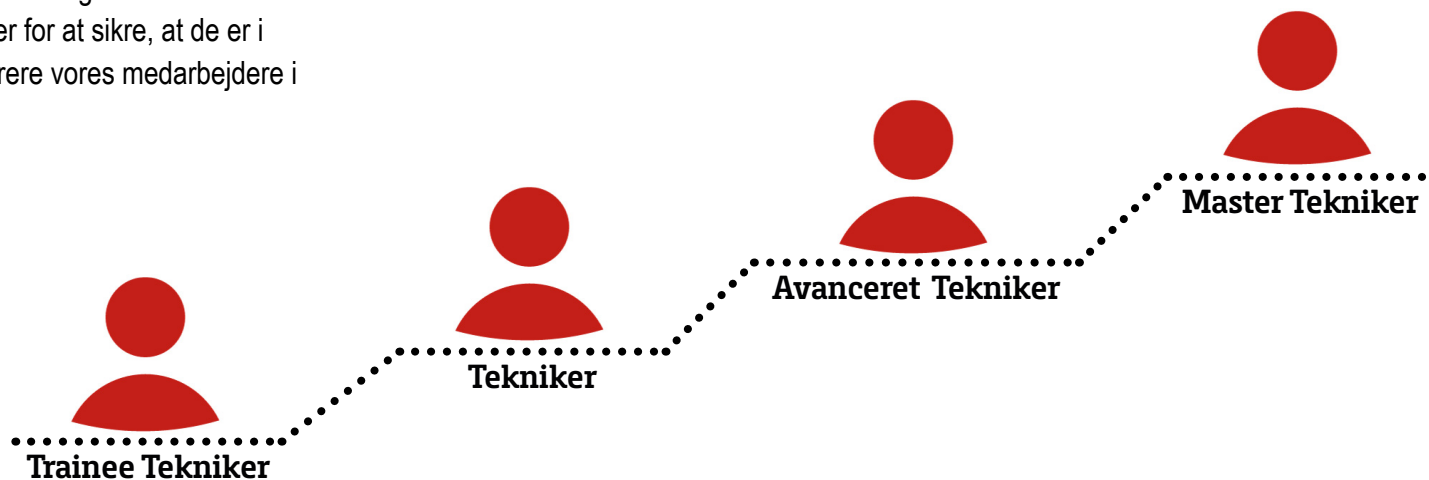


Udvikling og læring

I Carglass® giver vi vores medarbejdere rammerne til, at de selv kan drive og tage ansvar for deres personlige læring og udvikling.

For vores teknikere har vi karrierestigen, som giver dem mulighed for at udvikle deres kompetencer inden for faget. Stigen består af 4 niveauer, som teknikeren gradvist kan arbejde sig op af ved at bestå forskellige kurser og evalueringer.

Lederne i Carglass® har ligeledes et udviklingsprogram kaldet **'Inspiring leadership'**, som træner vores ledere i at skabe et motiverende klima, som driver et højt engagement og trivsel. Vi ved, at vores ledere har en stor indflydelse på vores medarbejders præstation, og vi støtter dem derfor gennem en række ledelseskurser og programmer for at sikre, at de er i stand til at engagere og inspirere vores medarbejdere i deres arbejdsliv.



Vores nye HR-informationssystem Workday®

I begyndelsen af 2021 markerede vi starten på et globalt digitalt informationsprogram. Ambitionen var – og er – stadig at gøre livet lettere for alle vores medarbejde via HR-processer understøttet af standardiserede teknologier gennem vores udbyder Workday®

Workday® fungerer som en state-of-art platform, som kan understøtte vores medarbejdere inden for både datastyring, læringsløsninger og talentstyring. Med vores nye platform har vi elimineret behovet for papirformularer, reduceret dobbeltarbejde, minimeret håndteringen af følsomme data og bemyndiget vores medarbejdere til at styre deres egne oplysninger.

I 2022 implementerede vi Workday® i Carglass® Danmark. Det betyder, at vores medarbejdere nu kan få adgang til og redigere deres personlige oplysninger, administrere orlovsansmodninger, dele deres talentprofil, se deres samlede belønninger og få adgang til deres fordele når som helst og hvor som helst.



Arbejds miljø og sikkerhed

En vigtig prioritet for os er, at alle vores medarbejdere kommer og går hjem fra arbejde i god behold.

I Carglass® har vi haft fokus på at implementere vores strategi for sikkerhed, sundhed og velvære, hvilket har resulteret i, at vi har ansat en "Health and Safety Manager" i 2023. Rollen for vores Health and Safety Manager består i at indføre vores sundhed - og sikkerhedspolitik, som skal støtte os på rejsen til at være en arbejdsplads, hvor der ikke sker skader.

Politikken er udarbejdet i samarbejde med Belron® og består af 15 punkter, som gradvist vil blive implementeret i virksomheden. Punkterne dækker alle aspekter af vores forpligtelser til sikkerhed, sundhed og velvære for både vores medarbejdere og leverandører.



I Carglass® Danmark er vores fokus lige nu, at alle vores teknikere får et REACH-kursus, som står for registrering, vurdering og godkendelse og begrænsning af kemikalier.

REACH er en EU-forordning, der blev vedtaget med henblik på at forbedre menneskers sundhed og miljøet mod de risici, som kan være forbundet med kemikalier.

Vi har desuden etableret en ny arbejdsgruppe på vores platform, Workplace, der udelukkende fokuserer på information om sundhed, sikkerhed og velvære. I denne gruppe bliver der delt kampagner, der instruerer vores teknikere i manuel håndtering af glasruder for at sikre deres sikkerhed og forebygge arbejdsskader. Som en udvidelse af disse initiativer er der blevet skabt en række videoer, der demonstrerer den mest ergonomiske og korrekte måde at håndtere en glasrude på.

Vores ønske er, at vores teknikere altid har mulighed for at orientere sig ved hjælp af videoerne og dermed undgå arbejdsrelaterede skader.

Sundhedssikring og sundhedsordning

Vi arbejder hele tiden på at skabe et miljø, hvor vores medarbejders velfærd understøttes. Vi prioriterer deres sundhed og har et ønske om, at de passer godt på sig selv. I 2022 har vi fortsat vores sundhedsordning med Nordea, og vi giver stadig vores medarbejdere mulighed for at få pulsen op på kontoret med OfficeFit.

Når du er ansat i Carglass® er du dækket af PensionDanmarks sundhedsordning, der dækker behandling af smerter og skader, psykologhjælp og rådgivning. Da der ikke er inkluderet operationsdækning i PensionDanmarks ordning, har Carglass® tegnet en ekstra forsikring, så alle teknikere der er tilknyttet PensionDanmark kan benytte sig af ordningen i Nordea.



OfficeFit

I Carglass® er det muligt at benytte sig af OfficeFits' bevægelseskoncept, der fremmer sundhed, trivsel og bevægelse i arbejdstiden.

Med OfficeFit ønsker vi at give mulighed for, at vores medarbejdere kan have gode og aktive vaner - også når de er på arbejde.

Der findes derfor små træningsstationer på vores kontorer, hvor det både er muligt at styrketræne og få pulsen op på vores motionscykler.

Anerkendelse af vores medarbejdere

Anerkendelsen af hinanden er forankret i vores virksomhedskultur, og det er en af vores prioriteter at vise vores kollegaer, at vi er stolte af dem og glæder os over deres præstationer. Et godt eksempel er vores Belron® Exceptional People Awards (BEPAs) som anerkender, takker og hylder de af vores medarbejdere, som har gjort en ekstraordinær indsats til gavn for kollegaer, kunder og samfundet. Den årlige udvælgelsesproces finder sted om efteråret og bliver faciliteret af vores ledelse.

Når der er blevet nomineret en eller flere kandidater, bliver deres navne meldt ind i en styregruppe i Belron®, og et dommerpanel vil derefter udvælge vinderne, som får overrakt en pris.

Vi sørger også for at anerkende vores dygtige teknikere. Det gør vi ved vores konkurrence Best of Belron (BoB). BoB er en konkurrence i reparation af stenslag, rudeudskiftning og recalibrering af førerøjets kamera, som afholdes hvert andet år i alle Belron-lande. Konkurrencen foregår foran hundredvis af kollegaer, leverandører og samarbejdspartnere og er en dag, hvor vi i den grad får lov til at hylde vores teknikeres arbejde. Vinderen i landet får lov til at dyste mod kollegaer fra hele verden i forsøget om at blive den bedste tekniker.

En gang om året afholdes vores store firmafest og i samme omgang **kårer vi årets kollega i Carglass® Danmark.**

Vi opfordrer vores medarbejdere op til festen til at nominere den af deres kollegaer, som de synes, har gjort det særligt godt i løbet af året.

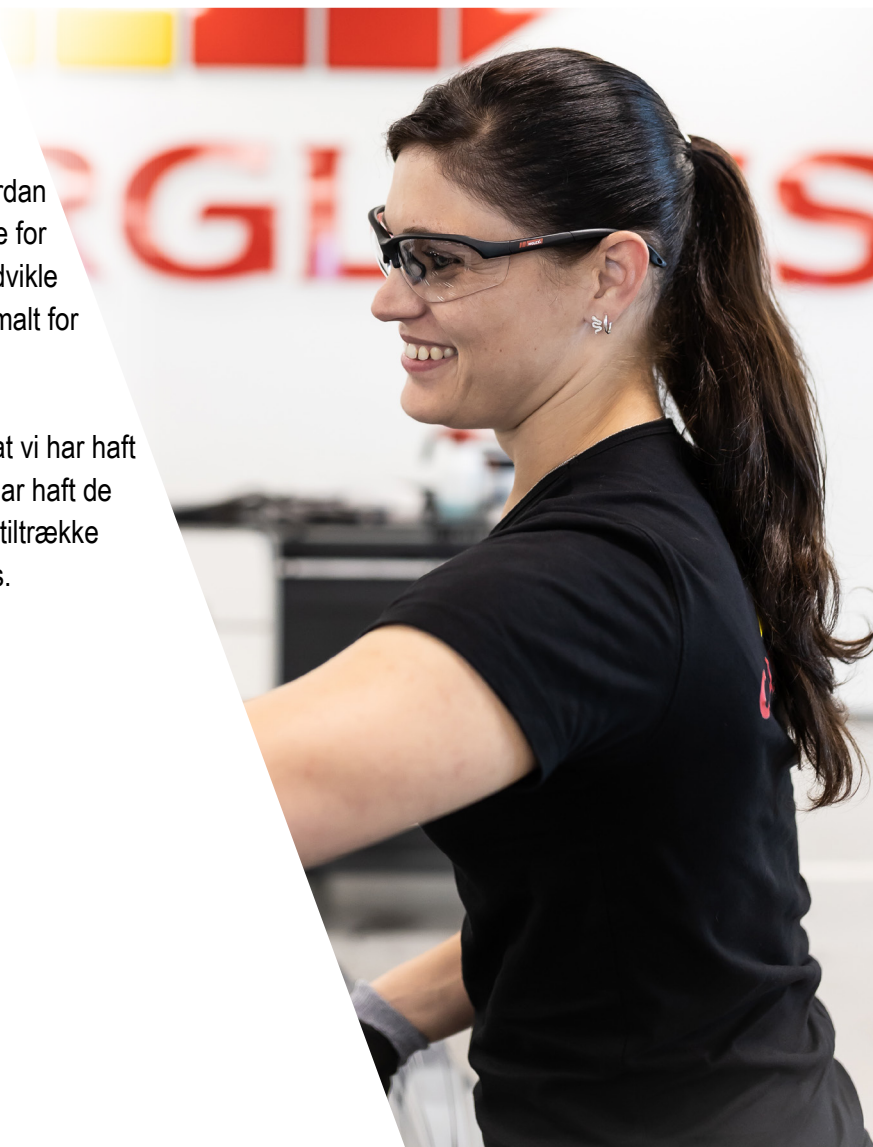


Ligestilling, mangfoldighed og inklusion

I Carglass® er det en prioritet, at vi har en arbejdsplads, der er præget af diversitet og inklusion.

I Carglass® har vi et stort fokus på, hvordan vi gør vores teknikerjob mere indbydende for kvinder. Det gør vi blandt andet ved at udvikle det rette værktøj, så det bliver mere optimalt for alle at løfte en bilrude og undgå skader.

Resultatet af vores fokus og arbejde er, at vi har haft flere kvindelige teknikere i 2023, end vi har haft de forgange år, og vores ambition er fortsat at tiltrække endnu flere kvinder til vores arbejdsplads.



I 2023 havde vores virksomhed en total på **22 %** af kvindelige ansatte, herunder var **5,3%** af vores teknikere kvinder.



Vores kunder



Kundeservice

Vi sørger altid for at nye medarbejdere i vores Customer Experience Center (CXC) får en dybdegående introduktion til vores forretning.

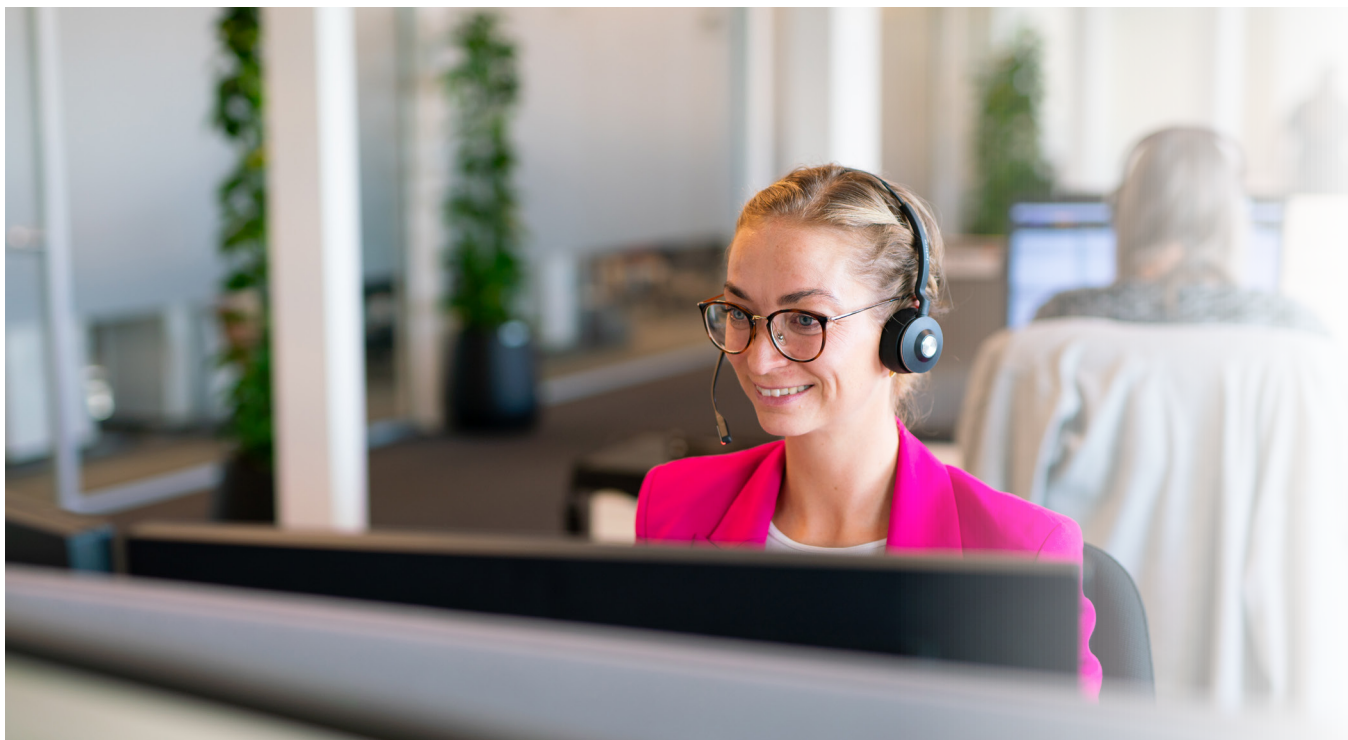
Når vi onboarder en ny medarbejder til vores kundeservice foregår oplæringen fysisk i et mødelokale på vores hovedkontor i Albertslund. Her bliver den nye medarbejder introduceret for en række onlinemoduler, som gennemgår alle de områder, der er vigtige, når man arbejder i vores callcenter, herunder service og salg, kunderejsen, vores samarbejdspartnere og de systemer, som vi bruger. I samspil med de fysiske møder, har den nye medarbejder også ansvaret for selv at tage online moduler, der omhandler salg af VAPS-produkter (value adding products) og rudeidentifikation.

Under oplæringsforløbet får den nye medarbejder også mulighed for at være på medlyt hos en af vores andre kunderådgivere, så de får et indblik i, hvordan dialogen med vores kunder forløber.

Vi holder derudover også et introduktionsmøde for alle nye medarbejdere, så de får en overordnet introduktion til Carglass® og Belron®.

Oplæringen i CXC indebærer ligeledes en dag, hvor den nye medarbejder er med på job hos en af vores mobile teknikere. Det gør vi, for at de - rent praktisk – kan få et billede af, hvordan vores service fungerer ude hos kunden.

Når det formelle oplæringsforløb er afsluttet, sørger vi for, at vores nye kunderådgiver altid har mulighed for at blive støttet i sin videre læring og udvikling. Sådan kan vi sikre, at vores kunder altid får den bedste oplevelse, når de benytter sig af vores service.



Opkaldskvalitet

Vi overvåger regelmæssigt vores kundekontakt.

Det gør vi for at sikre, at vi leverer god kundeservice – og pleje.

Vi bruger skræddersyede kvalitetsrammer i de afdelinger, som er kundeforventende.

Kvalitetsrammerne dækker alle aspekter af compliance, herunder GDPR. Vi sørger for, at uddannelse af kundeservicefærdigheder er inkluderet for de medarbejdere, som har kundekontakt. Det gør vi for at sikre at kompetencer, såsom præcision og opkaldshåndtering opretholdes.

Det er ligeledes altid muligt for alle vores medarbejdere, uanset afdeling, at være på medlyt hos en af vores kunderådgivere. Dette gør det muligt for alle at få et indblik i, hvordan vi taler med vores kunder, hvilke problematikker de kan have og hvordan vi løser dem.



Belron Way of Fitting

Vores teknikere bliver ligeledes trænet i at håndtere vores kunder på en ansvarlig, professionel og omsorgsfuld måde.

Når vi ansætter en ny tekniker lægger vi vægt på, at de har erfaring med kundeservice. I Carglass® står vi selv for uddannelse og faglig udvikling af vores teknikere. Teknikerne bliver oplært efter en hel specifik procedure, som vi kalder Belron Way of Fitting (BWOFF).

Belron Way of Fitting følger en 40-trins arbejdsprocedure, der garanterer sikkerheden for både vores kunder og teknikere. Samtidig sikrer BWOFF en ensartet arbejdsmetode for alle Belrons teknikere og muliggør gensidig støtte på tværs af landegrænser.

“Samtidig sikrer **BWOFF** en ensartet arbejdsmetode for alle Belrons teknikere og muliggør gensidig støtte på **tværs af landegrænser**”

Servicekvalitet og vores kunders sikkerhed

Vi har høje krav til kvaliteten af vores arbejde og kundesikkerhed er i højsædet i alle de services, som vi tilbyder.

Uddannelse og faglig udvikling er afgørende for at sikre, at vi altid leverer kvalitet i service og kundesikkerhed, hvilket også er grunden til, at vi har indlejret BWOF i alle vores tekniske trænings – og udviklingsprogrammer. Derudover sørger vi også for, at vores teknikere har adgang til godkendte monteringsinstruktioner via deres tech-app.

Teknikere i Carglass® understøttes altid af en teknisk mentor. Vores tekniske mentorer består af et hold af teknikere, som har fået specifik træning i at kunne hjælpe med de udfordringer, som deres kollega eventuelt kunne stå med på et job.



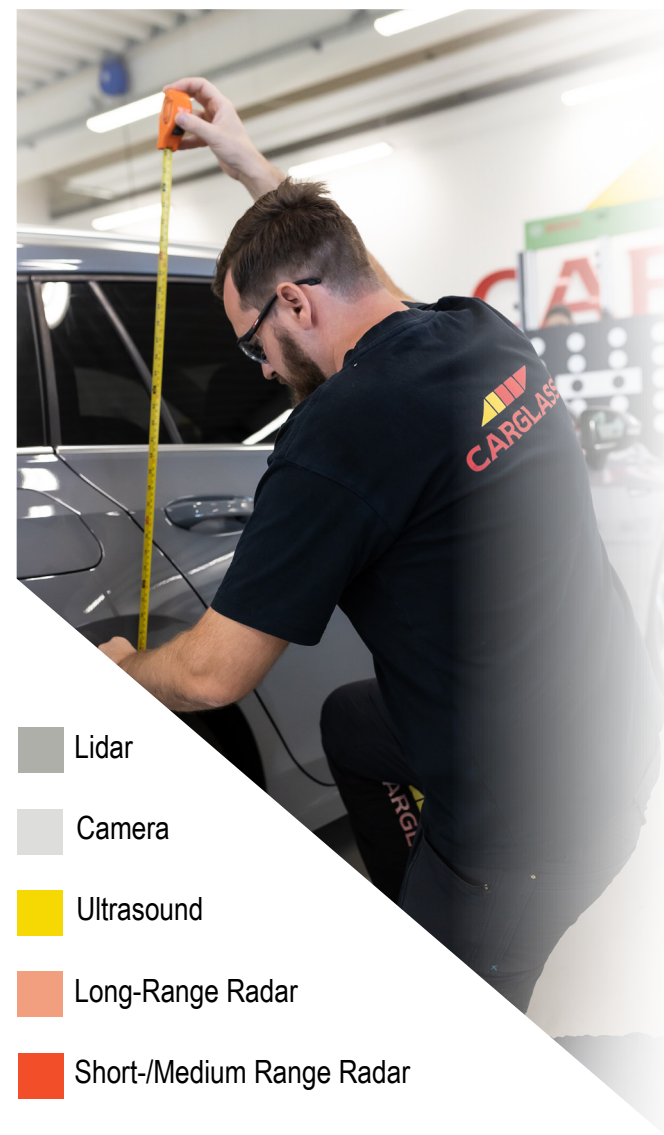
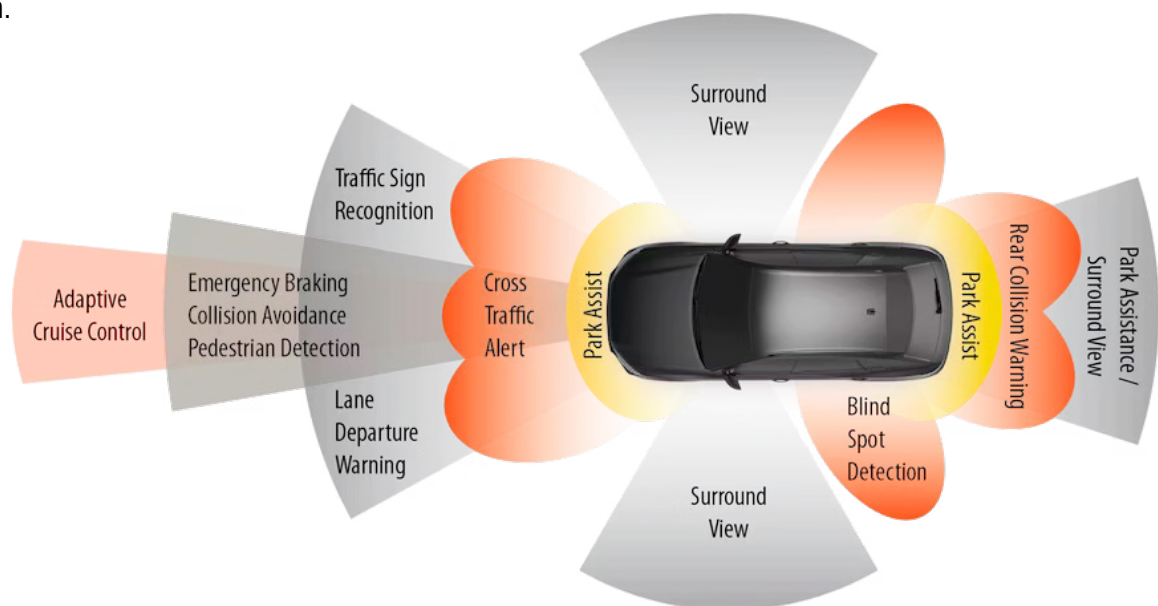
Advanced Driver Assistance System (ADAS)

Alle moderne køretøjer har sensorer og kameraer monteret på eller bag forruden. Disse sensorer og kameraer kaldes for ADAS (Advanced Driver Assistance) og hjælper føreren af bilen med forskellige ting, såsom adaptiv fartpilot, vognbaneassistent og nødbremsesystem.

Når forruden udskiftes, så er det afgørende for førerens sikkerhed, at disse systemer bliver recalibreret. ADAS-systemerne er komplekse og kræver, at en tekniker har de rette færdigheder, kompetencer og udstyr til at udføre en sikker recalibrering efter udskiftning af forruden.

Vi tilbyder vores kunder ADAS recalibrering som en del af vores service. Denne proces indebærer, at vores teknikere efter udskiftning af bilens forrude finjusterer de sensorer og kameraer, der er knyttet til køretøjets førerstøttesystem.

Det er vores største prioritet, at vores kunder kan stole på sikkerheden i deres køretøjs førerstøttesystem og derfor sikrer vi, at vi altid har den nyeste teknologi inden for recalibrering.



- Lidar
- Camera
- Ultrasound
- Long-Range Radar
- Short-/Medium Range Radar

Miljø



Miljørisikostyring

I Belron® og i Carglass® anvender vi Ecovadis bæredygtighedsvurderingsværktøj.

Værktøjet giver os mulighed for at måle fremskridtene i vores – og i vores forsyningskædes – aktiviteter, samt resultater inden for forskellige niveauer af socialt ansvar. Evalueringen dækker over 21 CSR-indikatorer og er fordelt på 4 områder: **miljø, arbejdsmiljø, etik og bæredygtigt indkøb.**

I Carglass® evaluerer vi hvert år på:

- Hvordan vi styrer vores påvirkning af miljøet f.eks. energiforbrug og drivhusgasser (CO2), lokal forurening, kemikalier, affald og bæredygtigt forbrug.
- Hvordan vi tilgodeser vores medarbejdere, f.eks. vores arbejdsmiljø og sundhed, arbejdsforhold, diskrimination og menneskerettigheder.
- Hvordan vi arbejder med vores kunder, f.eks. korruption, bestikkelse og ansvarlig markedsføring.
- Hvordan vi arbejder med vores leverandørers sociale og miljømæssige ansvar.



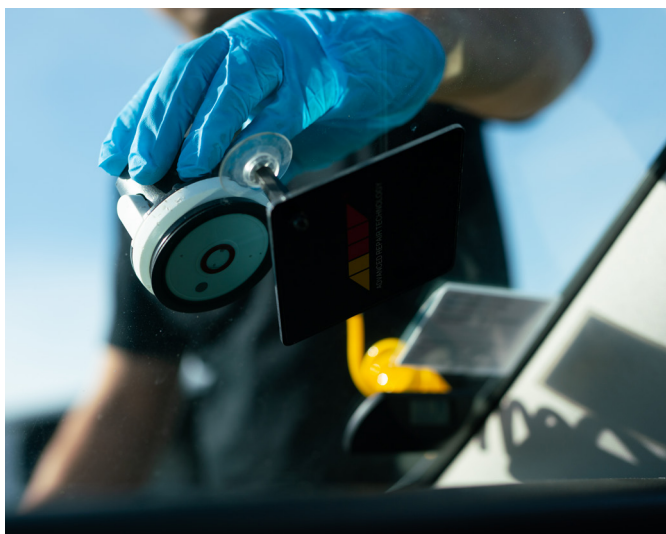
I 2019, 2021 og 2022 modtog vi, i Carglass® Danmark, Ecovadis Gold, som er den næst højeste rangering. Det er en rangering, som vi er stolte af og fortsat vil arbejde på at opretholde eller forbedre.



Vores 'reparation først' strategi

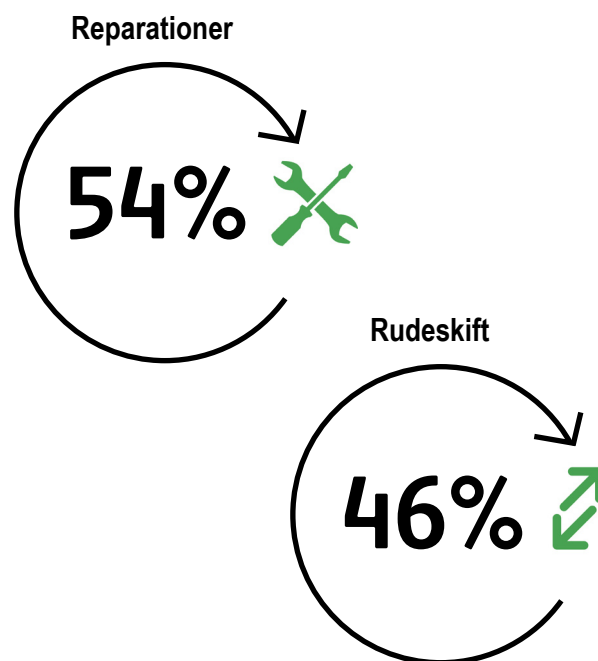
Hos Carglass® og i hele Belron koncernen arbejder vi efter princippet 'reparation først'. Det betyder, at vi så vidt som muligt, forsøger at reparere bilens forrude i stedet for at udskifte den.

Ved at reparere en forrude i stedet for at udskifte den, reducerer vi både vores affald og samtidig også vores indirekte påvirkning af miljøet. De indirekte påvirkninger omfatter vores reduktion af brug af nye materialer og de kulstofemissioner, der bliver udledt i forbindelse med produktionen af nye forruder, samt transport af dem.



Ved vores 'reparation først' strategi undgår vi ligeledes det affald, som vi selv producerer, når vi skifter en forrude på et af vores værksteder.

I 2023 havde vi en fordeling på 54 % reparationer og 46 % rudeskift.



En reparation udleder i snit **70 %** mindre CO2 end et rudeskift.

I 2023 reparerede vi 76,144 forruder. Baseret på en gennemsnitlig vægt på 16 kg pr. forrude, betyder det, at vi undgik 1,218 tons affald.

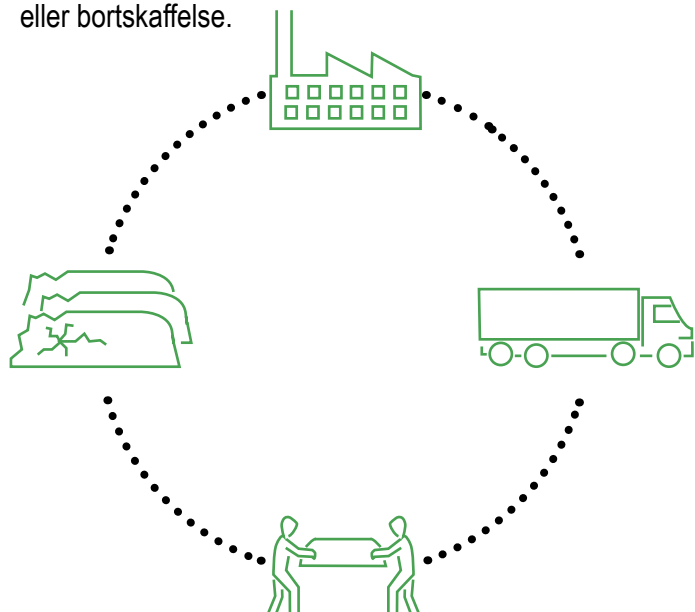
I tæt samarbejde med vores samarbejdspartnere, især forsikringsselskaberne, arbejder vi hele tiden mod at reducere antallet af udskiftede bilruder. Vi gør os umage med at informere vores kunder om fordelene ved at få repareret sin bilrude i tide, så de kan undgå udskiftning, og på den måde opnå både en økonomisk og bæredygtig gevinst.

Affaldsreduktion

Udover Carglass® 'reparation først' strategi ønsker vi også at optimere måden, hvorpå vi genbruger og genanvender vores affald, så vi undgår at deponere det. For at reducere vores affald og undgå deponering, benytter vi os af en logistikstrategi, som er cirkulær.

Det betyder, at når vores bilrudeglas bliver leveret, så transporterer den samme lastbil, de genstande, som vi ikke længere bruger, retur.

Det kan eksempelvis være det beskadigede glas, som vi har fjernet fra vores kunders køretøjer. Dette sorteres herefter på vores hoveddistributionscenter, hvilket sikrer, at affaldet sorteres korrekt og adskilles enten til genbrug eller bortskaffelse.



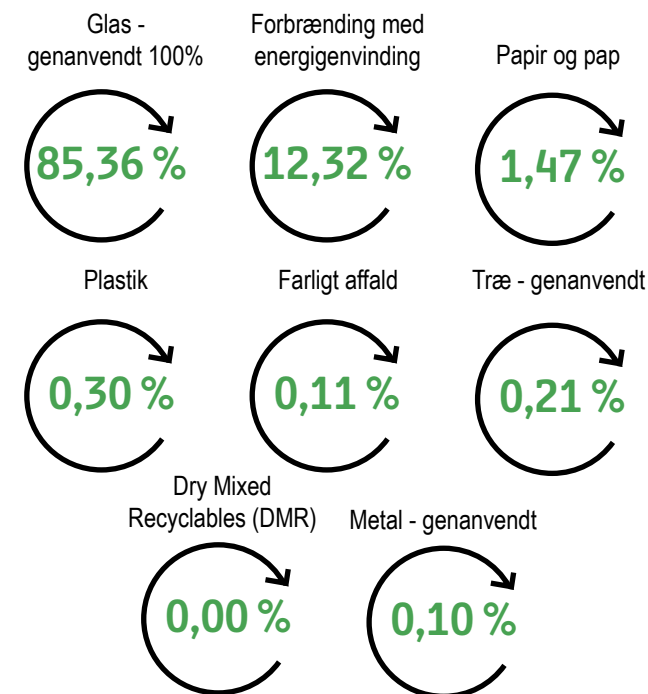
Denne strategi har givet os mulighed for at udnytte vores distributionscenter til fulde og har givet os mulighed for at øge vores genbrugsmuligheder og reducere vores affaldsdeponering.

I 2020 har vi, i samarbejde med vores forsyningskæde, opnået en 100 % genbrugsrate for vores forruder. De forruder, som bliver til affald i forbindelse med vores drift, får nyt liv af vores samarbejdspartner GRL, som genanvender glasset og laver nye produkter, såsom glasflasker, asfalt eller isolering.



Vi er i gang med at kigge på en løsning, så vi også kan genanvende de side- og bagruder vi skifter, men da det er ruder, der knuses helt og skal støvsuges op, så er den proces ikke helt på plads endnu.

Affaldsfraktioner i 2023



I 2023 udgjorde vores samlede affaldsfraktioner 924,251 tons.

Som det fremgår af grafikken bestod størstedelen af affaldet fra vores drift af glas, som bliver genanvendt af vores samarbejdspartner GRL. Vores næststørste post er det affald, som bliver forbrændt og lavet til ny energi.

Vores CO2-aftryk

Vi har beregnet vores CO2-fodafttryk i overensstemmelse med Green House Gas (GHG) rapporteringsprotokol i en årrække, men med støtte fra Belron® i 2022, har vi haft en betydelig gennemgang af vores CO2- rapportering, som sikrede, at vi kunne dokumentere konkrete oplysninger, herunder de CO2-emissioner, som er direkte og indirekte under vores kontrol (scope 1 + 2), samt det fulde omfang af vores scope 3-emissioner.

Som resultat af dette arbejde har vi genetableret vores basisår som år 2022, for at kunne angive de mest korrekte data for vores samlede CO2-regnskab.

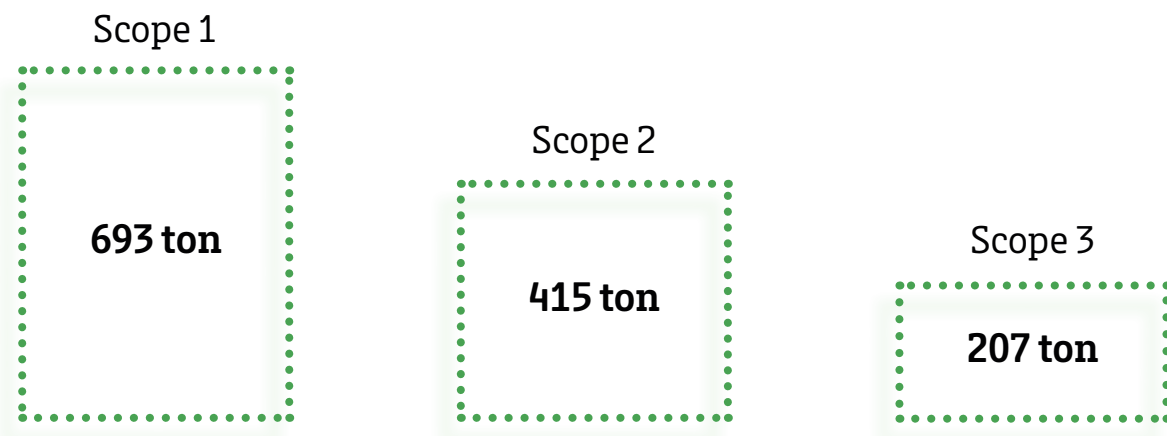
Som en del af Belron® har Carglass® nu en detaljeret forståelse af vores scope 1 og 2 data og har under Belron® en komplet GHG-protokol scope 3-vurdering.

Scope 1-emissioner dækker direkte udledninger fra kilder, der ejes eller kontrolleres af Carglass®.

Scope 2-emissioner dækker indirekte udledninger fra indkøb af energi generet uden for Carglass' drift. Eksempelvis fra elektricitet, varme, damp eller kølesystemer med gas.

Scope 3-emissioner omfatter ligeledes indirekte udledninger, opdelt i 15 kategorier. Vores fremadrettede fokus på scope 3-emissioner vil være på kategori 1-5 (køb af varer og tjenester, kapitalgoder, brændstof – og energirelaterede aktiviteter, upstream transport og distribution og affald)

CO2 Emissioner 2022*



Vejen til en grønnere bilflåde

I Carglass® har vi fokus på, hvordan vi kan minimere vores CO2-emissioner, og vi har derfor lagt en strategi for, hvordan vi får udskiftet vores køretøjer til nogle mere grønne og bæredygtige valg.

I 2022 har vi opstartet et pilotprojekt med Carglass® første cyklende teknikere, som servicerer og reparerer stenslag for vores kunder i Indre København. Det er et projekt som siden dets opstart har fået positiv respons fra både vores kunder og fra vores medarbejdere, og vi har derfor et ønske om at udbrede det til andre storbyer i Danmark.

Ud over at inkludere cyklende teknikere i vores strategi for en mere bæredygtig flåde, har vi opstillet delmål om at konvertere alle vores firmabiler og teknikerbiler til 100 % elektriske inden 2030.

I 2025 forventer vi, at 8 ud af vores 80 teknikerbiler er udskiftet til elbiler, da vi i første omgang ønsker at afprøve, hvordan elbiler passer ind i vores operationelle drift.

Derudover skal alle medarbejdere, som får tilbudt en firmabil i fremtiden, vælge en elbil.

Vi vil udskifte alle vores firma- og teknikerbiler til **100 % elektriske inden 2030.**



Reduktion af vores CO2-aftryk

I Carglass® engagerer vi os aktivt i at reducere vores CO2-emissioner og imødegå de udfordringer, der følger med klimaforandringerne. I 2022 har vi opnået betydelige fremskridt ved blandt andet at kunne håndtere en markant større mængde affald generet af vores virksomhedsaktiviteter sammenlignet med tidligere år.

Samtidig har vi et øget fokus på, hvordan vi kan gøre elektriciteten på vores lokationer mere bæredygtig og holdbar. Vi er i gang med at få lavet energiberegninger på alle vores værksteder, så vi kan få et indblik i, hvor meget elektricitet vi bruger. Samtidig har vi et ønske om at indgå en aftale med vores energiselskab om at få miljøvenlig el. Det vil vi gøre blandt andet ved hjælp af certifikater og ved brug af Power Purchase Agreements (PPA'er).

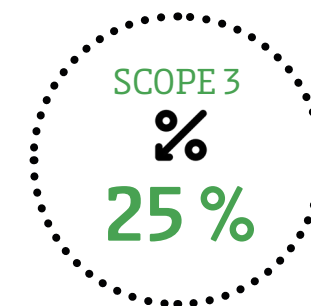
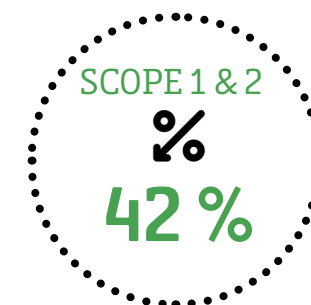
I slutningen af 2023 ønsker vi derfor at sikre, at vi har købt oprindelsesgarantier, også kaldet for RECS-beviser, som skal sørge for, at den mængde strøm, vi bruger, er dækket af vedvarende energikilder.

Vi rapporterer vores kulstofemissioner i overensstemmelse med drivhusgasprotokollen, og i 2022 indsendte Belron® et forpligtelsesbrev til Science Based Target-initiativet (SBTi) for at sætte vores virksomhedsdækkende kortsigtede og langsigtede emissionsmål. Belron har forpligtet sig til at opnå SBTi mål, der betyder, at vi skal reducere vores scope 1 og 2 med 42 % og scope 3 med 25 %.

I Carglass® sørger vi for, at vi på den mest effektive måde har mulighed for at servicere vores kunder rundt omkring i landet. Det betyder, at vi planlægger vores serviceruter sådan, at vi kører færrest mulige kilometer, overvåger hastighed og føreradfærd, så vi kan sikre, at vi minimerer vores CO2-emissioner så meget som muligt.

Målsætning for 2030

“Belron har forpligtet sig til at opnå SBTi mål, der betyder, at vi skal reducere vores scope 1 og 2 med **42 %** og scope 3 med **25 %**.”



Bæredygtigt indkøb



Leverandøradfærdskodeks

Vi udvælger vores leverandører gennem transparente og retfærdige processer uden favorisering. Når vi vælger vores leverandører, ser vi både på, at de opfylder vores forsyningskrav, men også om de kan demonstrere overholdelse af sociale, miljømæssige og etiske lovgivningskrav.

Vores leverandøradfærdskodeks er et sæt principper, som vi forventer, at vores leverandører arbejder indenfor. Vi har disse principper med i vores valg af leverandører og arbejder sammen for at overvåge, at de bliver overholdt i alle processer.

Vi sikrer, at vi behandler alle vores leverandører og samarbejdspartnere med retfærdighed og ærlighed, og vi forventer, at vores leverandører demonstrerer den samme adfærd.

Vores leverandøradfærdskodeks er indarbejdet i vores **'indkøbs due diligence'** og behandler emner som sundhed og sikkerhed, miljøhensyn, ansvarligt indkøb og moderne slaveri og menneskerettigheder. De leverandører, der gennemfører det fulde due diligence spørgeskema skal læse og acceptere vores adfærdskodeks for at samarbejde med os.



Leverandørrisikostyring

I Carglass ønsker vi at beskytte vores interessenter og omdømme, og sikre at vores forsyningskæde arbejder i overensstemmelse med vores adfærdskodeks. Det gør vi ved at risikovurdere vores leverandører årligt med gennemgang af en række risici, herunder finansielle, teknologiske, markedsmæssige, etiske, miljømæssige og regulatoriske risici.



I vores leverandørrisikostyring findes der 4 områder, som vores leverandører skal opfylde for at blive og taget i betragtning til et samarbejde med os.

Disse fire områder indebærer:

- Et juridisk område, som indebærer at al påkrævet dokumentation er på plads, officielt underskrevet og gyldigt.
- Et finansielt område, som indebærer at vores leverandører er økonomisk stabile og i stand til at fortsætte med at levere forsyninger.
- Et CSR-område, hvor vores leverandører skal opnå over 40 % i Ecovadis-evalueringen, samt en succesfuld on-site revision.
- Et risikoområde, som indebærer, at vores leverandører skal have en risikoscore over 60 % og have mulighed for at rette op på enhver potentiel forsyningsrisiko.

Vores samfundsansvar



Spirit of Belron

Et stort højdepunkt i Belron-kalenderen er Spirit of Belron Challenge (SOBC). SOBC er et arrangement for alle Belrons medarbejdere, hvor der samles ind til Afrika Tikkun, som hjælper udsatte børn og unge i Sydafrika.

Arrangementet bliver afholdt en gang om året i England, hvor der dystes i forskellige fysiske discipliner, såsom løb, cykling og svømning. Deltagergebyret går ubeskåret til Afrika Tikkun.

I 2023 bevægede vi os – sammen med alle vores kollegaer verden over – 387,000 kilometer som svarer til 9,6 gange rundt om jorden. Vi indsamlede i alt 2,5 millioner Euro.

I Carglass® Danmark deltog 66 af vores kollegaer, og de gik, løb, cyklede og svømmede i alt 4330 km.



Udover den årlige Spirit of Belron Challenge, samler vores medarbejdere i Carglass® ind til Afrika Tikkun hele året rundt. Det gør vi eksempelvis ved at sælge vores private tøj, interne konkurrencer, og vores flaskepant fra hovedkontoret går også direkte til formålet.

Hjertenetværket

I 2023 har vi indgået et nyt partnerskab med erhvervsnetværket Hjertenetværket.

Hjertenetværket er skabt af Volleyball Danmark med henblik på at støtte og øge trivselen for børn på de danske julemærkehjem.

Netværkets arbejde består i at besøge de forskellige julemærkehjem rundt omkring i landet og spille børneudgaven af volley – kidsvolley.

På den måde får Hjertenetværket inviteret børnene med ind i idrættens fællesskab, hvor arbejdet med selvværd og succesoplevelser er et centralt omdrejningspunkt.

“hvor arbejdet med **selvværd** og **succesoplevelser** er et centralt omdrejningspunkt.“



Skovsponsor

“med til at skabe levesteder for et stigende antal dyrearter og planter, og på den måde skabe gode vilkår for en **mangfoldig biodiversitet**.“

I Carglass® har vi et samarbejde med Skovsponsor.dk. Skovsponsor fungerer som et bindeled mellem os som virksomhed og jordejere i Danmark, der ønsker at omlægge landbrugsjord til skov.

Carglass® har vi været med til at plante en blandingskov og er i samarbejdet med Skovsponsor med til at binde CO2 og bidrage til regulering af temperaturen på jorden. Samtidig er vi også med til at skabe levesteder for et stigende antal dyrearter og planter, og på den måde skabe gode vilkår for en mangfoldig biodiversitet.

Belron Ronnie Lubner Charitable Velgørenhedsfond

I 2019 etablerede Belron® velgørenhedsfonden Ronnie Lubner Charitable Foundation, hvis formål er at støtte velgørenhedsprojekter rundt omkring i verden. Siden 2020 har fonden taget imod ansøgninger fra kollegaer fra hele den globale Belron-familie til at støtte velgørenhedsorganisationer.

Belron® Ronnie Lubner Charitable Foundation blev etableret til ære for Ronnie Lubner (Belrons tidligere administrerende direktør), som var overbevist om, at vi alle har ansvar for at give noget tilbage til dem, som er mindre heldige end os selv. Fonden adskiller sig fra andre fonde, da alle dens midler kommer fra Belrons ledende medarbejdere rundt om i verden.

Siden stiftelsen har fonden doneret 6,7 millioner EUR til over 350 velgørenhedsorganisationer, herunder støtte til organisationer, der har arbejdet i frontlinjen i forbindelse med COVID-19-pandemien og store flagskibspartnere, der hjælper børn og unge i Sydafrika.

Ligeledes har fonden givet nødhjælpsdonationer til de mennesker, som lider under krigen i Ukraine, samt donationer til dem, som var berørt af oversvømmelse i Pakistan 2022 og jordskælvet i Tyrkiet og Syrien i 2023. I 2023 er vi, i Carglass® Danmark, blevet tildelt 180.000 kr. af velgørenhedsfonden, som en del af fondens kampagne "Du kan gøre en forskel".

Her får vores kollegaer i Danmark mulighed for at ansøge om en pulje på 5000 kr. af den samlede tildeling, som de kan få lov til at donere direkte til en velgørenhedsorganisation, der betyder meget for dem, eller hvis formål, de finder særligt vigtigt.



**THE BELRON
RONNIE LUBNER
CHARITABLE
FOUNDATION**

Resume

I Carglass® anerkender vi den afgørende rolle vi, som virksomhed, skal spille for at håndtere miljømæssige og sociale udfordringer.

Vores ønske med denne rapport er at give et indblik i, hvordan vi arbejder med disse udfordringer, samtidig med at vi vil skabe grundlaget for fortsat at arbejde med vores virksomheds ansvarlighed.

At være ansvarlig er et centralt omdrejningspunkt i Carglass®, som forankrer sig i vores værdier, vores kultur og i vores fælles formål om at gøre en forskel.

Feedback på vores rapport

Carglass® Danmark opfordrer aktivt alle vores interessenter til at give feedback på vores indsigtsrapport 2023.

Kontakt

For yderligere detaljer eller oplysninger, kontakt venligst:

Amanda Ruhwald-Laursen, Carglass®
Marketing Manager:
amanda.ruhwald@carglass.dk

Disclaimer

Carglass A/S, Roskildevej 16, 2620 Albertslund, tlf. 70119911 CVR.
20718196

Rapporten dækker Carglass® Danmarks egne aktiviteter og inkluderer ikke aktiviteter og præstationer fra vores leverandører eller fra andre af vores samarbejdspartnere, ved mindre andet er angivet.

