

MVO-verslag

Van Tilburg-Bastianen
2023





Van Tilburg - Bastianen

Jouw partner in mobiliteit!

MVO-verslag 2023

3e jaargang



Van Tilburg-Bastianen Groep B.V.
Heilaar - Noordweg 1
4814 RR Breda

www.tb.nl
076 - 8 000 000
info@tb.nl

1. Inleiding

1.1 Voorwoord

Voor u ligt het tweede externe verslag Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) van Van Tilburg-Bastianen (TB), een internationaal dealerbedrijf actief in de automotive- en truckbranche. We zijn gespecialiseerd in de verkoop en het onderhoud van hoogwaardige producten en het adviseren over diverse mobiliteitsoplossingen. Als familiebedrijf, opgericht in 1934, zijn we groot geworden door te bouwen aan langdurige relaties met onze stakeholders en door een duurzame bijdrage te leveren aan onze omgeving.

Bij alles wat we doen proberen we steeds de verwachtingen van onze klanten te overtreffen en we streven continue naar het verbeteren van onze dienstverlening. Zo ondersteunen we onze klanten niet alleen bij hun huidige mobiliteitsoplossingen, maar adviseren en helpen we hen ook bij de transitie naar steeds schoner vervoer. Onze focus ligt op continuïteit en duurzaamheid in onze bedrijfsvoering. Wij houden daarbij hoge duurzaamheidsnormen aan, die zijn vastgelegd op basis van zogenaamde milieu, sociale en bestuurscriteria (ESG). Hierover leggen we jaarlijks verantwoording af en ons doel is om onze resultaten ieder jaar weer te verbeteren.

Naar aanleiding van de eerste externe rapportage over 2022 hebben we veel contact gehad met onze stakeholders (klanten, leveranciers, financiers, auditor, medewerkers). De uiteindelijke versie die voor u ligt is mede tot stand gekomen dankzij hun input en advies. We willen iedereen dan ook hartelijk bedanken voor hun bijdrage!

Met betrekking tot duurzaam ondernemen hanteren we de volgende criteria:

- Continuïteit
- Klanttevredenheid
- Gezonde leefomgeving
- Ontwikkelingsmogelijkheden
- Integer bestuur

In vergelijking met het 2022-rapport zijn er een aantal veranderingen en verbeteringen doorgevoerd: Op 4 januari 2023 heeft TB "Allers Bedrijfswagens" overgenomen, een DAF-truckdealer met 7 vestigingen in het zuiden van Nederland en 1 in Duitsland. De gegevens van Allers zijn volledig geïntegreerd in deze rapportage over 2023.

In het kader van dubbele materialiteit hebben we vorig jaar een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Dit jaar heeft er bovendien een kwantitatief onderzoek plaatsgevonden onder klanten, leveranciers en medewerkers. De uitkomsten hiervan zullen de basis vormen voor rapportages in de komende jaren.

Eerdere rapportages waren alleen gebaseerd op de richtlijnen van Global Reporting Initiative (GRI). Maar vanaf heden is onze rapportage eveneens gebaseerd op de European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Dit zijn de richtlijnen conform de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) van de EU.

Voor de invulling van de criteria voor duurzaam ondernemen hebben we concrete KPI's vastgesteld, waarover we gedurende de komende jaren zullen rapporteren.

Met betrekking tot duurzaam ondernemen hanteren we de volgende criteria;

- op basis van de resultaten van de kwantitatieve dubbele materialiteitsanalyse zullen een aantal aanpassingen worden gedaan
- we streven naar meer transparantie betreffende scope 3 upstream en downstream emissies; om deze processen inzichtelijk te maken is meer informatie van en samenwerking met importeurs en fabrikanten nodig
- we zijn aan het inventariseren wat er moet gebeuren om onze huisvesting en onze operaties emissie-neutraal te krijgen

Komend jaar willen we meer inzicht krijgen in de haalbaarheid van onze ambities.

Eén van de doelen die we nastreven is continuïteit; niet alleen als het gaat om het bieden van werkgelegenheid, maar ook als het onze leefomgeving betreft. Ons voornemen is om onze leefomgeving op alle fronten beter achter te laten dan dat we haar aantreffen. We blijven onszelf voortdurend de vraag te stellen of wij en onze ketenpartners het optimale doen wat er van ons verwacht wordt; zowel vanuit Economisch, Sociaal en Milieu-perspectief. Dat komt heel mooi samen in dit rapport.

Wij willen onze medewerkers in Nederland, Duitsland en Polen, onze (keten)partners en Bob Kroll van Kroll Sustainability Reporting enorm bedanken voor hun inzet op het gebied van duurzaamheid en de totstandkoming van dit rapport, en wensen de lezer veel plezier.

Met vriendelijke groet,



Thomas Martin
CEO



Jan Hattink
CFO




1.2 Quick Facts

10+ lokale ondersteuning, goede doelen, donaties en schenkingen.
[Pagina 18](#)

404 stakeholders hebben meegedaan aan de dubbele materialiteitsanalyse over 2022 en 2023.
[Pagina 34](#)

5 Kernwaarden

1. Mensgerichtheid
2. Behulpzaamheid
3. Doelgerichtheid
4. Vakmanschap
5. Betrouwbaarheid



[Pagina 14](#)

Officieel dealer van 5 automerken



en 1 truckmerk



[Pagina 22](#)

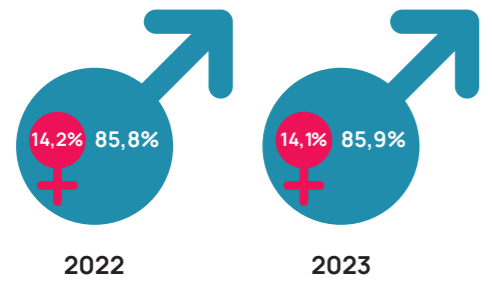
29 vestigingen in:

- Nederland
- Polen
- Duitsland



[Pagina 26](#)


Man-vrouwverhouding



Jaar	Man (Resultaat)	Vrouw (Doelstelling)
2022	14,2%	85,8%
2023	14,1%	85,9%


[Pagina 29](#)

Aantal medewerkers



Jaar	Aantal Medewerkers
2021	751
2022	801
2023	1.008

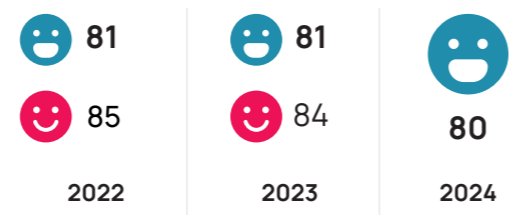
Aantal FTE



Jaar	Aantal FTE
2022	715
2023	909

[Pagina 28](#)

Are you happy call Auto



Jaar	Resultaat	Doelstelling
2022	81	85
2023	81	84
2024	-	80

[Pagina 51](#)

5-sterrenbeoordeling Truck NL



Jaar	Resultaat	Doelstelling
2021	4,2	4,3
2022	4,2	4,4
2023	4,2	4,1
2024	-	4,3

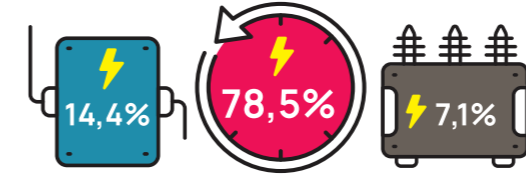
Aftersales



Jaar	Resultaat	Doelstelling
2021	4,2	4,6
2022	4,2	4,2
2023	4,2	4,2
2024	-	4,3

[Pagina 52](#)

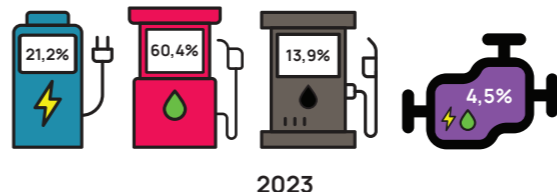
Verdeling herkomst elektriciteitsverbruik



Soort	Percentage
Zelf opgewekt - Hernieuwbaar	78,5%
Ingekocht - Hernieuwbaar	14,4%
Ingekocht - Niet-hernieuwbaar	7,1%

[Pagina 57](#)

Verdeling afgeleverde auto's naar brandstoftype en jaar



Brandstoftype	Percentage
Elektriciteit	21,2%
Benzine	60,4%
Diesel	13,9%
Hybride	4,5%


[Pagina 60](#)

530 elektrische auto's verkocht in 2023




[Pagina 60](#)

70+ verschillende gescheiden afvalstromen



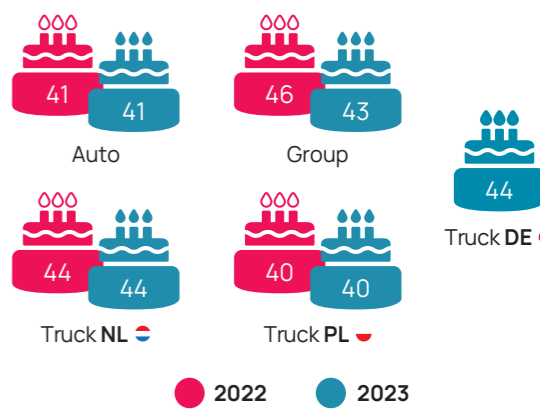
[Pagina 66](#)

Gemiddelde scheidingspercentage 77%



[Pagina 66](#)

Gemiddelde leeftijd



Categorie	2022	2023
Auto	41	41
Group	46	43
Truck NL	44	44
Truck PL	40	40
Truck DE	-	44

[Pagina 94](#)

Specifieke bijdrage aan 5 SDG's



- 3 GOEDE GEZONDHEID
- 5 GESLACHTSGELIJKHEID
- 8 GOEDE BANEN EN ECONOMISCHE GROEI
- 12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE
- 15 LEVEN OP HET LAND

[Pagina 102](#)

1.3 Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Voorwoord	4
1.2 Quick Facts	6
1.3 Inhoudsopgave	8
2. Bedrijfsprofiel	10
2.1 Waardecreatie	12
2.1.1 De visie van Van Tilburg-Bastianen	12
2.1.2 Kernwaarden	14
2.1.3 MVO-strategie	16
2.1.4 Maatschappelijke bijdragen	18
2.2 Organisatie en activiteiten	22
2.2.1 Diensten en merken	22
2.2.2 Locaties	26
2.2.3 Medewerkers	28
2.3 Stakeholders	30
2.3.1 Stakeholders	30
2.3.2 Dubbele materialiteitsanalyse	34
2.4 Auto- en truckbranche	40
3. Materialiteit	44
3.1 Continuïteit	46
3.2 Klanttevredenheid	50
3.3 Milieu	54
3.3.1 Bedrijfsemisies	54
3.3.2 Productemisies	60
3.3.3 Ketenemisies	64
3.3.4 Bedrijfsafval en circulariteit	66
3.3.5 Vervuiling	70
3.3.6 Waterverbruik	74
3.4 Sociaal	76
3.4.1 Veiligheid van de medewerkers	76
3.4.2 Gezondheid van de medewerkers	82
3.4.3 Informatiebescherming en privacy	86
3.4.4 Medewerkerontwikkeling	90
3.4.5 Sociale betrokkenheid	92
3.4.6 Diversiteit en inclusie	94
3.4.7 Lokale omgeving	98
3.5 Bestuur	100
3.5.1 Bedrijfsethiek	100
3.5.2 Ketenintegriteit	102

4. Achtergrond	104
4.1 Bestuursstructuur	106
4.2 Werkgeverschap	110
4.3 Over dit verslag	112
5. Bijlagen	116
5.1 ESRS-index	116
5.2 GRI-index	128
5.3 Herformuleringen	137
5.4 Afkortingen	138
5.5 Extra informatie	140

2. Bedrijfsprofiel



2.1 Waardecreatie

2.1.1 De visie van Van Tilburg-Bastianen

'TB helpt je verder', dat is onze belofte. Mens- en doelgericht helpen we je waar het telt. We zijn een huis van generaties van vakmanschap. Daarom kun je altijd op TB vertrouwen. Gisteren, nu en in de toekomst. Ons merk is daardoor het kwaliteitslabel.

In een snel digitaliserende wereld is onze markt veranderd. Het vergelijken gaat makkelijker en het aanbod is (online) ongekend groot geworden. Je kunt je daarin onderscheiden op prijs of op meerwaarde. TB kiest voor meerwaarde: we hebben ongeëvenaarde productkennis in huis, bieden uitstekende service en zoeken naar slimme oplossingen inspeland op de verschillende klantbehoeften, tegen een aantrekkelijke prijs. We zien ons als een life time partner op het gebied van mobiliteit. Eens TB, altijd TB. Dat is de kracht van familie, de oorsprong van ons bedrijf.

In onze bedrijfsvoering richt Van Tilburg-Bastianen zich op de volgende aspecten:

Uitzonderlijke gastvrijheid

Onze klanten weten dat onze mensen vakkundig zijn en onze producten kwalitatief hoogwaardig. Wat ons speciaal maakt is dat we onze klanten warm ontvangen en hun problemen snel oplossen.

Vergroten van vakmanschap en eigenaarschap

Onze mensen zijn voortdurend bezig om zichzelf verder te ontwikkelen, excelleren in vakmanschap, zijn integer en handelen vanuit het plichtsbesef om zorgzaam met de natuur om te gaan. Wij begrijpen onze klanten en proberen hen zoveel mogelijk te ontzorgen, van relevante informatie te voorzien en te adviseren waar nodig.

Aantrekkelijk werkgeverschap

Wat we onze klanten bieden, willen we ook voor onze collega's. We creëren een prettige en uitdagende werkomgeving, waarin persoonlijke ontwikkeling gestimuleerd wordt. We streven naar een veilige omgeving, zowel fysiek (geen ongevallen) als mentaal (geen ongewenst gedrag). Door training, coaching en opleidingen bieden we werknemers ruimte om hun carrière zelf vorm te geven.

Reputatie

Door de juiste mensen te binden aan ons bedrijf en de verwachtingen van onze klanten te overtreffen, creëren we loyale klanten. Door altijd klaar te staan voor onze klanten en hen te voorzien van betekenisvolle informatie, laten we hen ervaren dat ze niet zomaar door een dealer geholpen worden, maar door TB. En als dat onderscheid erkend wordt door onze klanten, maakt dat ons trots.



2.1.2 Kernwaarden

Als familiebedrijf wordt ons handelen bepaald door onze vijf kernwaarden: mensgerichtheid, behulpzaamheid, doelgerichtheid, vakmanschap en betrouwbaarheid. Deze kernwaarden zijn leidend voor hoe wij onze bedrijfsvoering uitvoeren, beslissingen maken en met elkaar omgaan.

1. Mensgerichtheid

We zijn geïnteresseerd in wie jij bent en we zien je als familie. We zijn er voor elkaar in goede en in slechte tijden. We zoeken altijd samen naar oplossingen en blijven in contact. We helpen elkaar verder.

2. Behulpzaamheid

We laten elkaar en onze klanten voelen dat we er voor hen willen zijn; je bent altijd welkom, de deur staat altijd open. We proberen verwachtingen te overtreffen en klachten snel en naar tevredenheid op te lossen. We staan altijd open voor feedback.

3. Doelgerichtheid

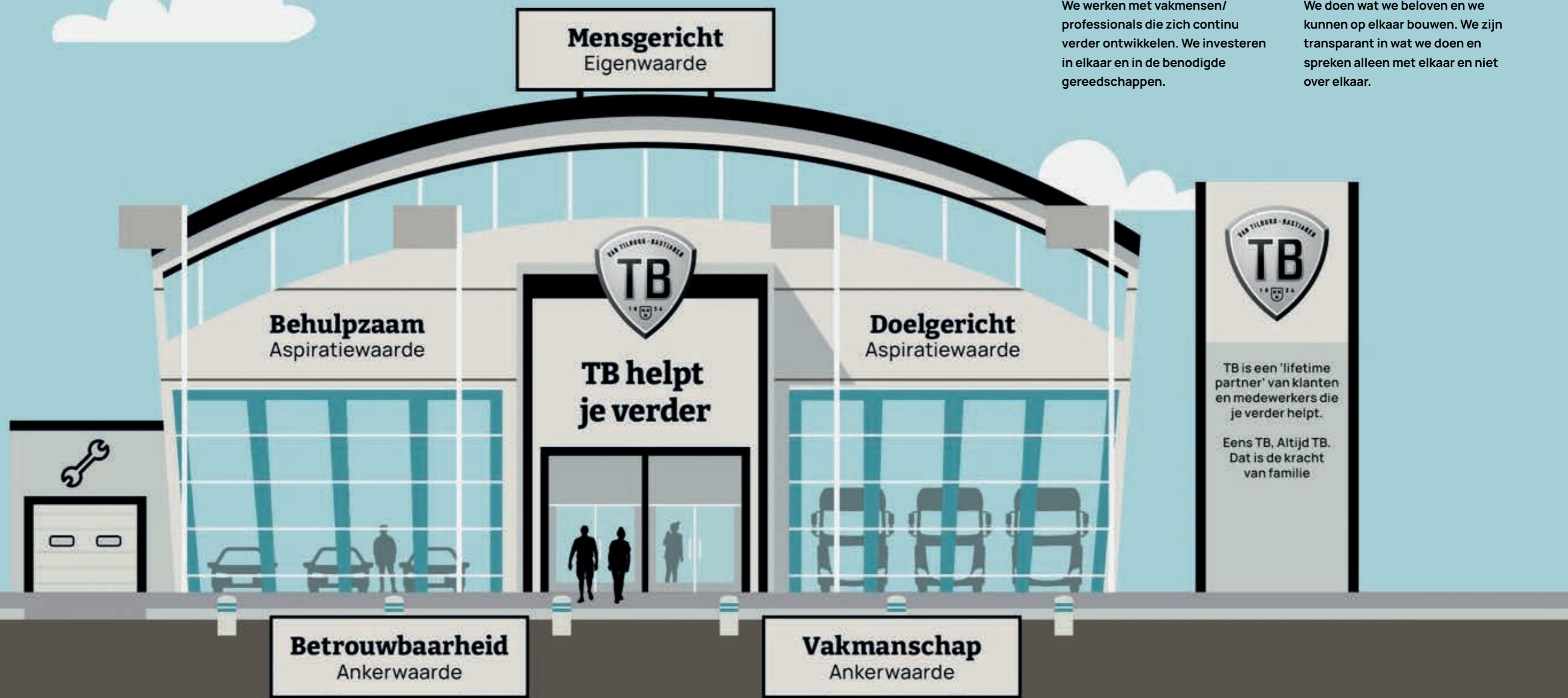
We weten waar we naartoe willen vanuit een visie. We proberen in alles waarde toe te voegen. We zorgen dat we de doelen halen die we onszelf gesteld hebben.

4. Vakmanschap

We werken met vakmensen/ professionals die zich continu verder ontwikkelen. We investeren in elkaar en in de benodigde gereedschappen.

5. Betrouwbaarheid

We doen wat we beloven en we kunnen op elkaar bouwen. We zijn transparant in wat we doen en spreken alleen met elkaar en niet over elkaar.



2.1.3 MVO-strategie

Van Tilburg-Bastianen is een familiebedrijf dat groot is geworden door bewust te kiezen voor langdurige relaties en door op een respectvolle manier om te gaan met iedereen in de omgeving waarin we actief zijn. Wij hebben maatschappelijk verantwoord en duurzaam handelen in onze bedrijfsvoering verankerd. Hier verstaan we onder: oog hebben voor een gezonde omgeving en een gezond bedrijf, zowel voor de eigen medewerkers als voor klanten en relaties, echter zonder de winstgevendheid van het bedrijf uit het oog te verliezen.

Een groot deel van het rendement investeren we in onze mensen en in onze leefomgeving. Dit garandeert de continuïteit van ons bedrijf. We gaan zorgvuldig om met onze omgeving en dragen op een verantwoorde manier bij aan de gemeenschap waar we deel van uitmaken.

Economie

Met de verkoop en het duurzaam onderhouden van mobiliteitsoplossingen en aanvullende producten en diensten zijn we actief in personen- en beroepsvervoer. Wij stimuleren de toenemende vraag naar auto's met

een lage CO₂-uitstoot en een laag brandstofverbruik. Ook bevorderen we de verkoop van hybride en volledig elektrische voertuigen. Als geen ander kunnen wij onze klanten informeren over de mogelijkheden van schone mobiliteit. Daarbij denken we verder dan de auto's die we nu moeten verkopen want ook in onze werkplaats wordt op een duurzame manier gewerkt met duurzame materialen.

Sociaal

Continuïteit en het behoud van werkgelegenheid is ons uitgangspunt. Wij investeren flink in de professionele en persoonlijke ontwikkeling van onze mensen en we zorgen voor een veilige en verantwoorde werkomgeving. Via een mensgerichte aanpak kijken wij altijd naar alle mogelijkheden om collega's zo duurzaam mogelijk in te zetten. Zo zijn alle werkplaatsen uitgerust met het beste materiaal en zijn er diverse hulpmiddelen beschikbaar om het zware werk veilig te kunnen verrichten. Daarnaast besteden we veel aandacht aan de vitaliteit van onze mensen met behulp van initiatieven die de fysieke, financiële en mentale fitheid bevorderen. Deze investeringen hebben er mede voor gezorgd dat we regelmatig lange dienstverbanden tot boven de 50 jaar mogen vieren in ons bedrijf.

TB streeft naar een verantwoorde en gebalanceerde bedrijfscontinuïteit, waarbij klanttevredenheid, een gezonde leefomgeving en ontwikkeling van medewerkers centraal staan en dit wordt ondersteund door een integer bestuur.

1
Continuïteit

Als familiebedrijf met een lange termijn focus richten we ons op waardecreatie voor al onze stakeholders. Kenmerkend hierbij is dat we investeren in langdurige en duurzame relaties en we onze leefomgeving beter achter willen laten dan we deze aantreffen. Wij streven naar een gedegen rendement, waardoor we kunnen investeren in toekomstige dienstverlening. Onze mensgerichte benadering en onze passie om er alles aan te doen wat in ons vermogen ligt om de klant te helpen, maakt dat medewerkers trots zijn op het bedrijf en daardoor graag en langdurig voor het bedrijf willen werken.

KPI's

- PBT
- Investeringen
- Aantal monteurs
- Duurzame inzetbaarheid

2
Klanttevredenheid

TB stelt de klant centraal in haar bedrijfsvoering in de product-push omgeving waarin zij actief is. Wij verkopen kwaliteitsproducten en we proberen ons te onderscheiden op het gebied van hoogwaardige reparatie en onderhoudswerkzaamheden. Wij verdiepen ons in de mobiliteitsbehoeften van onze klanten en doen er alles aan om telkens weer hun verwachtingen te overtreffen. Door de klant centraal te stellen (en niet onze processen) en er altijd te zijn wanneer hij/zij ons nodig heeft, komen klanten terug en zijn ze bereid om een faire vergoeding te betalen.

KPI's

- NPS
- Percentage klanten dat in jaar N-1 klant is en in jaar N opnieuw (koop en/of onderhoud)
- Omvang garantiewerk
- Klantenacties

We investeren niet alleen in onze eigen mensen, maar ook in de omgeving. We zijn ons bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en ondersteunen daarom diverse goede doelen. Geen vluchtige doelen, maar alleen doelen die op duurzame wijze mensen ondersteunen.

Milieu

Met de toekomstige generaties in gedachte zijn we ons, als familiebedrijf, bewust van het belang van een respectvolle omgang met het milieu. De grond- en hulpstoffen die we in onze kantoren en werkplaatsen gebruiken worden daarom zorgvuldig uitgekozen. Dat betekent dat wij bijvoorbeeld alleen nog maar stille en zuinige banden verkopen en de gebruikte banden op een milieuvriendelijke wijze afvoeren. Datzelfde geldt voor

de smeermiddelen en andere materialen die niet meer bruikbaar zijn. We gebruiken groene stroom en gaan zuinig om met energie. We monitoren onze impact nauwkeurig en zoeken steeds naar mogelijkheden om energie te besparen. Zo hebben we het elektriciteitsverbruik met 25% weten te verminderen door op alle vestigingen LED verlichting te installeren. Wij kopen onze verantwoordelijkheid niet af, maar dragen actief bij aan een schone en duurzame omgeving waar wij, met elkaar, in goede harmonie samenleven!

Continuïteit

We hebben als bedrijf een lange termijnvisie, waarbij we zorgen voor een inspirerende werkomgeving en een stabiel inkomen voor onze werknemers. We sluiten daarbij geen compromissen in het zorgzaam omgaan met mensen en milieu.

3
Gezonde leefomgeving

TB verkoopt kwaliteitsproducten die voldoen aan door de overheid gestelde duurzaamheidseisen. Binnen ons bedrijf is de veiligheid en gezondheid van de medewerkers ons uitgangspunt. In onze bedrijfsvoering maken we efficiënt gebruik van energie en water. We proberen ons afval, zo veel en vaak als mogelijk is, milieuvriendelijk te verwerken. Bij de keuze van leveranciers is het circulair gebruik van grondstoffen en duurzame bedrijfsvoering een belangrijk criterium.

KPI's

- Nul ongelukken/nul near misses
- Investeringen in hulpmiddelen
- Conclusies jaarverslag vertrouwenspersoon
- Initiatieven TB fit
- Jaarlijks verlagen van het elektriciteitsverbruik met 4%
- Jaarlijks verlagen van het gasverbruik met 2%
- Jaarlijks verlagen van het waterverbruik en waar mogelijk toepassen van waterrecycling
- Initiatieven om duurzaam in te kopen

4
Ontwikkelingsmogelijkheden

De TB Groep onderscheidt zich ten opzichte van haar concurrenten door haar professionele en ontzorgende houding naar klanten. Wij zijn continu bezig onze dienstverlening te verbeteren, technologische innovaties toegankelijk te maken voor onze klanten en in te spelen op nieuwe ontwikkelingen in onze maatschappij. Dit denken we te kunnen bereiken met een grote diversiteit binnen onze teams en continue aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers.

KPI's

- Aantal BBL'ers
- Aantal mensen dat opleiding gevolgd heeft (verbijzonderen TB academy)
- Aantal mensen dat intern gepromoveerd is tov externe werving
- Nieuwe opleidingen TB academie
- Percentage vrouwen in totaal medewerkersbestand
- Percentage vrouwen in technische positie
- Percentage vrouwen in leidinggevende positie

5
Integer bestuur

TB wil eerlijk zaken doen en voldoen aan regel- en wetgeving. Dit vertaalt zich in: geen verborgen gebreken, een eerlijke factuur en doen wat je beloofd hebt met inachtneming van de regelgeving. Dit betreft met name de regelgeving omtrent mededingingsrecht, persoonsgegevens en milieu. Onze bedrijfswaarden zijn daarbij een belangrijk kompas.

KPI's

- Aantal non-compliance meldingen autoriteiten
- Aantal gemaakte e-learnings
- compliancy
- Aantal keren datalek
- Aantal IT security issues

2.1.4 Maatschappelijke bijdragen

Vanuit onze kernwaarden en de overtuiging dat iedereen een steentje moet bijdragen aan de samenleving, werken we al sinds jaar en dag nauw samen met verschillende goede doelen. Deze doelen hebben allen 1 gemeenschappelijke deler: zij helpen mensen, zowel kinderen als volwassenen, op weg. In de breedste zin van het woord. Geen vluchtige doelen, maar goede doelen die gestructureerd en duurzaam mensen ondersteunen. Omdat onze kernwaarden sterk aansluiten bij deze organisaties, blijft het niet bij een eenmalige bijdrage en ondersteunen wij deze organisaties langdurig.

Breda Maakt Mij Blij

In 2020 besloten de initiatiefnemers boeren en telers te helpen om een bestemming te vinden voor de ontstane overschotten van bijvoorbeeld kaas, wijn en bloemen. Het idee ontstond om deze op goede plekken te doneren of tegen extra vriendelijke prijzen te verkopen.

“Breda Maakt Mij Blij” was geboren. Inmiddels is deze stichting uitgegroeid tot een landelijk initiatief dat zich inzet om bijvoorbeeld voedselverspilling of verborgen armoede tegen te gaan. Iedere actie die men samen met ondernemers ontplooit heeft ook altijd een duurzaam kenmerk. Dat de waarden van BMMB aansluiten bij ons moge duidelijk zijn. Daarom ondersteunen wij intussen alweer meer dan 3 jaar “Breda Maakt Mij Blij” in haar mobiliteit. Uiteraard met een duurzame elektrisch aangedreven ID.3. Indien nodig, stellen wij bedrijfswagens ter beschikking, zodat men ook de grotere spullen kan vervoeren.

Met kerst 2023 hebben wij, wederom samen met BMMB, aan de huidige medewerkers bonnen voor de webshop geschonken en onze oud-medewerkers ontvingen een kerstpakket. Deze pakketten zitten vol lokale, ambachtelijke producten afkomstig uit de streken waar wij actief zijn. Daarmee maken we niet alleen onze collega's blij, maar steunen we ook lokale ondernemers.



Trotse partner van JINC

JINC helpt kinderen op weg naar werk. Vanuit die overtuiging sluit dit doel naadloos aan op onze eigen kernwaarden. De jeugd heeft de toekomst. In de ogen van JINC en TB geldt dit voor alle jeugd, ongeacht of je in een kansrijke of minder kansrijke omgeving opgroeit.

Wij vinden mensgerichtheid binnen een professionele omgeving belangrijk; in onze ogen zijn al onze medewerkers vakmensen en dus bieden wij hen allemaal de kans om zich te ontwikkelen. Dit streven hebben wij met JINC gemeen.

JINC helpt kinderen al vanaf jonge leeftijd, van 8 tot 16 jaar, om te groeien en te bloeien. Zo kunnen ze een goede start op de arbeidsmarkt maken. Via het JINC-programma maken ze kennis met allerlei beroepen, ontdekken ze welk werk bij hun talenten past en leren ze solliciteren. Zo krijgen dankzij JINC jaarlijks meer dan 65.000 basisschool- en vmbo-leerlingen de kans om te groeien.

Wij leveren sinds 2021 een financiële bijdrage om de JINC-projecten mogelijk te maken en stellen onze medewerkers beschikbaar als vrijwilliger, in de rol van trainer of coach. De ervaring leert dat vreemde ogen dwingen en dat de expertise van professionals jongeren kan inspireren. En wij krijgen er iets waardevols voor terug: kinderen hebben een vrije blik op de wereld, zijn creatief en komen met de leukste ideeën. Daarnaast geeft het ons als technisch georiënteerd bedrijf de kans om onszelf te presenteren aan de “medewerkers van morgen”, een echte win-win situatie dus.



Brood en Rozen (B&R)

Helaas kan het gebeuren dat mensen de regie over hun eigen leven kwijtraken. Brood en Rozen is een organisatie die vrouwen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt bij de hand neemt en helpt om die regie weer terug te pakken. Dit alles met een helder doel voor ogen: zelfredzaam zijn in onze maatschappij. En daarbij helpt een baan enorm. Een van onze kernwaarden is Doelgericht, dus ook dit goede doel past perfect bij onze organisatie. B&R gaat doelgericht te werk om haar deelnemers goed op de rails te zetten en aan een baan te helpen.

Middels verschillende trainingen leidt Brood en Rozen vrouwen op, zowel op het vlak van weerbaarheid, presentatie, maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot sollicitatietrainingen. Daarnaast worden de deelnemende dames gekoppeld aan powermannen en -vrouwen wat regelmatig eindigt in een echte baan, zo ook binnen ons bedrijf. Om de twee jaar treedt een van de dames uit het traject bij ons in dienst en onze algemeen directeur is al 6 jaren adviseur van de stichting. Daarnaast bieden we sinds 2020, gedurende een aantal maanden per jaar, gastheer voor Brood en Rozen. Brood en Rozen maakt meerdere malen per week gebruik van de vergaderruimte om met een aantal dames de 'lesdagen' te volgen.



Betrokken Ondernemers Breda

Sinds de oprichting in 2009, zijn we lid van de stichting Betrokken Ondernemers Breda. Deze stichting brengt bedrijven, maatschappelijke organisaties en gemeenten samen in concrete projecten met een maatschappelijke betekenis. Door lid te zijn van deze stichting en actief deel te nemen aan projecten, dragen wij graag ons steentje bij en helpen zo ondernemers, medewerkers, vrijwilligers en uiteraard de Bredase maatschappij. TB draagt de titel 'Zilveren partner' in de stichting.



philharmonie zuidnederland

philharmonie zuidnederland is een symfonieorkest dat de Zuid-Nederlandse gemeenschap bedient en verbindt door middel van klassieke muziek. Wij ondersteunen dit orkest om het belang van muziek en cultuur in de samenleving te benadrukken. De geschiedenis tussen ons bedrijf en philharmonie zuidnederland gaat terug tot de oprichter van TB, die een diepe passie voor muziek had. De relatie tussen de bedrijven is gebaseerd op wederzijdse waardering voor kunst en het besef van haar waarde voor de samenleving.

philharmonie zuidnederland

Theaterwerkplaats Tiuri

Theaterwerkplaats Tiuri investeert in de talentontwikkeling van performers met een (verstandelijke) beperking. Zo wordt het ongekende talent van de spelers zichtbaar waarmee zij een fundamentele impact maken op het hedendaagse culturele en maatschappelijke veld. Tiuri brengt hiermee al doende de wereld van cultuur, onderwijs en zorg met elkaar in verbinding. Wij helpen deze organisatie door het aanbieden van vervoer.



Sophia Kinderziekenhuis

Wellicht het bekendste goede doel dat wij ondersteunen. En dat is geen toeval. Verschillende collega's hebben (helaas) weleens te maken gehad met het "Sophia". Deze collega's kennen de kernwaarden van TB (vakmanschap, betrouwbaar, doelgericht, behulpzaam en mensgericht) en hebben gezien dat het Sophia Kinderziekenhuis dit ook dagelijks op eigen wijze in de praktijk brengt. "Sophia" is voor ons niet zomaar een prachtige organisatie die wij ondersteunen, maar is tevens een inspiratiebron.



Wij zien de medewerkers van Sophia Kinderziekenhuis als helden, maar de echte helden zijn de patiëntjes. Alle patiëntjes krijgen een knuffel als steuntje in de rug. Niet zomaar een knuffel, maar de enige echte superaap.

Deze superaap kan ook gekocht worden door "niet-helden" voor 10 euro. De donaties komen ten goede aan wetenschappelijk onderzoek in of voorlichting vanuit het Sophia.



Wij verkopen actief deze aapjes aan klanten op al onze Nederlandse vestigingen en doen regelmatig mee aan fundraising. Met de donaties en een flinke bijdrage vanuit TB stellen we sinds 2023 een VW ID.Buzz ter beschikking, waarmee het Sophia in sociaal uitdagende wijken (ook in de regio van TB) voorlichting geeft over het belang van gezonde voeding voor vrouwen die moeder willen worden en voor hun nog ongebooren kind. Voorkomen is vaak beter dan genezen.



Stichting Lotgenoten

Stichting Lotgenoten organiseerde in 2023 een halve marathon op de Mont Ventoux in Frankrijk. Met deze loodzware halve marathon hebben fanatieke hardlopers, fietsers en wandelaars geld bijeengebracht voor de ondersteuning van kankerpatiënten. Ons bedrijf heeft ten behoeve van de Stichting Lotgenoten een Volkswagen Transporter ter beschikking gesteld waarmee facilitair en ondersteunend materiaal voor het evenement naar Le Ventoux is gebracht.

Weeshuis in Polen

Onze bijdragen blijven niet alleen binnen Nederland, ook helpen wij graag de Poolse gemeenschap. Wij zetten ons al jaren in voor de ondersteuning van een weeshuis in Polen, onder meer door significante bijdragen zoals de financiering van een nieuwe keuken.

Onze betrokkenheid gaat echter verder dan alleen financiële steun; onze medewerkers in Polen dragen actief bij door hun tijd en hulp te leveren bij activiteiten zoals verhuizingen en schoonmaakwerkzaamheden.

We streven ernaar om deze kinderen niet alleen te ondersteunen in hun huidige behoeften maar ook hun toekomstperspectief te verbeteren. Een van onze initiatieven betreft het bieden van ontwikkelingskansen: oudere kinderen in het weeshuis krijgen de mogelijkheid om stage te lopen bij een van onze Poolse locaties. Dit stelt hen in staat waardevolle werkervaring op te doen en hun professionele vaardigheden te ontwikkelen, wat een basis legt voor hun toekomstige carrière.

Generaal Maczek museum

Dit museum belicht het indrukwekkende verhaal van de Bredase bevrijding in 1944 en de rol die Poolse strijdkrachten daarin speelden. Sinds 2016 leveren we jaarlijks een financiële bijdrage aan het Maczek Memorial in Breda.



MACZEK
MEMORIAL
BREDA

2.2 Organisatie en activiteiten

2.2.1 Diensten en merken

Van Tilburg-Bastianen (TB) biedt zijn diensten aan op het gebied van verkoop, onderhoud en reparatie van nieuwe en gebruikte auto's, bedrijfswagens, trucks en trailers. Wij bedienen zowel consumenten als bedrijven en leasemaatschappijen.

TB Auto

Diensten

We leveren nieuwe auto's en occasions aan consumenten, bedrijven en leasemaatschappijen. Dit betreft personenauto's en bedrijfswagens met een benzine-, diesel-, hybride of elektrische aandrijflijn. Naast de directe verkoop bieden we zelf ook lease-oplossingen aan zoals private, financial, operational en short lease. Verder onderhouden en repareren wij alle eerder genoemde auto's en bedrijfswagens. Daarnaast zijn wij ook leverancier van (automotive-) onderdelen aan derden en mede-eigenaar van twee schadeherstel filialen. Hiermee kunnen wij onze klanten voorrang geven en ervoor zorgen dat hun schade spoedig wordt hersteld.

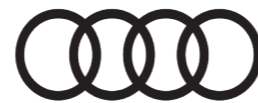
Vanuit ons label TB InCharge bieden wij integrale elektrische laadoplossingen aan; een complete oplossing voor bedrijven en consumenten die het elektrisch rijden toegankelijk en makkelijk maakt. Dit houdt in dat de klant bij het bestellen van een elektrische auto, ook direct een laadpaal en een internationale laadpas bij ons kan bestellen. Hierbij bekijken we de situatie per klant en denken we met de klant mee om tot het meest passende product te komen. Om klanten kennis te laten maken met elektrisch rijden en hen zo efficiënt mogelijk van de elektrische auto gebruik te laten maken, organiseren wij rijtrainingen in samenwerking met VVGN. Daarnaast kunnen bedrijven bij ons ook gebruik maken van het lease-a-bike programma voor eigen medewerkers.

Merken

Wij zijn leverancier van de merken Audi, Volkswagen, Volkswagen Bedrijfswagens, Seat en Škoda. De nieuwe auto's kopen wij in bij onze importeur PON automobielhandel (wij zijn PON dealer sinds 1947), die op haar beurt de auto's bij de fabrikant Volkswagen AG inkoopt. Het aanbod van gebruikte auto's komt voort uit onze eigen vloot, denk daarbij aan in te ruilen auto's en direct bijgekochte auto's.

Audi

Voorsprong door techniek



Volkswagen

Betrouwbaar en sportief



Volkswagen Bedrijfswagens

Voor iedere ondernemer

Škoda

Betaalbare luxe

SKODA

SEAT

Sportief en elegant



TB Truck & Trailer Service (TB T&TS)

Diensten

We zijn de officiële dealer van DAF Trucks en Kässbohrer Trailers voor zowel de verkoop, reparatie, als het onderhoud. We zijn trots op onze lange geschiedenis en op onze samenwerking; we zijn al sinds 1950 dealer van DAF en hebben sindsdien een vertrouwde samenwerking opgebouwd met onze leveranciers. Bovendien kunnen we alle in- en opbouw, technische installaties en functionaliteiten voor de klant verzorgen.

Wij bieden onder andere:

- De verkoop van new en used Trucks in alle denkbare categorieën (van long haul tot heavy duty en bakwagens) in de leeftijd van 0 tot 4 jaar.
- Breed opgeleide technici gespecialiseerd in onderhoud en reparatie van DAF trucks.
- Onderhoud en reparatie van alle merken trailers.
- Eén van de weinige werkplaatsen in Nederland, waar we voertuigen die op waterstof rijden met in acht name van alle veiligheidsvoorschriften kunnen onderhouden.
- Monteurs gespecialiseerd in waterstof bussen, die op locatie van de klant onderhoudswerkzaamheden kunnen uitvoeren.
- Verhuren van trucks en trailers middels Combi Cargo Bedrijfswagenverhuur.
- Een volledig erkend schadeherstelbedrijf en met spuiterij en richtbank, waar wij alle merken trucks kunnen herstellen.
- Bieden van opties voor reparatie- en onderhoudscontracten, financieringen en verzekeringen.

In het verlengde van onze verkoop bieden we ook een onderdelenservice aan, inclusief een webshop. Hier kunnen klanten truckonderdelen of werkplaatsbenodigdheden van DAF of andere merken bestellen. Het is ook mogelijk om de onderdelen direct door onze monteurs te laten monteren. Het assortiment bestaat uit meer dan 150.000 verschillende artikelen voor alle merken. We hebben altijd minimaal 60.000 artikelen op voorraad. Onderdelen die we niet op voorraad hebben zijn binnen 3 werkdagen leverbaar in Europa door gebruik te maken van een efficiënte 24/7 dienstverlening van onze leveranciers.

Het productgamma van Kässbohrer trailers is zeer breed en varieert van de standaard schuifzeilen trailers, containerchassis en boxtrailers, tot de diepladers en silotrailers. Door onze samenwerking met Solaris Bus, hebben wij niet alleen veel kennis van elektrische aandrijflijnen, maar ook van waterstof elektrisch aangedreven voertuigen, waardoor wij koploper in de markt zijn. Het aanbod van DAF Trucks bestaat uit de volgende modellen: XB, XD, XF, XG en de XG+.



DAF-modellen**DAF XF**

Het paradespaard voor de lange afstand.

Met krachtige 'multi-torque' PACCAR-motoren, de nieuwste generatie TraXon versnellingsbakken en de ultra-efficiënte achterassen is de XF ontwikkeld voor maximale transportefficiency. Het ultramoderne exterieur maakt de DAF XF tot de mooiste langeafstandstruck die er is. En met zijn ruime, luxueuze interieur is de XF een genot om in te rijden.

DAF CF

De meest veelzijdige truck op de weg.

Regionaal, nationaal of internationaal transport. Vlak asfalt of ruw terrein. De DAF CF-serie voelt zich overal thuis. Hij is leverbaar als bakwagen of trekker. Met twee, drie of vier assen. De CF presteert uitstekend binnen alle toepassingen: van bulk- en tanktransport tot zware inzet in de bouw, van het ophalen van huisvuil tot reguliere distributie.

DAF LF

De perfecte partner voor distributie.

Wendbaar in druk stadsverkeer, een gemakkelijke in- en uitstap en lage eigengewichten voor de hoogste laadvermogens in zijn klasse. Met een kleine draaicirkel en uitstekende manoeuvreerbaarheid is de DAF LF-serie – met GVW's van 7,5 tot 19 ton – de perfecte partner voor stedelijke en regionale distributie. En dankzij zijn krachtige motoren en lage verbruik is de LF ook perfect geschikt voor lichtgewicht langeafstandsvervoer en voor vele andere toepassingen.

















De Nieuwe Generatie DAF

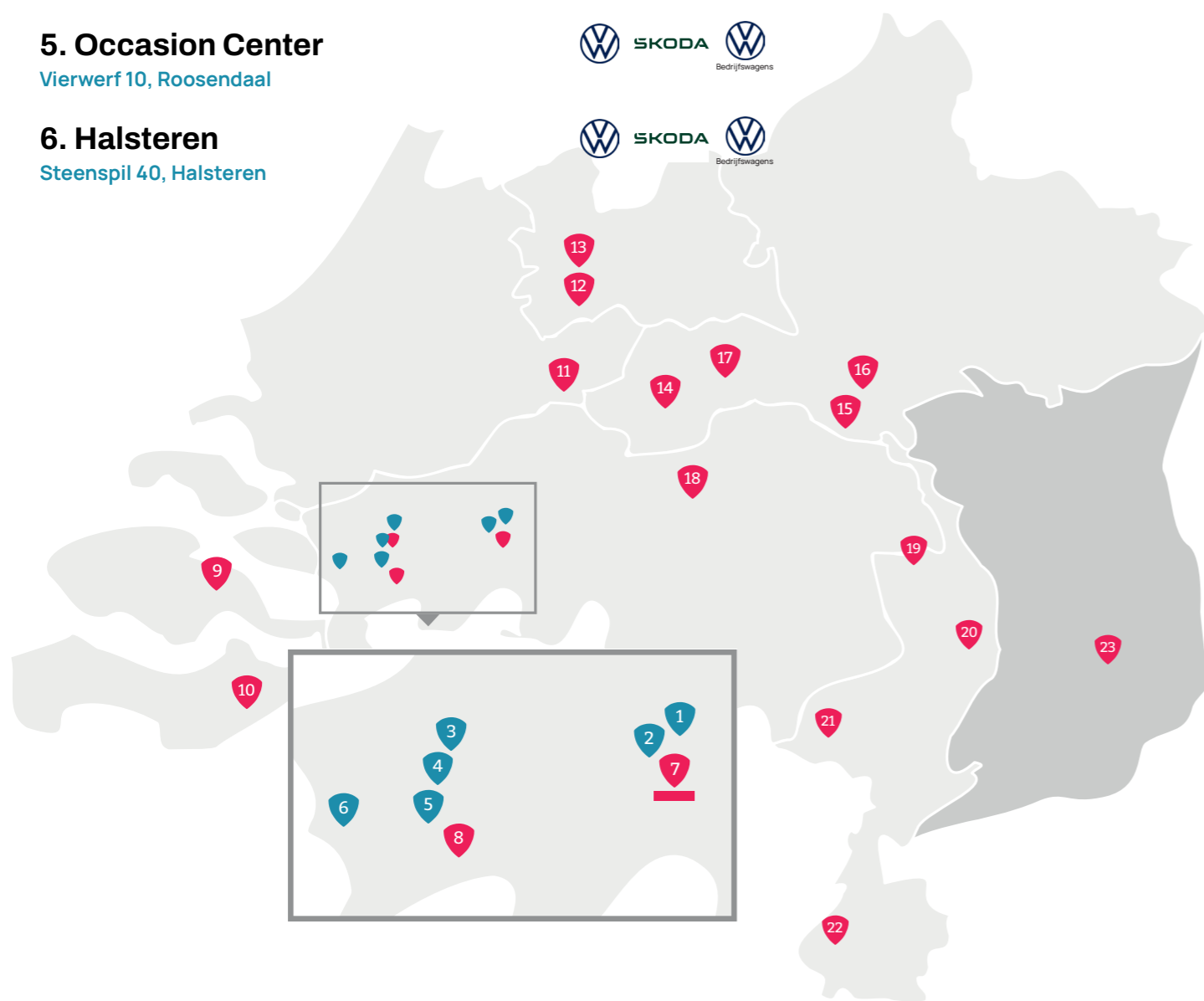
Sinds 2022 leveren wij de nieuwe generatie DAF-modellen, de XF, XG, XG+, XD en XB. De Europese Commissie heeft nieuwe regelgeving voor afmetingen en gewichten voor vrachtwagencombinaties afgekondigd; niet alleen om de grenzen te verleggen met betrekking tot de reductie van emissies (CO₂), maar ook op het gebied van verkeersveiligheid en chauffeurscomfort. DAF is de eerste Europese truckfabrikant die een nieuwe generatie vrachtwagens introduceert met een zeer aantrekkelijke en aerodynamische vormgeving: het resultaat van de extra vrijheid die de nieuwe regelgeving biedt.



2.2.2 Locaties

Auto | Nederland

- 1. TB Breda & Audi Centrum Breda**     
Konijnenberg 1, Breda
- 2. Afleverklaarmaakcentrum**    
Neerloopweg 1-A, Breda
- 3. Audi Centrum Roosendaal** 
Argon 41, Oud Gastel
- 4. Bedrijfswagens- en truckcentrum | Gebruikte trucks en bedrijfswagens**
Argon 11, Oud Gastel
- 5. Occasion Center**   
Vierwerf 10, Roosendaal
- 6. Halsteren**   
Steenstil 40, Halsteren



De locaties Oss, Venray, Venlo, Weert, Maastricht en Krefeld (DE) zijn in 2023 overgenomen van Allers Bedrijfswagens.

Truck NL | Nederland **DAF**

- 7. Breda | Tevens hoofdkantoor TB Groep**
Heilaar-Noordweg 1
- 8. Roosendaal**
Gewenten 45
- 9. Goes**
Livingstoneweg 34
- 10. Hulst**
Aziëweg 4
- 11. Gorinchem**
Papland 7
- 12. Vianen**
Stuartweg 2
- 13. Utrecht**
Meijewetering 21
- 14. Tiel**
Hoekwei 32
- 15. Nijmegen**
Hogelandseweg 97
- 16. Duiven**
Impact 85
- 17. Ede**
Newtonstraat 5
- 18. Oss**
Kanaalstraat 18
- 19. Venray**
Vennotstraat 5
- 20. Venlo**
Tasmanweg 1
- 21. Weert**
Marconilaan 20
- 22. Maastricht**
Weerterveld 55, Meerssen

Truck DE | Duitsland

- 23. Krefeld**
Kimplerstraße 330

Truck PL | Polen

- 24. Wolica**
Aleja Katowicka 40
- 25. Rzgów**
Katowicka 121
- 26. Wyszaków**
Turzyn 195E
- 27. Siedlce**
Budowlana 3
- 28. Biała Podlaska**
Woskrzenice Duże 130
- 29. Sochaczew**
Janów 59



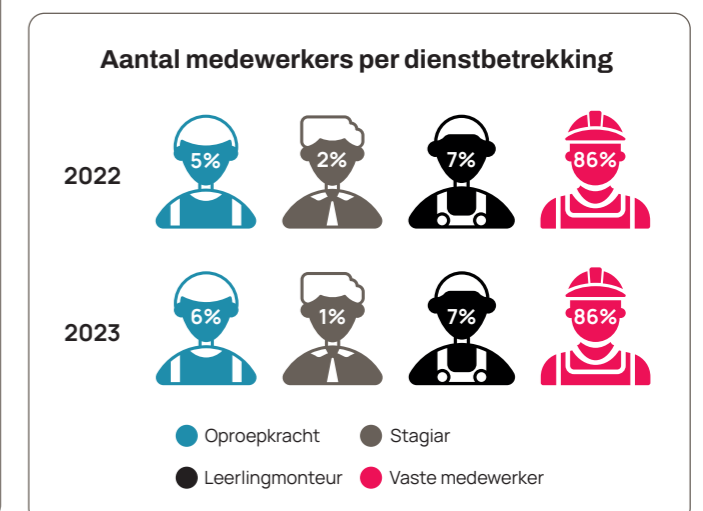
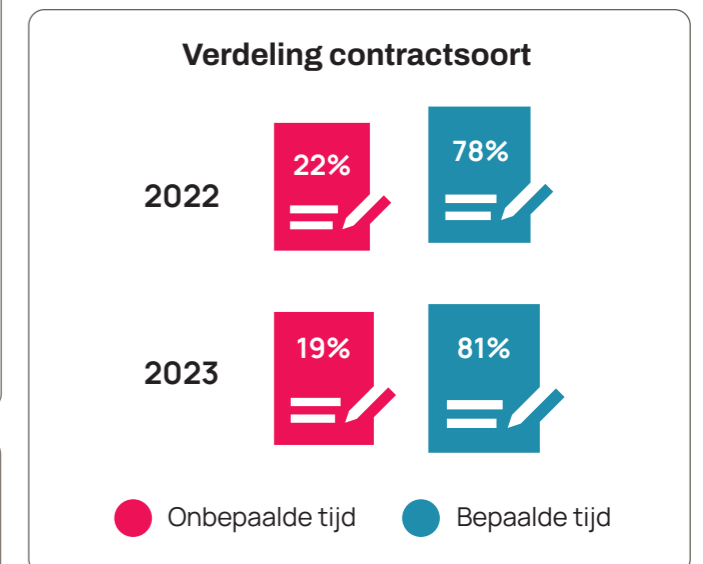
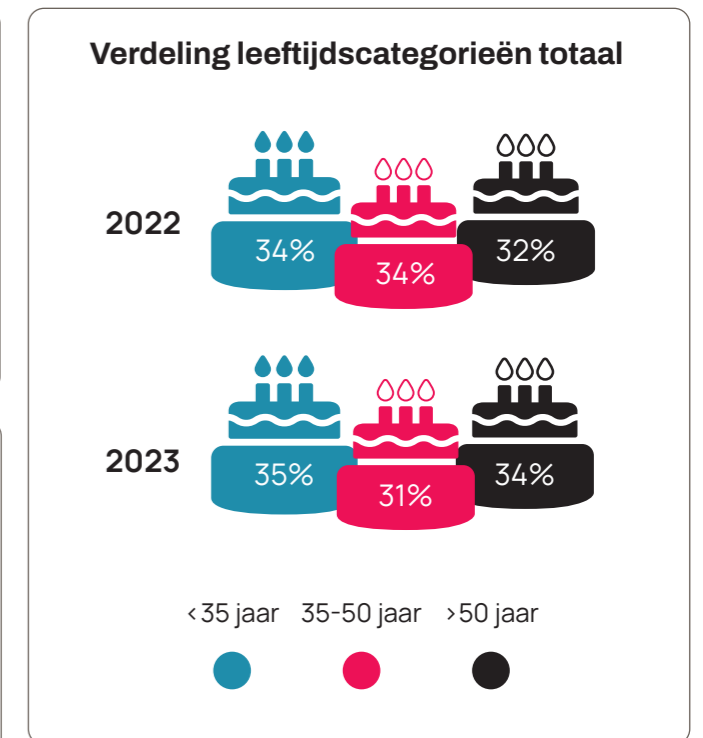
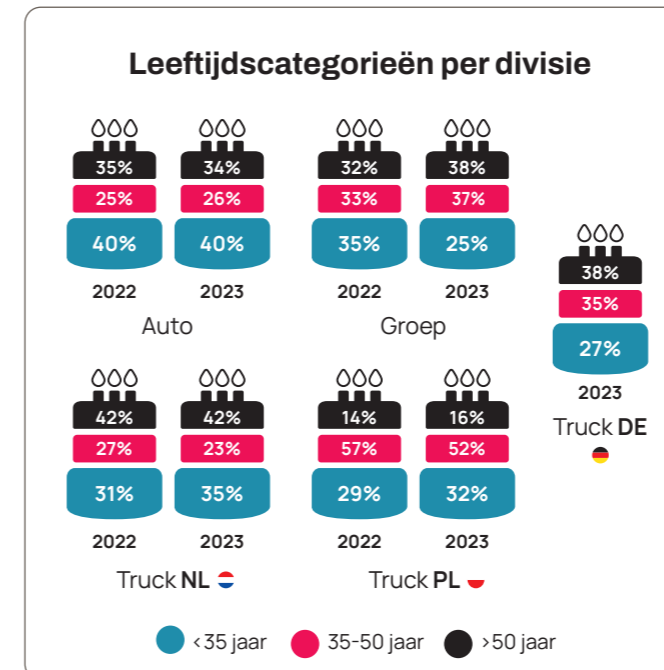
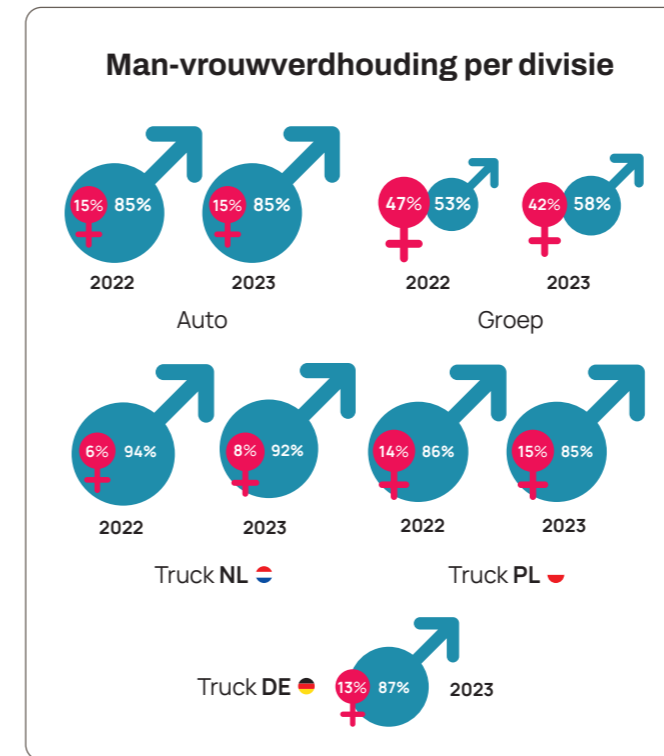
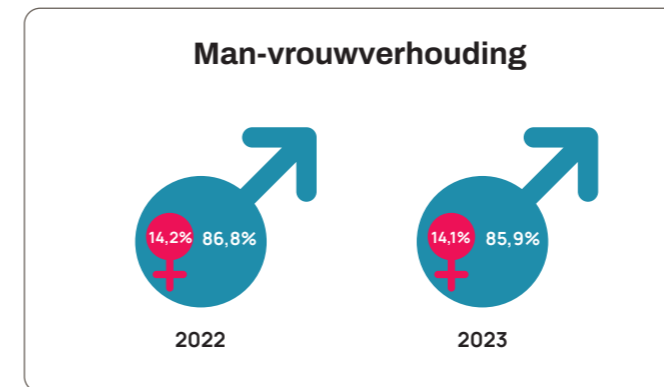
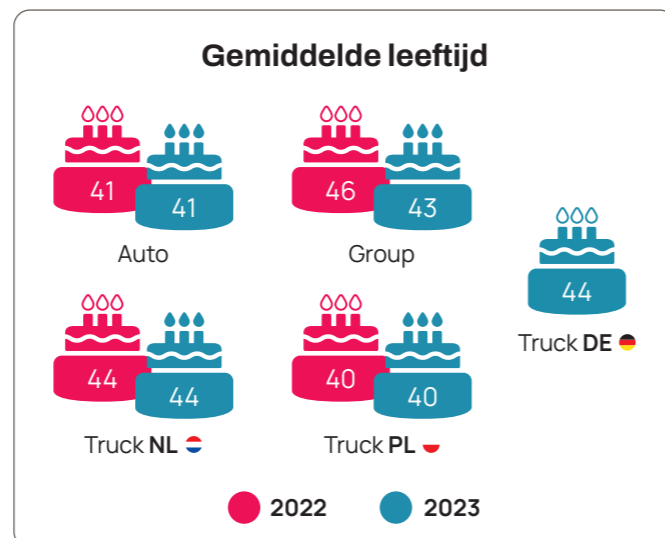
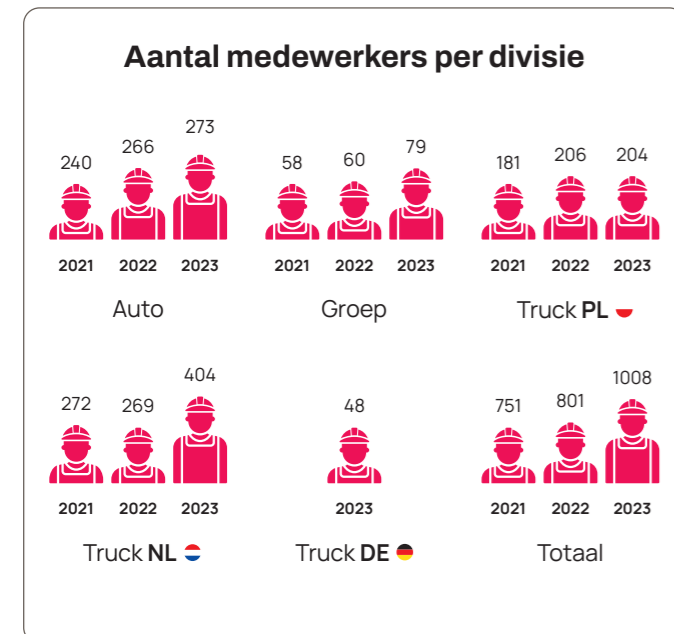
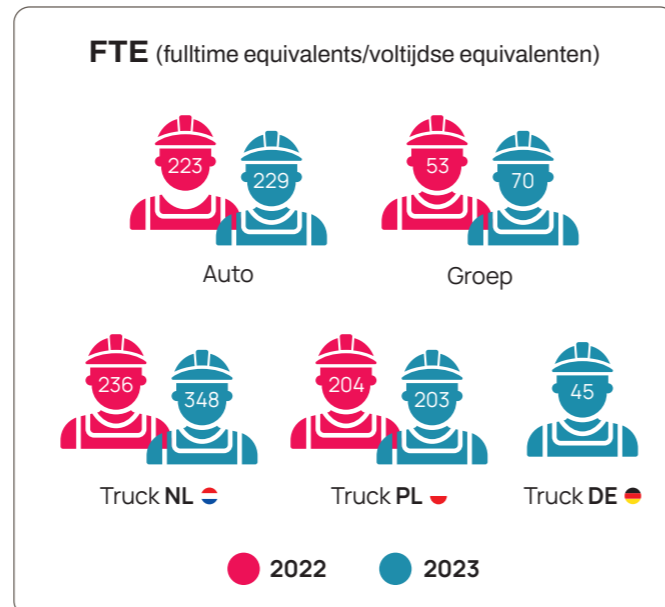
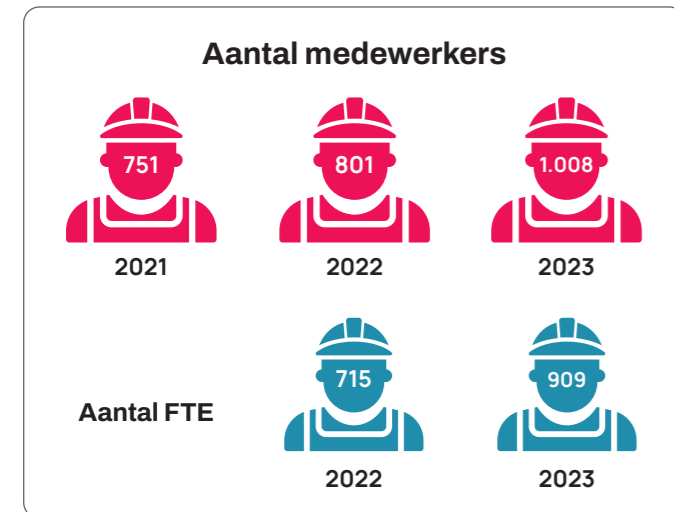
2.2.3 Medewerkers

Sinds de overname van Allers in 2023 heeft TB voor het eerst sinds haar bestaan meer dan 1.000 medewerkers, namelijk 1.008. Een aantal waar een grote verantwoordelijkheid bij komt kijken die wij met liefde nemen en hun talenten zo goed mogelijk proberen in te zetten en indien nodig te ontwikkelen binnen ons bedrijf.

De Nederlandse truckdivisie is met 404 medewerkers de grootste werkgever en de vestiging in Krefeld vertegenwoordigd met 48 al onze medewerkers van de Duitse truckdivisie en is daarmee de kleinste op dit moment. De Nederlandse vestigingen van de in 2023 overgenomen DAF dealer Allers zijn geïntegreerd met de Nederlandse truckdivisie.

Behalve onze eigen medewerkers zijn er in Nederland ook medewerkers bij ons werkzaam die niet bij ons op de loonlijst staan, denk aan uitzendkrachten en zzp'ers. Deze worden met name ingezet voor het opvangen van piekdruktes en specialistisch werk. Per 31 december 2023 waren in Nederland 23 medewerkers bij ons aan het werk die niet op onze loonlijst staan. In Polen en Duitsland werken uitsluitend eigen medewerkers.

Alle aantallen en verhoudingen zijn aangegeven in headcount (personen) geteld per 31-12-2023, tenzij anders aangegeven.



2.3 Stakeholders

2.3.1 Stakeholders

Van Tilburg-Bastianen (TB) is een grote organisatie met veel stakeholders. Stakeholders zijn personen, bedrijven of groepen die invloed kunnen uitoefenen op de organisatie of beïnvloed worden door de organisatie. De meest belangrijke stakeholders voor ons zijn onze medewerkers, klanten, OEM's, leveranciers, kredietverstrekkers en de aandeelhouders; zonder de inzet van één van deze stakeholders, komt de bedrijfscontinuïteit in gevaar.

Naast de primaire stakeholders zijn er ook vele andere, secundaire, stakeholders belangrijk voor onze organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de familieleden van medewerkers, omwonenden, lokale, provinciale, nationale en internationale overheidsinstellingen, NGO's en de natuur. Tijdens de dagelijkse werkzaamheden focussen wij ons op de primaire stakeholders en investeren we tevens in een duurzame relatie met alle stakeholders.

In 2022 en 2023 hebben wij een stakeholderonderzoek en een dubbele materialiteitsanalyse uitgevoerd. Hierbij was extra veel aandacht voor stakeholderbetrokkenheid. Zie hiervoor pagina 34.

Medewerkers

Onze medewerkers zijn essentieel voor het waarborgen van onze bedrijfscontinuïteit. Door de overname van Allers Bedrijfswagens is het aantal medewerkers in 2023 flink gegroeid. Ons personeel werkt verspreid over meerdere locaties en landen, in zowel de auto- als in de truckdivisies. Wij willen ervoor zorgen dat iedereen die bij ons komt werken zich welkom, gewaardeerd en veilig voelt. Wij vinden het belangrijk dat de medewerkers een prettige werkomgeving hebben en elkaar respecteren.

Onze medewerkers kunnen met hun verwachtingen en interesses terecht bij hun leidinggevendenden, de HR-adviseurs, of bij vertrouwenspersonen. Tussen leidinggevende en medewerker worden regelmatig 1-op-1-gesprekken gevoerd, waar werkzaamheden, persoonlijke omstandigheden en persoonlijke ontwikkeling worden besproken.

Daarnaast doen we periodieke onderzoeken, zoals medewerkerstevredenheidsonderzoeken en de

dubbele materialiteitsanalyse, waarin we vragen om (anonieme) feedback. Voor de resultaten van de dubbele materialiteitsanalyse die we hebben uitgevoerd over 2023, zie pagina 34.

Dankzij deze dialogen proberen we een prettige, uitdagende en veilige werkomgeving te creëren voor medewerkers, waarbij zij zich gewaardeerd voelen. We stimuleren groei en ontwikkeling van onze medewerkers door het aanbieden van stages, leerling monteur posities, regelmatige bijscholing en cursussen via de in house TB Academy. Tijdens de jaarlijkse evaluatiegesprekken kunnen medewerkers zelf aangeven of zij zich verder willen ontwikkelen binnen de organisatie en welke doelen ze hopen te bereiken.

Klanten

Voor TB zijn onze klanten naast onze medewerkers de belangrijkste stakeholdersgroep. Deze personen en bedrijven vormen uiteindelijk het bestaansrecht van onze organisatie. Daarom proberen wij onze klanten dagelijks, met trots en een glimlach, passende mobiliteitsoplossingen aan te bieden en hun verwachtingen te overtreffen. Onze klanten voor Auto en Truck zijn consumenten en bedrijven uit heel Nederland, midden Polen en uit de buurt van Krefeld, Duitsland. Veel van onze klanten zijn terugkerende klanten en hebben een eigen contactpersoon binnen onze organisatie. Dit biedt onze verkoper of accountmanager vaak de mogelijkheid om persoonlijk en snel in te spelen op de behoeften en wensen van de klant.

Met transport bedrijven hebben we vaak nog intensiever contact, omdat we 24/7 voor hen klaar staan bij ongeplande stilstand. Het is voor ons belangrijk om de glimlach van onze klanten te meten. Dit doen we aan de hand van metingen als de Net Promotor Score (NPS) en Are You Happy Calls. Met deze metingen brengen we in kaart de klanttevredenheid over de producten die we verkopen, de kwaliteit van onze dienstverlening en de kwaliteit van onze communicatie. En de onderzoeksresultaten zijn continue input naar mogelijkheden om onze service te verbeteren. Voor meer informatie over hoe wij onze klanten tevreden stellen, zie het hoofdstuk klanttevredenheid op pagina 50.

Leveranciers

De twee belangrijkste leveranciers van TB zijn PON voor de import van de auto's en DAF voor de levering van vrachtwagens. Vanzelfsprekend staan wij dan ook structureel in contact met deze organisaties, want onze afhankelijkheid van hen is groot. Naast deze twee hoofdleveranciers, hebben we onder andere nog leveranciers van trailers, carrosseriebouwers, de Arbodienst en de facilitaire leveranciers.

Wij zijn door onze importeur PON en fabrikant DAF verplicht om onze leveranciers regelmatig te controleren en te evalueren op aspecten zoals kwaliteit, de geleverde producten en diensten, en hun impact op duurzaamheid en maatschappij. Deze evaluaties zijn geïntegreerd in onze ISO 9001 en ISO 14001 managementsystemen en vinden zowel periodiek als bij het aflopen van contracten plaats. Indien leveranciers niet aan onze standaarden voldoen, kan dit leiden tot beëindiging van het contract. Zoals wij leveranciers controleren, toetsen leveranciers ons ook op onze kwaliteitsstandaard. Voor meer informatie hierover, zie hoofdstuk Ketenintegriteit vanaf pagina 102.

Kredietverstrekkers

Kredietverstrekkers ondersteunen ons door leningen of kredietlijnen te verstrekken, bijvoorbeeld ten behoeve van de groei en uitbreiding van onze bedrijfsoperaties. TB gebruikt hun diensten voornamelijk voor het verkrijgen van leningen voor de voorraden.

Voor onze kredietverstrekkers is onze bedrijfscontinuïteit essentieel, want het is voor hen belangrijk dat wij onze leningen terugbetalen. Uit ons stakeholderonderzoek is gebleken dat onze kredietverstrekkers een lange termijn focus op de klimaatimpact willen zien. Deze focus moet wel in balans zijn met de financiële gezondheid van ons bedrijf. Onze CFO is verantwoordelijk voor het contact met de kredietverstrekkers.

Aandeelhouders

Onze aandeelhouders hebben stemrecht op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA). Tijdens de AvA worden onder andere bestuurders benoemd. Tevens wordt er gestemd over grote investeringsbeslissingen, waaronder de transitie naar emissievrije mobiliteit, om de continuïteit van TB te waarborgen. Hiermee hebben onze aandeelhouders een directe invloed op onze bedrijfsstrategie en -cultuur.

Onze grootaandeelhouder maakt deel uit van de Raad van Commissarissen (RvC). Deze betrokkenheid garandeert een directe communicatielijnt met onze bedrijfsvoering waardoor er regelmatige updates worden gegeven over de bedrijfscontinuïteit. Door toezicht te houden worden ons bestuur en ons management gecontroleerd op hun beslissingen en prestaties.

De primaire focus van onze aandeelhouders is de bedrijfscontinuïteit van TB. Als familie bedrijf is het natuurlijk om zorgzaam om te gaan met onze omgeving en het door te kunnen geven aan latere generaties.

Voor meer informatie over de relatie tussen de aandeelhouders, RvC, het bestuur en de organisatie, zie pagina 106.



Lokale omgeving**Maatschappelijke bijdragen**

Wij vinden dat iedereen een steentje moet bijdragen aan de samenleving. Daarom werken wij samen met verschillende goede doelen die zich richten op maatschappelijke steun, duurzaamheid en gestructureerde hulp. Voorbeelden van door ons in 2023 gesteunde initiatieven zijn "Breda Maakt Mij Blij" tegen voedselverspilling, JINC's jeugdwerkondersteuning, "Brood en Rozen" voor vrouwelijke zelfredzaamheid, steun aan het Sophia Kinderziekenhuis, bijdragen aan Betrokken Ondernemers Breda en philharmonie zuidnederland, sponsoring van Stichting Lotgenoten, en lokale ondersteuning in Polen. Wij hebben gekozen voor deze organisaties omdat zij één gemeenschappelijk doel hebben: zij helpen mensen, zowel kinderen als volwassenen, op weg.

Meer hierover in het hoofdstuk Maatschappelijke bijdragen vanaf pagina 18.

Lokale overheden

Tijdens ons stakeholderonderzoek hebben we contact gezocht met de Gemeente Breda. Vanwege organisatorische redenen was het voor de gemeente niet mogelijk om op tijd deel te nemen aan een dialoog. De Gemeente Breda heeft wel aangegeven geen specifieke voorkeur binnen het MVO-spectrum te kunnen benoemen. Dit omdat zij als overheidsorgaan, naast het voeren van een gezonde bedrijfsvoering, alle aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk vinden. Het naleven van de wetgeving wordt beschouwd als een fundamentele vereiste.

Omgevingshinder

Wij als organisatie kunnen een aanzienlijke impact hebben op onze lokale omgeving. Daarom streven we, met onze 29 locaties, naar jaarlijks nul overlastklachten. Dit doen we door effectief beheer en preventieve maatregelen tegen geluidsoverlast, uitstoot en vervuiling. Daarnaast zetten we ons in om de relatie met de burens en omgeving warm te houden. In 2023 hebben we één melding van omgevingshinder ontvangen.

Meer hierover in het hoofdstuk Lokale omgeving vanaf pagina 98.



2.3.2 Dubbele materialiteitsanalyse

Van Tilburg-Bastianen (TB) vindt de betrokkenheid van stakeholders belangrijk en dit laten we graag zien in onze dubbele materialiteitsanalyse. Deze hebben we verplicht uitgevoerd conform de ESRS (European Sustainability Reporting Standards) om inzicht te krijgen in onze kansen, risico's en impact op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. De definities van de belangrijkste impacts, risico's en kansen bieden TB handvatten om MVO inhoudelijk en concreet aan te sturen en tevens rapport uit te brengen over de belangrijkste onderwerpen.

Dubbele materialiteit

In 2023 hebben we een dubbele materialiteitsanalyse (DMA) uitgevoerd. Dubbele materialiteit (double materiality) refereert aan twee gerelateerde dimensies: impact materialiteit en financiële materialiteit.

- Impact materialiteit richt zich op de impact van een organisatie. Dit houdt in dat er gekeken wordt naar de gevolgen van de activiteiten van een organisatie op het gebied van milieu, de maatschappij en het bestuur. Dit betreft voornamelijk de impact op onze respectievelijke stakeholders.
- Financiële materialiteit gaat over de potentiële gevolgen van deze ESG-aspecten op de financiële prestaties van een organisatie, zoals de financiële positie, cashflow en toegang tot financiering. Deze dimensie is voornamelijk relevant voor 'gebruikers van financiële en ESG-informatie' (Environmental, Social, Governance).

Materialiteit van een onderwerp beperkt zich niet alleen tot zaken die TB kan beheersen, maar omvat ook materiële impact, risico's en kansen die te maken hebben met zakelijke relaties of met andere organisaties of stakeholders. TB heeft zich bij de uitvoering van de impact-, risico- en kansenanalyse geconcentreerd op gebieden waar deze zich waarschijnlijk zullen voordoen. Deze zijn in kaart gebracht op basis van onze activiteiten, zakelijke relaties en geografische focus. TB heeft in het onderzoek ook meegenomen hoe zij wordt beïnvloed door de afhankelijkheid van natuurlijke, menselijke en sociale hulpbronnen.

Impact materialiteit

Impact materialiteit verwijst naar de relevantie van een ESG-onderwerp en naar de werkelijke of potentiële invloed die dit heeft op mensen of op het milieu. Zowel op korte,

middellange of lange termijn. Deze invloed is gelinkt aan de eigen processen en aan de waardeketen van een organisatie; daaronder vallen producten, diensten en zakelijke relaties.

- Negatieve invloeden; de beoordeling van de materialiteit is gebaseerd op de ernst en waarschijnlijkheid van de impact. De ernst van de situatie wordt beoordeeld op basis van schaal, reikwijdte en onherstelbaar karakter. Bij potentiële negatieve gevolgen op het vlak van mensenrechten heeft de ernst voorrang op de waarschijnlijkheid.
- Positieve invloeden; de materialiteit is gebaseerd op schaal en reikwijdte van werkelijke invloeden, en ook op de schaal, reikwijdte en waarschijnlijkheid van potentiële invloeden.

In dit onderzoek is de impact materialiteit getoetst aan de hand van face-to-face gesprekken en surveys onder onze medewerkers, klanten en leveranciers. Deze stakeholders krijgen de gelegenheid de impact en hun MVO-belang te bespreken met TB. De impactanalyse is verder aangevuld aan de hand van informatie van een interne werkgroep-sessie, bestaande uit leden die verantwoordelijk zijn voor het uitvoerend management van MVO-impactthema's van TB.

Financiële materialiteit

Het begrip materialiteit wordt gebruikt bij het bepalen welke informatie in de financiële verklaringen van een organisatie moet worden opgenomen. Financiële materialiteit binnen MVO-verslaggeving verbreedt dit begrip: deze beoordeling betreft informatie die als materieel wordt beschouwd voor de primaire gebruikers van algemene financiële rapportages. Zij hebben deze informatie nodig bij het nemen van beslissingen over het verstrekken van middelen aan de entiteit.

Afhankelijkheid van natuurlijke, menselijke en sociale bronnen kunnen financiële risico's of kansen bieden voor MVO-thema's. Deze afhankelijkheid kan invloed hebben op de capaciteit van TB om de benodigde middelen voor haar bedrijfsprocessen te verkrijgen of te gebruiken. Ook kan het invloed hebben op haar kracht om te vertrouwen op zakelijke relaties onder aanvaardbare voorwaarden. De financiële materialiteitsanalyse, de MVO-kansen en de risicoanalyse zijn in dit onderzoek getoetst door de Directie; zij vertegenwoordigen de directe gebruikers van MVO-informatie.

Score en materialiteit

Als een MVO-onderwerp in één van de twee dimensies (impact of financieel) tot de 50% belangrijkste onderwerpen behoort, is het in dit onderzoek als materialiteit gedefinieerd. 17 onderwerpen zijn in totaal getoetst, hiermee komt het aantal materialiteitsonderwerpen op minstens 9 en maximaal 17.

MVO-onderwerpen en definities

In de eerste fase van dit onderzoek is een lijst van 17 MVO-onderwerpen opgesteld. Dit is gebeurd op basis van:

- De ESRS
- Extern MVO-onderzoek onder openbare, sector gerelateerde bronnen

- Externe ESG/CSRD-expertise
- Interne MVO-kennis
- Expertise van de uitvoerende MVO-functies van TB.

Onder deze laatste groep vallen de EHS-manager, HR-manager, CFO en de Operational Manager in Polen. Voor al deze 17 MVO-onderwerpen zijn definities opgesteld, zodat voor iedereen duidelijk is wat met het onderwerp bedoeld wordt. Dit komt de uitwerking in de praktijk ook ten goede op het moment dat de onderwerpen gemanaged en gerapporteerd moeten worden volgens de ESRS.

Dit heeft geresulteerd in onderstaande 17 MVO-onderwerpen:

#	Thema	Onderwerp	Definitie	Pagina
1	Klanttevredenheid	Klanttevredenheid	TB werkt dagelijks aan het verhogen van de klanttevredenheid tijdens de volledige klantreis.	50
2	Continuïteit	Continuïteit	TB behoudt en bevordert in uitdagende economische situaties de financiële kracht om te blijven investeren in werkgelegenheid, sociaal en milieu.	46
3	Milieu	Bedrijfsemissies	De broeikasgasemissies door eigen bedrijfsmiddelen en bedrijfsactiviteiten (scope 1 en 2).	54
4	Milieu	Productemissies	De broeikasgasuitstoot die de producten uitstoten vanaf het moment dat TB de producten heeft verkocht (scope 3 downstream).	60
5	Milieu	Ketenemissies	De broeikasgasuitstoot van de ingekochte goederen en diensten die te maken hebben met de corebusiness activiteiten van TB (scope 3 upstream).	64
6	Milieu	Bedrijfsafval en circulariteit	De afvalstromen die vrijkomen bij TB door de bedrijfsactiviteiten en vestigingen en het circulair maken van deze afvalstromen.	66
7	Milieu	Vervuiling	De lucht en bodemvervuiling die ontstaan uit de bedrijfsactiviteiten van TB.	70
8	Milieu	Waterverbruik	Het waterverbruik en -lozing van TB van de wasstraatactiviteiten en de werkplaats.	74
9	Sociaal	Veiligheid van de medewerkers	Het waarborgen van medewerkersveiligheid en veilige werkomstandigheden tijdens de werkzaamheden bij TB.	76
10	Sociaal	Gezondheid van de medewerkers	Het beschermen en bevorderen van de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers.	82
11	Sociaal	Gegevensprivacy en -bescherming	De praktijken, systemen, en processen die TB inzet op informatie- en systeembeveiliging van werknemersgegevens, klantgegevens en andere gevoelige gegevens.	86
12	Sociaal	Ontwikkelingsmogelijkheden	De kansen voor medewerkers binnen TB om zich professioneel en persoonlijk verder te ontwikkelen op het gebied van kennis, vaardigheden, taken en verantwoordelijkheden.	90
13	Sociaal	Sociale betrokkenheid	De toegankelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om bij TB te komen werken.	92
14	Sociaal	Diversiteit en inclusiviteit	De diversiteit en inclusie onder de medewerkers bevorderen op het gebied van vaardigheden, kennis, leeftijd, cultuur, geslacht en herkomst.	94
15	Sociaal	Lokale omgeving	De betrokkenheid bij de lokale gemeenschap rondom TB en de geluidsoverlast, verkeersoverlast, stankoverlast of een andere vorm van overlast die door de omwonenden en bedrijven rondom de vestigingen van TB als hinderlijk kunnen worden ervaren.	98
16	Bestuur	Bedrijfsethiek	Het bevorderen van een integere bedrijfscultuur bij TB met nadruk op naleving van sociale en milieuwetten, zerotolerance voor corruptie, bescherming van klokkenluiders, en het baseren van beslissingen en acties op eerlijkheid, transparantie, respect en rechtvaardigheid.	100
17	Bestuur	Ketenintegriteit	De selectie van en controles op leveranciers door TB ter bevordering van de milieu- en arbeidsomstandigheden in de toeleveringsketen in samenwerking met de auto-importeur en truckfabrikant van TB.	102

Onderzoeksresultaten

Materialiteitsonderwerpen

Uit de dubbele materialiteitsanalyse van TB 2023 zijn de volgende onderwerpen als materialiteit gedefinieerd:

1. Continuïteit
2. Klanttevredenheid
3. Gezondheid van de medewerkers
4. Veiligheid van werknemers
5. Diversiteit en inclusiviteit
6. Productemissies
7. Ontwikkelingsmogelijkheden
8. Sociale betrokkenheid
9. Gegevensprivacy en -bescherming
10. Ketenemissies
11. Lokale omgeving
12. Vervuiling
13. Bedrijfsafval en circulariteit

Materialiteit is gedefinieerd als een top 50%-onderwerp op basis van absolute scores op minstens één van de twee dimensies. 5 onderwerpen zijn op beide dimensies materialiteit, 4 op enkel de financiële dimensie en 4 op enkel de impact dimensie. Over deze 13 onderwerpen dient verplicht gerapporteerd te worden conform de ESRS.

De volgende onderwerpen zijn met de dubbele materialiteitsanalyse niet als materialiteit gedefinieerd:

- Bedrijfsethiek
- Waterverbruik
- Ketenintegriteit
- Bedrijfsemisies

Resultaten per dimensie

In onderstaand overzicht is te zien op welke dimensie een onderwerp gedefinieerd is als materialiteit. Dat kan op beide dimensies zijn (grijze kleur), enkel de financiële dimensie (blauw) of enkel de impact dimensie (oranje). Materialiteit is gedefinieerd als een top 50%-onderwerp op basis van absolute scores op minstens 1 van de twee dimensies.

Legenda

Financieel & impact Materialiteit	volgens beide dimensies
Financieel Materialiteit	volgens de financiële dimensie
Impact Materialiteit	volgens de impact dimensie
10	Grote impact, kans en risico
2	Kleine impact, kans en risico

#	Dubbele materialiteitsanalyse	Financieel	Impact	Gemiddeld
1	Continuïteit	10,0	7,5	8,8
2	Klanttevredenheid	9,0	8,1	8,6
3	Gezondheid van de medewerkers	9,0	7,8	8,4
4	Veiligheid van werknemers	8,0	7,8	7,9
5	Diversiteit en inclusiviteit	7,5	7,0	7,2
6	Ontwikkelingsmogelijkheden	7,0	6,9	7,0
7	Productemissies	7,0	7,1	7,0
8	Sociale betrokkenheid	7,0	6,4	6,7
9	Gegevensprivacy en -bescherming	5,0	7,7	6,4
10	Bedrijfsethiek	5,5	6,9	6,2
11	Ketenemissies	5,0	7,5	6,2
12	Lokale omgeving	6,0	6,1	6,1
13	Vervuiling	5,0	7,1	6,1
14	Bedrijfsafval en circulariteit	4,5	7,1	5,8
15	Waterverbruik	5,0	6,2	5,6
16	Ketenintegriteit	3,5	6,9	5,2
17	Bedrijfsemisies	3,0	6,6	4,8
	Totaal	6,3	7,1	6,7

Financiële materialiteit

De financiële materialiteit is vastgesteld door de Directie. Zij hebben de onderwerpen een kans- en risicowaardering gegeven op de schaal van 1 tot 10, op basis van de vraag; "Hoe significant is een potentieel positieve of negatieve impact van dit onderwerp op TB de komende 1, 5 en 10 jaar?". De top 50% onderwerpen worden bestempeld als materialiteit.

#	Deel 4: Financiële materialiteitsanalyse (1-10 beoordeling)	Kans	Risico	Gemiddeld
1	Continuïteit	10	10	10
2	Klanttevredenheid	9	9	9
3	Gezondheid van de medewerkers	9	9	9
4	Veiligheid van werknemers	8	8	8
5	Diversiteit en inclusiviteit	8	7	8
6	Productemissies	7	7	7
7	Ontwikkelingsmogelijkheden	8	6	7
8	Sociale betrokkenheid	6	8	7
9	Lokale omgeving	5	7	6
10	Bedrijfsethiek	3	8	6
11	Gegevensprivacy en -bescherming	4	6	5
12	Waterverbruik	5	5	5
13	Vervuiling	3	7	5
14	Ketenemissies	5	5	5
15	Bedrijfsafval en circulariteit	5	4	5
16	Ketenintegriteit	4	3	4
17	Bedrijfsemisies	2	4	3
	Gemiddeld	6	7	6

Impact materialiteit

De impact materialiteit is vastgesteld door de medewerkers, klanten, leveranciers en de interne MVO-werkgroep. De stakeholders hebben via een digitale survey de onderwerpen een impactwaardering gegeven op de schaal van 1 tot 10, op basis van de vraag; "Hoe belangrijk is het voor jou als stakeholder dat TB de komende 10 jaar extra aandacht aan dit onderwerp geeft?".

Over 2022 is een klein stakeholderonderzoek uitgevoerd via een uitgebreide dialoog met medewerkers, klanten, leveranciers en kredietverstrekkers. Dit onderzoek, met zeer vergelijkbare onderwerpen, is geïntegreerd in de volledige dubbele materialiteitsanalyse over 2023.

De werkgroep heeft een concrete lijst positieve, negatieve, werkelijke en potentiële impacts gedefinieerd. Deze impacts zijn gekoppeld aan de betreffende stakeholders en hebben een kwantitatieve beoordeling gekregen op de schaal, reikwijdte, onomkeerbaarheid en waarschijnlijkheid van deze impacts. De top 50% onderwerpen van de gewogen consolidatie is bestempeld als materialiteit.

#	Impact analyse overall	Gewogen gemiddelde
1	Klanttevredenheid	8,1
2	Gezondheid van de medewerkers	7,8
3	Veiligheid van de medewerkers	7,8
4	Gegevensprivacy en -bescherming	7,7
5	Continuïteit	7,5
6	Ketenemissies	7,5
7	Bedrijfsafval en circulariteit	7,1
8	Productemissies	7,1
9	Vervuiling	7,1
10	Diversiteit en inclusiviteit	7,0
11	Bedrijfsethiek	6,9
12	Ketenintegriteit	6,9
13	Ontwikkelingsmogelijkheden	6,9
14	Bedrijfsemisies	6,6
15	Sociale betrokkenheid	6,4
16	Waterverbruik	6,2
17	Lokale omgeving	6,1

Materialiteit in dit verslag

Vanwege de verschillende tijdspaden van onze jaarlijkse MVO-verslaglegging en de uitvoering van de dubbele materialiteitsanalyse, is dit MVO-verslag samengesteld op basis van de materialiteit van de volgende onderwerpen uit het 2022-onderzoek:

- Bedrijfsafval en circulariteit
- Bedrijfsemissies
- Continuïteit
- Gegevensprivacy en -bescherming
- Gezondheid van de medewerkers
- Ketenemissies
- Klanttevredenheid
- Ontwikkelingsmogelijkheden
- Productemissies
- Veiligheid van werknemers
- Vervuiling

Voor het 2024-verslag zullen de volgende "nieuwe" onderwerpen als materialiteit worden gedefinieerd:

- Diversiteit en inclusiviteit
- Lokale omgeving
- Sociale betrokkenheid

Voor onderstaande onderwerpen zal de materialiteitsverplichting vervallen voor het 2024-verslag. Toch zal over Bedrijfsemissies als materialiteitsonderwerp vrijwillig worden gerapporteerd.

- Bedrijfsemissies
- Bedrijfsethiek

Twee onderwerpen zijn in beide onderzoeken niet als materialiteit gedefinieerd:

- Ketenintegriteit
- Waterverbruik



2.4 Auto- en truckbranche

In eerdere jaren kampte de autobranche met leveringsachterstanden, die in eerste instantie werden veroorzaakt door COVID-19 en daarna nog werden verergerd door de oorlog in Oekraïne. In 2023 verbeterde de situatie toen zowel de chipproductie als het wereldwijde transport weer op gang kwamen. Ook de verkoop van elektrische auto's steeg in Nederland met 31% (gestimuleerd door overheidssubsidie). En daarmee kwam het aandeel elektrische auto's op 4% van het totale wagenpark (personenauto's en lichte bedrijfswagens) in Nederland.

De truckbranche worstelde in 2023 met hogere lonen en brandstofkosten. De vraag naar emissievrije vrachtwagens bleef sterk achter op die van elektrische auto's, met name vanwege de hoge aanschafprijs, beperkte actieradius en gebrek aan stimulerende (fiscale) maatregelen. Als het gebruik van waterstof en synthetische brandstoffen in de nabije toekomst verder wordt ontwikkeld, zou er ook in de truckbranche een omslag naar schonere voertuigen plaats kunnen vinden.

Autobranche

Levertijden in de autobranche

De problemen veroorzaakt door COVID-19 (chiptekort, fabriekssluitingen en logistieke problemen) en daarna door de oorlog in Oekraïne (nieuwe leveringsproblemen en hoge energieprijzen) hebben zware gevolgen gehad voor de autobranche. In 2023 zijn de levertijden enigszins hersteld en daardoor is ook de enorme vraag naar gebruikte auto's afgenomen. Door de historisch lage markt nam de gemiddelde leeftijd van het wagenpark in Nederland verder toe. Door de hoge inflatie ligt het in de verwachting dat het aantal nieuw verkochte auto's op een historisch laag niveau zal blijven en dat het herstel tot het niveau van vóór de COVID-19 crisis nog niet in zicht is.

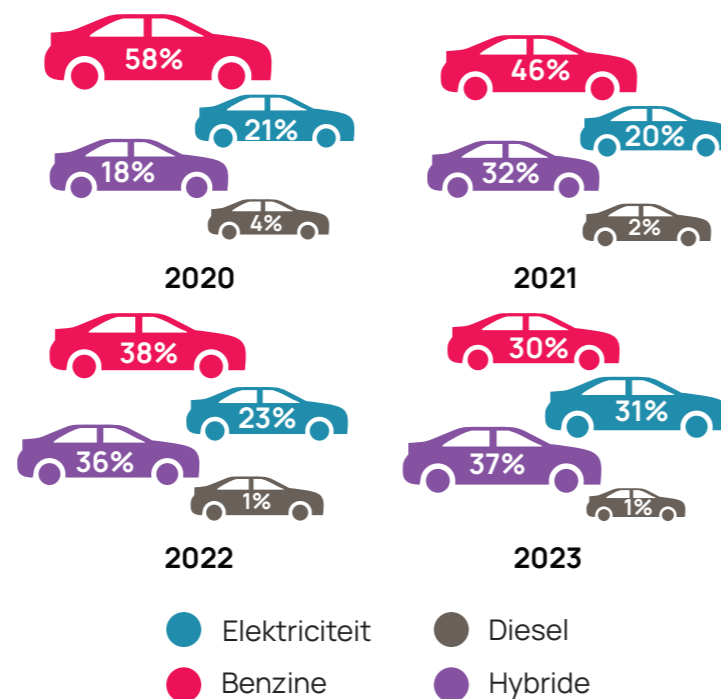
Emissievrije auto's

Het is al jaren duidelijk dat de Nederlandse overheid de elektrificatie van het wagenpark wil stimuleren; op Europees niveau is het streven om per 2035 de productie van auto's met verbrandingsmotoren te verbieden. En met behulp van maatregelen zoals aankoopsubsidies, verlaagde bijtelling, verlaagde personenautobelasting (BPM) en verlaagde motorrijtuigenbelasting (MRB) wordt de Nederlandse automobilist al een tijdje verleid om vooral elektrisch te rijden, en met succes.

Want het aantal nieuw geregistreerde elektrische auto's blijft stijgen in Nederland; in 2022 was 23% van de nieuw geregistreerde auto's een Battery Electric Vehicle (BEV), in 2023 was dat al 31%. Ter vergelijking: in 2017 was nog maar 1,9% van de, in Nederland nieuw geregistreerde auto's, een BEV.

Aantal nieuwe registraties Nederland naar brandstoftype

Totaal 2022: 369.791 (+18% tov '22)



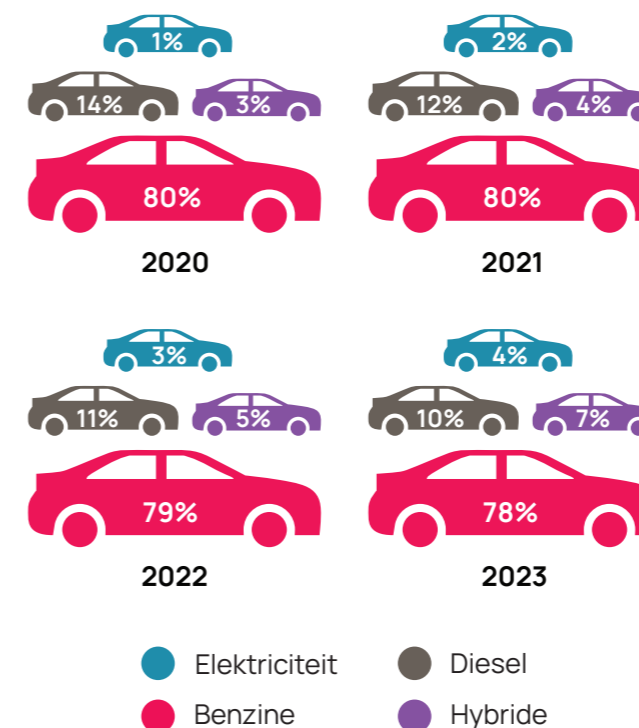
Het aantal registraties is de gangbare indicator voor de Nederlandse automarkt. Echter, deze auto's kunnen al in eerdere jaren door de klant besteld zijn, of het zijn auto's die door een garage geregistreerd zijn maar nog niet aan klanten verkocht.

Toch is dit voorlopig nog een druppel op een gloeiende plaat: in 2023 is slechts 4% van het totale wagenpark in Nederland volledig elektrisch.

Het aantal nieuw geregistreerde hybrides is in 2023 slechts 1% gestegen van 36% naar 37% (van alle nieuwe geregistreerde auto's). Deze stijging is vooral te danken aan koopargumenten zoals een nog beperkte actieradius van elektrische voertuigen en een beperkte laadinfrastructuur.

Verdeling totale personenautowagenpark Nederland naar brandstoftype

Totaal 2023: 9.231.484 (+1% tov '23)



Bron: RDC, bewerking RAI Vereniging

De fiscale voordelen voor BEV's zullen in de loop van de komende jaren steeds meer afnemen. De BPM- en de MRB-voordelen zullen na 2024 aflopen, of zelfs in 2025 geheel verdwijnen en het bijtellingsvoordeel wordt elk ieder jaar minder. Om de groei verder te stimuleren is het nu aan fabrikanten om met betaalbare BEV's te komen. Tegelijkertijd zien we dat de fabrikanten, mede door onzekere regelgeving in Europa, hun elektrificatie op een lager pitje zetten.

Om het Nederlandse wagenpark volledig te elektrificeren zijn er zeker nog andere hobbels te nemen, want de stroombehoefte van Nederland zal nog verder toenemen. De vraag is of de snelheid waarmee het Nederlandse elektriciteitsnetwerk wordt uitgebreid voldoende zal zijn om de toenemende vraag bij te kunnen houden. Zo hebben meerdere provincies al aangegeven laadpalen tussen bepaalde tijdvakken te sluiten qua stroomvoorziening mocht de druk op het elektriciteitsnet te groot zijn. We zullen ook meer moeten kijken naar alternatieven zoals waterstof of synthetische brandstoffen. Daarnaast zal ook een andere hobbel genomen moeten worden, namelijk: het vaststellen van de

exacte milieu-impact van een BEV vanaf de productie tot aan het einde van de levensduur van de batterij (cradle-to-cradle). Ook daar zullen vraagstukken als schaarste (grondstoffen) in de toekomst opgelost dienen te worden en zullen productverbeteringen (krachtigere en lichtere accu's) nodig zijn.

Alternatieven

Naast auto's met een elektrische aandrijving, onderzoeken fabrikanten ook de mogelijkheden van het gebruik van synthetische brandstoffen en waterstof. Synthetische brandstoffen bestaan uit waterstofcellen waaraan kunstmatig CO₂-verbindingen zijn toegevoegd, en hiermee is het een CO₂-neutrale brandstof voor conventionele verbrandingsmotoren geworden. Met name de Duitse auto-industrie heeft aangegeven dit als een acceptabel alternatief te zien.

Beide alternatieven hebben voor- en nadelen. En alhoewel iedereen inmiddels openstaat voor een mobiliteitstransitie, zullen er nog meer oplossingen nodig zijn om een emissiearme of emissievrije mobiliteitssector te bewerkstelligen. De verwachting is dat in de komende vijf jaar nieuwe oplossingen beschikbaar zullen zijn om mobiliteit CO₂-neutraal te krijgen.

Voor informatie over de inzet van TB op de emissievrije autobranche, zie *Productemissies vanaf pagina 60*.

Tekort aan technisch werkplaatsmedewerkers

Het aantal banen neemt nog steeds toe, onder andere door de ingezette verduurzaming van de maatschappij (nieuwe banen). Maar tegelijkertijd wordt het tekort steeds nijpender door de vergrijzing (er gaan meer mensen met pensioen dan dat er op de arbeidsmarkt bijkomen).

In de werkplaats is er een tekort aan monteurs, zowel binnen de auto- als binnen de truckbranche, maar de vraag naar onderhoud is echter onverminderd hoog gebleven. Dit komt door de uitlevering van eerder verkochte auto's/trucks (die door leveringsproblemen bij de fabrikanten in bestelling bleven staan) en doordat conventionele en oudere auto's nog blijven doorrijden (en zelfs meer onderhoud nodig hebben). Ook blijkt de onderhoudsbehoefte van de huidige BEV's tot op heden hoger te zijn dan verwacht (relatief veel storingen en softwareupdates die nog niet over the air plaatsvinden).

De hogere uitstroom wordt vooral veroorzaakt door monteurs die met pensioen gaan, lage instroom door het gebrek aan technische studenten die monteur kunnen en willen worden. Daarnaast hebben we te maken met allerlei regelingen uit het verleden die uittreding moesten bevorderen en het weer oppakken van werkzaamheden beboeten. Alle techniek gerelateerde bedrijven kampen met tekorten en proberen monteurs te vinden en/of hen zelf op te leiden.

Ook TB ervaart in Nederland en in Polen personeelstekorten. Om dit op te lossen, hebben we onze wervingsactiviteiten verhoogd. Zo werken we samen met technische scholen om studenten aan te trekken. Met betrekking tot de huidige medewerkers hebben we als familiebedrijf altijd veel aandacht gehad voor onze mensen. Bovendien hebben al onze leidinggevenden een leiderschapscursus gevolgd om onze mensen mee te nemen in veranderingen en beter te kunnen begeleiden. Dit alles heeft ervoor gezorgd dat de in- en uitstroom bij TB in 2023 redelijk in balans is.

Voor informatie over de inzet van TB voor haar werknemers, zie de hoofdstukken onder Sociale impact vanaf pagina 76.

Truck- en transportbranche

Ontwikkelingen en uitdagingen

De trucksector was in 2021 al hersteld van de verstoringen door COVID-19 en heeft in 2022 en 2023 een stabiele groei doorgemaakt. Door de lange levertijden bestelden veel transporteurs in 2022 en begin 2023 meer nieuwe trucks dan normaal, maar het zal de vraag zijn of ze deze nodig zullen hebben indien de economische groei stagneert. Aan het einde van 2023 werd duidelijk dat de transportsector het in 2023 moeilijk had gekregen.

Stijgende kosten door hogere lonen, hoge brandstofkosten en hoge financieringslasten vormen steeds grotere uitdagingen voor de truck- en transportsector. De hogere lonen zijn het resultaat van onder andere het hogere ziekteverzuim, de schaarste in het aanbod van chauffeurs en hoge indexaties. De hogere brandstofkosten in 2023 waren het gevolg van de energiecrisis die in 2022 ontstond door de oorlog in Oekraïne-Rusland. Daarnaast zijn de aanhoudende leveringsproblemen en de toenemende inflatie de reden dat overheden de economie op een verantwoorde manier proberen af te remmen door de rente stapsgewijs te verhogen.

Transitie naar emissievrije trucksector

In vergelijking met de autobranche is de transitie naar emissievrije trucks moeilijker te realiseren. Dit komt doordat de huidige elektrische trucks een beperkte actieradius bieden en door de hoge aanschafprijs ervan. Het bereik, de trekkracht en de oplaadtijd van elektrische trucks vormen de grootste uitdagingen voor een succesvolle transformatie naar elektrische trucks.

Momenteel zijn er nog weinig regelingen of subsidies, zoals in de autobranche, om de noodzakelijke technologische veranderingen een boost te geven. Wel zet de Euro 6-norm druk op de innovatie van emissiearme en emissievrije trucks. Sinds 1 januari 2022 mogen alleen trucks met een emissieklasse 6 de milieuzones van Nederlandse binnensteden inrijden. Het verplicht aanlengen van diesel met biomassa heeft daarentegen geleid tot uitval bij brandstofzuinige trucks.

Waterstof aangedreven trucks

Om de noodzakelijke functies van trucks te verbeteren en de verduurzaming te bevorderen zou het gebruik van waterstof een oplossing kunnen bieden. Waterstof aangedreven trucks stoten geen CO₂ uit en hoeven niet tussentijds op te laden en stil te staan. Maar er is een gebrek aan waterstofinfrastructuur in Nederland. Waterstofsubsidies zijn wel beschikbaar voor pomphouders en bedrijven die waterstofvoertuigen aanschaffen, maar niet voor bedrijven die waterstoftrucks onderhouden. Hoewel dit sinds 2022 al een beetje verbeterd is, geeft dit waterstoftrucks, naast het gebrek aan waterstofinfrastructuur, voorlopig nog een financieel nadeel ten opzichte van brandstoftrucks. Daarnaast is het de vraag welke branches nog meer afhankelijk zijn van waterstof voor de verduurzaming van hun sector.

Nederland zal vanaf 2040 de coalitie leiden voor schone bussen en trucks. In het Klimaatakkoord van Europa wordt genoemd dat in 2030 van alle nieuwe transportvoertuigen die in Nederland verkocht worden, 30% uitstootvrij moeten zijn. Vanaf 2050 zouden trucks en bussen die CO₂ uitstoten niet meer de openbare weg op mogen.

Voor informatie over de inzet van DAF en TB op de emissievrije truckbranche, zie Productemissies vanaf pagina 76.



3. Materialiteit



3.1 Continuïteit

TB behoudt en bevordert tijdens uitdagende economische situaties de financiële kracht om te blijven investeren in werkgelegenheid, sociaal en milieu.

Van Tilburg-Bastianen bestaat bijna 90 jaar. Het bereiken van deze mijlpaal was niet mogelijk geweest zonder ons voortdurend in te zetten voor de belangen van medewerkers, klanten, leveranciers en de omgeving. Natuurlijk heeft het behalen van een gezond rendement ook een rol gespeeld, zodat er altijd geïnvesteerd kon worden in continuïteit en groei. Een positieve economische impact is altijd erg belangrijk voor de continuïteit van een organisatie; daarom streven wij ernaar om eerlijke prijzen en lonen te betalen en tegelijkertijd een gezonde omzet en winst te bewerkstelligen. Voor ons vormt dit de kern van continuïteit.

Door continuïteit kunnen wij de economische groei en welvaart van zowel Nederland als Polen, en inmiddels ook Duitsland, ondersteunen. Wij streven ernaar om op significante wijze bij te dragen aan de transitie naar emissievrije mobiliteit. Hiervoor zijn omzet en winst belangrijk, aangezien economisch kapitaal nodig is om te investeren in elektrische of emissievrije auto's zodat deze beschikbaar zijn voor een breed publiek. Dit economisch kapitaal wordt onder andere verkregen uit investeringen van aandeelhouders en de verkoop van auto's en trucks. In de huidige fase van deze transitie is daarom de verkoop van brandstofvoertuigen nog van groot belang.

Continuïteitsbeleid

Ons continuïteitsbeleid wordt gemonitord door wekelijkse, maandelijkse en jaarlijkse financiële rapportages, gericht op winstgevendheid, solvabiliteit en liquiditeit. Als één of meerdere van deze indicatoren gevaarlopen dan vindt zo nodig dagelijkse controle plaats. Op deze manier garanderen wij ons voortbestaan en zijn wij in staat om te investeren in behoud, groei en transformatie om zodoende onze continuïteit te waarborgen. De groei van ons verdienvermogen is in 2023 gestegen door de overname van nieuwe bedrijfsonderdelen van Allers Bedrijfswagens.

Deze continuïteit wordt mede door ons bestuur, waaronder de CEO, de CFO, en het toezicht van onze Raad van Commissarissen (RvC) en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA) gegarandeerd. TB heeft maandelijkse review meetings met de verschillende bedrijfsonderdelen en indien nodig, bij specifieke of noodzakelijke onderwerpen, worden er extra meetings georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten maken wij gebruik van een risicomanagementprogramma om mogelijke kansen of bedreigingen te identificeren en te voorkomen of juist te benutten.

Voor meer informatie over onze bestuursstructuur, zie pagina 106.

Onze financiële gezondheid stelt ons in staat om de overgang naar duurzaamheid te realiseren en andere ESG-thema's actief te ondersteunen. Bij het nastreven van deze doelstellingen kijken we naar de continuïteit en naar de lange termijn, waarbij we rekening houden met de belangen van al onze stakeholders. Onze financiële informatie delen we met stakeholders via het jaarverslag, dat tijdens de jaarlijkse AvA wordt goedgekeurd. Een beknopte versie hiervan wordt bij de Kamer van Koophandel (KvK) ingediend. Medewerkers worden twee keer per jaar geïnformeerd over de hoofdzaken, en financiers ontvangen de rapportages tijdig.

Voor meer informatie over onze stakeholdercommunicatie, zie het hoofdstuk stakeholderbetrokkenheid vanaf pagina 30.

Continuïteitsmaatregelen

Ter bevordering van onze continuïteit richten we onze maatregelen voornamelijk op het verbeteren van de verkoop, zoals het monitoren van marges, het doorvoeren van prijswijzigingen en het balanceren van de voorraad. Optimale verkoop, het beperken van kosten, en het voorrang geven aan klanttevredenheid (KTV) zijn onze kernpunten. Daarnaast streven we naar het uitkeren van een beperkt maar stabiel dividend. Deze strategieën gelden voor al onze locaties en bedrijfslijnen, zowel TB Auto als TB Truck. Alle uitgaven die we doen, zijn gericht op het waarborgen van continuïteit.

Het dividendbeleid is zodanig dat slechts een klein deel van de netto winst wordt uitgekeerd, zodat het overgrote deel opnieuw kan worden geïnvesteerd in de onderneming.

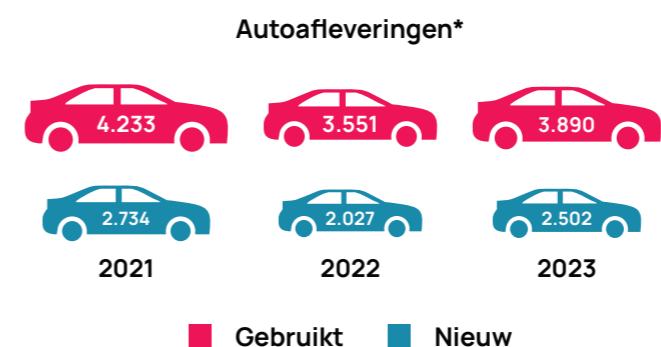
Afleveringen auto's

Nieuwe auto's

Het aantal afgeleverde nieuwe en gebruikte nieuwe auto's is in 2023 gestegen. Wat betreft de nieuwe auto's is deze stijging te danken aan de inhaalslag die gemaakt is op de leverachterstanden die door COVID-19 en door de oorlog in Oekraïne waren ontstaan.

Gebruikte auto's

Voor de gebruikte auto's komt deze toename door de gestegen vraag vanuit de consument. In 2024 worden er minder nieuwe auto's afgeleverd dan in andere jaren, waardoor de wachttijden voor een nieuwe auto veel langer zijn dan voor een gebruikte auto. Ook de gestegen prijzen hebben invloed gehad op de keuze van de consument voor een gebruikte auto. Daarnaast waren er door de toegenomen verkoop van nieuwe auto's in 2023 meer inruilauto's en dus gebruikte auto's beschikbaar.



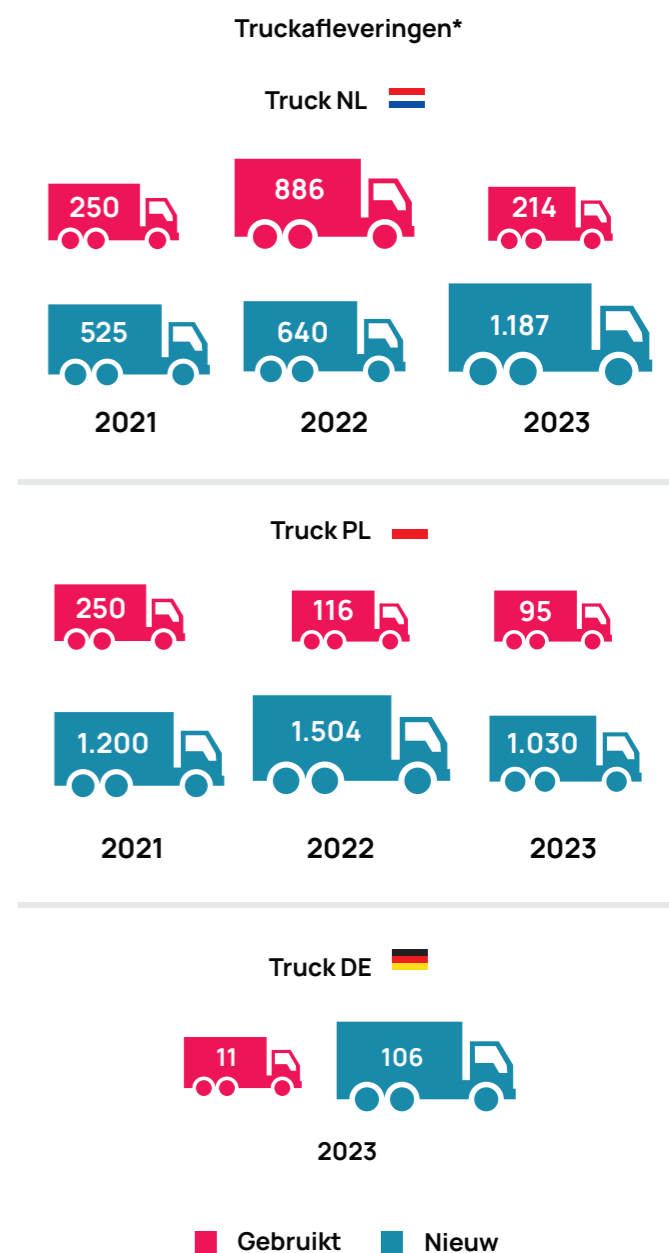
Afleveringen truck

Nederland

Na de COVID-19 crisis herstelde de economie zich in rap tempo. De truckverkoop in Nederland vertoonde een flinke stijging in 2022 ten opzichte van het jaar 2021. Dit niveau hebben we kunnen vasthouden in 2023. Binnen Truck NL is, naast de toegenomen aantallen door de overname van Allers, ook de productie vanuit DAF verhoogd. Door deze toegenomen beschikbaarheid van nieuwe trucks is de vraag naar gebruikte trucks gedaald in 2023.

Polen

In Polen is in 2023 de truckverkoop gedaald ten opzichte van 2022. Dit komt door de omstandigheden in de regio waar TB actief is: door de economische sancties van Belarus zijn de transportactiviteiten in ons gebied teruggelopen en de algemene economische situatie in Polen zwakt ook af. Door recente technische problemen van de trucks komt het voor dat afnemers bestelde trucks niet ophalen.



*Dit zijn de aantallen geteld naar jaar van aflevering. 2023-afleveringen kunnen mogelijk in 2022 verkocht zijn en sommige 2023-verkopen verwachten we pas in 2024 te leveren.



Productmarges

In 2023 zijn in Nederland en Duitsland de productmarges weliswaar gestegen, maar tegelijkertijd zorgden de gestegen arbeids-, energie-, rente- en andere kosten, inclusief de eenmalige kosten gerelateerd aan de overname van Allers, voor een enorme uitdaging. In Polen hebben we bovendien te maken gehad met klanten die hun aangekochte trucks niet ophaalden vanwege kwaliteitsproblemen bij eerdere leveringen. Dit is een continu proces, beïnvloed door de economische situatie (rente, inflatie, economisch klimaat), die het inzicht in de onderliggende ontwikkelingen kan vertroebelen.

Voor meer informatie over onze klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening, zie pagina 50.

Continuïteitsmaatregelen

Ons doel is om een zo optimaal mogelijk financieel resultaat te behalen. Dit wordt jaarlijks door een externe accountant geaudit. We streven voor 2024 naar een EBITDA (Winst voor rente, belastingen, afschrijvingen en amortisaties) van meer dan €15 miljoen, een solvabiliteitsratio van meer dan 30% (volgens een bankspecifieke formule) en het niet overschrijden van kredietlimieten. Bovendien verwachten wij een Profit Before Tax (PBT) van tussen de €5 en €7 miljoen.

Mededingingscasus TB Polen

Over de periode 2016-2018 werd TB beschuldigd door de Poolse mededingingsautoriteit van het overtreden van de mededingingswet. Daarbij zouden intra-brand concurrentiebeperkende activiteiten hebben plaatsgevonden.

TB heeft gedurende het onafhankelijke onderzoek, uitgevoerd door het Poolse Office of Competition and Consumer Protection (UoKiK), haar volledige medewerking verleend. De direct betrokken medewerkers zijn allemaal ontslagen en in 2022 zijn de opgelegde boetes betaald. TB heeft deze koers gekozen omdat ze onvoldoende controlemaatregelen had getroffen. Hiermee heeft TB wel haar maatschappelijke verantwoordelijkheid genomen en kon zich daarna weer op de toekomst richten. In 2022 is wel een zwaarder compliance programma gestart. TB heeft dat in 2023 gecontinueerd om herhaling te voorkomen.

3.2 Klanttevredenheid

TB werkt dagelijks aan het verhogen van de klanttevredenheid tijdens de volledige klantreis.

De glimlach van onze klanten is al generaties lang het bestaansrecht van Van Tilburg-Bastianen (TB). In onze 89-jarige geschiedenis hebben wij dit nooit uit het oog verloren. Onze klanten hebben ons in 2023 over het algemeen goed beoordeeld en we kijken tevreden terug op het afgelopen jaar. Zoals altijd blijven we onze service, waar mogelijk, verbeteren.

Wij meten onze klanttevredenheid aan de hand van meerdere methodieken, zoals de Are You Happy Calls (AYHC) en NPS-metingen (Net Promoter Score). Het meten van de klanttevredenheid is niet alleen belangrijk voor onszelf, maar ook voor onze ketenpartners, zoals de autofabrikanten en importeurs. Deze partijen stellen hoge eisen aan ons als het gaat om klanttevredenheidsmetingen.

Een uitstekende dienstverlening is belangrijk voor onszelf, voor de keten maar vooral voor onze klanten want daarom komen onze klanten graag terug. Een voortreffelijke dienstverlening en de levering van kwalitatief hoogwaardige producten zijn essentiële onderdelen die bijdragen aan onze kernwaarde **Betrouwbaarheid**. Volgens ons zijn dit de belangrijkste factoren voor een tevreden klant.

Klanttevredenheidsbeleid

Om de tevredenheid van klanten te waarborgen, te verbeteren en, indien nodig om negatieve ervaringen te verzachten, richt ons klanttevredenheidsbeleid zich op verschillende aspecten. We maken hierbij onderscheid tussen onze Truck en Trailer service en TB Auto. Voor de algemene klanttevredenheid van onze diensten is de groepsdirectie verantwoordelijk. De uitvoering hiervan wordt gerealiseerd door de Algemeen Directeur Truck en de Algemeen Directeur Auto. Dit beleid omvat:

- **Het voorkomen van problemen:** we zetten in op het vroegtijdig identificeren en aanpakken van oorzaken van ontevredenheid bij klanten. Dit bereiken we door continu onze kwaliteit te verbeteren, processen te optimaliseren en door het verbeteren van klantcommunicatie.
- **Het verzachten van impacts:** het kan wel eens gebeuren dat klanten een minder fijne ervaring hebben door bijvoorbeeld een productfout, een erg

lange levertijd van onderdelen of wachttijden door drukte. Om deze oneffenheden te beperken en te verzachten, bieden wij oplossingen aan in de vorm van compensatie. Enkele voorbeelden hiervan zijn het vervangen van defecte producten/onderdelen, het aanbieden van gratis vervangend vervoer, of het treffen van een coulanceregeling na afloop van de fabrieksgarantie. Ook bieden we de mogelijkheid om het desbetreffende bedrag terug te betalen. Beschadigde relaties proberen we te herstellen door middel van verontschuldiging en een follow-up gesprek.

- **Kwaliteitscontroles:** ons beleid is erop gericht om potentiële risico's die de klanttevredenheid kunnen beïnvloeden te identificeren, zoals productfouten, slechte service of logistieke problemen. Wij controleren onze kwaliteit aan de hand van controleprocedures, het trainen van personeel of het ontwikkelen van noodplannen. Ook de OEM/Importeur controleert steekproefsgewijs of wij onze werkzaamheden goed verrichten.
- **Benutten van kansen:** naast het omgaan met problemen richt ons beleid zich ook op het benutten van mogelijkheden om de klanttevredenheid te verbeteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het lanceren van nieuwe producten of diensten naar aanleiding van klantfeedback, het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van producten of het aanbieden van gepersonaliseerde ervaringen aan klanten.

Naar aanleiding van de feedback van onze klanten en op basis van kwaliteitscontroles, nemen wij regelmatig nieuwe maatregelen. Wij krijgen doorlopend feedback binnen en we reageren zo snel mogelijk op klachten. In 2023 hebben we zelfs het systeem om klachten te behandelen nog nauwkeuriger gestructureerd. Daardoor kan negatieve feedback binnen 7 dagen worden behandeld. Deze geoptimaliseerde aanpak is te danken aan de efficiënte communicatie en interactie met klanten van onze sales-, aftersales- en partsafdelingen.

Klanttevredenheid bij Auto

NPS-meting Sales en Aftersales

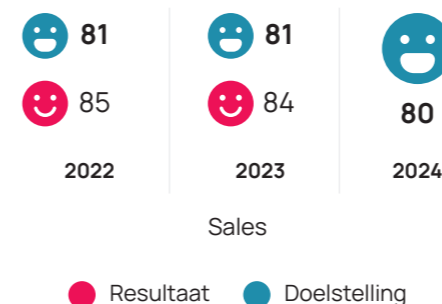
De NPS meet de klantloyaliteit, waarbij we vragen in welke mate de klant TB bij vrienden, familie of collega's zal aanbevelen. Dit wordt direct na het verkooptraject (Sales) en tijdens de andere dienstenverleningen (Aftersales) gemeten. Bij de Aftersales NPS-meting krijgt de klant na het werkplaatsbezoek een NPS-enquête, waarbij ook wordt gevraagd of wij de reparatiefactuur goed hebben uitgelegd. Een goede uitleg hiervan is belangrijk omdat deze negatieve verrassingen kan voorkomen.

Voor 2023 hebben we de NPS-doelstellingen voor Sales net aan gehaald, voor Aftersales is dit niet gelukt. Aan de hand van deze scores en de bijbehorende toelichtingen zullen we in 2024 een aantal verbeterprojecten starten, zie de paragraaf Verbeterprojecten in dit hoofdstuk. Voor 2024 is er geen NPS-doelstelling omdat deze methodiek niet wordt voortgezet door de importeur.

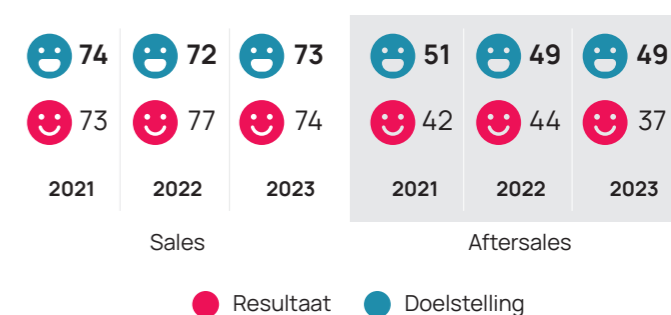
Are You Happy Call (AYHC)

Naast de NPS-meting voeren wij bij Auto de Are You Happy Call (AYHC) uit. Klanten worden na een aankoop opgebeld en gevraagd of zij tevreden zijn. Als een klant ontevreden is, kunnen wij hier direct actie op ondernemen. Van de automerken die wij voeren, liggen de AYHC-scores op of boven het landelijk gemiddelde. Op basis hiervan worden er bonussen toegekend aan TB en de salesmanagers. De 2023-doelstelling hebben we wederom ruimschoots behaald: drie van de vijf merken zijn gemiddeld hoger beoordeeld dan dat we voor ogen hadden. Onze doelstelling is om in 2024 voor vier van de vijf merken een hoger dan gemiddelde beoordeling te krijgen.

Are you happy call Auto



NPS score Auto



Mystery-onderzoek

Samen met de importeur houden wij jaarlijks elk een eigen mystery-onderzoek. Bij een mystery-onderzoek geeft een ingehuurd acteur een verkoop-siginaal af, waarbij we testen of dit opgepakt wordt en hoe het verkoopproces in de praktijk verloopt. Dit kan fysiek in de showroom of via de telefoon, e-mail of chat plaatsvinden. Vervolgens wordt het resultaat gerapporteerd en bespreken we dat met de teams, inclusief mogelijke verbeterpunten.

Verbeterprojecten

Voor 2024 hebben we een aantal projecten opgezet die een forse bijdrage moeten leveren aan het verbeteren van de klanttevredenheid. Uit de enquêtes van Service werd duidelijk dat de bereikbaarheid en de wachttijd voor een afspraak te wensen overlieten. De afdeling Sales kreeg de meeste klachten over onduidelijke levertijd en prijsstijgingen. Daarom heeft Service de Digitale werkorder ingevoerd waardoor we sneller en beter inzicht krijgen in de uit te voeren werkzaamheden. Tegelijkertijd kunnen we de klant sneller en beter informeren door bijvoorbeeld een bericht te sturen tijdens de werkzaamheden of te melden dat de auto gereed is.

Zo hoeft de klant niet te bellen of de auto al klaar is en verlagen we tevens de druk op telefonie. Bijkomend voordeel is dat als de dealer in een vroeg stadium contact opneemt met de klant, de afdeling Service haar planning daar vervolgens beter op af kan stemmen. Hier bedoelen we mee dat wij de klant bellen als hij over een half jaar een servicebeurt nodig heeft in plaats van dat de klant pas belt als het lampje brandt. Vanuit Verkoop wordt de klant gebeld als de auto in NL aankomt. Daardoor kunnen we een afspraak maken voor de datum waarop de auto geleverd zal worden en kunnen we garanderen dat hij binnen 10 dagen, of vaak zelfs nog eerder, kan rijden. Prijsstijgingen komen vanuit de importeur en daar hebben wij vaak geen invloed op. Duidelijke communicatie hierover draagt echter altijd bij aan een beter gevoel bij de klant.

Klanttevredenheid (KTV) 2024

Met ingang van 2024 wordt de NPS score afgeschaft en zullen we de KTV directer gaan meten. Deze methode meet de klanttevredenheid op een schaal van vijf sterren, waarbij we alle scores van drie sterren of lager verder zullen onderzoeken. Hierdoor kunnen wij continu actiepunten en verbeteringen implementeren.

In 2024 gaan wij de KTV monitoren aan de hand van:

- Een wekelijkse rapportage van openstaande klachten
- Een inhoudelijke beoordeling van afgehandelde klachten
- Een wekelijkse opvolging bij Service managers en Sales Managers
- Een maandelijkse analyse van afgehandelde klachten

Om herhaling van klachten te voorkomen zullen we een lijst met actiepunten opstellen. Naar aanleiding van klachten en lage beoordelingen in de KTV-enquête hebben we ons beleid meer klantgericht en zelfkritisch gemaakt. Hierdoor kunnen we in de analyses beter zien op welke punten we onze service kunnen verbeteren. Voor 2024 streeft Auto Aftersales ernaar dat slechts 13% van de klanten een 1-3 sterrenbeoordeling geeft. Dit streven geldt per merk. Bij Volkswagen Bedrijfswagens was dit in 2023 16%.

Klanttevredenheid bij Truck NL

Vijfsterrenbeoordeling

Bij Truck NL toetsen we de klanttevredenheid na het verkooptraject (Sales) en tijdens andere dienstverleningen (Aftersales). Dit doen we aan de hand van een 0 tot 5 sterrenbeoordeling. Na ieder bezoek ontvangt de klant een enquête. De uitslag hiervan wordt maandelijks geëvalueerd tijdens een trendvorming, of direct besproken als de beoordeling erg kritisch is. Beide evaluaties zijn standaard onderdeel van het overleg op management- en vestigingsniveau.

In 2023 heeft Truck NL 4,2 sterren gekregen voor de algemene klanttevredenheid. Hieruit komt naar voren dat onze klanten het meest tevreden zijn over onze communicatie. Dit is te danken aan onze telefonische bereikbaarheid en aan de ontvangst in de receptie. Het onderhouden van proactief contact kan hierbij echter wel beter. Verder zijn klanten tevreden over de algemene kwaliteit van onze producten, de productprestaties en de door ons uitgevoerde werkzaamheden.

Klanten geven aan dat ze tevreden zijn over de beschikbaarheid van onze werkplaatsen en over de tijd die reparaties en onderhoud van voertuigen in beslag nemen. Klanten hebben wel aangegeven niet altijd tevreden te zijn over de kosten van de reparaties. Als klanten te maken krijgen met een storing van een product, zorgt dat voor een lagere beoordeling van de productbetrouwbaarheid.

Omdat wij de producten zelf niet ontwerpen noch maken, delen wij deze productinformatie met de producenten. Wij beschouwen een beoordeling als een klacht wanneer een score van 3 of lager wordt gegeven. In 2023 zijn er 49 klachten geregistreerd voor onze afdeling Aftersales. Voor Sales zijn er 11 geregistreerd. Al deze klachten zijn opgevolgd en afgehandeld.

5-sterrenbeoordeling Truck NL



Aftersales



Sales

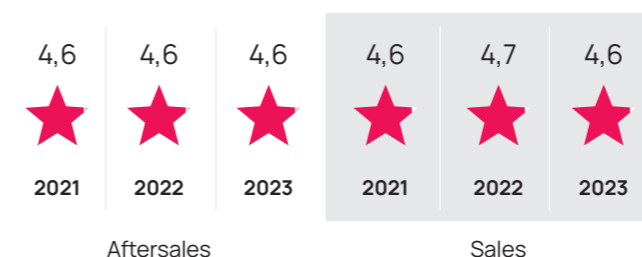
● Resultaat ● Doelstelling

Klanttevredenheid bij Truck PL

Over 2023 hebben de afdelingen Sales en Aftersales beide een 4,6 als beoordeling gekregen. In 2023 hebben deze afdelingen 4 klachten ontvangen. Deze zijn allemaal afgehandeld met de klant. Het meten van klanttevredenheid in Polen vindt niet op dezelfde manier plaats als in Nederland. Zo wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de beoordelingen voor aflevering, kwaliteit en communicatie.

Ook hebben de Poolse vestigingen geen specifieke klanttevredenheidsdoelstellingen geformuleerd. Voor 2024 staat gepland om, in samenwerking met DAF, een nieuwe en meer gedetailleerde vragenlijst op te stellen om de klanttevredenheid te meten. Deze zal vergelijkbaar zijn met de huidige vragenlijst van Truck NL.

5-sterrenbeoordeling Truck PL



Aftersales

Sales

Kwaliteit van de producten

Voor TB Auto bevinden wij ons in een lastige positie binnen de auto-industrie: wij kopen onze auto's in bij de importeur en die koopt op zijn beurt de auto's in bij de fabrikant. Tijdens dit proces hebben wij weinig tot geen invloed op de kwaliteit of levensduur van de verkochte auto's, maar zijn wij wel het aanspreekpunt voor de klant.

Wanneer een klant bijvoorbeeld ontevreden is over de kwaliteit van de gekochte auto, dan kunnen we deze terugkoppeling niet zelf verwerken in de auto. Daarnaast wordt een tekort aan duurzame onderdelen toegerekend aan onze dienstverlening, waardoor wij ervoor moeten zorgen dat de relatie met de klant weer wordt hersteld. Oftewel, onze After Sales-dienstverlening moet uiteindelijk de tekortkoming van de fabrikant oplossen.

In tegenstelling tot de verkoop van nieuwe auto's staat TB tijdens de verkoop van nieuwe trucks direct en structureel in contact met de fabrikant. Hierdoor is er op de lange termijn meer inspraak mogelijk over de geleverde productkwaliteit. Tijdens periodieke overleggen met de fabrikant geven wij bijvoorbeeld aan of bepaalde onderdelen storingsgevoeliger zijn dan gebruikelijk, waarop de fabrikant actie kan ondernemen.

Kwaliteit van dienstverlening

Om onze klanten verder tevreden te houden en onze kwaliteit te waarborgen, zorgen we ervoor dat wij zelf de kwaliteit van onze producten die we verkopen controleren. Bovendien controleren we ook onze dienstverlening en het functioneren van onze werkplaatsen.

Kwaliteit Sales en Aftersales

Sinds september 2023 is DAF, namens TB, begonnen met het versturen van enquêtes over de kwaliteit van onze Sales en Aftersales; sindsdien hebben we 2 reacties ontvangen over Sales en 6 over aftersales. Ondanks dat de antwoorden op deze vragenlijsten redelijk positief zijn, hebben we op dit moment te weinig reacties ontvangen om duidelijke conclusies te kunnen trekken. Bovendien hebben deze respondenten aangegeven dat ze ons zouden aanbevelen bij anderen.

Kwaliteit in de werkplaats

Onze autowerkplaatsen krijgen meerdere keren per jaar te maken met een LIS-test (Leistung In Service, ofwel onderhoudsprestatie); een vooraf geprepareerde auto wordt aangeboden in de werkplaats, de importeur controleert of wij de juiste en volledige diagnose stellen en checkt vervolgens of wij alles volgens fabriekseisen aanpakken.

In 2023 hebben we 5 van de 6 afgenomen LIS-testen gehaald. Een nieuwe technologische ontwikkeling maakt het mogelijk om de auto's van onze klanten uit te lezen. Daardoor kunnen we preventief onderhoud inplannen wat de kwaliteit van onze After Sales verhoogt. Dit doen wij alleen met toestemming van de klant.

ISO 9001-audit

Op (on)regelmatige basis worden de Auto- en Truck NL-divisies geaudit op hun ISO 9001-kwaliteitsmanagementsysteem. Hierbij worden alle sales- en aftersalesprocessen tegen het licht gehouden, van het verzorgingsprogramma van showroomauto's tot aan het juiste gereedschap in de werkplaats. Wij slagen in de basis altijd met goede cijfers voor de ISO-audit.

3.3 Milieu

3.3.1 Bedrijfsemisies

De broeikasgasemissies door eigen bedrijfsmiddelen en bedrijfsactiviteiten (scope 1 en 2).

Van Tilburg-Bastianen (TB) is direct verantwoordelijk voor het eigen energieverbruik en voor de uitstoot van broeikasgassen. Ten behoeve van de continuïteit van onze bedrijfsvoering zijn onze vestigingen en onze voertuigen momenteel nog voor een groot deel afhankelijk van fossiele energiebronnen en is de uitstoot van broeikasgassen onvermijdelijk. Dit geldt zowel voor de productie van auto's en trucks als voor onze dienstverlening.

Wel proberen we ons verbruik en de uitstoot zoveel mogelijk te beperken door over te stappen op groene Nederlandse windenergie, gebruik te maken van WKO-verwarming en het warmtenet, door energiebesparende maatregelen te treffen en over te stappen op elektrische of emissiearme voertuigen. Wel proberen we ons verbruik en de uitstoot zoveel mogelijk te beperken door:

- Over te stappen op groene Nederlandse windenergie
- Gebruik te maken van WKO-verwarming
- Gebruik te maken van het warmtenet
- Energiebesparende maatregelen te treffen
- Over te stappen op elektrische of emissiearme voertuigen

Klimaatbeleid

Energie en emissies in het klimaatbeleid

Ons klimaatbeleid is gericht op het verminderen van onze impact op het milieu in de ruimste zin van het woord. Echter, de nadruk ligt hierbij vooral op het zuinig omgaan met energie, het reduceren van broeikasgasemissies en het voorkomen van vervuiling. In dit onderdeel Bedrijfsemisies focussen we ons op de eerste twee thema's. Het verminderen van de eigen impact op het klimaat wordt klimaatmitigatie genoemd. Op dit moment nemen we nog geen maatregelen op het gebied van klimaatadaptatie, waarbij we ons beschermen tegen de gevolgen van klimaatverandering. We houden dit echter wel in de gaten en verwachten op de middellange termijn ook klimaatadaptatiemaatregelen te moeten nemen.

Klimaatmitigatiemaatregelen nemen wij aan de hand van drie belangrijke strategieën:

- **Energie**; het verminderen en vergroenen van ons energieverbruik door energiezuinige maatregelen toe te passen en waar mogelijk 100% groene energie, gewonnen uit nationale wind- en waterenergie, in te kopen.
- **Vastgoed**; het verduurzamen van onze panden en locaties en het onderzoeken van de mogelijkheden om zelf energie op te wekken (voornamelijk pv-installaties).
- **Voertuigen**; het verkopen van steeds zuinigere en schonere auto's en trucks en het duurzaam onderhouden van bestaande auto's en trucks. Zie hiervoor het hoofdstuk Productemissies vanaf pagina 60.

Betrokkenheid hoogste bestuursorgaan

Zowel de Raad van Commissarissen (RvC) als de Directie zijn volledig op de hoogte van de milieudoelstellingen. De aandeelhouders ondersteunen onze ambitie om binnen de mobiliteitssector een vooruitstrevende rol te spelen op het gebied van energie, emissies en klimaat. Bovendien onderschrijven we een aantal externe doelstellingen, zoals die van onze auto-importeur PON en die van het Parijsakkoord, om eind 2030 netto geen CO₂ meer uit te stoten. In 2024 zal dit als concrete doelstelling in ons beleid worden opgenomen.

Scope 1, 2 en 3

Toelichting 'CO₂'

Onze emissies zijn verdeeld over drie verschillende scopes (groepen) waarvan de indeling is vastgelegd in het Green House Gas Protocol (GHG-Protocol); de internationale standaard die bedrijven toepassen om broeikasgasemissies overzichtelijk te maken.

In scope 1 wordt de uitstoot opgenomen die direct afkomstig is van de eigen bedrijfsmiddelen en van de stookinstallaties van de vestigingen. Ook de zakelijke leaseauto's en de bedrijfsvoertuigen die we gebruiken voor de dienstverlening vallen binnen deze groep. Scope 2 bevat de uitstoot van de ingekochte elektriciteit.

Scope 3 omvat alle overige uitstoot die niet door de eigen bedrijfsmiddelen worden uitgestoten, maar waarvan wij wel gebruik maken voor onze bedrijfsvoering. Hieronder vallen bijvoorbeeld het woon-werkverkeer van medewerkers die met eigen vervoer reizen, zakenreizen, de verkochte voertuigen en de productie hiervan.

Alle genoemde CO₂-emissies zijn WTW CO₂-equivalenten (CO₂). Met CO₂ equivalenten refereren we hier aan andere broeikasgassen zoals lachgas (N₂O, distikstofoxide), methaan (CH₄) en fluorhoudende gassen (F-gassen) die met een bepaald type brandstof of bij een bepaalde activiteit worden uitgestoten. WTW (Well-to-Wheel) betekent dat de CO₂-waardes betrekking hebben op de volledige cyclus van deze brandstoffen en niet enkel op het uitstoten van de verbrandingsmiddelen waar wij mee te maken hebben. Een volledige cyclus begint bij het delven van de brandstoffen en eindigt bij het uitstoten hiervan.

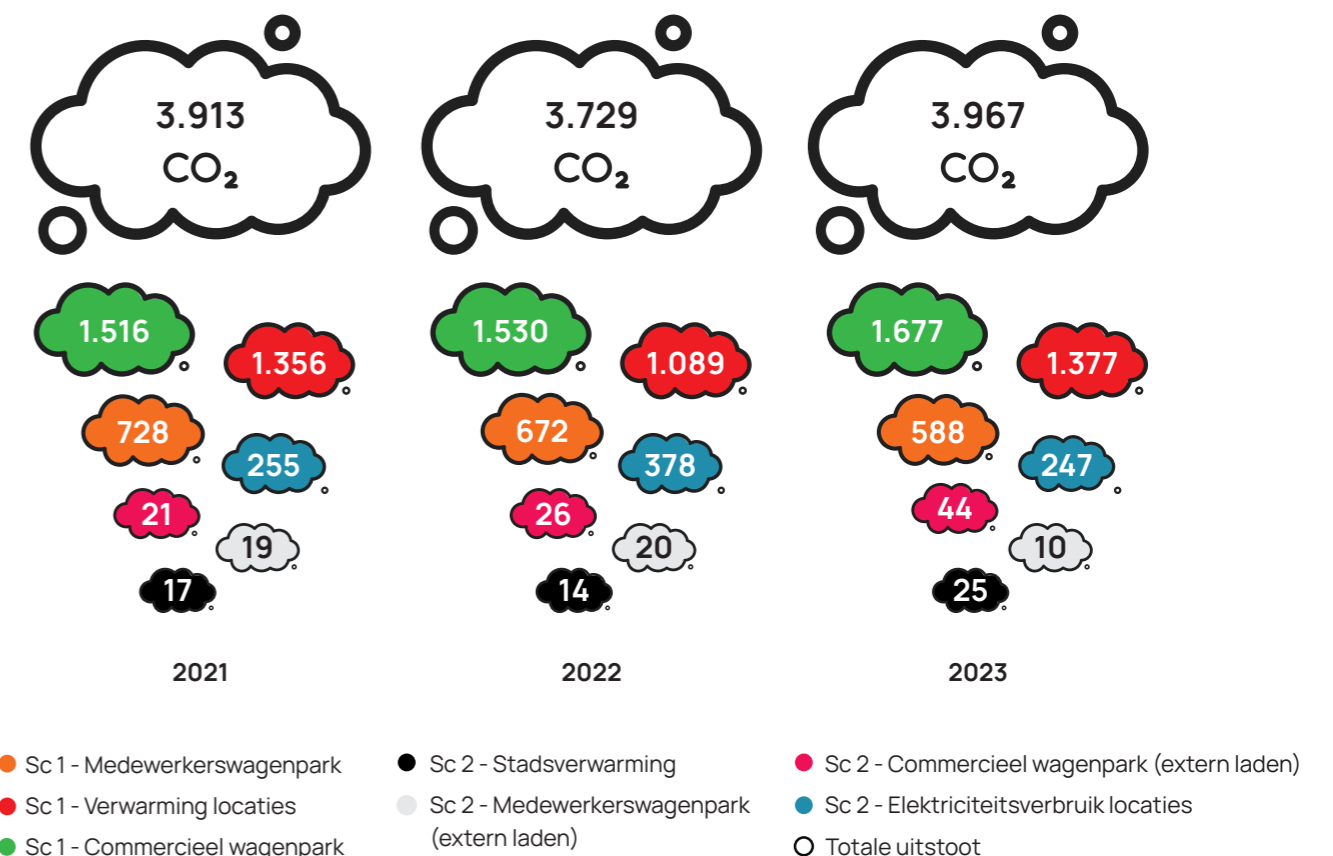
Voor de scope 3 upstream emissies, zie het hoofdstuk Ketenemissies vanaf pagina 64 en de scope 3 downstream emissies het hoofdstuk Productemissies vanaf pagina 60.

Scope 1 en 2 emissies per doelverbruik

In 2023 hebben onze bedrijfsactiviteiten in totaal voor 3.967 ton CO₂ uitstoot gezorgd. Dit is een toename van 6,4% in vergelijking met 2022. De overname van Allers, met de integratie van zes vestigingen en 63 miljoen euro omzet aan bedrijfsactiviteiten, is voornamelijk verantwoordelijk voor deze stijging. De emissies van Allers zijn niet met terugwerkende kracht verwerkt in dit verslag, omdat de kwaliteit van deze emissiedata niet gewaarborgd kon worden over 2021 en 2022.

Bij het doelverbruik is de emissietoename vooral terug te zien in het wagenpark en in het energieverbruik op de locaties. De emissiereducties in absolute zin kunnen vooral worden toegeschreven aan het elektriciteitsverbruik op de locaties en op het medewerkerswagenpark.

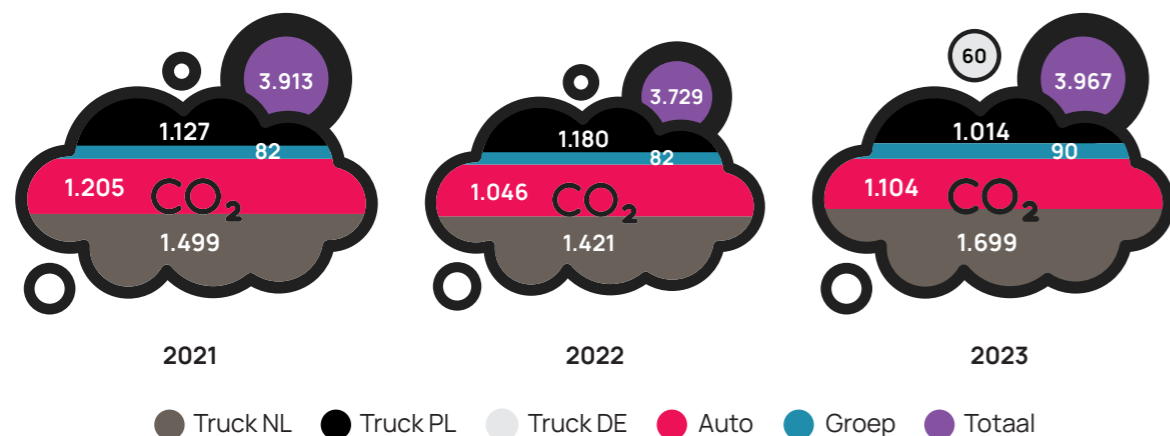
Scope 1 en 2 emissies per doelverbruik (in tonnen CO₂)



Scope 1 en 2 emissies per divisie

De overname van Allers is goed terug te zien in de toename van CO₂-uitstoot door Truck NL; hier zijn de Nederlandse locaties van Allers in opgenomen. De Duitse vestiging in Krefeld heeft weinig impact op de totaaluitstoot van TB.

Scope 1 en 2 emissies per divisie (in tonnen CO₂)



CO₂-emissiereductiedoelstellingen

Wij streven ernaar om onze milieu impact jaarlijks met 5% te reduceren. We kijken hierbij naar onze totale milieu-impact zoals bijvoorbeeld onze CO₂-uitstoot, de hoeveelheid afval die we produceren en de mate van vervuiling die we veroorzaken. We willen dit doel bereiken zonder gebruik te maken van CO₂-compensatie of -afkoop.

Scope 1: Wagenpark en verwarming

Scope 1 omvat de uitstoot van de eigen stookinstallaties in de gebouwen, het wagenpark en de commerciële activiteiten die door ons zelf worden beheerd.

Centrale verwarming

Om onze vestigingen in Nederland, Polen en Duitsland in 2023 te verwarmen is 1.377 ton CO₂ uitgestoten door onze eigen stookinstallaties. Deze uitstoot wordt relatief laag gehouden door het gebruik van een WKO-systeem in Audi Centrum Roosendaal en de aansluiting van de vestiging in Duiven op de stadsverwarming.

Met de Warmte Koude Opslag (WKO) bij Audi Centrum Roosendaal worden zowel warmte als kou diep in de bodem opgeslagen voor later gebruik. Een WKO-systeem is minder effectief dan een traditioneel verwarmingssysteem maar het is wel veel milieuvriendelijker; zeker wanneer de elektriciteit van het WKO-systeem zelf opgewekt is of afkomstig is van emissievrije energiebronnen.

Bij Audi Centrum Roosendaal wordt de elektriciteit bijvoorbeeld geleverd door inkoop van groene windenergie

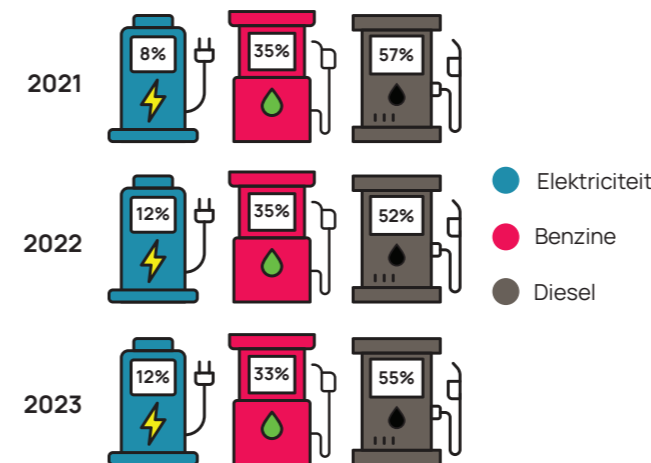
In Polen is niet elk bedrijf standaard aangesloten op het gasnet. Daardoor wordt er op de locaties in Biała Podlaska, Sochaczew en Wyszaków met gaskachels gestookt op propaan en op butaan. In 2023 heeft het verwarmen van de locaties opnieuw gezorgd voor een hogere uitstoot. De reden hiervoor moet worden gezocht bij onze nieuwe vestiging in Sochaczew waar wordt gestookt op propaan-butaan. De uitstoot van deze vestiging wordt in 2023 voor het eerst volledig meegenomen in onze metingen.

In 2023 hebben we op de locatie in Rzgów zonnepanelen geïnstalleerd waardoor het gebruik van olieverwarming deels kon worden vervangen door airconditioners. De vaste airconditioners worden regelmatig onderhouden door gespecialiseerde bedrijven met de juiste autorisaties. Zo blijft de apparatuur in goede staat en worden eventuele lekkages voorkomen. Tegelijkertijd zijn we van plan om in Polen deze oude airconditioningsystemen, die gebruikmaken van het R22-koelmiddel, te vervangen door nieuwe exemplaren.

Medewerkers- en commercieel wagenpark

Ons eigen wagenpark is in 2023 met 24% gegroeid en telt nu 308 voertuigen. Deze groei komt vooral door de overname van Allers Bedrijfswagens. Dit aantal fluctueert echter vaak doordat demo auto's ook worden meegeteld.

Samenstelling wagenpark TB



- De takelwagenservice
- De service- en onderhoudsdienstverlening

Ook kleine bedrijfsmiddelen zoals stoomcleaners en aggregaten dragen bij aan de CO₂ emissies

Scope 2: Ingekochte energie

Elektriciteit

In 2023 is het totaal van Scope 2 emissies gedaald van 542 naar 283 ton CO₂. Dat de CO₂-uitstoot uit elektriciteit is afgenomen, ondanks de integratie van Allers, komt vooral doordat de Nederlandse vestigingen van Allers ook voor 100% Nederlandse windenergie inkopen. Alle locaties in Duitsland en in Polen, op Wolica na, kopen grijze stroom in.

Onze vestigingen TB Konijnenberg, Breda Truck, Roosendaal Truck en Tiel hebben eigen zonnepanelen. Sinds 2023 zijn ook de eerste zonnepanelen in Polen operationeel op de vestiging in Rzgów. Dit heeft flink bijgedragen aan de daling van de CO₂-uitstoot uit het elektriciteitsverbruik. De installatie van zonnepanelen bij onze vestigingen in Wolica en Wyszaków staan voor 2024-2025 gepland. Dankzij het gebruik van windenergie en zonnepanelen door onze vestigingen is de uitstoot van het totale elektriciteitsverbruik zeer laag; in 2023 was het totale elektriciteitsverbruik 4.403 MWh, de uitstoot hiervan bedroeg 554 ton CO₂.

De uitstoot afkomstig van het extern laden van elektrische voertuigen is in 2023 met 69% toegenomen ten opzichte van 2022. Dit komt door de toename van elektrische auto's in ons wagenpark. Op het moment dat een elektrisch voertuig bij één van onze Nederlandse vestigingen laadt, resulteert dit in 0 gram CO₂ dankzij onze zonnepanelen en de inkoop van Nederlandse windenergie. Echter, wanneer extern geladen wordt is het niet bekend of deze elektriciteit afkomstig is van hernieuwbare bronnen. We gaan dan uit van een gemiddelde CO₂-uitstoot per geladen kWh.

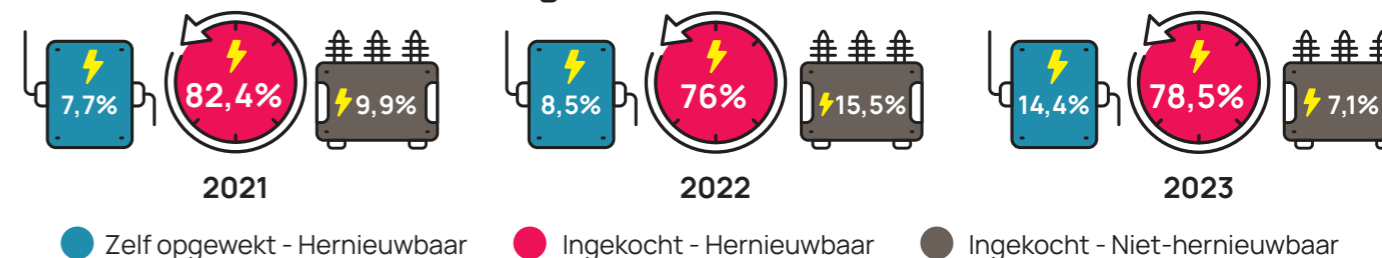
Van deze voertuigen rijdt 55% op diesel, 34% op benzine en 12% op elektriciteit. De demo auto's en de auto's van medewerkers rijden vooral op benzine of zijn elektrisch.

Wanneer het contract voor een auto van een medewerker afloopt, kan deze tot op heden altijd kiezen tussen een elektrische of een benzineauto. Vanaf 2024 kunnen alleen elektrische auto's worden geleased. In Polen zijn de medewerkers ook aan het overstappen van diesel naar benzineauto's die voldoen aan de Euro 6-norm, en in Wolica is er een oplader voor elektrische auto's geïnstalleerd. Het overgrote deel van de dieselveertuigen zijn trucks en bedrijfswagens die wij gebruiken voor ons interne transport en voor onze dienstverlening. Ze behoren tot het commerciële wagenpark.

In 2023 is er 1.677 ton CO₂ uitgestoten ten behoeve van commerciële activiteiten; daarmee is dit de grootste emissiebron van scope 1 en 2. Het medewerkerswagenpark en de demo auto's hebben over hetzelfde jaar 641 ton CO₂ uitgestoten. De volgende activiteiten zijn hier onder andere verantwoordelijk voor:

- Het aftanken van verkoopauto's
- Het interne transport en de distributie van auto- en truckonderdelen

Verdeling herkomst elektriciteitsverbruik



In 2023 hebben de vestigingen met zonnepanelen 608 MWh elektriciteit opgewekt, een stijging van 101% ten opzichte van 2022. In 2023 betrof dit 14,4% van ons totale elektriciteitsverbruik. Deze stijging is vooral te danken aan de nieuwe zonnepanelen in Rzgów die in 2023 in gebruik zijn genomen. De zonnepanelen hebben ook invloed gehad op de afname van 15,5% naar 7,1% van het grijze stroomverbruik. De inkoop van 100% Nederlandse windenergie door de Nederlandse Allers-vestigingen heeft hier ook aan bijgedragen.

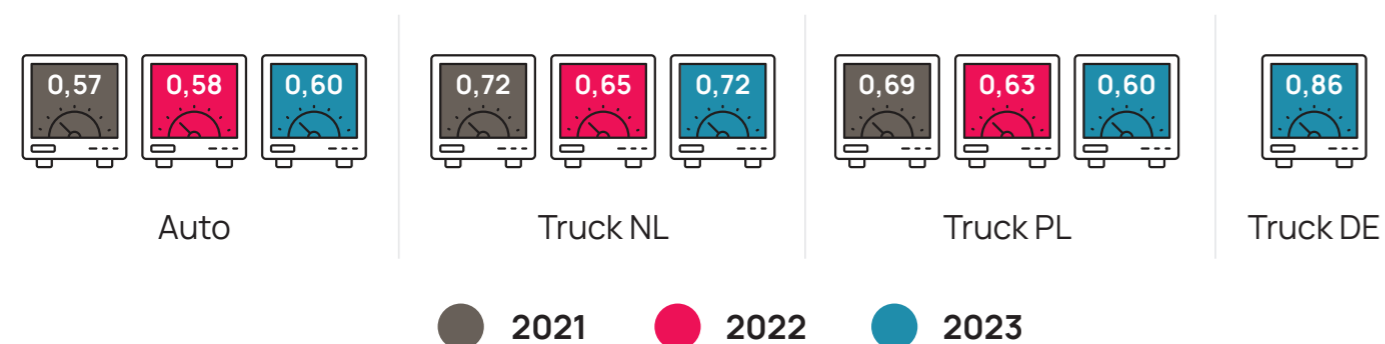
Stadsverwarming

Onze vestiging in Duiven wordt verwarmd door middel van stadsverwarming. De locatie is aangesloten op het warmtenet dat wordt gevoed door de afvalenergiecentrale van het bedrijf AVR. In 2023 hebben we 1.016 GJ aan warmte ontvangen via dit warmtenet en daarvoor is 25 ton CO₂ uitgestoten. Ter vergelijking: onze vestiging in Nijmegen die ongeveer even groot is, wordt verwarmd met een op aardgas gestookte centrale verwarming en stoot 57 ton CO₂ uit, meer dan twee keer zoveel.

Gemiddelde energieverbruik

In 2023 hebben 29 vestigingen met een gebouwoppervlakte van 61.584 m² in totaal 41.287 gigajoules (GJ) aan energie verbruikt. Denk daarbij aan het gebruik van de verlichting, de verwarming, het laden van voertuigen op eigen terrein en het gebruik van machines en apparaten. Dit leidt tot een gemiddeld energieverbruik van 0,86 GJ per m².

Gemiddelde energieverbruik van de locaties (GJ/m²)



Het gemiddelde energieverbruik bij Auto ligt lager dan dat bij Truck. Dit komt met name doordat de werkplaatsactiviteiten bij Auto minder intensief zijn dan bij Truck. Ook helpt het WKO-systeem van Audi Centrum Roosendaal met het verlagen van het gemiddelde energieverbruik. Alle Auto vestigingen samen hebben een gemiddeld energieverbruik van 0,60 GJ per m².

De Poolse truckvestigingen zijn per m² energiezuiniger dan de Nederlandse truckvestigingen, ondanks dat enkele Poolse locaties stoken met propaan/butaan en stookolie. Dit komt doordat de vestigingen gemiddeld groter zijn dan de Nederlandse vestigingen. Het geringe energieverbruik van het hoofdkantoor (Groep) is opgeteld bij de vestiging Breda (Heilaar) en valt daarom onder Truck NL. Vanwege de overname van Allers is het energieverbruik in Duitsland vanaf 2023 voor het eerst opgenomen in ons MVO-verslag.

Voor meer specificaties over ons energieverbruik, zie de bijlage Extra informatie vanaf pagina 140.

Maatregelen

In 2023 hebben we de volgende energiebesparende en emissiereducerende maatregelen genomen op onze locaties:

- De installatie van zonnepanelen op onze vestiging Rzgów in Polen en op de locatie in Oud Gastel.
- Het installeren van een nieuw Warmte Koude Opslag (WKO) systeem in het Audi Centrum Roosendaal. Dit systeem maakt het mogelijk om het gebouw volledig gasvrij te verwarmen en te koelen.

De locatie in Oud Gastel zal bovendien helemaal van het gas worden gehaald.

Op onze locaties hebben we de volgende energie-efficiënte maatregelen genomen en/of zijn we deze aan het uitbreiden:

- De persluchtdruk is verlaagd zodat deze niet onnodig hoog staat
- Normale verlichting is vervangen door LED-verlichting
- De installatie van centrale 'multifunctionals' heeft ervoor gezorgd dat er veel minder printers nodig zijn
- We zijn overgestapt van laserprinttechnologie naar energiezuinige 'pagewide' printtechnologie
- Door de toepassing van thermische camerabeveiliging is nu slechts beperkte terreinverlichting nodig
- Kleine aanpassingen zijn doorgevoerd zoals isolatie van leidingwerk en de installatie van appendages
- Er zijn loopdeuren geïnstalleerd in de werkplaatsen om te voorkomen dat de roldeuren steeds moeten worden geopend
- De restwarmte van de compressor wordt nuttiger gebruikt in de werkplaats
- We gebruiken nu voornamelijk elektrische pallets-, fork-, hef-, en reachtrucks. Slechts enkele heftrucks rijden nog op gas
- Er zijn elektrische, tijdgestuurde afsluiters achter de compressorvaten geïnstalleerd zodat deze, in geval van een niet ontdekte lekkage, 's nachts niet langzaam leeglopen
- De afzuiginstallatie is gekoppeld aan de klimaatinstallatie voor automatische op- en afschakeling 's nachts
- Via instructies op het intranet creëren we bewustzijn bij medewerkers om deuren dicht te houden en de verwarming een graad lager te zetten in de winter

Daarnaast zijn de volgende energie-efficiënte items aangeschaft:

- Speciale gereedschappen zoals persluchtzuinige blaaspistolen en slagmoersleutels met een hoger rendement
- Een aanwezigheids-, tijd en schemerschakeling
- Een warme drankenautomaat voorzien van VIPS (zelflerend energiebesparingsstelsel)
- Ondersteuningsventilatoren voor hoge ruimtes
- Een computergestuurde en weersafhankelijke zonnewering
- Schakelklokken voor klimaatbeheer
- Gebouwisolatie en HR++ glas
- Hoogrendementsketels, een CV-pomp met frequentieregeling en geïsoleerde warmwaterleidingen

3.3.2 Productemissies

De broeikasgasuitstoot die de producten uitstoten vanaf het moment dat TB de producten heeft verkocht (scope 3 downstream).

Sinds de Nederlandse overheid in 2013 stimuleringsmaatregelen voor elektrisch rijden heeft geïntroduceerd, wordt de transitie naar emissievrije mobiliteit steeds evidenter. Als Van Tilburg-Bastianen (TB) dragen we graag bij aan deze transitie door de doelstellingen van de overheid, importeurs en fabrikanten te ondersteunen. We stimuleren elektrisch rijden onder consumenten en bedrijven en bieden informatie en diensten aan om de overgang te vereenvoudigen.

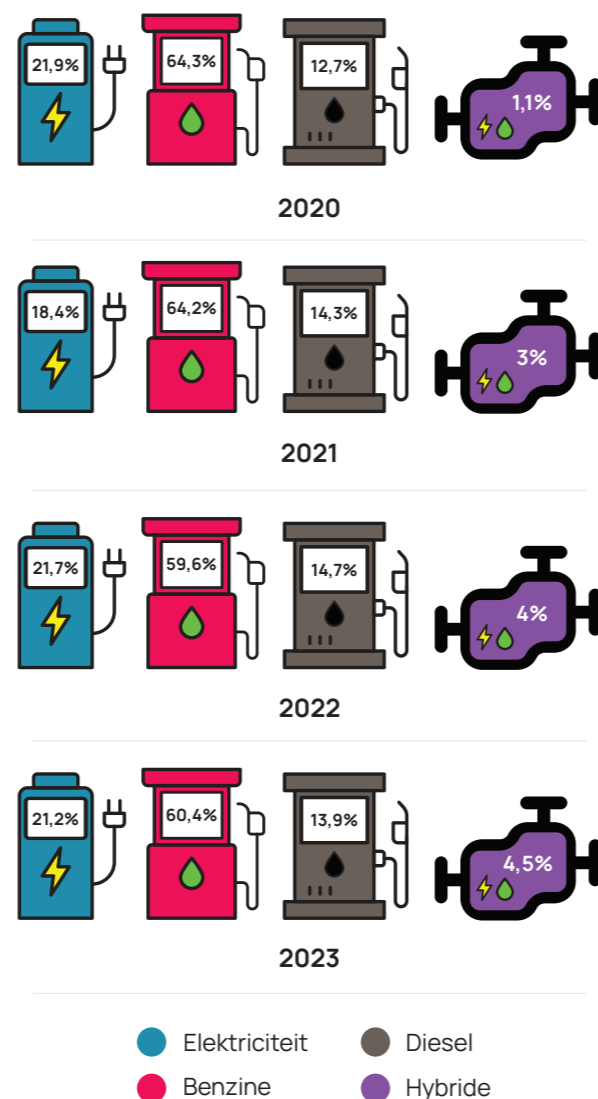
Terwijl de verkoop van elektrische auto's al enigszins op gang is gekomen, staat de verkoop van elektrische trucks nog in de kinderschoenen. Dit komt deels door technische problemen, maar ook doordat er voor de trucksector nog steeds minder stimulerende beleidsmaatregelen bestaan als voor de autosector. De inspanningen om deze transitie te versnellen zijn echter al wel zichtbaar, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van een nieuwe generatie elektrische DAF-trucks. Ook hebben we een speciale waterstofwerkplaats ingericht voor het onderhoud en de reparatie van waterstofvoertuigen. In 2023 hebben we onze eerste elektrische trucks verkocht, 37 maar liefst. Deze zullen echter pas in 2024 geleverd worden.

Emissiearme personenauto's Afgeleverde emissiearme auto's

Het aandeel nieuwe elektrische auto's dat in 2023 werd afgeleverd ten opzichte van alle leveringen, is opnieuw nagenoeg gelijk gebleven met dat van 2022. Het absoluut aantal afgeleverde nieuwe elektrische auto's is wel gestegen, van 440 naar 530. In 2023 hebben we in totaal 2.502 nieuwe auto's afgeleverd.

Een van de redenen van de verdere stagnering van het aandeel van afgeleverde nieuwe elektrische auto's is het gebrek aan capaciteit bij de fabrikant; van de totale productie van nieuwe elektrische auto's kregen we een te beperkt aantal auto's toegewezen voor de verkoop. Daarnaast ligt het in de verwachting dat de komende jaren verschillende subsidieregelingen zullen aftopen. Vanuit de politiek zijn op dat moment nog geen alternatieve regelingen aangekondigd. Ook was het per 2023 onbekend of bestaande subsidieregelingen zullen worden verlengd.

Verdeling afgeleverde auto's naar brandstoftype en jaar



Stimulering en ondersteuning

Wij proberen elektrisch rijden onder consumenten en bedrijven zoveel mogelijk te stimuleren. Zo leggen we bijvoorbeeld via sociale media de voordelen over elektrisch rijden uit. Tegelijkertijd bieden we aanvullende informatie en diensten aan om de transitie naar een elektrisch voertuig te vergemakkelijken. Bovendien steunt Pon, onze auto-importeur, ons om de verkoop van elektrische auto's te bevorderen.

Ook onze verkoopdoelstellingen zijn afgestemd op het stimuleren van elektrisch rijden. Om het elektrisch rijden voor onze klanten makkelijker te maken bieden wij hen, in samenwerking met onze importeur, een volledig pakket met extra oplossingen aan, zoals bijvoorbeeld onze TB InCharge en de rijtrainingen van Verkeersveiligheid Groep Nederland (VVG). TB InCharge is een volledige laadoplossing waarmee consumenten en bedrijven worden voorzien van laadpalen op maat en internationale laadpassen. In samenwerking met VVG organiseren wij rijtrainingen van ruim 1,5 uur en leren gebruikers het maximale rendement uit hun eigen auto te halen met behoud van hun rijplezier.



Elektrische topmodellen

De merken die wij verkopen hebben een groot aantal volledig elektrische auto's in het assortiment. De elektrische modellen die we over de afgelopen 3 jaar het meest hebben afgeleverd zijn:

Merk	Model	2021	2022	2023
Audi	Q4 e-tron	67	94	69
	(Q8) e-tron	26	62	82
	e-tron GT	4	2	6
	RS e-tron GT		3	1
Seat	Mii	27		
	e-Citigo	2		
Škoda	Enyaq	188	136	105
	Enyaq iv		6	14
Volkswagen	E-Golf	1		
	E-Up!	6		
	ID.3	44	35	99
	ID.4	138	82	85
Volkswagen Bedrijfswagens	ID.5		22	30
	ID. Buzz			39
Totaal		503	442	530

Emissiearme trucks

Verkopen emissiearme trucks

De transitie naar emissiearme en emissievrije trucks moet nog beginnen. Dit komt met name door de hoge aanschafprijs: deze is drie keer duurder dan een normale truck. Maar ook de technische eigenschappen van elektrische trucks, zoals een beperkte actieradius, extra gewicht van de accu's en een nog niet volledig dekkende laadinfrastructuur zijn nog altijd ondergeschikt aan die van dieseltrucks. Daarnaast heeft fabrikant DAF te kampen met vertragingen in de productie. In 2023 hebben wij onze eerste elektrische DAF-vrachtwagens verkocht. In totaal zijn er 37 verkocht, deze zullen in 2024 worden geleverd.

De nieuwe generatie DAF

De Nieuwe Generatie DAF XD Electric en XF Electric worden uitgerust met een volledig elektrische PACCAR e-aandrijflijn. PACCAR e-aandrijflijnen bieden efficiënte laadsystemen, robuuste elektromotoren en een grote actieradius. Met deze flexibele, hoogwaardige oplossing kunnen volledig elektrische voertuigen voor distributie en gemeentelijke toepassingen in landelijke omgevingen worden ingezet. In de tabel hieronder is een overzicht en de specificaties van de huidige elektrische DAF-modellen te zien.

Voertuigtype	Motor	Motorvermogen	Accupakketten	Totaal vermogen accupakketten
DAF XD Electric	e-motor PACCAR EX-D1	170 kW (230 pk)	2 tot 5	210 tot 525 kWh
		220 kW (300 pk)	3 tot 5	315 tot 525 kWh
		270 kW (370 pk)	3 tot 5	315 tot 525 kWh
DAF XD/XF Electric	e-motor PACCAR EX-D2	270 kW (370 pk)	3 tot 5	315 tot 525 kWh
		310 kW (420 pk)	4 tot 5	420 of 525 kWh
		350 kW (480 pk)	4 tot 5	420 of 525 kWh
DAF XB Electric	e-motor PACCAR EX-M1	120 kW (163 pk)	2 tot 4	140 tot 280 kWh
	e-motor PACCAR EX-M2	190 kW (259 pk)	3 tot 4	210 of 280 kWh

Elektrische bussen van Solaris

Solaris (partner van TB) brengt geavanceerde stads- en streekbussen met verschillende soorten aandrijvingen op de Nederlandse markt. Hierbij zijn vooral de elektrische bussen populair die gemeenten willen inzetten om emissievrij openbaar vervoer aan te bieden. Dit is uiteraard niet alleen beter voor het milieu maar maakt ook de lucht in de binnenstad schoner.

Solaris is eigendom van CAF, een van de grootste aanbieders op het gebied van treinen, trams, metro's en bussen. De fabriek van Solaris staat in Polen en gebruikt bij verbrandingsmotoren DAF-techniek. Van 2014 tot 2021 zijn we officieel dealer geweest van het Poolse merk en sinds 2021 zijn we de vaste onderhoudspartner.



Waterstoftrucks en -bussen bij TB

Waterstof

Waterstof is een milieuvriendelijke en emissievrije brandstof, mits duurzaam geproduceerd. Voor de truck- en transportbranche heeft waterstof veel potentie omdat het over de noodzakelijke eigenschappen beschikt voor zwaar transport en bovendien onafgebroken lange afstanden mogelijk maakt.

Waterstofwerkplaats

Wij hebben in Breda de eerste werkplaatsen in Midden- en West-Brabant en Zeeland geopend waar het volledige onderhoud aan waterstof aangedreven voertuigen uitgevoerd kan worden. Hier worden onder andere 29 Solaris-waterstofbussen en een vuilniswagen van de Gemeente Breda onderhouden. De vuilniswagen is in 2021 omgebouwd van elektrisch naar waterstof.

Maatregelen en veiligheid

Wij treffen uitgebreide maatregelen voor veilig gebruik, waaronder ventilatie, gasdetectie, strikte werkvoorschriften, en periodiek onderhoud van de verschillende installatieonderdelen. De monteurs hebben een DAF-producttraining gevolgd en zijn zodanig opgeleid dat ze aan waterstoftrucks van alle merken kunnen werken.

Twee monteurs hebben de Basis- en Technicus-cursus Waterstof afgerond en de NEN 9140-training gevolgd, als onderdeel van het H2RenT-project. Deze werden gefaciliteerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

De werkplaats is speciaal uitgerust met het oog op veilig werk aan waterstofvoertuigen. We hebben strookgordijnen, een waterstofdetectie- en alarmeringssysteem en mechanische ventilatie geïnstalleerd. Ook op organisatorisch niveau zijn aanpassingen gedaan: nieuwe werkvoorschriften, een werkvergunningstelsel, en we hebben bovendien verantwoordelijke personen aangesteld voor de elektrische voertuigen.

Naast het technische en operationele aspect van de waterstofwerkplaats, bieden wij chauffeurs van waterstofaangedreven voertuigen ook rijopleidingen aan. Deze opleidingen zijn essentieel omdat het rijden met waterstofvoertuigen op bepaalde vlakken verschilt van het rijden met conventionele dieselveertuigen; dit verschil ligt onder andere in het tanken en in de behandeling van eventuele storingen.

3.3.3 Ketenemissies

De broeikasgastuitstoot van de ingekochte goederen en diensten die te maken hebben met de corebusiness activiteiten van TB (scope 3 upstream).

Onder ketenemissies verstaan we voornamelijk de emissies die vrijkomen tijdens de productie van door ons ingekochte goederen en diensten. Zo is de uitstoot die vrijkomt bij de grondstofwinning een voorbeeld van ketenemissie. Maar ook de uitstoot die wordt veroorzaakt door de fabricatie en door het transport van de auto's en trucks die wij verkopen vallen onder scope 3 upstream. Andere voorbeelden van activiteiten die hieronder vallen zijn het woon-werkverkeer van onze medewerkers die met eigen vervoer reizen en de vlieguren die medewerkers maken tussen onze vestigingen.

Op dit moment hebben wij nog geen gegevens over hoeveel CO₂ er op jaarbasis in de upstream keten wordt uitgestoten. De verwachting is echter dat dit vele malen significanter zal zijn dan bij onze eigen bedrijfsemissies. Voor 2024 streven we ernaar om minstens een indicatie van de uitgestoten CO₂ te kunnen geven. Gegevens over het woon-werkverkeer en de vlieguren zijn wel inzichtelijk.

Informatie over onze eigen emissies is te vinden onder *Bedrijfsemissies* vanaf pagina 54 en over *productemissies* is te vinden in het hoofdstuk *Productemissies* vanaf pagina 60.

Ketenemissiebeleid

Ons beleid is gericht op het verminderen van uitstoot en afval binnen onze eigen keten. Daarom proberen we onder andere de uitstoot tijdens het woon-werkverkeer en de vlieguren te reduceren. De Directie draagt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dit beleid en heeft daarvoor de volgende actiepunten opgesteld:

- **Promotie van duurzaam woon-werkverkeer;** om onze medewerkers aan te moedigen om met de fiets naar het werk te komen, bieden we een fietsplan aan. In 2023 maakten 168 medewerkers gebruik van 'lease-a-bike'. In Duitsland is dit plan nog niet uitgerold.
- **Samenwerking met leveranciers;** we voeren regelmatig gesprekken met onze leveranciers om gezamenlijke doelstellingen te formuleren met betrekking tot uitstootvermindering en het reduceren van afval.

- **Lokaal zaken doen;** waar mogelijk doen wij lokaal zaken.
- **Tweedehands meubilair;** ons beleid is om enkel tweedehands meubilair aan te schaffen; zodoende dragen we bij aan de vermindering van afval en voorkomen we tegelijkertijd de noodzaak tot vervaardiging van nieuwe producten. Waar mogelijk kopen wij ons meubilair tweedehands in.
- **Vermindering van transportuitstoot;** wij zijn actief bezig om de uitstoot van ons transport te reduceren door slimme en efficiënte routes te bedenken voor onze chauffeurs.

Door middel van dit MVO-verslag informeren wij onze stakeholders over de impact van ketenemissies. Deze informatie is echter niet volledig aangezien het om producten en diensten gaat die niet door ons worden geproduceerd en waarover wij dus niet alle relevante informatie hebben ontvangen. Ook delen we ons ketenbeleid met leveranciers en ketenpartners. Medewerkers kunnen dit beleid op ons intranet en in het personeelshandboek vinden. Meer informatie over gesprekken met leveranciers is te vinden in het hoofdstuk *Ketenintegriteit* vanaf pagina 102

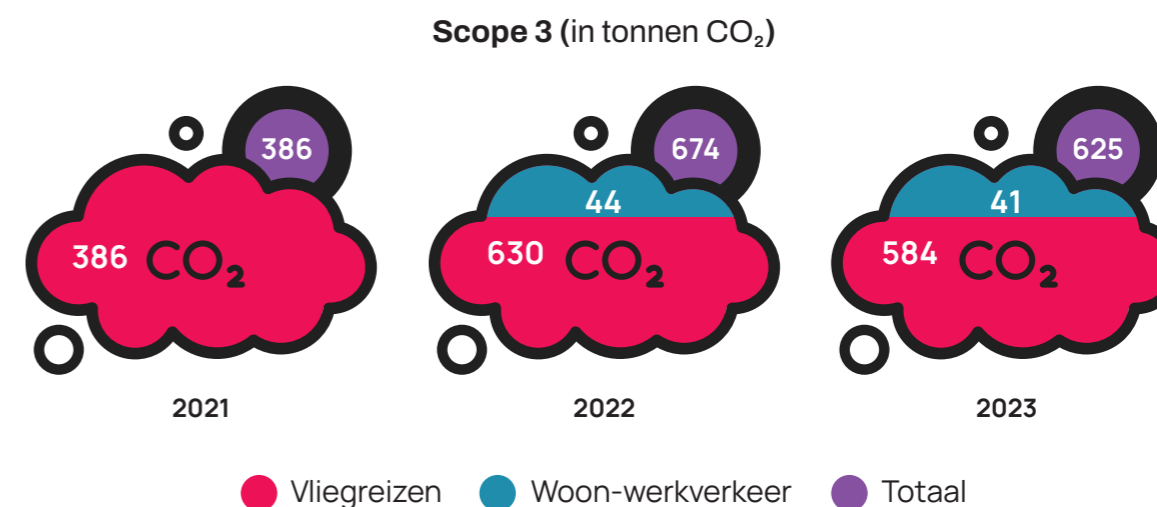
Fabrikanten, importeurs en leveranciers

In de praktijk vinden de ketenemissies plaats bij onze fabrikanten, importeurs en leveranciers. Wij verkopen de producten van de merkfabrikanten die door hen worden ontworpen en geproduceerd, en die de zakelijke en particuliere klanten bij ons inruilen. Wij hebben dus weinig invloed op de producten die wij zelf verkopen, omdat we geen informatie hebben over hoe deze producten gemaakt zijn en welke productieactiviteiten er hebben plaatsgevonden.

Wat betreft de ketenemissies zijn we dus afhankelijk van onze truckfabrikant DAF en onze autofabrikant VAG. Zij hebben wel invloed op het productieproces en op de herkomst van gebruikte grondstoffen tijdens het productieproces. Momenteel hebben wij echter geen betrouwbare data over hoe, waar en welke uitstoot er plaatsvindt tijdens de vervaardiging van de producten die wij in 2023 hebben verkocht. Het plan is om in 2024, samen met onze ketenpartners en leveranciers, deze complexe ketenuitstoot in kaart te brengen en te berekenen met behulp van indicatieve data.

Scope 3 woon-werkverkeer en zakelijke reizen

Over 2023 is in totaal 625 ton CO₂ uitgestoten door zakelijke vlieguren en door het woon-werkverkeer van personeel dat niet met een voertuig van TB naar het werk komt.



Woon-werkverkeer

In 2023 hebben de medewerkers van de Nederlandse divisies die geen auto van de zaak hebben, samen 2,5 miljoen kilometer afgelegd voor hun woon-werkverkeer. Hiermee is 584 ton CO₂ uitgestoten; een daling van 7% ten opzichte van 2022. Dit is een grove schatting op basis van FTE en de geregistreerde reiskostenvergoedingen die medewerkers krijgen.

Vanaf 1 januari 2024 is het echter voor werkgevers met 100 of meer medewerkers verplicht om rapport uit te brengen over het zakelijke verkeer en het woon-werkverkeer van hun medewerkers. De bedoeling is om zodoende de uitstoot collectief met 1 megaton CO₂ te reduceren. Om aan deze verplichting te kunnen voldoen hebben we een betrouwbaar systeem opgezet om uitstoot uit woon-werkverkeer en zakelijke reizen te kunnen meten. In 2024 zal hier een volledig rapport over worden uitgebracht.

Medewerkers zullen meerdere keren per jaar middels een enquête worden gevraagd hoe voor hen een gemiddelde week eruit ziet qua vervoer. Komen zij met de fiets, auto of openbaar vervoer? En wanneer zij met de auto komen is dat dan een diesel, benzine, hybride of elektrisch model? Op basis van deze gegevens, in combinatie met de personeelsdata in het personeelsmanagement systeem, zullen we een goede inschatting kunnen maken van de uitstoot per medewerker.

Wij stimuleren medewerkers in Nederland en Polen om de auto te laten staan en de fiets te gebruiken. Het lease-a-bike programma maakt dit mogelijk, met een kostprijs tussen €70 en €100 per maand voor een elektrische fiets. TB draagt hier €40 aan bij. Hierdoor wordt er minder CO₂ uitgestoten en blijven medewerkers vitaal. In 2023 maakten 168 medewerkers gebruik van dit aanbod, in 2022 was dit nog 109. In Duitsland moet dit fietsplan nog uitgerold worden.

Vlieguren

In 2023 zijn er 109 retourvluchten uitgevoerd naar onze vestigingen in Polen en 2 retourvluchten naar Duitsland. Alle vluchten samen zijn verantwoordelijk voor de uitstoot van, in totaal, 41 ton CO₂.

Autoreizen

In ons autobeleid is opgenomen dat collega's met een auto van de zaak, wanneer dit past in hun agenda, hun auto moeten uitlenen aan medewerkers zonder eigen vervoer, als deze medewerker op bezoek moet bij een leverancier of een klant of een andere zakelijke afspraak heeft. Zodoende hoeven collega's zonder auto van de zaak hiervoor geen eigen vervoer te gebruiken. Deze emissies worden gemeten in scope 1 bij *Bedrijfsemissies* vanaf pagina 54.

3.3.4 Bedrijfsafval en circulariteit

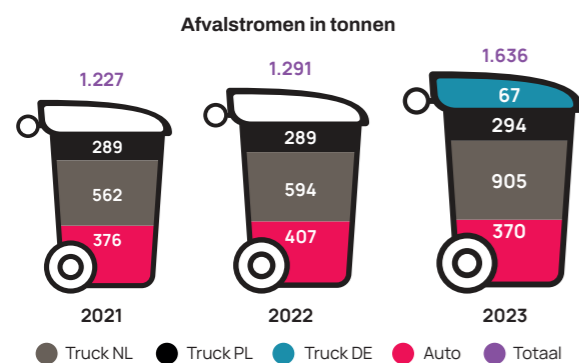
De afvalstromen die vrijkomen bij TB door de bedrijfsactiviteiten en vestigingen en het circulair maken van deze afvalstromen.

De bedrijfsactiviteiten van Tilburg-Bastianen (TB) zijn er altijd op gericht om onze klanten een totaaloplossing op het gebied van mobiliteit aan te bieden. Hoewel TB zelf geen auto's en trucks ontwerpt, en we dus geen invloed hebben op gebruikte materialen en vloeistoffen en ook niet op de levensduur van onderdelen, neemt TB wel de verantwoordelijkheid voor het materiaal dat overblijft na onderhoud of na een reparatie. Ondanks dat onze controle over de totale omvang van de afvalstromen beperkt is, streven we ernaar om hier op een verantwoorde manier mee om te gaan. Daarom richt onze inzet zich op het scheiden van afval, het circulair maken van restafvalstromen en het verminderen van de eigen afvalstromen.

Afvalstromen

In 2023 is ons totale afvalvolume met 26,7% toegenomen tot 1.636 ton. Dit komt voornamelijk door de overname van Allers. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in de toename van het afvalvolume bij divisie Truck NL, waar vijf Allers-vestigingen zijn ondergebracht.

Een overzicht van de totale volumes en gevaarlijk en niet-gevaarlijk afval per divisie is te vinden in het hoofdstuk Extra informatie, Bedrijfsafval en circulariteit vanaf pagina 140.



Top 5 grootste afvalstroomgroepen (in tonnen kg)	2021	2022	2023
Restafval	340	329	400
Oliehoudend afval	284	295	374
Papier en karton	174	180	257
Metalen	132	165	196
Accu's	93	87	111

Afval scheiden

Scheidingspercentages

Wij streven ernaar afval correct te scheiden om zodoende de geldopbrengst en de mate van recycling te maximaliseren. Afvalstromen zoals die van aluminium, metaal, olie en accu's leveren geld op, terwijl restafval (de duurste afvalstroom) geld kost. Een goede afvalscheiding is dus zowel milieuvriendelijk als financieel voordelig.

We scheiden tussen de 70 en 100 verschillende afvalstromen. Het daadwerkelijk aantal verschillende afvalstromen is in de praktijk afhankelijk van de verschillende benamingen en definities die we voor specifieke afvalstromen in Nederland, Duitsland en Polen hanteren.

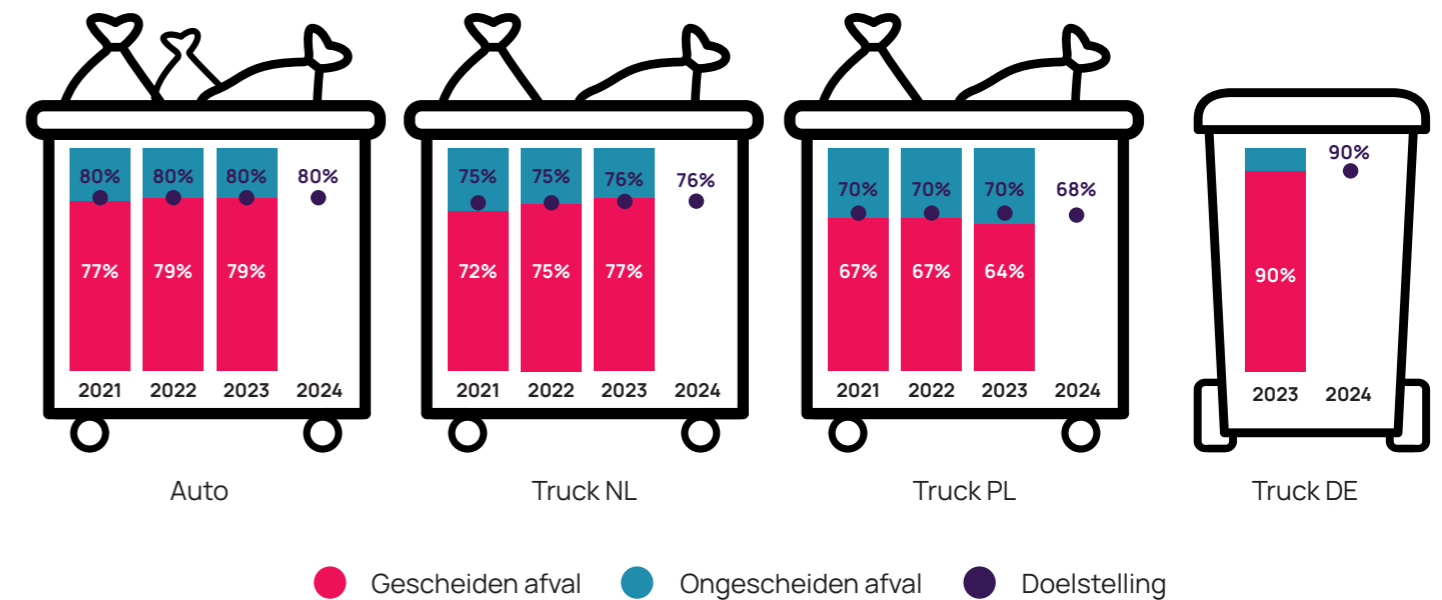
De effectiviteit hiervan wordt gemeten aan de hand van het scheidingspercentage en op basis van de hoeveelheid en de verwerkingskosten van de afvalstromen per monteur, per locatie. Restafvalstromen worden veelal verbrand en gescheiden afvalstromen worden meestal gerecycled.

In 2023 lag het scheidingspercentage voor de hele organisatie op 76,5%. Truck PL had een scheidingspercentage van 64% en Auto en Truck NL respectievelijk van 79% en 77%. Voor Truck DE was het scheidingspercentage met 90% het hoogst, hoewel niet alle afvalstromen hierin zijn opgenomen. Dit betreft een berekening op basis van de huidige data.

Ons streven is om over 2024 voor Auto 80% te scheiden, voor Truck NL 76%, in Polen 68% en om in Duitsland gelijk te blijven met een afvalscheidingspercentage van 90%.

De doelstelling van Truck PL is met terugwerkende kracht naar beneden bijgesteld. Dit komt omdat er in 2021 en 2022 bij alle locaties onjuiste omrekenfactoren werden gebruikt bij het omrekenen van m³ naar kg (tonnen) restafval. Op sommige locaties gebeurde dit ook bij het omrekenen van karton, papier en plastic. Hierdoor werd er in het MVO verslag over 2022 een te hoog scheidingspercentage gerapporteerd. Onze doelstellingen voor 2023 waren dus op onjuiste gegevens gebaseerd en dientengevolge hebben we deze voor 2024 bijgesteld.

Scheidingspercentages



5s-methode

Om bovengenoemde doelstellingen te halen, geven wij onze monteurs voorlichting en instructies, wordt per locatie een afvaljaarplan opgesteld en passen wij de 5s-methode toe. De 5s-methode is een verplichting vanuit DAF en behelst een gestandaardiseerd proces dat zorgt voor een georganiseerde werkplek en een optimaal bedrijfsproces.

De 5s-methode wordt tevens binnen het autobedrijf toegepast:

1. SCHEIDEN: geen overbodige spullen op de werkplek
2. SCHIKKEN: een plaats voor alles en alles op zijn plaats
3. SCHOONMAKEN: door schoonmaken en schoonhouden voorkomen we afwijkingen
4. STANDAARDISEREN: resultaten van de eerste 3S-en samen beschermen
5. STIMULEREN: standhouden én blijven verbeteren door te stimuleren



Afvalstromen circulair maken

Aangezien wij geen invloed hebben op het ontwerpproces van de voertuigen die wij verkopen, kunnen wij slechts door het recyclen van onze eigen afvalstromen een bijdrage leveren aan de circulariteit van deze producten. Momenteel is het niet mogelijk voor ons om, na verkoop van een product, bij te dragen aan de circulariteit ervan.

Hoewel niet alle afvalstromen volledig recyclebaar zijn, kiezen wij ervoor specifieke onderdelen circulair te hergebruiken, wat bijdraagt aan het verminderen van restafval. Ondanks dat wij geen directe invloed hebben op de samenstelling van auto's en trucks, zetten we ons in om afvalstromen van voertuigen en die van de eigen bedrijfsactiviteiten, zoals papier, karton, reinigingsmiddelen, verf en inkt, een circulair leven te geven:

Circulair gemaakte afvalstromen

- Van harde kunststoffen zoals bumperonderdelen en spatlappen, worden bermpaaltjes gemaakt.
- Autobanden worden gerecycled en krijgen een tweede leven als rubberkorrels voor voetbalvelden of veiligheidsmatten voor speeltuinen.
- Binnenkomende kartonnen dozen en opvulmaterialen worden hergebruikt voor het verzenden van onderdelen en producten.
- Katalysatoren worden ontmanteld, en de vrijgekomen materialen gerecycled.
- Poetsdoeken worden gewassen in plaats van weggegooid. Hier hebben we 138 kg afval mee bespaard in 2023.
- Het vilt uit de overalls wordt hergebruikt in meubels, tassen, viltjes en interieurpanelen.
- Wij kopen ons kantoormeubilair tweedehands in waar mogelijk.

Circulariteit in de keten

Wij hebben niet alleen een MVO-verantwoord inkoopbeleid, maar zoeken ook actief de samenwerking op met onze ketenpartners om de negatieve milieu impact te verminderen. Zo werken we samen met onze fabrikant om de plastic volumes voor verpakkingen te reduceren. Ook werken we met andere partijen samen om afval, zoals oude overalls en hard plastic, als grondstof te gebruiken voor nieuwe producten.

In de samenwerking met onze leveranciers zoeken wij naar mogelijkheden om:

- zoveel mogelijk milieuvriendelijke en recyclebare materialen te gebruiken
- verpakkingsafval te voorkomen en het hergebruik of nuttig toepassen van verpakkingen te stimuleren
- voordeel te behalen op onze concurrenten door de inzet van hoogwaardige 'groene' technologie

Sinds 2021 zijn we een van de initiatiefnemers om, samen met DAF Nederland en andere DAF-dealers, het gebruik van plastic verpakkingsmateriaal op de DAF-vestigingen te verminderen. Met dit initiatief wordt er gezamenlijk jaarlijks 9.000 kg plastic bespaard in de keten.



3.3.5 Vervuiling

De lucht- en bodemvervuiling die ontstaan uit de bedrijfsactiviteiten van TB.

Van Tilburg-Bastianen (TB) is verantwoordelijk om negatieve effecten van zijn activiteiten op het milieu te voorkomen of te minimaliseren. Dit is een vereiste van de Wet Milieubeheer; deze roept bedrijven op om binnen hun bedrijfsvoering de belasting op het milieu actief te verminderen. Wij zetten ons niet alleen in om aan de milieuwetgeving te voldoen, maar streven er ook naar om een voorbeeld te zijn in het verminderen van onze ecologische impact.

Milieubeleid

Wet- en regelgeving

Het voorkomen van vervuiling is geregeld in ons milieubeleid. Daarmee wordt de Wet Milieubeheer en het Activiteitenbesluit Milieubeheer nageleefd. Het is onze taak om vervuiling van bodem, grondwater, oppervlaktewater en lucht zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht vervuiling onvermijdelijk zijn, dan streven wij ernaar dit tot een minimum te beperken.

Wij zijn verplicht om:

- Energie efficiënt te gebruiken
- Geluids-, geur-, licht, stof en triloverlast te voorkomen
- Milieuschade door werkverkeer te beperken

Om aan bovenstaande verplichtingen te kunnen voldoen is het belangrijk dat wij onze faciliteiten goed onderhouden en de goede werking van onze afvalwaterbehandelingssystemen waarborgen. Voor ons energiebeleid en -maatregelen, zie pagina 54.

Milieuaspectenregister (MAR)

De risico's, de kansen en de impacts van de vervuiling die wij veroorzaken worden geïdentificeerd met behulp van een milieuaspectenregister (MAR). Net zoals wij voor de gezondheidsrisico's van onze medewerkers de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E) regelmatig bijwerken, wordt het MAR voor milieurisico's ook periodiek door ons geactualiseerd.

Het MAR dient als hulpmiddel om milieueffecten, zoals lucht-, water- en bodemvervuiling, te verminderen of te voorkomen en zodoende een milieurisico-inventarisatie op te stellen.

In dit register beschrijven wij voor elk milieuaspect de milieueffecten, de frequentie, de mogelijke schade en de beheersmaatregelen die wij toepassen. Zo gaan wij op zorgvuldige wijze om met onze milieu-uitdagingen en -kansen. Het MAR analyseert onze locaties in het algemeen omdat alle locaties dezelfde processen en impact hebben.

Voor stikstof voeren wij een Aerius-toetsing uit om de depositiebijdrage per locatie in kaart te brengen. Aerius helpt bij het berekenen of een project de natuurlijke habitats en soorten in beschermde gebieden negatief beïnvloedt door te veel stikstofdepositie.

In ons leveranciersbeleid attenderen wij onze upstream leveranciers op het mitigeren, beperken, en voorkomen van vervuiling. Zie hiervoor het hoofdstuk Ketenintegriteit, pagina 102.

Gevaarlijke stoffen

Ons beleid is er op gericht om het gebruik van zorgwekkende stoffen te verminderen en waar mogelijk uit te faseren. Wij identificeren en registreren deze stoffen conform de wettelijke verplichtingen. Hierbij registreren wij alle stoffen met een langdurig gezondheidsrisico voor onze medewerkers in een apart, specifiek programma.

Voor CMR-stoffen (Carcinogeen, Mutageen of Reproductie toxisch) geldt dat wij het gebruik ervan zoveel mogelijk vermijden. Op dit moment zijn er echter voor sommige CMR-stoffen nog geen passende vervangingsmiddelen beschikbaar. In dergelijke gevallen benadrukken we het belang van strikte naleving van de veiligheidsvoorschriften en voorzorgmaatregelen om risico's te minimaliseren.

Wet Activiteitenbesluit Milieubeheer

Onze locaties worden in Nederland als Type B-bedrijf geïdentificeerd onder de wet Activiteitenbesluit Milieubeheer. Onze Truck NL-locatie in Roosendaal wordt als enige als Type C geïdentificeerd doordat deze vestiging een sloopvergunning heeft voor trucks.

Type B locaties moeten bij de oprichting of bij een wijziging van milieuactiviteiten een melding doen aan het bevoegd gezag. Ze hebben geen omgevingsvergunning milieu nodig. Een type C bedrijf heeft een omgevingsvergunning milieu nodig en moet een melding Activiteitenbesluit doen voor activiteiten waarop hoofdstuk 3 van het Activiteitenbesluit van toepassing is.

Onder het Activiteitenbesluit milieubeheer vallen voor TB onder andere zaken als de omgang met lozingen van afvalwater, bodemactiviteiten, wassen en stallen van voertuigen, opslag van stoffen, gasflessen, ozonafbrekende stoffen, gevaarlijk afval en diverse uitstootsoorten. Een externe partner houdt ons doorlopend op de hoogte van de milieuwetten en -regelgeving die voor ons van toepassing zijn. Intern monitoren wij doorlopend al onze milieubelastende activiteiten met de daarbij behorende risico's.

Maatregelen

In 2023 hebben wij diverse belangrijke stappen ondernomen om onze doelstellingen te bereiken wat betreft het verminderen van vervuiling en zodoende ons milieubeleid te ondersteunen.

Deze stappen zijn zorgvuldig geregistreerd in het MAR, waarbij we ons richten op gebieden zoals lekkage, morsen, afvalstoffen, verontreiniging van afvalwater, uitstoot en het gebruik van gevaarlijke stoffen.

Enkele maatregelen die wij hierbij treffen zijn:

- Herhaling van trainingen van onze medewerkers
- Onderhoud, keuring en reparatie van onze werkplaatsen
- Beheer van afvalwater en afvalstoffen
- Maximale snelheid van 5km/h van verplaatsing op het buitenterrein
- Puntafzuiging bij proefdraaien van auto's
- Olie/slibafscheider voor afwatering van de terreinen

Bij onze milieumaatregelen houden we nadrukkelijk rekening met de belangen en behoeften van stakeholders die mogelijk negatief worden beïnvloed door onze activiteiten. In 2023 zijn er geen incidenten gemeld met betrekking tot negatieve vervuilingssimpact.





Doelstelling

Wij streven ernaar om elk jaar de totale milieu-impact met 5% te reduceren. Dit wordt sinds 2011 gemeten en geregistreerd. Wij hebben geen aparte doelstelling met betrekking tot ons afval of tot vervuiling. Meer informatie over onze milieu-impact doelstelling is te vinden in onze MVO-strategie vanaf pagina 16.

Certificaten en keurmerken

Wij willen onze naleving van de natuurwet- en regelgeving, onze ethische omgang met milieuactiviteiten en onze inzet om onze milieu-impact te verminderen graag extra benadrukken. Daarom hebben wij verschillende certificaten in bezit. Voor de divisie Auto is dit Erkend Duurzaam Plus, een keurmerk gespecialiseerd in duurzaamheid voor de mobiliteitsbranche.

Alle 11 truckvestigingen in Nederland en de vestigingen Siedlce, Biała Podlaska en Wyszków in Polen zijn ISO 14001 gecertificeerd voor milieumanagementsystemen. Vanuit DAF is dit sinds 2022 verplicht voor de Nederlandse vestigingen. De andere truckvestigingen in Polen hebben een niet-gecertificeerd ISO 14001 milieumanagementsysteem naar DAF-standaarden. De vestiging in Sochaczew is ISO 9001 gecertificeerd en zal in 2024 ISO 14001 gecertificeerd worden.

Audits en controles

In 2023 vonden er 18 officiële milieu- en energie-inspecties plaats bij de diverse Nederlandse filialen. Gelukkig leverden deze inspecties slechts enkele tekortkomingen op en bij drie audits werd zelfs geen enkele tekortkoming of aandachtspunt geconstateerd. De enkele incidenten die wel werden opgemerkt, waren vrij klein van aard. Bijvoorbeeld, een batterij die niet op een lekbak stond of een gasfles die niet beschermd was tegen omvallen.

Incidenten

Over het geheel genomen hebben bij ons in 2023 geen milieu-incidenten plaatsgevonden. Het niet naleven van milieuwetgeving kan leiden tot hoge boetes of zelfs het stilleggen van het bedrijf. Wij vinden het daarom belangrijk dat er geen incidenten plaatsvinden; niet alleen om onze doelstelling te halen maar ook om de financiële gevolgen te vermijden. Voor 2024 richten we ons opnieuw op een nul-doelstelling voor het aantal tekortkomingen, overschrijdingen of boetes vanuit audits en controles.

Milieu- en energieaudits		2021		2022		2023		2024
		doel	realisatie	doel	realisatie	doel	realisatie	doel
TB Groep	Aantal tekortkomingen of overschrijdingen	0	0	0	2	0	0	0



3.3.6 Waterverbruik

Het waterverbruik en -lozing van TB van de wasstraatactiviteiten en de werkplaats.

Het overgrote deel van het waterverbruik binnen Van Tilburg-Bastianen (TB) is toe te schrijven aan de wasstraten en afspuitplaatsen. Het resterende deel betreft bijvoorbeeld het reinigen van onderdelen, de blusinstallaties, de sanitaire voorzieningen en de warme drankenautomaten.

Waterbeleid

Wij hebben momenteel nog geen actief beleid om water te besparen in onze werkplaats en bij de sanitaire voorzieningen; hier zijn, in vergelijking met de besparingsmogelijkheden in de wasstraten, weinig reductiemogelijkheden. Wel zijn er periodieke controles op lekkende kranen en lopende toiletten om verspilling tegen te gaan. Bovendien wordt het waterverbruik doorlopend gemonitord om uitschieters tijdig te ontdekken.

De bedrijfskleding, poetsdoeken, handdoekrollen en matten van Truck NL laten wij reinigen door een externe partij. Zij maken gebruik van extra milieuvriendelijke en waterbesparende technieken zoals een warmtewisselaar voor het verwarmen van het waswater, volledig hergebruik van waswater en de uitwisseling van warme, vuile

droogproces. Het waterverbruik is over 2023 gestegen met 0,76% ten opzichte van 2022. Hier is het verbruik van de Nederlandse vestigingen van Allers bij inbegrepen. Van het waterverbruik van Truck DE (Krefeld) is geen data beschikbaar.

Wasstraten

Wij zijn in het bezit van vier eigen roll-over autowasstraten in Breda, Halsteren, Roosendaal en Oud-Gastel. Bij een roll-over wasstraat staat de auto stil en rolt de machine over de auto heen. Ook hebben wij drie truckwasstraten, in Ede, Duiven en Utrecht. Deze wasstraten worden door een externe partij geëxploiteerd.

Op de vestigingen in Wyszków, Wolica, Rzgów en Siedlce in Polen zijn er wasfaciliteiten voor eigen gebruik. In 2023 hebben wij een circulair watersysteem geïnstalleerd voor de wasplaats in Wyszków. Dit betekent dat het gebruikte water wordt gereinigd en hergebruikt, in plaats van dat het wordt afgevoerd. In 2024 zal dit systeem ook worden toegepast op de locatie in Siedlce.

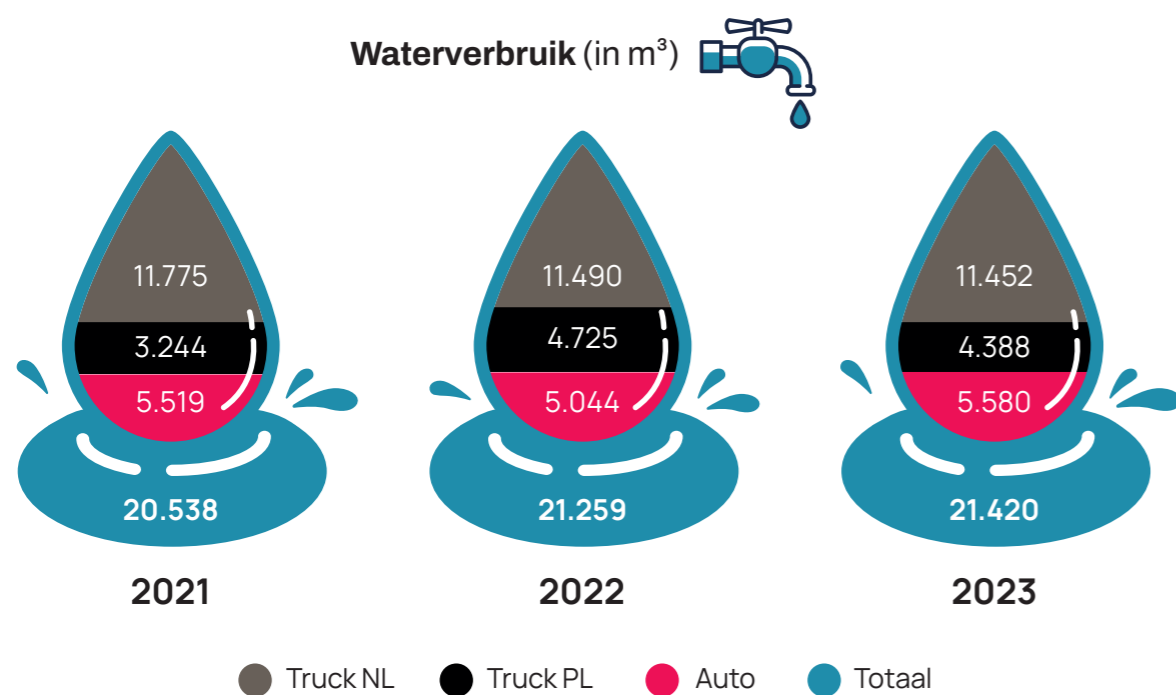
In Nederland worden er geen eisen gesteld aan waterbesparing bij geautomatiseerde wasstraten. Bovendien zijn de waterprijzen in Nederland lager dan die van omliggende landen. Hierdoor wordt er bij de roll-over wasstraten alleen met leiding- en grondwater gewassen. Op jaarbasis gaat dit om een maximum van ongeveer 15.000 wassingen of het gebruik van 4.500 m³ water. De motivatie in de branche om milieuvriendelijke en waterbesparende installaties toe te passen ontbreekt en deze zijn er dan ook weinig. Bij onze Duitse vestiging in Krefeld hebben we geen wasstraat.

ZEOLIS-installatie

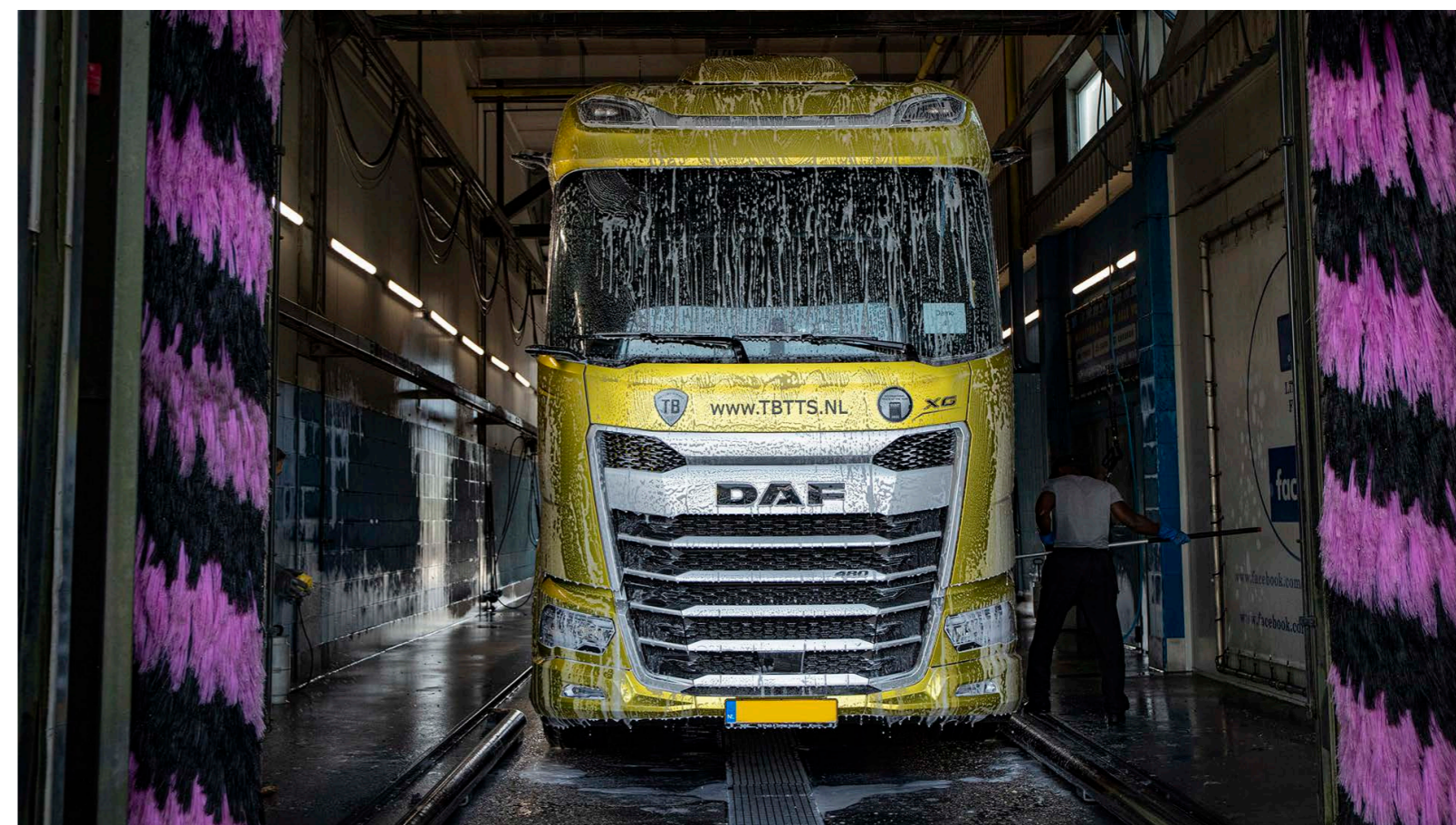
Omdat wij verantwoord met het water willen omgaan, is gekozen voor een extra waterbesparende ZEOLIS-installatie van Istobal. Deze installatie is bovendien volledig biologisch en wordt toegepast in de autowasstraat in Breda. Alleen ter bestrijding van legionella wordt er een minimale hoeveelheid ontsmettingsmiddel gebruikt. Deze installatie is waterbesparend omdat het water gerecycled wordt. Het vrijkomende was- en afspoelwater stroomt door de slijbvanger en door de olie- en benzineafscheider en wordt opgevangen in een zogenaamde pompput.

Vanuit deze pompput wordt het water opgezogen en door de ZEOLIS-filters geperst. Vervolgens wordt het water opgeslagen in een aparte tank van 3m³ waarna het volledig hergebruikt kan worden. Deze ZEOLIS-filters bevatten materiaal gemaakt van zeolieten. Dit is een organisch en vulkanisch materiaal dat zeer poreus is en een vergelijkbare dichtheid heeft met dat van water. Hierdoor stroomt het water makkelijk door het volledige zeolietmateriaal en kan het grondig worden gefiltreerd.

Op deze manier wordt het vrijkomende was- en afspoelwater voor 100% hergebruikt. De behaalde waterrecycling van onze wasstraten komt in zijn geheel uit op ongeveer 80%. Dit komt omdat water kan verdampen en er water achterblijft op de gewassen auto nadat deze de wasstraat uitrijdt. Uiteindelijk stroomt bij deze wasstraten 80% minder afvalwater naar het riool.



uitgaande lucht en schone inkomende lucht tijdens het



3.4 Sociaal

3.4.1 Veiligheid van de medewerkers

Het waarborgen van medewerkersveiligheid en veilige werkomstandigheden tijdens de werkzaamheden bij TB.

Van Tilburg-Bastianen (TB) beschouwt haar, inmiddels meer dan 1.000, medewerkers, werkzaam in Nederland, Polen en Duitsland, als het belangrijkste kapitaal binnen het bedrijf. Deze toewijding weerspiegelt zich in onze vijf kernwaarden, waarbij de mens steeds centraal staat.

Door strikte naleving van de Arbowet zorgen we voor een veilige werkomgeving, laag verzuim en voorkomen we zo tegelijkertijd verloop van medewerkers. Voorkomen is het belangrijkste en dit bereiken we met behulp van een nultolerantiebeleid, veiligheidsprocedures, in- en externe audits en voorlichting. Ons streven is om gezonde en gelukkige medewerkers te hebben, die uitstekende prestaties leveren, zelden ziek zijn en zich verbonden voelen met de organisatie. Dit resulteert uiteindelijk in betere bedrijfsresultaten.

Gezondheids- en veiligheidsrisico's zijn te splitsen in risico's met een directe impact en risico's met een langetermijnpact. In dit hoofdstuk 'Veiligheid van medewerkers' kijken we naar de directe impact. In het hoofdstuk 'Gezondheid van medewerkers' worden de risico's met een langetermijnpact behandeld, zie hiervoor pagina 82.

Veiligheidsbeleid

Arbeidshygiënische strategie

Binnen onze organisatie volgen we een arbeidshygiënische strategie om risico's op de werkvloer terug te brengen. Deze strategie start met maatregelen om de bron van het gevaar te verminderen of te elimineren. Als dat niet mogelijk is, nemen we individuele of collectieve beschermingsmaatregelen. Uiteindelijk zijn Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) onze laatste optie als andere maatregelen tekortschieten.

Momenteel is er geen vast budget voor veiligheidsaanpassingen, maar tot op het heden hebben we altijd de benodigde maatregelen kunnen treffen, ongeacht de kosten.

Preventiemanagement

Binnen TB zijn drie preventiemedewerkers aangesteld. Daarnaast beschikken wij over een coördinator en twee HSE-managers (Health, Safety & Environment), één voor onze Nederlandse en Duitse locaties en divisies en één voor Polen. Onze Nederlandse preventiemedewerkers worden ondersteund door het Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf (OOMT) op het gebied van kennis en middelen.

Het OOMT speelt een belangrijke rol. Zij verstrekken niet alleen de branche RI&E die wij gebruiken om risico's op de werkvloer in kaart te brengen, maar initiëren en stimuleren ook de ontwikkeling en opleiding van medewerkers en bedrijven binnen de mobiliteitsbranche door middel van diverse programma's en projecten. Onze HSE-manager maakt deel uit van de OOMT-projectgroep die in 2023 heeft gewerkt aan de actualisatie van dit instrument. Wij hebben hier onze RI&E op aangepast en deze resultaten zullen wij in 2024 toetsen.

Inventariseren van veiligheidsrisico's

Wij zijn verplicht door zowel de Nederlandse Arbowet, als de Poolse Prawo Pracy en Duitse BetrSichV, om via de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) alle veiligheidsrisico's in beeld te brengen. Op basis hiervan stellen wij een plan van aanpak op om deze risico's effectief te beheren. In al onze vestigingen en locaties toetsen wij op alle bekende risico's binnen onze branche. Bij Truck PL worden onze locaties gecontroleerd door de Poolse gezondheids- en veiligheidsinstantie Sanepid. Hier zijn tot nu toe geen grote risico's geconstateerd en waren er slechts kleine correcties nodig. Wij voldoen aan alle punten die tijdens deze controle werden geïdentificeerd.

Uit onze inventarisatie komen vooral risico's met een directe impact op de gezondheid naar voren, zoals verstuikingen, kneuzingen, breuken door uitglijden, struikelen of verstappen, vallen van hoogte, snijwonden en beknelde of geplette ledematen door onveilig werken met machines. Het continu toetsen van veiligheidssituaties op de werkvloer is een taak die wij toevertrouwen aan onze HSE-manager.

In 2022 en 2023 is een uitgebreid onderzoek uitgevoerd naar dieselmotorenemissies (DME) binnen onze grootste locaties: TB Auto in Breda en Truck NL in Roosendaal. Gedurende drie maanden hebben we over een periode van acht dagen vier keer de aanwezigheid van DME in deze werkplaatsen gemeten. Ook hebben we het gebruik van afzuigslangen geëvalueerd. Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek hebben we verschillende initiatieven ontplooid om het bewustzijn over de risico's van DME te vergroten. Zo zijn er workshops gegeven, instructies verspreid, posters opgehangen en folders uitgedeeld.

Medewerkerdialog

In Nederland houden wij frequente gesprekken en interviews met medewerkers op locatie, gericht op veiligheid en risicobeoordeling. Bovendien hebben wij voor de locaties in Nederland een Arbo-commissie waar de HSE-manager, HSE-coördinator, preventiemedewerkers en HRM deel van uitmaken. Deze commissie vertegenwoordigt alle medewerkers en biedt hen in die hoedanigheid formele inspraak in het veiligheidsbeleid. Wij stimuleren onze medewerkers om kritisch te zijn op ons beleid en gevaren altijd te melden.

Elk jaar houden wij als onderdeel van het gezondheidsprogramma TBFit een grote evaluatie, waarbij we alle medewerkers vragen om feedback te geven. We vragen hen om suggesties te doen over hoe we onze veiligheidsmaatregelen en werkomgeving verder kunnen verbeteren.

In Polen worden alle functies beoordeeld op veiligheid en elke medewerker dient daarmee akkoord te gaan. Medewerkers kunnen gevaren melden, die vervolgens geanalyseerd en indien nodig gecorrigeerd worden. Tijdens trainingen en audits kunnen medewerkers hun mening geven, die vervolgens wordt doorgespeeld aan het hogere management. In Polen is er geen medewerkersvertegenwoordigerscomité omdat dit niet verplicht is volgens de Poolse Prawo Pracy (Arbowetgeving). Om belangrijke documenten aan medewerkers te kunnen verstrekken die geen Pools spreken, worden de documenten vertaald in hun moedertaal. Medewerkers kunnen anoniem hun zorgen uiten via intern geplaatste brievenbussen of bij vertrouwenspersonen.





Veiligheid in de praktijk

Directe maatregelen

Enkele andere maatregelen die we genomen hebben om de veiligheid op het kantoor en op de werkplaats te bevorderen zijn:


- 

We stellen schone beschermende werkkleding en overalls ter beschikking aan de medewerkers.
- 

Toolbox-meetings worden georganiseerd over uiteenlopende thema's.
- 

We stellen gecertificeerde werkschoenen ter beschikking.
- 


We organiseren jaarlijks een ontruimingsoefening.
- 


We stellen beeldscherm, veiligheids- en beschermbrillen ter beschikking.
- 

Veiligheid is een vast onderwerp bij werkoverleggen.
- 


Medewerkers zijn verplicht tot het dragen van lasbescherming bij laswerkzaamheden.
- 

Medewerkers zijn verplicht tot het dragen van valbeveiliging bij het werken op hoogte.
- 

Onze focus ligt op orde en netheid op de werkvloer om uitglijden, struikelen en vallen te voorkomen.
- 

Er vindt een keuring plaats van het onderhoud van machines, gereedschappen, arbeidsmiddelen, equipment en installaties.
- 

Bezoekers, klanten en medewerkers zijn verplicht PBM te dragen in de werkplaats.
- 

We geven voorlichting en instructies over de verschillende gevaren op de werkvloer.
- 

Er wordt een periodieke training gegeven aan de BHV-organisatie.

Wij zorgen ervoor dat het Safety handboek altijd beschikbaar is voor onze medewerkers via het intranet. Dit handboek is een bron van informatie en richtlijnen over veilig werken en zal in 2024 geactualiseerd worden. Daarnaast benadrukken we het belang van gezond en veilig werken door dit thema maandelijks op te nemen in onze werkplaatspresentaties.

Veiligheidstrainingen

In Nederland bieden wij diverse gezondheids- en veiligheidsopleidingen aan voor onze medewerkers. Deze opleidingen omvatten algemene trainingen en specifieke cursussen over werkgerelateerde gevaren, zoals werken met elektrische- of waterstofaangedreven voertuigen. Daarnaast worden er producttrainingen gegeven vanuit de fabrikant of importeur.

We bieden ook een reeks e-learning cursussen aan via de TB Academy. Deze cursussen zijn speciaal door ons ontworpen om nieuwe en bestaande medewerkers te voorzien van de nodige kennis over veiligheidsprocedures. Het volgen van deze cursussen is een standaard onderdeel van het inwerkproces voor nieuwe medewerkers.

In Polen organiseren wij ook meerdere trainingen op het gebied van gezondheid en veiligheid. Deze trainingen worden verzorgd door specialisten en omvatten algemene en specifieke cursussen gerelateerd aan werkrisico's.

Bedrijfshulpverleners (BHV)

Binnen onze organisatie volgen wij het algemene beleid dat bedrijfshulpverleners (BHV'ers) jaarlijks een verplichte herhalingscursus moeten volgen om hun kennis en vaardigheden up-to-date te houden. We begonnen dit jaar 2023 met 89 gecertificeerde BHV'ers. Aan het einde van 2022 hebben we een oproep gedaan binnen de organisatie met als doel dit aantal te verhogen.

Deze oproep bleek succesvol; in 2023 zijn er 48 nieuwe, gecertificeerde medewerkers bijgekomen, waardoor we nu 139 medewerkers hebben met een BHV-certificering. Alle betrokken medewerkers hebben de, voor dat jaar, vereiste trainingen gevolgd.

Veiligheidsincidenten

In 2023 hebben er op onze locaties in totaal zes veiligheidsincidenten plaatsgevonden. Vijf daarvan betroffen eigen medewerkers, deze incidenten waren zonder blijvend letsel. Eén incident betrof een medewerker van een ander bedrijf; de ernstige gevolgen maakten een ziekenhuisopname noodzakelijk.

De incidenten met eigen medewerkers waren in alle gevallen te wijten aan afwijkingen van standaardprocedures, vaak veroorzaakt door hoge werkdruk en de neiging om 'even snel iets te willen doen', wat vervolgens leidde tot ongevallen.

Als reactie hierop hebben we maatregelen genomen om het bewustzijn over deze incidenten te verhogen en de veiligheidsprocedures op de werkplek te herzien.

Wij besteden specifieke aandacht aan netheid, ordelijkheid en het strikt volgen van standaard werkinstructies. Indien nodig, worden veiligheidstrainingen herhaald of aangepast, en kunnen er items worden toegevoegd of veranderingen worden aangebracht aan de persoonlijke beschermingsmiddelen.

In 2023 heeft zich één incident voorgedaan met blijvend letsel. Ons doel is altijd een nultolerantie voor elk type ongeval.

Aantal ongevallen eigen en ingehuurd medewerkers		2021		2022		2023		2024
		doel	realisatie	doel	realisatie	doel	realisatie	doel
TB Groep	Zonder blijvend letsel	0	8	0	9	0	5	0
	Met blijvend letsel	0	0	0	0	0	1	0
	Met dodelijke afloop	0	0	0	0	0	0	0

Psychosociale arbeidsbelasting

In Nederland heeft een derde van het verzuim op de werkvloer een psychische oorzaak; psychosociale arbeidsbelasting (PSA) vormt al jaren één van de belangrijkste arbeidsrisico's. PSA omvat alle factoren die een vorm van (werk)stress kunnen veroorzaken. Denk hierbij aan zaken als ongewenst gedrag (discriminatie, seksuele intimidatie, pesten, agressie) en de werkdruk die een medewerker ervaart.

Ongewenst gedrag melden

Onder onze Nederlandse divisies kunnen medewerkers ongewenst gedrag melden bij de interne of externe vertrouwenspersoon, dit zijn respectievelijk Marie-Anne Bastianen en arbodienst Perspectief. In Polen is er een vertrouwenspersoon die intern werkzaam is als HR-manager. De contactinformatie van deze vertrouwenspersonen wordt gedeeld via posters in de kantines en is ook gemakkelijk te vinden op TBStart, ons intranet.

De aard van de gemelde kwesties wordt gemonitord via een jaarverslag van de vertrouwenspersonen. Naar aanleiding van dit verslag organiseert de Manager P&O een overleg met de vertrouwenspersonen om de signalen die uit de meldingen naar voren komen te bespreken en te bepalen hoe we hier proactief mee om kunnen gaan.

Ongewenst gedrag meldingen

In 2023 zijn er negen meldingen over ongewenst gedrag geregistreerd. Deze meldingen, met als aard werkdruk, gebrek aan communicatie, en grensoverschrijdend gedrag, zijn besproken en behandeld. In alle situaties hebben interne vervolggesprekken de melding verduidelijkt en is er adequaat op gereageerd.

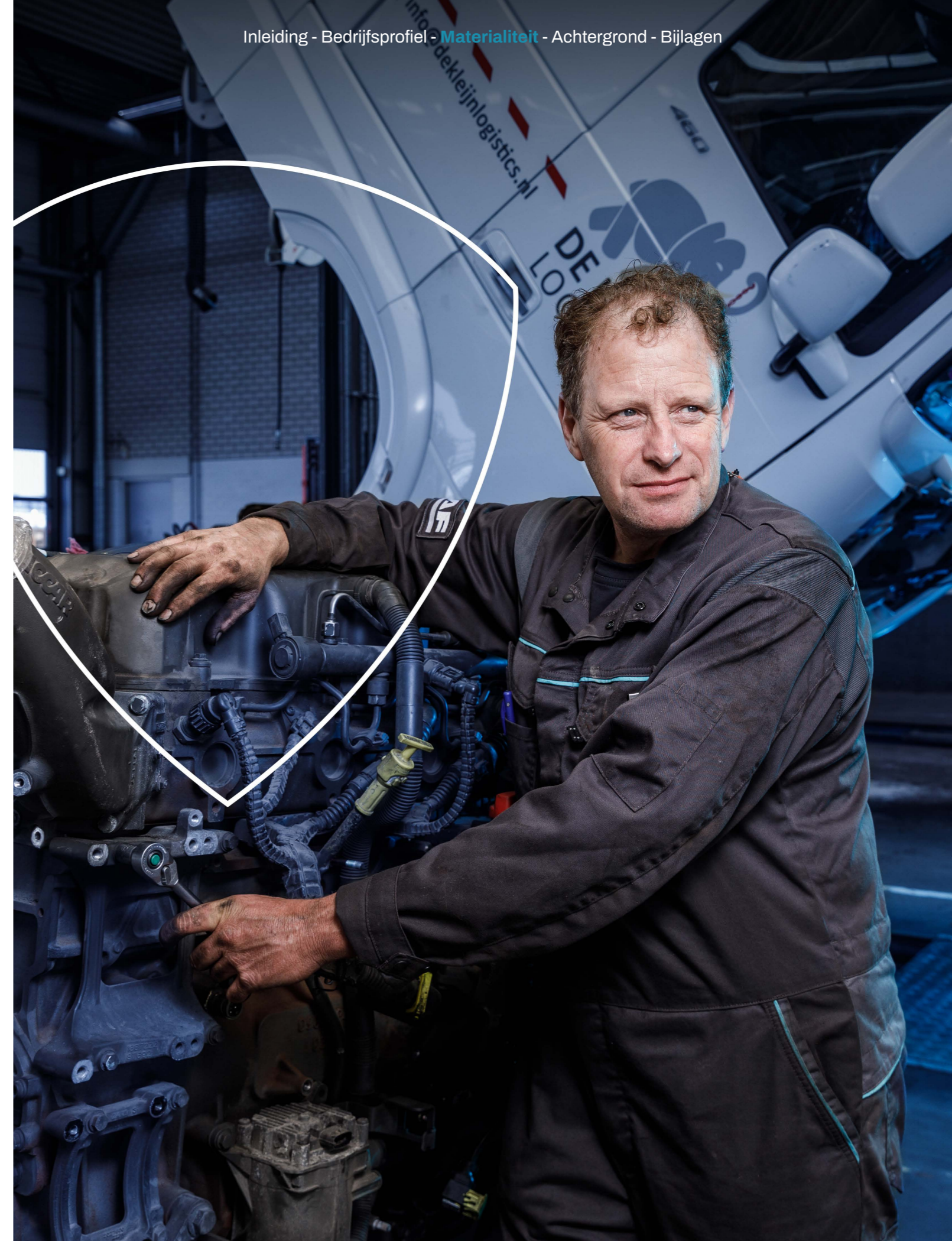
Het aantal meldingen bij vertrouwenspersonen is in 2023 gestegen. Dit komt mogelijk ook omdat tijdens de 'ronde langs de velden' deze mogelijkheid extra onder de aandacht is gebracht. Tegelijkertijd is het aantal meldingen tijdens de 'ronde langs de velden' gedaald. Dat jaarlijks meldingen binnenkomen geeft aan dat er een open cultuur is en de meldrempel laag is.

Daarnaast valt de ernst van de meldingen mee en bij geen van de meldingen was sprake van fysieke aanrakingen of moest de directie bemiddelen.

De veilige werkomgeving willen we onder andere verbeteren door middel van blijvende aandacht voor onze vijf kernwaarden. We hebben samen met alle afdelingen doelstellingen geformuleerd voor gewenst gedrag. Tevens hebben alle leidinggevenden deelgenomen aan Covey leiderschapstrainingen, "Effectief Leiderschap" en "De 6 cruciale vaardigheden voor het leiden van een team".

Zie het hoofdstuk Kernwaarden vanaf pagina 14 voor alle vijf kernwaarden.

Aantal meldingen		2021		2022		2023		2024
		doel	realisatie	doel	realisatie	doel	realisatie	doel
TB Groep	Vertrouwenspersoon meldingen	0	6	0	5	0	9	0



3.4.2 Gezondheid van de medewerkers

Het beschermen en bevorderen van de fysieke en mentale gezondheid van de medewerkers.

Van Tilburg-Bastianen (TB) geeft veel aandacht aan de gezondheid van medewerkers door de arbeidsomstandigheden continu te evalueren, proactief te investeren in vitaliteit en, indien nodig, maatregelen te nemen en informatie aan medewerkers te verstrekken. Onder arbeidsomstandigheden rekenen we onder andere de werkplekinrichting, gereedschappen, lichamelijke en psychische belasting en blootstelling aan gevaarlijke stoffen. Hiermee willen we de kans op ongevallen verkleinen en gezondheidsschade op lange termijn onder de medewerkers voorkomen.

Deze lange termijn risico's, bijvoorbeeld gehoorschade bij een monteur, kunnen echter ook optreden door factoren vanuit privé-activiteiten. Dit maakt het in bepaalde gevallen lastig om de oorzaken van deze gezondheidsproblemen te herleiden naar de arbeidsomstandigheden bij ons op de werkvloer. Ook maken deze externe factoren het gecompliceerd om het effect te meten van de getroffen maatregelen. Wij nemen onze wettelijke zorgplicht zeer serieus door constant de arbeidsomstandigheden te monitoren, en te zoeken naar innovatieve manieren om de gezondheid van medewerkers te verbeteren.

In dit hoofdstuk Gezondheid van de medewerker kijken we naar de lange termijn gezondheidsrisico's. In het hoofdstuk Veiligheid van medewerkers vanaf pagina 76, worden de veiligheidsrisico's met een directe impact behandeld.

Gezondheidsbeleid TBFit

Wanneer onze medewerkers goed in hun vel zitten kunnen ze goed en gezond hun werkzaamheden verrichten. Ons gezondheidsbeleid, TBFit, richt zich niet alleen op de gezondheid van onze medewerkers op het werk, maar ook op hun gezondheid in hun vrije tijd. We ondersteunen hen zelfs na hun pensionering. Door deze benadering voelen onze medewerkers zich fit en vitaal, wat niet alleen hun werkprestaties ten goede komt, maar ook hun kwaliteit van leven verbetert.

Wij hebben ons TBFit vitaliteitsbeleid opgebouwd uit drie pijlers:

- 1. Financieel Fit:** we bieden financiële budgetcoaching aan om onze medewerkers te ondersteunen bij financiële zaken en om collectieve zorgverzekeringen te faciliteren. Deze maatregelen zijn bedoeld om medewerkers financiële zekerheid en rust te geven.
- 2. Fysiek Fit:** om de fysieke gezondheid te bevorderen, bieden we een lease-a-bike programma aan met een financiële bijdrage vanuit TB. Verder organiseren we activiteiten zoals wielerrondes. Ook voeren we onderzoek op de werkplek uit wat betreft het gebruik van tilhulpmiddelen en geluidsoverlast om zodoende langdurig letsel te voorkomen.
- 3. Mentaal Fit:** ten behoeve van de mentale gezondheid van onze medewerkers bieden we diverse vormen van coaching aan en kunnen ze indien gewenst terecht bij 2 vertrouwenspersonen. Hiermee willen we onze medewerkers mentaal veerkrachtig en sterk houden.



Daarnaast hebben we in 2023 binnen alle vestigingen in Nederland, Polen en Duitsland een medewerkerstevredenheidonderzoek gehouden. Hieruit bleek dat medewerkers hun werk zinvol vinden, plezier in hun werk hebben en dat ze geaccepteerd worden.

Ook zijn een aantal verbeterpunten vastgesteld, zoals bijvoorbeeld het beter luisteren naar ideeën van medewerkers. Naar aanleiding hiervan zal er in 2024 onderzoek worden gedaan naar een vorm van medewerkersvertegenwoordiging. Top-down communicatie, vertrouwen in het management en het ontvangen van positieve feedback zijn andere onderwerpen die opvielen in de resultaten.

Inventariseren van gevaren

Arbowet, Prawo Pracy en BetrSichV

Wij zijn volgens de Nederlandse Arbowet, Poolse Prawo Pracy en Duitse BetrSichV verplicht om alle arbeidsrisico's in kaart te brengen met behulp van een RI&E. Daaropvolgend dienen wij een plan van aanpak te formuleren hoe we deze risico's het best kunnen inperken. Iedere locatie beschikt over een eigen risico-inventarisatie en bijbehorend plan van aanpak.

De Health, Safety & Environment (HSE) manager, die tevens gediplomeerd Hogere Veiligheidskundige is, toetst de arbeidsomstandigheden op alle binnen de branche bekende risico's. Het voeren van gesprekken met medewerkers is een belangrijk onderdeel van de inventarisatie van die risico's. Iedere inventarisatie wordt vervolgens op volledigheid getoetst door een externe Hogere Veiligheidskundige.

Het continu toetsen van de fysieke arbeidsomstandigheden behoort tot de taken van de HSE-manager. De HSE-manager toets ook periodiek de fysieke arbeidsomstandigheden. Hierbij worden met behulp van speciale meetapparatuur factoren als luchtkwaliteit, lichtsterkte, geluid en temperatuur op de werkplek in beeld gebracht.

Uiteindelijk worden veel arbeidsomstandigheden verbeterd naar aanleiding van klachten of op basis van ideeën van medewerkers zelf. Voor informatie over de inspraak van medewerkers binnen de werkomgeving, zie het hoofdstuk Veiligheid van medewerkers vanaf pagina 76.

Maatregelen

De werkplaats

De volgende maatregelen worden genomen om de arbeidsomstandigheden op het kantoor en de werkplaats te bevorderen;

- Geluidsabsorberende panelen in de werkplaats om galm tegen te gaan.
- Geluidsarme alternatieven voor gereedschap.
- Op maat gemaakte gehoorbescherming, otoplastieken en periodieke gehoortesten.
- LED-verlichting op de werkplek en periodiek meten van lichtsterktes.
- Werkplekonderzoek en ondersteuning bij gezonde kantoorwerkhouding.
- Voorlichting en gezondheidsinstructies over langdurig stilzitten.
- Het gebruik van hulpmiddelen voor het verlichten van duw- en trekwerk.
- Voorlichting over het veilig gebruiken van machines.
- Terugdringen van dieselmotoremissie (DME).
- Legionellapreventie bij waterbronnen met stilstaand water.
- Alternatieven voor gevaarlijke (CMR) stoffen.
- De inrichting van onze werkplaats door een beroepsergonoom.
- Ter stresspreventie worden online workshops als Mailboxmanagement aangeboden.
- Tilhulpmiddelen worden aangebracht.
- Een car-mover is aangeschaft voor het verplaatsen van zware (elektrische) voertuigen.
- Introductie van zit-sta bureaus voor kantoorwerkplekken.



Medewerkersgezondheid

Naast onze inzet voor de financiële, fysieke en mentale gezondheid van onze medewerkers, zetten we regelmatig, in het kader van ons vitaliteitsbeleid, preventieve coaching in. Zo hebben we in 2023 de Ekiden Team Run georganiseerd en moedigen we onze medewerkers aan om deel te nemen aan de Rakreaton run en de Stappenchallenge. Ook hebben we fietsenrekken geplaatst om medewerkers te motiveren om met de fiets naar het werk te komen.

In Polen bieden we een bijdrage aan voor sportschoolabonnementen, voor aanvullende zorgverzekeringen en voor levensverzekeringen. Tijdens de Healthy St. Nicolas Day op 6 december worden in Polen op alle locaties gezondheidstests en -adviezen aangeboden. Pink October staat in het teken van borstkankerpreventie en gezondheidszorg voor vrouwen.

Naast deze initiatieven in Nederland, Duitsland en Polen, zetten we ook breed in op doorlopende maatregelen, zoals het aanbieden van fruitmanden op de locaties en de mogelijkheid voor medewerkers om een fiets te kunnen leasen met een financiële bijdrage vanuit TB. Bovendien wordt er voor elke fruitmand die wij inkopen één fruitboom geplant.

Verzuim

Verzuimbeleid

Om verzuim te voorkomen en om adequaat te handelen in geval van uitval van een personeelslid, werken we in Nederland nauw samen met onze arbodienstverlener Perspectief. Dit houdt in dat we handelen conform de Wet Verbetering Poortwachter. Echter onze aanpak gaat nog een stapje verder; door ervoor te zorgen dat we creatieve oplossingen verzinnen proberen we iemand zo goed en duurzaam mogelijk te re-integreren.

Daarnaast monitoren we op afdelings- en organisatieniveau welke bewegingen/trends we zien in het verzuim en kijken we vervolgens wat we daaraan kunnen doen. Zo hebben we bijvoorbeeld een training gegeven aan leidinggevenden over hoe om te gaan met verzuim en hoe je je medewerkers zo goed mogelijk kunt begeleiden.

Ons beleid focust sterk op preventie en heeft als doel de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers te bevorderen. Daarnaast richten we ons op een vlotte re-integratie van onze medewerkers na ziekte, waarbij hun gezondheid en welzijn vooropstaan.

Verzuimcijfers

In 2023 registreerden we in Nederland en Duitsland een verzuimpercentage van respectievelijk 6,21% en 6,45%, terwijl dit percentage in Polen op 3,6% lag.

Het langdurig verzuim betrof 2,92%. Een uitgebreidere analyse door de arbodienst moet nog plaatsvinden. Opvallend is dat bij ons kortdurend verzuim (1-7 dagen) het meest voorkomt, maar ook het langdurig verzuim aanzienlijk is.

Om het verzuim in onze organisatie structureel te verlagen, richten we onze aandacht specifiek op de nieuw overgenomen vestigingen in Nederland. Het verzuimpercentage is daar namelijk consistent hoog, rond de 9%, wat aanzienlijk negatief bijdraagt aan het totale verzuimpercentage.

In 2023 zijn 25 werkdagen onder de eigen medewerkers verloren gegaan als gevolg van arbeidsgerelateerde verwondingen en ongevallen, verdeeld over 3 verschillende incidenten.

Gezondheidsschade

In 2023 heeft er één incident met blijvende gezondheidsschade plaatsgevonden. Deze is behandeld in het hoofdstuk Veiligheid van de medewerkers.

Er zijn nul constatering van beroepsziekten onder de medewerkers. Het meten van blijvende gezondheidsschade als gevolg van werkzaamheden bij TB is lastig omdat hierbij ook de invloed van de privé levensstijl van de medewerkers een rol kan spelen.

Toch bekijken we elke individuele melding van gezondheidsschade om vast te stellen in hoeverre de oorzaak ligt bij de arbeidsomstandigheden van TB. Daarom blijft het belangrijk dat TB continue blijft inzetten op het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Wij proberen onze medewerkers te motiveren om deel te nemen aan preventieve gezondheidscontroles.

Ouderschapsverlof

In 2023 maakten 25 medewerkers gebruik van ouderschapsverlof binnen ons bedrijf, waarbij de verdeling bestond uit 17 mannen en 8 vrouwen. Eén vrouwelijke en één mannelijke medewerker zijn nog met verlof. De andere medewerkers zijn allemaal na hun ouderschapsverlof weer full- of parttime aan het werk gegaan. Wij hanteren het wettelijk verlof.



3.4.3 Informatiebescherming en privacy

De praktijken, systemen, en processen die TB inzet op Informatie- en systeembeveiliging van medewerkersgegevens, klantgegevens en andere gevoelige gegevens.

Wij definiëren informatiebeveiliging als het beschermen van alle informatie en daaraan gerelateerde componenten, waaronder geautomatiseerde informatiesystemen, personeel en papieren documenten, tegen zowel onopzettelijke als doelbewuste beveiligingsincidenten. Dit beveiligingsproces richt zich op drie hoofdaspecten:

- 1 Beschikbaarheid: het garanderen dat informatie altijd beschikbaar is op de momenten dat het nodig is en via de juiste kanalen.**
- 2 Integriteit: het waarborgen van de juistheid en volledigheid van informatie.**
- 3 Vertrouwelijkheid: het verzekeren dat informatie uitsluitend toegankelijk is voor personen die daartoe expliciet geautoriseerd zijn, ter bescherming van gevoelige of persoonlijke gegevens.**

Informatie- en systeembeveiligingsbeleid *Voorkomen van incidenten*

Het doel van ons informatiebeveiligingsbeleid is een kader te scheppen zowel voor informatiebeveiliging binnen onze organisatie als voor de bescherming van kritische informatie ten behoeve van onze klanten, medewerkers, leidinggevenden, en ketenpartners. Met dit beleid voorkomen we cruciale beveiligingsincidenten, zoals de uitval van essentiële systemen, hacker-aanvallen, of onbevoegde wijzigingen in belangrijke informatie.

Om persoonsgegevens en andere vitale informatie te beschermen tegen verlies, vernietiging, vervalsing, ongeautoriseerde toegang of distributie en tegen alle andere vormen van misbruik hebben wij de nodige technische en organisatorische maatregelen getroffen.

Onze aanpak is gebaseerd op de principes van Privacy by Design en Privacy by Default, wat inhoudt dat gegevensbescherming vanaf het begin is ingebed in de ontwikkeling van onze informatiesystemen, en dat gegevensverzameling altijd beperkt blijft tot het strikt noodzakelijke.

Onze systemen zijn ingericht volgens de ISO 27001-normen, maar niet officieel gecertificeerd. Maar door de uitvoering van continue risicoanalyses is het mogelijk om de zwakke punten in onze systemen te identificeren en waar nodig actie te ondernemen. Deze doorlopende risicoanalyses zijn belangrijk omdat potentiële beveiligingsrisico's zich in een hoog tempo blijven ontwikkelen.

Waarborging

Informatiebeveiliging draagt bij aan het waarborgen van onze bedrijfscontinuïteit. Onze werkwijze is erop gericht om de risico's die onze IT-diensten lopen zo goed mogelijk in te schatten en af te stemmen op de behoeftes van onze organisatie. Indien nodig worden er extra maatregelen getroffen om de basisbeveiliging te verbeteren.

We voeren continu risicoanalyses uit om eventuele kwetsbaarheden in onze systemen op te sporen en aan te pakken. Informatiebeveiliging is niet alleen een vast onderdeel van ons interne beleid, maar ook een verantwoordelijkheid van iedereen bij TB, van leidinggevenden tot medewerkers. Onze aanpak behelst ook het verhogen van het bewustzijn onder medewerkers over de juiste omgang met systemen en digitale hulpmiddelen, wat bijdraagt aan een cultuur van informatiebeveiliging binnen ons bedrijf.

Dit beleid geldt voor alle informatiesystemen binnen TB. Dit betekent dat alle beleidslijnen van toepassing zijn op de bescherming van alle informatiesystemen binnen ons bedrijf. In exceptionele gevallen kunnen er uitzonderingen worden gemaakt voor het toepassen van deze beleidsuitgangspunten op de informatiebeveiliging binnen TB. Hiertoe is alleen de Directie, op advies van onze Information Security Officer, bevoegd.

Onze inzet voor een betrouwbare informatievoorziening omvat niet alleen digitale, maar ook fysieke en personele beveiligingsaspecten. Terwijl de baseline beveiligingsmaatregelen de algemene informatiesystemen en -processen van TB beschermt, zijn er voor speciale systemen aanvullende, domein-specifieke beveiligingsmaatregelen van toepassing.

Verantwoordelijkheid van medewerkers

De standaard wet- en regelgeving voor informatiebeveiliging en privacy legt het fundament voor onze Baseline Informatiebeveiliging. Dit fundament wordt geïmplementeerd en onderhouden door de Information Security Officer (ISO). Het wordt via het Informatiebeveiligingsplan op verschillende niveaus binnen de organisatie uitgevoerd, waaronder management en afdeling.

De Compliance Officer is eindverantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens. Deze rol omvat het toezicht op gegevensbescherming, het melden van beveiligingsincidenten bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en het ondersteunen van betrokkenen die hun privacy rechten willen uitoefenen, zoals klanten die verzoeken om hun gegevens te verwijderen. Verder zorgt de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) of Privacy Coördinator ervoor dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt nageleefd binnen TB. De FG is belast met taken zoals het inventariseren van verwerkingsactiviteiten, het beoordelen van de naleving van de AVG door middel van analyses en audits, en het adviseren van de organisatie over privacyzaken.

Al onze medewerkers hebben de plicht om op een zorgvuldige wijze, conform de beleidsregels en principes van TB én de verplichtingen uit de AVG, met persoonsgegevens om te gaan. Dit betekent dat medewerkers binnen hun werkgebied verantwoordelijk zijn voor het naleven van deze regels, het herkennen en melden van incidenten die tot een datalek kunnen leiden, en dat zij geconfronteerd kunnen worden met sancties bij het opzettelijk niet melden van dergelijke incidenten.

Privacybeleid

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Wij hechten een groot belang aan het zorgvuldig verwerken van persoonsgegevens conform de Europese privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat wij bescherming van de privacy van onze klanten, medewerkers en andere relaties serieus nemen. Wij verwachten van onze medewerkers en externe samenwerkingspartners dat zij zich bewust zijn van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en hier zorgvuldig mee omgaan.

Bij het omgaan met persoonsgegevens zijn de volgende principes leidend:

- Het veilig bewaren van gegevens
- Op een bewuste manier gegevens delen
- Het respecteren van ieders privacy
- Het direct delen van (mogelijke) datalekken
- Ervoor zorgen dat relaties van hun rechten gebruik maken

Het beleid van TB schrijft voor dat persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk worden bewaard. In het verwerkingsregister leggen we steeds per verwerking van persoonsgegevens vast wanneer de bewaartermijn afloopt.

Persoonsgegevens van de medewerkers

Gedurende de looptijd van de arbeidsovereenkomst zullen persoonsgegevens van werknemers door TB worden verwerkt om aan verplichtingen van de arbeidsovereenkomst te voldoen. Wij communiceren op een duidelijke manier aan onze medewerkers op welke wijze hun persoonsgegevens worden verwerkt. Dit wordt onder andere op het intranet gepubliceerd. Alle werknemers hebben het recht op inzage, correctie, verwijdering en beperking van de verwerking.

Controle privacybeleid

Ons privacybeleid wordt regelmatig geïnspecteerd, onder meer door controlebezoeken aan onze vestigingen. In 2023 hebben we voor al onze Nederlandse medewerkers een nieuwe e-learning module uitgerold. Daarnaast hebben we een PON-audit succesvol afgerond met een score van 100% en een nieuwe informatiefolder uitgereikt aan alle medewerkers. Ook voert onze CFO het gebruikelijke 'ronde langs de velden' uit om bekendheid met het beleid in de praktijk te bevorderen. Dit beleid is van toepassing op alle TB-locaties. Specifiek voor onze Nederlandse klanten en leveranciers hanteren we een extra verwerkingsovereenkomst om de naleving van privacyregels te waarborgen.

Datalekken

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) beschouwt elke schending van de beveiliging, waardoor persoonsgegevens in verkeerde handen zijn gevallen of kwijt zijn geraakt, als een datalek. Dit loopt uiteen van een geavanceerde hack tot het kwijtraken van een USB-stick of een datalek door spionagesoftware waardoor alles wordt gekopieerd naar een ander land.

Als een datalek zich voordoet, wordt dat gemeld aan de externe toezichthouder en aan de betrokken personen, behalve wanneer het duidelijk is dat er geen of nauwelijks risico's zijn voor de privacy van personen. Het niet melden van een datalek vormt een overtreding van de AVG. De AP kan in dit geval een boete opleggen van maximaal 10 miljoen euro of 2% van de jaarlijkse wereldwijde omzet van de organisatie.

Datalekken worden geregistreerd in het interne datalekregister en moeten binnen 72 uur na ontdekking worden gemeld. Binnen TB is het Privacy Office verantwoordelijk voor het melden van een datalek aan de betrokken personen en de AP.

In 2023 zijn er twaalf potentiële datalekken gemeld en geregistreerd bij onze Privacy Coördinator. Elk potentieel datalek wordt zorgvuldig vastgelegd in ons dataregister. Indien een potentieel datalek zich ontwikkelt tot een daadwerkelijk lek, wordt dit bovendien gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP)

Dit jaar was er één incident dat we bij de AP hebben moeten melden. Dit werd veroorzaakt doordat de systemen van een verkoper gehackt werden. Verder bleken menselijke fouten of systeemfouten de meest voorkomende oorzaken te zijn van de gemelde potentiële datalekken.

Maatregelen

Na de evaluatie van gemelde incidenten hebben we gerichte maatregelen genomen om herhaling te voorkomen en onze informatiebeveiliging structureel te verbeteren. Deze maatregelen omvatten:

- Het uitvoeren van audits op alle informatiesystemen door onze auto-importeur en truckfabrikant, aangevuld met periodieke penetratietesten (PEN-testen) door een externe leverancier.
- Het organiseren van awarenessstrainingen en het verzenden van nep phishing e-mails aan medewerkers om hun vermogen tot herkenning van phishing te testen.
- De implementatie van een SOC/SIEM-oplossing door een externe specialist in cybersecurity.
- Het invoeren van een goedkeuringsmatrix binnen ons ticketingsysteem, zodat medewerkers alleen informatiesysteemrechten krijgen na goedkeuring van hun leidinggevende.
- Plannen voor een secundair datacenter, een apart netwerk voor IoT-nodes, en het plaatsen van alle devices onder Mobile Device Management (MDM).

Daarnaast zetten we in op

- het vergroten van bewustwording bij medewerkers over veilig omgaan met systemen en digitale middelen
- het inrichten van beveiligde werkomgevingen met identificatiestappen
- beveiligd printen
- het gebruik van een Citrix-omgeving om te voorkomen dat gevoelige data lokaal wordt opgeslagen.

Deze maatregelen, die gericht zijn op het verhogen van de informatiebeveiliging, bewustwording onder medewerkers, en de continuïteit van bedrijfsprocessen, zijn van toepassing op alle informatiesystemen. De verwachting is dat alle maatregelen eind 2024 volledig zijn geïmplementeerd.

Gegevensbescherming		2021		2022		2023		2024
		doel	realisatie	doel	realisatie	doel	realisatie	doel
TB Groep	Aantal meldingen potentieel datalek	0	3	0	2	0	12	0

Meer informatie over ons actuele privacybeleid is te vinden op onze website <https://www.tb.nl/privacy-statement>.

Impact van informatieprivacy en beschermingsbeleid op klimaat.

Het koolstofvrij maken en het terugdringen van de CO₂-uitstoot zijn steeds vaker afhankelijk van digitale transformatie, waarbij slimme technologieën en geautomatiseerde systemen worden ingezet voor het monitoren en beheren van energieproductie, -distributie en -consumptie. Deze digitale oplossingen brengen echter nieuwe risico's met zich mee op het gebied van cybercriminaliteit. Dit resulteert in een verschuiving van de focus van Informatie Technologie (IT) naar Operationele Technologie (OT).

Het gebruik van IT-systemen heeft een negatieve impact op het energieverbruik en de CO₂-uitstoot. Bovendien leidt de implementatie van het informatiebeveiligingsbeleid en de bijbehorende baseline vaak tot een hoger gebruik van grondstoffen en energie, zoals bijvoorbeeld de noodzaak van secundaire datacentra om bedrijfscontinuïteit te waarborgen.



3.4.4 Medewerkersontwikkeling

De kansen voor medewerkers binnen TB om zich professioneel en persoonlijk verder te ontwikkelen op het gebied van kennis, vaardigheden, taken en verantwoordelijkheden.

Een van onze kernwaarden is vakmanschap, waarbij we zorgen dat de juiste benodigdheden en kennis op het juiste moment beschikbaar zijn. Hiermee bedoelen wij onder andere de mogelijkheden die onze medewerkers hebben om zich te ontwikkelen. We starten met veiligheidstrainingen en dealer-opleidingsprogramma's zodat medewerkers op de hoogte blijven van wijzigingen binnen onze branche en productenlijn.

Zodra de basis staat, gaan wij actief met onze medewerkers aan de slag om kennis en kunde te verbreden en te vergroten. Per persoon bekijken we op welk vlak hij of zij zich graag nog verder wil en kan ontwikkelen. Op deze manier is de investering in onze medewerkers een mes dat aan meerdere kanten snijdt; medewerkers zijn in staat effectiever en efficiënter hun werk te verrichten waardoor de kwaliteit wordt verhoogd, ze krijgen meer vertrouwen in het werk doordat ze meer uitdagingen aankunnen en tegelijkertijd wordt de binding tussen ons en de medewerker versterkt.

Opleidingsbeleid

Tijdens de evaluatiegesprekken met leidinggevend en HR krijgen medewerkers de gelegenheid om aan te geven waar hun behoeftes liggen met betrekking tot hun loopbaanontwikkeling. Ontwikkeling is bij ons mogelijk op basis van opleidingen op product- of op persoonlijk niveau. We trainen onze medewerkers productgericht zodat ze de veranderende producten en innovaties kunnen blijven verkopen en onderhouden. Daarnaast bieden we onze medewerkers de mogelijkheid zich op persoonlijk vlak te ontwikkelen om zodoende beter te presteren in hun huidige werk of in een toekomstige functie. Daarmee proberen we ontwikkeling een positieve impact te laten hebben op duurzame inzetbaarheid.

Om de ontwikkeling van onze medewerkers te stimuleren maken we gebruik van een beoordelingscyclus. Daarin maken we afspraken met onze medewerkers over hun doelstellingen en/of ambities. Deze gesprekken gaan dus niet alleen over het functioneren van de medewerkers, maar ook over de vooruitgang in hun persoonlijke ontwikkeling.

De verantwoordelijkheid voor de opleidingsbudgetten van productgerichte opleidingen ligt bij de betreffende afdelingsmanagers. De budgetten voor persoonlijke opleidingen zoals leiderschap, timemanagement, coaching, Management Academy, Engelse taal, etc., vallen onder de afdeling HR. Productopleidingen zijn verplicht voor het uitoefenen van het werk, persoonlijke ontwikkelingsopleidingen zijn niet verplicht.

Een aantal medewerkers in specifieke functies volgen, naast de persoonlijke en productgerichte opleidingen, ook nog veiligheidstrainingen. Hieronder vallen bijvoorbeeld Bedrijfshulpverleners (BHV) en Verkeersveiligheid voor bestuurders van onze mobiele servicebussen, ook wel ITS-bussen genoemd.

Productgerichte opleidingen

De productgerichte opleidingen worden verzorgd door onze fabrikanten en importeurs. Onze technische en commerciële medewerkers ontvangen product- en voertuigtrainingen over innovaties en over de ontwikkeling en lancering van nieuwe producten.

De importeurs en fabrikanten stellen hierbij eisen aan het opleidingsniveau en de groepssamenstelling binnen de organisatie; in elke opleidingsgroep zit een minimum aantal Master Technicians, APK-keurmeesters, kraan certificaten, en Eerste Monteurs. Dit wordt per vestiging bijgehouden. Het aantal monteurs wordt per opleidingsniveau gecontroleerd tijdens de jaarlijkse ISO-kwaliteitsaudits. Op deze manier kunnen wij met onze fabrikanten en importeurs een hoog kwaliteitsniveau handhaven.

Persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden

Tijdens functioneringsgesprekken worden medewerkers niet alleen beoordeeld op taakhoud, maar ook op hun voortgang in hun persoonlijke ontwikkeling. In deze gesprekken is altijd ruimte voor het zoeken naar mogelijkheden om zich te ontwikkelen; daar kan maatwerk in worden toegepast als dat wenselijk is. Voorbeelden van persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden zijn de Leiderschapstrainingen, Engelse taalcursussen, postdoctorale studies en de Managers Academy in Polen. Onze medewerkers hebben geen vast jaarlijks persoonsgebonden opleidingsbudget.

TB Academy

In 2023 hebben we de TB Academy geïntroduceerd, gericht op het ondersteunen en versnellen van de ontwikkeling van onze leerlingmonteurs. Het doel is tweeledig; enerzijds het snel aanleren van technische vaardigheden om de meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden te leren, anderzijds om hen te wortelen binnen de organisatie en te verbinden met medeleerlingen van andere vestigingen.

De voortgang van de deelnemers aan de TB Academy wordt geëvalueerd op basis van hun productiviteit en efficiëntie. Daarnaast voeren we kwalitatief onderzoek uit om inzicht te krijgen in de wijze waarop deelnemers zich verbonden voelen met hun werk en met ons, als werkgever. Wij willen TB Academy voortdurend verder uitbreiden tot een platform dat steeds meer ontwikkelingsmogelijkheden biedt; ook aan ervaren monteurs, serviceadviseurs en op den duur ook aan verkoopmedewerkers.

Groei in salarisschalen

De ontwikkeling van onze medewerkers wordt gereflecteerd in de groei van hun maandloon; medewerkers die goed functioneren stijgen in hun loonschaal. De inzet en prestaties worden per persoon beoordeeld: beneden verwachting, naar verwachting, boven verwachting of exceptioneel.

In 2024 zijn in totaal 501 medewerkers beoordeeld. Deze beoordelingen waren gemiddeld meer boven verwachting dan de beoordelingen in 2022. Afhankelijk van de hoogte van het huidige loon van de desbetreffende medewerker, kan de beoordeling bij deze 347 medewerkers een verhoging van hun maandloon tot gevolg hebben.

Ons zogenaamde 'loongebouw' is ook ingericht om horizontale en verticale groei te stimuleren: jonge en beginnende vakmannen kunnen, bij goed functioneren, sneller groeien in hun loonschaal.

Transitieondersteuning

Wij houden onze medewerkers graag binnen de organisatie. Daarom maken wij het mogelijk om intern van functie te wisselen. Zo zijn er in 2023 binnen de Nederlandse divisies 118 medewerkers intern van baan gewisseld.

Daarnaast bieden wij medewerkers die hun pensioen naderen het 'generatiepact' of de regeling vervroegde uittreding aan. Deze regeling, die volgens de cao is opgesteld, biedt oudere medewerkers de mogelijkheid om parttime te blijven werken, wat verder helpt bij de overgang naar hun pensionering.

Ook inmiddels al gepensioneerde medewerkers zijn welkom op onze werkvloer. Hen wordt de mogelijkheid geboden om een paar uur per week lichte werkzaamheden uit te voeren. Deze werkzaamheden omvatten vaak taken in de interne logistiek of het vervoeren van middelen en onderdelen tussen verschillende vestigingen. Dit biedt gepensioneerde oud-medewerkers de mogelijkheid lichamelijk actief te blijven, een extra zakcentje te verdienen en in contact blijven met oud-collega's.

Functioneringsgesprekken en beoordelingen	2022		2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Totaal aantal medewerkers voor beoordeling	548	100%	726	100%
Aantal medewerkers beoordeling gekregen	435	80%	501	69%
Beneden verwachting	88	20%	37	7%
Volgens verwachting	197	45%	289	58%
Boven verwachting	129	30%	149	30%
Exceptioneel	21	5%	26	5%

3.4.5 Sociale betrokkenheid

De toegankelijkheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om bij TB te komen werken.

Van Tilburg-Bastianen (TB) is een aantrekkelijke werkgever voor zowel hoogopgeleide arbeidskrachten als voor toetreders en herintreders. We geven re-integratiekandidaten, leerlingen, studenten, herintreders en gepensioneerde ex-medewerkers allemaal een kans. Op deze manier geven wij niet alleen alle mensen die willen werken een kans om te werken, maar wordt ook de samenstelling van onze medewerkers meer divers wat betreft leeftijd, geslacht, vaardigheden en drijfveren. Bovendien zorgen wij niet alleen voor onze medewerkers maar ook voor hun families. Voor meer informatie over de samenstelling van onze medewerkers, zie het hoofdstuk Medewerkers vanaf pagina 28.

Afstand tot de arbeidsmarkt

Wij bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de gelegenheid om bij ons te werken. Dit kan gaan om mensen die een tijdje niet actief zijn geweest op de arbeidsmarkt, deels arbeidsongeschikt zijn verklaard, of om een andere reden niet direct kunnen concurreren met andere mensen uit de arbeidsmarkt.

Vrouwen via Brood en Rozen

Vrouwen in de bijstand hebben vaak het juiste duwtje in de rug nodig om weer actief aan het werk te kunnen. Zij doorlopen een bewustwordingsprogramma, waarbij zij onder andere geïnspireerd worden door diverse leiders van bedrijven. Via onze samenwerking met Brood en Rozen ontstaan er soms dienstverbanden waarbij zij instromen bij TB. In 2023 zijn er geen medewerkers ingestroomd.

Voor meer informatie over Brood en Rozen en onze bijdragen hieraan, zie het hoofdstuk Maatschappelijke bijdragen vanaf pagina 18.

Oud-medewerkers

Medewerkers die bij ons met pensioen gaan, krijgen de gelegenheid om voor een paar uur per week lichte werkzaamheden te doen. Veel gepensioneerde oud-medewerkers helpen een handje in de interne logistiek, of met het vervoeren van middelen en onderdelen tussen vestigingen. Op deze manier blijven zij lichamelijk actief, verdienen zij een extra zakcentje en blijven zij in contact met hun oud-collega's.

Graag zouden we zien dat de Nederlandse regels met betrekking tot vervroegd pensioen worden versoepeld, zodat meer ouderen parttime kunnen blijven werken.

Social Return-medewerkers

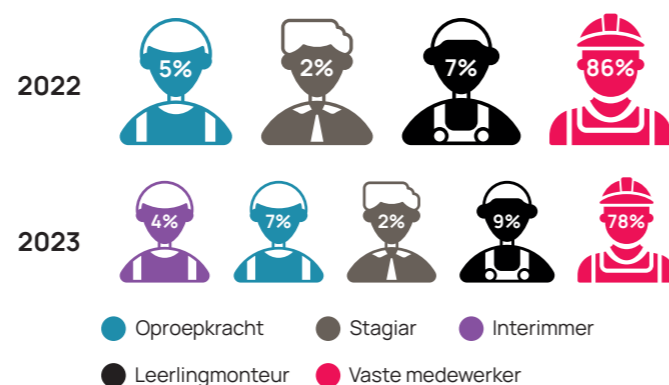
Bij Social Return worden er arbeidsplaatsen gecreëerd speciaal voor werkzoekenden die vallen onder de Participatiewet en die gebruik maken van de WSW-, WGA-, WIA-, WAO-, Wajong- of NUG-regeling. Op verschillende plekken in de organisatie hebben wij Social Return-medewerkers in dienst in een volwaardige functie. Daarnaast huren wij voor het terreinonderhoud van de vestigingen partijen in die specifiek met Social Return-medewerkers werken. Op dit moment wordt er geen formele registratie bijgehouden van het aantal Social Return-medewerkers.

Leerlingmonteurs en stagiairs

Jongeren krijgen bij ons bedrijf ook werk- en leerkansen aangeboden. Leerlingmonteurs (beroepsbegeleidende leerweg) worden intern bij ons en extern op de onderwijsinstelling geschoold op het gebied van technische ontwikkelingen en product vernieuwingen. 9% van onze medewerkers in 2023 was leerlingmonteur. Deze leerlingen gaan één dag in de week naar school en werken de andere vier dagen bij ons in de werkplaats. Daar doen zij praktijkervaring op en worden geschoold door onze eigen deskundige werkplaatsmedewerkers.

Naast leerlingmonteurs lopen meerdere studenten binnen ons bedrijf een meewerk- of afstudeerstage. In 2023 hadden we 13 stagiairs die door de gehele organisatie meeliepen en meewerkten. Wanneer er een goede binding ontstaat tussen TB en deze leerlingen of studenten kunnen zij bij ons parttime of fulltime aan de slag.

Aantal medewerkers per dienstbetrekking



Sociale bescherming

Wij zorgen niet alleen voor onze medewerkers, maar ook voor hun gezinnen. Mocht een medewerker arbeidsongeschikt worden, dan is hij of zij verzekerd tegen inkomstenverlies. Bovendien zorgen we er via het pensioenfonds PMT voor dat de naasten van de medewerker financieel verzekerd zijn bij onverhoopt overlijden.



3.4.6 Diversiteit en inclusie

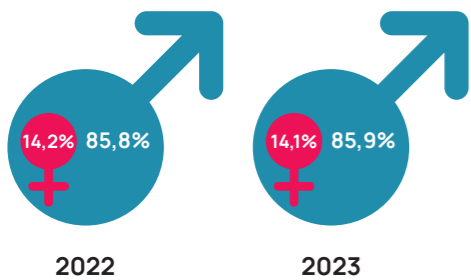
De diversiteit en inclusie onder de medewerkers bevorderen op het gebied van vaardigheden, kennis, leeftijd, cultuur, geslacht en herkomst.

De TB groep heeft diversiteit en inclusie hoog in het vaandel staan. We streven ernaar om een toegankelijke organisatie te zijn waar iedereen die bij ons komt werken zich welkom voelt. Wij hechten veel waarde aan een zo gelijk mogelijke man-vrouwverhouding. In de praktijk is dit echter een uitdaging omdat het meestal mannen zijn die voor een techniekopleiding kiezen. Toch zien wij hier al wel verandering in komen en wij hopen steeds meer vrouwen te kunnen enthousiasmeren voor een functie in de werkplaats.

Diversiteit onder alle medewerkers

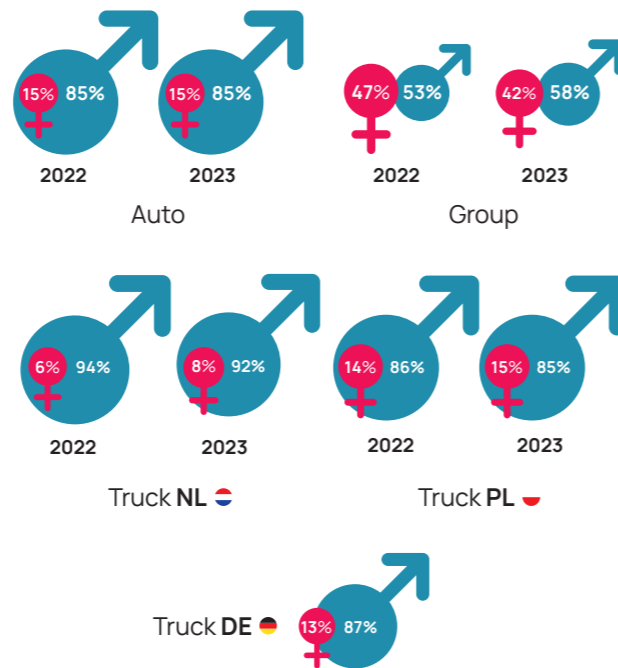
Gemiddeld is de man-vrouwverhouding binnen de TB groep 85,9%-14,1%. Dit is sinds de eerste meting in 2021 nagenoeg gelijk gebleven. Bij de onderliggende divisies lopen deze percentages wel behoorlijk uiteen.

Man-vrouwverhouding



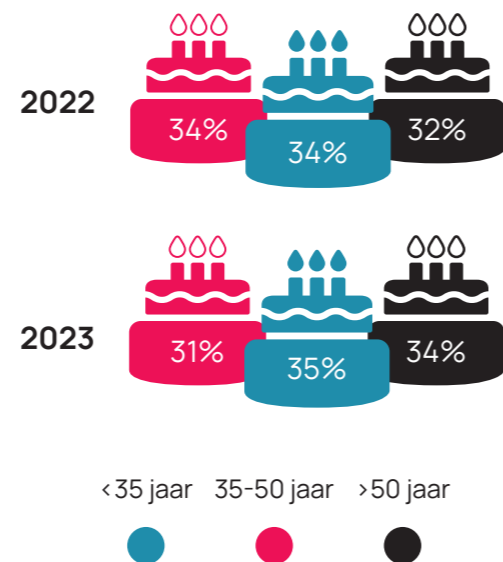
In 2023 is binnen de divisie Groep het aandeel vrouwen met 42% het grootst. Dit is echter wel 5 % minder dan in 2022. Binnen de divisie Groep bevinden zich alleen staf- en ondersteunende afdelingen. Bij de divisie Auto is het aandeel vrouwelijke medewerkers nagenoeg gelijk gebleven. Bij Truck NL en Truck PL is dit aandeel gestegen. Voor alle divisies geldt dat 99% van de vrouwen in niet-technische functies werken.

Man-vrouwverhouding per divisie

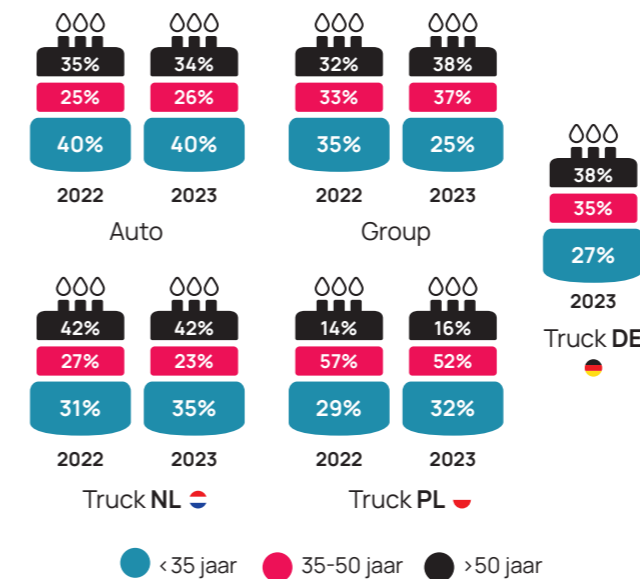


De leeftijds categorieën onder de 30, van 30 tot 50 en 50+ zijn gelijk verdeeld over de organisatie. Tussen de divisies onderling verschilt alleen Truck PL, dat gemiddeld jongere medewerkers heeft.

Verdeling leeftijds categorieën totaal



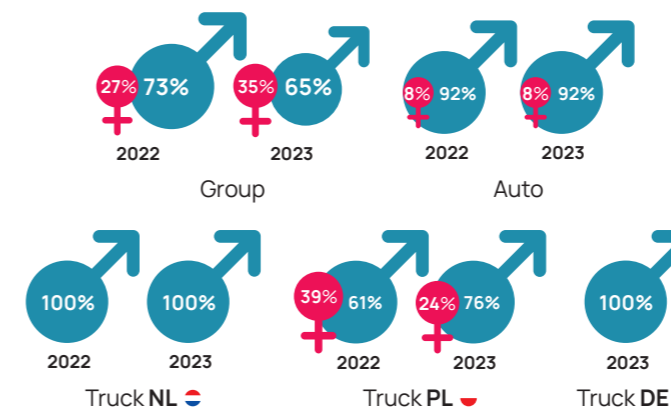
Leeftijdscategorieën per divisie



Diversiteit onder leidinggevende functies

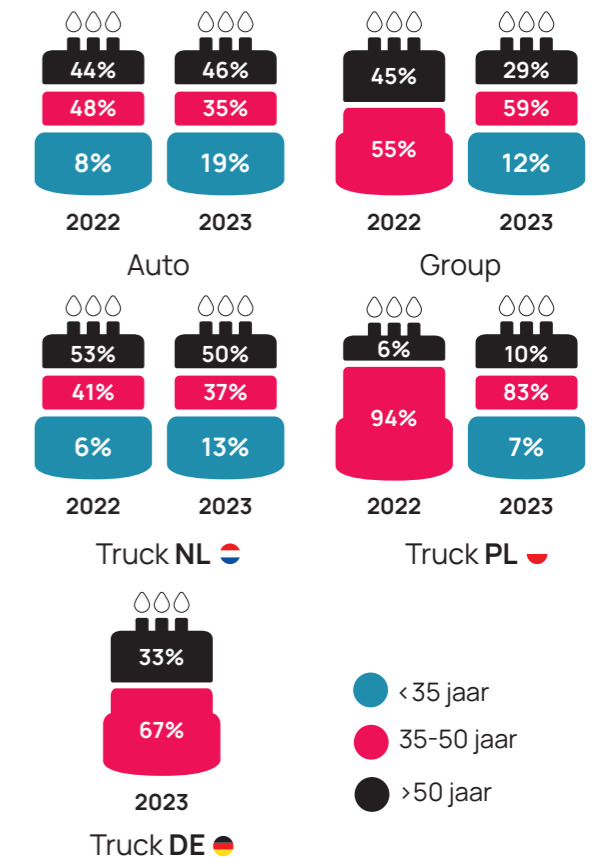
Van de in totaal 86 leidinggevende functies (inclusief het topbestuur) worden 15 functies ingevuld door een vrouw. Binnen de divisies hebben Truck NL en Truck DE uitsluitend mannelijke leidinggevenden. De afdelingen Groep en Polen hebben het meest significante aandeel vrouwelijke leidinggevenden

Man-vrouwverhouding onder de managers en leidinggevenden



In 2023 is het aandeel vrouwelijke leidinggevenden in Polen echter flink teruggelopen ten opzichte van 2022. Daarmee heeft Polen niet langer het grootste aandeel vrouwelijke leidinggevenden van alle divisies. Truck PL heeft nog wel de jongste samenstelling leidinggevenden: 90% is jonger dan 50.

Leeftijdscategorieën onder de managers en leidinggevenden



Over het geheel genomen is 35% van de leidinggevenden ouder dan 50 jaar. De grootste groep, 52%, is tussen de 35 en de 50 jaar oud. De leidinggevenden onder de 30 vormen met 13% de kleinste groep. Het aandeel jonge leidinggevenden is ten opzichte van 2022 wel met 8% toegenomen.

Voor de diversiteit van het topbestuur, zie het hoofdstuk Bestuursstructuur vanaf pagina 106.

Diversiteit onder technische functies

Dat vrouwen vooral in de niet-technische functies actief zijn komt doordat de arbeidsmarkt van technisch geschoolde werknemers in de auto- en truckwerkpplaats vooral uit mannen bestaat. Voor TB ligt de nadruk de komende jaren op het werven van nieuwe monteurs, met speciale aandacht voor vrouwelijke monteurs en verkopers. De eerste vrouwelijke DAF-monteur is in 2018 bij TB in dienst getreden, ze werkt bij onze vestiging in Nijmegen. Inmiddels werkt er bij onze vestiging in Roosendaal ook een vrouwelijke DAF-monteur.



Discriminatie

Discriminatie kan, al dan niet onbewust of onbedoeld, op de werkvloer voorkomen bijvoorbeeld door het maken van discriminerende grapjes. In de gedragscode van TB worden medewerkers gevraagd om zich respectvol ten opzichte van elkaar te gedragen. In geval van ongepast gedrag, zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten, wordt de medewerker ter verantwoording geroepen. Bovendien vragen wij van onze medewerkers dat zij alle vormen van gedrag, dat leidt tot of zou kunnen leiden tot ongewenst gedrag, melden bij onze vertrouwenspersoon. Op deze manier wordt een veilige en respectvolle bedrijfsomgeving de verantwoordelijkheid van alle medewerkers.

Bij TB streven we naar het verminderen van discriminatie en het bevorderen van een inclusieve werkomgeving. Arbeidsvoorwaarden worden vastgesteld op basis van ervaring; dit kan mogelijk nadelig uitpakken voor vrouwen die door zwangerschapsverlof of het opvoeden van kinderen minder werkervaring hebben opgedaan. Daarom zijn er tijdens het sollicitatieproces altijd medewerkers van de afdeling Personeel & Organisatie (P&O) betrokken om zodoende een evenwichtig beeld van de kandidaat te vormen.

Verder is de afdeling P&O betrokken bij alle procedures die met personeelszaken te maken hebben; P&O-medewerkers zorgen voor een alternatieve kijk op situaties die eenzijdig of potentieel discriminerend kunnen zijn, en hebben hierbij een adviserende rol.

Drijfverentest

Voor TB is diversiteit en inclusiviteit breder dan geslacht, herkomst, cultuur en leeftijd. Diversiteit draait ook om verschillende typen mensen in teams. Dus niet alleen resultaat gedreven mensen in één team, maar ook teamleden die meer op processen focussen of juist creatiever zijn. Diversiteit in teams zorgt voor betere besluitvorming. Om de diversiteit onder de leidinggevenden te waarborgen, hebben we in 2019 onder de Nederlandse divisies testen gedaan onder de kandidaten om hun drijfveren en cognitieve capaciteiten (opnemen en toepassen van kennis) te toetsen.

Nieuwe leidinggevenden doorlopen in de meeste gevallen ook een drijfverentest of een volledige assessment. Op basis hiervan stellen we een persoonlijk ontwikkelplan op. Op meerdere niveaus maken de samenwerkingsteams ook gebruik van persoonlijkheidstesten, zoals Enneagram (het negen persoonlijkhedenmodel) of DISC-profielen (Dominant, Inspirerend, Stabiel, Correct). Op basis van deze resultaten worden de teams zo efficiënt en divers mogelijk samengesteld.

Het streven is om in elk geval binnen alle leidinggevende teams een zo divers mogelijk team samen te stellen waarin verschillende kwaliteiten, vaardigheden, kennis en drijfveren vertegenwoordigd zijn. Hiermee ontstaat er vanzelf een diversiteit aan geslacht, herkomst, leeftijd en cultuur binnen een team.

3.4.7 Lokale omgeving

De betrokkenheid bij de lokale gemeenschap rondom TB en de geluidsoverlast, verkeersoverlast, stankoverlast of een andere vorm van overlast die door de omwonenden en bedrijven rondom de vestigingen van TB als hinderlijk kunnen worden ervaren.

Nul-doelstelling

Wij hebben met 22 locaties in Nederland, 6 in Polen en 1 in Duitsland veel burens waar wij rekening mee moeten houden. Omdat veel van onze locaties op industrie- en bedrijventerreinen liggen, zijn een groot deel van onze burens zelf ook bedrijven. Slechts op een enkele locatie gaat het om bewoners. Wij willen een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de plaats of regio waarmee wij zijn verbonden en wij streven ernaar om iedere vorm van overlast te beperken voor onze burens.

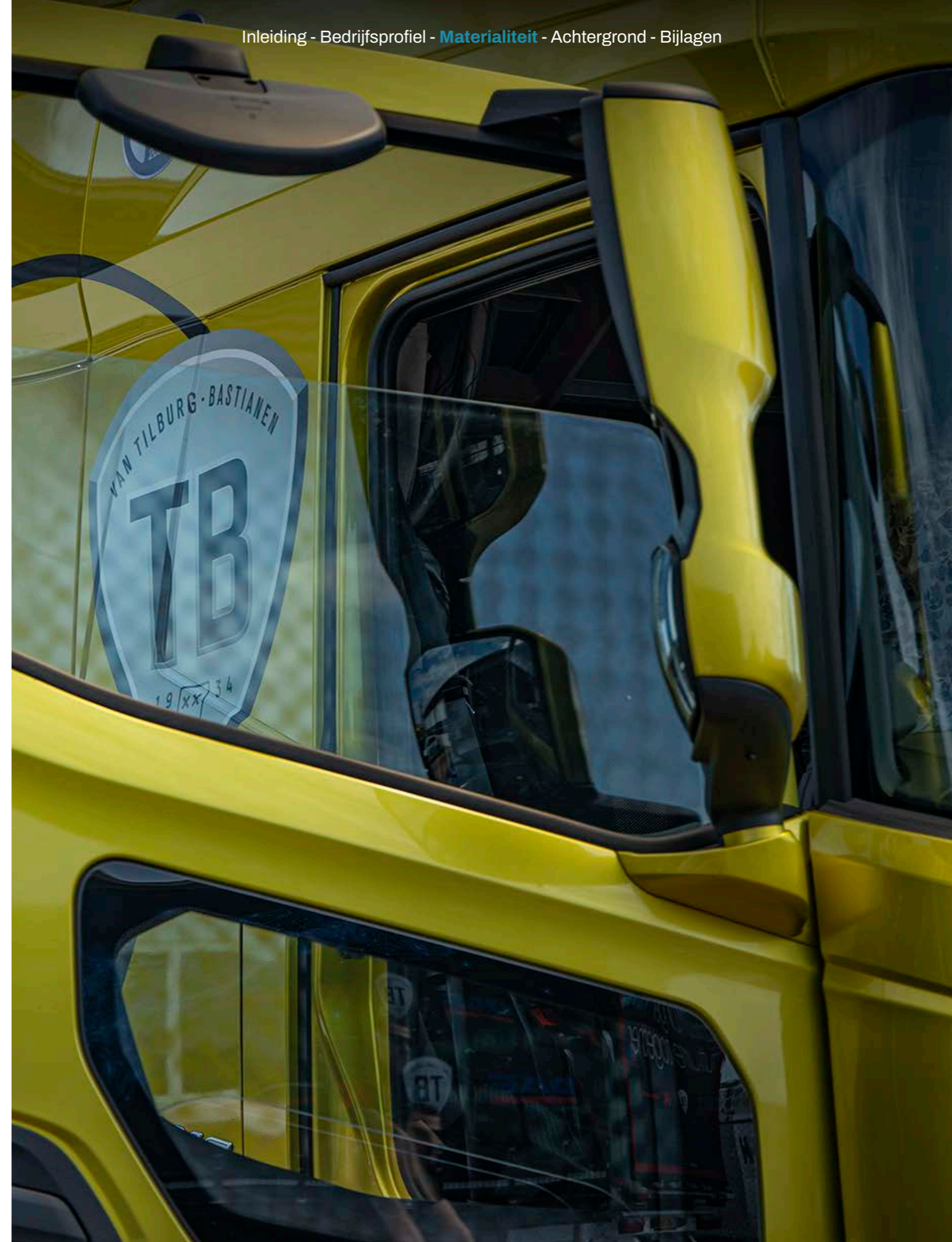
In 2023 hebben wij 1 klacht ontvangen over geluidsoverlast. Dit probleem is opgelost en afgehandeld met de melder. Ons doel voor 2024 is om, net als voorgaande jaren, geen enkele klacht met betrekking tot overlast te ontvangen van omwonenden en lokale bedrijven.

Omgevingshinder (geluids-, stank- en verkeersoverlast)		2021		2022		2023		2024
		doel	realisatie	doel	realisatie	doel	realisatie	doel
TB Groep	Overlastmeldingen	0	0	0	0	0	1	0

Voorkomen van overlast

Wij hebben een actief beleid om overlast te beperken. Zo brengen wij overlastrisico's in kaart, gaan we in gesprek met de omwonenden en reduceren we eventuele risico's met gepaste maatregelen. Bij bouwactiviteiten op onze locaties lichten wij de omwonenden altijd in. Wij gaan geluids-, uitstoot- en stankoverlast tegen door onze garagedeuren dicht te houden en gebruik te maken van afzuigsystemen. Ter voorkoming van bodem- en rioolverontreiniging worden olie en slib afgescheiden en zijn er jaarlijks vloerinspecties. Op het terrein is een snelheidslimiet ter voorkoming van geluids- en uitstootoverlast. Via speciaal ingerichte opslagruimtes voor brandbare en explosieve middelen voorkomen we niet alleen schade aan onze vestigingen, maar ook bij onze burens.

Samen met de andere bedrijven in de omgeving zijn wij lid van de bedrijventerreinvereniging. Dit stelt ons in staat om de kwaliteit van de bedrijfsomgeving te bevorderen, meldingen van overlast op eenvoudige wijze te communiceren en de overlast tot een minimum te beperken. Wij staan altijd open voor een gesprek wanneer onze burens en omwonenden daarom vragen.



3.5 Bestuur

3.5.1 Bedrijfsethiek

Het bevorderen van een integere bedrijfscultuur bij TB met nadruk op naleving van sociale en milieuwetten, zerotolerance voor corruptie, bescherming van klokkenluiders, en het baseren van beslissingen en acties op eerlijkheid, transparantie, respect en rechtvaardigheid.

Wij staan voor een bedrijfsethiek en -cultuur waarbij we eerlijk zakendoen garanderen. Onze omgangsnormen, geschreven regels en kernwaarden zijn zeer belangrijk voor ons en vormen hierbij een goede basis. In 2023 hebben we onze Nederlandse medewerkers actief betrokken bij dit ethische kader; daarbij lag de nadruk op bewustwording en op het aanmoedigen om eventuele zorgen of afwijkingen proactief te melden. Jaarlijks streven wij naar nul incidenten wat betreft overtredingen van wet- en regelgeving.

Bedrijfsethiek

Nederlandse locaties

Door onze normen en waarden duidelijk te definiëren in het zogenaamde TB-huis met de 5 bedrijfskernwaarden, waarborgen we een ethische bedrijfsvoering. Hier hechten we veel belang aan.

Onze gedragscode hebben we in 2022 en 2023 aan onze Nederlandse medewerkers voorgelegd. Daarbij is hen gevraagd of ze bekend zijn met deze gedragscode en of zij deze weten te vinden. Tegelijkertijd worden ze aangemoedigd om vragen te stellen en eventuele afwijkingen te melden.

De vijf kernwaarden en de gedragscode worden onder andere gecommuniceerd via video's op ons intranet, posters op locatie van onze medewerkers, introductiecurssussen voor nieuwe medewerkers, en persoonlijke bezoeken aan verschillende afdelingen. Collega's moeten expliciet bevestigen dat ze de code begrijpen en dat ze eventuele afwijkingen zullen melden.

Jaarlijks worden individuele bijdragen aan elk van onze TB-waarden met een award beloond. Deze awards worden uitgereikt tijdens een grootschalige (digitale) bijeenkomst, ter erkenning van uitzonderlijke inzet en toewijding.

Truck PL en DE

In Duitsland is de Poolse gedragscode naar het Duits vertaald. Polen volgt de lokale wet- en regelgeving, maar vanaf 2024 zullen we de Nederlandse gedragscode en regelingen ook direct toepassen in Duitsland en Polen. Op deze manier beschikken we over een uniforme regelgeving. Vanwege specifieke nationale vereisten of praktijken zullen enkele lokale aanpassingen nodig zijn; zo wordt in Nederland bijvoorbeeld géén contant geld geaccepteerd, terwijl dit in Duitsland en Polen wel wordt toegestaan. Ook verschillen de richtlijnen voor bewaartermijnen tussen Nederland en Duitsland.

Stakeholdercommunicatie illegale activiteiten

Wij controleren de normen en waarden van onze gedragscode tijdens de "ronde langs de velden" op potentiële afwijkingen. Hierover wordt een verslag opgesteld, wat vervolgens wordt doorgesproken met de Raad van Commissarissen (RvC) en met de externe auditor. Deze werkwijze wordt niet alleen toegepast bij de ronde langs de velden, maar ook in andere situaties waarin afwijkingen worden geconstateerd.

Daarnaast beschikken wij over twee vertrouwenspersonen. Ongewenst gedrag en onveilige situaties kunnen bij hen worden gemeld. Ook is er een email adres beschikbaar om illegale activiteiten te melden. Meer hierover in het hoofdstuk Veiligheid van de medewerkers vanaf pagina 76.

Rol van het bestuur en management

Onze Raad van Bestuur (RvB) waarborgt onze bedrijfsethiek door middel van monitoring en het vaststellen van mogelijke non-compliance signalen. De leden van de RvB hebben hun expertise verder ontwikkeld tijdens hun respectievelijke vakopleidingen en soms door aanvullende permanente educatie. Ze zijn ook goed ingevoerd in de waarden van TB en in onze Gedragscode. Onze CFO maakt persoonlijk rondes langs alle Nederlandse vestigingen om het belang van deze ethische standaarden te onderstrepen en eventuele gevallen van non-compliance te inventariseren. Voor 2024 is het doel om dit beleid verder uit te rollen in Duitsland en Polen.

Corruptie en omkoping

Corruptie en omkopingstrainingsprogramma's

In ons corruptie- en omkopingsbeleidstuk "Geschenken en Evenementen" staan de gedragsregels opgesteld over wat gangbaar en niet-gangbaar is, en welke procedures er gelden bij het ontvangen van een gift, een geschenk of een uitnodiging.

Om het bewustzijn te vergroten zijn alle Nederlandse medewerkers verplicht de training te volgen over het voorkomen van corruptie en omkoping. Voor onze leidinggevenden, verkopers en kantoormedewerkers in Polen is er een aangepaste cursus beschikbaar. Medewerkers binnen de inkoop- en verkoopfuncties, evenals de directie bij potentiële gevallen van 'management override' of samenspanning in het betaalproces, worden gezien als de grootste risicogroepen wat betreft corruptie en omkoping.

Meer dan 95% van onze medewerkers volgt deze training om het risico hierop te minimaliseren. Vanaf 2024 zullen ook de medewerkers in Duitsland en Polen de corruptie en omkopingstrainings moeten volgen. De Aon-training wordt aangeboden aan alle medewerkers en managers, behalve aan de RvC. Zij hebben wel de Gedragscode bestudeerd en goedgekeurd.

In 2023 hebben er in Polen 80 leidinggevenden en verkoopmedewerkers deelgenomen aan de 6 uur durende anti-corruptie- en omkopingstraining. Dit is ongeveer 40% van de medewerkers van TB PL. Tijdens deze training wordt onder andere ons anticorruptie- en omkopingsbeleid behandeld, worden simulaties van veel voorkomende situaties gehouden, en krijgen medewerkers advies. De medewerkers in Polen zijn verplicht om ieder jaar aan deze training deel te nemen.

Wanneer binnen Truck PL een melding wordt gemaakt van corruptie of omkoping, dan is de compliance officer verantwoordelijk voor het leiden van het onderzoek en voor het opstellen van een comité. Dit comité is onafhankelijk van de betrokken leidinggevenden.

Sessies bij Fabrikant of importeur

Als medewerkers bijeenkomsten hebben met de fabrikant DAF of importeur PON waarbij ook andere dealers aanwezig zijn, start elke sessie met een waarschuwing over mededingingsrecht.

Ronde langs de velden

Sinds 2022 bezoekt de CFO iedere Nederlandse vestiging voor een sessie over Compliance. Er wordt een verslag gemaakt waarin vragen en mogelijk geconstateerde afwijkingen worden opgenomen. Dit wordt vervolgens doorgesproken met de leden van de RvC en met de externe auditor. Dit geldt ook voor andere geconstateerde afwijkingen.

Afhandelen van corruptie en omkopingsincidenten

Lichte incidenten op het gebied van zakelijk gedrag worden afgehandeld via een interne procedure. Bij ernstigere incidenten schakelen we echter externe professionals in, zoals advocaten of forensische auditors, om een onafhankelijk en objectief onderzoek naar het zakelijke gedragsincident te verrichten.

Betalingspraktijken

Onze betalingspraktijken zijn uniform; we houden ons aan de afgesproken betalingsvoorwaarden, wat inhoudt dat we het bedrag binnen de afgesproken betalingstermijn van maximaal 1 maand voldoen. We maken hierbij geen onderscheid tussen organisaties; klein, middelgroot of groot, iedereen wordt op tijd betaald.

In Polen hebben wij een standaard betalingstermijn van tussen de 14 en 30 dagen die geldt voor ongeveer 80% van onze betalingen. Voor de Hoofdleveranciers DAF en Solaris is het standaard 30 dagen. In 2023 zijn er geen openstaande boetes geweest en hebben er in Polen ook geen rechtszaken plaatsgevonden als gevolg van te laat betalen.

Naleving wet- en regelgeving

In 2023 zijn er geen gevallen van niet-naleving van wet- en regelgeving geregistreerd, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd. We zijn gedurende het afgelopen jaar ook niet veroordeeld voor overtredingen van anti-corruptie- en anti-omkopingswetten. Wel moesten we een dwangsom betalen omdat we een rechterlijke uitspraak niet tijdig hadden opgevolgd, hoewel de rechtbank erkende dat zij verzuimd had ons hier tijdig over te informeren.

Voor 2024 stellen we ons opnieuw het doel om geen boetes opgelegd te krijgen.

3.5.2 Ketenintegriteit

De selectie van en controles op leveranciers door TB ter bevordering van de milieu- en arbeidsomstandigheden in de toeleveringsketen in samenwerking met de auto-importeur en truckfabrikant van TB.

Wij letten bij het inkopen van producten en diensten op de sociale en milieu- aspecten die bij de productie, het transport en het gebruik een belangrijke rol spelen en we maken daarover afspraken met onze leveranciers en afnemers.

Inkoopbeleid

Wij willen een betrouwbare opdrachtgever zijn die eerlijke en gelijke kansen en mogelijkheden biedt aan haar leveranciers en dienstverleners. Dit doen wij door het naleven van drie principes bij het inkopen; transparantie, objectiviteit, en non-discriminatie.

- **Transparantie** betekent een controleerbaar en duidelijk inkoopproces waarbij gemakkelijk te achterhalen is wie, wanneer bepaalde inkoopacties heeft ondernomen en waarom.
- **Objectiviteit** houdt in dat beslissingen gebaseerd zijn op meetbare prestatie-indicatoren, zonder ruimte voor persoonlijke voorkeuren.
- **Non-discriminatie** garandeert de gelijke behandeling van alle (potentiële) opdrachtnemers, waarbij informatie op gelijke wijze en gelijktijdig aan alle betrokken leveranciers wordt verstrekt.

Naast de financiële voordelen zijn er ook kwalitatieve en operationele redenen waarop het inkoopbeleid professioneel moet worden ingericht. De kwaliteit van het inkoopproces vertaalt zich uiteraard in de kwaliteit van de producten en diensten zelf, maar ook in de beheersing van de processen en het beperken van risico's. De doelstellingen van ons inkoopbeleid zijn:

- Het efficiënt inrichten van het inkoopproces, inbegrepen sturing en controle.
- Het waarborgen van de integriteit tijdens het inkoopproces op alle organisatorische niveaus, van de directie tot de medewerkers.
- Het meetbaar maken van de inkoopprestaties.
- Het borgen van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in het inkoopproces.

Afwijkingen en uitzonderingen

Afwijkingen van het inkoopbeleid zijn enkel mogelijk met vooraf verkregen schriftelijke toestemming. Er kunnen verschillende redenen zijn om van het inkoopbeleid af te wijken: soms is er maar één leverancier beschikbaar die heeft wat we nodig hebben, soms is een leverancier al zo bekend met ons werk dat het logisch is om bij hem te blijven, of we moeten snel beslissen om onze belangrijkste werkzaamheden niet te verstoren. Voor al deze gevallen is goedkeuring van de directie vereist.

OESO-richtlijnen en SDG's

Als onderdeel van de internationale auto- en truckketen houden wij ons aan internationale richtlijnen voor verantwoord inkopen. Deze omvatten thema's zoals transparantie en verslaglegging, mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu, corruptie, consumentenbelangen, wetenschap en technologie, mededinging en belastingen.

Naast de OESO-richtlijnen committeren wij ons in de keten ook aan de Sustainable Development Goals (SDG). Deze duurzame ontwikkelingsdoelen zijn 17 internationale, sociale en milieudoelstellingen en helpen onder andere organisaties om negatieve sociale en milieu impact te verminderen.

Op het gebied van inkoop in de keten richten wij ons op de volgende SDG's:

- 3 - Goede gezondheid en welzijn
- 5 - Gendergelijkheid
- 8 - Eerlijk werk en economische groei (geen kinderarbeid)
- 12 - Verantwoorde consumptie en productie (hergebruik materialen, afval dat dienst als grondstof).
- 15 - Leven op het land



Duurzaam Inkoopbeleid

In ons Duurzaam Inkoopbeleid is het economisch, sociaal en milieu verantwoord inkopen vastgelegd voor de hele organisatie. Hieronder verstaan wij de vorm van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) waarbij deze drie thema's in balans zijn. Bij sociaal gaat het om sociaal-ethische zaken zoals mensenrechten, kinderarbeid, fraude, en discriminatie. Bij milieu gaat het om de belasting op het milieu en op de natuur en bij economisch om de financiële aspecten.

Dit betekent dat we de inkoop van producten en diensten (naast de andere selectie- en gunningscriteria) zoveel mogelijk beoordelen op basis van sociale impact en milieuvriendelijkheid. Wij verplichten ons het milieu, sociale en economische balans als volgt af te wegen:

- Bij aanvang van elk inkooptraject worden de mogelijkheden tot duurzaam inkopen verkend.
- In de programma's worden duurzaamheidsaspecten zoveel mogelijk opgenomen.
- Duurzaamheid wordt expliciet meegenomen bij de beoordeling van leveranciers en aanbiedingen door dit op te nemen in de selectie- en/of gunningscriteria.
- Duurzaamheidsafspraken worden, waar mogelijk, expliciet opgenomen in het contract.

Circulariteit speelt een belangrijke rol in ons duurzaamheidsbeleid. Bij elke aankoop streven we naar een maximale score op het gebied van circulariteit (R-Ladder). Dit betekent dat we soms besluiten geen producten aan te schaffen of producten juist intensiever te gebruiken: 'Refuse and Rethink'.

Onze afdeling inkoop werkt hierbij samen met diegenen die verantwoordelijk zijn voor de behoeftebepaling of de budgettering van 'Refuse and Rethink'. Dit is een essentieel onderdeel van hun verantwoordelijkheid.

Zoals wij voorwaarden stellen aan onze dienstverlening van leveranciers, denk hierbij bijvoorbeeld aan certificeringen, stellen onze leveranciers ook eisen aan ons. Zo ontvangen wij regelmatig verzoeken van leveranciers om een of meerdere certificeringen aan hen te overleggen. Daarmee zijn wij dan weer voor een nieuwe periode erkend als leverancier bij de verschillende partijen. Op deze manier houdt de keten zichzelf scherp als het gaat om sociale en milieuomstandigheden.

Leverancierscontrole en -evaluatie

Wij zijn zowel vanuit importeur PON, als vanuit fabrikant DAF verplicht om onze leveranciers te controleren en te evalueren. Dit doen we onder andere op kwaliteit, geleverde producten en diensten en tevens op duurzame of sociale impact in de keten. Dit gebeurt periodiek of bij de afloop van een contract.

Wanneer een leverancier tijdens de evaluatie niet voldoet aan de criteria binnen één van deze thema's, en niet bereid is om de tekortkomingen weg te werken, zou dit ertoe kunnen leiden dat wij het contract opzeggen of niet verlengen. Dit is in 2023 niet voorgekomen.

De controles en evaluaties die wij uitvoeren bij onze leveranciers zijn ook onderdeel van onze ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015 managementsystemen. Tijdens externe systeemaudits worden wij geïnspecteerd op de controles en evaluaties die wij uitvoeren bij onze leveranciers.

4. Achtergrond



4.1 Bestuursstructuur

Bestuursstructuur

De holding Van Tilburg-Bastianen Groep B.V. (TB Groep) staat aan het hoofd van diverse werkmaatschappijen, zie hiervoor het entiteitenoverzicht in dit verslag vanaf pagina 112. De TB Groep heeft minderheidsdeelnemingen in een tweetal schadeherstelbedrijven, die niet in dit MVO-verslag zijn opgenomen.

In 2023 hebben we de bedrijfsactiviteiten, -middelen en -locaties van DAF-dealer en -onderhoudspartner Allers Bedrijfswagens overgenomen en geïntegreerd in onze bedrijfsvoering. Eind 2023 bestond onze organisatie uit 17 truckvestigingen in Nederland, 6 in Polen, 1 in Duitsland en 5 autovestigingen in Nederland.

TB Groep is officieel dealer van DAF in Nederland, Duitsland en Polen. In Nederland zijn we tevens dealer van Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda en Volkswagen Bedrijfswagens. Daarnaast zijn we de Nederlandse importeur van Kässbohrer trailers en onderhoudspartner van Solaris bussen.

Hoogste bestuursorgaan

Samenstelling van het hoogste bestuursorgaan

Onze directie en aandeelhouders hechten veel waarde aan de diversiteit onder onze medewerkers. De balans tussen mannen en vrouwen heeft altijd centraal gestaan in onze bedrijfsvoering, en dit is ook formeel vastgelegd in ons beleid. We streven ernaar dat, zowel in onze Directie als in de RvC, ten minste 33% van de posities door vrouwen wordt ingevuld.

Op 31 december 2023 hadden we een gelijke verdeling in de RvC, met 50% vrouwen en 50% mannen. De Directie bestond echter volledig uit mannen. Dit resulteerde in een totale verhouding van 33% vrouwen tot 67% mannen binnen de leidinggevende posities van zowel de RvC als de Directie.

Commissie	Naam	Geslacht	Nationaliteit	Termijn in functie	Leeftijdscategorie	Functie binnen bedrijf of commissie
Directie	Thomas Martin	Man	Nederlandse	8 jaar	>50	General Management
	Jan Hattink	Man	Nederlandse	2 jaar	>50	Finance
Raad van Commissarissen (RvC)	Lutgarde Liezenberg	Vrouw	Nederlandse	2 jaar	>50	Remuneratie commissie
	Xeno Grimmelt	Man	Nederlandse	9 jaar	>50	Audit commissie en personenauto-expert
	Marie-Anne Bastianen	Vrouw	Nederlandse	9+ jaar	>50	Bedrijfskundige/ Psychologe, Remuneratie Commissie
	Leo Epskamp	Man	Nederlandse	2 jaar	>50	Audit commissie, Finance/accountancy

Vaststelling van het hoogste bestuursorgaan

Bij het zoeken naar nieuwe leden voor zowel de Directie als de RvC letten we er vooral op welke manier diversiteit onze organisatie het beste kan ondersteunen.

In 2023 was het bevorderen van het aantal vrouwelijke leidinggevenden een bonuscriterium voor onze Directieleden. Het managementteam van Truck PL, met een evenwichtige man-vrouwverhouding van 24%-76%, is ons lichtend voorbeeld. Bij toekomstige benoemingen in zowel de Directie als de RvC zal TB vooral kijken naar hoe de diverse kwaliteiten van verschillende personen elkaar kunnen versterken. Hierbij is diversiteit, in de breedste zin van het woord, een belangrijk aspect.

Beheer van Belangenconflicten

Onze RvC en Directie hebben grote invloed op de integriteit en transparantie van de organisatie. Zij spelen ook een belangrijke rol bij het onderhouden van gezonde relaties met al onze stakeholders. Wij zetten ons dan ook in om belangenconflicten zoveel mogelijk te voorkomen en/of te beperken. Hiervoor hebben wij een aantal processen in kaart gebracht en een gedragscode opgesteld; in de RvC onthoudt de aandeelhouder zich van adviesstemmingen met betrekking tot beslissingen op aandeelhoudersniveau. Bovendien heeft de voorzitter van het hoogste bestuursorgaan geen hogere leidinggevende functie binnen de organisatie. Verder vervullen wij geen bestuurlijke rol, en hebben ook geen significante invloed binnen brancheverenigingen of binnen andere nationale of internationale belangenorganisaties. Onze CEO bekleedt de positie van voorzitter binnen de International Dealer Council van DAF.

Remuneratiebeleid

Onze organisatie beschikt over een onafhankelijke remuneratiecommissie die verantwoordelijk is voor het toezicht op en het vaststellen van de beloningen. In dit proces wordt ook de mening van de aandeelhouders meegenomen, onder andere door het betrekken van een aandeelhouder bij de RvC en de remuneratiecommissie. Andere stakeholders worden niet direct betrokken bij het opstellen van de beloningsvoorstellen.

In 2023 hebben we geen wijzigingen in ons beleid doorgevoerd, noch hebben we gebruik gemaakt van de diensten van een beloningsadviseur. Bovendien hanteren we geen MVO-gerelateerde beloningsregelingen. Ons remuneratiebeleid richt zich uitsluitend op financiële en

kwalitatieve doelstellingen die de continuïteit van ons bedrijf ondersteunen.

Aandeelhouders

Onze grootaandeelhouder maakt deel uit van de RvC en neemt deel aan meerdere (structurele) vergaderingen per jaar. Zodoende bestaat er een directe communicatielijn en wordt de grootaandeelhouder regelmatig bijgepraat over de continuïteit van ons bedrijf.

Tegelijkertijd garandeert deze structuur betrokkenheid van de grootaandeelhouder bij onze bedrijfsvoering. Daarnaast is deze grootaandeelhouder ook aanwezig bij de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AvA), die de benoeming en het ontslag van bestuurders goedkeurt. Het beloningsbeleid voor bestuurders maakt integraal onderdeel uit van de besluitvorming tijdens de AvA.

Aandeelhouders worden tevens betrokken bij grote investeringsbeslissingen, zoals bijvoorbeeld investeringen in de transitie naar emissievrije mobiliteit. Onze formele bijeenkomsten bestaan uit het periodieke RvC-overleg, dat zes keer per jaar plaatsvindt en de jaarlijkse AvA. Daarnaast wordt er, zo vaak als nodig is, informeel overlegd, met als hoofddoel het waarborgen van de continuïteit van TB.

MVO-evaluatie van het hoogste bestuursorgaan

In 2023 zijn we gestart met het intern evalueren van ons hoogste bestuursorgaan. Dit doen we op basis van ons MVO-beleid en de MVO-criteria (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) waar Good Governance (goed bestuur) onderdeel van is. De RvC is van plan deze evaluatie elk jaar te herhalen. De uitkomsten van deze evaluatie houden we intern en gebruiken we om te zien waar we staan en wat beter kan.

Onze CFO, die tevens verantwoordelijk is voor het toezicht op het MVO-management, neemt regelmatig deel aan cursussen en seminars over MVO-thema's. Daarnaast schakelen we externe experts in voor het opstellen van ons jaarlijkse MVO-verslag. Deze experts toetsen ook onze vooruitgang op MVO-gebied. Dankzij de MVO-rapportage beraadt ons directieteam zich regelmatig over duurzaamheidsissues en zorgt er voor dat deze frequent op de agenda van vergaderingen worden gezet.



MVO-beleid

Ons beleid op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is verankerd in vijf elementen: continuïteit, klanttevredenheid, een gezonde leefomgeving, ontwikkelingsmogelijkheden voor medewerkers, en integer bestuur. Onze missie en onze waarden zijn ook diep geworteld bij onze aandeelhouders; zij hanteren een langetermijnvisie waar duurzaamheid altijd een fundamenteel uitgangspunt is (geweest). Wij hebben momenteel geen formeel ondertekend MVO-beleid.

Verantwoordelijkheid voor het MVO-beleid

Onze directie is betrokken bij het ontwikkelen en aanpassen van onze doelstellingen, waarden, strategieën en beleid. Daarbij staat duurzaamheid altijd centraal. Ook zijn zij verantwoordelijk voor het toezicht op due diligence procedures en andere processen die bedoeld zijn om onze impact op de economie, het milieu en de maatschappij in kaart te brengen en te beheersen.

Als onderdeel van onze dubbele materialiteitsanalyse hebben we in 2023 een breed stakeholderonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek heeft bijgedragen aan ons besef van de impact die we hebben op de verschillende belanghebbenden.

Beheer van het MVO-beleid

De RvC houdt niet alleen toezicht op de strategieën/ beleidsvoorstellen/doelstellingen die de directie ontwikkelt met betrekking tot onze impact op het klimaat, milieu, mens en maatschappij, maar waakt ook over de uitvoering ervan. De CEO en CFO dragen de eindverantwoordelijkheid voor de milieu- en sociale bedrijfsimpact en goed bestuur.

De uitvoering en het toezicht op de milieu- en sociale impactgebieden zijn toegewezen aan de manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE en aan de HR-manager.

Minimaal eens per jaar brengen we verslag uit van onze milieu- en sociale impact door middel van het MVO-verslag, wat door de RvC wordt goedgekeurd. De manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE en de HR-manager krijgen ondersteuning van externe specialisten voor hun specifieke taken, afhankelijk van het betreffende impactgebied.

Daarnaast brengen ook andere hogere leidinggevenden en medewerkers minstens eenmaal per jaar formeel verslag uit over onze impact aan het hoogste bestuursorgaan.

Herstel van negatieve impacts en klachtenmechanismen

Als organisatie zijn we bereid verantwoordelijkheid te nemen voor de negatieve impacts die we mogelijk hebben veroorzaakt of waaraan we hebben bijgedragen. Een voorbeeld hiervan is de mededingingscasus uit 2016-2018, zie het hoofdstuk continuïteit vanaf pagina 46.

We streven ernaar negatieve impacts te herstellen en accepteren, indien nodig, boetes. Klachten worden aangepakt via verschillende mechanismen, waaronder de PON-systematiek voor Personenwagens en registratie in het Credit Management systeem voor alle divisies.

Melding van ernstige zorgen en evaluatie van het hoogste bestuursorgaan

Ernstige zorgen worden meegedeeld aan het hoogste bestuursorgaan, zoals is vastgelegd in onze gedragscode. Dit gebeurt door de Compliance Officer door de aandeelhouders of indien nodig door de Vertrouwenspersoon. Over 2023 zijn er geen ernstige zorgen gemeld aan het hoogste bestuursorgaan.

Prestaties van het hoogste bestuursorgaan worden geëvalueerd middels een interne zelfevaluatie, die eenmaal per jaar plaatsvindt.

4.2 Werkgeverschap

Ons medewerkersbeleid zet zich in voor een veilige werkomgeving waarin we met respect voor elkaar samenwerken. De directie en medewerkers zijn samen verantwoordelijk voor het naleven van de principes van integriteit, ethiek en juiste omgangsnormen. Wij willen dat al onze medewerkers bekend zijn met deze principes; deze zijn terug te vinden in het personeelshandboek en op het intranet, genaamd TBStart. Bovendien worden deze onderwerpen besproken in meetings.

Medewerkersbetrokkenheid en medewerkersvertegenwoordigers

In onze organisatie maken wij geen gebruik van medewerkersvertegenwoordigers. Tot december 2023 had de regio Zuid (de Nederlandse Allers-vestigingen) een Ondernemingsraad (OR) die 21% van de Nederlandse medewerkers vertegenwoordigde. Na de fusie in december 2023 is deze OR opgeheven en tot op heden is er geen nieuwe vorm van medewerkersvertegenwoordiging opgezet.

Wel proberen wij onze medewerkers op de hoogte te houden en te betrekken bij de bedrijfscontinuïteit. Dit doen wij door twee keer per jaar een digitale en/of fysieke bijeenkomst te organiseren. In deze bijeenkomsten geeft de directie updates over de stand van zaken binnen het bedrijf, zowel financieel als niet-financieel.

Bovendien maken wij gebruik van de gebruikelijke beoordelingscyclus en persoonlijke gesprekken met onze medewerkers. In 2023 introduceerden we een nieuw systeem om de beoordelingscyclus en de persoonlijke gesprekken tussen leidinggevenden en medewerkers te documenteren.

Collectieve arbeidsovereenkomsten en sociaal dialoog

Voor al onze medewerkers die in Nederland werken is de cao voor motorvoertuigen- en tweewielerbedrijven van toepassing. Dit betekent dat bijna al onze Nederlandse medewerkers onder deze cao vallen. Voor enkele medewerkers die officieel niet onder deze cao vallen, baseren we de arbeidsvoorwaarden nog steeds op de richtlijnen van deze cao, om zodoende uniformiteit en eerlijkheid in arbeidsvoorwaarden te waarborgen.

In Polen daarentegen bestaat er geen vergelijkbare cao. Dit komt omdat een cao niet verplicht is volgens de Poolse wetgeving en onze medewerkers in Polen hebben aangegeven hier geen behoefte aan te hebben. Echter, mocht er in de toekomst vanuit de medewerkers wel interesse zijn om een medewerkerscollectief op te richten en een cao te overwegen, dan staan we daarvoor open.

Salaris

Het laagste loon is gebaseerd op het wettelijk minimumloon en de minimumlonen zoals gehanteerd in de cao Motorvoertuigen en Tweewielerbedrijven. De verhouding tussen de totaal ontvangen beloning van de best betaalde medewerker en de mediaan van alle medewerkers in 2023 is 12,5.



4.3 Over dit verslag

Termijn

Van Tilburg-Bastianen heeft dit verslag met ondersteuning van Kroll SR B.V. opgesteld, dat gespecialiseerd is in GRI en CSRD-verslaggeving.

Dit verslag is geldig voor de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. Referentiejaar kunnen teruggaan tot en met 2021, variërend per onderwerp en afhankelijk van de beschikbare gegevens. Op dit verslag zijn de basisprincipes van GRI 1 (GRI 1: Foundation 2021) toegepast. Voor het kalenderjaar 2023 zijn geen sectorstandaarden van toepassing op TB.

Frequentie

Deze verslaggeving is jaarlijks. De eerste editie betrof een gelimiteerde oplage voor een select aantal stakeholders. Dit is de tweede publiekelijke editie en de derde editie in de volledige reeks.

GRI- en ESRS-claim

De inhoud is in overeenstemming met de standaarden ESRS 2023 (European Sustainability Reporting Standards) en GRI (Global Reporting Initiative) Universal Standards 2021 en Topic Standards. Dit verslag is de eerste editie van de reeks Van Tilburg-Bastianen MVO-verslagen dat opgesteld is volgens de ESRS.

Inhoud

Dit verslag is gelezen en goedgekeurd door het Bestuur van Van Tilburg-Bastianen, maar niet extern en onafhankelijk geverifieerd.

Publicatie

Dit verslag is online gepubliceerd in juni 2024.

Contact

Voor vragen of opmerkingen over de inhoud van dit verslag kunt u contact opnemen met Jan Hattink (CFO) of Roel Wouterse (Manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE). Zie hiervoor de contactgegevens in het colofon.

Verslagscope

Dit verslag omvat enkel de activiteiten en bedrijfsmiddelen die vallen onder Tilba B.V., en diens dochterentiteiten:

- Van Tilburg-Bastianen Groep B.V., Breda, 20009460
- TB Onroerend Goed B.V., Breda, 20051008
- Auto Van Tilburg-Bastianen B.V., Breda, 20077099
- Truck Van Tilburg-Bastianen B.V., Breda, 20077100
- Van Tilburg-Bastianen B.V., Breda, 20032524
- Van Tilburg-Bastianen DAF B.V., Breda, 20032525
- Van Tilburg-Bastianen Lease B.V., Breda, 20035354
- TB Autoverhuur B.V., Breda, 23049089
- Combi Cargo Verhuur B.V., Breda, 11052046
- Solaris Bus Nederland B.V., Breda, 59995173
- Marconi Trading Sp. z o.o., Rzgów (Polen), 0000332889
- TB Truck & Trailer Serwis Sp. z o.o., Wolica (Polen), 0000267804
- TB Nieruchomosci SP. Z o.o., Wolica (Polen), 0000270014
- Automotive Support Services Europe B.V., 12038978
- TB Truck & Trailer Parts B.V., 16073012
- TB Truck & Trailer Service Automotive B.V., 51464993
- Combi Cargo Nutzfahrzeuge GmbH, HRB 8914
- TB Truck & Trailer Service GmbH, HRB 4271

Van Tilburg-Bastianen heeft op 1 januari 2022 in effectieve zin Allers overgenomen en deze overname is per 4 januari 2023 geformaliseerd. De bedrijfsactiviteiten van Allers zijn over het boekjaar 2023 opgenomen in het MVO-verslag van Van Tilburg-Bastianen over 2023.

Voor alle locaties en vestigingen die binnen de scope van dit verslag vallen, zie het hoofdstuk locaties vanaf pagina 26.

Colofon

Dit verslag is een publicatie van
Van Tilburg-Bastianen Groep B.V.
 Heilaar - Noordweg 1 - 4814 RR Breda
 www.tb.nl - 076 - 8 000 000 - info@tb.eu

Thomas Martin CEO

Van Tilburg-Bastianen Groep B.V.
 Heilaar - Noordweg 1 - 4814 RR Breda
 t.martin@tb.nl

Jan Hattink CFO

Van Tilburg-Bastianen Groep B.V.
 Heilaar - Noordweg 1 - 4814 RR Breda
 j.hattink@tb.nl

Dit verslag is inhoudelijk, tekstueel en grafisch samengesteld door:

KROLL
 sustainability reporting

Kroll Sustainability Reporting

Kroll SR B.V.
 Rhijnspoorplein 10-38 - 1018 TX, Amsterdam
 info@krollsr.nl - +31 85 08 05 418 - www.krollsr.nl



Contactpunt voor inhoudelijke vragen over dit verslag:

Roel Wouterse

Manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE
 Van Tilburg-Bastianen Groep B.V.
 Heilaar - Noordweg 1 - 4814 RR Breda
 r.wouterse@tb.nl

5. Bijlagen



5.1 ESRS-index

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (BP)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
BP-1 Algemene grondslag voor het opstellen van duurzaamheidsverklaringen	Over dit verslag	112	<ul style="list-style-type: none"> Het verslag heeft betrekking op TB's eigen activiteiten en beperkt op de upstream- en downstreamwaardeketen. TB is niet verplicht financiële statements openbaar te publiceren. Er is geen informatie weggelaten uit dit verslag om concurrentie- of bedrijfsgevoelige redenen. TB heeft niet gebruik gemaakt van vrijstellingen voor de ESRS-rapportage. Geen van de entiteiten die vallen onder Tilba B.V. is uitgesloten van de verslagscope van dit verslag.
BP-2 Rapportage over specifieke omstandigheden	Over dit verslag Dubbele materialiteitsanalyse ESRS-index Herformuleringen	112 34 116 137	<ul style="list-style-type: none"> Omdat er geen financiële rapportage inbegrepen is, zijn de volgende tijdshorizonten aangehouden; kort 1 jaar, middellang 5 jaar en lang 10 jaar. Hier is geen specifieke reden voor en worden gemiddelde termijnen geacht voor de bedrijfsvoering van een organisatie van deze omvang. In dit verslag zijn geen financiële statements opgenomen met meetonzekerheid. In dit verslag zijn geen ketendata opgenomen.

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (GOV)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
GOV-1 De rol van de bestuurs-, beheers- en toezichtsorganen	Bestuursstructuur	106	
GOV-2 Informatie verstrekt aan en MVO-vraagstukken behandeld door de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van de onderneming	Bestuursstructuur	106	<ul style="list-style-type: none"> Materiële risico's, kansen en impacts worden geïdentificeerd voor TB met gebruik van een dubbele materialiteitsanalyse. Daarnaast update de CFO het bestuur te midden van dit CSRD/MVO-verslag jaarlijks.
GOV-3 Integratie van MVO prestaties in stimuleringsregelingen	Bestuursstructuur	106	<ul style="list-style-type: none"> TB heeft de MVO-prestaties niet geïntegreerd in de stimuleringsregelingen van het hoogste bestuursorgaan.
GOV-4 Verklaring inzake zorgvuldigheidseisen	Bestuursstructuur	106	
GOV-5 Risicobeheer en interne controles van MVO-rapportage	Bestuursstructuur Dubbele materialiteitsanalyse	106 34	<ul style="list-style-type: none"> Materiële risico's, kansen en impacts worden geïdentificeerd voor TB met gebruik van een dubbele materialiteitsanalyse. Deze wordt om de drie jaar opnieuw uitgevoerd.

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (SBM)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
SBM-1 Strategie, businessmodel en waardeketen	Diensten en merken	22	<ul style="list-style-type: none"> Vanwege de complexiteit en lange levensduur van de verkochte voertuigen wordt de downstreamketen momenteel niet getraceerd. Voor 2024 heeft TB in samenwerking met de leveranciers gepland om de upstreamketen in kaart te brengen. TB heeft geen producten of diensten in het assortiment die in bepaalde markten verboden zijn. De tier 1 upstreamketen bestaat uit een zeer beperkt aantal organisaties. Dit betreft voornamelijk truckfabrikant DAF, auto-importeur PON en de trailers Kässbohrer. Wij zijn de exclusieve dealer voor deze merken. Daarnaast zijn een aantal carrosseriebouwers, spuitrijen, beletteraars, bandenleveranciers en kredietverstrekkers significante tier 1 leveranciers. Vanaf tier 2 wordt het bij truck direct zeer complex door alle grondstof en halffabricaat leveranciers voor de truckproductie. Bij auto is dit autofabrikant Volkswagen/VAG, waarbij zij voor hun producten ook een breed spectrum aan grondstof en toeleveranciers hebben. De downstreamketen bestaat uit consumenten, lokale overheden, leasemaatschappijen en andersoortige bedrijven. Anders dan de leasemaatschappijen wordt niet aan specifieke branches of sectoren geleverd. De geografische scope is Nederland, Polen en Duitsland.
SBM-2 Belangen en opvattingen van stakeholders	Stakeholders	30	
SBM-3 Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	De visie van Van Tilburg-Bastianen Diensten en merken MVO-strategie Klanttevredenheid Productemissies	12 22 16 50 60	<ul style="list-style-type: none"> TB heeft geen consumenten of eindgebruikers geïdentificeerd die een groter afbreukrisico lopen of grotere negatieve gevolgen ervaren.

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (IRO)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
IRO-1 Beschrijving van het proces voor het identificeren en beoordelen van materiële impacts, risico's en kansen	Bestuursstructuur Dubbele materialiteitsanalyse	106 34	<ul style="list-style-type: none"> Materiële risico's, kansen en impacts worden geïdentificeerd voor TB met gebruik van een dubbele materialiteitsanalyse. TB identificeert de verbonden risico's, impacts en kansen aan de hand van een dubbele materialiteitsanalyse. Dit onderzoek wordt eens in de drie jaar uitgevoerd en indien noodzakelijk eerder.
IRO-2 Informatieverplichtingen in het ESRS die vallen onder de MVO-verklaring van de onderneming	Bestuursstructuur	106	

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (MDR-A)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsafval en circulariteit	66	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft momenteel geen financiële middelen toegewezen aan een actieplan (CapEx en OpEx). • TB produceert zelf geen producten en is daardoor afhankelijk van het materiaalgebruik van haar leveranciers en partners. Hierdoor is er geen beleid dat zich richt op duurzame bronnen en het gebruik van hernieuwbare bronnen.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen OpEx, CapEx, of budget beschikbaar gesteld voor de doelstellingen en maatregelen met betrekking tot bedrijfsemissies.
MDR-A	Acties en middelen gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> • In Polen geldt geen bedrijfsethiekbeleid, hier wordt de lokale wet en regelgeving gevolgd.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Continuïteit	46	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen tijdshorizon vastgesteld voor haar bedrijfscontinuïteitdoelstellingen aangezien TB streeft naar een positieve economische impact; de onderneming streeft ernaar om eerlijke prijzen en lonen te betalen en tegelijkertijd een gezonde omzet en winst te bewerkstelligen. Dit is voor TB de definitie van continuïteit. • TB maakt geen gebruik van een actieplan voor het opstellen van operationele uitgaven (OpEx) en/of kapitaaluitgaven (CapEx). Deze bedragen zijn niet toegelicht in dit verslag.
MDR-A	Acties en middelen gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Gezondheid van de medewerkers	82	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de maatregelen met betrekking tot de gezondheid van de medewerkers zijn geen OpEx- en/of CapEx-bedragen beschikbaar.
MDR-A	Acties en middelen gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Informatieprivacy en bescherming	86	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële OpEx en CapEx-bedragen voor informatiebescherming en privacy worden niet beschikbaar gemaakt.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Ketenemissies	64	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen OpEx, CapEx, of budget beschikbaar gesteld voor maatregelen met betrekking tot ketenemissies. • Voor 2024 staat gepland om de keten en de daaraan gerelateerde emissies in kaart te brengen. • In 2024 zal het woon-werkverkeer en de daaraan gerelateerde emissies in kaart worden gebracht.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Klanttevredenheid	50	<ul style="list-style-type: none"> • De klachten moeten binnen 7 dagen afgehandeld zijn na ontvangst. • TB heeft geen toekomstige of huidige financiële middelen toegewezen aan dit actieplan (OpEx of CapEx) • In 2024 zal actie worden ondernomen om de meetmethode van de klanttevredenheid te verbeteren voor Auto NL en Truck PL.
MDR-A	Acties en middelen gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Medewerkersontwikkeling	90	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Productemissies	60	<ul style="list-style-type: none"> • TB promoot de verkoop van elektrische voertuigen en probeert de transitie zo gemakkelijk mogelijk te maken voor de klanten. • OpEx- en CapEx-bedragen voor productemissies bij TB over 2023 zijn niet beschikbaar.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	76	<ul style="list-style-type: none"> • In dit verslag zijn geen CapEx- en OpEx-bedragen beschikbaar voor de genomen veiligheidsmaatregelen.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Vervuiling	70	

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (MDR-M)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsafval en circulariteit	66	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke en structurele meetpunten met betrekking tot bedrijfsemissies.
MDR-M	Meetpunten van materiële ESG-zaken	Bedrijfsethiek	100	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Continuïteit	46	
MDR-M	Meetpunten van materiële ESG-zaken	Gezondheid van de medewerkers	82	<ul style="list-style-type: none"> • De meetpunten voor gezondheid van de medewerkers worden niet extern geverifieerd.
MDR-M	Meetpunten van materiële ESG-zaken	Informatieprivacy en bescherming	86	<ul style="list-style-type: none"> • De meetpunten voor informatiebescherming en privacy worden niet extern en onafhankelijk geverifieerd.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Ketenemissies	64	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke en structurele meetpunten met betrekking tot ketenemissies.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Klanttevredenheid	50	<ul style="list-style-type: none"> • TB maakt geen gebruik van een externe partij voor het meten of beoordelen van klanttevredenheid.
MDR-M	Meetpunten van materiële ESG-zaken	Medewerkersontwikkeling	90	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke meetpunten voor het meten van medewerkersontwikkeling. Gemonitord wordt de jaarlijkse besteding aan functie- en persoonlijke training en het aantal horizontaal gewisselde medewerkers.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Productemissies	60	<ul style="list-style-type: none"> • TB hanteert als meetpunt voor de productemissies het aantal verkochte elektrische voertuigen en het percentage verkochte elektrische voertuigen tegenover de totale voertuigverkoop. Hieraan is geen concreet doel vastgesteld door TB zelf. Maar volgen zij de verkoopdoelstellingen opgedragen door PON en DAF.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	76	<ul style="list-style-type: none"> • Bij het aantal veiligheidsincidenten wordt ervan uitgegaan dat de meldingsdrempel laag genoeg is en de meldingskanalen bekend genoeg zijn zodat deze de meldingen niet in de weg zitten. Bij de meldingen van ongewenst gedrag wordt aangenomen dat de meldingsdrempel nog niet laag genoeg is. • Het aantal veiligheidsincidenten en ongewenst gedragsmeldingen wordt niet extern geverifieerd.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Vervuiling	70	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft op het registreren van het aantal milieu-incidenten en negatieve uitkomsten bij audits geen andere meetpunten voor vervuiling. • De doelstellingen zijn niet extern geverifieerd.

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (MDR-P)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsafval en circulariteit	66	<ul style="list-style-type: none"> • TB produceert zelf geen producten en is daardoor afhankelijk van het materiaalgebruik van haar leveranciers en partners. Hierdoor is er geen beleid dat zich richt op duurzame bronnen en het gebruik van hernieuwbare bronnen. Er is wel een beleid gericht op de reductie en verduurzaming van materiaalgebruik door de leveranciers.
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke en structurele doelstelling met betrekking tot bedrijfsemissies.
MDR-P Beleid gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Bedrijfsethiek	100	
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Continuïteit	46	<ul style="list-style-type: none"> • De reikwijdte van het beleid betreft TB Auto en TB Truck en hun respectievelijke locaties. • TB maakt het beleid beschikbaar voor de bedrijfscontinuïteit aan de potentieel getroffen stakeholders door middel van dit verslag. • De belangrijkste stakeholders om de bedrijf continuïteit en het desbetreffende beleid te waarborgen zijn klanten, leveranciers, medewerkers, aandeelhouder(s) en kredietverstrekkers.
MDR-P Beleid gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Gezondheid van de medewerkers	82	
MDR-P Beleid gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Informatieprivacy en bescherming	86	<ul style="list-style-type: none"> • Het informatiebescherming- en privacybeleid is van toepassing op alle eigen medewerkers van TB en de ingehuurd medewerkers die in aanraking komen met de systemen van TB of met persoonsgegevens. • Het informatiebescherming en privacybeleid is niet afgestemd op internationale standaarden of initiatieven van onafhankelijke partijen.
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Ketenemissies	64	<ul style="list-style-type: none"> • De reikwijdte van het ketenemissiebeleid van TB geldt voor de gehele waardeketen en alle stakeholders. • De CFO van TB is de hoogst verantwoordelijke voor het beheren en implementeren van het ketenemissiebeleid.
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Klanttevredenheid	50	<ul style="list-style-type: none"> • De groepsdirectie draagt de verantwoordelijkheid voor de implementatie van het klanttevredenheidsbeleid. De uitvoering hiervan ligt bij de Algemeen Directeur Truck en de Algemeen Directeur Auto. • Via dit MVO-verslag deelt TB de klanttevredenheidscores en het beleid met de stakeholders voor wie dit relevant is. Dit verslag is online op de website van TB beschikbaar. • Het klanttevredenheidsbeleid is gericht op de stakeholdergroepen klanten en consumenten. • TB maakt gebruik van DAF en PON-normen voor het klanttevredenheidsbeleid.
MDR-P Beleid gerelateerd aan materiële ESG-kwesties	Medewerkersonwikkeling	90	
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Productemissies	60	

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	76	<ul style="list-style-type: none"> • Het veiligheidsbeleid van TB NL, DE en PL is van toepassing op alle eigen medewerkers en de medewerkers die worden ingehuurd en op het terrein of met de bedrijfsmiddelen van TB werken. • De CFO overziet de manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE die de uitvoering en monitoring verzorgd van het Veiligheidsbeleid.
MDR-P Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Vervuiling	70	<ul style="list-style-type: none"> • Het vervuiliingsbeleid dekt alle fysieke locaties van TB. • De CFO is eindverantwoordelijk voor het vervuiliingsbeleid en de manager Facilitaire Zaken, Duurzaamheid & HSE verzorgt de monitoring en uitvoering. • de VOS (Vluchtige organische stoffen) worden bijgehouden in een VOS-boekhoudingsoverzicht.

ESRS 2 - Algemene toelichtingen (MDR-T)

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-T Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Bedrijfsafval en circulariteit	66	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft momenteel geen doelstelling om de hoeveelheid afvalstromen te reduceren. • De doelstelling van de scheidingspercentages is niet gebaseerd op wetenschappelijk bewijs.
MDR-T Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke en structurele maatstaven met betrekking tot bedrijfsemissies.
MDR-T Effectiviteitsmonitoring van beleid en acties aan de hand van doelstellingen	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> • Bedrijfsethiek wordt gemeten aan de hand van het aantal wettelijke overtredingen dat TB maakt in een jaar. Hierbij wordt niet-meetbaar gewerkt aan bewustwording onder medewerkers om melding te kunnen doen. • Als doelstelling heeft TB nul overtredingen van wet- en regelgeving, corruptiewetten en mededingingswetten.
MDR-T Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Continuïteit	46	<ul style="list-style-type: none"> • TB betreft de aandeelhouder(s) bij het opstellen van de continuïteitsdoelstelling. • De reikwijdte van de continuïteitsdoelstelling betreft TB Auto en TB Truck. • TB maakt geen gebruik van een nulmeting en/of basis jaar voor het meten van de voortgang van de continuïteitsdoelstelling. • De continuïteitsdoelstelling van TB is niet gebaseerd op overtuigend wetenschappelijk bewijs.
MDR-T Effectiviteitsmonitoring van beleid en acties aan de hand van doelstellingen	Gezondheid van de medewerkers	82	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de gezondheid van medewerkers zijn er bij TB geen concrete lange termijn doelstellingen.
MDR-T Effectiviteitsmonitoring van beleid en acties aan de hand van doelstellingen	Informatieprivacy en bescherming	86	
MDR-T Effectiviteitsmonitoring van beleid en acties aan de hand van doelstellingen	Ketenemissies	64	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen specifieke en structurele doelstelling met betrekking tot ketenemissies. Dit valt onder de algemene doelstelling om jaarlijks de totale CO₂-uitstoot van TB met 5% te reduceren.

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Klanttevredenheid	50	<ul style="list-style-type: none"> • Het klanttevredenheidsbeleid richt zich niet op milieu onderwerpen en is niet gebaseerd op overtuigend wetenschappelijk bewijs. • Doordat de klanttevredenheidsbeoordelingen meegenomen worden in het klanttevredenheidsbeleid, wordt de klant betrokken bij het opstellen van het beleid en bij de desbetreffende maatregelen.
MDR-T	Effectiviteitsmonitoring van beleid en acties aan de hand van doelstellingen	Medewerkersontwikkeling	90	<ul style="list-style-type: none"> • Op het gebied van medewerkersontwikkeling heeft TB voor 2023 geen doelstellingen.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Productemissies	60	<ul style="list-style-type: none"> • Voor het reduceren van onze productemissies zijn wij afhankelijk van onze leverancier. Daarom volgen wij de doelstellingen van de OEM's. Het einddoel van OEM VAG is om in 2050 een volledig CO₂-neutraal (in de gehele keten) te zijn. Vanaf het jaar 2040 wil VAG uitsluitend nog auto's op de markt brengen die geen CO₂ uitstoten. Wij volgen deze doelstellingen en ondersteunen VAG hier volledig in. OEM DAF heeft geen bedrijfs- of ketendoelstellingen voor CO₂-neutrale of CO₂-vrije activiteiten. • Op dit moment is onze scope 3 downstream productemissies niet bekend. Voor 2024 staat het op de planning om deze complexe en brede emissiestroom in kaart te brengen met indicatieve data. Dit zullen wij doen in samenwerking met de keten.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Veiligheid van de medewerkers	76	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn geen lange termijn doelstellingen beschikbaar, enkel jaarlijks terugkerende nuldoelstellingen. • Het meten van de effectiviteit gaat met name via het aantal gedane meldingen waarbij zeker is dat de meldingsdrempel laag genoeg is.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Vervuiling	70	<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft op de nuldoelstelling voor milieucidenten of negatieve uitkomsten bij audits geen doelstellingen voor vervuiling.

E1 Klimaatverandering

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E1.GOV-3	Integratie van duurzaamheidsprestaties in beloningsregelingen	Bestuursstructuur	106	
E1.IRO-1	Beschrijving van de processen om materiële klimaatimpacts, -risico's en -kansen in kaart te brengen en te analyseren	Bedrijfsemisies Ketenemissies Productemissies	54 60 64	<ul style="list-style-type: none"> • Het klimaatbeleid van TB richt zich op het verminderen van onze impact op het klimaat, ook bekend als klimaatmitigatie. Dit betekent dat het huidige beleid zich niet nadrukkelijk concentreert op klimaatadaptatie.
E1.SBM-3	E1.SBM-3 - Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Bedrijfsemisies	54	<ul style="list-style-type: none"> • Er is geen veerkrachtsanalyse beschikbaar.
E1-1	Transitieplan voor klimaatmitigatie	Bedrijfsemisies	54	<ul style="list-style-type: none"> • Het klimaatbeleid van TB richt zich op het verminderen van impact op het klimaat, ook bekend als klimaatmitigatie. Dit betekent dat het huidige beleid zich niet concentreert op klimaatadaptatie. • Er zijn geen klimaatscenario's gebruikt voor het onderbouwen en rapporteren van fysieke risico's en transitierisico's van klimaatverandering.
E1-2	Beleid ten aanzien van klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Bedrijfsemisies	54	<ul style="list-style-type: none"> • Het klimaatbeleid van TB richt zich op het verminderen van impact op het klimaat, ook bekend als klimaatmitigatie. Dit betekent dat het huidige beleid zich niet concentreert op klimaatadaptatie.
E1-3	Maatregelen en middelen wat betreft beleid ten aanzien van klimaatverandering	Bedrijfsemisies	54	
E1-4	Doelen inzake klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Bedrijfsemisies	54	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn geen concrete doelstellingen beschikbaar voor klimaatadaptatie en klimaatmitigatie.
E1-5	Energieverbruik en energiemix	Bedrijfsemisies Extra informatie	54 140	<ul style="list-style-type: none"> • De uitstoot per 'hoge uitstootsector' over 2023 is niet bekend.
E1-6	Bruto scope 1-, 2-, 3-emissies en totale broeikasgasemissies	Bedrijfsemisies Productemissies Ketenemissies Extra informatie	54 60 64 140	<ul style="list-style-type: none"> • De CO₂-reductietabel zoals omschreven in bijlage TV 48 van Bijlage 1 van E1. Klimaatverandering in de ESRS is niet beschikbaar voor dit verslag. • De woon-werkverkeeremissies van TB zijn berekend op basis van een zeer ruime en indicatieve schatting van FTE en gemiddelden van reiskostenvergoedingen. • TB meet momenteel nog niet de scope 3 downstreamemissies van haar verkochte producten. Het plan is om dit vanaf 2024 in kaart te brengen.
E1-7	Broeikasgasverwijderingen en projecten voor broeikasgasmitigatie gefinancierd uit carbon credits			<ul style="list-style-type: none"> • TB maakt geen gebruik van carbon credits of broeikasgasverwijderingsprojecten.
E1-9	Beoogde financiële effecten van materiële fysieke en transitierisico's en potentiële klimaatkansen			<ul style="list-style-type: none"> • TB heeft geen financiële berekeningen gemaakt van de klimaatadaptatie- of klimaatmitigatie risico's en kansen.

E2 Verontreiniging

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E2.IRO-1	Beschrijving van de processen voor het identificeren en beoordelen van materiële verontreinigingsgerelateerde impacts, risico's en kansen	Vervuiling	70
E2-1	Vervuilinggerelateerd beleid	Vervuiling	70
E2-2	Acties en middelen gerelateerd aan verontreiniging	Vervuiling	70
E2-3	Verontreinigingsdoelstellingen	Vervuiling	70
E2-4	Verontreiniging van lucht, water en bodem	Vervuiling	70
E2-5	Zorgwekkende en zeer zorgwekkende stoffen	Vervuiling	70
E2-6	Verwachte financiële gevolgen van materiële verontreinigingsgerelateerde impacts, risico's en kansen	Vervuiling	70

E5 Materiaalgebruik en circulaire economie

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E5-1	Beleid ten aanzien van materiaalgebruik en circulaire economie	Bedrijfsafval en circulariteit	66
E5-2	Beleid en middelen inzake materiaalgebruik en circulaire economie	Bedrijfsafval en circulariteit	66
E5-3	Doelen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	Bedrijfsafval en circulariteit	66

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E5-5	Materiaaluitstromen	Bedrijfsafval en circulariteit	66
E5-6	Beoogde financiële effecten van impacts, risico's en kansen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	Bedrijfsafval en circulariteit	66

S1 Eigen personeel

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S1-1	Beleid gerelateerd aan de eigen medewerkers	Werkgeverschap Veiligheid van de medewerkers Gezondheid van de medewerker Medewerkers-ontwikkeling	110 76 82 90
S1-2	Processen voor het betrekken van de eigen medewerkers en medewerkersvertegenwoordigers bij de bedrijfsimpact	Werkgeverschap	110
S1-3	Processen voor het herstellen van negatieve impacts en de mogelijkheden voor de eigen medewerkers om zorgen te uiten	Werkgeverschap Veiligheid van de medewerkers	110 76
S1-4	De maatregelen inzake de materiële gevolgen voor de eigen medewerkers, de benaderingen voor het beheer van materiële risico's, het benutten van materiële kansen gerelateerd aan de eigen medewerkers en de doeltreffendheid van deze maatregelen	Gezondheid van de medewerkers Werkgeverschap Veiligheid van de medewerkers	82 110 76
S1-5	Doelstellingen gerelateerd aan het managen van negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het managen van materiële risico's en kansen	Werkgeverschap	110

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S1-6	Kenmerken van de werknemers van de onderneming	Medewerkers Extra informatie	28 140
S1-7	Kenmerken van medewerkers niet in loondienst onder het eigen personeel van de onderneming	Medewerkers	28 • Karakteristieken over de niet-eigen medewerkers die per 2023 bij TB actief waren zijn niet beschikbaar.
S1-8	Collectieve onderhandelingen en sociaal dialoog	Werkgeverschap	110 • 99% van de Nederlandse medewerkers valt onder de cao Motorvoertuigen en Tweewielerbedrijven. De Poolse medewerkers vallen niet onder een cao omdat dit in Polen niet verplicht is. Mochten deze medewerkers geïnteresseerd zijn in een cao dan staat TB hier voor open.
S1-13	Meetpunten voor opleiding en ontwikkeling van vaardigheden	Medewerkerontwikkeling	90 • Het aantal uren dat medewerkers aan trainingen of opleidingen hebben besteed in 2023 is niet beschikbaar.
S1-14	Gezondheids- en veiligheidsmeetpunten	Gezondheid van de medewerkers Veiligheid van de medewerkers	82 76 • 100% van de eigen medewerkers van TB vallen onder het vitaliteits- en verzuimbeleid. Het beleid op het voorkomen van veiligheidsincidenten en beroepsziekten is daarnaast ook van toepassing op de ingehuurd medewerkers. • In 2023 hebben er 25 verzuimdagen plaatsgevonden naar aanleiding van 3 incidenten, allen onder de eigen medewerkers. • Het aantal gewerkte uren door de medewerkers over 2023 is niet betrouwbaar beschikbaar.
S1-15	Werk-privébalans meetpunten	Gezondheid van de medewerkers	82 • TB heeft een beleid voor ouderschapsverlof dat geldt voor mannen en vrouwen.
S1-16	Beloningsmeetpunten (loonkloof en totale beloning)	Werkgeverschap	110 • De salarissen tussen mannen en vrouwen zijn moeilijk vergelijkbaar door het lage aandeel vrouwen in de organisatie. Dit maakt de steekproef niet representatief. In de loonschalen waar het verschil wel gemeten kan worden ligt het salaris van mannelijke medewerkers hoger.
S1-17	Incidenten, klachten en ernstige impacts op mensenrechten	Bedrijfsethiek	100 • In 2023 heeft TB geen gevallen van het niet naleven van wet- en regelgeving, corruptie- of mededingingswetgeving geregistreerd of ontvangen, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd.

S4 Consumenten en eindgebruikers

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S4-1	Beleid ten aanzien van consumenten en eindgebruikers	Klanttevredenheid	50 • Het klanttevredenheidsbeleid is niet afgestemd op internationaal erkende instrumenten. Ook zijn er geen relevante beleidsverbintenissen inzake mensenrechten van consumenten en eindgebruikers. • Doordat de klanttevredenheidsbeoordelingen meegenomen worden in het klanttevredenheidsbeleid, wordt de klant betrokken bij het opstellen van het beleid en bij de desbetreffende maatregelen. • TB vervaardigt zelf geen producten en heeft daar dus ook geen invloed op. Daarom wordt de verantwoordelijkheid voor niet-naleving van de VN-richtlijnen, ILO-verklaring en mensenrechten gedragen door de producenten van de voertuigen.

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S4-2	Processen om met consumenten en eindgebruikers te overleggen over impacts	Klanttevredenheid	50 • Doordat de klanttevredenheidsbeoordelingen meegenomen worden in het klanttevredenheidsbeleid, wordt de klant betrokken bij het identificeren van werkelijke en potentiële effecten.
S4-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor consumenten en eindgebruikers om zorgen te communiceren	Informatieprivacy en bescherming Klanttevredenheid	86 50 • Na de afronding van verkoop en service wordt de klant telefonisch en via e-mail benaderd om hun bezorgdheid of behoeften kenbaar te maken. Daarnaast kunnen klanten onze klantenservice telefonisch en via e-mail tijdens werktijden bereiken.
S4-4	Acteren op materiële impacts op consumenten en/of eindgebruikers en benaderingen om met betrekking tot consumenten en eindgebruikers materiële risico's te beheersen en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Informatieprivacy en bescherming Klanttevredenheid	86 50
S4-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Klanttevredenheid	50 • Klanten kunnen hun mening met TB delen. Als we negatieve meldingen binnenkrijgen, dan wordt daar actie op ondernomen. Het effect van deze handelingen is terug te zien in de klanttevredenheidsscores van het jaar daarop.

G1 Bedrijfsvoering

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
G1-1	Beleid ten aanzien van zakelijk gedrag en bedrijfscultuur	Bedrijfsethiek	100
G1-2	Beheer van relaties met leveranciers	Bedrijfsethiek Ketenintegriteit	100 102
G1-3	Procedures om corruptie en omkoping aan te pakken	Bedrijfsethiek	100
G1-4	Corruptie- en omkopingincidenten	Bedrijfsethiek	100 • In 2023 heeft TB geen gevallen van het niet naleven van wet- en regelgeving, corruptie- of mededingingswetgeving geregistreerd of ontvangen, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd.
G1-5	Politieke beïnvloeding en lobbyen	Bedrijfsethiek	100 • TB heeft geen politieke beïnvloeding en lobbyactiviteiten.
G1-6	Betalingspraktijken	Bedrijfsethiek	100

5.2 GRI-index

2 Algemene Disclosures – 1 Bedrijfs- en rapportgegevens

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating	
2-1	Bedrijfsgegevens	Over dit verslag	112	
2-2	Inbegrepen entiteiten	Over dit verslag	112	• Dit verslag bevat geen financiële rapportage.
2-3	Rapportageperiode, -frequentie en contactpunt	Over dit verslag	112	
2-4	Herformuleringen van informatie	Herformuleringen	137	
2-5	Externe controle van verslaginhoud	Over dit verslag	112	• De inhoud van dit verslag is niet door een externe onafhankelijke controleur of audit geverifieerd.

2 Algemene Disclosures – 2 Activiteiten en werknemers

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating	
2-6	Activiteiten, waardeketen en andere zakelijke relaties	Diensten en merken	22	• Vanwege de complexiteit en lange levensduur van de verkochte voertuigen wordt de downstreamketen momenteel niet getraceerd.
2-7	Interne werknemers	Medewerkers	28	
2-8	Externe medewerkers	Medewerkers	28	• Karakteristieken over de niet-eigen medewerkers die per 2023 bij TB actief waren zijn niet beschikbaar.

2 Algemene Disclosures – 3 Bestuur

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating	
2-9	Bestuursstructuur en -samenstelling	Bestuursstructuur	106	
2-10	Benoeming van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	
2-11	Voorzitter van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	
2-12	Rol van het hoogste bestuursorgaan bij het toezicht op het beheer van impactmanagement	Bestuursstructuur	106	
2-13	Intern aangewezen verantwoordelijke voor impactmanagement	Bestuursstructuur	106	
2-14	Rol van het hoogste bestuursorgaan in MVO-verslaglegging	Bestuursstructuur	106	
2-15	Belangenverstrengeling van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	
2-16	Communicatie van kritieke meldingen	Bestuursstructuur	106	
2-17	Collectieve duurzame ontwikkelingskennis van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	
2-18	Evaluatie van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	
2-19	Vergoedingsbeleid van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursstructuur	106	• TB heeft de MVO-prestaties niet geïntegreerd in de stimuleringsregelingen van het hoogste bestuursorgaan.
2-20	Vastellingsproces van de vergoedingen	Bestuursstructuur	106	• TB heeft de MVO-prestaties niet geïntegreerd in de stimuleringsregelingen van het hoogste bestuursorgaan.
2-21	Vergoedingsratio van de hoogst betaalde werknemer	Werkgeverschap	110	

2 Algemene Disclosures – 4 Strategie, beleid en uitvoering

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating	
2-22	Duurzame ontwikkelingsstatement	MVO-strategie	16	
2-23	Beleidscommitment	Bedrijfsafval en circulariteit	66	• Het werkgeverschapsbeleid of personeelshandboek van TB benoemt geen specifieke mensenrechten maar houdt zich aan de Nederlandse Arbwet waarin kinderarbeid en slavernij verboden zijn en het respecteren van mensenrechten verplicht is.
		Bedrijfsemisies	54	
		Bedrijfsethiek	100	
		Continuïteit	46	
		Gezondheid van de medewerkers	82	
		Informatieprivacy en bescherming	86	
		Ketenemissies	64	
		Klanttevredenheid	50	
		Medewerkerontwikkeling	90	
		MVO-strategie	16	
Productemissies	60			
Veiligheid van de medewerkers	76			
Vervuiling	70			
Werkgeverschap	110			
2-24	Verankering van beleidscommitment	Bestuursstructuur Werkgeverschap MVO-strategie	106 16	• Het werkgeverschapsbeleid geldt voor alle medewerkers van TB, ook de directie. Hierdoor is het een gedeelde verantwoordelijkheid om een veilige, respectvolle en discriminatievrije werkomgeving te waarborgen.
2-25	Herstel van negatieve impacts	Werkgeverschap	110	
2-26	Mechanismen voor het krijgen van advies en melden van zorgen	Bedrijfsethiek	100	• TB heeft procedures voor het melden van vragen of mogelijke inbreuken maar geen formele klokkenluidersregeling.
2-26	Meldingsregelingen	Werkgeverschap	110	• Momenteel heeft TB wel meldingsprocedures en vertrouwenspersonen maar geen specifieke klokkenluidersregeling.
2-27	Naleving van wet- en regelgeving	Vervuiling	70	
2-27	Naleving van wet- en regelgeving	Bedrijfsethiek	100	• In 2023 heeft TB geen gevallen van niet-naleving van wet- en regelgeving, corruptie- of mededingingswetgeving geregistreerd of ontvangen, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd.
2-28	Lidmaatschappen	Bestuursstructuur	106	• TB voert geen bestuurlijke rol in of heeft geen significante invloed op een (branche) vereniging of andere nationale of internationale belangenorganisaties.

2 Algemene Disclosures – 5 Stakeholdermanagement

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating	
2-29	Benadering van stakeholderbetrokkenheid	Stakeholders	30	
2-30	Collectieve arbeidsovereenkomsten	Werkgeverschap	110	• 99% van de Nederlandse medewerkers valt onder de cao Motorvoertuigen en Tweewielerbedrijven. De Poolse medewerkers vallen niet onder een cao omdat dit in Polen niet verplicht is. Mochten deze medewerkers geïnteresseerd zijn in een cao dan staat TB hier voor open.

3 Materialiteit

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
3-1	Vaststellingsproces voor onderwerpen die materialiteit zijn	Dubbele materialiteitsanalyse	34
3-2	Lijst met onderwerpen die materialiteit zijn	Dubbele materialiteitsanalyse	34
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Continuïteit	46
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Klanttevredenheid	50
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Bedrijfsemisies	54
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Productemissies	60
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Ketenemissies	64

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Bedrijfsafval en circulariteit	66
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Vervuiling	70
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Veiligheid van de medewerkers	76
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Gezondheid van de medewerkers	82
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Informatieprivacy en bescherming	86
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Medewerkers-ontwikkeling	90
3-3	Beheer van onderwerpen die materialiteit zijn	Bedrijfsethiek	100

205 Anti-corruptie

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
205-1 Beoordeelde activiteiten op corruptie gerelateerd risiconiveau	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens over het aandeel beoordeelde activiteiten gerelateerd aan corruptie is niet bekend. Wel is vastgesteld dat de inkoopafdeling een hoger gemiddeld risico heeft. Onze locaties in Polen hebben een hoger dan gemiddeld risico vanwege de mededingingscasus uit 2016-2018, hiervoor is een zwaarder compliance programma gestart. Specifiek geïdentificeerde significante risico's gerelateerd aan corruptie zijn ook niet bekend.
205-2 Communicatie en training over anticorruptiebeleid en -procedures	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> Onze kernwaarden worden herhaald in al onze presentaties, en we leggen nadrukkelijke aandacht op onze gedragscode. Dit doen we door een reeks initiatieven: het delen van films op ons intranet die specifieke onderwerpen behandelen, het aanbieden van een introductie cursus voor nieuwe medewerkers, persoonlijke bezoeken aan verschillende afdelingen, en de vereiste dat collega's expliciet bevestigen dat ze de code begrijpen en eventuele afwijkingen zullen melden. Daarnaast wordt het beleid gedeeld met stakeholders via dit CSRD/MVO-Verslag.
205-3 Bevestigde gevallen van corruptie en de genomen maatregelen	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> In 2023 heeft TB geen gevallen van niet-naleving van wet- en regelgeving, corruptie- of mededingingswetgeving geregistreerd of ontvangen, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd. Ook niet via zakelijke partners en er zijn geen openbare rechtszaken aangespannen tegen TB in 2023.

206 Concurrentiebeperkend gedrag

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
206-1 Juridische acties voor concurrentieverstorend gedrag, antitrust- en monopoliepraktijken	Bedrijfsethiek	100	<ul style="list-style-type: none"> In 2023 heeft TB geen gevallen van het niet naleven van wet- en regelgeving, corruptie- of mededingingswetgeving geregistreerd of ontvangen, waardoor er ook geen boetes of niet-monetaire sancties aan ons zijn opgelegd.

302 Energie

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
302-1 Energieverbruik binnen de organisatie (midstream)	Bedrijfsemissies	54	
302-2 Energieverbruik buiten de organisatie (up- & downstream)	Productemissies	60	
302-3 Energie-intensiteit	Bedrijfsemissies Extra informatie	54 140	
302-4 Vermindering van energieverbruik	Bedrijfsemissies	54	

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
302-5 Verlaging van de energiebehoefte van producten en diensten	Bedrijfsemissies Productemissies	54 60	<ul style="list-style-type: none"> Voor het reduceren van onze productemissies zijn wij afhankelijk van onze leverancier. Daarom volgen wij de doelstellingen van de OEM's. Het einddoel van OEM VAG is om in 2050 volledig CO₂-neutraal (in de gehele keten) te zijn. Vanaf het jaar 2040 wil VAG uitsluitend nog auto's op de markt brengen die geen CO₂ uitstoten. Wij volgen deze doelstellingen en ondersteunen VAG hier volledig in. OEM DAF heeft geen bedrijfs- of ketendoelstellingen voor CO₂-neutrale of CO₂-vrije activiteiten. Op dit moment is onze scope 3 downstream productemissies niet bekend. Voor 2024 staat het op de agenda om deze complexe en brede emissiestroom in kaart te brengen met indicatieve data. Dit zullen wij doen in samenwerking met onze ketenpartners en leveranciers.

305 Emissies

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
305-1 Directe (scope 1) BKG-emissies	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> Alle CO₂ opgave in dit verslag zijn gemeten in CO₂-equivalenten (waaronder N₂O, distikstofoxide, methaan en F-Gassen) daarnaast worden andere luchtmissies niet apart gemeten
305-2 Energie indirect (scope 2) BKG-emissies	Bedrijfsemissies	54	
305-3 Overige indirecte (scope 3) BKG-emissies	Productemissies Ketenemissies	60 64	
305-3 Overige indirecte (scope 3) BKG-emissies	Productemissies	60	<ul style="list-style-type: none"> TB meet momenteel nog niet de scope 3 downstream emissies van haar verkochte producten. Het plan is om dit vanaf 2024 in kaart te brengen.
305-3 Overige indirecte (scope 3) BKG-emissies	Ketenemissies	64	<ul style="list-style-type: none"> De berekening van de woon-werkverkeeremissies van TB zijn gebaseerd op een zeer ruime en indicatieve schatting van FTE en gemiddelden van reiskostenvergoedingen.
305-4 BKG-emissie-intensiteit	Bedrijfsemissies	54	
305-5 Uitstootverlaging van de broeikasgassen	Bedrijfsemissies	54	
305-6 Emissie van ozonafbrekende stoffen (ODS)	Bedrijfsemissies	54	<ul style="list-style-type: none"> TB maakt geen gebruik van ozonafbrekende stoffen (ODS).
305-7 Stikstofoxiden (NOx), zwaveloxiden (SOx) en andere significante luchtmissies	Vervuiling	70	<ul style="list-style-type: none"> Luchtvervuiling Truck PL: Benzo(a)pyreen 0,0; PM10 stof 3,9; PM2,5 stof 3,9; Niet-methaan vluchtige organische stoffen (NMLZO) 1.456,2; HFC-125 (C2HF5) 11,6; HFC-134a (C2H2F4) 16,8; HFC-32 (CH2F2) 2,2; Andere fluorkoolwaterstoffen (HK's) 5,9. Stikstofoxiden (NOx/NO₂), Zwaveloxiden (SOx/SO₂) en CO₂-emissies zijn inbegrepen in de CO₂-equivalentrapportage in het hoofdstuk Bedrijfsemissies, Ketenemissies en Productemissies.

306 Afvalstromen

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
306-1	Afvalproductie en aanzienlijke afvalgerelateerde impacts	Bedrijfsafval en circulariteit	66
306-2	Management van significante afvalgerelateerde impacts	Bedrijfsafval en circulariteit	66
306-3	Geproduceerde afvalstromen	Bedrijfsafval en circulariteit	66
306-4	Hergebruik van afvalstromen	Bedrijfsafval en circulariteit	66
306-5	Vernietiging en verwijdering van afvalstromen	Bedrijfsafval en circulariteit	66

403 Veiligheid en gezondheid van werknemers

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
403-1	Managementsysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerkers	76
403-2	Gevarenidentificatie, risicoinventarisatie en incidentonderzoek	Veiligheid van de medewerkers	76
403-3	Bedrijfsgezondheidsdiensten	Veiligheid van de medewerkers	76
403-4	Werknemersparticipatie, consultatie en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerkers	76
403-5	Werknemerstrainingen over gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerkers	76
403-6	Preventie en beperking van gevolgen voor de gezondheid en veiligheid op het werk die rechtstreeks verband houden met zakelijke relaties	Gezondheid van de medewerkers	76
403-7	Preventie en mitigatie van veiligheids- en gezondheidsimpacts in direct verband met zakelijke relaties	Veiligheid van de medewerkers	76
403-8	Externe werknemers die vallen onder het managementsysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerkers	76
403-9	Werkgerelateerd letsel	Veiligheid van de medewerkers	76
403-10	Arbeidsgerelateerde gezondheidsproblemen	Veiligheid van de medewerkers	76

404 Training en educatie

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker	Medewerksontwikkeling	90
404-2	Opleidingsprogramma's voor het vergroten van medewerkersvaardigheden en functie transities	Medewerksontwikkeling	90
404-3	Aandeel medewerkers dat regelmatig beoordelingen over prestatie- en loopbaanontwikkelingen ontvangt	Medewerksontwikkeling	90

418 Klantprivacy

Disclosure	Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
418-1	Gegronde klachten over privacy inbreuk van klanten en verlies van klantgegevens	Informatieprivacy en bescherming	86



5.3 Herformuleringen

Bedrijfsemissies

- In het verslag over 2022 werd gemeld dat er geen stookolie meer verbruikt zou worden op de locaties van Truck PL. Dit is onjuist. Door de installatie van zonnepanelen op de locatie in Rzgów in 2023, is het verbruik van olieverwarming slechts gedeeltelijk vervangen.
- In het verslag over 2022 is de stadsverwarming niet opgeteld bij de scope 2 CO₂-emissies. Tevens werd foutief vermeld dat het totaal van Scope 2 emissies 295 ton CO₂ was. Dit had 312 ton CO₂ moeten zijn.
- In het verslag over 2022 staat dat 23 vestigingen met een gebouwoppervlakte van 52.147 m² in totaal 33.512 gigajoules (GJ) aan energie hadden verbruikt. Dit had echter 32.501 gigajoules (GJ) moeten zijn.
- Voor het extern laden van elektriciteit voor de voertuigen is in 2022 voor sommige laadsessies de omrekenfactor onjuist gebruikt. Dit is in dit verslag over 2023 gecorrigeerd.

Bedrijfsafval en circulariteit

De afvalscheidingspercentages over 2021 en 2022 van Truck PL zijn met terugwerkende kracht naar beneden gecorrigeerd. Over deze kalenderjaren zijn onjuiste omrekenfactoren gebruikt voor het omrekenen van m³ naar kg (tonnen) voor restafval voor alle locaties, en voor karton, papier en plastic voor sommige locaties. De doelstellingen zijn hierop ook naar beneden afgesteld.

5.4 Afkortingen

AP	<i>Autoriteiten Persoonsgegevens</i>
AvA	<i>Algemene Vergadering van Aandeelhouders</i>
AVG	<i>Algemene Verordening Gegevensbescherming</i>
AYHC	<i>Are You Happy Calls</i>
BHV	<i>Bedrijfshulpverlener</i>
CEO	<i>Chief Executive Officer</i>
CFO	<i>Chief Financial Officer</i>
CH₄	<i>Methaan</i>
CMR	<i>Carcinogeen, Mutageen of Reproductie toxisch</i>
CO₂	<i>Koolstofdioxide</i>
CSRD	<i>Corporate Sustainability Reporting Directive</i>
DAF	<i>Van Doorne's Automobielfabriek N.V.</i>
DISC-profielen	<i>Dominant, Inspirerend, Stabiel en Correct</i>
DMA	<i>Dubbele materialiteitsanalyse</i>
DME	<i>Dieselmotorenemissies</i>
ESG	<i>Milieu, sociale en bestuurscriteria</i>
ESRS	<i>European Sustainability Reporting Standards</i>
FG	<i>Functionaris voor gegevensbescherming</i>
F-Gassen	<i>Synthetische koudemiddelen</i>
FTE	<i>Voltijdse equivalenten</i>
GHG	<i>Green House Gas</i>
GJ	<i>Gigajoules</i>
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
HFK	<i>Fluorkoolwaterstof</i>
HR	<i>Human Resources</i>
HSE	<i>Health, Safety en Environment</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
IT	<i>Informatie Technologie</i>
KG	<i>Kilogram</i>
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
KTV	<i>Klanttevredenheid</i>
KvK	<i>Kamer van Koophandel</i>
kWh	<i>Kilowatt uur</i>
L	<i>Liter</i>
LIS	<i>Leistung In Service</i>

m²	<i>Vierkante meter</i>
m³	<i>Kubieke meter</i>
MAR	<i>Mileuaspectenregister</i>
MDM	<i>Mobile Device Management</i>
MVO	<i>Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</i>
MWh	<i>Megawatt uur</i>
N₂O	<i>Lachgas</i>
NMLZO	<i>Niet-methaan vluchtige organische stoffen</i>
NPS	<i>Net Promotor Score</i>
ODS	<i>Ozonafbrekende stoffen</i>
OEM	<i>Original Equipment Manufacturer</i>
OOMT	<i>Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf</i>
OR	<i>Ondernemingsraad</i>
OT	<i>Operationele technologie</i>
P&O	<i>Personeel en Organisatie</i>
PBM	<i>Persoonlijke beschermingsmiddelen</i>
PBT	<i>Profit Before Taxes</i>
PEN-testen	<i>Periodieke penetratietesten</i>
pk	<i>Paarden kracht</i>
PSA	<i>Psychosociale arbeidsbelasting</i>
RI&E	<i>Risico-Inventarisatie en Evaluatie</i>
RvB	<i>Raad van Bestuur</i>
RvC	<i>Raad van Commissarissen</i>
SDG	<i>Sustainable Development Goals</i>
SO₂	<i>Zwaveloxiden</i>
TB	<i>Van Tilburg-Bastianen</i>
TS	<i>Truck Service</i>
UoKiK	<i>Poolse Office of Competition and Consumer Protection</i>
VAG	<i>Volkswagen AG</i>
VOS	<i>Vluchtige organische stoffen</i>
VVGN	<i>Verkeersveiligheid Groep Nederland</i>
WKO	<i>Warmte Koude Opslag</i>
WTW	<i>Well-to-Wheel</i>

5.5 Extra informatie

Medewerkers

Aantal medewerkers	2022	2023
Auto	266	273
Groep	60	79
Truck NL	269	404
Truck PL	206	204
Truck DE		48
Totaal	801	1008

Divisie	2022	2023
Man	687	866
Auto	225	231
Groep	32	46
Truck NL	252	373
Truck PL	178	174
Truck DE		42

Vrouw	2022	2023
Auto	41	42
Groep	28	33
Truck NL	17	31
Truck PL	28	30
Truck DE		6
Totaal	801	1008

Leeftijdscategorie	2022	2023
Man	687	866
< 35 jaar	232	305
35-50 jaar	233	260
> 50 jaar	222	301

Vrouw	2022	2023
< 35 jaar	39	44
35-50 jaar	43	55
> 50 jaar	32	43
Totaal	801	1008

Verdeling FTE	2022	2023
Man	619,9	776,8
Vrouw	95,5	118,4
Totaal	715,4	895,2

Werkzame regio	2022	2023
Man	687	866
Duitsland		42
Nederland	509	650
Polen	178	174
Vrouw	114	253
Duitsland		6
Nederland	86	106
Polen	28	30
Totaal	801	1008

Dienstbetrekking	2022	2023
Man	687	866
Leerlingmonteur	53	70
Oproepkracht	43	57
Stagiair	16	12
Vaste medewerker	575	727
Vrouw	114	253
Leerlingmonteur	1	3
Oproepkracht	1	1
Stagiair	2	1
Vaste medewerker	110	137
Totaal	801	1008

Uit dienst	2022	2023
Man	61	54
Auto	38	29
Groep	3	2
Truck NL	20	23
Vrouw	12	8
Auto	7	3
Groep	3	4
Truck NL	2	1
Totaal	73	62

Contracttype	2022	2023
Man	687	866
Bepaalde tijd	153	167
Onbepaalde tijd	534	699
Vrouw	114	142
Bepaalde tijd	25	20
Onbepaalde tijd	89	122
Totaal	801	1008

In dienst	2022	2023
Man	171	128
Auto	102	48
Groep	9	4
Truck NL	59	69
Truck DE	1	7
Vrouw	42	13
Auto	20	5
Groep	10	4
Truck NL	12	4
Totaal	213	141

Bedrijfsemisies

Energieverbruik en -mix in megawatt uur/megawatt hour (MWh)

Energiemix TB in MWh	2021	2022	2023
Hernieuwbaar	3.108	2.999	3.921
Ingekocht	2.842	2.699	3.313
Elektriciteit	2.842	2.699	3.313
Zelf opgewekt	267	301	608
Elektriciteit	267	301	608
Niet-hernieuwbaar	14.318	14.959	14.795
Ingekocht	14.318	14.959	14.795
Aardgas	5.606	6.017	5.891
Benzine	3.083	2.927	3.232
Diesel	4.302	4.105	4.095
Elektriciteit	434	1.158	589
LPG	0	1	1
Propaan-butaan	242	357	518
Stookolie	340	150	187
Stadsverwarming	310	244	282
Totaal	17.426	17.959	18.716

Brandstofgroep	Meeteenheid	MWh omrekenfactor
Aardgas	KG	0,0098
Aardgas	m ³	0,0098
Benzine	l	0,0089
Diesel	l	0,0108
Elektriciteit	kWh	0,0010
LPG	l	0,0089
Propaan-butaan	l	0,0069
Stookolie	l	0,0107
Stadsverwarming	GJ	0,2778

Energieverbruik en -mix in Gigajoules (GJ)

Energiemix TB in GJ	2021	2022	2023
Hernieuwbaar	11.190	10.797	14.116
Ingekocht	10.231	9.715	11.925
Elektriciteit	10.231	9.715	11.925
Zelf opgewekt	960	1.082	2.190
Elektriciteit	960	1.082	2.190
Niet-hernieuwbaar	52.921	55.309	54.821
Ingekocht	52.921	55.309	54.821
Aardgas	20.886	22.419	21.950
Benzine	11.848	11.248	12.421
Diesel	15.377	14.672	14.635
Elektriciteit	1.564	4.170	2.120
LPG	1	3	2
Propaan-butaan	947	1.397	2.026
Stookolie	1.184	522	653
Stadsverwarming	1.115	878	1.016
Totaal	64.112	66.107	68.936

Energie-intensiteitsratio

Divisie	Omzet 2023 in €
Auto	175.000.000
Groep	0
Truck NL	267.000.000
Truck PL	152.000.000
Truck DE	30.000.000
Totaal	624.000.000

Scope 1 en 2	2023
Auto	1.104
Groep	90
Truck NL	1.699
Truck PL	1.014
Truck DE	60
Totaal	3.967

ton CO ₂ per € mio omzet	2023
Auto	6,31
Truck NL (+Groep)	6,70
Truck PL	6,67
Truck DE	1,99
Totaal gemiddeld	6,36

Bedrijfsafval en circulariteit

Afvalstromen in tonnen	2021		2022		2023	
Auto	376	31%	407	32%	370	23%
Gevaarlijk	94	8%	123	10%	89	5%
Niet-gevaarlijk	282	23%	285	22%	281	17%
Truck NL	562	46%	594	46%	905	55%
Gevaarlijk	206	17%	210	16%	358	22%
Niet-gevaarlijk	357	29%	385	30%	547	33%
Truck PL	289	24%	289	22%	294	18%
Gevaarlijk	125	10%	114	9%	107	7%
Niet-gevaarlijk	164	13%	175	14%	186	11%
Truck DE		0%		0%	67	4%
Gevaarlijk		0%		0%	49	3%
Niet-gevaarlijk		0%		0%	18	1%
Totaal	1.227	100%	1.291	100%	1.636	100%

Bestemming

Afvalstromen in tonnen naar bestemming	2021	2022	2023
Biomassa	10	6	22
Recyclen	876	956	1213
Verbranden	340	329	400



Jouw partner in mobiliteit!

MVO-jaarverslag 2023

Van Tilburg-Bastianen Groep
Heilaar - Noordweg 1
4814 RR Breda

www.tb.nl
076 - 8 000 000
info@tb.eu