EUROMASTER EN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

IN GOEDE HANDEN
euromaster.nl

EUROMASTER
Banden en onderhoud

WIE ZIJN WIJ?

Euromaster is een Europees netwerk van service- en verkooppunten voor banden en voertuigonderhoud. Wij bedienen zowel de zakelijke als de particuliere markt vanuit ruim 2300 vestigingen in 17 landen. In Nederland heeft Euromaster een landelijk dekkend netwerk met circa 100 eigen vestigingen en 10 franchisevestigingen. Euromaster Nederland bestaat sinds eind 1991 en is een 100% dochter van de Michelin Groep.

Marcel Guinchard, algemeen directeur Euromaster Nederland

Waar staan wij voor?

In een wereld die voortdurend in beweging is, bedienen wij onze klanten met passie, en garanderen zo een continue, veilige en efficiënte mobiliteit. Op elk moment, waar ze zich ook bevinden en wat hun activiteiten ook zijn, bieden we de juiste banden en het beste voertuigonderhoud, voor de juiste prijs.

Eerlijk, vakkundig en attent. In het zichtbaar maken van deze drie kernwaarden in alles wat we doen, daar ligt onze kracht. Daarom zijn onze klanten bij ons in goede handen.

Maar bij Euromaster geven wij ook op serieuze en professionele wijze invulling aan onze verantwoordelijkheid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Wij moeten niet alleen goed zorgen voor onze klanten, maar ook voor onze werknemers (sociaal), voor onze omgeving (milieu), en voor duurzame winstgevendheid.

Het kan altijd beter!

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is bij Euromaster een doorlopend streven naar nog betere maatschappelijke en economische prestaties van ons bedrijf. En inspringen op nieuwe ontwikkelingen. Alleen zo rijd je in de kopgroep van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

DE DRIE PIJLERS VAN MVO BIJ EUROMASTER

Sociaal

- Ethische gedragscode
- Afspiegeling van de samenleving
- Gezond en veilig werken
- Monitoring wagenpark en CO_2-reductie
- Inspraak van personeel
- Ontplooiing en groei
- Ondersteunen van kansarmen
- Naleven wet- en regelgeving

Milieu

- Verantwoord gebruik van grondstoffen
- Lagere CO_2-uitstoot
- Bescherming van water en bodem

Economisch

- Klantenbinding
- Gecertificeerde kwaliteitsservice
- Eerlijk zakendoen
- Vierlevensstrategie
- Preventief wagenparkonderhoud

SOCIAAL

Ethische gedragscode

Onze Code voor Ethisch Gedrag bevat richtlijnen voor ethisch verantwoord zakelijk en individueel gedrag door ons personeel. Bijvoorbeeld op het gebied van het naleven van wet- en regelgeving, belangenverstrengeling, loyale concurrentie, en voorkennis en fraude. Iedere Euromaster medewerker moet de inhoud van de Code kennen, begrijpen en persoonlijk naleven.

Angelique Weyers-Berkien, servicecenter manager in Elst, is de vertrouwenspersoon voor de werknemers van Euromaster.

Afspiegeling van de samenleving

Euromaster vindt het belangrijk dat de diversiteit aan medewerkers en culturen binnen het bedrijf onze multiculturele samenleving weerspiegelt. Wij maken ons sterk voor gelijke kansen voor alle medewerkers. Wij tolereren geen discriminatie naar ras, geslacht, leeftijd, levensbeschouwing of politieke overtuiging.

Inspraak

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van Euromaster Nederland vergadert maandelijks om lopende zaken te bespreken en nieuwe initiatieven te ontwikkelen. Vier keer per jaar wordt overlegd met een hiertoe aangewezen directielid. Jaarlijks worden de leden van de OR op kosten van Euromaster bijgeschoold.

De organisatiewijzigingen die in respectievelijk 2010 en 2014 binnen Euromaster hebben plaatsgevonden, zijn in goed overleg en met instemming van de OR uitgevoerd. Evenals de wijziging van het personeelsreglement in 2014 en de mobiliteitsregeling in 2015.

Gezond en veilig werken

Medewerkers – en klanten – van Euromaster bevinden zich in een veilige en gezonde (werk)omgeving. Onze medewerkers werken volgens strenge veiligheidsprotocollen; het is elke dag 'veiligheid boven alles' bij ons. Euromaster verzorgt regelmatig veiligheidstrainingen en opfriscursussen. Met een systeem van Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RIEs) zorgen wij ervoor dat de veiligheid steeds optimaal is. Ongevallen en/of ongevalsrisico's worden direct centraal gemeld en gebruikt ter verdere aanscherping van de situatie in de werkplaats. Voor risicovolle werkzaamheden zoals bijvoorbeeld in de haven van Rotterdam is Euromaster VCA-gecertificeerd.

Het aantal ongevallen per gewerkt uur is een van de kpi's (key performance indicatoren) die op Europees niveau worden gevolgd en gerapporteerd. Voor alle directieleden geldt dat een deel van hun doelstellingen is gerelateerd aan verbetering van deze kpi.

Tevreden personeel

Euromaster laat in principe elk jaar onder alle medewerkers een onderzoek uitvoeren naar hun tevredenheid over en betrokkenheid bij de organisatie. De resultaten worden verwerkt in concrete actieplannen, waarvan de vorderingen geregeld met alle medewerkers en met de OR worden gedeeld. Sinds 2010 is de deelname aan deze enquête elk jaar hoger geworden (van 37% naar 69%) evenals het betrokkenheidspercentage (van 62% naar 68%). Beide percentages zitten boven het gemiddelde van door bureau IBM/Kenexa onderzochte Nederlandse bedrijven.

Monitoring wagenpark en CO_2-reductie

Van alle voertuigen die Euromaster in eigen beheer heeft, kan het rijgedrag en brandstofverbruik voortdurend gemonitord worden. Doelstelling is om tot een CO_2-reductie en brandstofbesparing te komen.

Ontplooiing en groei

Euromaster Vakschool

Ons bedrijf is volop in beweging: van bandenservice naar banden én onderhoud. Om de vakkundigheid op onze vestigingen te garanderen, is het van belang dat ons personeel op het juiste niveau geschoold is en ook geregeld bijscholing krijgt. Euromaster kiest ervoor om haar medewerkers die scholing zélf aan te bieden, en op die manier te investeren in hun toekomst. De Euromaster Vakschool biedt drie langere opleidingstrajecten op mbo-niveau (autotechnicus, 1e autotechnicus en vestigingsmanager), die worden afgerond met een landelijk erkend diploma, en vele kortere vaktrainingen.

De Vakschool werd gestart in 2014 met 61 cursisten. In 2015 telde de school 90 cursisten, op een totaal van circa 700 werknemers.

Erkend Leerbedrijf

Alle vestigingen van Euromaster zijn erkende leerbedrijven. In 2015 volgden 200 studenten/stagiaires het praktijkdeel van hun opleiding bij Euromaster.

Wet- en regelgeving

Euromaster is prominent lid van de VACO, de bedrijfstakorganisatie voor de banden- en wielenbranche, en vertegenwoordigd in het VACO-bestuur en het bestuur van het VACO-pensioenfonds.

Steun aan het Liliane Fonds

In juni 2014 ging Euromaster een samenwerkingsverband aan met het Liliane Fonds. Het Liliane Fonds zorgt net als wij ook voor mobiliteit; zij helpen kinderen met een handicap in ontwikkelingslanden op weg. Euromaster zorgt door middel van diverse acties dat jaarlijks een bedrag op rekening van het Liliane Fonds wordt gestort waarmee minimaal 50 kinderen in ontwikkelingslanden concreet worden geholpen. Zo staan er op elke vestiging displays van het Liliane Fonds waarin klanten hun oude schoenen kunnen deponeren.

MILIEU

VERANTWOORD GEBRUIK VAN GRONDSTOFFEN

Afvalscheiding en -inzameling

Op elke vestiging worden afvalstromen gescheiden, zoals banden, ijzer, olie, accu's, papier/karton. Voor de inzameling hiervan werkt Euromaster samen met VIHB-gecertificeerde partners, die voldoen aan de relevante milieuwetgeving.

Recycling van banden

Een van de pijlers van duurzaamheid is het gesloten houden van de productkringloop. Voor banden maakt Euromaster gebruik van Kargro Lintyre. Deze organisatie zamelt gebruikte banden in om die te verwerken tot nieuwe producten of voor thermische recycling. In 2015 zijn ruim 294.000 banden gerecycled.

Digitale facturatie

In 2015 is Euromaster overgestapt op digitale facturering. Enerzijds om tegemoet te komen aan de wens van onze klanten, anderzijds vanuit het oogpunt van besparing op grondstoffen. Op jaarbasis bespaart Euromaster hierdoor 3000 kg papier.

VERMINDERING VAN CO_2-UITSTOOT

Energielabel voor banden

In 2012 is het Europese energielabel voor banden ingevoerd. Zowel op de vestigingen als in reclames adviseert Euromaster haar klanten om milieuvriendelijke banden met de hoogste energielabels te gebruiken.

Gas- en elektraverbruik

Onze vestigingen zijn grote energieverbruikers, dus hebben wij aandacht voor energiebesparing. Ook hierdoor dragen we bij aan de vermindering van de CO_2-uitstoot. In 2015 zijn op alle vestigingen 'slimme' energiemeters, lichtsensoren en temperatuurbegrenzers geïnstalleerd. Deze verschaffen op elk moment van de dag inzichten waarop kan worden gestuurd. De beoogde besparing op gas en elektra bedraagt 10% in 2016 en vervolgens jaarlijks 5%.

Ook wordt per vestiging gekeken wat mogelijk is. Zo is op een aantal vestigingen de verlichting vervangen door LED-verlichting. En in Zwolle wordt warm water diep uit de aarde naar boven gehaald, waardoor deze vestiging voor 80% CO_2-neutraal is.

Lokale opslag

Euromaster heeft gekozen voor decentrale opslag van zomer- en winterklantenbanden, in tegenstelling tot de centrale opslag die in onze branche ook wel gezien wordt. Ruim 800.000 banden worden jaarlijks in lokale magazijnen opgeslagen. Hierdoor is aanzienlijk minder wegtransport nodig dan bij centrale opslag.

BESCHERMING VAN WATER EN BODEM

Al onze werkplaatsen zijn uitgerust met een vloeistofkerende vloer, zodat gemorste, potentieel verontreinigende stoffen niet in bodem en grondwater terechtkomen. Daarnaast bevinden zich waar nodig lekroosters en wordt eventuele gelekte olie met speciaal absorptiemateriaal direct opgeruimd.

ECONOMISCH

Klantenbinding

Euromaster begrijpt dat een duurzame en stabiele relatie met zowel particuliere als zakelijke klanten van essentieel belang is. Daarom peilen wij onze klanttevredenheid continu. De opmerkingen van onze klanten worden met alle niveaus van de organisatie gedeeld en gebruikt als basis voor verbeteracties. Voor eventuele klachten beschikt Euromaster over een centrale klachtenservice. 99% van de klachten worden binnen 5 werkdagen naar tevredenheid afgehandeld. Vrijwel alle medewerkers van Euromaster hebben een NPS doelstelling (Netto Promotor Score), gerelateerd aan hun vestiging of regio, die deel uitmaakt van hun variabele beloning.

Gecertificeerde kwaliteitsservice

ISO9001 2015

Op 18 januari 2016 ontving Euromaster als één van de eerste bedrijven in Nederland de ISO9001-certificering volgens de nieuwe normen 2015. De ISO erkenning biedt niet alleen garanties met betrekking tot de processen en procedures binnen het bedrijf, maar is voor sommige klanten zelfs een vereiste.

Eerlijk zakendoen

Net als elk ander strafrechtelijk laakbaar handelen, zijn fraude en oneerlijkheid strikt verboden bij Euromaster. Elk fraudegeval of elke poging daartoe wordt individueel onderzocht en niet alleen aan de Directie gerapporteerd maar ook op Europees niveau behandeld.

Vierlevensstrategie

Het vierlevensconcept maakt een volledige benutting van de band mogelijk. Dat is beter voor het milieu (grondstofbesparing) en beter voor de portemonnee van de klant. Dit concept houdt in dat een gebruikte band wordt geherprofileerd, vervolgens wordt het loopvlak vernieuwd, waarna het vernieuwde loopvlak opnieuw geherprofileerd kan worden. In veel gevallen kan deze cyclus zelfs nogmaals worden herhaald op dezelfde band.

Preventief onderhoud wagenparken

Euromaster draagt bij aan de mobiliteit en continuïteit van de zakelijke klant door wagenparken regelmatig te inspecteren. Banden worden waar nodig op de juiste spanning gebracht; dit levert zuiniger brandstofverbruik op en dus minder CO_2-uitstoot. Stilstand van voertuigen kan tot wel 50% gereduceerd worden door deskundig preventief onderhoud van de banden.

Een nieuw serviceconcept van Euromaster is MasterCARE. Het geeft wagenparkbeheerders actueel inzicht in de bandenconditie van het wagenpark waardoor tijdig geanticipeerd kan worden en de juiste keuzes kunnen worden gemaakt. MasterCARE kan zorgen voor tot wel 50% minder stilstand en een aanzienlijke besparing op brandstof door het juiste en tijdige onderhoud van banden.

Disclaimer: Hoewel deze brochure met de grootste zorg is samengesteld, is het mogelijk dat gepubliceerde informatie niet compleet of achterhaald is. Euromaster Nederland behoudt zich het recht voor om beschreven onderdelen in deze brochure te allen tijde te wijzigen.

IN GOEDE HANDEN
euromaster.nl

EUROMASTER
Banden en onderhoud