

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Door de aard van de werkzaamheden is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) binnen Stern Groep ontstaan rondom het thema van veiligheid & gezondheid. Vervolgens heeft Stern Groep zich gericht op het verbeteren van haar ecologische voetafdruk. Om inzicht te geven in de wijze waarop Stern Groep tegenwoordig inhoud geeft aan duurzaam ondernemen, wordt in het Jaarrapport 2012 voor het eerst ook het MVO beleid belicht.

In de praktijk komt het erop neer dat Stern Groep daar waar mogelijk zoekt naar duurzame oplossingen die een sociaal en/of milieuvriendelijk voordeel opleveren in combinatie met een direct of indirect financieel voordeel.

Stern Groep poogt in dit gedeelte van het jaarrapport een duidelijk beeld te geven van zowel de filosofie achter het gevoerde MVO beleid als van de feitelijk bereikte resultaten. Aangezien Stern Groep op haar gevoerde productengamma slechts een bescheiden invloed heeft, concentreert het MVO beleid zich op dit moment vooral op de eigen activiteiten.

Aan de hand van de pijlers 'People en Planet' zullen verscheidene actiepunten van het MVO beleid van Stern Groep worden beschreven. De pijler Profit is hierin verwerkt, evenals in andere hoofdstukken van dit jaarrapport.

People

In dit onderdeel wordt het sociale aspect van MVO benoemd. Stern Groep maakt hierbij een onderscheid tussen zes subcategorieën: Betrokkenheid, Diversiteit, Integriteit, Transparantie, Remuneratie en Veiligheid & Gezondheid.

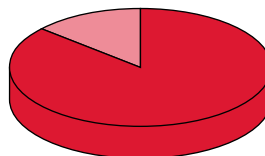
Betrokkenheid Stern Groep acht het van belang haar stakeholders te betrekken bij de vorming van haar MVO beleid. Stern Groep rekent alle klanten, leveranciers, aandeelhouders en werknemers tezamen met overkoepelende industrie organisaties, de overheid, opleidingsinstellingen en maatschappelijke organisaties tot haar belangrijkste stakeholders.

Op pagina 109 en 110 van dit jaarrapport is een overzicht weergegeven van de verschillende stakeholder groepen waar in 2012 contact mee is onderhouden. In dit overzicht worden per stakeholder de communicatie middelen & kanalen, de besproken MVO onderwerpen en het belang daarvan voor het door Stern Groep gevoerde MVO beleid weergegeven.

Een voorbeeld van een goede dialoog met verschillende stakeholders waar een mooi initiatief uit is ontstaan is het NexTechnician project. Het gaat hier om een uniek aanbod van opleidingsmodules om in de toekomst de technologische ontwikkelingen in de branche te kunnen blijven volgen. Dit initiatief is een samenwerkingsverband met andere autobedrijven in Amsterdam Zuid Oost, Amsterdam Elektrisch,

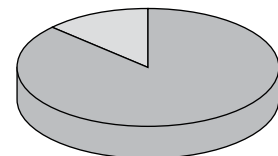
opleidingsinstituut Innovam, ROC Amsterdam, de Gemeente Amsterdam Stadsdeel Zuid Oost en de Stern Dealers Arend Auto en Stern Auto in Amsterdam. NexTechnician heeft mede tot doel om Stern Groep medewerkers klaar te stomen voor innovaties op het gebied van hybride en elektrische auto's.

Diversiteit Stern Groep probeert diversiteit onder haar werknemers over de gehele breedte van de organisatie te stimuleren. Er wordt gestreefd naar een prettige werkomgeving voor getalenteerde mannen en vrouwen van alle afkomsten. Stern Groep gelooft dat creativiteit en vernieuwende denkwijzen worden gestimuleerd wanneer mensen met verschillende achtergronden samenwerken. Voor de werving van nieuw personeel en de training, promotiekansen en beloning van het huidige personeel hanteert Stern Groep een beleid van gelijke kansen. In geen geval wordt er gediscrimineerd op basis van ras, geslacht, leeftijd, religie, politieke voorkeur, nationaliteit of sociale afkomst. Door de aard van (met name) de garagewerkzaamheden van Stern Groep en het feit dat meer mannen dan vrouwen in de autobranche willen werken, wijkt de verhouding man/vrouw bij Stern Groep af van de samenleving waarin wij leven. Ondanks dit gegeven is er in 2012 een lichte verbetering in de man/vrouw verhouding waar te nemen ten opzichte van 2011. Op pagina 94 van dit Jaarrapport is de personeelsverdeling van Stern Groep in absolute aantallen weergegeven.



2012

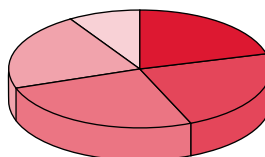
Man	86,6%
Vrouw	13,4%
Totaal	100,0%



2011

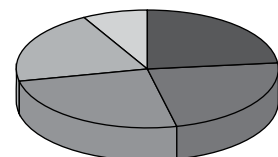
Man	87,0%
Vrouw	13,0%
Totaal	100,0%

Aan de andere kant is het huidige personeelsbestand op het gebied van leeftijd wel divers.



2012

< 30 jaar	: 472
30-40 jaar	: 512
40-50 jaar	: 591
50-60 jaar	: 481
>60 jaar	: 196
Totaal	: 2.252



2011

< 30 jaar	: 561
30-40 jaar	: 546
40-50 jaar	: 599
50-60 jaar	: 484
>60 jaar	: 189
Totaal	: 2.379

Integriteit Om de integriteit onder haar personeel te waarborgen heeft Stern Groep in 2005 een algemene gedragscode voor al haar werknemers opgesteld. De gedragscode, gebaseerd op tien stelregels, is terug te vinden op de website van Stern Groep.

Naast de gedragscode worden alle verkopers die na 1 januari 2006 in dienst zijn gekomen met regelmaat getraind in het kader van de Wet op het Financieel Toezicht waarbij naast vakkenis, integriteit een belangrijk onderwerp is.

Stern Groep verwacht van haar leveranciers en andere betrokken partijen dat zij handelen in lijn met de opgestelde gedragscode. Steeds vaker wordt de gedragscode gebruikt als speerpunt bij de beoordeling van samenwerkingsverbanden met leveranciers.

Om toe te zien dat de gedragscode wordt nageleefd heeft Stern Groep een klokkenluidersregeling in het leven geroepen. Deze regeling maakt het voor alle werknemers en overige betrokken partijen mogelijk om overtredingen van de gedragscode vertrouwelijk te melden.

Overtredingen van werknemers, leveranciers en andere betrokken partijen worden gerapporteerd. Op deze manier krijgt Stern Groep inzicht in hoe het haar processen kan verbeteren en hoe overtredingen in de toekomst kunnen worden voorkomen.

Veiligheid & gezondheid Stern Groep hecht sterk aan goede en veilige arbeidsomstandigheden. Zo worden de Arbo gebieden veiligheid, gezondheid en welzijn regelmatig geëvalueerd om ze daar waar nodig verder te verbeteren. Belangrijk zijn onder meer voortzetting van het gerichte ziekteverzuimbeleid, de maatregelen ter preventie van rugklachten, overige klachten met betrekking tot het bewegingsapparaat en de maatregelen met betrekking tot de emissie van dieselmotoren. Goede en veilige arbeidsomstandigheden vormen een basisvoorwaarde voor het optimaal functioneren van medewerkers. Voor Stern Groep is het Arbo beleid dan ook een belangrijk aandachtspunt. Het afgelopen jaar zijn op dit terrein diverse verbeteringen doorgevoerd.

In 2012 zijn bij alle bedrijven preventiemedewerkers aange- steld en opgeleid. De Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E),



een programma van de BOVAG/FOCWA, vormt de basis voor de veiligheid binnen de bedrijven van Stern Groep. Alle vestigingen van Stern Groep beschikken over een up-to-date RI&E programma. Hierin worden de risico's waar de medewerkers aan worden blootgesteld onderzocht en verbeteracties gedefinieerd, gepland en uitgevoerd ten einde deze risico's zoveel mogelijk te beperken. De zorg voor veiligheid krijgt verder gestalte door een goede bedrijfshulpverlening. Conform de Arbo wet is binnen iedere bedrijfsvestiging met 15 en meer medewerkers minimaal één bedrijfshulpverlener aanwezig. Deze hulpverleners zijn opgeleid voor het verrichten van levensreddende handelingen zoals reanimatie en elementaire brandbestrijding. Tevens is voor elke vestiging van Stern Groep een bedrijfsnoodplan opgesteld. Daarin zijn o.a. procedures vastgelegd ten behoeve van het omgaan met calamiteiten, zoals een ontruimingsplan. Per vestiging is een contactpersoon aangewezen die erop toeziet dat de informatie up-to-date wordt gehouden.

In de garagebedrijven worden periodiek de handgereedschappen, hefbruggen, roldeuren, blusmiddelen en vloeistofdichte vloeren gekeurd.

Het bestaande beleid ter beperking van het ziekteverzuim is in 2012 met kracht voortgezet. Eenmaal per kwartaal bespreekt het sociaal-medisch team (SMT) de mogelijkheden tot het verminderen van het ziekteverzuim binnen een vestiging of afdeling, alsmede de individuele ziektegevallen. Het SMT bestaat uit de afdeling Personeel & Organisatie, de bedrijfsarts, de directie en in sommige gevallen de vestigingsmanager of leidinggevende. Daarnaast wordt door de afdeling Personeel & Organisatie een intensieve begeleiding ingezet, voor zowel de langdurig arbeidsongeschikte als, indien gewenst, de leidinggevende in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter.

Ten opzichte van 2011 is het ziekteverzuim in 2012 teruggelopen. Het ziekteverzuim bedroeg in 2012 4,5%, een lichte verbetering ten opzichte van een jaar eerder toen het ziekteverzuim 4,8% bedroeg. Met het beleid ten aanzien van Veiligheid & Gezondheid hoopt Stern Groep het ziekteverzuim de komende jaren verder terug te dringen.

Transparantie Stern Groep hecht er waarde aan een zo volledig mogelijk beeld te geven van haar organisatie. Daarom verstrekt Stern Groep in haar jaarrapport naast de jaarcijfers

Elektrisch aangedreven voertuigen

Stern Groep is in 2012 een samenwerking gestart met Mango Mobility, dat zich met een breed assortiment elektrisch aangedreven voertuigen richt op de snelgroeende markt voor micro-mobiliteit. Hiermee wil Stern enerzijds tegemoetkomen aan de groeiende groep oudere automobilisten, die zo lang mogelijk zelfstandig mobiel wil blijven en anderzijds inspelen op de maatschappelijke noodzaak om uitstoot en/of verbruik van fossiele brandstoffen aanzienlijk terug te brengen. In enkele dealerbedrijven is inmiddels een Mango shop-in-shop formule gerealiseerd.

SternRent heeft eind 2012 de verhuurvloot uitgebreid met elektrisch aangedreven voertuigen. SternRent biedt elektrische scooters aan als vervangend vervoer bij onderhoud of reparatie. In de loop van 2013 overweegt SternRent de vloot uit te breiden met elektrische auto's voor vervangend vervoer en verhuur aan derden.

ieder jaar veel extra informatie over het gevoerde beleid en bepaalde thema's.

Aanvullend op de informatie in dit jaarrapport publiceert Stern Groep op haar website onder het hoofdstuk Corporate Governance de navolgende documenten: de Statuten, het Reglement van de Raad van Commissarissen, het Reglement van de Audit Committee, het Reglement van de Directie, de Gedragscode, de Klokkeluidersregeling, de Externe accountant en het verslag van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Met het opnemen van het MVO beleid in dit jaarrapport hoopt Stern Groep de transparantie van haar organisatie verder te vergroten.

Remuneratie Stern Groep is zich er van bewust dat haar remuneratie beleid niet enkel uit korte termijn prikkels kan bestaan. Daar waar korte termijn prikkels kunnen leiden tot risicovol gedrag, dat vervolgens ten koste kan gaan van de stabiliteit en continuïteit van de onderneming. Om stabiliteit voor de lange termijn te waarborgen koppelt Stern Groep haar remuneratie beleid ook aan het strategisch plan.

De criteria met betrekking tot de winstdeling en bonusbetalingen voor 2012 en 2013 zijn:

- Realisatie begroting Stern Groep N.V., inclusief de ontwikkeling van de winst per aandeel;
- Voortgang specifieke aandachtspunten ter verbetering van het operationeel resultaat;
- Mate van succes bij reorganisatie van werkmaatschappijen;
- Uitvoering van de 'buy and build' strategie op basis van het strategisch plan;
- Het in het kader van de 'buy and build' strategie zorg dragen voor een evenwichtige financiering van de vennootschap.

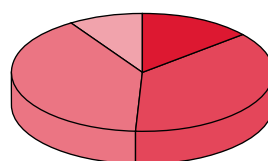
Planet

In dit onderdeel wordt het beleid van Stern Groep ten aanzien van haar impact op het milieu benoemd. Stern Groep maakt hierbij een onderscheid tussen zes subcategorieën: Assortiment, Milieuzaken, Afvalmanagement, Energie management, Duurzame Dealerbedrijven en Maatschappelijke bijdrage.

Assortiment Zoals in de inleiding benoemd heeft Stern Groep slechts een bescheiden invloed op het gevoerde productengamma van Stern Dealers. Stern Groep vertegenwoordigt met Stern Dealers momenteel 19 automerken van verschillende fabrikanten. Gestimuleerd door fiscale maatregelen van de Nederlandse overheid is er de laatste jaren een duidelijke vergroening zichtbaar in de aangeboden modellen. Vrijwel alle fabrikanten leveren modellen in de zuinigste categorie. Een toenemend aantal merken levert daarnaast ook hybride en elektrische auto's.

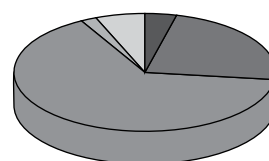
Stern Groep heeft het afgelopen jaar bewust aangestuurd op een vergroening van het eigen wagenpark, dat hoofdzakelijk rijdt bij SternRent. De CO₂-uitstoot van een auto is bepalend voor zijn impact op het milieu. Onderstaande diagrammen laten zien dat SternRent in 2012 een aanzienlijk deel van haar wagenpark verving voor auto's met een lagere CO₂-uitstoot in gram per kilometer.

CO₂ uitstoot wagenpark SternRent in gram per kilometer volgens de fabrieksopgave



2012

■ < 105	: 14%
■ 106–130	: 37%
■ 131–180	: 40%
■ 181–200	: 9%



2011

■ < 105	: 4%
■ 106–130	: 23%
■ 131–180	: 65%
■ 181–200	: 2%
■ >200	: 6%

Milieuzaken Stern Groep wordt sinds 2006 op het gebied van bodem, milieu(vergunningen), energie, afvalstoffen en handhavingsaspecten ondersteund en geadviseerd door een onafhankelijk ingenieursbureau. Alle werkmaatschappijen hebben een bedrijfsbureau, waar ook de verantwoordelijkheid voor de milieuzaken is neergelegd. Onder deze verantwoordelijkheid valt onder andere het bijhouden van afvalstofboekhoudingen, het begeleiden van milieu-inspecteurs van de gemeente, 'good housekeeping' maatregelen en de regelmatige controle van olie-water-slibafscheider(s) (OBAS).

Afvalmanagement In samenwerking met een gespecialiseerd en onafhankelijk adviesbureau is Stern Groep in 2006 gestart met haar afvalmanagement programma. De focus ligt op het reduceren van de hoeveelheid restafval door het verbeteren van afvalscheiding. Als gevolg van het gevoerde beleid groeien de overige afvalstromen die vaak geld opleveren, omdat deze zogeheten mono stromen (separate stromen die ontstaan als gevolg van het scheiden van het bedrijfsafval) interessant zijn voor hergebruik.

Stern Groep heeft een structurele focus op het creëren van nieuwe mono stromen. Hierbij wordt altijd de afweging gemaakt tussen inzamel- en verwerkingskosten enerzijds en de opbrengsten anderzijds.

Een mooi voorbeeld hiervan is aluminium, dat sinds 2010 separaat wordt ingezameld. Aluminium is bijzonder geschikt voor hergebruik. Het proces om van gebruikt aluminium weer nieuw aluminium te maken is relatief eenvoudig. Daarnaast is

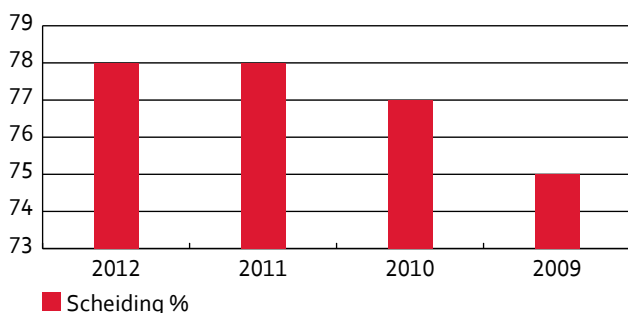
de vraag groot met als gevolg een hoge prijs. Door inzet van speciale inzamelbakken voor aluminium is er in 2012 60% meer ingezameld dan in 2011.

In zowel de tabel als in staafdiagrammen wordt de ontwikkeling van de speciaal voor Stern Groep ontwikkelde Afval Prestatie Indicatoren (API's) voor de periode van 2009 tot en met 2012 weergegeven. De gegevens hebben betrekking op Stern Dealers, die verantwoordelijk zijn voor het overgrote deel van de totale afvalkosten van Stern Groep. De totale afvalkosten van Stern Groep zijn in 2012 wederom gedaald. Belangrijker is echter dat de kosten per monteur eveneens zijn gedaald. Dit geldt tevens voor de totale kilogrammen restafval en de kilogrammen restafval per monteur. De behaalde resultaten zijn een teken dat het afvalmanagement programma van Stern Groep haar vruchten afwerpt.

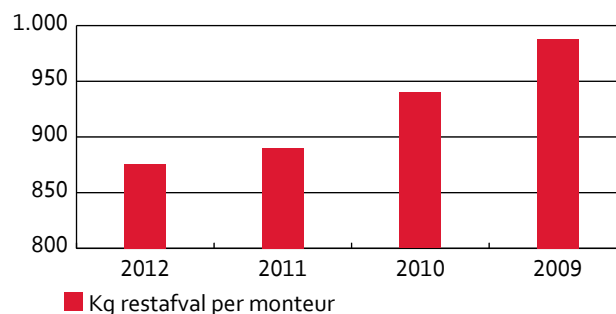
Stern Dealers behaalde in 2012 een scheidingspercentage van 78%. Ten opzichte van het vorige jaar zijn de scheidingspercentages nagenoeg gelijk gebleven. De oorzaak hiervan ligt in het sluiten van een aantal vestigingen. Daarbij komt veel extra restafval vrij wat het scheidingspercentage negatief heeft beïnvloed.

Behaalde prestaties Stern Dealers schematisch

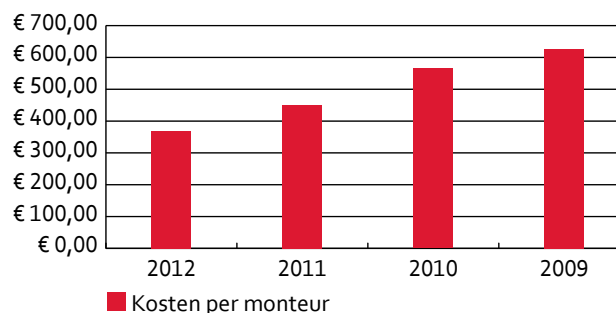
Scheidingspercentage bij Stern Dealers



Kilogram restafval per monteur per jaar



Afvalkosten per monteur Dealers per jaar



Energiemanagement Zich realiserende dat het gas en elektra verbruik een grote rol speelt in haar ecologische voetafdruk, heeft Stern Groep sinds 2007 een energiemanagement programma voor haar vastgoedportefeuille en de daarbij behorende energiebehoefte.

Het energiemanagement programma is begonnen met het verkrijgen van inzicht op de totale energie behoefte. Registratie van verbruik, registratie van capaciteitsbelastingen en het monitoren van overschrijdingen van streefgetallen, waren hierbij de eerste stappen.

In de loop der jaren is overwogen om een groen certificering op het in te kopen volume aan te schaffen. Echter vanwege de negatieve publieke opinie en de ondoorzichtige markt van deze certificaten is besloten dit voorsnog niet te doen.

Stern Dealers

Scheidingspercentage
Totale afvalkosten
Kosten per monteur per jaar
Restafval per monteur per jaar in kg

	2012	2011	2010	2009
	78%	78%	77%	75%
	€ 285.894	€ 349.252	€ 450.135	€ 559.823
	€ 368,42	€ 450,07	€ 565,50	€ 625,50
	876	890	940	988

Stern Groep kiest voor een meer tastbare aanpak met als voornaamste doel minder energie te verbruiken. In 2012 heeft Stern Groep daarom prioriteit gegeven aan de plaatsing van 'slimme meters' door de gehele organisatie. Deze transitie zal resulteren in een direct en continu inzicht in de verbruik- en afnameprofielen, en de verschillen tussen goed presterende locaties en minder goed presterende locaties. Bij het schrijven van het jaarrapport is het plaatsen van 'slimme meters' zo goed als afgerond.

In de onderstaande grafiek is het energieverbruik van alle werkmaatschappijen van Stern Groep voor de periode tussen 2009 en 2012 weergegeven. Het gasverbruik kent in deze periode kleine fluctuaties, waarbij in 2012 wel het grootste verbruik is gemeten. Het elektraverbruik is over de gehele periode wel afgenomen, waarbij echter wel moet worden vastgesteld dat het elektraverbruik in 2012 ten opzichte van 2011 flink is gestegen.

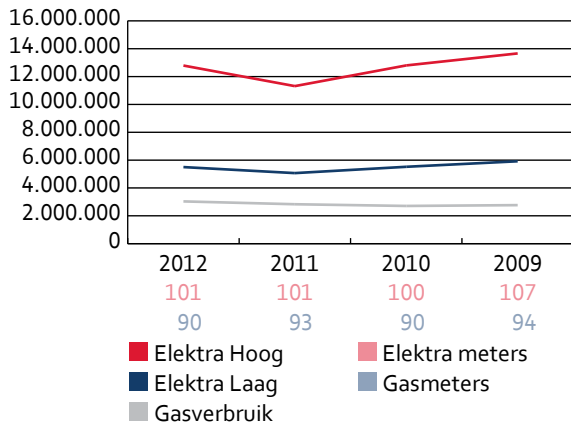
Stern Groep realiseert zich dat het gas en elektraverbruik kansen biedt voor verbetering. Met de gekozen aanpak wordt gepoogd het komende jaar meer inzicht te krijgen in de stijging

van het verbruik tussen 2011 en 2012. Met verkregen inzichten kunnen passende maatregelen worden genomen. Op termijn moet deze aanpak gaan leiden tot minder impact op het milieu en tot kostenbesparingen. Het succesvolle afvalmanagement programma dient hierbij als aansprekend voorbeeld.

Om het energieverbruik over de jaren beter te kunnen vergelijken zal het energieverbruik in de toekomst per vierkante en kubieke meter worden gemeten en gecommuniceerd.



Stern energieverbruik



Duurzame dealerbedrijven Om autobedrijven te stimuleren een milieuvriendelijk beleid te voeren heeft BOVAG in 2009 het Erkend Duurzaam certificaat gelanceerd. Autobedrijven kunnen een certificaat verkrijgen wanneer zij aantoonbaar

duurzaamheid en MVO in hun bedrijfsvoering hebben doorgevoerd. De onafhankelijke beoordeling is in handen van ARN, het Nederlandse expertisecentrum voor recycling in de mobiliteitsbranche. Ieder jaar moet een autobedrijf opnieuw bewijzen dat het voldoet aan de hoge eisen die gesteld worden aan de certificering. De organisatie van Erkend Duurzaam is ondertussen belegd bij het Instituut voor Duurzame Mobiliteit (IvDM). Het certificaat Erkend Duurzaam is inmiddels uitgegroeid tot hét duurzaamheidskeurmerk van de branche.

De dealerbedrijven of autodealers Heron Auto, Svala Auto en Stern Auto beschikken reeds over een Erkend Duurzaam certificaat. De dealerbedrijven of autodealers Arend Auto, van Kalmthout Auto, Ardea Auto, Fitis Auto, Vireo Auto, Durmi Auto en Jager Auto zijn voornemens het Erkend Duurzaam certificaat in 2013 te behalen.

Maatschappelijke bijdrage Naast het betalen van belastingen wil Stern Groep graag een deel van de opbrengsten aan maatschappelijke doeleinden besteden. Daar Stern Groep naar een vogelsoort is vernoemd was het steunen van

Svala Auto officieel Erkend Duurzaam

Svala Auto is sinds 2009 een officieel Erkend Duurzaam autobedrijf. Dit houdt in dat Svala Auto in alle facetten van de bedrijfsvoering duurzame verbeteringen heeft doorgevoerd.

'Dit betekent dat wij bijvoorbeeld enkel stille en zuinige banden verkopen en de gebruikte banden op een milieuvriendelijke wijze afvoeren. Datzelfde geldt voor de smeermiddelen en andere onbruikbare materialen.

We hebben groene stroom en gaan zuinig om met energie.'

Als werkgever betekent duurzaam dat er aandacht is voor het welzijn van de medewerkers door goede arbeidsomstandigheden en toekomstperspectieven te bieden.

Uiteraard draait het bij duurzaam ondernemen in het autobedrijf ook om het aanbieden van duurzame mobiliteit. In de showroom van Svala Auto staan dan ook alle schone en zuinige modellen van Volvo.

'Wij merken dat er steeds meer vraag is naar auto's met een lage CO₂-uitstoot en laag brandstofverbruik.

Als geen ander kunnen wij onze klanten informeren over de mogelijkheden van (relatief) schone mobiliteit.

Daarbij denken we verder dan de auto's die we nu moeten verkopen; ook in onze werkplaats wordt op een duurzame manier gewerkt met duurzame materialen.'

Ruben Hendriks, Procescontroller Stern 4

Vanaf juni 2013 vestiging Svala Auto Lijnden (artist impression)

Vogelbescherming Nederland eind 2002 een voor de hand liggende keuze.

Stern Groep is trots dat het Vogelbescherming Nederland in 2012 voor het tiende jaar op rij heeft kunnen ondersteunen. Met de bijdrage van Stern Groep zijn de afgelopen jaren tal van mooie projecten ter bescherming van diverse Stern soorten in Nederland tot stand gekomen. Door de jaren heen heeft Stern Groep de projecten van Vogelbescherming Nederland voor in totaal € 0,3 miljoen ondersteund.

Bedrag
(x € 1)

<u>2012</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>2009</u>
40.000	37.500	35.000	32.500

Naast Vogelbescherming Nederland ondersteunt Stern Groep sinds 2011 ook Stichting Forteiland Pampus. Het doel van de stichting is het behoud van het fort en het openstellen van het eiland voor het publiek. Deze ondersteuning gebeurt vanuit Stern Groep door sponsoring van de veerboot (veerdienst vanuit Muiden) en meerdere Stern bedrijven zijn lid geworden van de Centurio Pampus Businessclub van Forteiland Pampus. In totaal is Stichting Fordeiland Pampus voor € 28.000 ondersteund door Stern Groep en de individuele Stern bedrijven.

Stakeholder	Klanten	Leveranciers	Aandeelhouders
WIE?	Alle klanten	Alle leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> • Alle aandeelhouders • Raad van Commissarissen
COMMUNICATIE MIDDELEN EN KANALEN	<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid onderzoek • Accountgesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> • Accountgesprekken • Leveranciersdag 	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene Vergadering van Aandeelhouders • Investeerders relaties • Audit Committee
BESPROKEN ONDERWERPEN	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsbeleving bij aflevering van nieuwe auto's • Kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden (onderhoud/repairatie) • Vergroening van het wagenpark 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneratie • Strategie • Corporate governance • Manier van verslaggeving
BELANG VOOR MVO BELEID STERN GROEP	<ul style="list-style-type: none"> • Voortdurende verbetering van onze dienstverlening, opdat duurzame klantrelaties ontstaan • Duurzamer producten-gamma 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewustwording creëren • Inzicht krijgen in MVO beleid van leveranciers • Duurzame leveranciersrelaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële stabiliteit op de lange termijn • Transparantie • Remuneratiebeleid

Stakeholder	Werknemers	Industrie organisaties	Overheid
WIE?	<ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers • Vertegenwoordigende organen van werknemers 	<ul style="list-style-type: none"> • BOVAG • ARN • IvDM • Stichting Duurzaam Repareren 	<ul style="list-style-type: none"> • Nederlandse overheid • Gemeentelijke overheden • Belastingdienst
COMMUNICATIE MIDDELEN EN KANALEN	<ul style="list-style-type: none"> • Overleg ondernemingsraden • Workshops • Trainingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten • Workshops • Vragenlijst • Controles • Audits 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten • Inspecties • Transparantie benchmark
BESPROKEN ONDERWERPEN	<ul style="list-style-type: none"> • ARBO wetgeving • Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) • Gedragscode • Hulpverlening (BHV) • Ziekteverzuim • Opleidingsmogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Erkend Duurzaam Certificering • Duurzaamheids thema's in de industrie • Processen van dienstverleners 	<ul style="list-style-type: none"> • Milieuvergunningen • Transparantie van rapportage • Afvalmanagement • Wetgeving
BELANG VOOR MVO BELEID STERN GROEP	<ul style="list-style-type: none"> • Gedrag van medewerkers in het gehele bedrijf in lijn brengen met bedrijfsdoelstellingen • De veiligheid en gezondheid van medewerkers waarborgen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennis op peil houden van maatschappelijke ontwikkelingen • Duurzame bedrijfsvoering en processen • Innovatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Milieuzaken • Gedragscode • Transparantie • Beleidvoering in lijn met wettelijke normen houden

Stakeholder	Opleidingsinstituten	Maatschappelijke doelen
WIE?	<ul style="list-style-type: none"> • Amsterdam Elektrisch • Innovam • ROC Amsterdam • Gemeente Amsterdam Stadsdeel Zuid Oost 	<ul style="list-style-type: none"> • Vogelbescherming • Fort Pampus
COMMUNICATIE MIDDELEN EN KANALEN	<ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten en gezamenlijk initiatief met andere autodealers. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijeenkomsten • Seminars • Werkbezoek (19 april 2012)
BESPROKEN ONDERWERPEN	<ul style="list-style-type: none"> • NexTechnician: een uniek aanbod van opleidings-modules die gefaciliteerd worden door de bedrijven om in de toekomst de technologische ontwikkelingen in de branche te kunnen blijven volgen 	<ul style="list-style-type: none"> • Welke projecten Stern Groep kan ondersteunen.
BELANG VOOR MVO BELEID STERN GROEP	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers klaarstomen voor innovaties op het gebied van hybride en elektrische auto's 	<ul style="list-style-type: none"> • Filantropie • Maatschappelijke bijdrage aan verbetering leefomstandigheden van de vogel waaraan Stern zijn naam dankt