

123RUIT.NL
Gewoon goed!



123RUIT • MVO JAARVERSLAG 2024



MVO jaarverslag 2024

INHOUD



123RUIT.nl in het kort

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Ambities

- Klimaatvriendelijk en circulair
- Duurzame ontwikkeling
- Lokaal en eerlijk ondernemerschap

Onze impact in cijfers

123RUIT in het kort

Wie zijn we en wat doen we?

123RUIT is een landelijk netwerk van 52 onafhankelijke autoruitspecialisten.

We zijn gespecialiseerd in het herstellen en vervangen van autoruiten voor álle vormen van mobiliteit: van personenauto's tot campers, vrachtverkeer en oldtimers.

Wat ons uniek maakt?

We bundelen lokaal vakmanschap en ervaring in een netwerk dat landelijk zichtbaar en professioneel opereert. Dankzij die kracht én persoonlijke aanpak scoren we structureel de hoogste klanttevredenheid in de branche.

52

Autoruitspecialisten

224

Werknemers

9,5



Klanttevredenheid

123RUIT.NL
Gewoon goed!

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

In een wereld die razendsnel verandert, reikt de rol van bedrijven verder dan het leveren van producten en diensten. Bedrijven hebben een verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een eerlijke, duurzame samenleving.

Bij 123RUIT erkennen we die verantwoordelijkheid. We weten welke impact onze keuzes hebben op klanten, medewerkers en de wereld om ons heen.

Als landelijke keten van autoruitspecialisten zien wij het vervangen of herstellen van autoruiten niet als een puur technische handeling, maar als een kans om daadwerkelijk bij te dragen aan een leefbare toekomst. Duurzaam, bewust en met oog voor onze omgeving.



Onze visie op MVO

123RUIT werkt aan een duurzame toekomst voor onze lokale ondernemers, de autoruitherstelbedrijven. Onze keuzes zijn erop gericht om bij te dragen aan een leefbare omgeving.

Door verantwoord te groeien en samen te bouwen aan de ontwikkeling van onze organisatie, de ondernemers en hun medewerkers, versterken we lokaal ondernemerschap in het hele land.

Dit MVO-jaarverslag geeft inzicht in de stappen die we hebben gezet, de uitdagingen die we tegenkomen en de resultaten die we tot nu toe hebben geboekt op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. We laten zien wat voor ons telt, waar we nu staan en welke acties we ondernemen om onze ambities waar te maken.



“Als ieder van ons op onze eigen manier een bijdrage levert waar dat mogelijk is, dan hebben we al veel bereikt.”

Jos Snijkers, Autoglas Herstel Snijkers

Met deze drie ambities bouwen we samen aan een toekomstbestendige groei van onze lokale autoruitspecialisten:



We ondernemen klimaatvriendelijk & circulair

We nemen verantwoordelijkheid voor de wereld om ons heen en houden onze omgeving leefbaar - voor onszelf én voor de generaties na ons.



We stimuleren duurzame ontwikkeling

We zetten ons actief in voor goed werkgeverschap bij onze ondernemers. Dat betekent ruimte voor vakmanschap, veilige werkomstandigheden en aandacht voor het welzijn van onze mensen.



We verankeren lokaal & eerlijk ondernemerschap

We ondersteunen de ondernemer om verantwoord te groeien. Altijd in verbinding met leveranciers, partners en klanten.

We ondernemen klimaatvriendelijk & circulair

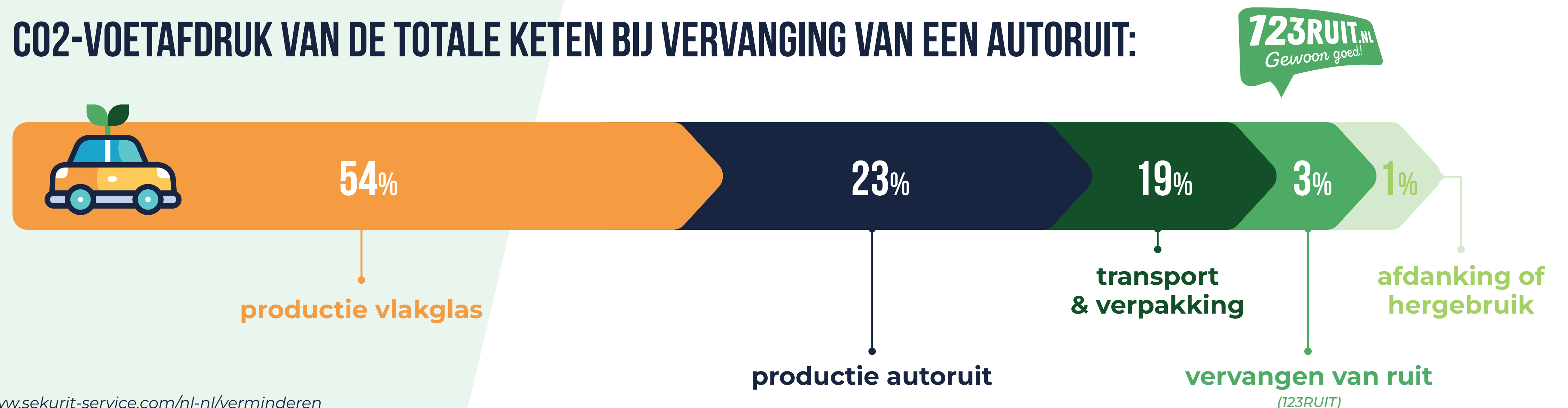


Onze voetafdruk verkleinen

Binnen de volledige keten van autoruitvervanging is de CO₂-uitstoot van 123RUIT beperkt tot slechts 3 procent.

Die uitstoot zit vooral in het verwarmen van onze werkplaatsen en gebouwen, en in het gebruik van bedrijfsbussen en leenauto's. Toch nemen we geen genoegen met laag. We willen onze uitstoot verder terugdringen. Omdat we geloven dat elke procent telt.

CO₂-VOETAFDRIJK VAN DE TOTALE KETEN BIJ VERVANGING VAN EEN AUTORUIT:



Versterken zonder te beperken

Samen werken we aan het terugdringen van onze gezamenlijke CO2-voetafdruk. We stimuleren ondernemers om maatregelen te nemen die hun pand energiezuiniger maken, en we zorgen dat goede voorbeelden gedeeld worden.

Iedere deelnemer kiest zelf de aanpak die past bij zijn of haar situatie. We zijn trots dat veel deelnemers actief stappen zetten.

Sommigen schakelen volledig van gas af, anderen plaatsen zonnepanelen of stimuleren hun team om bewuster met energie om te gaan.



“Door te investeren in duurzame bouw, investeren we in de toekomst en financieel levert het ook nog wat op.”

Youssef Mouline, Autoglas 010

“Tijdens het herstellen van de autoruit stellen we de klant in de gelegenheid het nieuwe duurzaam rijden eens uit te proberen”

Mariët Dijkema, Dijkema's autoglas





Onze voetafdruk monitoren

123RUIT helpt ondernemers actief om inzicht te krijgen in hun CO2-voetafdruk. Als eerste keten binnen de autoruitherstelbranche hebben we hiervoor de samenwerking gezocht met GroenGedaan.

We namen deel aan de pilot om de CO2-footprint per vestiging in kaart te brengen. Die pilot is in 2024 voor alle deelnemers afgerond.

Alle aangesloten ondernemers ontvingen in 2024 een erkend duurzaamheidscertificaat. Zij krijgen sindsdien gericht advies en praktische tips om hun eigen uitstoot verder te verlagen. Het resultaat: een kleinere footprint.

Internationaal is 123RUIT verbonden aan AGE (Automotive Glass Experts), een netwerk van autoruitherstelbedrijven in 24 landen. AGE heeft een duurzaamheidsstrategie en helpt de bedrijven in haar netwerk met kennis en een monitorings- en rapportagetool. 123RUIT levert informatie om de internationale CO2-voetafdruk te bepalen.

Repareren tenzij...

De grootste milieuwinst ontstaat wanneer er géén nieuwe ruit geplaatst hoeft te worden. Repareren is dus altijd de meest duurzame keuze. Daarom hanteren we het principe: “Repareren waar het kan, vervangen als het echt moet”, in lijn met het beleid van AGE.

Reparatiegraad verhogen

123RUIT heeft als specialist als geen ander ervaring met het repareren van autoruiten.

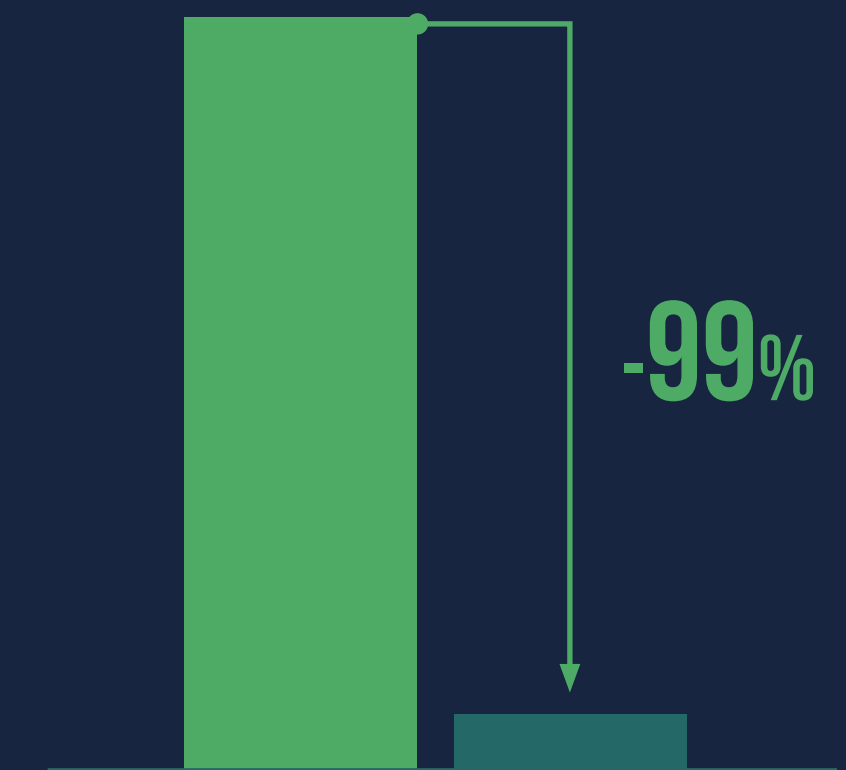
123RUIT behaalt één van de hoogste reparatiepercentages (boven de 50%) bij verzekeraars die ons als enige voorkeurleverancier kiezen. Dit gebeurt bijvoorbeeld al bij ruitschade aan campers.

Bijna de helft van de schade aan camperruiten wordt gerepareerd in plaats van vervangen. Dat maakt het verschil!

Klimaatimpact

Ruitschade herstellen in plaats van vervangen vermindert de CO2-uitstoot met maar liefst 99 procent.

**SCHADE VERVANGEN
VS SCHADE HERSTELLEN:**



Duurzaam geproduceerd

We kopen onze autoruiten bewust in bij Europese glasproducenten zoals AGC, Pilkington en Sekurit Service. De CO2-uitstoot die vrijkomt bij transport is daardoor fors lager dan bij import uit bijvoorbeeld Azië. Een van onze leveranciers maakt 92 procent van zijn autoruiten in Europa, met inzet van groene stroom in de fabrieken. De andere leverancier werkt met nieuwe technologie om de uitstoot bij productie verder te verlagen.

We willen zeker weten dat de ruiten die we inkopen ook echt minder impact hebben op het milieu. Daarom starten we een proef waarbij we actief bijhouden waar de ruiten vandaan komen.



**“Door onze inzet voor
Maatschappelijk
Verantwoord Ondernemen
zorgen we niet alleen voor
veilige en betrouwbare
ruitherstelservices, maar
dragen we ook bij aan
een betere toekomst voor
onze gemeenschap en het
milieu”**

Stefan Clijnk, 123RUIT

Laat het zien

Bij één van onze leveranciers staat inmiddels **een sticker op de voorruit die laat zien waar het glas vandaan komt**. Op termijn willen we dat al onze leveranciers hun producten voorzien van een duurzaamheidslabel. Zo maken we bewustere keuzes richting duurzame ruiten.

Nieuwe autoruiten zijn kwetsbaar en worden goed verpakt. **We werken samen met onze leveranciers om verpakkingsmateriaal zoals tubes en folies in bulk te verzamelen en terug te sturen**. Dat materiaal kan vervolgens worden gerecycled of opnieuw gebruikt.



**MADE IN
EUROPE**

Close the loop

In Europa worden elk jaar 11 miljoen voorruitenvervangen. Dat betekent 143.000 ton glasafval. Hoewel glas technisch recyclebaar is, wordt door de strenge eisen aan autoruiten minder dan 1% hiervan opnieuw gebruikt voor autoglas. Het overgrote deel wordt verwerkt tot andere producten zoals bierflesjes.

123RUIT wil bijdragen aan échte circulariteit in autoglas. Daarom werken we samen met leveranciers die kapotte autoruiten kunnen omzetten in vlakglas of andere hoogwaardige toepassingen.

“NSG onderneemt een breed scala aan acties om haar doelen te bereiken, waaronder ‘s werelds eerste industriële productie van glas met behulp van waterstof-energie, productie met behulp van biobrandstoffen en toenemend hergebruik van gebroken Glas.”

Wolter Van Seijen, NSG (Pilkington)

Kapotte autoruiten retour

Onze ondernemers zorgen ervoor dat glasafval goed wordt afgevoerd, meestal via de afvalverwerker of door het zelf in te leveren.

In 2025 willen we samen met leveranciers afspraken maken over gezamenlijke inzameling en retourstromen. Zo helpen we meer deelnemers om gebruik te maken van bestaande retourregelingen voor beschadigd glas, en zetten we verdere stappen richting circulair werken.

Slimmer leveren, minder uitstoot

Door kritisch te kijken naar het aantal levermomenten, kunnen we transportbewegingen beperken. In een proef onderzoeken we of minder frequente leveringen leiden tot een merkbare verlaging van de uitstoot in de toeleveringsketen.

Gerichter bestellen, retouren voorkomen

Ons bestelsysteem werkt op basis van het chassisnummer van het voertuig. Daardoor weten we precies welke ruit nodig is. Dankzij de vakkennis van onze specialisten worden alleen de noodzakelijke extra onderdelen besteld, zoals sierlijsten. Dit voorkomt verkeerd geleverde onderdelen en daarmee ook onnodige retouren.



“Bij Sekurit Service vertelt elke autoruit een verhaal. Dankzij samenwerkingen, onder andere met 123RUIT, en onze focus op lange termijn, brengen we autoruiten terug in de circulaire keten. Zo worden ze hergebruikt als grondstof voor nieuwe producten binnen Saint-Gobain.”

Dennis Willems, Sekurit

Klimaatvriendelijk & circulair:

Ambitie	Resultaten 2024	Doelstelling 2025
Verminderen energieverbruik	Alle deelnemers hebben inzicht in eigen CO2 uitstoot en hebben een CO2 reductieplan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Op ketenniveau inzicht in uitstoot ✓ Achterblijvers actief helpen en leren van best practices van koplopers. ✓ Gerichte acties
Wagenpark verduurzamen en stimuleren duurzamer woon-werkverkeer	Alle deelnemers hebben inzicht in eigen CO2 uitstoot en hebben een CO2 reductieplan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Op ketenniveau inzicht in uitstoot ✓ Achterblijvers actief helpen en leren van best practices van koplopers
Verminderen frequentie aantal leveringen	✗	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pilot bij een aantal deelnemers om de frequentie van autoruitleveringen te verminderen

Ambitie	Resultaten 2024	Doelstelling 2025
Meer ruiten repareren ipv vervangen	✗	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verhogen autoruitreparatie percentage t.o.v. 2023 en 2024
Verhogen inkopen duurzaam geproduceerde ruiten	✗	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inzicht in herkomst van ruiten zowel <ol style="list-style-type: none"> 1. waar geproduceerd (lokaal binnen Europa) 2. hoe duurzaam gemaakt (EPD): % gerecycled glas/ CO2
Meer afval scheiden en materialen hergebruiken	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 deelnemers maken gebruik van retourflow folies en tubes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meer deelnemers maken gebruik van retourflow folies en tubes. ✓ Onderzoeken andere retourflows ✓ Onderzoeken van gezamenlijke glasinname afspraken samen met leverancier(s) ✓ Meer deelnemers maken gebruik van terughaal service kapotte autoruiten

We stimuleren **duurzame ontwikkeling**

Goed werkgeverschap

Ons netwerk bestaat uit ondernemers met hart voor hun vak én hun mensen. Dat noemen wij goed werkgeverschap. Ondernemers staan er niet alleen voor: binnen het netwerk helpen we elkaar actief. We ondersteunen ze bij het verbeteren van arbeidsomstandigheden. Denk aan een uniforme calamiteitenaanpak of de praktische instructie *'Veilig autoruiten vervangen'* om incidenten te voorkomen.

Daarnaast kunnen ondernemers externe coaching aanvragen voor gerichte ondersteuning op het gebied van opleiden, ontwikkelen en veilig werken. Zo zorgen we samen voor vakmanschap met zorg.

“Door het aanbieden van een fietsplan komen er nu meer collega’s met de fiets naar het werk. Ook bieden we een training aan om te stoppen met roken. Hiermee helpen we onze medewerkers om gezond te worden en te blijven”

Eric Ermers

Car Cool Systems Helmond



Wervingscampagne *‘Transfermarkt’*

Goed personeel is essentieel om kwaliteit te blijven leveren. Daarom zijn we eind 2024 gestart met onze landelijke wervingscampagne *‘Transfermarkt’*. Hiermee laten we zien hoe mooi en betekenisvol het werk van ruithersteller is – en trekken we nieuwe specialisten aan.

De campagne heeft direct effect: meer bezoekers op 123RUIT en 54 sollicitanten in de eerste twee maanden.

Trainingen

Bij 123RUIT geloven we in groei door ontwikkeling. Daarom geven we onze mensen actief de kans om zich te ontwikkelen via trainingen en opleidingen – onder andere op het gebied van technologische vernieuwing.

In 2024 organiseerden we – naast het reguliere aanbod – ook extra trainingen voor monteurs.

Komend jaar bouwen we dit verder uit met een tweede 'experience day', waarin deelnemers en leveranciers technische inzichten en innovaties met elkaar delen. Zo blijven we samen vooruitlopen.



24/7 team

Ondernemen doe je niet alleen. In 2025 starten we een onderzoek naar de haalbaarheid van een landelijk 24/7 team. Vandaag de dag zijn ondernemers soms 's nachts zelf bereikbaar voor noodgevallen. Dat vraagt veel – fysiek en mentaal.

Met een regionale of landelijke back-upstructuur willen we rust creëren, zodat ondernemers zich kunnen richten op wat écht telt: hun team en hun vakmanschap.

Samen leren, samen groeien

Best practices

De kracht van ons netwerk zit in het delen van kennis. Sinds 2022 gebruiken we het digitale platform *'Bundeling'* waar ondernemers ervaringen en inzichten uitwisselen.

Zo kan een deelnemer met een technische of praktische vraag snel worden geholpen door een collega die het antwoord al kent. Dat versnelt het werk op de vloer en versterkt onderling contact.

Gluren bij de burens

Om van elkaar te blijven leren, organiseren we jaarlijks regiodagen met concrete casussen uit de praktijk.

In 2025 starten we een pilot *'gluren bij de burens'*, waarbij monteurs een dag meelopen bij een collega-ondernemer op een andere vestiging. Zo ontstaat leren middenin het werk. Van vakman tot vakman.

Gelijke kansen

Binnen 123RUIT moedigen we onze ondernemers aan om voor iedereen een plek te creëren waar je je welkom en gewaardeerd voelt.

We investeren in teamgevoel én in mensen. Zo bieden we kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, óók bij onze eigen hoofdvestiging.

We denken flexibel mee over werktijden, zodat mensen hun baan goed kunnen combineren met privéleven. Gelijke kansen beginnen bij oog voor wie je voor je hebt.



“We bieden jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt snuffelstages aan. Ze maken kennis met de waarden en normen in ons bedrijf en kunnen met deze ervaring straks een betere keuze maken als ze op zoek gaan naar een baan”

**Jan van Looijengoed,
AutoGlasTeam Westervoort**



Iedere medewerker van een aangesloten ondernemer kan terecht bij een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Dat geldt zowel bij persoonlijke kwesties als bij ongewenst gedrag op de werkvloer.

Ook werkgevers kunnen deze vertrouwenspersoon inschakelen voor advies of begeleiding in lastige situaties.

Zo zorgen we samen voor een veilige en respectvolle werkomgeving, waarin iedereen zijn werk met vertrouwen kan doen.

Duurzame ontwikkeling

Ambitie	Resultaten 2024	Doelstellingen 2025
Ondersteunen bij het werkgeverschap en op orde houden van de werkomstandigheden	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Door wervingscampagne start in Q4 meer sollicitanten (5 in dienst getreden Q1 '25) ✓ uniform calamiteitenplan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Herhalen wervingscampagne
Stimuleren vakmanschap	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Extra trainingen voor monteurs 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organiseren Experience day (eind 2025 / begin 2026) ✓ Start pilot 'gluren bij de burens'
Bijdragen aan welzijn	✗	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Onderzoek regionaal/landelijk 24/7 team

We verankeren lokaal & eerlijk ondernemerschap

Lokaal helpt lokaal

Onze ondernemers zijn veelal familiebedrijven met diepe wortels in hun regio. Die lokale verbondenheid willen we koesteren én versterken. Door zich aan te sluiten bij *123RUIT* groeien deze bedrijven op een verantwoorde manier, met een stabiele stroom aan werk.

Zo blijft hun lokale karakter zichtbaar en dragen ze actief bij aan de gemeenschap, bijvoorbeeld door sportclubs te sponsoren, lokaal in te kopen, samen te werken in ondernemerscollectieven of maatschappelijke initiatieven te steunen. In 2025 starten we een 'lokaal helpt lokaal' programma om lokale betrokkenheid nog meer te stimuleren.

Jaarlijkse 'Kinder-
vakantieweek' in het dorp

De jeugd van
voetbalclub AVW'66
in Westervoort

Stichting 'Stop kinderarmoede'

Hockeyvereniging Bakel

Stichting Thomas
in Tilburg

Zichtbaar vakmanschap

Door onze ondernemers en hun medewerkers beter zichtbaar te maken, vergroten we hun lokale én landelijke bekendheid. Dat zorgt niet alleen voor groei, maar ook voor erkenning. Wij ondersteunen hen met marketing en communicatie, zodat hun kwaliteit gezien én gekozen wordt.

Binnen alle vestigingen hanteren onze ondernemers de gedragscode van Automotive Glass Experts (AGE). Dit protocol legt nadruk op ethisch, transparant en integer zakendoen.



Code of Conduct

Together, Creating Change.

www.automotiveglassexperts.com

01/ 2024

Lokaal en eerlijk ondernemerschap

	Resultaten 2024	Doelstellingen 2025
Stimuleren lokaal ondernemerschap	×	Start 'lokaal helpt lokaal' programma
Zichtbaar maken lokaal en eerlijk ondernemerschap	×	Start marketing en communicatie campagne - lokaal en landelijk

Onze impact in cijfers

Bij 123RUIT staat verbetering centraal. We willen elk jaar vooruit, en dat begint met meten. Inzicht in de impact van onze activiteiten is nodig om te kunnen sturen en transparant te blijven.

Dit verslag is een eerste stap. Hoewel we nog niet over alle data beschikken, bouwen we voort op wat er al is. Elk jaar maken we onze metingen completer en consistentier.

Leeswijzer: Het aantal vestigingen waarvoor cijfers beschikbaar zijn, varieert per thema en per jaar. Voor een representatief beeld gebruiken we het gemiddelde per vestiging. Op de laatste pagina van dit verslag staat aangegeven hoeveel vestigingen in dat gemiddelde zijn meegenomen.



Cijfers over 2024 worden toegevoegd zodra ze definitief zijn. De meest actuele versie van dit verslag is steeds te vinden via www.123RUIT.nl.

Klimaatvriendelijk & circulair

	2022	2023	2024
Reparatiepercentage	26,1	27,2	29,9
Gemiddelde CO2-eq uitstoot per doorgang	×	0,07	Nog niet bekend

Klimaatvriendelijk & circulair

Energie	2022	2023
Gasverbruik (m³)	3.456	1.365

Energie	2022	2023
Ingekochte elektriciteit grijs (kWh)	8.318	4.352
Ingekochte elektriciteit groen (kWh)	3.461	6.053
Totaal elektriciteit (kWh)	11.779	10.405

Klimaatvriendelijk & circulair

Mobiliteit	2022	2023
Vervangend vervoer - benzine (km)	3.500	3.367
Bedrijfswagens (km)	48.900	42.422

Energie	2022	2023
Waterverbruik (m3)	65	32

Klimaatvriendelijk & circulair

Afval	2022	2023
Volume restafval (kg)	5.052	3.383
Volume glas afval (kg)	22.218	11.729

Materiaal	2022	2023
Vervangend glas (kg)	×	18.387

Duurzame ontwikkeling

	2022	2023	2024
Klanttevredenheid (NPS)	85	87	85
Score 'klanten vertellen'	9,4	9,5	9,5 ★★★★★
Formulebooster rapportcijfer <i>(interne tevredenheid)</i>	8.1	8.5	8.5

Lokaal & eerlijk ondernemerschap

	2022	2023	2024
Percentage MVO certificaten <i>(Groengedaan & Erkend Duurzaam)</i>	100%	100%	100%
GroenGedaan Plus/CO2 rapportage	×	(pilot)	100%

Bijlage

	2022	2023
Gemiddelde CO2 uitstoot p/doorg.	×	47 vestigingen
Gasverbruik (m3)	4 vestigingen	40 vestigingen
Ingekochte elektriciteit grijs (kWh)	4 vestigingen	26 vestigingen
Ingekochte elektriciteit groen (kWh)	2 vestigingen	23 vestigingen
Vervangend vervoer - benzine (km)	2 vestigingen	3 vestigingen
Bedrijfswagens (km)	5 vestigingen	45 vestigingen
Waterverbruik (m3)	4 vestigingen	47 vestigingen
Volume restafval (kg)	5 vestigingen	45 vestigingen
Volume glas afval (kg)	5 vestigingen	47 vestigingen
Vervangend glas (kg)	×	45 vestigingen

Voor alle cijfers in dit verslag geldt dat we het **gemiddelde per vestiging** gebruiken. Het aantal vestigingen waarover gegevens beschikbaar zijn, verschilt per jaar en per thema. Zo zorgen we ervoor dat de getoonde cijfers representatief zijn en eerlijk vergeleken kunnen worden.

In de tabel ziet u per indicator hoeveel vestigingen zijn meegenomen in de berekening. Naarmate meer vestigingen meedoen en hun gegevens aanleveren, wordt het beeld completer en scherper. Zo bouwen we elk jaar verder aan betrouwbaardere inzichten in onze impact.

MVO Jaarverslag 2024

Versiedatum juli 2025

123RUIT.NL

Europaplein 1

Gebouw 11 - Unit 2.04

5684 ZC - Best, Nederland

+31 (0)88 1850 500