

ONZE STAKEHOLDERS EN SECTIE 172

Wij zijn ervan overtuigd dat een goed begrip van de prioriteiten van de stakeholders van onze Groep de sleutel is tot succes op lange termijn en het maximaliseren van de waarde van de onderneming.

Dit inzicht stelt ons in staat de mogelijke gevolgen van onze beslissingen voor elke groep van onze stakeholders in overweging te nemen (overeenkomstig artikel 172 van de Companies Act 2006), doeltreffend te communiceren en vervolgens op een verantwoorde manier te handelen. Verantwoordelijk handelen staat centraal in de bedrijfsvoering van de Groep, zoals uiteengezet op de pagina's 41 tot en met 47 - ESG-rubriek.

Door middel van gesprekken met de directie en senior management hebben wij vastgesteld dat de belangrijkste stakeholders van de Groep de volgende zijn:

- Klanten
- Merkparters en leveranciers
- Collega's
- Beleggers
- Gemeenschappen

Deze voornaamste groepen stakeholders staan in de tabel hiernaast, samen met de reden waarom wij met hen engageren (reden waarom zij als voornaamste stakeholders zijn aangemerkt) en hoe wij met hen engageren. De hoogtepunten van 2019 tonen de vooruitgang die in het lopende boekjaar is geboekt.

⁽¹⁾ Dit omvat overnames die in de loop van het jaar werden afgerond en 3.700 werknemers die in maart 2020 van de Herbert-groep overkwamen

⁽²⁾ Deze overname werd aan het einde van het jaar afgerond

Beschrijving

KLANTEN

Het doel van de Groep is om tegemoet te komen aan de behoeften van onze klanten, waarvan wij er over de hele wereld tot 24 miljoen per week bedienen.

MERKPARTNERS EN LEVERANCIERS

Wij werken samen met vooraanstaande brandstofmerken zoals ExxonMobil, BP, Shell en Texaco, bekende kruidenierswaren- en warenhuismerken zoals SPAR, Woolworths, Carrefour en Louis Delhaize, en wereldwijd erkende Foodservice-merken zoals Starbucks, Burger King, Subway en KFC, alsmede sterke lokale Foodservice-merken zoals Greggs en Pomme de Pain.

COLLEGA'S

Wij hebben een ervaren, divers en loyaal personeelsbestand van bijna 44.000⁽¹⁾ collega's, die wij beschouwen als de sleutel van onze onderneming.

BELEGGERS

Onze beleggers en kredietverstrekkers spelen een belangrijke rol in onze bedrijfs- en groei-strategie. Wij onderhouden nauwe en ondersteunende relaties met deze groep van stakeholders op lange termijn, en deze relaties zijn gekenmerkt door openheid, transparantie en wederzijds begrip.

GEMEENSCHAPPEN

Wij zetten ons in voor de ondersteuning van de gemeenschappen waarin wij actief zijn, met inbegrip van plaatselijke bedrijven, bewoners en het algemene publiek.

Waarom wij ons met stakeholders verbinden

- Wij streven ernaar een uitstekende service, kwaliteit en keuze te bieden aan elk van onze klanten, op lokale toegankelijke bestemmingen
- Het vergroten van markt bewustzijn en snel te kunnen inspelen op consumententrends

- Om sterke lange termijn relaties te onderhouden
- Om de continuïteit van leveranties te waarborgen
- Een relevant en concurrerend aanbod aan onze klanten leveren en reageren op veranderende trends

- Wij hebben een gevarieerd personeelsbestand, dat wij als essentieel beschouwen
- Daarom willen wij talent ontwikkelen en behouden voor het succes van de Groep op lange termijn
- Een open dialoog onderhouden met al onze collega's
- Wij moeten voldoen aan verschillende voorschriften in elk van onze regio's

- Onze beleggers zijn geïnteresseerd in een breed scala aan onderwerpen, waaronder de financiële en operationele prestaties, de strategische uitvoering, investeringsplannen en kapitaalallocatie van de Groep

- De Groep zet zich in om op een verantwoordelijke manier te werken, een aanzienlijke positieve impact te hebben en kansen te bieden aan de gemeenschappen waarin wij actief zijn

Hoe wij met onze klanten omgaan

- Wij bieden onze klanten een breed aanbod van producten vanuit onze goed geïnvesteerde vestigingsportfolio "Mystery shopper"-bezoeken worden gebruikt om ervoor te zorgen dat wij de beste klantenservice bieden. Aanbiedingen en promoties worden gebruikt om klanten te binden. Er is een nieuwe app gelanceerd om effectief met onze klanten te communiceren en om feedback te ontvangen.

- Wij luisteren goed naar de zorgen van merkpartners en leveranciers en handelen daarnaar. Wij hebben regelmatig vergaderingen op zowel operationeel als strategisch niveau en er zijn duidelijke overeenkomsten inzake dienstverleningsniveau. De Raad van Bestuur bespreekt de mogelijkheden met nieuwe merkpartners en leveranciers en hoe nieuwe relaties kunnen worden ontwikkeld

- Onze aanpak varieert per geografische regio, maar omvat onder meer werknemersenquête's, "town hall" en teamvergaderingen en overleg met ondernemingsraden. Er zijn opleidingsprogramma's om ervoor te zorgen dat ons personeel van de hoogste kwaliteit is, en talentprogramma's om onze uitblinkers te erkennen. De Groep wil een aantrekkelijke werkgever zijn

- Driemaandelijks presentaties voor beleggers worden verzorgd door de Co-CEO van de Groep, Mohsin Issa, en de CFO van de Groep, en er worden ad-hocpresentaties voor beleggers gegeven voor relevante updates over de onderneming. Er zijn ook regelmatig gesprekken voor beleggers met de CFO en het Investor Relations-team.
- Jaarlijks vinden internationale roadshows plaats
- Een speciaal online beleggersportaal wordt geactualiseerd met presentaties, financiële verslagen, trading updates en persberichten. Een beleggersmailing wordt actief beheerd door het Investor Relations team.

- Wij investeren tijd en geld in lokale gemeenschappen via vrijwilligerswerk door werknemers en via de EG Foundation
- Wij betalen onze belastingen en streven ernaar verantwoordelijk te werken, met een minimale impact op het milieu

Hoogtepunten 2019

- 1.200 extra vestigingen om ons aanbod aan de klanten te verbeteren, met een verdere uitbreiding van ons Foodservice-aanbod
- Meer dan 200 miljoen euro aan groeikapitaal om te investeren in faciliteiten voor onze klanten
- De overname van Cumberland Farms brengt een succesvol maaltijd- en koffieaanbod samen met een erkend klantenbindingsprogramma
- Wij hebben ervoor gezorgd dat onze klanten tijdens de COVID-19-pandemie veilig zijn door te investeren in schermen, handdesinfectiemiddelen, aanwijzingen in de winkels en het handhaven van eerlijke prijzen voor belangrijke producten zoals toiletrollen, handdesinfectiemiddelen en essentiële huishoudelijke voedingsmiddelen.

- Hernieuwde overeenkomsten met verschillende van onze leveranciers
- Een nieuwe overeenkomst met Olivers Real Food in Australië
- De overname (in maart 2020) van 145 KFC-vestigingen in het Verenigd Koninkrijk en Ierland van de Herbert Group versterkt onze relatie met KFC als hun grootste franchiseneer in Europa

- Een toename van 17.000 (1) werknemers in de Groep op jaarbasis
- Wij hebben ook stageprogramma's gelanceerd en zijn de eerste werkgever die van de Association of Accounting Technicians ("AAT") de goedkeuring heeft gekregen om ons eigen interne opleidingsprogramma uit te voeren

- Succesvolle afronding van twee financieringrondes in 2019 ter ondersteuning van de internationale groeistrategie van de Groep
- De ontwikkeling van een team voor investeerdersrelaties en specifieke communicatiekanalen
- Actieve betrokkenheid bij goed bezochte presentaties voor beleggers gedurende het jaar

- Internationale dekking waaronder Disabled American Veterans, Children In Need, Swim to Fight Cancer in de Benelux en The Salvation Army in Australië
- Communautaire initiatieven tijdens de COVID-19-pandemie, zoals gratis koffie voor belangrijke werknemers