



Klaar voor morgen

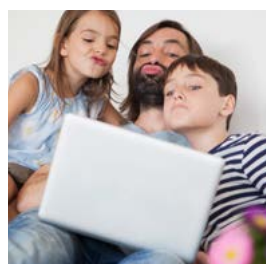
Telenet Duurzaamheidsverslag 2020





INHOUDSTAFEL

Voorwoord van de Voorzitter en de CEO	4
Bedrijfsprofiel	6
Onze nieuwe duurzaamheidsstrategie 2021-2025	8
Terugblik op 2020: onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's	19



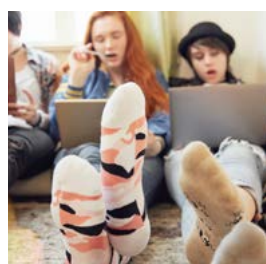
Engagement naar
onze **klanten**

22



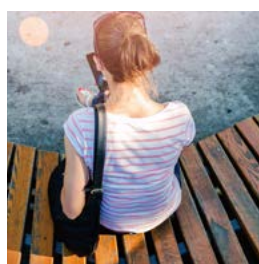
Engagement naar
onze **medewerkers**

26



Engagement naar
de **maatschappij**
en de **lokale**
gemeenschappen

31



Engagement naar
een open, eerlijke
en transparante
bedrijfsvoering

38

In een notendop – Vorderingen in de belangrijkste duurzaamheidsdomeinen van Telenet	49
Duurzaamheidsrapportage 2020	53



Voorwoord van de Voorzitter en de CEO

Klaar voor morgen

Beste klant,
Beste partner,
Beste aandeelhouder,

Wij willen mensen en bedrijven helpen om **steeds voorop te blijven in het digitale tijdperk, waarbij wij mensen verbinden en ervaringen creëren. Voor een betere levenskwaliteit.** Daar staan wij voor. Dat staat centraal wanneer wij beslissingen nemen. Wij worden geleid door sterke waarden en competenties die ons collectieve handelen en gedrag vormgeven.

Niet in het minst dit jaar, nu we als gevolg van het coronavirus door een wereldwijde economische en sociale crisis worden getroffen. Meer dan ooit is aangetoond dat connectiviteitsoplossingen van vitaal belang zijn voor de economie en de maatschappij. Als bedrijf hebben wij de verantwoordelijkheid om te verzekeren dat families en bedrijven in deze coronatijden verbonden blijven. In het voorbije jaar hebben wij een versnelling hoger geschakeld om de bedrijven te helpen om aan de slag te blijven, de residentiële klanten verbonden te houden en hun financiële zorgen tot het minimum te beperken, het sociale isolement van patiënten in ziekenhuizen en bejaarden in woonzorgcentra te doorbreken, en jonge mensen gemotiveerd en in contact te houden met hun school.

Onze overtuiging: Technologie voor menselijke vooruitgang

Wij leven in een volatiele, onzekere en complexe wereld. Het jaar 2020 werd gekenmerkt door een reeks wereldwijde gebeurtenissen met een ongeziene impact op de maatschappij. De gezondheids crisis heeft burgers, bedrijven en regeringen opnieuw doen nadenken over de manier waarop zij leven en werken. Ze heeft hen aangezet om een toekomstbestendige, duurzamere samenleving te bouwen die een evenwicht vindt tussen

sociaal-economische groei en milieuverantwoordelijkheid. Technologie is de drijvende kracht achter maatschappelijke vooruitgang. Digitale technologieën zijn de motor van innovatie, stimuleren de economische groei en versterken de sociale inclusie en cohesie.

Als technologiebedrijf zetten wij ons in om de grenzen van de digitale technologie te verleggen en onze klanten en de maatschappij toekomstgerichte oplossingen aan te bieden voor de uitdagingen van morgen.

Ons strategisch driejarenplan: Klaar om te winnen op de Belgische markt

Wij geloven klaar te zijn om te winnen op de Belgische markt door onze **strategie voor 2019-2021 voort te zetten. Ze steunt op vijf pijlers:**

1 | Onze klantenrelaties uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen nog meer waarde levert. Wij willen in Vlaanderen en Brussel de leidende leverancier van connectiviteit zijn, met innovatieve connectiviteitsoplossingen, en wij streven naar echte waardecreatie voor de klant dankzij onze unieke positionering in geconvergeerd geconnecteerd entertainment. Sinds wij in mei 2019 100 procent eigenaar van De Vijver Media werden, hebben wij onze positie als mediaspeler verder versterkt door verscheidene participaties te nemen: in september 2020 een aandeel van 50 procent in het streamingplatform Streamz (samen met DPG Media); in december 2020 een aandeel van 44 procent in Ads & Data, het nieuwe nationale media managementagentschap (samen met Mediahuis, Pebble Media en Proximus/Skynet); en in april 2021 een aandeel van 49 procent in het internationale entertainmentbedrijf Caviar Group. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investeringen extra zuurstof zullen geven aan het lokale media ecosysteem.

2 | Sneller groeien in het bedrijvensegment door het verschil te maken met onze 'human touch'. Wij leveren de Belgische ondernemers geavanceerde connectiviteit en ICT-oplossingen en diensten met toegevoegde waarde, volledig afgestemd op hun behoeften.

3 | Een sterke klantgerichte beleving ontwikkelen, gedragen door een 'digital first'-benadering en een radicale vereenvoudiging. Wij willen de kracht van data en digitaal benutten om sterk gepersonaliseerde contactpunten met de klant te creëren. Een radicale vereenvoudiging van ons IT-landschap en ons operationeel model zal ons helpen bij de transformatie naar een 'digital first'-organisatie.

4 | Blijven leiden met uitmuntende netwerken en flexibele platformen op maat van de behoeften van onze klanten. De in 2019 voltooide modernisering van onze vaste en mobiele netwerken verhoogde de capaciteit van onze vaste netwerk naar 1 GHz met downloadsnelheden tot 1 Gbps en uploadsnelheden tot 40 Mbps voor residentiële gebruikers en 50 Mbps voor zakelijke gebruikers. Wij blijven in ons netwerk investeren, met een sterke focus op de verwerving van spectrum en de uitrol van 5G in onze footprint. 5G wordt de motor van innovatie en zal opportuniteiten scheppen voor automatisering en nieuwe manieren van werken. Telenet zal met de toonaangevende technologieleveranciers Ericsson, Nokia en Google Cloud samenwerken aan de uitrol van een toekomstbestendig mobiel netwerk in België dat onze klanten de best mogelijke gebruikersbeleving zal bieden.

5 | Onze medewerkers empoweren om via samenwerking waarde te creëren. Wij transformeren ons bedrijf in een agile organisatie die haar teams meer verantwoordelijkheid, autonomie en expertise geeft. Deze transformatie wordt geschraagd door een cultuur van innovatie, ondernemerschap, agile leren en veerkracht. Wij investeren in de opleiding en coaching van onze werknemers, zodat zij zich aan de nieuwe agile manier van werken kunnen aanpassen.

Ons duurzaamheidsprogramma sluit aan bij onze bedrijfsmissie

Wij blijven ons inzetten om een verantwoordelijke speler te zijn in het digitale tijdperk en zullen door overleg en dialoog de band met onze stakeholders verder versterken. Ons duurzaamheidsprogramma weerspiegelt de belangen van onze stakeholders zoals bepaald door de materiële kwesties. In december 2020 hebben wij ons duurzaamheidsprogramma 2017-2020

afgerond. In de voorbije maanden hebben wij een nieuwe duurzaamheidsstrategie voor de volgende vijf jaar uitgestippeld die onze bedrijfsprioriteiten in lijn brengt met onze bedrijfsmissie. We hebben drie grote focusdomeinen geïdentificeerd, met overeenkomstige doelstellingen op lange termijn: (i) **voortgang** bevorderen door tegen 2030 150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk te versnellen; (ii) **empowerment** stimuleren door intern en extern erkend te worden als een inclusieve, purpose-driven organisatie en (iii) **milieuverantwoordelijkheid** opnemen, met meer ambitieuze milieudoelen en de verbetering van onze klimaatprestatie tegen 2030. Deze focusdomeinen zullen worden ondersteund door onze blijvende inzet voor bedrijfsethiek en transparantie en voor de bescherming van de privacy en databeveiliging.

Telenet onderschrijft sinds 2011 de tien **principes van het UN Global Compact** en zet zich actief in voor de realisatie van de **Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN**.

Onze inspanningen voor duurzaamheid worden erkend

Onze maatschappelijke bijdrage blijkt uit onze positie in de jaarlijkse **Dow Jones Sustainability Index (S&P Global)**. De index rangschikt de ondernemingen die het best in staat zijn om nieuwe kansen en risico's als gevolg van wereldwijde duurzaamheidstrends te herkennen en erop te reageren. In 2020 bevestigden wij ons leiderschap in duurzaamheid en werden wij voor de achtste maal erkend als beste onderneming in de wereldwijde media- en entertainmentsector, met een sterke economische, ecologische en sociale prestatie. Telenet behield ook zijn **Gold EcoVadis CRS Rating**, een rating die grote corporate klanten gebruiken om de duurzaamheidsprestatie van een bedrijf te beoordelen.

Maatschappelijk verantwoord handelen

Wij streven naar duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij wij rekening houden met de sociale, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering. Want samen met onze medewerkers en stakeholders willen wij bijdragen aan een digitale samenleving die ons vooruit stuwt en ons helpt om steeds voorop te blijven.

Bert De Graeve
Voorzitter

John Porter
Chief Executive Officer

BEDRIJFSPROFIEL

Als toonaangevende leverancier van entertainment- en telecommunicatiediensten in België, streeft Telenet Group naar de beste klantbeleving. Onder de merknaam Telenet bieden wij digitale televisie, snel internet en vaste en mobiele telefoniediensten aan residentiële klanten in Vlaanderen, Brussel en delen van Wallonië aan. Onder de merknaam BASE leveren wij overal in België oplossingen voor mobiele telefonie. De afdeling Telenet Business bedient de bedrijvenmarkt in België en Luxemburg met oplossingen voor connectiviteit, hosting en beveiliging.

 Om aan de verwachtingen van al onze klantsegmenten te voldoen, stellen wij ons netwerk ook open voor Mobile Virtual Network Operators (MVNO). Een overzicht van deze strategische partnerships vindt u op de [corporate website van Telenet](#).

Telenet Group is een onderdeel van Telenet Group Holding NV/SA en is genoteerd op Euronext Brussel. Liberty Global, een van 's werelds grootste geconvergeerde video-, breedband- en communicatie-bedrijven, is voor 57,9 procent rechtstreeks eigenaar van Telenet Group Holding NV/SA. Liberty Global innoveert in zes Europese landen om mensen het beste van de digitale revolutie aan te bieden.

Meer informatie over Telenet Group en onze jaarresultaten vindt u in het [Financieel Rapport 2020](#). 

Onze waarden

- ✓ Wij zetten de dingen in beweging
- ✓ Onze passie werkt aanstekelijk
- ✓ Wij hebben een hechte band
- ✓ Wij zeggen het zoals het is
- ✓ Samen werken wij beter

Onze belangrijkste competenties

- ✓ Leervermogen
- ✓ Veerkracht
- ✓ Dienend zijn





SUPERIEURE CONNECTIVITEIT

Investerings in het 5G netwerk

Samenwerking met Ericsson, Nokia en Google Cloud voor de uitrol van het 5G netwerk

Toekomstbestendige klantenbeleving

Eerste tests van het 5G netwerk en de technologie in Leuven en de luchthaven Brussel-Zuid Charleroi. Tests van de 5G opportuniteiten voor vaste draadloze toegang en virtual reality gaming in The Park



INSPIREREND ENTERTAINMENT

50% eigendom van Streamz

Lancering in september 2020 van Streamz, een volwaardige streamingdienst met lokale en internationale content, in samenwerking met DPG Media

Participatie van 44% in Ads & Data

Bekendmaking in december 2020 van de oprichting van een nieuw media managementagentschap in samenwerking met SBS, Mediahuis, Proximus/Skynet en Pebble Media

Participatie van 49% in Caviar Group

Bekendmaking in maart 2021 van een minderheidsaandeel in Caviar Group, een internationale studio voor de creatie van tv-content, fictie en reclamecampagnes

€ 9,9 MILJOEN

Investerings in lokale media-producties in 2020, inclusief € 2,6 miljoen in het Vlaams Mediafonds (VAF)



SUPERIEURE BEDRIJFS- OPLOSSINGEN

Producten

Diensten voor connectiviteit, cloud, hosting, beveiliging en IT met toegevoegde waarde

Diensten met toegevoegde waarde

Bekendmaking in mei 2020 van een partnership met NVISO voor de ontwikkeling van oplossingen voor cyberbeveiliging

ONZE NIEUWE DUURZAAMHEIDS- STRATEGIE 2021-2025

De materialiteitsmatrix van Telenet

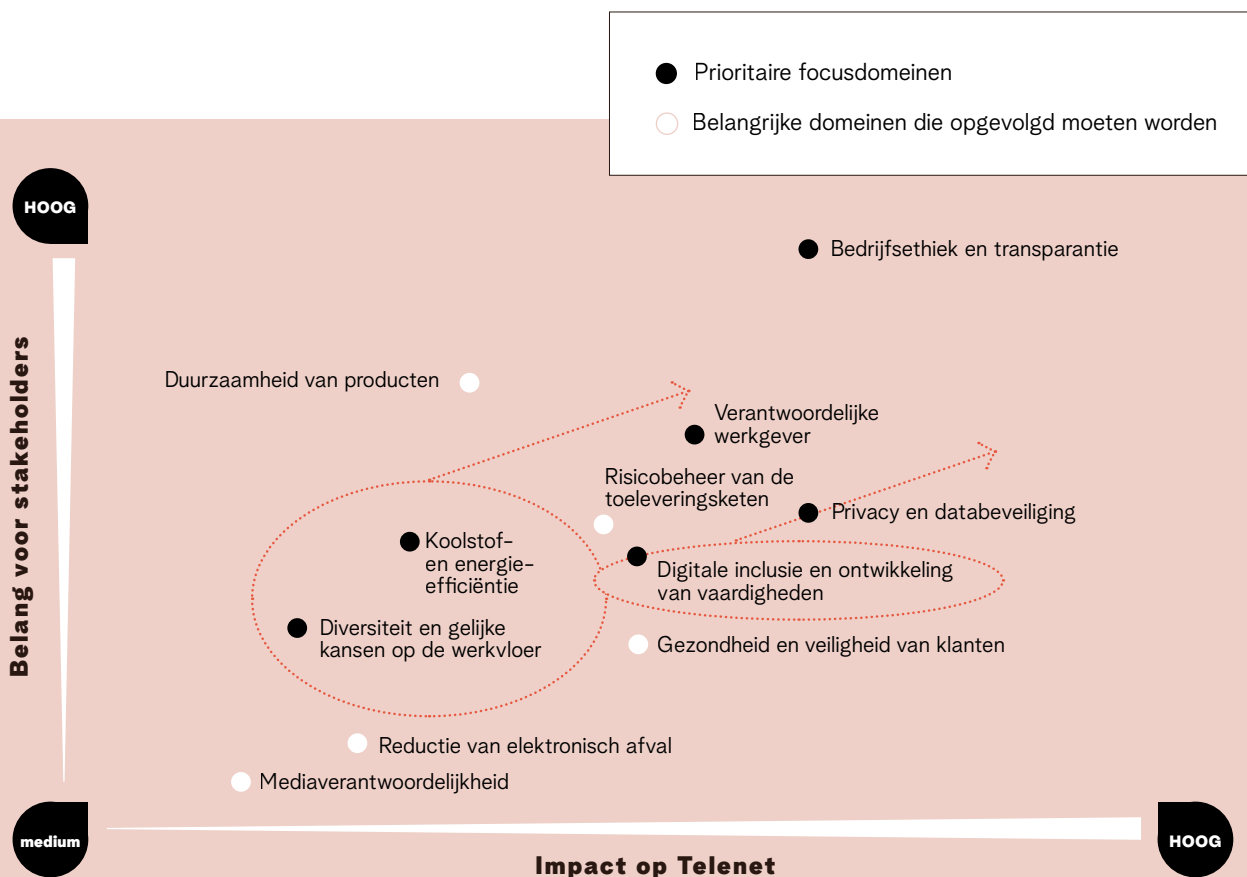
Duurzaamheid is een begrip met vele facetten – meer dan een bedrijf in één keer kan aanpakken. Daarom focussen wij onze inspanningen doelbewust op de relevantste kwesties: de materialiteiten. Wij bepalen het belang van de diverse materiële kwesties in nauw overleg en dialoog met onze stakeholders. Het resultaat is een schematische weergave van de duurzaamheidsprioriteiten, hun relatieve belang voor de stakeholders en hun impact op de onderneming: de materialiteitsmatrix.

Het uitwerken van de materialiteitsmatrix gebeurt volgens een gestructureerd proces.

Lees meer over de methodologie in de duurzaamheidsrubriek van de [corporate website van Telenet](#).



In de lente 2019 hebben wij de materialiteitsmatrix herbekeken zodat deze beter aansluit bij het grotere servicegebied van Telenet in België. De matrix omvat elf materiële thema's, waarvan vijf als prioritaire focusdomeinen werden geïdentificeerd: (i) Bedrijfsethiek en transparantie, (ii) Verantwoordelijke werkgever, (iii) Duurzaamheid van producten, (iv) Privacy en databeveiliging en (v) Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden.



Het jaar 2020 werd gekenmerkt door een reeks wereldwijde gebeurtenissen met een ongeziene impact op onze samenleving. Nieuwe trends en marktontwikkelingen hebben Telenet aangespoord om zijn materiële kwesties te herzien en aan te scherpen, om beter om te gaan met de nieuwe realiteit.

De managementbenadering en de prioritering van de materiële kwesties van Telenet zijn geüpdatet om deze nieuwe maatschappelijke trends en

marktontwikkelingen te weerspiegelen. Wij behouden de elf materiële kwesties die wij in 2019 hebben onderschreven, maar hebben de lijst van de materialiteiten waarop we vooral moeten focussen aangepast: **(i) Bedrijfsethiek en transparantie, (ii) Verantwoordelijke werkgever, (iii) Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden, (iv) Koolstof- en energie-efficiëntie, (v) Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer en (vi) Privacy en databeveiliging.**

Belangrijkste trends in 2020

Technologische innovatie

COVID-19 heeft de digitalisering van de samenleving versneld en tot het ontstaan van nieuwe technologieplatformen en digitale oplossingen geleid. Technologische innovatie baant de weg voor een 'digital first'-houding in het professionele en privéleven van mensen, voor nieuwe manieren van werken, nieuwe bedrijfsmodellen en nieuwe entertainmentervaringen. De technologische vooruitgang schept opportuniteiten maar ook

uitdagingen, zoals de **bescherming van de privacy en de databeveiliging** en de **vrijwaring van het digitale welzijn**. De pandemie heeft bovendien de bestaande digitale kloof in de verf gezet, de telecomleveranciers aangespoord om connectiviteitsoplossingen voor iedereen toegankelijk te maken en de technologiebedrijven gestimuleerd om meer te investeren in **digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden**.

Economisch herstel

Het Herstelplan van de EU en de Green Deal van de Europese Commissie geven de beleidsmakers en ondernemingen een kader voor de wederopbouw van de samenleving en de economie in het post-COVID-tijdperk. De **Europese Taxonomie van Duurzame Activiteiten** legt de basis voor de constructie van een toekomstbestendig en duurzamer Europa,

en oriënteert de investeringen naar **ecologisch duurzame** economische activiteiten. Deze Taxonomie zal worden aangevuld met een nieuwe Richtlijn Duurzaamheidsrapportage, die nieuwe standaarden en eisen voor de duurzaamheidsrapportage van grote ondernemingen zal invoeren.

Diversiteit en inclusie

De wereldwijde Black Lives Matter-beweging heeft de problematiek van racisme en discriminatie volop in de aandacht gebracht. Verantwoordelijke werkgevers horen te reageren op deze oproep vanuit

de samenleving om zich sterker te engageren voor **diversiteit, gelijkheid en inclusie**, hun beleid te formaliseren en een cultuur van inclusiviteit en verbondenheid in hun organisaties te ontwikkelen.

Telenets managementbenadering van de belangrijkste materiële kwesties

In dit verslag geven wij meer inzicht in de managementbenadering van onze zes belangrijkste materiële kwesties. Ze hebben de grootste impact op onze onderneming en zijn van het grootste belang voor onze voornaamste

stakeholders. Een beschrijving van onze managementbenadering van alle elf materiële kwesties is te vinden op de [corporate website van Telenet](#).



1 Bedrijfsethiek en transparantie

Materiële kwestie

Een verantwoorde bedrijfsvoering bevorderen door strenge verplichtingen ten aanzien van corruptiebestrijding, goede corporate governance, open communicatie met stakeholders, een transparant prijsbeleid en heldere facturatie.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Bedrijfsethiek en transparantie is een materiële kwestie die in belangrijke mate bepalend is voor Telenets bedrijfsreputatie. Alle delen en aspecten van onze bedrijfsactiviteiten worden erdoor beïnvloed en daarom is de juiste aandacht van alle businessunits en teams vereist. Door een verantwoorde bedrijfsvoering te bevorderen, kunnen wij onze license to operate behouden en versterken. Wanneer deze materiële kwestie goed wordt aangepakt, kunnen bedrijfsethiek en transparantie

belangrijke factoren worden om ons van sectorgenoten en concurrenten te onderscheiden.

Managementbenadering

- Alle aspecten van onze bedrijfsvoering bewaken met behulp van een aantal interne gedragscodes.
- Een gericht beleid tegen corruptie en omkoping en een verklaring over de mensenrechten toepassen die aan de internationale voorschriften en de Belgische wetgeving voldoen.
- Streven naar transparante communicatie over het prijsbeleid op onze commerciële websites en in onze persmededelingen, commerciële promoties en advertenties.
- Een open en constructieve dialoog aangaan met al onze stakeholders.

2 Verantwoordelijke werkgever

Materiële kwestie

Het welzijn en engagement van onze medewerkers voortdurend verbeteren, diversiteit en gelijke kansen stimuleren en talent aantrekken en ontwikkelen.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Een verantwoordelijke werkgever zijn, is zowel een groot risico, gezien de schaarste aan talent op de Belgische markt, als een groeikans voor Telenet. Als deze materiële kwestie succesvol wordt aangepakt, kan Telenet zich hiermee duidelijk van andere marktspelers onderscheiden, vooral in de huidige context van de 'war on talent'.

Managementbenadering

- Loopbaan- en groeikansen scheppen door voortdurend te investeren in leren en ontwikkeling.
- Zorg dragen voor de gezondheid en het welzijn van de medewerkers, een flexibele en veilige werkomgeving aanbieden in onzekere en volatiele tijden.
- Een open en transparante bedrijfscultuur bouwen door interne communicatie en sociale dialoog. Due diligence wordt gegarandeerd door een voortdurende dialoog en overleg met platformen als de ondernemingsraad.
- Het beste talent aantrekken en behouden (i) door te investeren in 'employer branding' initiatieven en programma's om talent te werven en te behouden en (ii) door structurele samenwerkingsprogramma's aan te gaan met instellingen voor hoger onderwijs, universiteiten en ngo's die onaangeboord talent opleiden.

3 Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

Materiële kwestie

Zorgen voor connectiviteit voor iedereen en steun verlenen aan onderwijsprogramma's voor de ontwikkeling van STEM-competenties en de digitale en ondernemingsvaardigheden van de 21^{ste} eeuw.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden is een materiële kwestie die cruciaal is voor de succesvolle uitvoering van Telenets bedrijfsstrategie. Wij moeten antwoorden op de oproep van overheden, sociale verenigingen en academici om iedereen tegen een betaalbare prijs toegang te geven tot connectiviteit. Omdat we actief zijn op een markt die snel digitaliseert, hebben we toegang nodig tot digitaalvaardig personeel. Daarom is het in ons eigen belang om de talentpool te ontwikkelen en te investeren in werkgelegenheidsinitiatieven voor nieuw (onaangeboord) talent.

Managementbenadering

- Investeren in connectiviteitsoplossingen die voor iedereen toegankelijk zijn.
- Kinderen, jongeren en jongvolwassenen helpen met het ontwikkelen van vaardigheden die nodig zijn om deel te nemen aan de digitale samenleving.
- Investeren in initiatieven voor levenslang leren en ontwikkeling die tot digitaalvaardig personeel leiden.
- Door derden georganiseerde trainingsprogramma's in digitale vaardigheden voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen ondersteunen en sponsoren, door structurele samenwerkingsverbanden met contentpartners en onderwijsdeskundigen aan te gaan.

4 Koolstof- en energie-efficiëntie

Materiële kwestie

De klimaatrisico's inperken, de CO₂-uitstoot verlagen en de energie-efficiëntie vergroten door over te schakelen op hernieuwbare energiebronnen en door initiatieven voor energie-efficiëntie te implementeren in de gebouwen, de netwerkinfrastructuur, de datacenters en mobiliteitsoplossingen van Telenet.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Het materiële vraagstuk van de koolstof- en energie-efficiëntie is een zeer belangrijk onderwerp geworden voor Telenet. Hoewel er risico's verbonden zijn aan de niet-naleving van de klimaatvoorschriften, beschouwt Telenet de koolstof- en energie-efficiëntie als een belangrijke opportuniteit om (i) zijn ecologische voetafdruk te verkleinen, (ii) de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen en (iii) de kosten te beheersen.

Managementbenadering

- De benadering door Telenet van het milieubeheer en zijn strategische prioriteiten uitzetten in de Beleidsverklaring inzake milieubeheer van Telenet.
- Elektriciteit aankopen uit volgens de relevante Belgische gewestelijke en federale en Europese normen gecertificeerde hernieuwbare bronnen.
- Programma's voor de reductie van de uitstoot in onze werking ontwikkelen en implementeren om onze energie- en koolstofefficiëntie te verbeteren en de 'Net zero' doelstelling te bereiken.

5 Diversiteit en gelijkheid van het personeel

Materiële kwestie

Een diverse, inclusieve werkomgeving tot stand brengen die alle medewerkers gelijke kansen geeft, en elke vorm van discriminatie, intimidatie of pesten verbieden.

Bedrijfsrisico's en -kansen

Als verantwoordelijke werkgever dient Telenet actief te investeren in de materiële kwestie van diversiteit en gelijkheid, om het beste talent aan te trekken en te behouden. Als het goed wordt beheerd, kan dit materiële thema een cruciale factor zijn om ons van andere marktspelers te onderscheiden en kan het helpen om de reputatie van de onderneming, de betrokkenheid van de werknemers en het innovatievermogen te verbeteren.

Managementbenadering

- Een formeel beleid voor diversiteit, gelijkheid en inclusie ontwikkelen dat een inclusieve cultuur bevordert, diversiteit in het werknemerstraject integreert en een inclusieve communicatie in de hand werkt. Gendergelijkheid en multiculturele diversiteit zullen bijzondere aandacht krijgen.
- Openstaan voor mensen en hen verwelkomen, ongeacht hun afkomst, leeftijd en gender, geloof of cultuur.
- Kansen bieden aan op de arbeidsmarkt benadeelde mensen en personen die na een langdurige ziekte op de arbeidsmarkt terugkeren.

6 Privacy en databeveiliging

Materiële kwestie

Strenge privacy- en beveiligingsmaatregelen invoeren om ongeoorloofde toegang tot computers, databases en websites te voorkomen en persoonlijke informatie en data van onze klanten te beschermen.

Bedrijfsrisico's en -kansen

De beveiliging van privacy en data is een materiële kwestie die centraal staat in de bedrijfsactiviteiten van Telenet en essentieel is in de digitale samenleving. Het verzuim om deze problematiek goed te beheren kan net als inbreuken op de toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (AVG), ernstige financiële en reputatiegevolgen hebben voor Telenet.

Managementbenadering

- Een duidelijk klantgegevensbeleid opstellen: het Privacybeleid van Telenet beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid voldoet volledig aan de AVG.
- De transparantie en helderheid van het interne beleid met betrekking tot de bescherming van de data en privacy van de klanten verbeteren, in overleg met de lokale gegevensbeschermingsautoriteiten.
- Alle privacykwesties en -prioriteiten bespreken in de Privacy Council, die samengesteld is uit vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen van het bedrijf.
- Databeveiliging verzekeren: via de Security Council formuleert Telenet strategische aanbevelingen rond risico's en bedreigingen die het gevolg zijn van kwaadwillig of foutief gebruikte data.
- Medewerkers goed informeren over en activeren rond privacy en beveiliging door trainingen en regelmatige uitwisseling van informatie.

De nieuwe duurzaamheidsstrategie 2021-2025 van Telenet

Bij Telenet streven wij naar duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij wij rekening houden met de sociale, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering.

In december 2020 hebben wij onze duurzaamheidsstrategie 2017-2020 afgerond. U vindt meer informatie over de initiatieven en resultaten van de afgelopen vier jaar in het hoofdstuk 'Terugblik op 2020' op [pagina 19](#) van dit verslag.

De nieuwe duurzaamheidsstrategie van Telenet sluit aan bij de bedrijfsprioriteiten van Telenet en weerspiegelt onze bedrijfsmissie en onze merkbelofte: **technologie voor menselijke vooruitgang** verschaffen aan consumenten, bedrijven en de samenleving.

Om dat doel te bereiken, heeft Telenet drie grote focusdomeinen en gerelateerde streefdoelen op lange termijn geïdentificeerd:

- **Vooruitgang** bevorderen door tegen 2030 150.000 mensen en bedrijven te versnellen in het digitale tijdperk;
- **Empowerment** stimuleren door intern en extern erkend te worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie;
- **Milieuverantwoordelijkheid** opnemen door een 'net zero' doelstelling voor 2030 te definiëren en meer in te zetten op circulaire economie.

Deze focusdomeinen worden ondersteund door onze blijvende inzet voor **bedrijfsethiek en transparantie** en door de **bescherming van de privacy en databeveiliging**.

Om een materiële impact op de drie focusdomeinen van onze duurzaamheidsstrategie te realiseren, hebben wij **zes kernprogramma's** geïdentificeerd.

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)

VOORUITGANG

150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030

Telenet Essential Internet

Onze ambitie

Wij zijn een vertrouwenspartner voor digitale inclusie initiatieven die de digitale kloof helpen overbruggen, met connectiviteitsoplossingen voor iedereen, technische ondersteuning en opleiding in digitale basisvaardigheden.

Digitale Versnelling

Onze ambitie

Wij zijn een vertrouwenspartner voor digitale geletterdheidsinitiatieven die met gratis consulting en persoonlijke coaching lokale ondernemers in het digitale tijdperk versnellen.

EMPOWERMENT

Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie

Diversiteit, gelijkheid en inclusie

Onze ambitie

Wij worden erkend als een verantwoordelijke werkgever die ieders diversiteit eerbiedigt en die een gevoel van inclusie en verbondenheid cultiveert, bevordert en in stand houdt. Meer informatie over dit programma vindt u op [pagina 29](#) van dit verslag.

Toekomstbestendig personeel

Onze ambitie

Wij worden erkend als een verantwoordelijke werkgever die een agile werkomgeving schept die de medewerkers motiveert om ondernemend en creatief te zijn, en die persoonlijke groei en ontwikkeling aanmoedigt voor een levenslange inzetbaarheid in de digitale economie.

VERANTWOORDELIJKHEID

Onze klimaatprestatie verbeteren door 'Net zero' te worden tegen 2030

Net zero

Onze ambitie

Wij beperken onze ecologische impact tot het minimum door onze koolstofuitstoot ingrijpend te verlagen. Meer informatie over dit programma vindt u op [pagina 39](#) en [40](#) van dit verslag.

Circulaire economie

Onze ambitie

Wij ontwikkelen circulaire toeleveringsketens; recupereren, recyclen en hergebruiken materialen; verlengen de levenscyclus van producten door vernieuwing van toestellen voor klantgebruik en bieden producten als een service aan.

De nieuwe duurzaamheidsstrategie 2021-2025 sluit nauw aan bij onze bedrijfsprioriteiten en materiële kwesties en is actief gericht op verscheidene Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG van de VN).

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)

Onze overtuiging: Technologie voor menselijke vooruitgang

VOORUITGANG	EMPOWERMENT	VERANTWOORDELIJKHEID
<p>150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030</p> <hr/> <p>Strategie van Telenet</p> <p>#1. Onze klantenrelaties uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen meer waarde levert</p> <p>#2. Sneller groeien in het bedrijven-segment door het verschil te maken met onze 'human touch'</p> <p>#4. Blijven leiden met uitstekende netwerken en flexibele platformen op maat van de behoeften van onze klanten</p> <hr/> <p>Materiële kwesties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden <hr/> <p>SDG van de VN</p> <p>SDG 4: Kwaliteitsonderwijs</p> <p>SDG 8: Eerlijk werk en economische groei</p> <p>SDG 10: Ongelijkheid verminderen</p> <p>SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken</p>	<p>Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie</p> <hr/> <p>Strategie van Telenet</p> <p>#5. Onze medewerkers empoweren om via samenwerking waarde te creëren in een inspirerende bedrijfscultuur</p> <hr/> <p>Materiële kwesties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijke werkgever • Diversiteit en gelijkheid van het personeel <hr/> <p>SDG van de VN</p> <p>SDG 5: Gendergelijkheid</p> <p>SDG 8: Eerlijk werk en economische groei</p> <p>SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken</p>	<p>Onze klimaatprestatie verbeteren door net zero te worden tegen 2030</p> <hr/> <p>Strategie van Telenet</p> <p>#1. Onze klantenrelaties uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen meer waarde levert</p> <p>#4. Blijven leiden met uitstekende netwerken en flexibele platformen op maat van de behoeften van onze klanten</p> <hr/> <p>Materiële kwesties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koolstof- en energie-efficiëntie • Duurzaamheid van producten • Risicobeheer van de toeleveringsketen <hr/> <p>SDG van de VN</p> <p>SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie</p> <p>SDG 13: Klimaatactie</p> <p>SDG 17: Partnerschap om doelstellingen te bereiken</p>
<p>Bedrijfsethiek en transparantie en privacy en databeveiliging zijn belangrijke materiële kwesties die de strategische prioriteiten onderbouwen</p>		



Ga naar de [duurzaamheidsrubriek op de corporate website van Telenet](#) voor meer informatie over de nieuwe duurzaamheidsstrategie, de focusdomeinen en de besluitvormingsprocessen van Telenet.

Het duurzaamheidskader 2021-2025 van Telenet

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)

Steeds voorop blijven in de digitale wereld. Mensen verbinden en ervaringen creëren. Voor een betere levenskwaliteit.

Onze overtuiging: Technologie voor menselijke vooruitgang

Technologie is de drijvende kracht achter maatschappelijke vooruitgang. Ze is de motor van innovatie, stimuleert economische groei en versterkt de sociale inclusie en cohesie. Als technologiebedrijf zetten wij ons in om de grenzen van digitale technologie te verleggen door onze klanten en de maatschappij toekomstgerichte oplossingen aan te bieden voor de uitdagingen van morgen. Wij stellen onze stakeholders in staat om technologie maximaal te benutten, zodat zij vooruit kunnen in het digitale tijdperk.



VOORUITGANG

EMPOWERMENT

VERANTWOORDELIJKHEID

Ons engagement op lange termijn

150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030

Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie

Onze klimaatprestatie verbeteren door tegen 2030 'net zero' te worden

Onze streefdoelen voor 2025

- Voor 'De klantenervaring van producten en diensten verbeteren' een Brand Tracker-score behalen van: nog te bepalen*
- Voor 'De digitale wereld voor iedereen toegankelijk maken' een Brand Tracker-score behalen van: nog te bepalen*
- Elk jaar 25.000 kinderen en jonge mensen met programma's voor digitale inclusie bereiken
- 50.000 klanten bereiken met Telenet Essential Internet
- Met het programma De Digitale Versnelling 30 % van de SOHO-ondernemers activeren
- Een score van 80 % voor people engagement bereiken
- Jaarlijks 2.500 uren vrijwilligerswerk van medewerkers behalen
- 33% vrouwen in de raad van bestuur en 35% vrouwen in management posities bereiken
- Geen gevallen van seksuele intimidatie en discriminatie
- 18 opleidingsuren per VTE/jaar bereiken
- De elektriciteits efficiëntie jaarlijks met 15% verbeteren tot 2030
- Tegen 2030 de koolstofuitstoot door mobiele verbranding met 60 % verminderen t.o.v. de 2017 baseline
- Het gebruik van groene elektriciteit verhogen tot 100 % tegen 2030
- Tegen 2023 goedkeuring van het Science-based Targets Initiative verkrijgen
- Jaarlijks 55% van de ingezamelde Customer Premise Equipment (CPE) reviseren

Onze programma's en initiatieven ...

- Innovatieve netwerken, platformen en oplossingen van de volgende generatie bouwen die de Belgische samenleving en economie in het post-COVID-tijdperk stimuleren
- Entertainmentplatformen en -oplossingen bouwen die het lokale media-ecosysteem bevorderen en mensen stimuleren in hun studies, beroepsleven en persoonlijke ontplooiing
- Iedereen toegang geven via oplossingen voor connectiviteit en digitale inclusie
- Vaardigheden van individuen en bedrijven ontwikkelen door middel van programma's voor digitale geletterdheid en de vaardigheden van de 21^{ste} eeuw
- Telenet in een agile, toekomstbestendige organisatie veranderen, nieuwe manieren van werken (NWOW) en een cultuur van leervermogen, veerkracht en dienend leiderschap bouwen
- Doelgericht werken en onze werknemers empoweren om te doen wat echt belangrijk is voor de klanten en de samenleving, om zo de intrinsieke motivatie en de betrokkenheid te stimuleren
- Een inclusieve werkplek scheppen waar iedereen zich aanvaard voelt, ongeacht zijn of haar gender, ras, leeftijd of persoonlijke achtergrond
- De uitstoot van de netwerkoperaties, het bedrijfswagenpark en het transport door derden verminderen door over te stappen op 100 % hernieuwbare energie, innovatieve netwerk- en mobiliteitsoplossingen in te voeren en de uitstoot die we niet kunnen vermijden te compenseren
- Duurzame producten ontwerpen en ontwikkelen en hun levenscyclus verlengen door circulaire economie-oplossingen
- De milieuverantwoordelijkheid in de volledige waardeketen vergroten

Ons engagement wordt onderbouwd door

Bedrijfsethiek en transparantie

- In de volledige periode 2021-2025 een Gold EcoVadis-rating behouden
- Jaarlijks een voltooiingspercentage van 97 % behalen op alle bedrijfsbrede, verplichte complianceopleidingen
- Verzekeren dat 100 % van de strategische leveranciers de Gedragscode voor leveranciers heeft ondertekend

Privacy en databeveiliging

- Geen privacyklachten en -inbreuken
- Geen inbreuken op de gegevensbescherming

* De nieuwe Brand Tracker werd gelanceerd in januari 2021. De doelstelling zal begin 2022 bepaald worden na een jaar merkmetingen.

Duurzaamheidsbeheer

In het kader van onze nieuwe strategie hebben wij onze bestaande beginselen voor duurzaamheidsbeheer herzien en aangescherpt, om beter te voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders en de strengere regelgevende kaders en standaarden.

1

De ecologische, sociale en governancecriteria (Environmental, Social & Governance – ESG) als een risico beheren

De managementbenadering van onze materiële kwesties beschrijft de aan onze belangrijkste materiële kwesties gerelateerde risico's en opportuniteiten voor het bedrijf. De geïdentificeerde ESG-risico's zijn opgenomen in het proces voor risicobeheer van de onderneming

en worden door het Audit- en Riskcomité beoordeeld en gevolgd. Vanaf 2022 zullen de klimaatrisico's en -opportuniteiten worden gerapporteerd volgens de aanbevelingen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).

2

Duurzaamheid in onze bedrijfsvoering verankeren en ESG-streefdoelen opnemen in de vergoedings- en incentiveplannen voor kaderleden

Wij willen dat ESG-criteria een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering worden. ESG-criteria zullen in aanmerking worden genomen bij het bepalen van het bedrijfsplan. Stakeholders zullen regelmatig geïnformeerd worden over de vooruitgang die we realiseren bij de uitvoering van het strategisch plan.

We zullen meer aandacht wijden aan onze milieu-verantwoordelijkheid. Wij zullen onze duurzaamheidsbenadering van het klimaat en het milieu versterken en tegen 2030 naar netneutraliteit streven. Wij zullen een gedetailleerd klimaatactieplan opstellen dat focust op de verlaging van de uitstoot van de mobiliteit, de bedrijfsgebouwen en -infrastructuur en het vervoer door derden, en ook op de verbetering van de energie-efficiëntie van onze netwerkoperaties. Wij hebben de ambitie om deze milieustreefdoelen en dit klimaatactieplan ter goedkeuring voor te leggen aan het Science-based Targets Initiative. Meer informatie vindt u op [pagina 39](#) en [40](#) van dit rapport.

Wij zullen ESG-streefdoelen opnemen in de vergoedings- en incentiveplannen voor kaderleden. Het in de lente van 2021 door de raad van bestuur goedgekeurde vergoedingsplan voor de CEO omvat een specifiek ESG-streefdoel op basis van een kwalitatieve beoordeling van de implementatie van

de Duurzaamheidsstrategie 2021-2025 van Telenet, met tussentijdse metingen van de vooruitgang en de impact in 2023, 2024 en 2025. Dit ESG-streefdoel vertegenwoordigt 20 procent van het vergoedingsplan van de CEO.

Daarnaast plannen wij ESG-criteria op te nemen in het incentiveplan op lange termijn voor kaderleden. Een ESG-streefdoel zal uitgewerkt worden en in juli 2021 ter goedkeuring voorgelegd worden aan het Remuneratiecomité.

Tot slot is een ESG-streefdoel opgenomen in onze bedrijfsdoelstellingen voor 2021, om het interne bewustzijn en de toepassing van duurzaamheidspraktijken door de ruimere medewerkersgemeenschap van Telenet te bevorderen:

- E: de uitstoot door woon-werkverkeer met de wagen met 25% verminderen tegenover het resultaat van 2019
 - S: 2.500 klanten voor Telenet Essential Internet bereiken
 - G: een voltooiingspercentage van 97% bereiken voor alle verplichte bedrijfsbrede complianceopleidingen
- Dit ESG-doel telt mee voor 10 procent van het totale bedrijfsdoelstellingenplan.

3**De rollen en verantwoordelijkheden van de bestuursorganen voor duurzaamheid aanscherpen**

De raad van bestuur is bevoegd voor de strategische richting inzake ESG-onderwerpen en voor de goedkeuring van de jaarlijkse niet-financiële rapportage. Het Audit- en Riskcomité is verantwoordelijk voor de monitoring en evaluatie van duurzaamheidsrisico's gelinkt aan de materiële kwesties van de onderneming, met inbegrip van de klimaatverandering.

Wij hebben recent een speciaal Senior Leadership (SLT) Cluster Team aangesteld – geleid door de Executive Vice-president People, Brand and Corporate Affairs, door de Chief Technology Officer en de Chief

Financial Officer. Dit team stuurt het beleid aan en monitort de vooruitgang van de duurzaamheidsagenda. De SLT Cluster rapporteert aan de CEO en verstrekt regelmatige updates van de ESG-status aan de raad van bestuur.

Een specifiek Sustainability Expert Team houdt toezicht op de dagelijkse werking en de implementatie van de programma's, in nauwe samenwerking en uitlijning met het team van Investor Relations en alle relevante businesssteams van de organisatie.

4**Onze duurzaamheidsprestaties bekendmaken via niet-financiële rapportage en deelnemen aan ESG-doorlichtingen door derden**

Wij zullen onze duurzaamheidsprestaties jaarlijks blijven rapporteren en een open, transparante dialoog met al onze stakeholders voeren. Wij zullen onze rapportage afstemmen op de geldende standaarden en verplichtingen van de nieuwe Richtlijn Duurzaamheidsrapportage van de EU, met de ambitie om naar een geïntegreerde financiële en niet-financiële rapportage te evolueren.

Daarnaast zullen wij actief deelnemen aan ESG-doorlichtingen door derde partijen. Wij zullen blijven deelnemen aan de evaluaties van de Dow Jones Sustainability Index (S&P Global) en EcoVadis. Vanaf 2022 willen wij deelnemen aan het Carbon Disclosure Project, de toonaangevende externe evaluatie van de klimaat- en milieuprestaties. Tot slot zullen wij onze prestaties in zake diversiteit en inclusie meten aan de indexen van Equileap en Bloomberg, met een sterke focus op de gendergelijkheid.



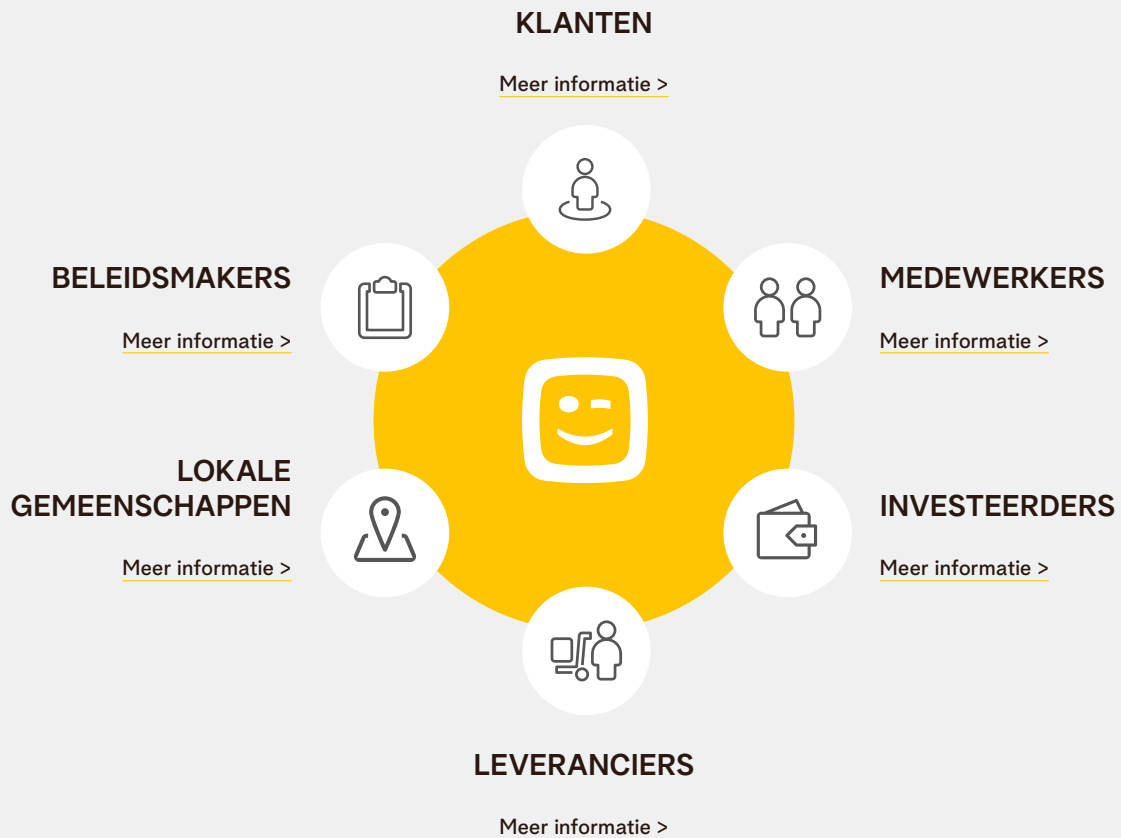
Engagement naar de stakeholders

Bij Telenet is elke afdeling verantwoordelijk voor het uitbouwen van gestructureerde stakeholderrelaties. Op ondernemingsniveau gaat Telenet de dialoog aan met verscheidene stakeholdergroepen.

Raadpleeg de [duurzaamheidsrubriek op de corporate website van Telenet](#) voor meer informatie over de zes stakeholdergroepen.



Stakeholdergroepen



Bedrijfslidmaatschappen

.AGORIA



**GIGA
EUROPE**



Ontdek de volledige lijst van onze bedrijfslidmaatschappen in de [duurzaamheidsrubriek op de corporate website van Telenet](#).

TERUGBLIK OP 2020

Kerninzichten van onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's

TERUGBLIK OP 2020

De duurzaamheidsstrategie 2017-2020 van Telenet

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van onze investeringen, projecten en prestaties in elk van de focusdomeinen van het duurzaamheidsprogramma 2017-2020 van Telenet, met een bijzondere aandacht voor onze initiatieven om de impact van de COVID-19-pandemie op onze klanten en lokale gemeenschappen aan te pakken.

Bij Telenet streven wij naar duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij wij rekening houden met de sociale, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering. Het **duurzaamheidskader 2017-2020 van Telenet**, dat vier werkingsjaren bestrijkt, beschrijft ons engagement, onze doelstellingen en prioriteiten. Voor elk engagement werd een reeks meetbare streefdoelen gedefinieerd die tegen 2020 moesten worden bereikt.

Het duurzaamheidsprogramma van Telenet benadrukt ons engagement naar onze belangrijkste stakeholders en weerspiegelt hun door de materialiteiten gedefinieerde belangen:



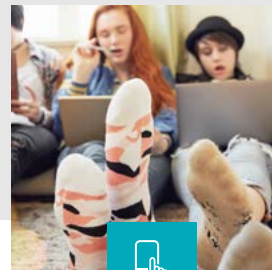
AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Engagement naar
onze klanten



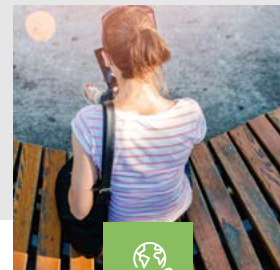
GOEDE WERKPLEK

Engagement naar
onze werknemers



DIGITALE SAMENLEVING

Engagement naar
de maatschappij en de
lokale gemeenschappen



VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING

Engagement naar
een eerlijke, open en
transparente dialoog
met alle stakeholders



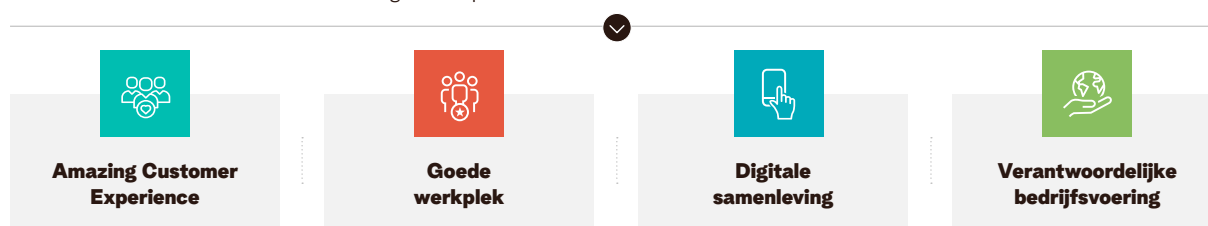
Meer gedetailleerde informatie over het Duurzaamheidsprogramma 2017-2020 van Telenet vindt u op [onze corporate website](#).

The Telenet Sustainability Framework 2017-2020

ONZE 2020 VISIE	LEIDENDE PRINCIPES	ONZE BUSINESSPRIORITEITEN
<p>Wij willen de toonaangevende speler worden in geconvergeerde geconnecteerde entertainment- en businessdiensten in België.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - steeds een stapje voor - baanbrekend - dichtbij - goede buur - bruisend 	<ul style="list-style-type: none"> - met passie - enthousiast - plezier - oprecht, eerlijk en transparant - inclusief
		<ul style="list-style-type: none"> - Een toonaangevend geïntegreerd netwerk bouwen - Een voorloper zijn in inspirerend entertainment - Bedrijven nog betere oplossingen bieden - Rijke, onvergetelijke klantervaringen bouwen

Steeds voorop

Bij Telenet geloven wij in het enorme potentieel van digitaal en willen wij mensen en bedrijven helpen om steeds een stapje voor te blijven in dit digitale tijdperk. Wij willen een samenleving bouwen waarin mensen met plezier samen werken en samen leven en waarin de digitale mogelijkheden ten volle en met plezier omarmen. Voor een betere levenskwaliteit. In dit digitale tijdperk willen wij het verschil maken door ons op een inclusieve en empathische manier te engageren voor onze klanten en onze medewerkers. Wij willen open en transparante relaties opbouwen met al onze stakeholders, zodat wij hen recht in de ogen kunnen kijken en aan hun verwachtingen op het vlak van sociale, economische en ecologische impact kunnen voldoen.



Ons engagement

Wij doen er alles aan om onze klanten de beste ervaring te bezorgen en om vertrouwensrelaties op lange termijn met hen op te bouwen.

Wij willen dat alle onze medewerkers trots zijn om voor ons bedrijf te werken en echte ambassadeurs van Telenet worden. Wij willen hen versterken, inspireren en activeren zodat ze succesvol worden.

Wij willen een samenleving bouwen waarin mensen met plezier samen werken en samen leven en waarin ze de digitale mogelijkheden ten volle en met plezier omarmen. Voor een betere levenskwaliteit.

Wij werken open en transparant, rekening houdend met de verwachtingen van al onze stakeholders op het vlak van de sociale, economische en ecologische impact.

2020 doelstelling

- Net Promoter Score (NPS)* -5
- NPS-score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit'
- NPS-score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie'

- Zoom employee engagement score van 61% met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen.
- Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen.

- Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van minstens 3 programma's die digitale vaardigheden versterken. 25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk.

- NPS-score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen'
- NPS-score van -10 voor het reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken'
- Tegen 2025 de koolstofefficiëntie 5x verhogen en de energie-efficiëntie met 15% verbeteren per jaar. (Beide doelstellingen te bereiken tegen 2025 en t.o.v. de 2016 baseline)
- Tegen 2030 de koolstofuitstoot door mobiele verbranding met 60% verminderen (t.o.v. de 2017 baseline)

Hoe doen wij dit?

- De beste klantervaring geven
- Producten & diensten van topkwaliteit leveren die gemakkelijk te gebruiken zijn
- Privacy & databeveiliging verzekeren
- Garant staan voor transparante tarifiering & facturering

- Het beste talent aantrekken & behouden
- Learning & Development stimuleren
- Het engagement van onze medewerkers verhogen via interne communicatie en de bedrijfscultuur
- Zorgen voor diversiteit en voor het welzijn van de medewerkers

- Investeren in premium vaste en mobiele connectiviteitsoplossingen
- Digitaal en creatief ondernemerschap stimuleren
- Kinderen en jongeren klaarstomen voor de digitale economie van de 21^{ste} eeuw via ondernemerschap en digitale geletterdheidsvorming
- Basisvaardigheden in digitale geletterdheid voor iedereen verzekeren
- De juiste digitale balans promoten

- Onze ecologische voetafdruk beperken
- Onze waardeketen op een verantwoordelijke manier beheren
- Goed bestuur & een transparante bedrijfsvoering verzekeren

* Definitie NPS: zie [pagina 50](#)



Engagement naar onze klanten

AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

Bij Telenet stellen wij alles in het werk om onze klanten innovatieve producten en diensten aan te bieden. Wat voor onze klanten van belang is, is niet zozeer de technologie op zich, maar hoe ze hen helpt om te ontspannen, met elkaar om te gaan of hun bedrijf een boost te geven.

Toekomstbestendige netwerken, producten en diensten

Onze doorlopende investeringen in de upgrade en modernisering van de mobiele en vaste netwerken hebben Telenet gepositioneerd als de leidende Belgische leverancier van toekomstbestendige geconvergeerde netwerken.

Dit stelt ons in staat om in onze verschillende bedrijfsdomeinen innovatie te stimuleren met technologische oplossingen en klantenproposities die inspelen op de verwachtingen van de markt:

- Begin 2020 kondigde Telenet SafeSpot aan, de eerste totaaloplossing tegen cyberdreigingen, die residentiële klanten tegen phishing en malware beschermt en potentiële veiligheidslekken via slimme toestellen voorkomt.
- In mei 2020 lanceerde Telenet 'De slimme entree', een smart home-oplossing die een slimme deurbel (Ring v3) met een slim slot (Nuki Combo 2.0) combineert. Ze zijn allebei met het internet verbonden en worden met de smartphone van de gebruiker beheerd.

- In april 2021 stelde Telenet ONE voor, een nieuw internetaanbod met vaste en mobiele dekking, binnen en buiten, zonder volumebeperkingen en met de mogelijkheid om er een televisieproduct aan toe te voegen. ONE omvat ook een ingebouwde oplossing voor internetbeveiliging.

De huidige netwerkinfrastructuur zal in de volgende jaren blijven voldoen aan de verwachtingen van de gezinnen en bedrijven, maar de vraag naar bijkomende en snellere datanetwerken zal blijven toenemen. In juni 2020 begon Telenet strategische gesprekken met Fluvius, de Vlaamse netwerkbeheerder, over de bouw van een datanetwerk van de toekomst op basis van HFC- en glasvezeltechnologie dat voor alle gezinnen en bedrijven in Vlaanderen toegankelijk zal zijn, zowel op het platteland als in de stad. Een ambitieus Fiber-To-The-Home project kan een logische volgende stap zijn naar het netwerk van de volgende generatie en kan Vlaanderen voor de volgende decennia een toonaangevende positie in de data-infrastructuur verzekeren.

Impact van de COVID-19-pandemie op het netwerkgebruik

2020 was een recordjaar voor het Belgische internet- en telefoonnetwerk. In normale tijden groeit het internetverkeer met maximaal 30 procent per jaar. Vorig jaar is dat cijfer sterk toegenomen.



Het internetverkeer van de 1,8 miljoen klanten van Telenet nam toe met 43 procent vergeleken met de vorige jaren, waarschijnlijk als gevolg van de massale overgang naar online winkelen, thuiswerk en onderwijs op afstand tijdens de lockdowns.

Telenet stelde ook een toename met 83 procent van de videogesprekken vast, terwijl het verkeer op sociale mediakanalen zoals Facebook, WhatsApp en Messenger met 30 procent steeg. Tot slot groeide het internetverkeer via beveiligde VPN-verbindingen met 20 procent, als gevolg van het toegenomen belang van telewerk tijdens de pandemie. Dankzij onze doorlopende investeringen in de bouw van een krachtig vast en mobiel netwerk, konden wij onze klanten tijdens de pandemie een stabiele, kwaliteitsvolle netwerkverbinding aanbieden.

5G, een katalysator voor economische ontwikkeling en maatschappelijke vooruitgang

Wij blijven investeren in onze netwerken, met een sterke focus op de verwerving van spectrum en de uitrol van 5G in België. Na een selectieprocedure die rekening hield met technologische, operationele en financiële criteria, veiligheid en gezondheid, beveiliging en duurzaamheid, maakten wij in februari 2021 onze beslissing bekend om met Ericsson, Nokia en Google Cloud samen te werken aan de uitrol van het 5G-netwerk.

De installatie van het 5G-netwerk zal afhangen van de beschikbaarheid van spectrum. Wij wachten op de aankondiging van de veiling voor het 5G-spectrum door de Belgische federale regering, waarschijnlijk eind 2021 of begin 2022.

Deze telecomtechnologie van de nieuwe generatie zal geleidelijk aan consumenten, overheden en bedrijven meer capaciteit, stabiliteit en innovatieve toepassingen verschaffen. 5G zal nieuwe perspectieven openen in diverse domeinen, zoals dat van de gezondheidszorg, de slimme steden of de logistiek. Het zal de groei van het Internet of Things (IoT) bevorderen en ontwikkelingen in augmented en virtual reality (AR en VR) versnellen.

We staan op de drempel van een nieuwe fase in onze technologische evolutie. 5G is de motor van innovatie en zal opportuniteiten scheppen voor automatisering

en nieuwe manieren van werken. Maar zoals bij elke technologie van de nieuwe generatie, begint alles met de ontwikkeling van een krachtig netwerk dat al onze residentiële en professionele klanten de best mogelijke gebruikersbeleving kan bieden.

Telenet heeft begin 2020 een tijdelijke 5G-licentie verworven en voert in samenwerking met bedrijfsklanten en partners uit het maatschappelijke middenveld de eerste tests van het 5G-netwerk uit. Zo hebben wij testcases met de Stad Leuven en de luchthaven Brussel-Zuid Charleroi opgestart. Tegelijkertijd testen wij de mogelijkheden van 5G voor vaste draadloze toegang (breedbandinternet via mobiele netwerken) met producten zoals TADAAM, en voor virtual reality gaming in de 'The Park Playground'.

Het vertrouwen van onze klanten verdienen

Een positieve klantbeleving is de basis van duurzame groei. Via onze verschillende kanalen voor klantenbetrokkenheid en een naadloze, hoogwaardige en persoonlijke dienstverlening begeleiden wij onze klanten naar de oplossing die het best bij hen past. Om het vertrouwen van onze klanten te winnen en te behouden, moeten wij deze beleving constant verbeteren, door hun interactie met Telenet te vergemakkelijken.

2020 werd gekenmerkt door een agile transformatie met als doel de efficiëntie van de bedrijfsprocessen te verhogen en de barrières tussen de businessfuncties en -kanalen te verkleinen. Dit omvatte investeringen in de ontwikkeling van digitale interactiekanalen met de klant, als aanvulling van de niet-digitale platformen voor klantenbetrokkenheid, waar menselijke contacten het verschil maken.

Ondanks dit streven om klantrelaties op basis van vertrouwen op te bouwen, ontving de Belgische Ombudsman voor Telecommunicatie in 2020 2.460 klachten van Telenet-klanten. Dit is een daling met 10,4 procent tegenover 2019. De klachten hadden voornamelijk betrekking op (i) het onvermogen om ongewenste oproepen te blokkeren; (ii) de Easy Switch-procedure, die de gebruikers in staat stelt de diensten van hun vorige telecomoperator te blijven gebruiken tot ze overgeschakeld zijn naar hun nieuwe operator; en (iii) betwistingen over de verzending van aanmaningen. Voor meer dan 89 procent van de geregistreerde klachten werd een minnelijke schikking gevonden.



Het vertrouwen van onze klanten winnen, betekent ook dat de enorme hoeveelheid klanteninformatie die Telenet beheert, wordt verwerkt met inachtneming van de privacy en respect van de hoogste normen voor databeveiliging. In de ontwikkeling van onze producten en klantendiensten hanteren wij een 'privacy by design' -benadering.



Het **Telenet Privacybeleid** beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij ze verwerken en wat de rechten van onze klanten zijn. Dit beleid is van toepassing op alle zakelijke activiteiten van Telenet. Telenet is volledig conform de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor wat betreft de klantencommunicatie over het Telenet Privacybeleid en het bedrijf blijft investeren om een volledige naleving met de AVG over de hele waardeketen van de klant te verzekeren. Het Telenet gegevensbeschermingsteam werkt aan een update van het beleid, om de transparantie en de duidelijkheid over het gebruik van klantgegevens en de bescherming van de privacy te verhogen met inbegrip van een sterkere 'privacybelofte' ten aanzien van de klanten. Wij werken samen met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit om ons privacybeleid te implementeren en de clausules indien nodig te verscherpen.

Transparante prijzen en facturen

Als bedrijf hebben wij de verantwoordelijkheid om na te denken over hoe wij altijd de beste prijs-kwaliteitverhouding kunnen bieden en het vertrouwen van onze klanten op lange termijn kunnen verdienen.

Bij het begin van de COVID-19-pandemie in maart 2020 hebben wij de datavolumes van alle residentiële en bedrijfsklanten van Telenet en BASE verdubbeld, zodat onze connectiviteitsdiensten vlot konden

worden gebruikt voor videoconferenties, telewerk en e-learning. De residentiële klanten konden ook op onze entertainmentplatformen hun voordeel doen met een uitgebreide selectie gratis films en series.

We namen bijkomende maatregelen om de bedrijfscontinuïteit van onze professionele klanten te verzekeren. Bedrijven die zwaar door de COVID-19-pandemie werden getroffen, kregen de mogelijkheid om hun gebruik van onze producten tijdelijk op te schorten of indien nodig een betaling uit te stellen.

In oktober 2020 kondigde Telenet een prijsaanpassing met 1,05 procent aan van zijn maandabonnementen op internet, kabeltelevisie, digitale televisie en mobiele en vaste telefonie, in lijn met de Belgische gezondheidsindex. Deze prijsaanpassing stelt ons in staat om alle klanten betrouwbare en stabiele connectiviteitoplossingen en kwaliteitsvolle diensten te blijven aanbieden.

Naleving van de regelgeving

Telenet heeft geen overtredingen vastgesteld van de regelgeving of van vrijwillige codes met betrekking tot de gezondheids- en veiligheidseffecten van zijn producten en diensten. Wij evalueren en beheren de risico's voor de veiligheid en gezondheid proactief en informeren onze klanten transparant over deze risico's.

Een te strenge regulering door de federale en gewestregeringen is schadelijk voor investeringen, vertraagt innovatie en bemoeilijkt de creatie van klantwaarde. De telecomsector is een van de belangrijkste motoren van de Belgische economie. Wij zijn er vast van overtuigd dat een stabiele regelgeving in onze sector verdere investeringen en economische groei zal stimuleren.



BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

Door de Ombudsman voor Telecommunicatie ontvangen klachten van residentiële klanten

**1 DOSSIER PER
1.992 DIENSTEN**
geleverd in 2017

**1 DOSSIER PER
1.577 DIENSTEN**
geleverd in 2018

**1 DOSSIER PER
1.861 DIENSTEN**
geleverd in 2019

**1 DOSSIER PER
2.307 DIENSTEN**
geleverd in 2020

Privacy en databeveiliging

NALEVING VAN DE AVG (SINDS MEI 2018)	2018	2019	2020
Aantal ontvangen AVG-verzoeken	1737	1133	N/A
Aantal door de Gegevensbeschermingsautoriteit verzonden verzoeken in verband met de verwerking van (persoons)gegevens van klanten	3	4	2
Aantal aan de Gegevensbeschermingsautoriteit gemelde incidenten	8	23	115
Boetes	Geen	Geen	Geen

 Telenet Amazing Customer Experience

 Telenet Klanten eerst - Programma's en initiatieven

 Telenet Privacybeleid

 BASE Privacybeleid



Engagement naar onze werknemers

GOEDE WERKPLEK

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

Telenet wil een verantwoordelijke werkgever zijn. Dit uit zich in een personeelsbeleid dat de nadruk legt op opleiding en ontwikkeling, diversiteit en inclusie, gezondheid en welzijn, en in onze open en transparante bedrijfscultuur die wordt ondersteund door interne communicatie en sociaal overleg.

In 2020 hebben wij verder gewerkt aan de transformatie van Telenet in een meer agile organisatie met een 'digital first' attitude. Wij willen onze medewerkers in staat stellen om slimmer te werken, door middel van de uitrol van digitale communicatie- en samenwerkingstools en het scheppen van nieuwe, meer collaboratieve werkomgevingen. De transitie naar een wendbare organisatie creëert meer autonome, productieve en op expertise-gesteunde teams en individuen. De agile transformatie wordt onderbouwd door een herziening van alle human resources-processen, zoals rolbeschrijvingen, functieclassificaties en procedures voor prestatiebeheer.

Sinds 2020 hebben wij het jaarlijkse prestatie-beoordelingsproces vervangen door een collectief prestatieprogramma, ondersteund door duidelijke bedrijfsbrede doelstellingen. Door voortdurend feedback te geven op de individuele bijdragen, stimuleren wij de persoonlijke ontwikkeling en groei van onze medewerkers. Deze aanpak geldt voor 100 procent van de medewerkers. Via het Let's Talk platform nodigen wij de medewerkers uit om regelmatig feedback te vragen en feedback te geven, vanuit een 360° graden benadering.

In het kader van deze transformatie en om interne mobiliteit en de dynamische loopbaantrajecten te stimuleren, hebben wij begin 2021 ook een nieuwe functieclassificatie ingevoerd. Wij hebben zeven grote functiecategorieën en ongeveer 180 generische taakfuncties geïdentificeerd. Onze nieuwe functieclassificatie belooft werknemers die nieuwe competenties ontwikkelen en valoriseert de expertise die mensen aan de organisatie bijdragen. In maart 2021 werd de nieuwe functieclassificatie aangevuld met een geüpdatet bonus- en verdienstekader.

De introductie van de nieuwe functieclassificatie en het verdienstekader verliep in nauwe samenwerking met onze sociale partners. Telenet voert een doorlopend proces van dialoog en overleg via verscheidene platformen, zoals het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk en de Ondernemingsraad, waarin werkgever en werknemers een gelijke vertegenwoordiging en een gelijk aantal afgevaardigden hebben. De Ondernemingsraad wordt betrokken bij het sociale, economische en financiële beleid van de onderneming. Telenet heeft ook twee afgevaardigden in de Europese Ondernemingsraad van zijn meerderheidsaandeelhouder, Liberty Global.

Telenet verbindt zich ook tot een open, transparante interne communicatie en een nauwe samenwerking tussen de medewerkers en de leidinggevenden.



In een periode van transformatie zijn een regelmatige communicatie en een verhoogde investering in opleiding en coaching van cruciaal belang om te verzekeren dat de werknemers zich snel aanpassen aan de nieuwe agile manier van werken.

Het engagement van onze medewerkers versterken

Om de actieve betrokkenheid van onze medewerkers te meten en te monitoren, voeren wij om de twee jaar een Zoom-enquête naar de medewerkersbetrokkenheid uit. De Zoom-enquête van september 2019 had een responscijfer van 76 procent en toonde hoge scores voor duurzaam engagement (78 procent) en welzijn (81 procent). In 2020 werd een bijkomende Zoom-enquête gehouden om de betrokkenheid en het welzijn van de medewerkers tijdens de gezondheidscrisis te meten. De peiling had een uitstekend responscijfer van 77 procent en toonde een hoge score van 83 procent voor de betrokkenheid van de medewerkers – 5 procentpunten meer dan in de ZOOM-enquête van 2019 en 5 procentpunten boven het Belgische gemiddelde. 94 procent van de respondenten zei trots te zijn op hun baan bij Telenet, een sterke prestatie in deze onzekere COVID-19-tijden. De peiling bracht drie aandachtspunten aan het licht: gebrek aan feedback en ondersteuning (25 procent), hoge werklast (27 procent) en competitiviteit van de salaris- en voordeelpakketten (41 procent).

Naast de Zoom-enquête gebruikt Telenet driemaandelijkse Mood-peilingen om de betrokkenheid en het welzijn van de medewerkers te monitoren. In december 2020 stelden we een daling van de Mood-betrokkenheidsscore vast (72 procent) vergeleken met de in september gemeten Zoom-betrokkenheidsscore (83 procent). De recentste Mood-peiling vond in maart 2021 plaats en toonde een lichte verbetering van de betrokkenheidsscore naar 75 procent.

De betrokkenheid van de medewerkers hangt nauw samen met hun welzijn: terwijl 62 procent van het personeel tevreden is over de huidige manier van werken, stellen wij bij 16 procent van ons personeel een verlies van energie en welzijn vast. De medewerkers hebben duidelijk moeite om hun energie op peil te houden, als gevolg van de aanslepende COVID-19-gezondheidscrisis en het gebrek aan perspectief dat ermee samengaat. Dit is een belangrijk aandachtspunt dat wij actief aanpakken door middel van regelmatige interne communicatie, informele (virtuele) teamgesprekken en,

indien en wanneer nodig, coaching en ondersteuning voor persoonlijk welzijn.

Het welzijn van de medewerkers bevorderen

Het welzijn van onze medewerkers is essentieel voor Telenet. Ons beleid voor gezondheid en welzijn omvat flexibele werkuren, regelingen voor thuiswerk, kinderopvang en -toeslagen en betaald zwangerschaps- en ouderschapsverlof.

Het Veiligheid, Gezondheid en Milieu-team verzekert de dagelijkse follow-up van onze welzijnsinitiatieven.

De gezondheidscrisis heeft onze investeringen in het welzijn en de veerkracht van de medewerkers versneld en versterkt. Wij hebben een multidisciplinair crisisteam samengesteld en een duidelijk werkbeleid uitgestippeld, met inbegrip van verplicht telewerk voor de meerderheid van ons personeel (86 procent of 2.600 medewerkers).

Wij hebben de bedrijfscontinuïteit verzekerd en zijn erin geslaagd het aantal medewerkers in tijdelijke werkloosheid laag te houden. Veertien procent van het totale personeel werd tijdelijk werkloos, met de grootste impact op de divisie Telenet Retail. De medewerkers van Retail die door de verplichte sluiting van sommige van onze winkels werden getroffen, kregen tijdelijk andere opdrachten of ontvingen bijkomende opleiding en ontwikkeling. Terwijl het merendeel van onze mensen sinds midden maart 2020 voornamelijk thuis heeft gewerkt, hebben wij maatregelen genomen om in onze kantoren en winkels een veilige werkomgeving te scheppen om onze medewerkers en klanten te beschermen.

Tijdens de hele crisis hebben wij al het mogelijke gedaan om onze medewerkers over de recentste COVID-19-maatregelen te informeren en hun betrokkenheid, welzijn en gevoel van thuishoren te versterken, met regelmatige bedrijfsbrede webinars en events onder leiding van het senior leadership.

Wij hebben in het bijzonder aandacht gewijd aan het versterken van de mentale en fysieke gezondheid van onze medewerkers, door middel van individuele coaching en online workouts.

Nieuwe manieren van werken na COVID

De pandemie heeft de introductie van een nieuw beleid voor het werken op afstand versneld. Het beleid werd in nauwe samenwerking met de sociale partners ontwikkeld



en beschrijft de nieuwe visie van Telenet op toekomstige, duurzame manieren van werken na COVID-19.

Dit nieuwe beleid voor het werken op afstand, dat actief zal worden wanneer de COVID-19-crisis voorbij is, steunt op de volgende grote principes:

- i** Telenet vertrouwt de teams en geeft hen de verantwoordelijkheid om te beslissen waar zij het efficiëntst werken: telewerk is een keuze, geen verplichting;
- ii** De sociale cohesie is en blijft belangrijk. Wij verwachten dat onze medewerkers elk kwartaal ten minste 40 procent van de werkuren op kantoor werken, zodat hun band met de onderneming, hun teams en de individuele collega's behouden blijft;
- iii** Onze kantoren maken samenwerking en connectie mogelijk, met meer investeringen in vergaderlokalen en brainstormingruimten en met de hulp van digitale toepassingen;
- iv** Onze medewerkers kunnen overal in Europa op afstand werken, op voorwaarde dat zij een stabiele internetverbinding hebben en dit afgestemd is met hun teamleider en teamleden.

Wij verwachten dat dit nieuwe beleid voor telewerken het woon-werkverkeer van onze medewerkers zal verminderen en actief zal bijdragen tot de doelstelling van het Telenet Move-plan om de ecologische impact van de uitstoot door mobiele verbrandingsmotoren tegen 2030 met 60 procent verlagen.

Het beste talent aantrekken en behouden

Net als de economie in haar geheel voelt Telenet de gevolgen van de groeiende digitalisering en haar impact op nieuwe werkmethoden en de strijd om talent. Zoals veel andere bedrijven en organisaties heeft Telenet het steeds moeilijker om technische experts zoals datawetenschappers en specialisten in informatiebeveiliging te vinden. Telenet stimuleert daarom STEM-onderwijs (wetenschap, technologie, techniek en wiskunde) en de ontwikkeling van vaardigheden om de beroepsbevolking van morgen te ontwikkelen. In januari 2020 kondigden wij de oprichting van de Academy for Digital & Data Talent aan, een samenwerking met de universiteiten KU Leuven, VUB, ULB en de programmeerschool BeCode. Het partnership wil de digitale kennis en de technische vaardigheden van de huidige werknemers van Telenet versterken door middel van basisopleiding, bijscholing en upskilling, en daarnaast nieuw digitaal talent aantrekken. De Academy

vertrekt van de gedeelde overtuiging van alle partners dat levenslang leren noodzakelijk is om agile te blijven in een snel veranderende digitale economie. Sinds de start van het programma zijn verschillende cursussen voor webontwikkeling opgezet in samenwerking met BeCode en heeft Telenet drie afgestudeerden van BeCode aangeworven in digitale en cyberbeveiligingsfuncties.

Een cultuur van diversiteit, gelijkheid en inclusie stimuleren

Wij beschouwen diversiteit, gelijkheid en inclusie als belangrijke motoren van innovatie en duurzame groei. Zij zijn de cruciale factoren die het verschil maken en die Telenet positioneren als een verantwoordelijke onderneming die zich inzet voor het welzijn van haar werknemers, klanten en lokale gemeenschappen. Ons engagement naar diversiteit, gelijkheid en inclusie sluit nauw aan bij onze bedrijfsmissie en onze waarden.

Wij voeren een inclusief beleid voor talent management, met een grote aandacht voor diversiteit in alle fasen van de loopbaan: van de rekrutering via leren en ontwikkeling tot de loopbaanplanning. Wij streven naar een werkomgeving die ieders diversiteit eerbiedigt en die een gevoel van inclusie en betrokkenheid cultiveert, bevordert en in stand houdt.

In de Zoom-enquête 2020 geeft 90 procent van de werknemers aan dat ze het gevoel hebben zichzelf te kunnen zijn, terwijl 91 procent het gevoel heeft dat iedereen bij Telenet met respect wordt behandeld. Om de vruchten van diversiteit en inclusie ten volle te plukken, zijn we er ons echter van bewust dat een verdere verandering nodig is, in het bijzonder op vlak van de gendergelijkheid.

Telenet werd niet opgenomen in het begin maart 2021 gepubliceerde Equileap Gender Equality Global Report and Ranking 2021. Dit rapport presenteert de top 100 ondernemingen met de hoogste globale scores voor onderwerpen die variëren van gelijk loon en de vertegenwoordiging van vrouwen op alle niveaus van het bedrijf, tot het beleid tegen seksuele intimidatie.

In het najaar van 2020 werden wij uitgenodigd om deel te nemen aan de Bloomberg Gender Equality Index 2021, een volgens de marktkapitalisatie gewogen index die de prestaties volgt van beursgenoteerde ondernemingen die zich inzetten voor transparantie in hun genderrapportage. De Gender Equality Index heeft betrekking op de gegevens van het boekjaar 2019 en beoordeelt zowel



de kwaliteit van de gegevensverstrekking als de kwaliteit van de gegevens zelf. De score voor de gegevens-uitmuntendheid is verdeeld over individuele scores voor vijf pijlers: vrouwelijk leiderschap en talentpijnljn (25 procent), gelijke beloning en loonkloof tussen mannen en vrouwen (25 procent), inclusieve cultuur (30 procent), beleid tegen seksuele intimidatie (10 procent) en vrouwvriendelijk merk (10 procent).

Telenet behaalde een algemene score van 39,19 procent en werd niet opgenomen in de Bloomberg Gender Equality Index 2021. We presteerden sterk op het vlak van inclusieve cultuur en beleid tegen seksuele intimidatie. Vrouwelijk leiderschap en talentpijnljn, gelijke beloning en loonkloof tussen mannen en vrouwen en vrouwvriendelijk merk zijn daarentegen duidelijke aandachtspunten.



Hier vindt u meer informatie over de Bloomberg Gender Equality Index.

Zoals vermeld in de nieuwe duurzaamheidsstrategie 2021-2025, zie **pagina 13** van dit verslag, zullen wij onze jaarlijkse vooruitgang inzake gendergelijkheid meten door deel te nemen aan de evaluaties van Equileap en van de Bloomberg Gender Equality and Inclusion Index.

In mei 2021 hebben wij ons geüpdatet **beleid voor Diversiteit, Gelijkheid en Inclusie** gepubliceerd, dat een sterke nadruk legt op gendergelijkheid en multiculturele diversiteit. Het nieuwe beleid wordt geschraagd door duidelijke streefdoelen, KPI's en initiatieven, en heeft drie grote pijlers:

- **Inclusieve cultuur:** wij bevorderen een inclusieve cultuur die alle mensen aanvaardt, eerbiedigt en waardeert en een gevoel van betrokkenheid schept. Deze cultuur is verankerd in onze kernwaarden 'Samen werken wij beter' en 'Wij hebben een hechte band'. Ze wordt door de directie gesteund en in heel de organisatie gepromoot. De belangrijkste maatregelen omvatten:
 - Implementatie van een antidiscriminatiebeleid in de loop van 2021
 - Opstellen van een charter voor diversiteit en gendergelijkheid op basis van de UN Women's Empowerment Principles
 - Herziening van elk beleidscodes van Telenet volgens de diversiteit- en inclusieprincipes (vanaf 2022)
 - Regelmatige interne communicatie en bedrijfsbrede opleidingen over antidiscriminatie en de Gedragscode van Telenet (continu)
- **Diversiteit doorheen de volledige levenscyclus van de medewerkers:** Wij waarderen de diversiteit van onze medewerkers en nemen concrete maatregelen om de diversiteit in de volledige levenscyclus van de medewerkers te bevorderen. De belangrijkste maatregelen omvatten:
 - Sterkere focus op de verzameling en analyse van gegevens over diversiteit en inclusie in alle fasen van de levenscyclus van de medewerkers (aanwerving, retentie, prestatie, promotie, vergoeding)
 - Verankering van cruciale diversiteits- en inclusieprincipes in alle tools en systemen met een impact op mensen
 - Inbouwen van diversiteit en inclusie in het aanwervingsproces (opstellen van vacatures die diversiteit en inclusie in de hand werken, samenwerking met rekruteringsbureaus met oog voor diversiteit en inclusie, ...)
 - Actieplan om loonkloven te verkleinen
- **Inclusieve communicatie:** Wij nemen diversiteits- en inclusiviteitsprincipes op in onze interne en externe communicatie en ontwikkelen onze inclusieve cultuur door samen te werken met externe expertorganisaties. De belangrijkste maatregelen omvatten:
 - Opstellen van een charter rond inclusieve communicatie om onze diversiteits- en inclusiviteitsprincipes op te nemen in de employer branding, de klantencommunicatie, en de corporate communicatie. Het charter moet worden nageleefd door onze eigen communicatieteams, externe communicatiebureaus en rekruteringsagentschappen.
 - Invoeren van duidelijke diversiteits- en inclusieprincipes die onze deelname aan externe evenementen regelen en gelden als referentiekader bij structurele samenwerkingen met leveranciers of consultants.



BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

WERKNEMERSBETROKKENHEID: TWEEJAARLIJKSE ZOOM-ENQUÊTE

	2017	2019	2020
Responscijfer	91%	76%	77%
Duurzame betrokkenheid	58%	78%	83%
Welzijn	--*	81%	82%

* Geen vergelijking mogelijk wegens gewijzigde methodologie

E-NPS*

JAN. 2018	JUNE 2018	JAN. 2019	SEPT. 2019
+13	10	+12	+3

* NPS-methodologie: zie [pagina 50](#)

MOOD-ENQUÊTE

MAART 2020	JUNI 2020	DEC. 2020	MAART 2021
--*	--*	72%	75%

* Geen vergelijking mogelijk wegens gewijzigde methodologie

WELZIJN VAN DE WERKNEMERS

	2017	2018	2019	2020
Aantal arbeidsongevallen en ongevallen op weg naar en van het werk	84	74	69	30
Kalenderdagen tijdelijke arbeidsongeschiktheid	688	303	331	851
Aantal arbeidsongevallen met dodelijke afloop of ongevallen met bevestigde permanente invaliditeit	0	0	0	0

TALENT AANTREKKEN EN BEHOUDEN

	2017	2018	2019	2020
Aantal nieuwe aanwervingen	354	409	510	458
Aantal jong-afgestudeerden	20	27	36	34

DIVERSITEIT EN GENDERGELIJKHEID

	2017	2018	2019	2020
% vrouwelijke werknemers, totaal personeelsbestand	35%	36%	36%	36%
% vrouwelijke leiders, Senior Leadership Team	50%	42%	36%	33%

GENDERGELIJKE VERLONING: VERHOUDING GEMIDDELD VROUWELIJK/MANNELIJK LOON

	2017	2018	2019	2020
Niet-managementniveau	0,93	0,84	0,85	0,87
Managementniveau*	0,91	0,86	0,88	0,91
Executiveniveau*	0,91	0,84	0,83	0,72

* Alleen basisloon



Engagement naar de maatschappij
en de lokale gemeenschappen

DIGITALE SAMENLEVING

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

Als een leider in telecommunicatie en media in België zijn wij ons bewust van onze belangrijke rol in de Belgische samenleving. Ons maatschappelijk engagement sluit aan bij onze bedrijfsmissie en houdt rekening met de verwachtingen van onze stakeholders. Wij zetten ons in voor digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden, met een focus op vier digitaliserings-domeinen: (i) het potentieel van digitaal ontsluiten voor iedereen; (ii) een digitale boost geven aan de generaties van morgen; (iii) digitaal ondernemerschap versnellen; en (iv) de juiste digitale balans vinden.

Investeren in digitale innovatie

Digitale innovatie is een motor voor een rijkere levenskwaliteit, duurzame economische groei, beter onderwijs en meer arbeidskansen.

In 2020 bedroegen onze investeringen in toestellen voor klantgebruik, zoals settopboxen, modems en wi-fi power lines in totaal € 93,8 miljoen, een daling met 2 procent jaar-op-jaar die voornamelijk te wijten was aan de COVID-19-pandemie en hogere investeringen in campagnes voor thuisconnectiviteit en de lancering van de nieuwe settopbox in 2019. De investeringen in de uitbreiding en upgrades van het netwerk bedroegen € 77,6 miljoen, een daling met 29 procent tegenover 2019. Deze daling weerspiegelt de voltooiing van de programma's voor de verbetering van de vaste en mobiele netwerkinfrastructuur en in mindere mate de impact van COVID-19 op onze werking op het terrein.

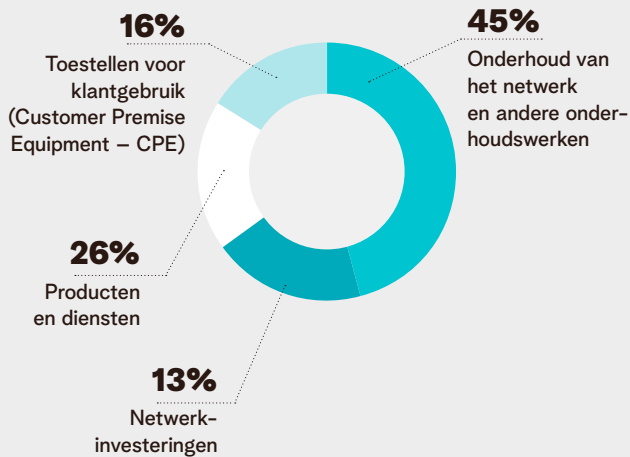
Wij investeerden € 153,4 miljoen – een forse stijging met 37 procent jaar-op-jaar – in de ontwikkeling van nieuwe producten en de upgrade van onze IT-platformen en -systemen om het beheer van de klantrelaties te verbeteren.

In een wereld van snelle technologische ontwikkelingen vormen voortdurende investeringen in innovatie de levensader van ons bedrijf. In onze organisatie bevorderen wij een cultuur van ondernemerschap en innovatie, en stimuleren wij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten die waarde creëren voor de klant. Met het bedrijfsbrede Apollo 8-programma moedigen wij alle medewerkers aan om innovatieve ideeën om te zetten in 'minimal viable products' en prototypes.

Telenet bevordert innovatie in nauwe samenwerking met industriële actoren, academische instellingen en startups voor de ontwikkeling en het testen van nieuwe producten, diensten en toepassingen. Voorbeelden zijn de lancering van de Telenet Academy for Digital & Data Talent in het begin van 2020, en de strategische samenwerking gedurende vijf jaar met de luchthaven Brussel-Zuid Charleroi om met behulp van intelligente Internet-of-Things oplossingen de luchthaven in een digitale hub te veranderen.

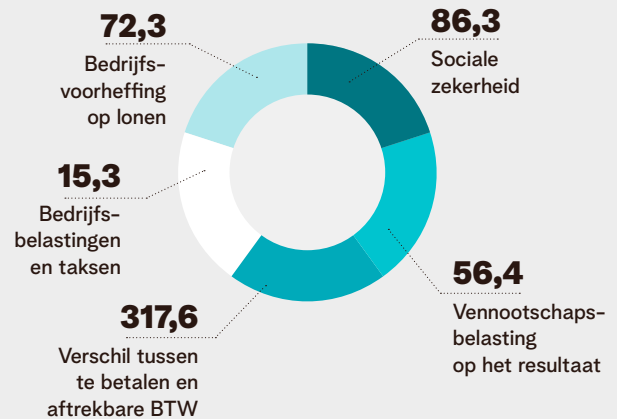


INVESTERINGEN - 2020



BIJDRAGEN AAN DE BELGISCHE SCHATKIST - 2020

In miljoen euro



Investeren in de Belgische mediasector

Het Belgische medialandschap evolueert snel. Het kijkgedrag van de consument verandert en de lokale mediakanalen ervaren een toenemende concurrentiedruk van mondiale contentproviders. Wij willen het ecosysteem van de lokale media versterken. Sinds wij in mei 2019 100 procent eigenaar van De Vijver Media werden, hebben wij onze positie als mediaspeler verder versterkt d.m.v. verscheidene participaties: in september 2020 namen wij een aandeel van 50 procent in het streamingplatform Streamz (samen met DPG Media); in december 2020 verwierven wij een aandeel van 44 procent in Ads & Data, het nieuwe nationale media managementagentschap (samen met Mediahuis, Pebble Media en Proximus Skynet); en in april 2021 verkregen wij een aandeel van 49 procent in het internationale entertainmentbedrijf Caviar Group. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investeringen het ecosysteem van de Vlaamse media zuurstof zullen geven.

In 2020 investeerde Telenet € 9,9 miljoen in media en entertainment, inclusief € 2,6 miljoen in het Vlaams Mediafonds (VAF).

De toekomst van het entertainment

Wij hebben in 2020 ook onze investeringen in innovatieve entertainmentoplossingen versneld. The Park Playground biedt zijn bezoekers een immersieve beleving in virtuele realiteit. Met VR-brillen en een rugzak met sensors en een minicomputer verkennen spelers grote speelkamers. The Park werd in juni 2018 in Antwerpen gelanceerd, is in de voorbije jaren tot zes locaties in België uitgebreid en zette in 2020 de stap naar Nederland. The Park blijft innoveren door middel van strategische samenwerking met lokale studio's voor gaming content en het departement Digital Arts & Entertainment van Howest, een instelling voor hoger onderwijs in Kortrijk.



Een voor iedereen toegankelijke digitale samenleving bouwen

Als geëngageerd lid van de lokale gemeenschap dragen wij bij aan structurele initiatieven voor de digitale samenleving en aan investeringen in de gemeenschap. Deze investeringen richten zich op het stimuleren van innovatie, creativiteit en ondernemerschap, het ontwikkelen van digitale vaardigheden, het verkleinen van de digitale kloof en het bevorderen van de juiste digitale balans. In 2020 focusten onze gemeenschapsinitiatieven volledig op de digitale inclusie-uitdagingen als gevolg van de COVID-19-pandemie en op de beperking van haar impact op onze klantenbasis en de lokale gemeenschappen. In 2020 bedroeg de financiële bijdrage van Telenet aan goede doelen en gemeenschapsinitiatieven € 4,6 miljoen. Als gevolg van de pandemie namen de eenmalige gemeenschapsinvesteringen toe, vooral in de vorm van bijdragen in natura.

Sinds 2015 kan elke werknemer van Telenet twee dagen betaald verlof per jaar nemen om aan vrijwilligerswerk te doen. In 2020 verrichtten medewerkers 1.843 uren vrijwilligerswerk, vooral in de vorm van gemeenschapsinitiatieven op afstand. Bovendien leverden ze een persoonlijke financiële bijdrage van 26.375 euro aan goede doelen die door Telenet worden gesteund. In de Zoom engagement enquête 2020 geeft 83 procent van de medewerkers aan zich positief te voelen over het maatschappelijk engagement van het bedrijf.

Telenet monitort en beheert zijn investeringen in de gemeenschap jaarlijks volgens het kader van Business for Societal Impact. Daarnaast houden wij regelmatig overlegvergaderingen met de ngo's en gemeenschapsinitiatieven die structurele steun ontvangen, om hun impact te beoordelen, de investering te evalueren en – indien of wanneer nodig – de investering aan te passen en de samenwerking te verbeteren.

Financiële bijdragen
t.o.v. 2019

+33,7%

GEMEENSCHAPSBIJDRAGEN	2017	2018	2019	2020
TYPE INVESTERING (totaal bedrag in €)				
Financiële bijdrage	1.771.486	614.890	1.226.562	1.639.827
Tijdsinvestering (vrijwilligerswerk door medewerkers tijdens de werkuren)	53.567	48.336	26.640	44.232
In natura donaties (donaties van producten, diensten, projecten, partnerschappen andere)	62.029	64.819	780.769	2.903.209
Management overheads	0	0	0	0
VRIJWILLIGERSWERK				
	2.232 uren	2.014 uren	1.170 uren	1.843 uren

+57,5%

Vrijwilligerswerk tijdens de werkuren t.o.v. 2019



Samenerdoor: gemeenschapsinitiatieven tijdens COVID-19

Tijdens de uitbraak van COVID-19 in 2020 waren de connectiviteitsoplossingen meer dan ooit de motor van de economie en de maatschappij. Reeds in het voorjaar hebben wij onze verantwoordelijkheid genomen om te verzekeren dat gezinnen en bedrijven geconnecteerd konden blijven. Wij schakelden een versnelling hoger om bedrijven te helpen aan de slag te blijven, om de residentiële klanten geconnecteerd te houden zonder financiële zorgen, om het sociale isolement van bejaarden in woonzorgcentra en patiënten in ziekenhuizen te doorbreken, en om jonge mensen gemotiveerd en in contact te houden met hun school.

Tijdens de eerste lockdown verdubbelde Telenet de datavolumes van de gebruikers en bood het zijn 1,8 miljoen residentiële klanten gratis entertainment aan, terwijl het team van Telenet Business door de lockdown economisch getroffen kmo-klanten bijstand verleende. We breidden bovendien de online klantenondersteuning uit en boden thuislevering met zelfinstallatie aan, naast afspraken in de winkels om de klanten veilig en geconnecteerd te houden.

Onder de koepel van de #Samenerdoor-campagne produceerden medewerkers van Telenet korte huisgemaakte video's met tips en trucs voor de klanten, om tijdens de lockdown en de isolatie meer uit de digitale technologie te halen.

Wij trachtten ook de digitale kloof te overbruggen door connectiviteitsoplossingen en laptops aan te bieden aan kwetsbare gezinnen die thuis geen toegang tot digitale tools hadden, zodat de kinderen en studenten verbinding konden maken met hun school en e-learning konden volgen. Telenet gaf 7.500 gezinnen in Vlaanderen en Brussel toegang tot het Wi-Free netwerk en ondersteunde het laptopprogramma Digital4Youth van de Vlaamse regering met een schenking van € 80.000, deels afkomstig uit fondsenwerving van de medewerkers.

Investerings in structurele gemeenschapsinitiatieven in het post-COVID-tijdperk

De gezondheids crisis heeft de maatschappelijke kwestie van de digitale inclusie meer dan ooit op de voorgrond gebracht. Volgens de Digitale Inclusie Barometer 2020 (Koning Boudewijnstichting, juni 2020) heeft 10 procent van de Belgische gezinnen momenteel geen toegang tot een stabiele internetverbinding thuis. Deze bevinding – op scherp gesteld door het enorme aantal aanvragen voor Wi-Free-vouchers tijdens de pandemie – heeft Telenet aangezet tot de ontwikkeling van een structureel 'connectiviteit voor iedereen'-programma.

Het Telenet Essential Internet-programma, dat in oktober 2020 werd voorgesteld, geeft kwetsbare burgers toegang tot een oplossing voor basisinternet tegen een laag vast tarief van € 5 per maand. In februari 2021 begonnen we met een testproject voor deze oplossing voor basisconnectiviteit in een aantal steden in Vlaanderen en in Brussel, in nauwe samenwerking met lokale sociale organisaties.

Wij willen vanaf de zomer 2021 het Telenet Essential Internet-programma opschalen om tegen het eind van het jaar 2.500 gezinnen te bereiken. Het initiatief zal worden gesteund door een vrijwilligersprogramma voor medewerkers. Daarnaast hebben wij een academische studie over de impact van het basisinternet op de digitale inclusie van kwetsbare burgers besteld.

De Belgische federale en regionale regeringen stimuleren momenteel investeringen in digitale initiatieven met verschillende subsidieprogramma's als onderdeel van de economische herstelprogramma's. We onderzoeken in dat kader de uitbreiding van het Telenet Essential Internet-programma met een initiatief voor gereviseerde laptops, in samenwerking de Belgische vzw's Ondernemers voor een Warm België en Link in de Kabel.

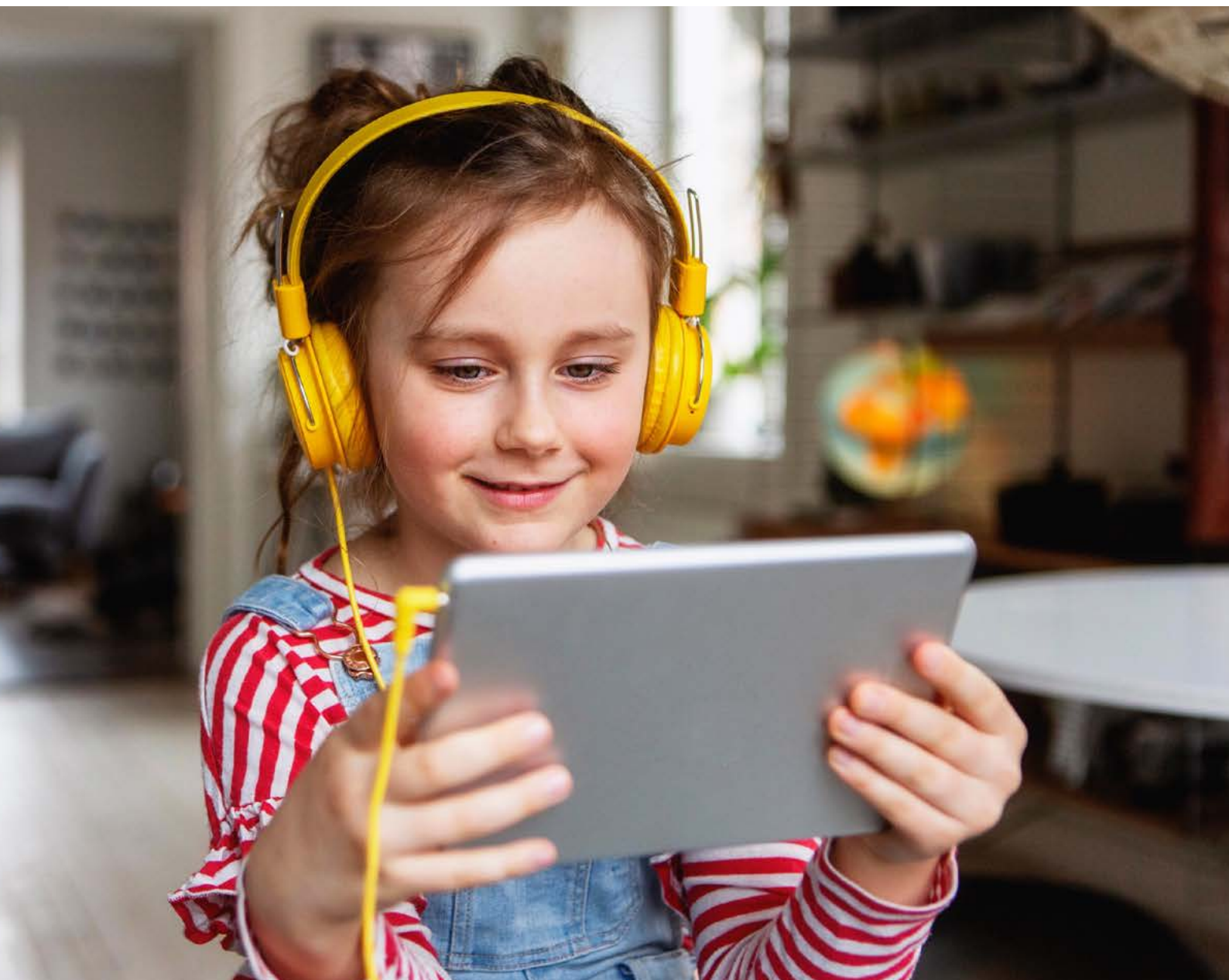
In parallel hiermee heeft de Belgische federale regering haar intentie aangekondigd om in de loop van 2021 de huidige sociale tariefplannen te herzien, in overleg met de telecomoperatoren.



#TelenetGo

In 2020 hebben wij ook verder gewerkt aan #TelenetGo, een initiatief dat door middel van online expert talks en workshops de consumenten laat kennismaken met de eindeloze mogelijkheden van de digitale technologieën. Als leverancier van telecom en entertainment wil Telenet een digitale lifestyle mogelijk maken en bevorderen en mensen helpen om het juiste digitale evenwicht te vinden: de digitale technologieën mogen de persoonlijke relaties niet in het gedrang brengen en geen ernstig risico vormen voor het welzijn of de gezondheid van mensen. Daarom werkt #TelenetGo aan het publieke bewustzijn van problematische aspecten van digitale technologieën, zoals cyberpesten, sharenting en sexting, en bevordert het actief de online veiligheid.

In parallel blijft de afdeling Telenet Business investeren in de digitale versnelling van de kmo's, met gratis adviesdiensten omtrent e-commerce, sociale media en online veiligheid. Via de Digitale Versnelling biedt Telenet Business persoonlijke coaching aan en brengt kmo's op een online platform in contact met digitale experts en coaches. Sinds de start van dit platform in augustus 2019 bereikte De Digitale Versnelling al meer dan 3.125 kmo-ondernemers in Vlaanderen en Brussel.





BELANGRIJKSTE PROGRAMMA'S EN INITIATIEVEN VOOR DE DIGITALE SAMENLEVING IN 2020

Het digitale potentieel ontsluiten voor iedereen

Initiatieven van Telenet voor de digitale samenleving

SOCIALE TARIEVEN

In een inclusieve digitale samenleving moeten technologische innovaties voor iedereen beschikbaar zijn. Daarom gaat Telenet verder dan wat wettelijk verplicht is en past het een sociaal tarief toe op al zijn telecomproducten en -diensten.

76.000 klanten
(december 2020)

SCHOOLNET+

Telenet Business biedt – in samenwerking met de Vlaamse overheid – onderwijsinstellingen en bibliotheken een commerciële oplossing met sociaal oogmerk aan, met onder meer een snelle internetverbinding en beveiligingsdiensten.

2.000 SchoolNet+ oplossingen
(2011-2020)

Een digitale boost geven aan de generaties van morgen

CODERDOJO BELGIUM

Het door vrijwilligers geleide CoderDojo Belgium inspireert kinderen en jongeren in het digitale tijdperk en leert hen programmeren, websites bouwen en apps of games te ontwikkelen.

150+ dojo's in heel België
1.231 coaches
Bereik van **7.570** kinderen in 2020, een opvallende daling t.o.v. andere jaren door de coronacrisis

CoderDojo Belgium

YOUTHSTART

YouthStart ontsluit het potentieel van NEET-jongeren (NEET: Not in Education, Employment or Training) door hun ondernemersvaardigheden te versterken. YouthStart heeft een positieve uitstroom van 75 % naar de arbeidsmarkt of het onderwijs.

7.000 jongeren bereikt in 2020
via virtuele coachingsessies

YouthStart



BECODE

Telenet was in 2017 stichtend partner van BeCode dat een opleiding webontwikkeling levert aan werkloze en laaggeschoolde jongeren en jongvolwassenen uit kanszoekende gemeenschappen. BeCode heeft een positieve uitstroom van 83 % naar de arbeidsmarkt of het onderwijs. In 2020 sloot BeCode zijn aan bij de Telenet Digital & Data Academy.

1.416 jongeren opgeleid sinds de start van het programma in 2018. 26 % van hen zijn vrouwen



BeCode

Digitaal ondernemerschap versnellen

DIGITALE VERSNELLING

In 2017 lanceerde de afdeling Telenet Business het programma Digitale Versnelling, dat de adoptie van digitale technologieën door kmo's bevordert met gratis consultingdiensten omtrent e-mail marketing, sociale media en online veiligheid.

540 kmo's bereikt in 2020

Het in augustus 2019 gestarte platform 'De Digitale Versnelling' verbindt de kmo's virtueel met digitale experts.

3.125 ondernemers op het platform geregistreerd (april 2021)



Telenet Business Digitale Versnelling

De juiste digitale balans vinden

#TELENETGO

Het initiatief #TelenetGo, dat in het najaar van 2019 werd gelanceerd, laat door middel van workshops in de Telenet-winkels en online expert talks op de website de consumenten kennismaken met de eindeloze mogelijkheden van de digitale technologieën. Het initiatief bevordert bovendien een goed digitaal evenwicht, de online bescherming en veiligheid van kinderen. Het stimuleert het publieke bewustzijn van ernstige risico's in verband met digitale technologieën, zoals cyberpesten en sexting.

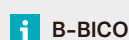
97.000 bezoekers op de website in 2020



#TelenetGo

B-BICO

In 2016 trad Telenet toe tot het Belgian Better Internet Consortium, dat de mediageletterdheid en een veiliger gebruik van het internet door kinderen bevordert.



B-BICO



Engagement naar een open, eerlijke en transparante bedrijfsvoering

VERANTWOORDE BEDRIJFS- VOERING

Als belangrijke speler in telecommunicatie, media en entertainment willen wij het vertrouwen van onze stakeholders behouden en versterken. Wij verbinden ons ertoe op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier zaken te doen. Dit doen wij door de hoogste standaarden inzake corporate governance te hanteren en door actief met onze stakeholders in gesprek te gaan om te voldoen aan hun verwachtingen met betrekking tot onze sociale, economische en milieu-impact.

1 | Onze ecologische voetafdruk beperken

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

De evaluatie en het beheer van de risico's voor het milieu, in het bijzonder met betrekking tot de klimaatverandering, is voor Telenet een prioriteit. Wij beseffen dat wij blootgesteld zijn aan verschillende risico's met betrekking tot de klimaatverandering, zoals: (i) fysieke risico's voor installaties als gevolg van stijgende temperaturen en de toenemende frequentie van extreme temperaturen en (ii) transitierisico's in verband met strengere meldplichten voor uitstoot en de potentiële regulering van bestaande producten en diensten, en veranderend gedrag, in het bijzonder stijgingen van het elektriciteitsverbruik, de productie van afval en de koolstofuitstoot als gevolg van een grotere vraag naar producten. Inspanningen voor de matiging van en de aanpassing aan de klimaatverandering scheppen echter ook opportuniteiten, zoals een efficiënter gebruik van de middelen, de ontwikkeling van koolstofarme producten en diensten, de toegang tot nieuwe markten en de opbouw van weerbaarheid in de volledige toeleveringsketen.

Telenet heeft in zijn materialiteitsbeoordeling de meest materiële milieurisico's geïdentificeerd. Op basis van deze risico's en opportuniteiten hebben wij drie milieuprioriteiten bepaald:

1. De energie-efficiëntie verbeteren: wij investeren in diverse initiatieven om het energieverbruik van onze eigen activiteiten en van onze producten bij de klanten thuis te verminderen.

2. De uitstoot van broeikasgassen verminderen: wij beschouwen de klimaatverandering als een bedreiging en beheren ze dus als een bedrijfsrisico. Wij schakelen waar mogelijk over op hernieuwbare energiebronnen en compenseren de uitstoot door te investeren in koolstofcompensatieprogramma's.

3. Het gebruik van grondstoffen beperken en afvalstromen verminderen: Onze afvalbenadering bestaat erin het gebruik van grondstoffen te verminderen, toestellen voor klantengebruik (Customer Premise Equipment of CPE) te recyclen en op te knappen en afval op de juiste manier te verwijderen en te verwerken. Wij dragen bij aan de circulaire economie door de ontwikkeling van circulaire toeleveringsketens, de recycling van materialen, de verlenging van de levenscyclus van producten door middel van CPE-vernieuwing en door producten als een service aan te bieden.



De Milieubeleidsverklaring van Telenet schetst onze aanpak van het milieubeheer. Ze onderstreept onze inzet voor een milieuvriendelijke bedrijfsvoering die afgestemd is op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties en de beginselen van de Overeenkomst van Parijs.

In 2018 hebben wij onze streefdoelen en verbintenissen voor energie-efficiëntie en de vermindering van de koolstofuitstoot herzien in het licht van de uitbreiding van onze mobiele en vaste netwerkinfrastructuur, onze verruimde klantenbasis en de groeiende complexiteit van onze operationele systemen en processen voor de toeleveringsketen.

Ons huidige doel is de verbetering van de efficiëntie van ons elektriciteitsverbruik tot 2025 met 15 procent per jaar. Wij streven ook naar een vijf keer grotere koolstofefficiëntie tegen 2025. Voor beide streefdoelen gebruiken we 2016 als basisjaar.

Om zinvolle streefdoelen te kiezen, meten wij ons energieverbruik en onze Scope 1 en 2 uitstoot van broeikasgassen per terabyte (TB) op onze netwerken vervoerde data.

Als onderdeel van de Telenet duurzaamheidsstrategie 2021-2025, zoals uiteengezet op pagina 13 van dit verslag, versterken we ons engagement op het vlak van milieuverantwoordelijkheid door een 'Net zero' doelstelling tegen 2030 op te stellen.

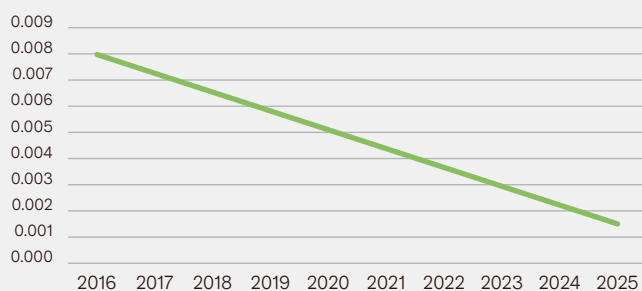
Deze doelstelling zal gericht zijn op het verder verminderen van onze Scope 1-, 2- en 3-emissies. Onvermijdelijke emissies zullen gecompenseerd worden door verdere investeringen in compensatie-initiatieven.

Hoewel een meer gedetailleerde berekening en scenarioplanning nodig is, streven wij naar het bereiken van de volgende emissiedoelstellingen tegen 2030:

- Scope 1 emissiereductie van 45 procent
- Scope 2-emissiereductie van 28 procent
- Scope 3-emissiereductie van 25 procent

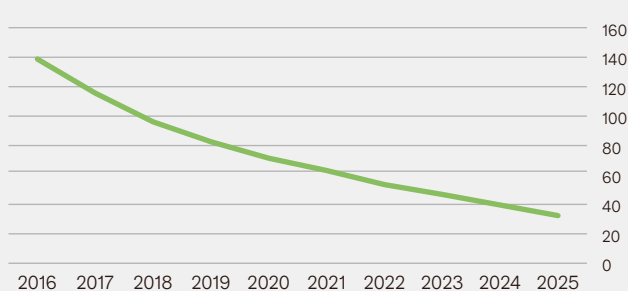
**KOOLSTOFFEFFICIËNTIE DOELSTELLING:
5X MEER KOOLSTOFFEFFICIËNT TEGEN 2025**

Ratio scope 1 + scope 2 marktgerelateerde emissies
(in ton CO₂)/terabyte data



**ENERGIE-EFFICIËNTIE DOELSTELLING:
15% ELEKTRICITEITSEFFICIËNTIE PER JAAR
TOT 2025**

Ratio elektriciteitsconsumptie
(kWh/terabyte data)



Het is onze doelstelling om de efficiëntie van onze elektriciteitsconsumptie te verhogen met 15% per jaar tot 2025. Wij willen ook 5x meer koolstofefficiënt zijn tegen 2025, waarbij wij 2016 als baseline en referentiejaar gebruiken voor beide doelstellingen. Om betekenisvolle doelstellingen voorop te stellen, meten wij de energieconsumptie en de koolstofemissies per terabyte (TB) data die verspreid worden via onze netwerken.

 **Onze ecologische voetafdruk beperken**

De Scope 1 emissiereductie zal worden bereikt door onze mobiele verbrandingsemissies verder te verminderen door het Telenet Move plan (zie ook hieronder) en de optimalisatie van de verwarmings-, ventilatie- en airconditioningsystemen in onze faciliteiten. Daarnaast zullen wij een energietransitieplan ontwikkelen om de energie-efficiëntie van onze gebouwen verder te verbeteren.

Om de Scope 2-emissiedoelstelling te behalen, zijn verdere kapitaalinvesteringen nodig in onze netwerkinfrastructuur, aangevuld met extra inspanningen om de verhouding groene stroom in onze gebouwen en technische sites te verhogen. Een 'Net zero' cultuur zal omarmd moeten worden in onze hele organisatie en in de samenwerking met externe leveranciers om onze investeringen in toekomstige netwerkinfrastructuren duurzamer en groen te maken.

Wat de reductie van Scope-3-emissies betreft zal de nadruk liggen op gedragsverandering op het gebied van zakenreizen door een nieuw beleid te voeren en door een "digital first"-houding te bevorderen. Ten slotte zullen wij nauw samenwerken met onze leveranciers om te evolueren naar een koolstofneutrale bevoorradingsketen.

In de tweede helft van dit boekjaar zullen wij een gedetailleerd klimaatactie- en investeringsplan opstellen, dat tegen eind 2021 zal worden bekendgemaakt. Begin 2022 willen wij onze milieudoelstellingen en het bijhorende klimaatactieplan ter goedkeuring voorleggen aan het Science-based Targets Initiative.

Wij zullen jaarlijks verslag blijven uitbrengen over onze milieuprestaties. In de toekomst zullen klimaat risico's en -kansen worden gerapporteerd volgens de aanbevelingen van de Taskforce on Climate Related Financial Disclosure (TCFD). Vanaf 2022 plannen wij ook deel te nemen aan de CDP, de toonaangevende beoordeling door derden van klimaat- en milieuprestaties.

In 2020, hebben wij een eerste stap gezet naar klimaatvriendelijker en milieuverantwoorde bedrijfsvoering-praktijken door het lanceren van het Telenet Move-plan dat gericht is op het aanzienlijk verminderen van onze mobiele verbrandingsemissies tegen 2030. Wij hebben de volgende mobiliteitsdoelstelling bepaald:

Wij verbinden ons tot de beperking van de koolstof-uitstoot door mobiele verbrandingsmotoren met 60 procent tegen 2030, met 2017 als basisjaar, in lijn met het scenario van de Overeenkomst van Parijs voor een beperking van de opwarming tot 1,5 graad.

Met het Telenet Move -programma willen wij in een groenere vloot investeren (met personenwagens met een maximale uitstoot van 95 gram CO₂ per kilometer)

en het totale aantal afgelegde kilometers vanaf 2021 jaarlijks met 5 procent verlagen.

- **Move less:** minder verplaatsingen maken door thuis-/telewerk te bevorderen en onze kantorenstrategie te herzien;
- **Move differently:** alternatieve mobiliteitstoepassingen promoten door oplossingen voor micro-mobiliteit, openbaar vervoer en carpooling te stimuleren;
- **Move better:** een groener wagenpark uitbouwen door in de elektrificatie van onze vloot te investeren.

In 2020 verminderde het woon-werkverkeer van de medewerkers van Telenet als gevolg van het verplichte thuiswerken tijdens de COVID-19-crisis. Dit had een positieve impact op onze Scope 1 -uitstoot door mobiele verbrandingsmotoren, die met 36 procent daalde tegenover 2019.

De Scope 2 uitstoot steeg evenwel beduidend tegenover 2019 vanwege de sterke toename van het internet- en dataverkeer op de vaste en mobiele netwerken tijdens de pandemie. In 2020 noteerde Telenet een algemene stijging van het dataverkeer op het internet met 60 procent. De groei van het mobiele dataverkeer was minder groot, maar bedroeg toch nog 30 procent tegenover 2019.

Wij herzien en optimaliseren onze processen voor milieubeheer regelmatig. In dit stadium van onze investeringen in milieuduurzaamheid kiezen wij bewust voor een beperkte mate van kwaliteitsborging, geconsolideerd op het niveau van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global, en focussen wij onze inspanningen en beschikbare middelen op een verfijning van onze strategie en op de uitvoering van corrigerende acties die onze milieuprestaties structureel kunnen verbeteren. Liberty Global hanteert de kwaliteitsstandaarden ISAE 3000 en ISAE 3410 en doet een beroep op KPMG om een beperkte mate van borging op groepsniveau (Liberty Global plc) te verschaffen over het energieverbruik en de gegevens over de koolstofuitstoot die in het jaarverslag en de jaarrekening van Liberty Global worden opgenomen.


Het klimaatactieplan van Telenet wordt regelmatig doorgelicht door onafhankelijke duurzaamheidsrating-bureaus voor analisten en beleggers, zoals S&P Global en ISS Corporate Solutions. Telenet wordt algemeen erkend voor zijn gecoördineerde actie op het gebied van de klimaatverandering en voor zijn sterke prestaties op het gebied van governance en emissiebeheer. Belangrijke verbeterpunten zijn de adoptie van meer ambitieuze, absolute milieudoelen, een beter uitgewerkte strategie voor circulaire economie inzake hardware van de klanten zoals mobiele telefoons, naast een meer doorgedreven verificatie van onze milieugegevens door derden.




INITIATIEVEN VOOR DE OPTIMALISERING VAN ONZE MILIEUPRESTATIES

DE ENERGIE-EFFICIËNTIE VERBETEREN

Wij kopen elektriciteit uit hernieuwbare bronnen.	89% gebruik van groene energie in onze eigen en gehuurde gebouwen
Wij investeren in de upgrade en modernisering van de mobiele en vaste netwerkactiviteiten. Wij meten continu de efficiëntie van het stroomverbruik (Power Usage Efficiency, PUE) van onze 94 technische stations en van de datacenters van Telenet/BASE. Telenet steunt ook de Europese Gedragscode voor Datacenterefficiëntie.	Toepassing van ledtechnologie, met afwisselende pulsering voor klimaatkasten en turbocompressoren voor koeleenheden. Invoering van een free cooling-oplossing in de technische ruimtes sinds 2018. Zestig procent van het project is met succes voltooid, met een energiebesparing van 20 procent. Wij verwachten het project tegen 2024 te voltooien. Free cooling maakt een temperatuurstijging van 22°C tot 26°C in de technische stations mogelijk.
Wij investeren in innovatieve, milieuvriendelijkere projecten en oplossingen.	Lancering in mei 2019 van een nieuwe generatie decoders met een lager energieverbruik. Afbouw van de oudste generatie settopboxen en invoering van een milieuvriendelijkere box bij 15.000 huishoudens sinds het begin van het project in 2020.

 Onze ecologische voetafdruk beperken

 Milieubeleidsverklaring van Telenet

BEPERKING VAN DE UITSTOOT VAN BROEIKASGASSEN

Wij moedigen het gebruik van verantwoordelijke mobiliteitsoplossingen aan.	33 % van alle uitstoot in 2019 als gevolg van mobiliteit, met gemiddelde CO ₂ -uitstoot van alle personenwagens: 111 g/km , en gemiddelde CO ₂ -uitstoot voor nieuwe personenwagens: 100 g/km . In 2020 heeft Telenet de leasing van alle CNG-aangedreven voertuigen stopgezet.
	Verbeteringsmaatregelen: (i) overgang naar elektrisch-aangedreven voertuigen (ii) promotie van mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens, met een focus op het openbaar vervoer en de fiets (iii) lancering van het programma Telenet Move in het voorjaar van 2020, om de uitstoot van mobiele verbrandingsmotoren meer structureel te verminderen tegen 2030





BEPERKING VAN DE UITSTOOT VAN BROEIKASGASSEN

Wij beperken de uitstoot van vervoer door derden in het algemeen en van de 'laatste kilometer' voor de levering van goederen in de stad in het bijzonder.

Ondertekening in het voorjaar van 2019 van de Green Deal Duurzame Stedelijk Logistiek, een initiatief van de Vlaamse regering in samenwerking met academische instellingen, lokale overheden en industriepartners. Implementatie van een testproject voor de levering van goederen aan de Telenet en BASE-shops in Mechelen, door gebruik te maken van elektrische voertuigen en fietsen. Uitbreiding van het proof-of-concept project naar Gent en Hasselt.

Aankondiging in juni 2021 van het Collaborative Urban Logistics and Transport (CULT) consortium door Tri-vizor, een consultant in het beheer van de toeleveringsketen en de logistiek, en zeven toonaangevende bedrijven (Danone, Delhaize, Jacobs Douwe Egberts, Pro Duo, Proximus, Telenet en Schoenen Torfs). CULT zal een innovatief concept testen voor het slimme bundelen, vervoeren en leveren van goederen in het centrum van Antwerpen met behulp van groene en duurzame transportoplossingen.

 Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek  CULT Antwerpen

Wij investeren in een CO₂-compensatieprogramma om onze ecologische voetafdruk te verkleinen.

Investering, in samenwerking met de natuurorganisatie Bos+, in een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador: **434.784 inheemse bomen** geplant sinds de start van het project in 2011, wat neerkomt op een herbebossing van **375 hectare** en een geschatte gecumuleerde koolstofvastlegging en -opslag van **8.473 ton** in 2020.

BEPERKING VAN HET GEBRUIK VAN GRONDSTOFFEN EN VAN DE AFVALSTROMEN

Wij recyclen en hergebruiken settopboxen en modems.

Jaarlijkse recycling van meer dan 200.000 decoders en modems met een reverse logistics-oplossing in samenwerking met de social-profitorganisatie Vlotter (IMSIR cvba): **394 ton afval vermeden** in 2020.

Wij investeren in de recycling en het hergebruik van computers, mobiele telefoons en IT-uitrusting.

Structurele samenwerking met Pro Used Computers voor de recycling en het hergebruik van de IT-uitrusting van Telenet. Recycling van oude mobiele telefoons die de klanten bij de aankoop van een nieuw toestel in de verkooppunten inleveren **0,19 %** van de klanten van Telenet en **0,49 %** van de klanten van BASE bereikt.

Wij investeren in slimme en milieuvriendelijke verpakkingen.

Proefproject met Vlotter (IMSIR cvba) in het kader van ons reverse logistics-programma:

- Beperking van het gebruik van plastic verpakkingen voor gerecyclede modems, settopboxen en access points, **9.699 kg plastic vermeden**
- **Hergebruik van 47,8 ton kartonnen dozen voor verzending**
- Aanschaf van kartonnen verpakkingen dichterbij de reverse logistics-fabriek, **27,2 ton CO₂-uitstoot vermeden**.

Wanneer afval onvermijdelijk is, zorgen wij ervoor dat het op de juiste manier wordt verwerkt.

55 % vernieuwing van bij de klanten ingezamelde apparatuur.
100 % recycling van gevaarlijk afval.
In 2020 werden er geen milieu-incidenten of significante lozingen gemeld.



2 | Onze toeleveringsketen op een verantwoorde manier beheren

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

Telenet belooft leveranciers die voor een duurzame werking ijveren en moedigt de andere aan om hun prestaties te verbeteren. Wij eisen van onze leveranciers dat zij zich houden aan het



Anti-corruptiebeleid en de **Gedragscode voor leveranciers van Telenet**, die betrekking heeft op:

- milieunormen voor de activiteiten, producten en diensten van de leverancier;
- fundamentele mensenrechten;
- arbeidsomstandigheden;
- gezondheid en veiligheid op het werk;
- bedrijfsethiek.



De leveranciers moeten ook de **Principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global** naleven. Deze beginselen implementeren internationale arbeidsnormen zoals de kernverdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie en het VN-verdrag inzake mensenrechten, omkoping en corruptie, gezondheid, veiligheid en milieu.

Uit een beoordeling van de implicaties van het UN Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights voor de werking van Telenet bleek dat in onze toeleveringsketen een beduidend hoger risico van overtreding en misbruik van de mensenrechten voorkomt. Cruciale risico's voor de mensenrechten in de toeleveringsketen zijn onder meer kinderarbeid, dwangarbeid, werkuren en lonen, discriminatie, vrijheid van vereniging en veiligheid en gezondheid.

Samen met Liberty Global gebruiken wij de Dynamische Scorekaart van EcoVadis voor de beoordeling van de milieu-, sociale en governanceprestaties van bedrijven, met 21 indicatoren die de milieurisico's, sociale risico's, ethische risico's en leveranciersrisico's bestrijken. Wij controleren onze leveranciers regelmatig en starten een formele audit bij vermoedens van inbreuken. In geval van niet-naleving van de beginselen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen helpen wij de leveranciers om corrigerende maatregelen te nemen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over een aanvaardbaar herstelplan, kan de zakelijke relatie beëindigd worden.







BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

DYNAMISCHE SCOREKAART VAN ECOVADIS 2020 – LEVERANCIERS

Aantal leveranciers dat de Gedragscode voor leveranciers van Telenet naleeft	Prestatie 2020: 99 % van nieuwe leveranciers onderschreef schriftelijk of digitaal de Gedragscode Streefdoel: 100 % van de nieuwe leveranciers onderschrijft de Gedragscode
Aantal in 2020 door EcoVadis beoordeelde leveranciers	Prestatie 2020: 97 (waarvan 25 rechtstreeks aan Telenet leveren) Streefdoel: 100
Aantal leveranciers met hoog risico dat in 2020 om verbeteringsmaatregelen werd verzocht	Prestatie 2020: 0 Streefdoel: 100 % van de leveranciers met hoog risico ontvangt een herstelplan
Aantal leveranciers dat Liberty Global/Telenet in 2021 wil evalueren	100

 Aanpak van Telenet rond inkoop en beheer van de toeleveringsketen

 Gedragscode voor leveranciers van Telenet

Telenet is ook een belangrijke leverancier van grote ondernemingen. In de zomer van 2020 heeft EcoVadis de duurzaamheidsprestatie van Telenet geëvalueerd.

ECOVADIS DOORLICHTING 2020 – TELENET

CSR-rating door EcoVadis	Gold EcoVadis Rating (70/100 punten)
Sterkste resultaten	Arbeidspraktijken (70/100 punten , -10 punten vergeleken met 2019) Ethiek (70/100 punten , ongewijzigd vergeleken met 2019)
Verbeterdomeinen	Milieu (70/100 punten , +10 punten vergeleken met 2019) Duurzaam inkopen (70/100 punten , +10 punten vergeleken met 2019)
Geïdentificeerde risico's	Gebrek aan certificering (ISO 14001 & EMAS) Lage dekking van milieumaatregelen binnen de volledige bedrijfswerking



3 | Goed bestuur en transparante bedrijfsvoering verzekeren

Belangrijkste ontwikkelingen in 2020

Telenet wil op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier zakendoen. Wij houden ons aan de hoogste standaarden voor corporate governance. Wij werken actief met onze stakeholders om aan hun verwachtingen ten aanzien van onze sociale, economische en milieu-impact te voldoen, en onderschrijven een reeks interne gedragscodes en externe economische, ecologische en sociale handvesten, beginselen en initiatieven. Wij zorgen ervoor dat de mensenrechten in onze hele waardeketen nageleefd worden door de hoogste standaarden te stellen voor onze werknemers, klanten en leveranciers. Wij nemen de nodige voorzorgsmaatregelen voor wij nieuwe potentieel schadelijke innovaties ontwikkelen waarover geen uitgebreide wetenschappelijke kennis bestaat.

Aanvaarding van interne gedragscodes

Om de integriteit van onze bedrijfsvoering te waarborgen, is het van essentieel belang dat wij voldoen aan de hoogste standaarden op het vlak van corporate governance. Daarom monitoren wij alle aspecten van onze activiteiten met behulp van verscheidene interne gedragscodes.



De Gedragscode van Telenet wordt ondertekend door de raad van bestuur, de directie en alle werknemers met een vertrouwelijke functie. De code integreert de beginselen van de OESO-richtlijnen voor multinationals, waarin de basisregels en -gedragingen worden uiteengezet die nodig zijn om eerlijk en integer zaken te doen in overeenstemming met hoge ethische en wettelijke standaarden. De Gedragscode is het belangrijkste richtsnoer voor de werknemers en omvat mensenrechten zoals gelijke kansen, privacy en gezondheid en veiligheid. Ze verbiedt elke vorm van discriminatie en intimidatie. Ze is van toepassing op alle aspecten van de tewerkstelling, van de aanwerving tot de beëindiging van de contractuele samenwerking. In 2020 werd er één discriminatie-inbreuk geregistreerd binnen de Telenet Retail-divisie. Er werd een schikking getroffen en correctieve acties werden genomen om nieuwe inbreuken te vermijden.

De Gedragscode van Telenet verbiedt ook alle politieke bijdragen of schenkingen en bijdragen aan goede doelen die als een vorm van omkoping of corruptie kunnen worden beschouwd.

Het Anti-corruptiebeleid van Telenet, dat in 2019 werd herzien, is in overeenstemming met de internationale regelgeving, de Belgische wetgeving en het beleid van Liberty Global, onze hoofdaandeelhouder. Het onderscheidt drie categorieën van risico's op corruptie en omkoping:



- **Actieve openbare corruptie:** Een overheidsfunctionaris (of een persoon die zich als dusdanig voorstelt), rechtstreeks of via een tussenpersoon, een aanbod, belofte of voordeel van welke aard dan ook doen of bieden, ten gunste van diezelfde functionaris of een andere persoon, om een bepaalde handelwijze aan te nemen die een of ander commercieel voordeel kan opleveren.
- **Actieve private corruptie:** Elke andere persoon (zakenpartner, leverancier) rechtstreeks of via een tussenpersoon een aanbod, belofte of voordeel van welke aard dan ook doen of bieden, ten gunste van die persoon of enige andere persoon, om een bepaalde handeling in het kader van zijn functie binnen zijn bedrijf uit te voeren of na te laten, zonder dat het bedrijf van die persoon daarvan op de hoogte is of daarvoor toestemming heeft gegeven.
- **Passieve private corruptie:** Het rechtstreeks of via een tussenpersoon vragen of aanvaarden van een aanbod, belofte of voordeel, van welke aard dan ook, van een andere persoon, zonder medeweten en toestemming van het bedrijf, om een bepaalde handeling in het kader van zijn functie bij het bedrijf uit te voeren of na te laten.

Wij hebben een aantal afdelingen – Finance, Corporate, Public & Regulatory Affairs, Procurement en Telenet Business – geïdentificeerd met een hoger risico op dit soort corruptie dan de rest van de organisatie.



Als een leidinggevende leverancier van telecommunicatie, media en entertainment willen wij het vertrouwen van onze stakeholders behouden en versterken. Telenet hecht buitengewoon veel belang aan de integriteit van onze bedrijfsvoering. Daarom verbinden wij ons ertoe op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier zaken te doen.

 De in december 2020 opgestelde **Mensenrechtenverklaring** beschrijft ons engagement om aan de hoogste normen van corporate governance te voldoen. Ze geldt voor al onze belangrijke stakeholders, met inbegrip van onze klanten, onze medewerkers, onze leveranciers, onze partners en de lokale gemeenschappen waarin wij werken. Wij streven naar een verantwoorde bedrijfsvoering en verzekeren dat de mensenrechten in onze volledige waardeketen worden geëerbiedigd. Wij verzekeren dat iedereen die voor en in naam van Telenet werkt dit beleid begrijpt en toepast.

In 2019 heeft Telenet ook een afzonderlijk beleid voor **Geschenken en gastvrijheid** ingevoerd als deel van het anti-corruptiebeleid. De principes voor geschenken en gastvrijheid houden een verbod op het geven en aanvaarden van steekpenningen in, een beperking op het geven en aanvaarden van geschenken, een herinnering aan de naleving van de wetten en reglementen, en een transparantieplicht met betrekking tot politieke schenkingen. Specifieke voorbeelden en praktische richtsnoeren verduidelijken het beleid.

Telenet wil in alle opzichten een verantwoordelijk bedrijf zijn dat rekening houdt met de bredere impact van onze bedrijfsactiviteiten en bedrijfsbeslissingen op de gemeenschap waarin wij actief zijn. Telenet onderhoudt nauwe contacten met de corporate stakeholders – inclusief publieke overheden – door middel van overleg en dialoog. Wij hebben een **handvest voor stakeholder engagement** opgesteld, met een aantal principes die ons in staat stellen om op een open en transparante manier duurzame vertrouwensrelaties met onze stakeholders te ontwikkelen.

Via opleidingen en informatiesessies worden de werknemers van Telenet regelmatig op de hoogte gebracht van deze gedragscodes. Zij kunnen nalevingsproblemen en inbreuken anoniem melden via de klokkenluidersprocedure of via de compliance-mailbox. Klachten worden behandeld door de Compliance-team.

In 2020 heeft Telenet twee online opleidingen opgezet om het interne bewustzijn en de aanvaarding van de principes van de Gedragscode in de volledige organisatie te bevorderen. De eerste opleiding vond in het voorjaar plaats en werd door 95 procent van het totale personeel voltooid. De tweede opleiding volgde midden november en werd door 87 procent van het totale personeel voltooid.

In december 2020 verzorgde Telenet een online opleiding over anti-corruptie en omkoping voor 713 medewerkers van Telenet met een rol in verkoop, marketing of communicatie. Deze opleiding werd door 87 procent van het doelpubliek voltooid. In de loop van 2021 zal Telenet bijkomende opleidingen verzorgen, online of met fysieke aanwezigheid, over thema's in verband met de compliance, zoals het mededingingsrecht en Chinese muren (Chinese walls).

Naast zijn interne beleidsregels en principes past Telenet ook de volgende standaarden toe:

- Het **Corporate Governance Charter** schetst de regels en beginselen die ten grondslag liggen aan de corporate governance van het bedrijf.
- Het **Telenet Privacybeleid** bepaalt hoe wij klantgegevens verzamelen, gebruiken, opslaan en beschermen. Het beleid beschrijft ook hoe klanten het gebruik van hun persoonsgegevens kunnen controleren en hoe Telenet bevoegd is om contact op te nemen met klanten. Het zet ook de regels rond het doorgeven van persoonsgegevens aan derden uiteen.

Naleving van externe regels, charters en beginselen

Het Global Compact van de Verenigde Naties geeft richting aan onze strategie en bedrijfscultuur. De tabel op **pagina 66** van dit verslag toont het engagement voor en de vorderingen van Telenet ten aanzien van de **tien beginselen van het UN Global Compact**.

In 2020 werd Telenet formeel uit het UN Global Compact geschrapt omdat het niet had gereageerd op het verzoek van de diensten van het Global Compact om een jaarlijkse aansluitingsvergoeding te betalen. Hoewel wij de beslissing van de VN om de ondertekenaars van de beginselen een vergoeding aan te rekenen betreuren, zullen wij de nodige stappen nemen om een vernieuwing van ons lidmaatschap van het UN Global Compact te verzoeken. Wij zullen na de publicatie van het Telenet Duurzaamheidsverslag 2020 passende maatregelen nemen.



Telenet onderschrijft ook de **Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties**, zoals uiteengezet op [pagina 65](#) van dit verslag.

Telenet neemt maatregelen om de naleving van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 ('AVG')** te verzekeren:

- de benoeming van een functionaris voor gegevensbescherming (Data Protection Officer);
- de oprichting van verschillende interne werkgroepen om de AVG in de verschillende businessunits te implementeren;
- de update van de interne procedures en IT-systemen.

Hoewel Telenet volledig voldoet aan de regels van de AVG met betrekking tot de communicatie met de klant over het Telenet Privacybeleid, blijven wij investeren om de volledige naleving van de regels in de hele waardeketen van de klant te garanderen.

Ons gegevensbeschermingsteam werkt aan een update van het beleid, om de transparantie en de duidelijkheid over het gebruik van klantgegevens en de bescherming van de privacy te verbeteren, met inbegrip van een sterkere 'privacybelofte' ten aanzien van de klanten.

In de loop van 2021 zal Telenet een nieuw bedrijfsbreed intern opleidingsprogramma over de privacybeginselen starten.

Met betrekking tot reclame en voorlichting handelt Telenet in overeenstemming met de regels van de **Jury voor Ethische Praktijken in de Reclame ('JEP')**. De JEP is het zelfdisciplinaire orgaan van de Belgische reclamesector en heeft tot taak de juistheid en billijkheid van de reclame te controleren. Als toonaangevende aanbieder van internetdiensten draagt Telenet een maatschappelijke verantwoordelijkheid met betrekking tot de **vrijheid van meningsuiting**. Ons algemene principe is dat wij deze vrijheid op geen enkele manier beperken, behalve wanneer een rechterlijke instantie hierom verzoekt.

Samen met andere Belgische internetproviders heeft Telenet een **protocol ondertekend met de Belgische Kansspelcommissie**, dat Telenet verplicht om in samenwerking met de Federale en Regionale Eenheid Computercriminaliteit op te treden tegen illegale gokwebsites. Gerechtelijke instanties kunnen Telenet ook verplichten om websites te blokkeren die auteursrechten schenden of illegaal pornografisch materiaal verspreiden. Tot slot houdt Telenet zich als lid van de **Belgische Internet Service Providers Association ('ISPA')** aan de gedragscode van de vereniging om kindermisbruik via chattoepassingen en websites te voorkomen en te bestrijden.



BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

GOED BESTUUR EN TRANSPARANTIE IN 2020

Aantal gemelde gevallen van inbreuken op eerlijke concurrentie en monopolistische praktijken	2
Aantal bevestigde corruptie-incidenten	0
Aantal inbreuken op de Gedragscode	0
Aantal aan de JEP gemelde inbreuken op de Ethische praktijken in de Reclame	0 gerapporteerde inbreuken

POLITIEKE BIJDRAGEN 2020

Telenet heeft in 2020 geen geld uitgegeven aan politieke bijdragen.

Investeringen in lobbyactiviteiten, waaronder lonen van consultants, administratieve kosten en sponsoringbijdragen	€0
Totale uitgaven aan lidmaatschappen van beroepsorganisaties	€669.512
Hoogste vergoedingen voor beroepsorganisaties	Agoria: €252.909 VOKA: €60.713 GSMA: €30.696


STAKEHOLDER ENGAGEMENT 2020

Vanwege de COVID-19-pandemie heeft Telenet in 2020 geen evenementen voor stakeholders georganiseerd

Aantal Telenet Talks rondetafelgesprekken	0
Aantal CEO Executive Circles	0
Aantal academische rondetafelgesprekken	0
Aantal Mix & Mingle netwerkevenementen	0

 Telenet Eerlijke bedrijfsvoering

 Anticorruptiebeleid van Telenet

 Lidmaatschappen van Telenet in 2020

 Gedragscode van Telenet

 Corporate Governance Charter

 Handvest voor stakeholder engagement

IN EEN NOTENDOP

Vorderingen van Telenet in zijn belangrijkste duurzaamheidsdomeinen

Vorderingen van Telenet in zijn belangrijkste duurzaamheidsdomeinen

STREEFDOEL	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019	RESULTAAT 2020
------------	----------------	----------------	----------------	----------------



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Materiële issues	Gezondheid en veiligheid van klanten Privacy en databeveiliging Duurzaamheid van producten				
2020 Doelstellingen	Net Promoter Score (NPS) van -5	Telenet: -14,9, BASE: -4,5	Telenet: -13,4, BASE: 1,0	Telenet: -11,5, BASE: 9,7	Telenet: -11,0, BASE: 6,6
	NPS -score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit'	+9,4	+10,6	+1,8	+5,0
	NPS -score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie'	+12,4	+9,3	+7,6	+4,0
KPIs	Klantenverloopratio	9,3%	12,1%	10,5%	8,4%
	# Ontvangen AVG-verzoeken	N/A	1.737	1.133	N/A
	Privacyklachten en -inbreuken	1 incident gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	8 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	23 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	115 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes
	# Inbreuken op gegevensbescherming	0	0	0	0
	Billing NPS	-12,0	-12,2	-9,6	N/A



GOEDE WERKPLEK

Materiële issues	Verantwoordelijke werkgever Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer				
2020 Doelstellingen	Werknemersbetrokkenheid: Zoom-enquête engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	58%	Geen Zoom enquête	78%	83%
	Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen	N/A	+13	+3	N/A
KPIs	# Nieuwe medewerkers	354	409	510	458
	Refer a friend programma: # nieuwe medewerkers aangebracht door werknemers	24	32	52	47
	Telenet Young Graduate Programma (2-jaar opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde master studenten)	20	27	36	34
	Vrijwillig personeelsverloop	9,5%	8,0%	7,0%	5,0%
	# Medewerkers die een opleiding volgden	2.510	3.015	2.483	1.353
	Opleidingsuren per FTE	12,1	17,3	17,6	6,69
	% Vrouwelijke medewerkers	35%	36%	36%	36%
	% Vrouwen in het Senior Leadership Team	50%	42%	36%	33%
	# Vrouwen in de Raad van Bestuur	3	3	3	3
Afwezigheidsgraad (% van totale aantal dagen)	7,2%	7,2%	7,8%	7,7%	

Nota: De Net Promoter Score (NPS) meet per kwartaal de klantentevredenheid op basis van een reeks vragen die betrekking hebben op de producten, de diensten en de reputatie van het bedrijf. Residentiële en bedrijfsklanten moeten aangeven in hoeverre zij het bedrijf, diens producten en diensten zouden aanbevelen, middels een score op een schaal van 0-10. Respondenten met een score van 9-10 zijn 'Promoters' met een hoge loyaliteit. 'Passives' zijn tevreden klanten met een score van 7-8, die open staan voor concurrerende aanbiedingen. 'Detractors' met een score tussen 0 en 6, zijn ontevreden klanten die een negatieve impact kunnen hebben op de reputatie van het bedrijf. Men bekomt de Net Promoter Score door het percentage 'Detractors' af te trekken van het percentage 'Promoters'. Het resultaat is een score tussen -100 en +100. De Employee Net Promoter Score (E-NPS) gebruikt dezelfde methodologie om het engagement van medewerkers te meten. Meer weten over de Net Promoter Score-methodologie.

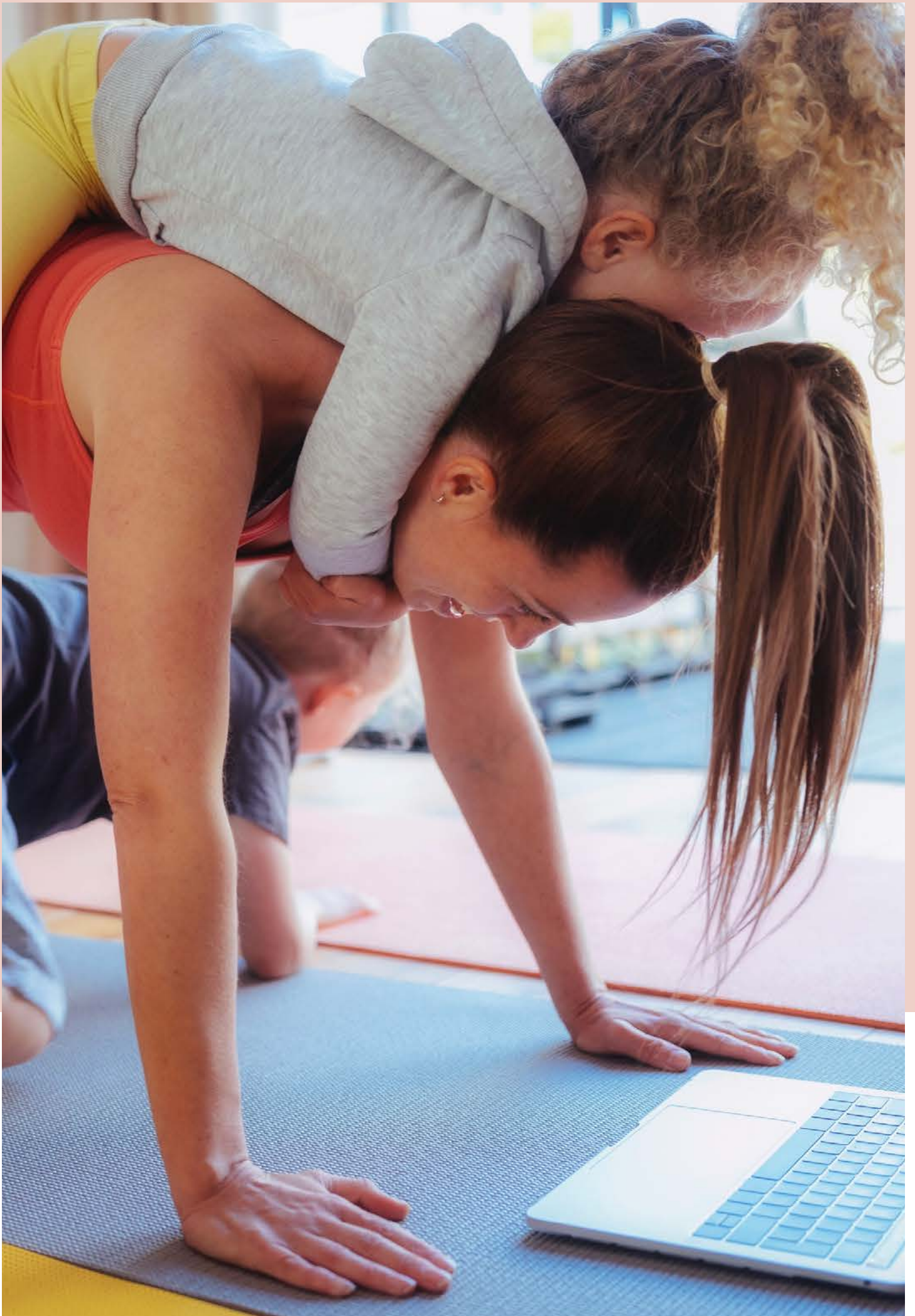
STREEFDOEL	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019	RESULTAAT 2020
------------	----------------	----------------	----------------	----------------


Digitale samenleving

Materiële issues	Digital inclusie en ontwikkeling van vaardigheden				
2020 Doelstellingen	Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van 3 programma's die de digitale vaardigheden versterken	3 programma's	3 programma's	3 programma's	3 programma's
	25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk	41.000 jongeren bereikt	28.290 jongeren bereikt	22.706 jongeren bereikt	15.986 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€295,7 miljoen	€220,2 miljoen	€109,1 miljoen	€77,6 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€8,4 miljoen	€4,8 miljoen	€9,7 miljoen	€9,9 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschap- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)	7.000 (YouthStart), 1.416 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	25.500 (CoderDojo Belgium), 15.000 (Digitale Duik)	22.700 (CoderDojo Belgium), 5.470 (andere gemeenschaps initiatieven)	20.000 (CoderDojo Belgium), 1.500 (andere gemeenschaps initiatieven)	7.570 (enkel Coderdojo Belgium)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	86	791	935	1.000
	Aantal KMOs die op weg geholpen werden via de Digitale Versnelling	1.400	1.100	3.372	3.665


VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING

Materiële issues	Bedrijfsethiek en transparantie Koolstof- en energie efficiëntie Reductie van elektronisch afval Privacy en databeveiliging Risicobeheer van de toeleveringsketen Mediaverantwoordelijkheid				
2020 Doelstellingen	NPS -score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen'	-5.8	-7.1	-8.8	-4.0
	NPS -score van -10 voor het reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken'	-13	-14.1	-17.8	-13.0
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1 + 2 CO ₂ -emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,007	0,005	0,005	0,002
	% Hernieuwbare energieconsumptie	80%	92%	90%	89%
	% Herwaardering van opgehaald CPE (customer premise equipment)	45%	55%	46%	55%
	% Recycling van gevaarlijk afval	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: % vermeden afval door de recycling en herwaardering van gebruikte decoders en modems	330 ton	375 ton	378 ton	394 ton
	Recyclagegraad van afval	75%	71%	58%	58%
	# Telenet-leveranciers gecontroleerd op ESG waarden (EcoVadis)	100	68	57	97
	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	65	69	70



DUURZAAMHEIDS- RAPPORTERING

Onze manier van rapporteren: algemene principes

Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het kalenderjaar 2020 (01/01/2020 tot 31/12/2020). Dit verslag volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2020, gepubliceerd in maart 2021.

Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn MVO-activiteiten in een duurzaamheidsverslag. Het vormt een aanvulling van de in het Telenet Financieel Jaarverslag 2020 opgenomen niet-financiële informatie.

Wanneer in het verslag gesproken wordt over Telenet, we, wij, de onderneming, de vennootschap, de groep of het bedrijf, wordt daarmee Telenet Group Holding NV bedoeld, inclusief zijn werkmaatschappijen en in de context van het engagement op de Belgische markt.

Gegevens en informatie over de extra-financiële praktijken en prestaties van de Telenet Group Holding NV van het jaar 2020 worden gemeld via twee complementaire documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2020
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2020

Engagement

Met dit document wil Telenet waarheidsgetrouw verslag uitbrengen over de sociale, economische en ethische activiteiten en de milieuprestaties die voor het bedrijf en zijn stakeholders het meest relevant zijn. In dit jaarlijkse verslag schetst Telenet een overzicht van de doelstellingen die werden nagestreefd, van de belangrijkste recente prestaties en van de nieuwe initiatieven die ontwikkeld worden om de duurzaamheidsdoelstellingen van het bedrijf waar te maken.

Telenet streeft ernaar om zich in zijn duurzaamheidsbeheer te houden aan de algemeen geldende principes van inclusiviteit, materialiteit en responsiviteit. Dit verslag benadrukt de sterktes en zwaktes voor elk van de gedefinieerde materiële aspecten en biedt ons de kans om de processen en de prestaties permanent te verbeteren.

Wij vinden de extra-financiële informatie even belangrijk als de financiële informatie. Telenet werkt aan een meer doorgedreven externe verificatie van de milieuaspecten en sociale data.

Dit verslag werd nagelezen en goedgekeurd door Erik Van den Enden, Chief Financial Officer Telenet.

Toelichting bij de kerncijfers

De gerapporteerde resultaten en sociale kerncijfers in dit rapport hebben betrekking op alle vestigingen van Telenet Group Holding NV, tenzij anders aangegeven. Telenet rapporteert over alle nieuwe dochterondernemingen die in de zes eerste maanden van de verslagperiode werden verworven.

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

Sustainability Award
Gold Class 2021
S&P Global



Principes om de inhoud van het duurzaamheidsverslag te bepalen

Om de inhoud van dit rapport te bepalen, heeft Telenet verschillende elementen in aanmerking genomen. Telenet heeft zijn voornaamste stakeholders geïdentificeerd en voor elk van deze stakeholders de voornaamste verwachtingen in kaart gebracht en beschreven hoe Telenet eraan tegemoetkomt. Daarnaast bekijkt het bedrijf zijn prestaties in een breder duurzaamheidskader door onder andere de voornaamste trends waarmee telecombedrijven vandaag geconfronteerd worden te bepalen. Telenet wenst door dit verslag duidelijk maken hoe het bedrijf economische, sociale en milieuontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak wil stimuleren. Telenet focust daarbij op de materiële aspecten, zoals aangereikt door zijn stakeholders.

Significante wijzigingen en restatements

Telenet maakt deel uit van Liberty Global plc en met oog op verdere afstemming voor groepsrapportage is de rapportering voor Telenet vanaf 2014 volledig gealigneerd met de hoofdaandeelhouder Liberty Global. Er werden geen milieuresultaten geherformuleerd voor de afgelopen jaren (2017, 2018, 2019).

Borging

Wij rapporteren onze milieugegevens aan onze hoofdaandeelhouder Liberty Global plc via het Credit360-systeem.

Liberty Global evalueert jaarlijks de milieugegevens van Telenet. Op groepsniveau werkt Liberty Global samen met KPMG om beperkte mate van zekerheid te verschaffen over het energieverbruik en de gegevens over koolstofuitstoot die in het jaarverslag en de jaarrekening van Liberty Global opgenomen worden. KPMG rapporteert aan Liberty Global en maakt gebruik van de kwaliteitsstandaarden ISAE 3000 en ISAE 3410.

Telenet opteert voor een beperkte borging van zijn duurzaamheidsresultaten en kiest er bewust voor om zijn middelen in te zetten op de implementatie van acties en initiatieven die structureel kunnen bijdragen tot het verbeteren van de resultaten.

Contact

Financiële informatie

Rob Goyens
rob.goyens@telenetgroup.be

Informatie rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Ineke Rampart
ineke.rampart@telenetgroup.be

De rapporteringsmethodologie van Telenet

Alle milieu- en sociale gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld.

De milieugegevens die Telenet rapporteert, volgen de GHG Protocol Corporate Standard van het World Resources Institute en de World Business Council on Sustainable Development. Wij gebruiken hierbij de operational control approach. Emissies van bedrijven waarin wij een niet-controlerend aandeel houden, worden niet in onze gerapporteerde cijfers opgenomen.

Onze Scope 1 en Scope 3-emissies worden berekend met gebruik van de emissiefactoren van het UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2020). Wij berekenen onze locatierelateerde Scope-2-emissies op basis van de IEA-emissiefactoren.

Onze marktgerelateerde emissies worden berekend aan de hand van voor de leverancier specifieke informatie over de emissies, indien ze beschikbaar is. Wij passen de relevante 'residual mix' emissiefactor toe op elektriciteit waarvoor we geen voor de leverancier specifieke informatie over de emissies bezitten. Er zijn betrouwbare Disclosure (RE-DISS) European Residual Mixes (2019) emissiefactoren beschikbaar voor alle operationele sites.

Koolstofcompensaties en de overeenkomstige CO₂-besparingen worden afzonderlijk gerapporteerd en maken geen deel uit van onze totale GHG-emissies, conform de GHG Protocol Corporate Standard.

- **Scope 1 (direct):** emissies uit bronnen die het bedrijf bezit of controleert, waaronder: emissies uit statische verbranding (bv. brandstof in generatoren voor verwarming of stroomvoorziening); mobiele verbranding (bv. brandstof voor voertuigen en vliegtuigen van de eigen of geleasede vloot); en koelstoffen en drijfgassen (bv. in airconditioning-toestellen en brandblussystemen). Deze informatie wordt verzameld via tankkaarten van het bedrijf, kostennota's van zakenreizen, facturen van derden en bezoeken aan sites van derden.

- **Scope 2 (indirect):** emissies uit aangekochte elektriciteit, warmte en stoom. Deze informatie wordt verzameld via facturen van het elektriciteitsverbruik, dienstenfacturen van gedeelde locaties (nl. wanneer het elektriciteitsverbruik door de marktwerking wordt geraamd), on-site meters of omvormers.
- **Scope 3 (indirect):** emissies uit zakenreizen over land en met het vliegtuig (inclusief het zakelijke gebruik van eigen voertuigen van de werknemers, vliegvluchten van werknemers, ritten met huurauto's, taxi's en openbaar vervoer); emissies uit het gebruik van water, afval (met inbegrip van de impact van de recycling van toestellen van klanten) en ritten van service- en installatievoertuigen van derde dienstverleners. Vanaf 2014 wordt de uitstoot uit ritten van service- en installatievoertuigen van derde dienstverleners opgenomen in onze Scope 3-emissies. Deze informatie wordt verzameld via de facturen en rapportering van externe dienstverleners (bv. reisagentschappen), kostennota's van zakenreizen en ramingen door de marktwerking.

Locatie- en marktgerelateerde emissies

Zoals good practices dat voorschrijven, publiceren wij zowel de locatie- als de marktgerelateerde emissies, die een goed beeld geven van de impact van onze aanschaf en productie van alternatieve energie.

Locatierelateerde emissies worden berekend met gebruik van de gemiddelde conversiefactoren van het nationale stroomnet voor de volledige elektriciteitsconsumptie. Dit houdt geen rekening met activiteiten die de uitstoot reduceren, zoals de aankoop van CO₂-compensaties of het gebruik van elektriciteit afkomstig van hernieuwbare energiebronnen.

Marktgerelateerde emissies worden berekend met een conversiefactor nul voor al de gebruikte elektriciteit die afkomstig is van ter plaatse opgewekte hernieuwbare energie en van gecertificeerde groene energiecontracten.

Voor meer informatie, ga naar [de website van Liberty Global](#) voor een volledig overzicht van onze criteria voor milieurapportering.



Samenvatting van de prestaties

Focus: Telenet Group Holding NV

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2017	2018	2019	2020
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	11,849	11,849	5,339	71
Diesel	kWh	24,706,510	28,913,500	23,348,749	13,865,543
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,506,804	1,506,804	943,543	2,880,305
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,679,344	1,789,249	2,452,736	4,654,304
Petrol	kWh	477,064	1,582,024	3,428,803	3,274,893
Total	kWh	31,381,570	33,803,426	30,179,170	24,675,116
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	189,441,397	184,342,545	168,517,670	175,505,975
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	189,441,397	184,342,545	168,517,670	175,505,975
Electricity sold	kWh	0	1,326	2,602	1,789
Total energy consumption(1)	kWh	220,822,968	218,144,645	198,694,238	200,179,302
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	98.4	81.4	59.1	41.7
Electricity generated from onsite renewables	kWh	30,613	170,077	163,122	157,740
GHG Emissions(2)					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	8,607	9,390	10,567	6,700
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	5,235	2,069	3,301	3,630
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	32,792	31,910	28,951	35,294
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	5,598	3,666	3,405	3,163
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	46,997	44,966	42,923	45,167
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	19,440	15,124	17,273	13,493
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	(8,473)	(8,627)	(8,627)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.007	0.005	0.005	0.002
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	920	634	385	163
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	167	0	309	156
Recycling	Metric tons	2,662	1,648	1,219	634
Incineration	Metric tons	708	622	541	290
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	14	21	21	7
Total waste generated	Metric tons	3,551	2,290	2,090	1,087
Recycling rate	%	75	71	58	58
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,785	25,483	26,140	18,261
Other	m ³	1,062	278	583	400
Total	m³	22,847	25,761	26,723	18,661
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	346	58	372	402
Energy saved through efficiencies	kWh	2,000,002	64,000	2,165,002	2,000,002
Cost savings from environmental initiatives	€	197,947	41,020	216,823	2,653,694
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	27,801	57,390	0

(1) Sum of total energy consumption from non-renewable fuel and electricity, heating and cooling, minus electricity sold

(2) See [page 57](#) for definitions of our greenhouse gas emissions

Samenvatting van de prestaties

Focus: Telenet Group Holding NV

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2017	2018	2019	2020
Total community investment	€	1,887,085	728,045	2,033,971	4,678,404
Total workforce and breakdown by employee category					
Employees	Headcount, year end	3,364	3,310	3,611	3,431
Outsourced employees	Headcount, year end	3,151	3,226	3,053	2,874
Employees by contract type					
Permanent contracts	Headcount, year end	3,313	3,245	3,555	3,380
Temporary contracts	Headcount, year end	51	65	56	51
Employees by contract type					
Full time	Headcount, year end	2,775	3,084	3,343	3,221
Part time	Headcount, year end	589	226	268	210
Average age*					
Total	In years	39	38	38	38
Men	In years	41	39	39	39
Women	In years	36	36	36	36
Employees by age group					
Under 30 years old	Headcount, year end	696	682	725	507
30-50 years old	Headcount, year end	2,220	2,189	2,363	2,300
Over 50 years old	Headcount, year end	448	439	523	624
Women in management					
Female share of total workforce	% of total workforce	35	36	36	36
Females on the board of directors	% of total board of directors	30	33	33	33
Females in junior management position	% of total junior management positions	30	31	32	30
Females in all management positions	% of total management workforce	30	32	32	30
Females in management in revenue-generating functions	% of total management in revenue-generating functions	34	39	36	34
Females working in STEM-related position	% of total Technology & Information Operations (TIO) team	N/A	N/A	N/A	18
Equal remuneration					
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.93	0.84	0.85	0.87
Leadership (base salary and other cash incentives)		0.91	0.86	0.88	0.91
Leadership (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.91	0.84	0.83	0.91
Senior Management (base salary and other cash incentives)		21	21	23	0.80
Senior Management (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.91	0.84	0.83	0.72
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	21	21	23	21.64
New employee hires and employee turnover					
New employee hires by age group and gender					
Under 30 years old	Headcount	205	227	295	169
30-50 years old	Headcount	141	166	192	251
Over 50 years old	Headcount	8	16	23	38
Total	Headcount	354	409	510	458
New hires – male	Headcount	129	262	304	283
New hires – female	Headcount	225	147	206	175
Rate of new hires	Rate (%)	11	12	14	13
Open positions filled by internal candidates	Rate (%)	39	50	37	43
Employee turnover by age group					
Under 30 years old	Number of leavers	173	115	134	64
30-50 years old	Number of leavers	187	232	198	145
Over 50 years old	Number of leavers	28	28	27	25
Total	Headcount	388	375	359	234
Employee training					
Average training hours	Hours per FTE	12.08	17.27	17.60	6.69
Average training investment	€ per FTE	334	305	328	714
Freedom of association					
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	96	98	100
Occupational health and safety					
Absentee rate	% of total days scheduled	7.17	7.15	7.79	7.72
Recordable workplace injuries	#	84	74	69	30
Occupational accidents with temporary incapacity**	#	16	20	22	11
Occupational accidents without absence from work**	#	25	17	34	9
Accidents to and from work**	#	43	37	68	11
Lost days due to occupational work accidents	#	434	303	331	851
Work-related fatalities	#	0	0	0	0

*Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet NV

**Figures exclude De Vijver Media

Global Reporting Initiative Standards - Core

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Business ethics and transparency	Economic	Anti-corruption Anti-competitive behavior Public policy Marketing and labeling	205, 206, 415 & 417	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment Training and education	401, 404	Telenet Group Holding NV/SA	-
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Product sustainability	Economic	Materials Energy	301 & 302	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local communities	413	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier social assessment Supplier environmental assessment	308 & 414	Telenet Group Holding NV/SA	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer health and safety	416	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and equal opportunity	405	Telenet Group Holding NV/SA	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic compliance	419	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society

Telenet GRI-inhoudsopgave 2020

De in dit document gerapporteerde extra-financiële parameters en indicatoren zijn georganiseerd volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Dit verslag is volgens de Core-optie van de GRI-standaarden opgesteld, wat betekent dat het zich enerzijds toespitst op de general standard disclosures en anderzijds de voor Telenet elf belangrijkste materiële kwesties definieert en per aspect over ten minste één van de indicatoren rapporteert. Waar informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren in de rapportering opgenomen.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2020	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 176 of Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Pages 38, 84, 182 of Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 59	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
	102-9 Supply chain	Pages 43-44 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 56	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Page 45	
	102-12 External initiatives	Pages 46-47	
	102-13 Membership of associations	Page 18 and Corporate Memberships overview	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6, 45-47	
	102-18 Governance structure	Page 48 of Telenet Financial Annual Report 2020 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 59	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 18 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 8-12	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 176-177 in Telenet Financial Annual Report 2020	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 55	
	102-47 List of material topics	Pages 8-12 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 56	
	102-49 Changes in reporting	Page 56	
	102-50 Reporting period	Page 55	
	102-51 Date of most recent report	Page 55	
	102-52 Reporting cycle	Page 55	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 56	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 60	
	102-55 GRI content index	Page 61-64	
	102-56 External assurance	Page 56	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 45-48 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 48	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 48	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 48	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 48	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 26-30 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 59	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 27	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 50, 59	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 26	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 12 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 12, 23-25 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 25, 50	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pagea 42, 51	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Pages 38-40	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 36-37 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization.	
Supply chain risk management			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 43-44, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 43	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 43	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 22-24 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 23	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 58	
	302-3 Energy intensity	Page 58	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 58	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 58	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 58	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 28-29 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 50	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 30, 59	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 30, 59	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 38-42 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 42, 51	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2020	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 46-47 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 51	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 48	

Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties



4 Doelstelling 4 – Telenet helpt kinderen, jongeren en volwassenen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden die hen voorbereiden op het ondernemerschap of het vinden van een job.

8 Doelstelling 8 – Telenet is een belangrijke speler in de Belgische economie. Wij stimuleren groei door onze klanten competitieve en innovatieve producten en diensten aan te bieden en door te investeren in de uitbouw van een toonaangevend convergent netwerk. Wij creëren aantrekkelijke en duurzame jobs in ons eigen bedrijf en stimuleren ondernemers. Uiteraard hechten wij ook veel belang aan goede arbeidsomstandigheden doorheen onze waardeketen.

9 Doelstelling 9 – Telenet draagt bij tot de ontwikkeling van geconnecteerde, innovatieve IT-toepassingen voor zijn klanten en waakt ook over de privacy en de gegevensbescherming van zijn klanten.

12 Doelstelling 12 – Telenet kiest voor duurzaamheid in zijn dagelijkse operationele werking en streeft naar een efficiënt en verantwoord gebruik van natuurlijke bronnen. Wij verminderen de hoeveelheid afval in onze bedrijfsprocessen door afvalpreventie, recycling en hergebruik van producten.

UN Global Compact COP

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	PAGE
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	44
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	43
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	59
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	59
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	50, 59
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	26
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	58
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	58
	GRI 302-3	Energy intensity	58
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	58
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	39-41, 58
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	58
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	58
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	58
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	58
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	58
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	58
	GRI 306-3	Significant spills	42
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	44
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	43
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	6, 45-47





Corporate Communications
T 015.33.30.00 – www.telenet.be
Verantwoordelijke uitgever
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen