



2018

# STAYING AHEAD

TELENET DUURZAAMHEIDSVERSLAG





# INHOUDSTABEL

---

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO >	04
BEDRIJFSPROFIEL >	06
ONS DUURZAAMHEIDSBELEID >	07

---

## ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPROGRAMMA'S



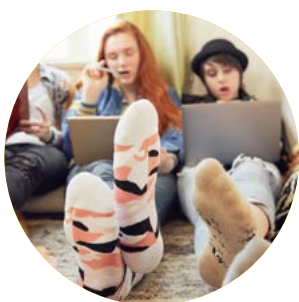
**ENGAGEMENT  
NAAR ONZE  
KLANTEN >**

**14**



**ENGAGEMENT  
NAAR ONZE  
MEDEWERKERS >**

**17**



**ENGAGEMENT NAAR  
DE MAATSCHAPPIJ  
EN DE LOKALE  
GEMEENSCHAPPEN >**

**21**



**ENGAGEMENT NAAR  
OPEN, EERLIJKE  
EN TRANSPARANTE  
BEDRIJFSPRAKTIJKEN >**

**26**

---

ONZE DUURZAAMHEIDSPRESTATIES IN EEN NOTENDOP >	34
DUURZAAMHEIDSRAPPORTAGE 2018 >	36

---

# STEEDS VOOROP

## VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO

Beste klant,  
Beste partner,  
Beste aandeelhouder,

Uit onderzoek blijkt dat de levenskwaliteit van mensen toeneemt wanneer ze zich verbonden voelen met hun familie en vrienden. Wanneer ze in de flow komen op hun werk. Wanneer ze zich engageren in de gemeenschap om hen heen.

Telenet streeft ernaar om deze betere levenskwaliteit mogelijk te maken. **Het is ons ultieme ondernemingsdoel om steeds voorop te blijven in de digitale wereld, waarbij wij mensen verbinden en ervaringen creëren voor een betere levenskwaliteit.** Daar staan wij voor. Dat principe huldigen wij wanneer wij beslissingen nemen.

### Krachtige trends sturen verandering aan

Onze bedrijfsomgeving verandert in een ongekend tempo. Het is duidelijk dat de oplossingen die in het verleden werden aangereikt geen afdoend antwoord bieden op de problemen van morgen in een volatiele, onzekere, complexe en dubbelzinnige wereld.



**Krachtige trends, zoals klimaatverandering, globalisering en digitalisering, herdefiniëren ons gedrag, onze behoeften en onze verwachtingen.**

### Onze overtuiging: digitale technologie maakt ons leven beter

Elke bedrijfssector, elk individu en elke samenleving wordt getroffen en veranderd door digitalisering. Soms merken wij deze veranderingen niet eens, maar soms zijn ze echt ontwrichtend. Wij zijn er wezenlijk van overtuigd dat technologie ons leven ten goede verandert. Daarom zetten wij ons in om de grenzen van digitale technologie te verleggen en onze maatschappij **oplossingen voor de toekomst** te



bieden. **Oplossingen die de problemen van morgen aanpakken.** Stel u een toekomst voor met slimme steden, milieuvriendelijkere mobiliteitsoplossingen en betaalbare gezondheidsdiensten. Denk aan flexibele werkomgevingen en onvergetelijke entertainmentervaringen thuis. Digitalisering drijft de motor van de innovatie aan en zal de economische groei in de komende jaren blijven stimuleren.

### Een nieuw strategisch driejarenplan: klaar om te winnen op de Belgische markt

In 2018 sloten wij onze vorige driejarenstrategie succesvol en volgens plan af. Wij starten nu met een nieuwe bedrijfscyclus en schrijven een nieuw hoofdstuk, dat verder bouwt op onze bereikte resultaten en realisaties. Wij blijven investeren om toonaangevend geconnecteerd entertainment, gebruiksvriendelijke bedrijfsoplossingen, innovatieve digitale diensten en een 'amazing customer experience' aan onze klanten te bieden. Wij menen klaar te zijn om te winnen op de Belgische markt door in te zetten op onze **strategie voor 2019-2021 die steunt op vier pijlers:**

**1 | Een leidende rol blijven spelen met superieure connectiviteit en platformen:** Telenet heeft ongeveer 95 procent van de knooppunten in zijn HFC-netwerk geüpgraded en de modernisering van het verworven mobiele netwerk volledig voltooid. Daardoor zullen wij in het vaste netwerk binnenkort datadownloadsnelheden van ten minste 1 Gbps kunnen bieden, aangevuld met



een sterk mobiel netwerk van topkwaliteit in België. Ondanks de voortdurende groei van het vaste en het mobiele dataverkeer zijn wij ervan overtuigd dat wij in het Belgische telecomlandschap kunnen blijven innoveren.

## 2 | Groei versnellen in het bedrijvensegment:

De laatste drie jaar heeft Telenet de fundamenten om te groeien in de bedrijvenmarkt verder versterkt dankzij de overname van de lokale ICT-integrator Nextel. Deze overname zal de toekomstige groei stimuleren door het portfolio verder uit te breiden naar ICT-diensten met toegevoegde waarde en door verder in te spelen op de toenemende behoefte van klanten aan one-stop-shop oplossingen.

## 3 | Maximaal inzetten op onze sterke merken en onze rijke klantervaring door ecosystemen te bouwen:

In de residentiële markt wil Telenet zijn sterke merken en 'amazing customer experience' benutten. Wij willen verdere waarde voor onze klanten creëren door te bouwen op onze unieke positionering in geconvergeerd geconnecteerd entertainment. Door recent 100 procent eigenaar van De Vijver Media te worden, hebben wij onze positie als mediaspeler versterkt. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investering extra zuurstof zal geven aan het lokale media ecosysteem. Verder willen wij ook onze penetratie in het onlangs verworven servicegebied van SFR vergroten en meer inzetten op data en digitale technologie om sterk gepersonaliseerde contactmomenten met klanten te creëren.

**4 | Een 'digital first' attitude omarmen, gesteund door vereenvoudiging:** Wij willen de klantervaring voortdurend verbeteren door de manier waarop klanten met ons communiceren te vereenvoudigen en steeds digitaal te maken. Een radicale vereenvoudiging van ons IT-landschap en ons bedrijfsmodel zal ons helpen bij het omarmen van een 'digital first'-attitude.

## Ons duurzaamheidsprogramma sluit aan bij ons ondernemingsdoel

Wij beseffen dat Telenet een belangrijke maatschappelijke rol speelt in de lokale gemeenschap. Wij blijven ons inzetten om een verantwoordelijke speler te zijn in dit 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. Eind 2018 begon Telenet met een gedetailleerde doorlichting van deze materiële kwesties

op basis van een analyse van verscheidene Milieu, Sociale en Governance (MSG) benchmarks en een uitgebreid onderzoek naar de verwachtingen van de stakeholders. Dit leidde tot een **aangepaste materialiteitsmatrix** die de belangen van onze stakeholders weerspiegelt en die volledig overeenstemt met onze huidige corporate en bedrijfsrealiteit. Ons duurzaamheidsprogramma sluit nauw aan bij ons ondernemingsdoel en is gebaseerd op vier pijlers: (I) 'Amazing customer experience', (II) Goede werkplek, (III) Digitale samenleving en (IV) Verantwoordelijke bedrijfsvoering.

## Onze inspanningen worden erkend: Golden Award in het RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019

Onze maatschappelijke bijdrage blijkt uit onze positie in de jaarlijkse **Dow Jones Sustainability Index**. Die bekroont toonaangevende 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 2018 voerde Telenet voor de zesde keer de ranglijst aan als **duurzaamheidsleider** in de wereldwijde mediasector door zich van andere ondernemingen te onderscheiden op economische, ecologische en sociale criteria. In februari 2019 werd Telenet door RobecoSAM beloond voor zijn leiderspositie met een Golden Award in het **RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019**. Wij ontvingen ook de Industry Mover 2019 Award omdat wij de sterkste verbetering in onze sector hadden getoond.

Telenet onderschrijft sinds 2011 ook de tien **principes van UN Global Compact** en omarmt ook de **VN Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen**.

## 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 voortstuwt en ons helpt om steeds voorop te blijven.

**Bert De Graeve**  
Voorzitter

**John Porter**  
Gedelegeerd bestuurder



# BEDRIJFSPROFIEL

Telenet Group streeft ernaar de toonaangevende leverancier van geconvergeerde geconnecteerde entertainment- en bedrijfsoplossingen in België te zijn en steunt daarvoor op vaste en mobiele netwerken van hoge kwaliteit. 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 klanten-segmenten 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 onderdeel van Telenet Group Holding NV en is genoteerd op Euronext Brussels.

## 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 WE BETER

Liberty Global, het grootste internationale tv- en breedbandbedrijf ter wereld, is voor 56,36 procent rechtstreeks eigenaar van Telenet Group Holding NV. Liberty Global investeert en innoveert in landen in Europa, Latijns-Amerika en de Caraïben en geeft mensen zo de kans het beste te halen uit digitale revolutie.

### SUPERIEURE CONNECTIVITEIT



#### UPGRADE

UPGRADE EN MODERNISERING VAN HET VAST EN MOBIELE NETWERK



#### NETWERK

SNELSTE VAST EN MOBIELE NETWERK IN BELGIË (MOBILE NETWORK PERFORMANCE COMMSQUARE BENCHMARK – AUGUSTUS 2018 EN BIPT 2018H2 DRIVE TEST)



#### TOEKOMSTBESTENDIG

EEN TOEKOMSTBESTENDIGE NETWERK-INFRASTRUCTUUR, GOED OP WEG NAAR 5G

### INSPIREREND ENTERTAINMENT



#### 100% EIGENAAR

VAN DE VIJVER MEDIA ZOALS GOEDGEKEURD DOOR DE BELGISCHE MEDEDINGINGS-AUTORITEIT IN MEI 2019



#### €4,8 MILJOEN

INVESTERINGEN IN LOKALE MEDIAPRODUCTIES IN 2018

### SUPERIEURE BEDRIJFSOPLOSSINGEN



#### PRODUCTEN

INTERNET, CLOUD, HOSTING & IT-OPLOSSINGEN MET TOEGEVOEGDE WAARDE



#### NEXTEL

INTEGRATIE VAN NEXTEL



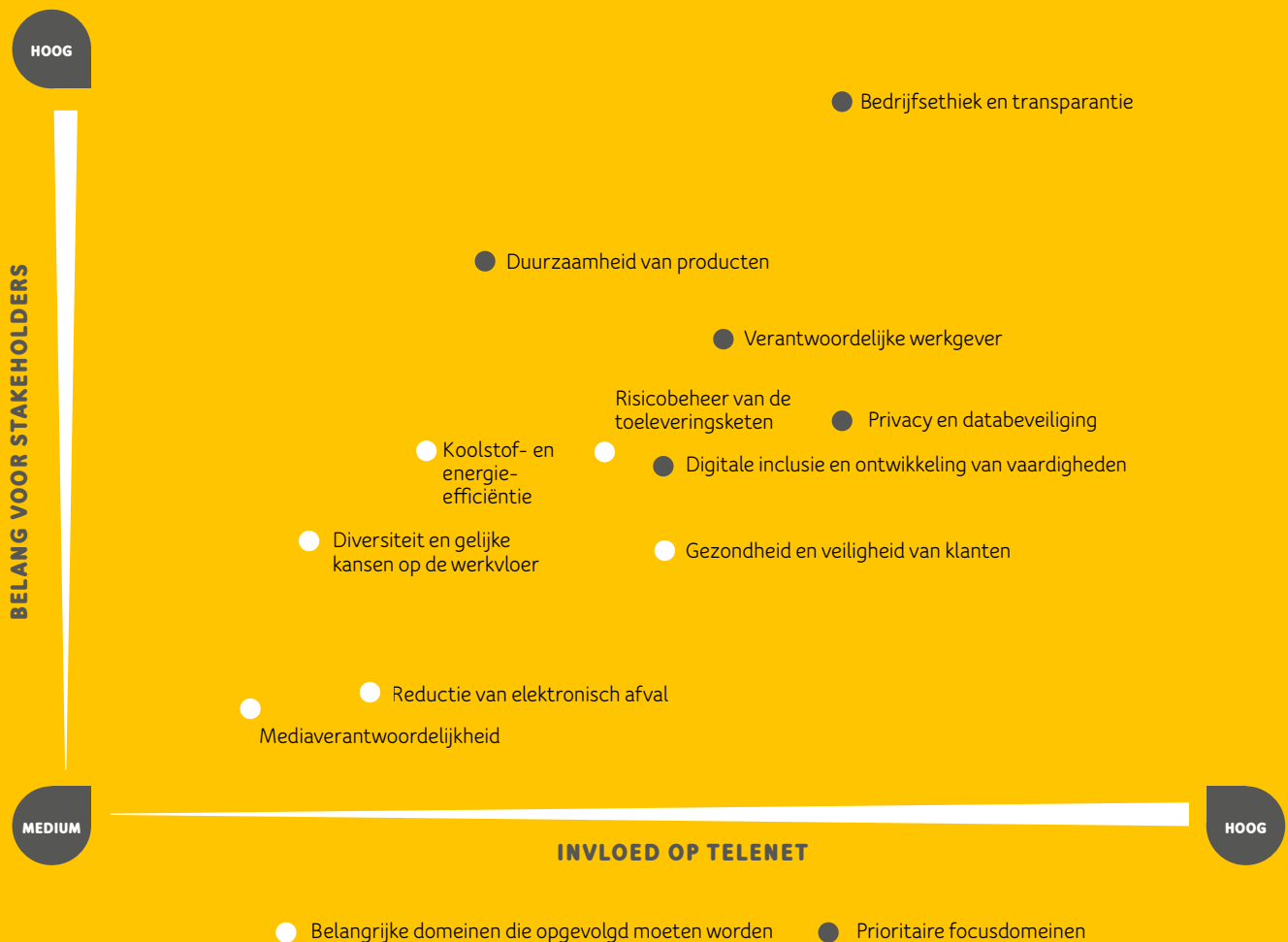
[Meer informatie over Telenet Group en zijn jaarresultaten vindt u in het Financieel Rapport 2018.](#)

# ONS DUURZAAMHEIDSBELEID

## DE MATERIALITEITSMATRIX VAN TELENET

Duurzaamheid is een begrip met vele facetten – meer dan een bedrijf in één keer kan aanpakken. Daarom kiest Telenet er bewust voor om zijn inspanningen te focussen op de meest relevante kwesties: **de materialiteiten**. Het belang van de diverse materiële kwesties stellen wij vast in nauw overleg en dialoog met onze stakeholders. Het resultaat is een schematische weergave van de duurzaamheidsprioriteiten en hun relatieve belang voor de stakeholders en de onderneming: **de materialiteitsmatrix**.

Eind 2018 zijn wij gestart met een nieuwe stakeholderbevraging om de materialiteitsmatrix bij te werken, zodat deze beter aansluit bij het grotere servicegebied van Telenet in alle Belgische regio's en het Groothertogdom Luxemburg. De materialiteitsanalyse leidde tot elf materiële kwesties. Vijf daarvan werden als prioritaire focusdomeinen geïdentificeerd: (I) bedrijfsethiek en transparantie, (II) een verantwoordelijke werkgever zijn, (III) duurzaamheid van producten, (IV) bescherming van privacy en data, en (V) digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden.



Het uitwerken van een materialiteitsmatrix gebeurt volgens een gestructureerd proces.



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

## DE DUURZAAMHEIDSTRATEGIE 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 2016 – na de overname van BASE Company – hebben wij onze duurzaamheidsstrategie grondig herzien. Niet om drastisch van koers te veranderen, maar om ervoor te zorgen dat wij ook in termen van duurzaamheid onze leiderspositie onder de Belgische bedrijven behouden. In de loop van 2019 zullen wij de bijgestelde materiële kwesties verder in de duurzaamheidsstrategie van Telenet integreren en nieuwe prioriteiten en bijbehorende doelstellingen stellen.

### Ons engagement: Steeds voorop!

Bij Telenet geloven wij in het enorme potentieel van digitaal en willen wij mensen en bedrijven helpen

om steeds voorop te blijven in dit digitale tijdperk. Wij willen een samenleving bouwen waarin mensen met plezier samen werken en leven, en waarin ze de digitale mogelijkheden ten volle 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.

### Onze focusdomeinen

Het Telenet duurzaamheidsprogramma 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 medewerkers



#### DIGITALE SAMENLEVING

Engagement naar de maatschappij en de lokale gemeenschappen



#### VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

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

Voor elk engagement hebben wij een reeks van meetbare doelstellingen bepaald die wij tegen 2020 willen bereiken.

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





# TELENET DUURZAAMHEIDSKADER 2017-2020

## ONZE 2020 VISIE

Wij willen de toonaangevende speler worden in geconvergeerde geconnecteerde entertainment- en businessdiensten in België.

## LEIDENDE PRINCIPES

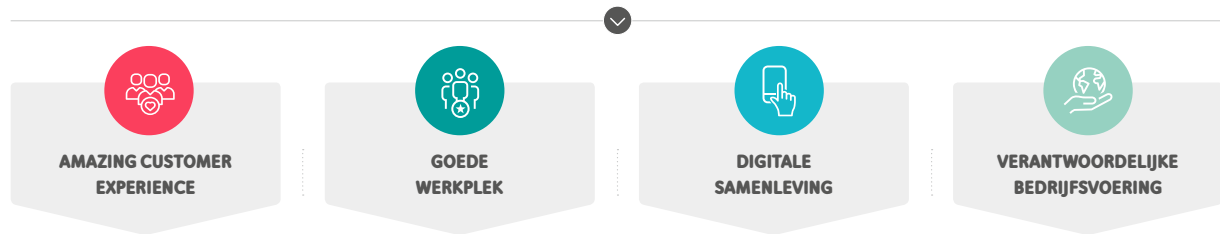
Steeds een stapje voor - baanbrekend - dichtbij - goede buur - bruisend - met passie - enthousiast - plezier - oprecht, eerlijk en transparant - inclusief

## ONZE BUSINESSPRIORITEITEN

- 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 ze 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)

## 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<sup>ste</sup> 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

# TELENETS MANAGEMENTBENADERING VAN ZIJN VIJF BELANGRIJKSTE MATERIËLE KWESTIES

In dit verslag geven wij meer inzicht in onze managementbenadering van de vijf belangrijkste materiële kwesties, die de grootste impact op onze onderneming hebben en die van het grootste belang zijn 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 verantwoordelijke 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 verantwoordelijke bedrijfsvoering te bevorderen, kunnen wij ons bestaansrecht behouden en versterken. Wanneer deze materiële kwestie goed wordt

aangepakt, kan bedrijfsethiek en transparantie een belangrijke factor 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 toepassen, dat aan internationale voorschriften en de Belgische wetgeving voldoet.
- 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 strijd om talent.

### Managementbenadering

- Voortdurend investeren in opleiding en ontwikkeling, diversiteit en gelijke kansen, gezondheid en welzijn.
- Een open en transparante bedrijfscultuur genereren 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 (1) door te investeren in 'employer branding' initiatieven en programma's om talent te werven en te behouden en (2) door een structurele samenwerking aan te gaan met hogescholen, universiteiten en ngo's die onaangeboord talent opleiden.
- Diversiteit en inclusie stimuleren door te bouwen aan een werkomgeving die talent cultiveert en het engagement van medewerkers stimuleert.

\*Opmerking: diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer is ook een aparte materiële kwestie, wat aantoont hoe belangrijk dit is voor Telenet.

## 3

## Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

**Materiële kwestie**

Opleidings- en onderwijsprogramma's aanbieden om de ontwikkeling van STEM competenties (Science, Technology, Engineering and Mathematics) en vaardigheden voor de 21<sup>ste</sup> eeuw te bevorderen.

**Bedrijfsrisico's en -kansen**

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden is een materiële kwestie die cruciaal is voor de succesvolle uitvoering van Telenets bedrijfsstrategie. In een markt met een groeiende digitalisering moeten wij toegang hebben tot digitaal vaardig personeel.

Het is daarom in ons eigen belang om aan de ontwikkeling van onze medewerkers bij te dragen en in werkgelegenheidsinitiatieven te investeren.

**Managementbenadering**

- Investeren in initiatieven voor levenslang leren en ontwikkeling die tot digitaal vaardig 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

## 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**

Beveiliging van privacy en data is een materiële kwestie die essentieel is voor Telenets bedrijfsactiviteiten. Als wij de kwestie niet goed aanpakken of inbreuk op toepasselijke wetgeving plegen, kan dat grote financiële en reputatiegevolgen voor Telenet hebben.

**Managementbenadering**

- Een duidelijk klantgegevensbeleid opstellen: de Customer Data Policy van Telenet beschrijft

welke informatie wij verwerken, waarom wij dit doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid voldoet volledig aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.

- Alle privacykwesties en -prioriteiten bespreken in de Privacy Council, die is samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen van het bedrijf.
- Zorgen voor databeveiliging: 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 training en regelmatige uitwisseling van informatie.

## 5

## Duurzaamheid van producten

**Materiële kwestie**

Producten ontwikkelen die innovatief zijn, geringe veiligheids-, gezondheids- en milieueffecten hebben en lang meegaan.

**Bedrijfsrisico's en -kansen**

Deze materiële kwestie weerspiegelt de verwachtingen van onze stakeholders om toegang te krijgen tot producten die innovatief zijn, geringe veiligheids-, gezondheids- en milieueffecten hebben en lang meegaan. Duurzaamheid van producten biedt duidelijke kansen voor Telenet om zich van zijn sectorgenoten te onderscheiden.

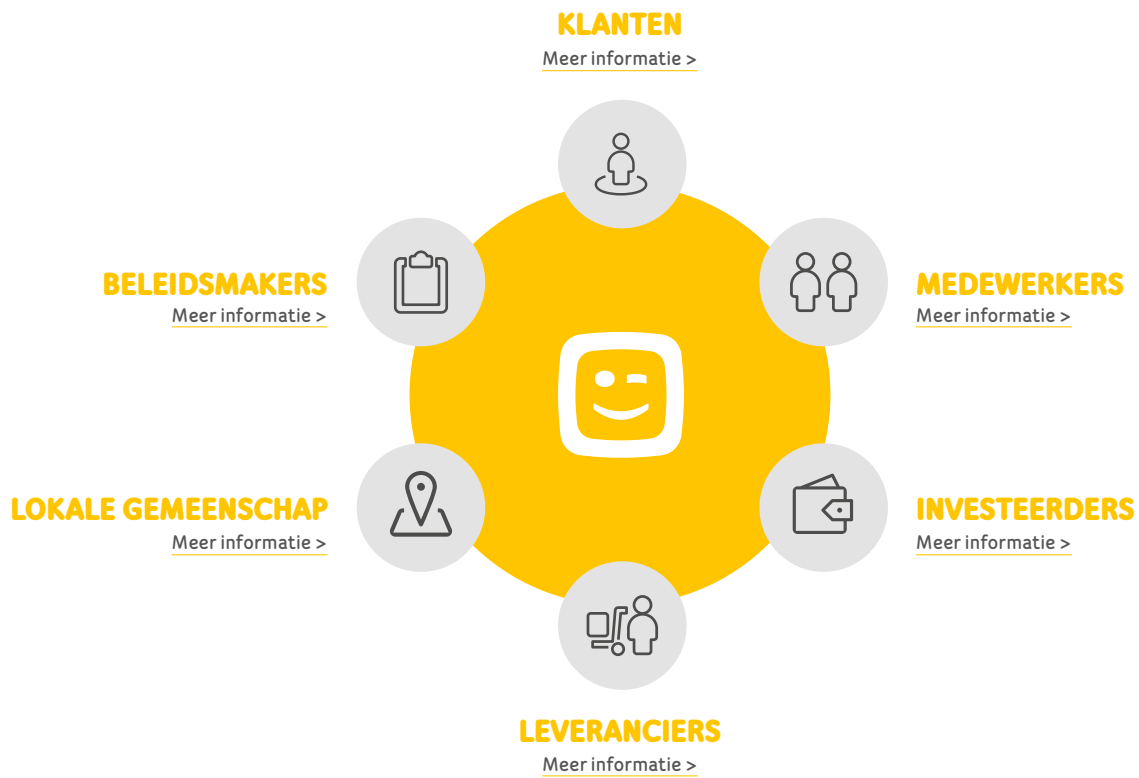
**Managementbenadering**

- Innovatieve producten, diensten en klantenproposities ontwikkelen: het Telenet Innovation Center biedt onze technologiedeskundigen een platform om samen te werken met externe industriepartners, academische instellingen en startups om nieuwe producten, diensten, toepassingen en prototypes te ontwikkelen en testen.
- Meewerken aan sectorgeleide initiatieven om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen en op de markt te brengen.
- Investeren in de upgrade en optimalisering van onze klantenapparatuur en netwerken, wat uiteindelijk resulteert in meer energie-efficiëntie en een verminderde uitstoot van broeikasgassen.

## ONS ENGAGEMENT NAAR ONZE STAKEHOLDERS TOE

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

### STAKEHOLDERGROEPEN



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

### BELANGRIJKE BEDRIJFSLIDMAATSCHAPPEN



















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



# ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDS- PROGRAMMA'S EEN TERUGBLIK OP 2018

Het duurzaamheidsprogramma van Telenet benadrukt ons engagement om mensen en bedrijven te helpen om een stap voor te blijven in de digitale wereld en de eindeloze mogelijkheden van digitaal ten volle te benutten, voor een betere levenskwaliteit. Het programma weerspiegelt de belangrijkste belangen en verwachtingen van onze voornaamste stakeholders en steunt op vier pijlers: (I) 'Amazing Customer Experience', (II) Goede werkplek, (III) Digitale samenleving en (IV) Verantwoordelijke bedrijfsvoering. Wij volgen een structurele benadering van duurzaamheid doordat wij investeren en initiatieven nemen in elk van deze focusdomeinen.



## ENGAGEMENT NAAR ONZE KLANTEN

# AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

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. Dit zijn stuk voor stuk ervaringen waaraan Telenet actief bijdraagt door te investeren in state-of-the-art vaste en mobiele netwerkconnectiviteit en door geconnecteerd entertainment en bedrijfsoplossingen van topkwaliteit te leveren.

De overnames van BASE Company (juni 2016) en SFR België en Luxemburg (juni 2017) maakten van Telenet een nationale aanbieder van telecomdiensten. Hierdoor kunnen wij beter inspelen op de stijgende vraag naar vaste en mobiele telecomdiensten van zowel residentiële als zakelijke klanten in het hele land.

Een belangrijke eerste stap in de onboarding van de klanten van BASE Company en SFR, was onze investering in de upgrade van het mobiele netwerk van BASE in heel België (die van start ging in 2016) en de optimalisering van de coaxkabelinfrastructuur van SFR in de Laars van Henegouwen en Brussel (die van start ging in 2017). Deze investeringen zijn een aanvulling op onze inspanningen om onze vaste netwerkinfrastructuur in Vlaanderen en Brussel te optimaliseren door middel van de 'De Grote Netwerf' en 'Nexus'-projecten (die van start gingen in 2014).

Dankzij deze investering beschikt Telenet nu over het snelste vast netwerk met gigasnelheid in België, dat meer dan 95 procent van onze voetafdruk omvat, ook op het platteland. Telenet is ook de leidinggevende mobiele netwerkenaanbieder in België, zoals blijkt uit het [Drive Test Campaign 2018-rapport van BIPT, de Belgische telecomregulator](#).



De investeringen van Telenet stellen residentiële en zakelijke klanten in staat om vanaf midden 2019 te genieten van internetverbindingen met breedbandsnelheden tot 1 Gbps en grote datavolumes. Wij verbeteren ook de klantervaring door een naadloze draadloze connectiviteit binnenshuis aan te bieden dankzij de uitrol van Powerlines, Access Points en Mobile Coverage Extenders (femtocellen) in het netwerk.

## Toekomstbestendige producten en diensten

De mobiele en vaste netwerkinvesteringen vormen de basis van Telenets strategie voor geconvergeerd geconnecteerd entertainment en bedrijfsoplossingen. Onze vooraanstaande positie op het vlak van toekomstbestendige, hoogwaardige, geconvergeerde netwerken stelt ons in staat om **innovatie te stimuleren** in onze verschillende activiteitsdomeinen met een nieuw, innovatief klantenaanbod dat inspelt op de verwachtingen van de markt:

- **WIGO** is de eerste all-in-one geconvergeerde bundel in België (op de markt gebracht in 2016) met mobiele datategoeden die over verschillende simkaarten binnen hetzelfde gezin of bedrijf verdeeld kunnen worden. In december 2018 heeft Telenet de mobiele datalimieten van alle WIGO-abonnementen verdubbeld en in sommige gevallen zelfs verdrievoudigd.
- Met **YUGO**, dat begin 2019 gelanceerd werd, hebben wij een nieuwe dimensie toegevoegd aan het tv-ecosysteem door ons entertainmentplatform naast de decoder ook via een draadloze, mobiele oplossing aan te bieden. YUGO stelt klanten in staat om content rechtstreeks op het tv-scherm te streamen met behulp van oplossingen als Google Chromecast of Apple Airplay. Door gebruik te maken van zijn geïntegreerde videoback-end heeft Telenet nu één



platform voor alle videoproducten, van de klassieke decoders tot toepassingen op mobiele apparaten (Yelo Play) en YUGO, een volledig mobiele oplossing.

- De overname van de **Belgische IT integrator Nextel**, die in mei 2018 goedgekeurd werd door de Belgische Mededingingsautoriteit, stelt het Telenet Business-team in staat om zijn B2B-diensten en -oplossingen uit te breiden.
- Wij hebben ook **Telenet TINX** geïntroduceerd, een allesomvattende oplossing voor het internet der dingen (IoT): van idee tot implementatie via een beveiligd netwerk met hoge capaciteit dat gebruikmaakt van Telenets eigen smalband IoT-netwerk. Telenet TINX biedt zakelijke klanten de mogelijkheid om samen met Telenet IoT-oplossingen te ontwikkelen en toegang te krijgen tot ons partnerecosysteem.

**Uitbreiden van onze voetafdruk in het Frans taalgebied van het land** – met Brussel als zwaartepunt – blijft een van de belangrijkste ambities voor Telenet. Met de ‘On va vous booster la ville/We geven de stad een boost’-campagne, die in november 2018 gelanceerd werd, willen wij onze penetratie in de Brusselse SFR-voetafdruk vergroten met een concurrerend connectiviteit- en contentaanbod. Begin 2019 hebben wij de migratie van de SFR-klanten naar het Telenet-netwerk afgerond: maar liefst 75 procent van de klantenbasis koos voor Telenet. Er zijn twee belangrijke uitdagingen bij het overtuigen van klanten om voor Telenet te kiezen: (1) Telenet wordt beschouwd als een operator die zich op Vlaanderen focust, en (2) SFR heeft een negatieve reputatie.

## De beste ervaring in een digitale wereld

Positieve klantervaringen vormen de basis voor 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.

In 2017 startte het Telenet Business-team het **iCare-project ‘Amazing!’** op om klanten een vlottere, frictieloze klantenservice te bieden. Dankzij de implementatie van een performanter IT-systeem en vereenvoudigde dienstverleningsprocessen, kan Telenet Business vandaag een echte ‘caring one-stop-shop’ zijn voor zijn klanten en zo beter en sneller beantwoorden aan de

klantverwachting voor meer eenvoud en end-to-end digitale oplossingen.

Telenet heeft een **lange traditie in het investeren in kwaliteitsvolle klantenservice**. Sinds 2014 investeren wij in het ‘Amazing Customer Experience’-programma (ACE), waarmee wij de ervaringen van onze klanten monitoren, analyseren en rapporteren. In 2018 steeg het aantal klachten van residentiële klanten die de Ombudsman voor Telecommunicatie ontving over Telenet:

- 1 dossier per 2.212 geleverde diensten in 2016 (geconsolideerd cijfer voor Telenet en BASE Company)
- 1 dossier per 1.992 geleverde diensten in 2017
- 1 dossier per 1.577 geleverde diensten in 2018

Wij hebben de verantwoordelijkheid om te investeren in initiatieven die het aantal klachten verminderen en om onze belofte een probleemloze, vlotte end-to-end klantervaring na te komen. Om het vertrouwen van onze klanten te winnen, moeten wij deze ervaring constant verbeteren door het makkelijker te maken voor hen om digitaal te communiceren met Telenet. Dat doen wij door onze computersystemen drastisch te vereenvoudigen en door meer gestroomlijnde en flexibelere bedrijfsmodellen toe te passen.

De overname van BASE Company in 2016 was het vertrekpunt van een bedrijfsbreed **transformatietraject met een geïntegreerde benadering van klantenbetrokkenheid, een ‘digital-first’-attitude en wendbare werkmethoden** tegen 2020. De volgende focusdomeinen zullen een grote rol spelen bij het versterken van de klantenbetrokkenheid:





- **Interne processen beter afstemmen op het klantentraject:** klanten verwachten dat Telenet een naadloze ervaring biedt bij alle touchpoints, van de eerste vraag tot de ondersteuning na verkoop. Wij moeten de doeltreffendheid van de interne processen verder verbeteren, flexibeler worden en de barrières tussen bedrijfsfuncties en kanalen wegnemen. Wij moeten ook proactief de impact van interne ontwikkelingen op het klantentraject aanpakken.
- **Een nieuwe digitale klantervaring omarmen:** de digitalisering zorgt ervoor dat de verwachtingen van klanten veranderen. In de digitale economie moeten contacten met klanten snel, eenvoudig en leuk zijn met een 24/7 dienstverlening. Daarom moeten wij een echt digitale interactiebenadering ontwikkelen die de niet-digitale kanalen voor klantenbetrokkenheid, waar warme, menselijke contacten het verschil maken, aanvullen.

## Privacy en databeveiliging verzekeren

Vertrouwen winnen betekent ook dat de enorme hoeveelheid klanteninformatie die wij beheren verwerkt wordt met inachtneming van de privacy en de databeveiliging. De **Telenet Customer Data Policy** beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij ze verwerken en wat de rechten van onze klanten zijn. Dit beleid is van toepassing op alle commerciële activiteiten van Telenet en is publiek toegankelijk op de website van Telenet.

In 2017 startten wij een overleg met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit over de Telenet Customer Data Policy in het algemeen en de overeenstemming ervan met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU. Begin 2018 hebben wij ons beleid inzake klantgegevens nog verder aangescherpt in overeenstemming met de wetgeving en – vóór de implementatie van de AVG in mei 2018 – hebben wij onze volledige klantenbasis opnieuw ingelicht over de Telenet Customer Data Policy en zijn vier privacy-niveaus: algemeen, gericht, gepersonaliseerd en uniek. Negentig procent van de Telenet-klanten bevindt zich momenteel op het derde privacy-niveau. Zij kunnen hun privacy-instellingen te allen tijde online wijzigen.

Hoewel de communicatie met klanten die onder de Telenet Customer Data Policy valt volledig conform is aan de AVG, blijven wij verder investeren om volledige naleving over de hele waardeketen van de klant te verzekeren.

Wij werken samen met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit om ons privacybeleid te implementeren en de clausules indien nodig te verscherpen. In 2018 stuurde de Gegevensbeschermingsautoriteit ons 3 informatieverzoeken met betrekking tot de verwerking van (persoonlijke) klantgegevens. Er werden verder 8 incidenten gemeld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit. Geen van deze incidenten leidde tot een boete.

## Garant staan voor transparante tarifiering en facturering

In juni 2018 bracht Telenet al zijn klanten op de hoogte van een prijsaanpassing voor een aantal producten en diensten. Deze prijswijzigingen waren het gevolg van de toenemende vraag naar snellere verbindingen, meer data, meer mobiel internet en meer capaciteit. Om aan deze verwachtingen te kunnen voldoen, moeten wij meer investeren in ons netwerk, onze producten en diensten. Hoewel er meer investeringen nodig zullen zijn in de toekomst – die mogelijk zullen leiden tot prijsaanpassingen – hebben wij de verantwoordelijkheid om na te denken over hoe wij voortdurend de beste prijs-kwaliteitverhouding kunnen bieden en op deze manier het vertrouwen van onze klanten op lange termijn kunnen verdienen.

Wat de facturering betreft, bevordert Telenet actief duurzame en milieuvriendelijke oplossingen en nodigt zijn klanten uit om voor e-billing te kiezen. In 2018 opteerden 71,6 procent residentiële klanten en 52,3 procent Telenet Business-klanten voor elektronische facturen.

## Naleving van de regelgeving

Telenet heeft geen incidenten van niet-naleving van de regelgeving of vrijwillige codes met betrekking tot de gezondheids- en veiligheidseffecten van zijn producten en diensten geïdentificeerd.

**De bedrijfseffecten van regelgeving:** (Over)regulering door de federale en gewestregeringen is schadelijk voor investeringen, vertraagt innovatie en bemoeilijkt de creatie van klantwaarde. Zo brengen onnodig strenge stralingsnormen in Brussel de uitrol van 5G in de hoofdstad in het gedrang. 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.





## ENGAGEMENT NAAR ONZE MEDEWERKERS

# GOEDE WERKPLEK

Telenet wil een verantwoordelijke werkgever zijn, die een diverse en inclusieve werkomgeving creëert die talent ondersteunt en betrokkenheid stimuleert. Ons tewerkstellingsbeleid legt de nadruk op opleiding en ontwikkeling, diversiteit, gezondheid en welzijn, en het bevordert een open en transparante bedrijfscultuur die ondersteund wordt door interne communicatie en sociaal overleg.

Door de overnames van BASE Company, SFR België en Luxemburg en Nextel zijn wij een bedrijf in volle transformatie. Als hoeksteen van dit transformatieprogramma zorgt de hr-afdeling voor het welzijn van de werknemers in tijden van verandering door een uniforme werkomgeving met geoptimaliseerde hr-bedrijfsprocessen en IT-systemen uit te bouwen.

De kern van deze transformatie was de **harmonisatie van de werkomstandigheden, de vergoedingen en de voordelen voor alle werknemers** in nauw overleg met de sociale partners. De harmonisatie van de arbeidsvoorwaarden leidde tot een collectieve arbeidsovereenkomst voor alle werknemers van Telenet Group bvba, die eind 2018 ondertekend werd.

In april 2018 kondigden wij de oprichting van een joint venture met Solutions 30, Europa's grootste aanbieder van oplossingen voor nieuwe technologieën, aan. Wij besloten onze krachten te bundelen en onze technische diensten en activiteiten in het veld samen te voegen, zodat wij beter kunnen inspelen op digitale groeikansen. Driehonderd werknemers van Telenet die belast zijn met klantenservice en de installatie en herstelling van de netwerkinfrastructuur, werden opgenomen in de nieuwe Unit-T-organisatie. In november 2018 kondigde Coditel/SFR zijn intentie aan om over te gaan tot collectief ontslag van 40 werknemers.

Wij willen het transformatieproces van ons bedrijf op een transparante manier doorvoeren, door een **voortdurende dialoog** aan te gaan met de **sociale partners**. De **Ondernemingsraad** is cruciaal in dit proces. Dit overlegorgaan, waarin werkgever en werknemers een gelijke vertegenwoordiging en een gelijk aantal afgevaardigden hebben, geeft mee vorm aan het sociale, economische en financiële beleid van het bedrijf. Liberty Global plc, de meerderheidsaandeelhouder van Telenet, heeft ook een Europese ondernemingsraad ingevoerd, waarin Telenet twee afgevaardigden heeft.

Wij hebben ook een uitgebreid programma opgezet om onze **hr-bedrijfsprocessen** af te stemmen en onze **backofficesystemen en IT-tools** te optimaliseren. Deze inspanningen om een volledig geïntegreerde hr-praktijk uit te bouwen hebben geleid tot een geïntegreerd prestatiebeheerproces, een uniforme aanwervingsbenadering en payrollstelsel, en de aanduiding van één externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk voor alle entiteiten (Telenet, Telenet Group en Telenet Retail).

Een van de hoekstenen van deze transformatiecyclus is de invoering van een nieuwe, efficiëntere manier van werken in de hele organisatie, gebaseerd op een **'digital first'-attitude**. Wij willen onze werknemers in staat stellen om slimmer te werken door middel van digitale communicatie- en samenwerkingstools en nieuwe, meer samenwerkingsgerichte werkomgevingen. Telenet voert op dit moment ook twee proefprojecten die de voordelen onderzoeken van flexibel werken en het potentieel hiervan om een meer wendbare en efficiënte organisatie te bouwen met mondigere, productievere en meer expertise-gedreven individuen en teams.



In 2018 breidde Telenet zijn zakelijke portefeuille verder uit met de overname van de Belgische integrator van IT-systemen Nextel. Dit is een belangrijke volgende stap in de ontwikkeling van de afdeling Telenet Business. Na de goedkeuring van de Belgische Mededingingsautoriteit in mei 2018 werkten beide organisaties langzaam toe naar een zakelijke en organisatorische integratie, die in februari 2019 afgerond werd.

In maart 2018 kondigden wij ook onze intentie aan om de volle eigendom van De Vijver Media te verkrijgen. Deze volledige controle over De Vijver Media, die in mei 2019 goedgekeurd werd door de Belgische Mededingingsautoriteit, zal onze positie in de Vlaamse entertainmentsector verstevigen.

Deze overnames zijn een belangrijke mijlpaal in ons transformatie- en groeiproces, waarbij wij nog meer moeten inzetten op het uitbouwen van een toekomstbestendige, flexibele organisatie met nieuwe manieren van werken, nieuwe bedrijfsmodellen en een medewerkerscommunity die de veranderingscultuur volledig omarmt.

## Het engagement van onze medewerkers verhogen

De **actieve betrokkenheid van werknemers** bij de nieuwe organisatie is van essentieel belang voor het lopende transformatietraject. Telenet meet de betrokkenheid van werknemers om de twee jaar met zijn Zoom-enquête. De Zoom-enquête werd voor het laatst gehouden in 2017 en zal in 2019 opnieuw ingezet worden. In tussentijd helpt de online-enquête, de **Employee Net Promoter Score (E-NPS)** die tweemaal per jaar wordt gehouden, ons om een vinger aan de pols te houden van de betrokkenheid van werknemers. De eerste E-NPS-score van +13 (januari 2018) werd gevolgd door een E-NPS-score van -10 in juni 2018. Dit was te wijten aan de aankondiging rond Solutions 30 in april. Uit een derde E-NPS-meting in januari 2019 bleek opnieuw een bedrijfsbrede stijging tot een E-NPS-score van +12. De drie belangrijkste factoren voor de tevredenheid van werknemers zijn: (1) een uitdagende werkomgeving met boeiende opdrachten; (2) een dynamische bedrijfscultuur die altijd in beweging is en (3) plezier op het werk.

Om de betrokkenheid van werknemers te verhogen, zetten wij actief in op **interne communicatie-acties en initiatieven die de bedrijfscultuur versterken**. Sinds 2016 hebben wij de interne communicatie opgevoerd om ervoor te zorgen dat alle werknemers volledig op de hoogte zijn van ons transformatietraject. De belangrijkste initiatieven omvatten regelmatige nieuwsbrieven, een jaarlijkse bijeenkomst voor alle werknemers en het dynamisch 'Tellit'-intranet, met een doorlopende stroom van informatie over de commerciële en corporate activiteiten van het bedrijf en verhalen van medewerkers uit de hele organisatie.

In 2018 lanceerden wij het nieuwe '**Staying Ahead**' **bedrijfsverhaal** dat nauw aansluit bij de waarden van de werknemers en bij het merkdoel. Dit verbindend verhaal maakt echte Telenet-ambassadeurs van onze werknemers. Wij stelden midden 2018 eerst ons nieuw ondernemingsdoel voor en introduceerden daarna onze nieuwe kernwaarden tijdens een inspirerende Waardencampagne. In december 2018 voltooiden wij het bedrijfsverhaal met een nieuw strategisch driejarenplan dat publiek voorgesteld werd tijdens een Capital Markets Day in Londen. In 2019 zetten wij ons 'Staying Ahead'-traject verder door de kernwaarden van het bedrijf op individueel en op teamniveau te verankeren door middel van een Waardendialoog in de hele organisatie.

## Het welzijn van de werknemers bevorderen

**Toekomstbestendig, veerkrachtig personeel** dat in staat is om met onzekerheid, onverwachte veranderingen en stress om te gaan, kan het verschil maken in tijden van verandering. In 2015 al startten we een speciaal ontwikkelingsprogramma voor leidinggevend en werknemers, met opleidingsessies, een bijstandsprogramma, persoonlijke coaching en ondersteuning op het werk. (Langdurig) ziekteverzuim aanpakken en voorkomen door middel van opleiding en persoonlijke coaching is ook een van de belangrijkste aandachtspunten.

Telenet voerde zijn zesde **enquête rond het welzijn van zijn werknemers** uit in de herfst van 2018. Het was de eerste die in het volledig geïntegreerde bedrijf gehouden werd. De enquête was een succes,



met een responsratio van 81 procent en sterke scores die duidelijk boven de industriebenchmarks lagen voor 'betrokkenheid van werknemers' (80 procent) en 'plezier op het werk' (82 procent). Een aandachtspunt is dat 40 procent van de respondenten aangaven hersteltijd nodig te hebben. In 2019 zullen wij deze resultaten opvolgen met een uitgebreid actieplan en een gecentraliseerd digitaal informatiepunt over gezondheid en veiligheid op het intranet. De belangrijkste initiatieven op het vlak van welzijn omvatten een Employee Assistance Program (EAP), een speciaal 'Care for You'-programma voor langdurig zieke werknemers en de invoering van een welzijnsportal en informatiesessies met handige tips en tricks voor werknemers over hoe ze hun persoonlijk welzijn op het werk kunnen versterken.

**Het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)** is een overlegorgaan dat bestaat uit afgevaardigden van zowel de werkgever als de werknemers. Het vertegenwoordigt alle werknemers. Het geeft advies over het welzijnsbeleid en onderzoekt gezondheids-, veiligheids- en milieukwesties. Het CPBW richt zich op het globale preventieplan en het jaarlijkse actieplan binnen de domeinen

arbeidsveiligheid, gezondheidstoezicht, ergonomie, werkhygiëne, verfraaiing van de werkplek en psychosociale risico's op het werk, zoals pesten, geweld en ongewenste intimiteiten, en alle milieuaspecten.

De prestaties van het bedrijf op het vlak van welzijn worden jaarlijks gerapporteerd aan de CPBW's en de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk, een eenheid van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. In 2018 waren er 74 werkongevallen, met inbegrip van arbeidsongevallen en ongevallen op weg van en naar het werk, met een totale tijdelijke arbeidsongeschiktheid van 303 kalenderdagen. Er waren geen arbeidsongevallen met dodelijke afloop of ongevallen met een bevestigde permanente invaliditeit. In het algemeen blijven de frequentie en de ernst van arbeidsongevallen onder de sectorniveaus voor alle afdelingen.

## Het beste talent aantrekken en behouden

Net als veel andere bedrijven voelt Telenet de gevolgen van de **groeïende digitaliseringstrend en de impact ervan op nieuwe werkmethoden en de strijd om talent**. Het wordt steeds moeilijker om technische experts zoals datawetenschappers en specialisten in informatiebeveiliging te vinden. Op korte termijn verzekeren wij de toegang tot getalenteerde mensen door nog meer te investeren in '**employer branding**'-initiatieven en programma's om talent te behouden. Wij hebben ook **structurele samenwerkingsprogramma's met instellingen voor hoger onderwijs**, met bijzondere aandacht voor ingenieursstudenten en studenten met technische en beroepsdiploma's. Ons twee jaar durende 'Young Graduate'-opleidingsprogramma biedt recent afgestudeerde masterstudenten de kans om hun eerste werkervaring op te doen. In 2018 begonnen 27 jonge afgestudeerden aan hun twee jaar durende professionele opdracht.

Telenet stimuleert ook STEM-onderwijs (wetenschap, technologie, techniek en wiskunde) en de ontwikkeling van vaardigheden om de beroepsbevolking van morgen te ontwikkelen, zoals uitvoeriger beschreven wordt in het hoofdstuk over ons engagement naar de maatschappij en de lokale gemeenschappen.





## Diversiteit en inclusie stimuleren

Telenet wil een verantwoordelijke werkgever zijn, die een **diverse en inclusieve werkomgeving** biedt die talent ondersteunt en betrokkenheid stimuleert. Diversiteit is bij Telenet een term met vele facetten: van het aanwerven van mensen met een handicap en mensen die na een langdurige ziekte terugkeren op de arbeidsmarkt tot het openstaan voor sollicitanten van elke oorsprong, leeftijd, cultuur of godsdienst. Een inclusief tewerkstellingsbeleid vraagt om een open geest, maar ook een duidelijk signaal: niet de afkomst of de achtergrond van een persoon is van belang, maar wel zijn/haar vaardigheden, ervaring en professionele houding.

Telenet heeft een **gevarieerd personeelsbestand**, met een gezonde mix van mannelijke en vrouwelijke, en jonge en oude werknemers met zeer uiteenlopende professionele en culturele achtergronden. Eind 2018 waren 36 procent van de werknemers en 37 procent van de leidinggevenden vrouwen. 42 procent van het Telenet Leadership Team zijn vrouw, en er zetelen drie vrouwen in de raad van bestuur.

Uit principe en in overeenstemming met de Belgische wetgeving geeft Telenet een **gendergelijke vergoeding**. Uit de recentste cijfers van de OESO blijkt dat België wereldwijd op de vierde plaats staat qua gendergelijkheid van lonen. Er zijn echter nog kleine verschillen tussen de lonen van mannen en vrouwen. Dit is te verklaren door het feit dat vrouwen in elke werknemerscategorie gemiddeld een paar jaar jonger zijn dan hun mannelijke collega's. Dit leeftijdsverschil wordt weerspiegeld in hun jaren ervaring en heeft bijgevolg een impact op hun vergoeding. Dit zijn de ratiogegevens van **het gemiddelde loon voor vrouwen en het gemiddelde loon voor mannen** bij Telenet:

- Werknemers, niet-managementniveau: 0,84
- Leidinggevenden: 0,86
- Senior Management: 0,84

Divers en inclusief zijn, vraagt om voortdurende investeringen in alle aspecten van talentbeheer – van aanwerving over opleiding en vorming tot loopbaanplanning. De hr-afdeling investeert in (1) de uitbouw van een diverser aanwervingsteam, (2) de diversifiëring van de aanwervingskanalen en (3) het opzetten van structurele partnerschappen met wervingsbureaus die tewerkstellingsmogelijkheden bieden aan millennials met een multiculturele achtergrond of uit kwetsbare sociale omgevingen. Telenet blijft zich ook engageren voor **YouthStart**, een internationale organisatie die de ondernemersvaardigheden van werkloze jongeren versterkt, en **BeCode**, een opleidingsprogramma tot webontwikkelaar voor kanszoekende jongeren en jongvolwassenen. Als onderdeel van zijn diversiteitsbeleid heeft Telenet stage- en arbeidsmogelijkheden gecreëerd voor afgestudeerden van YouthStart en BeCode en drie oud-studenten van deze programma's aangeworven.

Wij blijven streven naar een tewerkstellingsbeleid dat investeert in opleiding en ontwikkeling, diversiteit, gezondheid en welzijn, en dat een open en transparante bedrijfscultuur creëert door middel van interne communicatie en sociaal overleg.





ENGAGEMENT NAAR DE MAATSCHAPPIJ EN DE LOKALE GEMEENSCHAPPEN

# DIGITALE SAMENLEVING

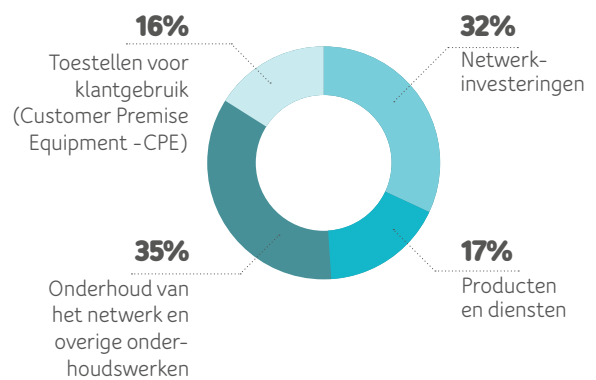
## Investeren in digitale innovatie en performante netwerkinfrastructuur

Digitale innovatie is cruciaal voor de welvaart van onze regio: ze zorgt voor een betere levenskwaliteit, duurzame groei en nieuwe banen. Investerings in supersnelle breedbandnetwerken zorgen voor een belangrijk economisch voordeel voor de maatschappij. Netwerken met gigasnelheid bieden consumenten state-of-the-art communicatie- en entertainmentdiensten, en betrouwbare breedbandoplossingen bevorderen onderwijs, het delen van informatie en maken bedrijven productiever.

In 2018 bedroegen onze investeringen 687,7 miljoen euro – of 27 procent van onze bedrijfsomzet. De meeste van deze investeringen gingen naar de verbetering van onze netwerkinfrastructuur. Het is onze ambitie om een leider te zijn in het aanbieden van superieure geconvergeerde connectiviteit. Onze netwerkinfrastructuur is volledig bi-directioneel en klaar voor EuroDocsis 3.0 met een volledige bandbreedtecapaciteit van 600 MHz. In augustus 2014 startten wij een vijf jaar durend investeringsprogramma van 500 miljoen euro om de capaciteit van ons vast netwerk te verhogen tot 1 GHz en om toekomstige downloadsnelheden van minstens 1 Gbps mogelijk te maken. Eind 2018 is 95 procent van de vaste netwerkknooppunten geüpgraded. Wij investeerden ook in de modernisering van ons mobiele netwerk: eind 2018 hadden wij alle 2.800 macrosites geüpgraded en 413 nieuwe sites in gebruik genomen.

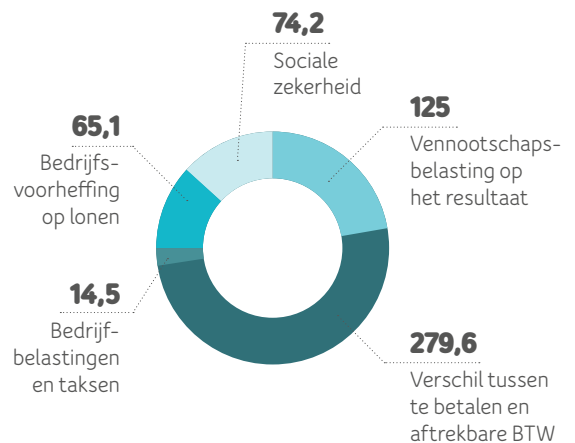
In 2018 was onze totale bijdrage aan de Belgische schatkist 559,5 miljoen euro. De totale bijdrage is met 4 procent gedaald ten opzichte van 2017.

### Overzicht investeringen 2018



### Bijdrage aan de Belgische schatkist – 2018

In miljoen euro





## Digitale innovatie in samenwerking met partners

In een wereld van snelle technologische ontwikkelingen vormen voortdurende investeringen in innovatie de levensader van ons bedrijf. Sinds 2017 stuurt het Telenet Innovation Center de ontwikkeling van nieuwe technologieën voor connectiviteit, entertainment, diensten met toegevoegde waarde en klantervaringen aan. Het wil een **platform zijn voor samenwerking met partners** op het vlak van innovatie waar teams van Telenet kunnen samenwerken met industriële partners, academische instellingen en startups om nieuwe producten, diensten en toepassingen te testen.

Het Telenet Innovation Center, dat als kenniscentrum fungeert voor de hele Liberty Global-groep, richt zich hoofdzakelijk op **5G en het internet der dingen (IoT)**. In 2018 investeerde het Telenet Innovation Center in de ontwikkeling van een aantal prototypes van slimme technologie: een Smart Traffic-oplossing voor zelfrijdende auto's en slimme verkeerslichten; een Smart Building-oplossing voor gecentraliseerde gebouwenbewaking; en een geïntegreerde Smart Network-oplossing voor netwerkonderhoud met toegangscontrole, brandalarm en bewaking van het stroomverbruik.

Een belangrijke mijlpaal was de aankondiging van een vijfjarig strategisch partnerschap met de luchthaven van Brussel-Zuid Charleroi om de luchthaven om te vormen tot een digitale hub op basis van IoT-oplossingen.

Het Telenet Innovation Center wil ook innovatie en ondernemerschap stimuleren bij de werknemers van Telenet. Samen met Liberty Global lanceerde het Innovation Team **Matchbox**, een bedrijfsbreed programma dat werknemers aanmoedigt om hun innovatieve ideeën om te zetten in prototypes door middel van opleiding, mentoring en persoonlijke coaching.

## Investeren in de lokale mediasector om creatief ondernemerschap te stimuleren

Het Belgische medialandschap evolueert snel. Het kijkgedrag van de consument verandert en lokale zenders moeten concurreren met mondiale contentproviders (FAANG) die sterk investeren in nieuwe series en films, en technologieplatforms om deze content wereldwijd beschikbaar te maken. De lat voor de productie en levering van internationale en nationale content is zeer hoog gelegd door de 'Over-the-Top' (OTT) contentaanbieders. Dit heeft een belangrijke invloed op het bedrijfsmodel van traditionele lokale televisieaanbieders. Het is onze ambitie om het Vlaamse media-ecosysteem te versterken door lokale productiehuisen en creatieve ondernemers te ondersteunen en door de kijkers lokale inhoud en entertainmentinnovaties van topkwaliteit aan te bieden.

Ook in 2018 hebben wij lokale televisieseries en films gepromoot door 4,8 miljoen euro te investeren in coproducties met productiehuisen en zenders als VRT, Mediaaan en SBS.

Telenet investeert ook in de productie van eigen lokale dramaserie. In maart 2018 brachten wij De Dag uit, een productie van FBO en Woestijnvis, met steun van VAF/Mediafonds. Dit was onze tweede dramaserie na Chaussée d'Amour in 2016 gemaakt in samenwerking met het productiehuis De Mensen. Dit **nieuwe samenwerkingsmodel voor Vlaamse dramaserie**s zorgt voor een win-win-win voor de kijker, voor Telenet als Vlaamse entertainmentspeler en voor lokale zenders, die op deze manier topseries kunnen blijven produceren en tonen.

In mei 2019 kreeg Telenet groen licht van de Belgische Mededingingsautoriteit om de volledige eigendom te verwerven van De Vijver Media, dat de commerciële tv-zenders VIER, VIJF en ZES en het productiehuis Woestijnvis omvat. Dit zal ons in staat stellen om de mogelijkheden die de convergentie van tv en internet biedt verder te onderzoeken en nog sneller te reageren op innovaties in de entertainmentsector en de kijkervaring van de consument.



## De kracht van digitaal: kansen en uitdagingen

Digitale innovatie schept nieuwe mogelijkheden in ons privé- en beroepsleven, en de ontwikkeling en het gebruik van digitale technologieën is essentieel geworden in de huidige en toekomstige samenleving. Als toonaangevend telecom- en entertainmentbedrijf in België zijn wij ons echter ook bewust van de uitdagingen die de digitalisering met zich meebrengt.

Wij richten onze inspanningen op vier belangrijke digitaliseringsdomeinen:

### 1 | Het potentieel van digitaal ontsluiten voor iedereen

Om te slagen in de huidige kenniseconomie zijn **digitale vaardigheden** voor iedereen van essentieel belang. Toch beschikt 39 procent van de Belgen niet over digitale basisvaardigheden, en deze **digitale geletterheidskloof** treft ouderen en sociaal achtergestelde mensen het hardst. In de Digital Economy and Society Index (DESI) 2018 van de Europese Commissie staat België slechts op de 12<sup>e</sup> plaats voor menselijk kapitaal en het verwerven van digitale vaardigheden.

In september 2018 startte Telenet een structureel partnerschap met de ngo Deelbaar Mechelen om 30 gezinnen uit kanszoekende gemeenschappen te voorzien van een laptop, een internetaansluiting, technische ondersteuning en persoonlijke coaching. Het programma helpt de kinderen in deze gezinnen om verbonden te blijven met hun school, leraren en vriendjes.

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

Met **SchoolNet+** biedt de afdeling Telenet Business – in samenwerking met de Vlaamse overheid – ook aan sterk verlaagde prijzen internet- en beveiligingspakketten aan scholen en bibliotheken aan. Het doel is om onderwijsorganisaties een snelle internetverbinding en bescherming tegen volatiele invloeden aan te bieden. Telenet beheert en beveiligd alle systemen en

diensten. Ook verlossen wij de ICT-schoolcoördinatoren van hun operationele verantwoordelijkheden, zodat zij zich kunnen concentreren op hun belangrijkste taak – leerkrachten helpen bij het gebruik van ICT-instrumenten in de klas.

Tegelijkertijd moeten wij de consumenten meer bewust maken van de **risico's verbonden aan digitalisering**, met name op het gebied van privacy, de beveiliging van persoonsgegevens en de preventie van gegevensfraude. Het is onze verantwoordelijkheid om passende maatregelen te nemen en kwetsbare personen, met name kinderen, te beschermen. In 2016 trad Telenet toe tot het **Belgian Better Internet Consortium (B-BICO)**, dat de mediageletterdheid en een veiliger internetgebruik bij kinderen wil bevorderen. Via onze hoofdaandeelhouder Liberty Global zijn wij ook **Gold Partner van de jaarlijkse 'Safer Internet Day'**-bewustwordingscampagne. Om de onlineveiligheid van kinderen en jongeren te vergroten, bieden wij ook oplossingen voor ouderlijk toezicht voor al onze internet- en televisiediensten.

### 2 | Een digitale boost geven aan de generaties van morgen

Uit de Europese DESI Tracker 2018 blijkt dat België op de 23<sup>e</sup> plaats staat in Europa voor zijn lage aandeel STEM-afgestudeerden. Het DESI-landenrapport 2018 voor België waarschuwt bovendien dat deze STEM-tekorten de toekomstige groei en innovatie kunnen belemmeren en benadrukt dat er vandaag al in alle regio's van het land een aanhoudend tekort aan ICT-specialisten bestaat. Het lage aantal afgestudeerden met een technische en wetenschappelijke graad zal naar verwachting resulteren in 30.000 openstaande ICT-vacatures in 2020.

Daarom heeft de Vlaamse regering besloten om via haar STEM-actieplan een loopbaan in wiskunde, wetenschap en technologie te stimuleren. Telenet ondertekende het STEM-Charter in 2015 en wij zijn een actief lid van de STEM-academie, die vooral buitenschoolse STEM-activiteiten ondersteunt.



In het kader van dit engagement werken wij samen met **CoderDojo België**, dat kinderen tussen 7 en 18 jaar leert coderen, websites bouwen en apps en games ontwikkelen. CoderDojo België is vandaag actief op meer dan 100 locaties over heel België. CoderDojo België heeft zich al een stevige positie verworven in Vlaanderen en Brussel en is onlangs uitgebreid naar Wallonië met de steun van de Waalse regering en het 'Digital Wallonia'-programma.

In oktober 2018 zijn wij in het kader van de Europese Code Week voor de tweede keer een samenwerking aangegaan met **We Go STEM**. Dit initiatief, dat georganiseerd wordt door ShegoesICT en Dwengo, leert kinderen van 10 tot 12 jaar een tekenrobot bouwen en programmeren. Met de steun van 3.000 vrijwilligers bereikte We Go STEM 88 basisscholen en meer dan 5.000 leerlingen in Brussel, Vlaanderen en Wallonië.

De **jeugdwerkloosheid** blijft een grote, hardnekkige uitdaging in de digitale economie. In maart 2019 bedroeg de jeugdwerkloosheid 18,4 procent in Vlaanderen, 27,5 procent in Wallonië en 24,3 procent in Brussel. Het potentieel om NEET-jongeren (jongeren die geen onderwijs of opleiding volgen en niet aan het werk zijn) op te leiden, te activeren en aan een baan te helpen, met name in de digitale wereld, is enorm. Telenet werkt daarom samen met **YouthStart** om het potentieel van werkloze jongeren in België te ontsluiten.



Ons partnerschap richt zich in het bijzonder op de uitrol van YouthStart in Brussel en Wallonië, met 50 georganiseerde opleidingen en 450 NEET-jongeren die in deze regio's werden bereikt in het schooljaar 2017-2018.

Telenet is bovendien één van de stichtende partners van **BeCode**, een opleiding webontwikkeling voor werkloze en laaggeschoolde jongeren uit kanszoekende gemeenschappen. Sinds de lancering in 2017 is het project uitgebreid naar zes steden in Vlaanderen, Wallonië en Brussel. In 2018 studeerden 182 studenten af van het BeCode-programma. Tot 80 procent van de afgestudeerden vonden een vaste baan of schreven zich na hun BeCode-stage in voor een aanvullende opleiding. In januari 2019 bereikte BeCode tot 270 studenten, en het programma zal naar verwachting de komende jaren groeien tot 500 studenten per jaar.

### 3 | Digitaal ondernemerschap versnellen

Begin 2017 lanceerde de afdeling Telenet Business een ambitieus programma om de adoptie van digitale technologieën door kmo's te versnellen. Uit recente studies blijkt dat 25 procent van de Vlaamse kmo's de kracht van digitaal niet aanwendt om hun bedrijf te laten groeien en hun concurrentiepositie te versterken: 43 procent van hen heeft bijvoorbeeld geen website en meer dan 80 procent is niet actief in de e-commerceruimte. Het '**Digitale Versnelling**'-programma brengt deze ondernemers op snelheid door gratis advies te geven over e-mailmarketing, sociale media en onlinebeveiliging. Sinds de lancering van het programma hebben 19 digitale experts meer dan 2.500 kmo's in Vlaanderen en Brussel digitaal versneld.

### 4 | De juiste digitale balans vinden

Digitale technologieën maken het mensen mogelijk om altijd, overal en op elk apparaat geconnecteerd te zijn. Als aanbieder van telecomoplossingen en entertainment maken wij een digitale levensstijl mogelijk en promoten wij die door middel van onze hoogwaardige (mobiele) connectiviteitsoplossingen. Wij moeten echter alert blijven voor de nadelen van deze 'altijd online'-levensstijl. Het is onze verantwoordelijkheid om mensen te helpen om een goed evenwicht te vinden: digitale technologieën mogen geen persoonlijke interacties niet in de weg staan en geen ernstig risico vormen voor het welzijn of de gezondheid van mensen.





## Een geëngageerd lid van de lokale gemeenschap

Telenet investeert in verschillende maatschappelijke projecten. In 2018 bedroeg onze financiële bijdrage aan goede doelen en maatschappelijke initiatieven in totaal 728.045 euro. Onze betrokkenheid bij de lokale gemeenschap geldt voor de volledige organisatie.

Wij doen echter meer dan alleen financiële steun bieden: wij stimuleren en ondersteunen de actieve betrokkenheid van onze werknemers, die sterk verankerd zijn in de lokale gemeenschap. Zij zamelen geld in voor goede doelen en treden op als mentor en coach in de door Telenet ondersteunde sociale projecten.

Sinds 2015 kan elke werknemer van Telenet één betaalde verlofdag per kalenderjaar opnemen om als vrijwilliger mee te werken aan een van de projecten die door Telenet ondersteund worden. De werknemers van Telenet hebben in 2018 2.014 uur als vrijwilliger gewerkt. Begin 2019 werd het vrijwilligersprogramma voor werknemers uitgebreid naar voormalige werknemers van BASE Company in het kader van de harmonisatie van de arbeidsvoorwaarden, vergoedingen en voordelen voor werknemers.



Gemeenschapsinvesteringen		2017	2018
Type investering	Totaal bedrag in €	Totaal bedrag in €	Totaal bedrag in €
Financiële bijdrage	1.771.486	614.890	
Tijdsinvestering (vrijwilligerswerk door werknemers tijdens de werkuren)	53.567	48.336	
In natura donaties: donaties van producten en diensten, projecten, partnerschappen of andere	62.029	64.819	
Management overheads	0	0	
<b>Vrijwilligerswerk door werknemers</b>	<b>in uren</b>	<b>in uren</b>	<b>in uren</b>
	2.232	2.014	





## ENGAGEMENT NAAR OPEN, EERLIJKE EN TRANSPARANTE BEDRIJFSPRAKTIJEN

# TRANSPARANTE BEDRIJFSPRAKTIJEN

Als belangrijke Belgische speler op het gebied van 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 ecologische impact.

## 1 | Onze ecologische voetafdruk beperken

Het is onze ambitie om Telenet als bedrijf te laten groeien en tegelijkertijd onze impact op het milieu te verminderen. Telenet heeft in zijn materialiteitsbeoordeling de belangrijkste milieurisico's geïdentificeerd. Onze milieuprioriteiten zijn driedelig:

- 1. De energie-efficiëntie verbeteren:** Telenet zet zich in om het energieverbruik bij zijn eigen activiteiten en bij de klanten thuis te verminderen.
- 2. De koolstofuitstoot verminderen:** Telenet ziet klimaatverandering als een mogelijke bedreiging en beheert het daarom als een bedrijfsrisico. Telenet schakelt waar mogelijk over op hernieuwbare energiebronnen en compenseert de uitstoot door te investeren in koolstofcompensatieprogramma's.
- 3. Het gebruik van grondstoffen beperken en afvalstromen verminderen:** Telenets afvalbenadering bestaat erin het gebruik van grondstoffen te verminderen, toestellen voor klantgebruik (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.

 Onze **Milieubeleidsverklaring**, die in maart 2018 voor het eerst werd gepubliceerd, schetst onze aanpak van milieubeheer, met bijzondere focus op de drie bovengenoemde strategische milieuprioriteiten. De verklaring onderstreept onze inzet voor een milieuvriendelijke bedrijfsvoering die afgestemd is op de VN-Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen en de beginselen van de Overeenkomst van Parijs inzake Klimaatactie. De Milieubeleidsverklaring dient als leidraad voor de acties van het senior management, de medewerkers en de leveranciers van Telenet om onze milieudoelstellingen te bereiken.

De overnames die Telenet tot een convergente speler met activiteiten in heel België en het Groothertogdom Luxemburg maakten, hadden ook een impact op de milieubeheerprocessen en -resultaten. De processen voor het verzamelen van milieugegevens werden samengebracht, zodat alle systemen en procedures geïntegreerd konden worden. In 2018 hebben wij onze doelstellingen en verbintenissen met betrekking tot energie-efficiëntie en de vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot herzien, zodat ze rekening houden met de meer uitgebreide mobiele en vaste netwerkinfrastructuur, het vergrote klantenbestand en de toenemende complexiteit van onze activiteiten, systemen en processen in de toeleveringsketen.



Ons doel is om de efficiëntie van ons elektriciteitsverbruik tot 2025 jaarlijks met 15 procent te verbeteren. Wij streven er ook naar om tegen 2025 vijf keer meer koolstofefficiënt te zijn. Voor beide doelstellingen wordt 2016 als baseline en referentiejaar genomen. Om betekenisvolle doelstellingen voorop te stellen, meten wij ons energieverbruik en onze koolstofuitstoot per terabyte (TB) data die verspreid worden via onze netwerken.

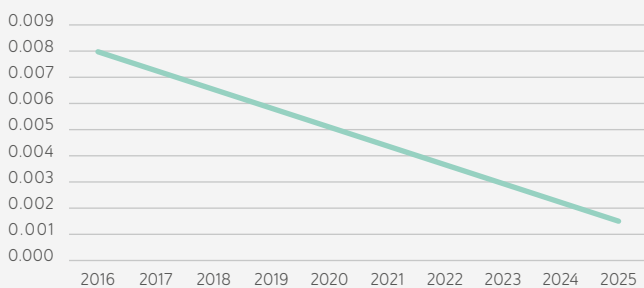
Na een gedetailleerde doorlichting van onze milieuprestaties in 2018 door het management hebben wij onlangs besloten om ons ambitieniveau op het gebied van koolstofefficiëntie te verhogen door een bijkomend, absoluut doel voor mobiele verbranding, die momenteel 49 procent van onze totale uitstoot

vertegenwoordigt, te stellen. Dit doel zal worden bepaald in het kader van een nieuw strategisch mobiliteitsplan voor werknemers, dat vóór eind 2019 door een speciale werkgroep uitgewerkt zal worden in nauwe samenwerking met alle interne stakeholders. Wij zullen het absolute doel voor mobiele verbranding opnemen in het Telenet Non-Financial Statement 2019, dat in april 2020 wordt gepubliceerd.

Naast het bepalen van een meer ambitieuze doelstelling, zal het nieuwe strategische mobiliteitsplan voor werknemers ook inzetten op het versterken van de interne bewustwording rond duurzame mobiliteit en het opzetten en implementeren van veranderingsprocessen.

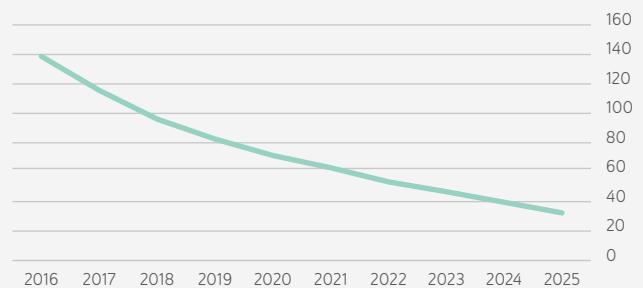
### Koolstofefficiëntie doelstelling: 5x meer koolstofefficiënt tegen 2025

Ratio scope 1 + scope 2 marktgerelateerde emissies (in ton CO<sub>2</sub>)/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.

## Initiatieven om de ecologische prestaties te verbeteren

In het kader van ons streven naar ecologische duurzaamheid evalueren en optimaliseren wij voortdurend onze processen en programma's voor milieubeheer:

- **Processen voor het verzamelen van milieugegevens:**  
Wij rapporteren onze milieugegevens aan onze meerderheidsaandeelhouder Liberty Global plc via het Credit360-systeem. Liberty Global evalueert als zodanig 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 de koolstofuitstoot die in het Jaarverslag en de Jaarrekening van Liberty Global opgenomen worden. KPMG rapporteert aan Liberty Global plc en maakt gebruik van de kwaliteitsstandaarden ISAE 3000 en ISAE 3410.
- **Wij kopen elektriciteit uit hernieuwbare bronnen** die voldoen aan de regionale en federale Belgische en Europese normen. Telenet gebruikt 100 procent



groene energie voor zijn gebouwen, ook voor die van Hostbasket, Belcompany en Interkabel. Wij kiezen voor hernieuwbare energiebronnen zoals zonnepanelen. Onze gehuurde gebouwen – waaronder de voormalige kantoren van BASE Company in Woluwe – maken niet allemaal gebruik van groene stroom. In 2018 was het aandeel van grijze elektriciteit 8 procent. In overleg met de eigenaars van de gehuurde panden zullen wij de komende jaren op zoek gaan naar manieren om grijze energie zo veel mogelijk om te zetten in groene energie.

- Wij blijven **investeren in de upgrade van onze vaste en mobiele netwerkactiviteiten**, wat uiteindelijk zal leiden tot een betere energie-efficiëntie en een vermindering van de koolstofuitstoot. Daarom vervangen wij oude apparatuur door efficiëntere apparatuur. De energie-efficiëntie – Power Usage Efficiency (PUE) – van de 94 technische stations van het vast netwerk van Telenet en de datacenters van Telenet en BASE wordt continu gemeten om de systemen snel te kunnen aanpassen en optimaliseren. Telenet ondersteunt ook de Europese Gedragscode voor Datacenterefficiëntie en wij investeren in ledtechnologie, met afwisselende pulsring voor klimaatkasten en turbocompressoren voor koeleenheden om de PUE van onze datacenters te verbeteren. Wij maken ook steeds meer gebruik van het serverpark. De invoering van een free cooling-oplossing in de technische ruimtes in 2018 maakte een verhoging van de maximumtemperaturen mogelijk, waardoor de behoefte aan koeling verminderde en de energie-efficiëntie bijgevolg verbeterde.
- Wij blijven **investeren in innovatieve, meer milieuvriendelijke producten en oplossingen**. Zo hebben wij bijvoorbeeld een nieuwe generatie energiezuinigere decoders ontwikkeld. Deze modellen worden vanaf mei 2019 op de markt gebracht.
- Wij **stimuleren het gebruik van verantwoorde mobiliteitsoplossingen om de koolstofuitstoot te verminderen**.
  - **Schone voertuigen** – De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van alle personenvoertuigen was in 2018 115 g/km. De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van nieuwe personenvoertuigen bedroeg ook 115 g/km. De verhoogde koolstofuitstoot werd veroorzaakt door (1) de verschuiving van dieselwagens naar benzinevoertuigen in het Telenet wagenpark en (2) de uitbreiding van het wagenpark na de overname van Nextel. In 2017

hebben wij ons wagenpark wel uitgebreid met voertuigen op gecombineerd aardgas (cng), die minder NOx-uitstoot produceren dan traditionele brandstoffen. In de nieuwe mobiliteitsstrategie voor werknemers die tegen eind 2019 zal uitgewerkt worden, zal Telenet extra aandacht besteden aan de uitbreiding van de vloot met elektrisch-aangedreven wagens.

- **Mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens**  
De werknemers van Telenet kunnen hun bedrijfswagen combineren met een treinpas of kiezen voor een kleinere leaseauto met een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot en een vergoeding voor het ongebruikte budget. Ze kunnen zelfs volledig afzien van een bedrijfswagen in ruil voor een vergoeding. Een **recent ingevoerd bedrijfsbreed mobiliteitsprogramma voor werknemers** biedt ook meer flexibiliteit en meer gepersonaliseerde mobiliteitsoplossingen. Zoals hierboven vermeld zullen wij tegen eind 2019 een nog ambitieuzer strategisch mobiliteitsplan voor werknemers ontwikkelen, in nauwe samenwerking met alle interne stakeholders.
- Wij nemen verschillende maatregelen om **het gebruik van grondstoffen en de productie van afval te verminderen**:
  - **Recycling en hergebruik van decoders en modems**  
Telenet recycleert jaarlijks meer dan 220.000 decoders en modems die door eindklanten teruggebracht worden naar de Telenet Centers of door technici van Telenet vervangen worden. Door een reverse logistics-oplossing, die ontwikkeld werd in samenwerking met de Vlaamse social-profitorganisatie Vlotter (IMSIR cvba), heeft Telenet in 2018 375 ton afval vermeden. Deze samenwerking op het gebied van reverse logistics heeft ook banen gecreëerd voor 60 personen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt.
  - **Recycling en hergebruik van computers, mobiele telefoons en IT-apparatuur**  
De oude pc's en IT-apparatuur van Telenet krijgen een tweede leven dankzij een samenwerking met de organisatie zonder winstoogmerk Pro Used Computers (PUC). In 2018 hebben 2 procent van de klanten van Telenet en 3,5 procent van de klanten van BASE die een nieuwe mobiele telefoon kochten bij een verkooppunt van Telenet of BASE hun oude toestel ingeruild. Sommige van deze mobiele apparaten worden gerecycled en verkocht als tweedehandsapparaten.



- **Goede afvalverwerking** - Wij stimuleren een rationeel papiergebruik en zijn overgeschakeld naar slimme en milieuvriendelijke verpakkingso oplossingen. Wij omarmen ook digitale beheer- oplossingen. Zo kozen 71,6 procent van de klanten van Telenet en 52,3 procent van de klanten van BASE in 2018 voor elektronische facturen.

Wanneer afval onvermijdelijk is, doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat het op de juiste manier wordt verwerkt. Normaal gesproken wordt het afval dat wij produceren gerecycled of permanent verwijderd door middel van energierecuperatie (bv. verbranding). In 2018 hebben zich geen incidenten met aanzienlijke lozingen voorgedaan.

Telenet investeert actief in de recycling en recuperatie van elektronisch afval. In 2018 was het geconsolideerde resultaat van Telenet voor recycling en recuperatie 55 procent vernieuwing van ingezamelde apparatuur bij de klanten en 100 procent recycling van gevaarlijk afval. Dat is een lichte stijging in vergelijking met de aangepaste uitgangswaarde van 2017.

Telenet werkt samen met diverse door de overheid gecertificeerde organisaties om te zorgen voor een goede verwerking van het afval van klanten. Bij elke aankoop van een product van Telenet of BASE wordt een bijdrage betaald aan Recupel en Bebat. Voor afvalstromen zoals verpakkingen en advertenties betalen wij een jaarlijkse bijdrage aan Fost Plus, Val-i-Pac en de vzw Interventiefonds Oud Papier.

Wij blijven investeren in een **CO<sub>2</sub>-compensatie-programma** om onze ecologische voetafdruk te verkleinen. Telenet heeft sinds 2011 een structurele samenwerking met de natuurorganisatie Bos+. Samen met lokale ngo's leidt Bos+ een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador. Sinds de lancering van het project in 2011 werden er 403.923 inheemse bomen geplant, wat neerkomt op een herbebossing van 408 hectare en een geschatte gecumuleerde koolstofvastlegging en -opslag van 8.627 ton in 2018. Dit initiatief heeft ook de lokale bosfauna en -flora nieuw leven ingeblazen en tientallen lokale banen gecreëerd.

De inspanningen van Telenet om aan zijn milieu-prioriteiten te voldoen, worden bemoeilijkt door de uitgebreide eisen op het vlak van milieuraportage die door de lokale regelgeving opgelegd worden. Daarnaast bemoeilijkt de regionale variatie in stralingsnormen de verbetering en uitbreiding van de dekking van onze netwerkinfrastructuur.

Het klimaatactieplan van Telenet wordt regelmatig doorgelicht door onafhankelijke duurzaamheids-ratingbureaus voor analisten en beleggers, zoals de Dow Jones Sustainability Indices, ISS Corporate Solutions en ESG Sustanalytics. Telenet wordt algemeen erkend voor zijn gecoördineerde actie op het gebied van klimaatverandering en voor zijn sterke prestaties op het gebied van governance en emissiebeheer. Belangrijke verbeterpunten zijn een meer proactief risicobeheer en de controle van de Scope 1-2-3 uitstootgegevens door derden. Het klimaatactieplan van Telenet werd ook doorgelicht door het Carbon Disclosure Project (CDP) en kreeg in 2018 een C-score.

## 2 | Onze toeleveringsketen op een verantwoordelijke manier beheren

De producten en diensten die wij bij leveranciers inkopen, hebben een even grote ethische, ecologische en sociale impact als onze eigen producten en diensten. Wij belonen leveranciers die streven naar een duurzame bedrijfsvoering en moedigen de anderen aan om hun prestaties te verbeteren.

Wij eisen van onze leveranciers dat zij zich houden aan de **Gedragscode voor leveranciers van Telenet** die betrekking heeft op:

- milieunormen voor de activiteiten, producten en diensten van de leverancier;
- fundamentele mensenrechten (zoals het verbod op gedwongen arbeid en kinderarbeid);
- arbeidsomstandigheden (zoals werktijden en ontslagprocedures);
- gezondheid en veiligheid op het werk;
- bedrijfsethiek (zoals anti-corruptie).



### TELENET LEVERANCIERSBELEID

- Eist van zijn leveranciers en onderaannemers om te voldoen aan de fundamentele gebieden van de ILO-conventie over verbod op kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie en vrijheid van vereniging.
- Dekt andere arbeidsnormen inclusief gezondheid en veiligheid, arbeidstijden, lonen.
- Is publiek beschikbaar.
- Is geïntegreerd in het inkoopproces.



### TELENET NEEMT VOLGENDE ACTIES OM HET BELEID TE HANDHAVEN

- Communiceert zijn beleid naar zijn leveranciers wereldwijd. Alle leverancierscontracten bevatten een clause met betrekking tot arbeidsnormen.
- Controleert de leveranciers voor de naleving van het beleid.
- Voert audits uit bij zijn leveranciers voor de naleving van het beleid. Telenet zal regelmatig de toeleveringsketen doorlichten en op verdenking van een overtreding, zal een formele audit worden uitgevoerd.
- Heeft procedures voor de behandeling van nietnaleving. Telenet zal leveranciers helpen om corrigerende maatregelen te nemen in geval van nietnaleving.

Leveranciers stemmen er ook mee in om de **Principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain van onze moedermaatschappij Liberty Global** na te leven. 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.

Anticorruptiebeleid. Deze gedragscode bevestigt ook dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leveranciers en hun vertegenwoordigers enerzijds en Telenet en de met Telenet verbonden personen anderzijds.

Wij moedigen onze leveranciers voortdurend aan om hun duurzaamheidsprestaties te verbeteren door middel van informatie en opleiding.

Leveranciers kunnen de gedragscode voor leveranciers van Telenet en de Liberty Global Responsible Purchasing Principles raadplegen op [de webpagina over het Telenet Leveranciersbeleid](#).

Samen met zijn hoofdaandeelhouder Liberty Global maakt Telenet gebruik van een dynamische scorekaart om de prestaties van zijn leveranciers sinds 2013 te vergelijken en te benchmarken. De **Dynamische Scorekaart van EcoVadis** beoordeelt de Milieu-, Sociale en Governance (MSG) prestaties van bedrijven op basis van eenentwintig indicatoren, gegroepeerd in vier thema's: milieurisico's, sociale risico's, ethische risico's en leveranciersrisico's.

Leveranciers zijn verplicht om bij hun offerte informatie te verstrekken over de volgende zaken:

- sociaal beleid op de werkplek
- respect voor wet- en regelgeving rond kinderarbeid
- inzet voor efficiënt transport
- milieu-inspanningen in de bedrijfsvoering

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 leveranciers om corrigerende maatregelen te nemen. Indien er echter geen overeenstemming wordt bereikt over een aanvaardbaar herstelplan, kan de zakelijke relatie beëindigd worden.

Aan deze criteria wordt relatief veel belang gehecht, naast de prijs en de kwaliteit van de te leveren goederen of diensten.

Contracten met leveranciers bevatten zeer nauwkeurige veiligheids- en milieuspecificaties, evenals richtlijnen voor apparatuur en grondstoffen, energieverbruik en verpakking, afval en recycling. Alle leveranciers gaan ook akkoord met de naleving van onze Gedragscode en ons

In 2018 werd een risicoanalyse uitgevoerd bij 127 leveranciers, waarvan er 68 rechtstreeks aan Telenet



leveren. Er worden corrigerende actieplannen geïmplementeerd voor leveranciers die als 'hoog risico' beschouwd worden. In 2018 werd aan 9 van de onderzochte leveranciers van Telenet gevraagd om corrigerende maatregelen te nemen. In 2019 is het de ambitie van Liberty Global om 100 leveranciers door te lichten.

Telenet is zelf ook een belangrijke leverancier voor grote bedrijven. EcoVadis evalueerde de duurzaamheidsprestaties van Telenet in juni 2018, op verzoek van SPIE. Telenet behield zijn 'Gold EcoVadis CSR Rating' en verbeterde lichtjes zijn globale score – van 64 punten in 2016 naar 65 punten in 2018. Telenet behaalde een score van 80/100 voor eerlijke handelspraktijken (Fair Business Practices). Daarmee staat het bedrijf in de top twee

percentiel van de door EcoVadis beoordeelde leveranciers in de telecommunicatiesector. Het bedrijf behaalde verder goede cijfers op het gebied van arbeidspraktijken (Labor Practices) en duurzaam inkopen (Sustainable Procurement) (beide 70/100), maar bleef achter op het gebied van milieu (Environment) (50/100). De belangrijkste geïdentificeerde risico's waren een gebrek aan certificering (ISO 14001 & OHSAS 18001), ondersteunende documentatie en (vermeende) lage dekking van bepaalde beleidslijnen en maatregelen binnen de organisatie.

Meer informatie over de aanpak van het beheer van de toeleveringsketen is te vinden op de [corporate website van Telenet](#).

### 3 | Goed bestuur & transparante bedrijfsvoering verzekeren

Telenet wil op een verantwoorde, eerlijke en respectvolle manier zakendoen. **Wij 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.

Het **Global Compact van de Verenigde Naties** geeft richting aan onze strategie en bedrijfscultuur en garandeert de duurzaamheid van onze dagelijkse werking. In 2011 hebben wij ons engagement voor deze tien beginselen op het gebied van mensenrechten, milieu en corruptiebestrijding geformaliseerd. Wij brengen jaarlijks verslag uit over de vooruitgang die wij op deze gebieden boeken, zoals blijkt uit de tabel op pagina 48 van dit verslag. In 2015 hebben wij ook de **VN Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen** onderschreven. Pagina 47 van dit verslag beschrijft hoe Telenet zich tot deze doelstellingen verbindt.

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 diverse **interne gedragscodes**.

In het najaar van 2018 heeft het Risk & Compliance Team de **Gedragscode van Telenet**, die ondertekend werd door de raad van bestuur, het Senior Leadership en alle werknemers met een vertrouwelijke functie, herzien en bijgewerkt. Begin 2019 werd de herziene gedragscode formeel voorgesteld. Hij 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 van toepassing op alle aspecten van de tewerkstelling, van de aanwerving tot de beëindiging, en is van toepassing op alle werknemers en omvat mensenrechten zoals gelijke kansen, privacy en gezondheid en veiligheid. Hij verbiedt elke vorm van discriminatie en intimidatie.

Daarnaast zijn er **bijzondere, bedrijfsbrede gedragscodes met betrekking tot de bestrijding van corruptie en omkoping, concurrentie- en privacykwesties**. **In 2018 werden geen inbreuken op eerlijke concurrentie en monopolistische praktijken vastgesteld.**



Via opleidingen en informatiesessies worden de Telenet werknemers regelmatig op de hoogte gebracht van deze gedragscodes. Zij kunnen anoniem nalevingsproblemen en inbreuken melden via de klokkenluidersprocedure of via de 'compliance'-mailbox. Klachten worden behandeld door de Compliance Officer van het bedrijf en de voorzitter van het Auditcomité. Voor het elfde opeenvolgende jaar werden in 2018 geen inbreuken gemeld.

Het **Corporate Governance Charter** schetst de regels en beginselen die ten grondslag liggen aan de corporate governance van het bedrijf. Het charter is te vinden op de [Telenet Investor Relations-website](#).

In overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving bepaalt de **Telenet Customer Data Policy** hoe klantgegevens verzameld, gebruikt, opgeslagen en beschermd worden. Het beleid beschrijft ook hoe klanten het gebruik van hun persoonsgegevens kunnen



controleren, hoe Telenet bevoegd is om contact op te nemen met klanten, en het omvat de regels rond het doorgeven van persoonsgegevens aan derden. Verder zijn er interne richtlijnen ontwikkeld met betrekking tot de praktische naleving van dit beleid en een onlineopleiding voor werknemers. Eind 2018 had 32 procent van de medewerkers de verplichte opleiding afgerond.

Telenet werkt samen met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit voor de praktische uitvoering en aanscherping van de clausules waar nodig. In mei 2018 is de algemene EU-verordening inzake gegevensbescherming 2016/679 (AVG) in werking getreden. Telenet heeft verschillende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de AVG nageleefd wordt en:

- een verantwoordelijke voor gegevensbescherming (Data Protection Officer) benoemd;
- verschillende interne werkgroepen opgericht om de AVG in de verschillende businessseenheden te implementeren;
- de interne procedures en IT-systemen geüpdatet.

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

Het **anticorruptiebeleid** van Telenet is in overeenstemming met de internationale regelgeving, de Belgische wetgeving en het beleid van Liberty Global. Er worden drie categorieën van risico's op corruptie en omkoping onderscheiden:

- **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.

Telenet heeft Finance, Corporate, Public & Regulatory Affairs, Procurement en Telenet Business geïdentificeerd als de bedrijfsafdelingen die een verhoogd risico op dit soort corruptie inhouden.

Om interne naleving van het anticorruptiebeleid te garanderen, wordt het beleid gecommuniceerd aan alle werknemers, agenten, aannemers en leveranciers. Het wordt ook verduidelijkt aan de hand van concrete voorbeelden en praktische richtsnoeren.

Het anticorruptiebeleid verbiedt het geven of aannemen van steekpenningen en stelt grenzen aan het geven en ontvangen van geschenken. Het herinnert ook aan de naleving van wet- en regelgeving en transparantieplichting met betrekking tot politieke giften. Telenet heeft in 2018 geen geld uitgegeven aan politieke bijdragen. Het bedrijf investeerde 93.337 euro in lobbyactiviteiten, waaronder salarissen van consultants, administratieve kosten en sponsorbijdragen. Het heeft ook 682.686 euro uitgegeven aan lidmaatschappen bij beroepsorganisaties. De hoogste vergoedingen voor beroepsorganisaties werden betaald aan Agoria, VOKA en RISS.

Wij willen 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 corporate stakeholders – inclusief publieke overheden – door middel van overleg en dialoog. Wij hebben een  **'Stakeholder Engagement Charter'** opgesteld, met een aantal principes die ons in staat stellen om op een open

en transparante manier duurzame vertrouwensrelaties met onze stakeholders te ontwikkelen. In 2018 organiseerde Telenet twee rondetafelgesprekken met experts (Telenet Talks), twee panelsessies voor stakeholders (CEO Executive Circle) en een groot netwerkevenement (Mix & Mingle). De deelname aan deze evenementen werd niet vergoed en er werden geen onkostenvergoedingen betaald aan de aanwezigen.

De hoge **ethische normen** die Telenet in acht neemt, gelden ook voor haar **reclame- en voorlichtings-campagnes**. Telenet handelt in overeenstemming met de regels van de Jury voor Ethische Praktijken in de Reclame (JEP), het zelfdisciplinair orgaan van de Belgische reclamesector, dat tot taak heeft de juistheid en billijkheid van de reclame te controleren. De JEP publiceert zijn weloverwogen adviezen op zijn website. Telenet volgt deze aanbevelingen zo nauw mogelijk op. In 2018 werd er één vermeende inbreuk op ethische reclamepraktijken gemeld voor SFR, maar deze werd niet erkend door JEP. De JEP ontving geen inbreuken met betrekking tot de reclamepraktijken van Telenet en BASE.

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 het bedrijf verplicht om in samenwerking met de Federale en Regionale Eenheid Computercriminaliteit op te treden tegen illegale gokwebsites. Rechterlijke instanties kunnen Telenet ook verplichten om websites te blokkeren die auteursrechten schenden of illegaal pornografisch materiaal verspreiden. Tot slot houdt Telenet zich aan de Gedragscode van de Belgische Internet Service Providers Association (ISPA) – waarvan het bedrijf ook lid is – om kindermisbruik via chattoepassingen en websites te voorkomen en te bestrijden.

# ONZE DUURZAAMHEIDSPRESTATIES IN EEN NOTENDOP

GEMAAKTE VOORUITGANG VOOR DE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPRIORITEITEN VAN TELENET

DOELSTELLING	RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018
--------------	----------------	----------------	----------------



## AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

2020 Doelstellingen	Net Promoter Score (NPS) van -5	Telenet: -8.8 BASE: -10.3	Telenet: -14.9 BASE: -4.5	Telenet: -13.8 BASE: 1.0
	NPS-score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	+4.0	+9.3
	NPS-score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	0.0	+9.3
KPIs	Klantenverloopratio	8,0%	9,3%	12,1%
	Privacyklachten en -inbreuken	5 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit. Geen boetes	1 incident gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit. Geen boetes	8 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit. Geen boetes
	# Inbreuken op gegevensbescherming	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2



## GOEDE WERKPLEK

2020 Doelstellingen	Werknemersbetrokkenheid Zoom-enquête engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	60%	58%	Geen Zoom
	Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen (baselinemeting januari 2018)	-	-	+13
KPIs	# nieuwe medewerkers	336	354	409
	Refer a friend programma: # nieuwe medewerkers aangebracht door werknemers	18	24	32
	Telenet Young Graduate Programma (2-jaar opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde master studenten)	15	20	27
	Vrijwillig personeelsverloop	5,0%	9,5%	8,0%
	# werknemers die een opleiding volgden	2.400	2.510	3.015
	Opleidingsuren per FTE	24,4	12,1	17,3
	% vrouwelijke medewerkers	35,4%	35%	36%
	% vrouwen in het Senior Leadership Team	50%	50%	42%
	# vrouwen in de Raad van Bestuur	3	3	3
Afwezigheidsgraad (% van totaal aantal dagen)	7,00%	7,17%	7,15%	

DOELSTELLING	RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018
--------------	-------------------	-------------------	-------------------



## DIGITALE SAMENLEVING

2020 Doelstellingen	Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van minstens 3 programma's die de digitale vaardigheden versterken 25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk	2 programma's 21.150 jongeren bereikt	3 programma's 41.000 jongeren bereikt	3 programma's 28.290 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€250,6 miljoen	€ 295,7 miljoen	€220,2 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€12 miljoen	€8,4 miljoen	€4,8 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschap- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart)	450 (YouthStart) 50 (BeCode)	750 (Youthstart) 270 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	20.700 (CoderDojo)	25.500 (CoderDojo) 15.000 (Digitale Duik)	22.700 (Coderdojo Belgium) 5.470 (andere initiatieven)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	88	86	791
	Aantal kmo's op weg geholpen via de Digitale Versnelling	-	1.400	1.100



## VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

2020 Doelstellingen	NPS-score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	-20.0	-7.1
	NPS-score van -10 voor het reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	-35.0	-14.1
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1 + 2 CO <sub>2</sub> -emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,008	0,007	0,005
	% Hernieuwbare energieconsumptie	91%	80%	92%
	% Herwaardering van opgehaald CPE (customer premise equipment)	44%	45%	55%
	% Recycling van gevaarlijk afval	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: % vermeden afval door de recycling en herwaardering van gebruikte decoders en modems	329 ton	330 ton	375 ton
	Recyclagegraad van afval	71%	75%	72%
	# Telenet-leveranciers gecontroleerd op MSG waarden (EcoVadis)	46	100	68
	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65



# DUURZAAMHEIDS- RAPPORTAGE

## 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 2018 (01/01/2018 tot 31/12/2018). Dit verslag volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2018, gepubliceerd in maart 2019.

Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn activiteiten rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in een duurzaamheidsverslag. Het vormt een aanvulling van de in het Telenet Financieel Jaarverslag 2018 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 2018 worden gemeld via twee complementaire documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2018
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2018

### 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 duurzaamheidsmanagement 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.

Doordat alle betrokken departementen de resultaten van deze analyse ter harte nemen, kunnen wij een belangrijke bijdrage leveren aan verdere vooruitgang van de resultaten in 2018. 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. Wij houden dus rekening met de recente overname van Nextel, die in juni 2018 werd voltooid.

## 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	Customers
Responsible employer	Economic	Employment Occupational health and safety Training and education	401, 403 & 404	Telenet Group Holding NV	-
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding NV	Customers
Product sustainability	Economic	Materials Energy	301 & 302	Telenet Group Holding NV	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local communities	413	Telenet Group Holding NV	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier social assessment Supplier environmental assessment	308 & 414	Telenet Group Holding NV	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer health and safety	416	Telenet Group Holding NV	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding NV	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and equal opportunity	405	Telenet Group Holding NV	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding NV	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic compliance	419	Telenet Group Holding NV	Customers, Society



### 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. Om consistentie te bewaren en vergelijkingen mogelijk te maken, werden verschillende cijfers m.b.t. de sociale en milieuresultaten geherformuleerd voor de afgelopen drie jaren (2015, 2016 en 2017).

## Contact

Financiële informatie  
 Rob Goyens  
 +32 15 333 054  
 rob.goyens@telenetgroup.be

Informatie rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen  
 Ineke Rampart  
 +32 15 366 262  
 ineke.rampart@telenetgroup.be

# SAMENVATTING VAN DE PRESTATIES

Focus: Telenet Group Holding NV

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2015	2016	2017	2018
<b>Energy consumption</b>					
<b>Non-renewable fuel</b>					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	0	38	11,849	11,849
Diesel	kWh	26,205,014	27,587,034	24,706,510	28,913,500
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,853,431	1,765,965	1,506,804	1,506,804
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,428,953	4,099,468	4,679,344	1,789,249
Petrol	kWh	86,496	120,043	477,064	1,582,024
Total	kWh	32,573,895	33,572,548	31,381,570	33,803,426
<b>Electricity, heating and cooling</b>					
Electricity	kWh	190,693,438	188,276,412	189,441,397	184,342,545
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	190,693,438	188,276,412	189,441,397	184,342,545
<b>Electricity sold</b>	<b>kWh</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,326</b>
Total energy consumption <sup>(1)</sup>	kWh	223,267,332	221,848,961	220,822,968	218,144,645
<b>Energy intensity</b>					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	185.9	135.0	98.4	81.4
Electricity generated from onsite renewables	kWh	32,662	31,474	30,613	136,674
<b>GHG Emissions<sup>(2)</sup></b>					
Scope 1 emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	7,701	7,933	7,607	8,155
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	42,309	3,243	5,235	2,069
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	43,364	32,591	32,792	31,910
Scope 3 emissions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	5,941	6,098	5,598	3,666
<b>Total location-based GHG emissions</b>	<b>Metric tons CO<sub>2</sub>e</b>	<b>57,005</b>	<b>46,613</b>	<b>45,997</b>	<b>43,731</b>
<b>Total market-based GHG emissions</b>	<b>Metric tons CO<sub>2</sub>e</b>	<b>55,950</b>	<b>17,265</b>	<b>18,440</b>	<b>13,890</b>
Carbon credits	Metric tons CO <sub>2</sub> e	(12,306)	(8,627)	(8,473)	(8,627)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO <sub>2</sub> e / terabyte of data usage	0.049	0.008	0.007	0.005
Emissions from business travel	Metric tons CO <sub>2</sub> e	1,263	951	920	634
<b>Waste by type and disposal method</b>					
Reuse	Metric tons	190	127	167	0
Recycling	Metric tons	1,919	1,961	2,662	1,648
Incineration	Metric tons	655	649	708	622
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	16	9	14	21
<b>Total waste generated</b>	<b>Metric tons</b>	<b>2,779</b>	<b>2,746</b>	<b>3,551</b>	<b>2,290</b>
Recycling rate	%	69	71	75	72
<b>Water withdrawal by source</b>					
Municipal water supplies	m <sup>3</sup>	24,254	21,976	21,785	25,483
Other	m <sup>3</sup>	1,076	1,453	1,062	278
<b>Total</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>25,330</b>	<b>23,429</b>	<b>22,847</b>	<b>25,761</b>
<b>Initiatives</b>					
Emissions reductions	Metric tons CO <sub>2</sub> e	126	173	346	58
Energy saved through efficiencies	kWh	555,000	1,000,000	2,000,002	64,000
Costs savings from environmental initiatives	€	81,552	107,771	197,947	41,020
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	0	27,801

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

(2) Refer to page 42 for definitions of our greenhouse gas emissions



# SAMENVATTING VAN DE PRESTATIES

Focus: Telenet Group Holding NV

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2015	2016	2017	2018				
Total community investment	€	1,351,559	1,225,618	1,887,085	728,045				
<b>Total workforce and breakdown by employee category</b>									
Employees	Headcount, year end	2,415	3,290	3,364	3,310				
Outsourced employees	Headcount, year end	1,938	2,444	3,151	3,226				
<b>Employees by contract type</b>									
Permanent contracts	Headcount, year end	2,415	3,261	3,313	3,245				
Temporary contracts	Headcount, year end	0	29	51	65				
<b>Employees by contract type</b>									
Full time	Headcount, year end	2,014	2,714	2,775	3,084				
Part time	Headcount, year end	401	576	589	226				
<b>Average age*</b>									
Total	In years	38	38	39	38				
Men	In years	40	39	41	39				
Women	In years	36	36	36	36				
<b>Employees by age group</b>									
Under 30 years old	Headcount, year end	537	619	696	682				
30-50 years old	Headcount, year end	1,613	2,239	2,220	2,189				
over 50 years old	Headcount, year end	265	360	448	439				
<b>Women in management</b>									
Women in management positions	% of total management workforce	25	29	30	32				
<b>New employee hires and employee turnover</b>									
<b>New employee hires by age group and gender</b>									
Under 30 years old	Headcount	126	233	205	227				
30-50 years old	Headcount	120	91	141	166				
over 50 years old	Headcount	4	12	8	16				
Total	Headcount	250	336	354	409				
New hires - male	Headcount	141	192	129	262				
New hires - female	Headcount	109	144	225	147				
Rate of new hires	Rate (%)	10	10	11	12				
<b>Employee turnover by age group</b>									
Under 30 years old	Number of leavers	93	97	173	115				
30-50 years old	Number of leavers	95	131	187	232				
over 50 years old	Number of leavers	27	37	28	28				
<b>Total</b>	<b>Headcount</b>	<b>215</b>	<b>265</b>	<b>388</b>	<b>375</b>				
<b>Employee training</b>									
Average training hours	Hours per FTE	35.5	24.4	12.08	17,27				
Average training investment	€ per FTE	530	384	334	305				
<b>Freedom of Association</b>									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	100	96				
<b>Occupational health and safety</b>									
Absentee rate	% of total days scheduled	7,12	7,00	7,17	7,15				
Recordable workplace injuries	#	74	74	84	74				
Occupational accidents with temporary incapacity	#	19	15	16	20				
Occupational accidents without absence from work	#	32	21	25	17				
Accidents to and from work	#	23	37	43	37				
Lost days due to occupational work accidents	#	149	488	434	303				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
<b>Employee performance reviews</b>									
Employees reviewed	%	95	93	98	100				
<b>Employee performance reviews - Breakdown by gender and employee category</b>									
		Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior Management	%	100	100	100	100	100	100	100	100
Managers/ Supervisors	%	97	106	82	84	99	100	100	100
Non-management	%	91	95	98	92	98	99	100	100

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

## DE RAPPORTERINGSMETHODOLOGIE VAN TELENET

Alle milieu- en sociale gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld. Om vergelijkingen mogelijk te maken en nieuwe basiswaarden op jaarbasis te bepalen, hebben wij verschillende sociale en milieuresultaten van 2015 tot 2017 aangepast met representatieve waarden vóór overname van BASE Company (februari 2016) en vóór overname van SFR België en Luxemburg (juni 2017).

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). Wij berekenen onze locatie-gerelateerde 'scope 2'-emissies op basis van de IEA-emissiefactoren (2017).

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 (2016) emissiefactoren beschikbaar voor alle operationele sites.

Koolstofcompensaties en de overeenkomstige CO<sub>2</sub>e-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), meters of omvormers ter plekke.
- **Scope 3 (indirect):** emissies uit zakenreizen over land en met het vliegtuig (inclusief het zakelijke gebruik van eigen voertuigen van de werknemers, vlieguren 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 recyclage 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.

**Locatiegerelateerde 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 CO<sub>2</sub>-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

 [www.libertyglobal.com/responsibility/reporting-and-performance](https://www.libertyglobal.com/responsibility/reporting-and-performance) voor een volledig overzicht van onze criteria voor milieurapportering.

## TELENET GRI-INHOUDSOPGAVE 2018

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
<b>GRI 101: FOUNDATION 2018 GENERAL DISCLOSURES</b>			
GRI 102: General Disclosures 2018	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 156 of Telenet Financial Report 2018	
	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 32, 63 and 159 of Telenet Financial Report 2018	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 41	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 29-31 and <a href="#">Telenet Supplier Policy</a>	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 39	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 31-33	
	102-12 External initiatives	Pages 31-33	
	102-13 Membership of associations	Page 12 and <a href="#">Corporate Memberships overview</a>	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6 and 31-33	
	102-18 Governance structure	Pages 43-46 of Telenet Financial Report 2018 and <a href="#">Governance approach</a>	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	
	102-41 Collective bargaining agreements	Pages 17 and 41	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 12 and <a href="#">Stakeholder overview</a>	
	102-44 Key topics and concerns raised	Page 7	
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 156-157 of Telenet Financial Report 2018	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 37	
	102-47 List of material topics	Page 7 and <a href="#">Materiality Matrix</a>	
	102-48 Restatements of information	Page 39	
	102-49 Changes in reporting	Page 39	
	102-50 Reporting period	Page 37	
	102-51 Date of most recent report	Page 39	
	102-52 Reporting cycle	Page 39	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 39	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 43	
	102-55 GRI content index	Pages 43-46	
	102-56 External assurance	Page 27	
<b>MATERIAL TOPICS</b>			
<b>Business ethics and transparency</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Page 10, 31-33 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 31	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 31	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 33	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 33	
<b>Responsible employer</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 17-20 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 41	
GRI 403: Occupational Health and Safety	"403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety"	Page 18	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 34 and 41	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 404: Training and Education	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 41	
<b>Privacy &amp; data security</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Page 11, 16 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 34	
<b>Product sustainability</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 26-28 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Page 28	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Pages 26-29	
<b>Digital inclusion and skills development</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 23-24 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Page 25	
<b>Supply chain risk management</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 29-31, <a href="#">Telenet Supplier Policy</a> and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 30	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 30	
<b>Customer health and safety</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Page 16 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 16	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 16	
<b>Carbon and energy efficiency</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 26-29 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 35	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 40	
	302-3 Energy intensity	Page 40	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 40	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 40	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 40	
<b>Employee diversity and equality</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Page 20 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 34	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 20 and 41	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Page 20	
<b>Electronic waste reduction</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 26-29 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 35	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Page 28	
<b>Responsibility of media</b>			
GRI 103: Management Approach 2018	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	<a href="#">Management approach overview</a>	
	103-2 The management approach and its components	Pages 22-24 and <a href="#">Management approach overview</a>	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 22-24	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 31-33	

## VN DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELSTELLINGEN



**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
<b>Human rights</b>	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	30
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	30
<b>Labour</b>	GRI 102-8	Information on employees and other workers	41
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	41
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	34, 41
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	41
<b>Environment</b>	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	40
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	40
	GRI 302-3	Energy intensity	40
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	40
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	26-29, 40
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	40
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	40
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	40
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	40
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	40
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	40
	GRI 306-3	Significant spills	29
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	30
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	30
<b>Anti-Corruption</b>	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	31-33





**Corporate Communications**  
T. 015. 33. 30.00 - [www.telenet.be](http://www.telenet.be)  
**Verantwoordelijke uitgever**  
Telenet, Rob Goyens  
Neerveldstraat 107, 1200 Brussel

