



STAYING AHEAD

TELENET
DUURZAAMHEIDSVERSLAG 2019



INHOUDSTABEL

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

ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPROGRAMMA'S - EEN TERUGBLIK OP 2019



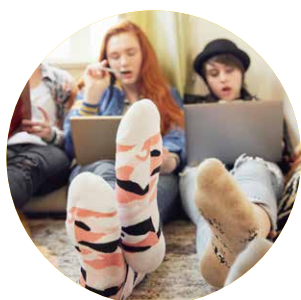
**ENGAGEMENT
NAAR ONZE
KLANTEN >**

14



**ENGAGEMENT
NAAR ONZE
MEDEWERKERS >**

16



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

19



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

24

ONZE DUURZAAMHEIDSPRESTATIES >	32
DUURZAAMHEIDSRAPPORTAGE 2019 >	34

STEEDS VOOROP

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO

Beste klant,
Beste partner,
Beste aandeelhouder,

Wij willen mensen en bedrijven helpen om **steeds voorop te blijven in het digitale tijdperk, waarbij wij mensen verbinden en ervaringen creëren. Voor een betere levenskwaliteit.** Daar staan wij voor. Dat staat centraal wanneer wij beslissingen nemen.

Zeker vandaag, nu wij als gevolg van het coronavirus door een wereldwijde economische en sociale crisis worden getroffen. Meer dan ooit blijkt dat connectiviteitsoplossingen het levensbloed van de economie en de maatschappij zijn. Als bedrijf hebben wij de verantwoordelijkheid om te verzekeren dat families en bedrijven in deze coronatijden verbonden blijven. In de voorbije maanden hebben wij een versnelling hoger geschakeld om de bedrijven te helpen om aan de slag te blijven, de consumenten geconnecteerd te houden zonder financiële zorgen, het sociale isolement van patiënten in ziekenhuizen en bejaarden in woonzorgcentra te doorbreken, en jongeren gemotiveerd en verbonden te houden met hun school. **#Samenerdoor.**

Onze overtuiging: digitale technologie zal onze levenskwaliteit verbeteren



Wij leven in een volatiele, onzekere, complexe en ambigue wereld. Onze bedrijfsomgeving verandert in een ongekend tempo. **Krachtige trends** zoals klimaatverandering, globalisering en digitalisering, herdefiniëren ons gedrag, onze behoeften en onze verwachtingen.

Elke bedrijfssector, elk individu en elke samenleving wordt geraakt en veranderd door de digitalisering. Soms verlopen deze veranderingen ongemerkt, soms

zijn ze echt ontwrichtend. Wij zijn ervan overtuigd dat technologie ons leven ten goede verandert. Digitale technologieën drijven de motor van de innovatie aan, stimuleren de economische groei en versterken de sociale inclusie en cohesie. Wij zetten ons in om de grenzen van digitale technologie te verleggen en onze maatschappij toekomstgerichte oplossingen aan te bieden voor de uitdagingen van morgen.

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

2019 betekende de start van een nieuwe bedrijfscyclus voor Telenet, met een nieuw strategisch driejarenplan. Wij blijven investeren om onze klanten toonaangevend geconnecteerd entertainment, gebruiksvriendelijke bedrijfsoplossingen, innovatieve digitale diensten en een 'amazing customer experience' aan 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 vijf pijlers:

1 | Onze relaties met de klanten uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen nog meer waarde levert. Wij willen in Vlaanderen en Brussel de leidende leverancier van connectiviteit zijn, met echte waardecreatie voor de klant dankzij onze unieke positionering in geconvergeerd geconnecteerd entertainment. In mei 2019 hebben wij onze positie als mediaspeler versterkt door 100 procent eigenaar van De Vijver Media te worden. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investering extra zuurstof zal geven aan het lokale media ecosysteem.

2 | Sneller groeien in het bedrijfsegment door het verschil te maken met onze 'human touch'. In 2019 voltooiden wij de integratie van Nextel, een sterke basis voor toekomstige groei met ICT-oplossingen met

toegevoegde waarden en diensten die volledig afgestemd zijn op de behoeften van onze klanten.

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

4 | Blijven leiden met uitmuntende netwerken op maat van de behoeften van onze klanten en met flexibele platformen. In 2019 voltooiden wij de modernisering van het vaste en mobiele netwerk. Wij verhoogden de capaciteit van het vaste netwerk naar 1 Ghz met downloadsnelheden tot 1 Gbps en uploadsnelheden tot 40 Mbps voor residentiële gebruikers en 50 Mbps voor zakelijke gebruikers. Door het vaste netwerk uit te breiden naar meer dan drie miljoen aansluitbare woningen en bedrijven in België, schept Telenet de grootste GIGA Internet-regio in Europa. Wij zullen in ons netwerk blijven investeren, met een sterke focus op de verwerving van spectrum en de uitrol van 5G in ons servicegebied.

5 | Onze medewerkers stimuleren om via teamwerking waarde te creëren. In 2019 zijn wij gestart met de transformatie van ons bedrijf in een agile organisatie waarin vanuit expertise-gedreven teams meer verantwoordelijkheid krijgen en autonoom werken. Deze transformatie wordt geschraagd door een cultuur van innovatie, ondernemerschap, leervermogen en veerkracht. Wij investeren veel in de opleiding en coaching van onze werknemers, zodat zij zich aan de nieuwe agile manier van werken kunnen aanpassen.

Ons duurzaamheidsprogramma sluit aan bij ons ondernemingsdoel

Wij blijven ons inzetten om een verantwoordelijke speler te zijn in het digitale tijdperk en zullen door overleg en dialoog de band met onze stakeholders verder versterken. Ons duurzaamheidsprogramma weerspiegelt de belangen van onze stakeholders zoals bepaald door de materiële kwesties. In het voorjaar van 2019 kondigden wij onze bijgestelde materialiteitsmatrix aan, 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) Digitale samenleving, (ii) Goede werkplek, (iii) Amazing Customer Experience en (iv) Verantwoordelijke bedrijfsvoering.

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

Onze inspanningen voor duurzaamheid worden beloond

Onze maatschappelijke bijdrage blijkt uit onze positie in de jaarlijkse **Dow Jones Sustainability Index** (S&P Global). De index rangschikt de ondernemingen die het best in staat zijn om nieuwe kansen en risico's als gevolg van wereldwijde duurzaamheidstrends te herkennen en erop te reageren. In 2019 bevestigden wij ons leiderschap in duurzaamheid en werden wij voor de zevende keer erkend als beste onderneming in de wereldwijde mediasector, met een sterke economische, ecologische en sociale prestatie. Telenet behield ook zijn **Gold EcoVadis CSR Rating**, een rating die grote corporate klanten gebruiken om de duurzaamheidsprestaties van een bedrijf te beoordelen.

Maatschappelijk verantwoordelijk handelen

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



Bert De Graeve
Voorzitter

John Porter
Chief Executive Officer

BEDRIJFSPROFIEL

Als toonaangevende leverancier van entertainment- en telecommunicatiediensten in België, streeft Telenet Group naar de beste klantenervaring. 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 klantensegmenten 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. 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 de digitale revolutie.

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

ONZE BELANGRIJKSTE COMPETENTIES

- ✓ LEERVERMOGEN
- ✓ VEERKRACHT
- ✓ DIENEND LEIDERSCHAP

SUPERIEURE CONNECTIVITEIT



UPGRADE

UPGRADE EN MODERNISERING VAN HET VASTE EN MOBIELE NETWERK VOLLEDIG AFGEROND



TOEKOMSTBESTENDIG

TIJDELIJKE 5G TESTLICENTIE VERWORVEN IN DE LENTE 2020; EERSTE 5G EN TECHNOLOGIETESTS IN UITVOERING IN ONZE LABS

INSPIREREND ENTERTAINMENT



100% EIGENAAR

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



JOINT-VENTURE MET DPG MEDIA

AANKONDIGING IN FEBRUARI 2020 VAN DE INTENTIE OM SAMEN EEN VOLWAARDIGE STREAMING SERVICE OP TE STARTEN MET LOKALE EN INTERNATIONALE CONTENT



€9,7 MILJOEN

INVESTERINGEN IN LOKALE MEDIAPRODUCTIES IN 2019

SUPERIEURE BEDRIJFSOPLOSSINGEN



PRODUCTEN

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



NEXTEL

INTEGRATIE VAN NEXTEL AFGEROND



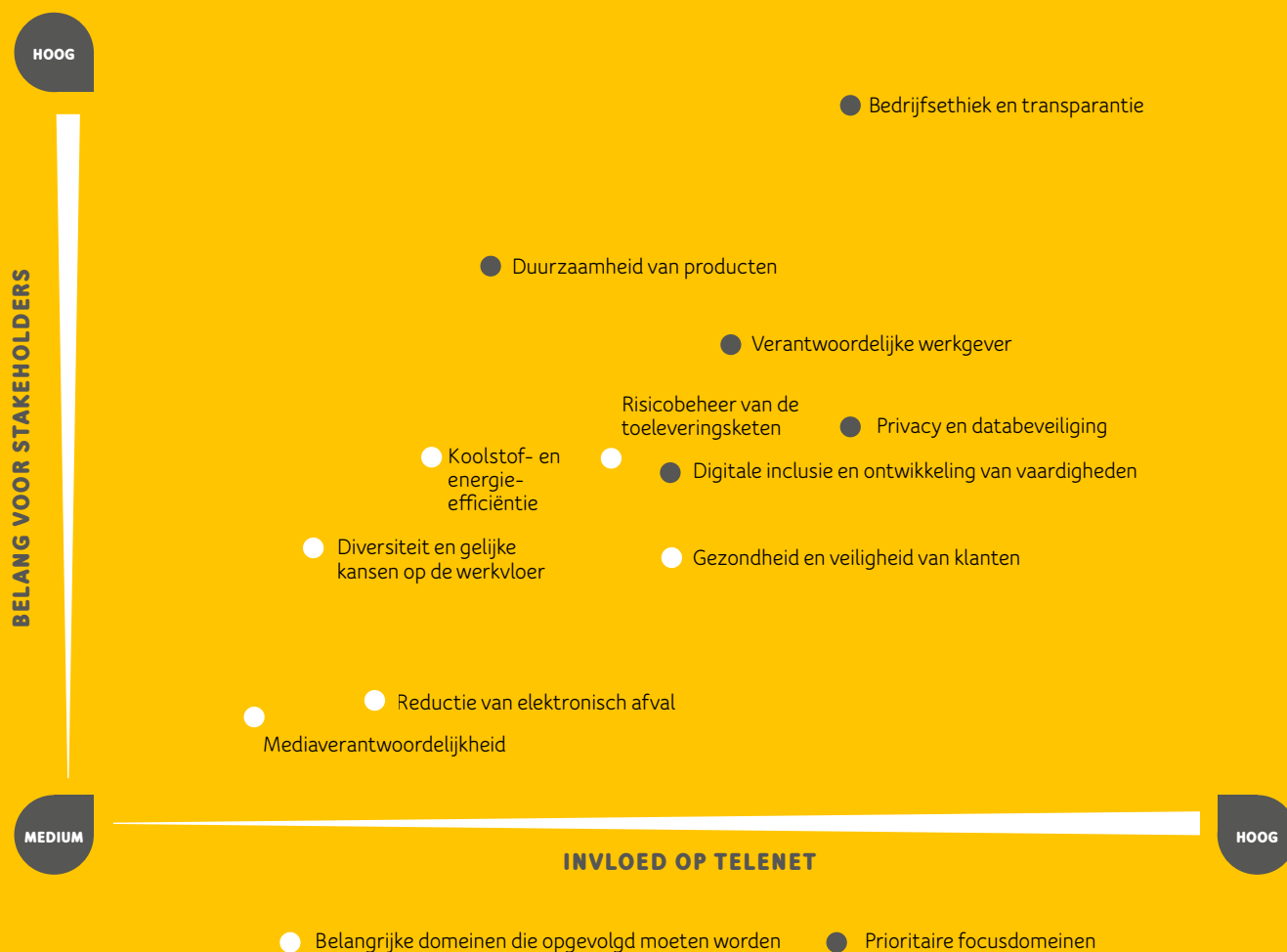
Meer informatie over Telenet Group en zijn jaarresultaten vindt u in het [Financieel Rapport 2019](#).

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**.

In de lente 2019 hebben wij de materialiteitsmatrix herbekeken zodat deze beter aansluit bij het grotere servicegebied van Telenet in alle Belgische regio's en het Groothertogdom Luxemburg. De nieuwe matrix omvat elf materiële kwesties, waarvan vijf als prioritaire focusdomeinen werden 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. Het **duurzaamheidskader van Telenet** dat vier werkingsjaren (2017-2020) covert, geeft een overzicht van ons engagement, onze doelstellingen en prioriteiten.

In het najaar 2020 plannen wij een herziening van onze duurzaamheidsstrategie. Niet om drastisch van koers te veranderen, maar om ervoor te zorgen dat wij ook in termen van duurzaamheid onze leiderspositie in de Belgische markt behouden. Wij zullen een **nieuw vijfjarig duurzaamheidskader bepalen voor de periode 2021-2025** dat zal aansluiten bij onze materiële kwesties en dat nieuwe prioriteiten en bijbehorende doelstellingen zal 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

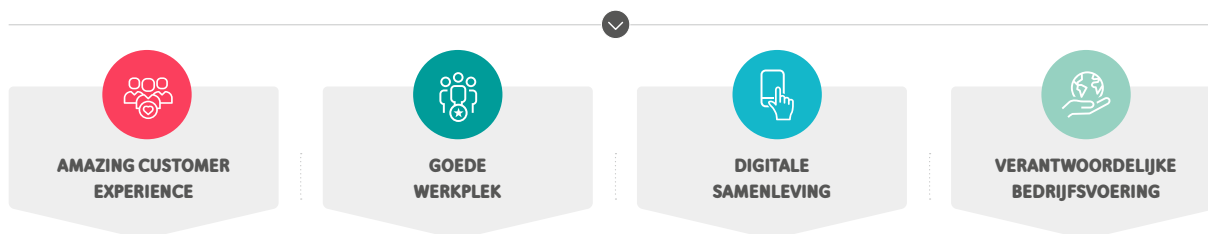
Steeds een stapje voor - baanbrekend - dichtbij - goede buur - bruisend - met passie - enthousiast - plezier - oprecht, eerlijk en transparant - inclusief

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)
- Tegen 2030 de koolstofuitstoot door mobiele verbranding met 60% verminderen (t.o.v. de 2017 baseline)

Hoe doen wij dit?

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

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

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

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

Definitie NPS: zie pagina 32

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 Business ethiek 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^{ste} 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: het Telenet Privacybeleid 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.

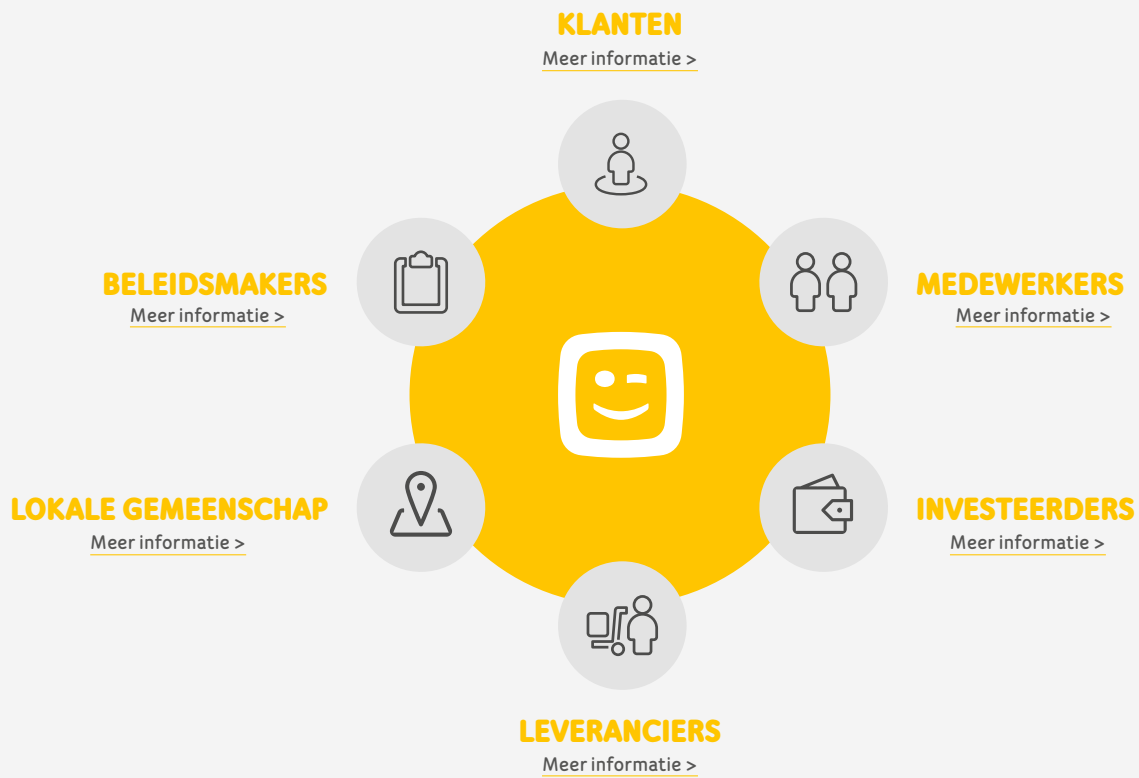
Managementbenadering

- Innovatieve producten, diensten en klantenproposities ontwikkelen door innovatie intern te stimuleren en door samenwerkingen met industriepartners, academische instellingen en startups te bevorderen
- 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. Ga naar de [duurzaamheidsrubriek](#) op de corporate website van Telenet voor meer informatie over de zes stakeholdergroepen.

STAKEHOLDERGROEPEN



BELANGRIJKE BEDRIJFSLIDMAATSCHAPPEN

.AGORIA



BELTUG
Be Connected

Cable Europe

ISPA

THE SHIFT

uwe

vd ka
Vlaams netwerk van ondernemingen



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

ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDS PROGRAMMA'S

EEN TERUGBLIK OP 2019

Het duurzaamheidsprogramma van Telenet benadrukt ons engagement om mensen en bedrijven te helpen om steeds voorop 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.

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van onze investeringen, onze initiatieven en onze prestaties in elk van deze focusdomeinen tijdens het rapportagejaar 2019.

U vindt meer gedetailleerde informatie over het duurzaamheidsprogramma van Telenet op onze [corporate website](#).





ENGAGEMENT NAAR
ONZE KLANTEN

AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

Toekomstbestendige netwerken, producten en diensten

Onze aanhoudende investeringen in de upgrade en modernisering van het vaste en mobiele netwerk hebben Telenet gepositioneerd als de leidende Belgische leverancier van toekomstbestendige geconvergeerde netwerken. In 2019 voltooide Telenet zijn investeringsprogramma van vijf jaar 'De Grote Netwerf', dat meer dan 3 miljoen aansluitbare woningen en bedrijven in Vlaanderen en Brussel toegang geeft tot een gigasnelle verbinding van 1 GHz met download snelheden tot 1 Gbps en uploadsnelheden tot 40 Mbps voor residentiële gebruikers en 50 Mbps voor zakelijke gebruikers. De upgrade van het mobiele netwerk van BASE, die in 2018 werd voltooid, heeft gezorgd voor hogere snelheden en een betere netwerkqualiteit. Wij zullen blijven investeren in onze netwerken, met een sterke focus op de verwerving van spectrum en de uitrol van 5G in België. Telenet heeft onlangs een tijdelijke 5G-licentie verworven en voert de eerste 5G-tests uit in zijn labs, met veelbelovende resultaten en snelheden van meer dan 3 Gbit per seconde.

Dankzij onze leiderspositie in toekomstbestendige netwerken kunnen wij in onze verschillende activiteitsdomeinen innovatie stimuleren, met technologische oplossingen en klantenproposities die inspelen op de verwachtingen van de markt:

- In 2019 rolde Telenet zijn nieuwe **Docsis 3.1-modem** voor breedbandinternet via de coaxiale kabel uit en introduceerde het zijn **nieuwe decoder met stembediening en integratie van Netflix en YouTube**, voor een nieuwe en rijkere entertainmentbeleving voor de klant.
- De **Telenet Business KLIK-bundels**, die in het najaar van 2019 werden geïntroduceerd, geven de bedrijfsklanten superieure connectiviteitsoplossingen en een gepersonaliseerde service.
- In het begin van 2020 kondigde Telenet **SafeSpot** aan, de eerste totaaloplossing tegen cyberdreigingen, die de residentiële klanten tegen phishing en malware beschermt en potentiële veiligheidslekken via slimme toestellen voorkomt.

Het vertrouwen van onze klanten verdienen

Een positieve klantbeleving is de basis van duurzame groei. Via onze verschillende kanalen voor klantenbetrokkenheid en een naadloze, hoogwaardige en persoonlijke dienstverlening begeleiden wij onze klanten naar de oplossing die het best bij hen past. Om het vertrouwen van onze klanten te winnen en te behouden, moeten wij deze beleving constant verbeteren door hun interactie met Telenet te vergemakkelijken. 2019 werd gekenmerkt door een agile transformatie met als doel de efficiëntie van de bedrijfsprocessen te verhogen en barrières tussen de businessfuncties en -kanalen



te verkleinen. Wij hebben bovendien geïnvesteerd in de ontwikkeling van digitale interactiekanalen met de klant, als aanvulling van de niet-digitale platformen voor klantenbetrokkenheid, waar menselijke contacten het verschil maken.



Het vertrouwen winnen betekent ook dat de enorme hoeveelheid klanteninformatie die Telenet beheert, wordt verwerkt met inachtneming van de privacy en respect van de hoogste normen voor databeveiliging. In de ontwikkeling van onze producten en klantendiensten hanteren wij een 'privacy by design' benadering. Het **Telenet Privacybeleid** beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij ze verwerken en wat de rechten van onze klanten zijn. Dit beleid is van toepassing op alle zakelijke activiteiten van Telenet. Telenet houdt zich aan de regels van de AVG voor de communicatie met de klant over het Telenet Privacybeleid en blijft investeren om een 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. Het Telenet Expertisecentrum voor Beveiliging bepaalt het (cyber)beveiligingsbeleid, behandelt beveiligingsincidenten en versterkt het interne bewustzijn rond beveiliging via communicatie en training.

Transparante prijzen en facturen

In juni 2019 bracht Telenet al zijn klanten op de hoogte van een prijsaanpassing voor een aantal producten en diensten. De prijzen werden aangepast aan de inflatie. Als bedrijf hebben wij de verantwoordelijkheid om na te denken over hoe wij altijd de beste prijs-kwaliteitverhouding kunnen bieden en het vertrouwen van onze klanten op lange termijn kunnen verdienen.

Naleving van de regelgeving

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

BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

Door de Ombudsman voor Telecommunicatie ontvangen klachten van residentiële klanten

1 dossier per 1.992

geleverde diensten in 2017

1 dossier per 1.577

geleverde diensten in 2018

1 dossier per 1.861

geleverde diensten in 2019

Naleving van de AVG (sinds mei 2018)

	2018	2019
Aantal ontvangen AVG-verzoeken	1.737	1.133
Aantal door de Gegevensbeschermingsautoriteit verzonden verzoeken in verband met de verwerking van (persoons)gegevens van klanten	3	4
Aantal aan de Gegevensbeschermingsautoriteit gemelde incidenten	8	23
Boetes	Geen	Geen

Databeveiliging en cyberbeveiliging

	2017	2018	2019
Aantal schendingen van de databeveiliging of andere cyberbeveiligingsincidenten	0	0	0
Aantal schendingen van de databeveiliging die persoonlijke klantgegevens omvatten	0	0	0
Aantal klanten getroffen door schendingen van de databeveiliging door het bedrijf	0	0	0
Boetes	Geen	Geen	Geen



Telenet Amazing Customer Experience >



Telenet Klanten eerst Programma's en initiatieven >



ENGAGEMENT NAAR
ONZE MEDEWERKERS

GOEDE WERKPLEK

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

Telenet wil een verantwoordelijke werkgever zijn. Het personeelsbeleid 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.

Telenet heeft in 2019 zijn bedrijfsportfolio verder uitgebreid met de overname van De Vijver Media. Sinds de goedkeuring door de Belgische mededingingsautoriteit in mei 2019 werken wij aan de integratie van De Vijver Media in de bedrijfswerking en organisatie van Telenet.

In 2019 zijn wij bovendien gestart met de transformatie van Telenet in een meer agile organisatie met een 'digital first' aanpak en gesteund op daadkrachtige, expertise-gedreven teams en individuen. Zo kunnen wij snel en gericht inspelen op het snel veranderende gedrag van onze klanten en stakeholders. De transformatie ging van start met twee proefprojecten binnen de residentiële marketing en de IT- en Engineeringteams. In het voorjaar van 2020 werd ze naar de volledige organisatie uitgebreid.

De agile transformatie wordt onderbouwd door een herziening van alle human resources-processen, zoals rolbeschrijvingen, functieclassificaties en procedures voor prestatiebeheer. Deze herziening verloopt in nauwe samenwerking met de sociale partners. Telenet investeert in voortdurende dialoog en sociaal overleg via verscheidene

platformen, zoals het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk en de Ondernemingsraad, waarin werkgever en werknemers een gelijke vertegenwoordiging en een gelijk aantal afgevaardigden hebben. De Ondernemingsraad wordt betrokken bij het sociale, economische en financiële beleid van de onderneming. Telenet heeft ook twee afgevaardigden in de Europese Ondernemingsraad van zijn meerderheidsaandeelhouder, Liberty Global.

Telenet verbindt zich bovendien tot een open, transparante interne communicatie en stimuleert een persoonlijke afstemming tussen de medewerkers en de leidinggevenden. In een periode van transformatie zijn een regelmatige communicatie en een verhoogde investering in opleiding en coaching van cruciaal belang om te verzekeren dat de werknemers zich snel aanpassen aan de nieuwe agile manier van werken.

Het engagement van onze medewerkers versterken

Telenet meet en monitort de actieve betrokkenheid van zijn medewerkers door middel van twee bevragingen. De Zoom-enquête naar de medewerkersbetrokkenheid vindt om de twee jaar plaats. Daarnaast meten wij jaarlijks de Employee Net Promoter Score (E-NPS). De Zoom-enquête van september 2019 had een responscijfer van 76 procent en toont hoge scores voor duurzaam engagement (78 procent)



en welzijn (81 procent). Belangrijke aandachtspunten waren onder meer het vermogen van het bedrijf om te veranderen en snel te reageren op ontwikkelingen van de markt (47 procent), de rekrutering en het behoud van talent (50 procent) en het loon en de voordelen (57 procent). Parallel met de Zoom-enquête werd in september 2019 de E-NPS gemeten. De score bedroeg +3, een daling met 9 punten voor het geheel van het bedrijf vergeleken met de E-NPS-meting van januari 2019. De lagere betrokkenheid kan worden verklaard door het algemene gevoel van onzekerheid bij de werknemers na de aankondiging van de agile transformatie van Telenet in de zomer van 2019.

Het welzijn van de werknemers bevorderen

Het welzijn van de werknemers in deze periode van verandering is essentieel voor Telenet. Ons beleid voor gezondheid en welzijn omvat flexibele werkuren, regelingen voor thuiswerk, kinderopvang en -toeslagen, en betaald zwangerschaps- en ouderschapsverlof.

In het najaar van 2018 voerde het bedrijf zijn zesde enquête over het welzijn van de werknemers uit. Als reactie op de resultaten ondernam het Safety, Health and Environment (SHE)-team verscheidene acties om de veerkracht, de betrokkenheid en de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de medewerkers te bevorderen. Naast het Employee Assistance Program werden twee tools voor welzijnsbeheer ontwikkeld, HiBrain en Happy Care, en werd een reeks informatiesessies over welzijn georganiseerd. Het SHE-team startte bovendien op de interne communicatieportal een gecentraliseerd digitaal platform rond welzijn, gezondheid, veiligheid, milieu en omgaan met risico's. Het ontwikkelde een speciale toolkit om de psychosociale risico's op het werk aan te pakken. De medewerkers van het Telenet Retail-departement volgden een opleiding in de omgang met de emotionele stress van interacties met assertieve klanten.

Het SHE-team verzorgt de dagelijkse follow-up van alle bovenvermelde welzijnsacties. Tot slot bood het bedrijf alle medewerkers boven de 50 jaar een gratis medische check-up aan, als onderdeel van de collectieve arbeidsovereenkomst en het programma Welzijn op het Werk. Deze medische check-up zal om de drie jaar worden herhaald.

Het beste talent aantrekken en behouden

Net als de economie in haar geheel voelt Telenet de gevolgen van de groeiende digitaliseringstrend en zijn impact op nieuwe werkmethoden en de strijd om talent. Zoals veel andere bedrijven en organisaties heeft Telenet het steeds moeilijker om technische experts zoals datawetenschappers en specialisten in informatiebeveiliging te vinden. Telenet stimuleert daarom STEM-onderwijs en de ontwikkeling van vaardigheden om de beroepsbevolking van morgen te ontwikkelen. In januari 2020 kondigden wij de Academy for Digital & Data Talent aan, een samenwerking met de universiteiten KU Leuven, VUB, ULB en de programmeerschool BeCode. Het partnership wil de digitale kennis en de technische vaardigheden van de huidige werknemers van Telenet versterken door middel van basisopleiding, bijscholing en upskilling, en daarnaast nieuw digitaal talent aantrekken. De Academy vertrekt van de gedeelde visie van alle partners dat levenslang leren noodzakelijk is om wendbaar te blijven in een snel veranderende digitale economie.

Een cultuur van diversiteit en inclusie stimuleren

Telenet voert een inclusief beleid voor talent management, met een grote aandacht voor diversiteit in alle fasen van de loopbaan: rekrutering, opleiding en ontwikkeling, en loopbaanplanning. De gendergelijkheid blijft evenwel een belangrijk aandachtspunt voor Telenet. Equileap, een onafhankelijke organisatie die de gendergelijkheid op het werk promoot, heeft de prestatie van Telenet op dit vlak geëvalueerd: terwijl wij in 2018 op de 34ste plaats in de rangschikking stonden, met een score van 60 procent, daalden wij in 2019 naar de 85ste plaats, met een score van 58 procent. Wij zijn ons bewust van het belang van een betere benadering van diversiteit en gendergelijkheid. Daarom zullen wij in de loop van het werkjaar 2020 een Charter voor Diversiteit en Gendergelijkheid invoeren dat op de Women's Empowerment Principles van de Verenigde Naties gebaseerd is en onderbouwd zal worden door een volwaardig beleid voor diversiteit, inclusie en gendergelijkheid.



BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

Werknemersbetrokkenheid: Tweejaarlijkse Zoom-enquête

	2017	2019
Responscijfer	91%	76%
Duurzame betrokkenheid	58%	78%
Welzijn	--*	81%

*Geen vergelijking vanwege de gewijzigde methodologie

E-NPS*

	Jan. 2018	Juni 2018	Jan. 2019	Sept. 2019
	+13	10	+12	+3

* NPS-methodologie: zie pagina 32

Welzijn van de werknemers

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

Talent aantrekken en behouden

	2017	2018	2019
Aantal nieuwe aanwervingen	354	409	510
Aantal Young Graduates	20	27	36

Diversiteit

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

Gendergelijke verloning

	2017	2018	2019
Verhouding gemiddeld vrouwelijk/mannelijk loon			

Niet-managementniveau	0.93	0.84	0.85
Managementniveau*	0.91	0.86	0.88
Executiveniveau*	0.91	0.84	0.83

*Alleen basisloon



Telenet Onze medewerkers >



Telenet Goede werkplek >



ENGAGEMENT NAAR DE MAATSCHAPPIJ EN DE LOKALE GEMEENSCHAPPEN

DIGITALE SAMENLEVING

BELANGRIJKSTE ONTWIKKELINGEN IN 2019

Investeren in digitale innovatie

Digitale innovatie is een motor voor de creatie van een rijkere levenskwaliteit, duurzame economische groei, beter onderwijs en nieuwe banen. In april 2020 voltooide Deloitte een studie van de sociaaleconomische impact van Telenet in de periode 2014-2019: de totale impact, gemeten aan de bruto output, was €26,7 miljard, terwijl de aan de bruto waarde gemeten impact €16 miljard bedroeg. In 2019 investeerden wij in totaal 587 miljoen euro – dat is 23 procent van onze bedrijfsopbrengsten. Het merendeel van deze investeringen hield verband met technologische innovaties en verbeteringen van het netwerk. Volgens Deloitte waren de bedrijfsactiviteiten van Telenet in 2019 goed voor de creatie van 11.086 directe, indirecte en afgeleide voltijdse banen in België.

In een wereld van snelle technologische ontwikkelingen vormen voortdurende investeringen in innovatie de levensader van ons bedrijf. Wij bevorderen in onze organisatie een cultuur van ondernemerschap en innovatie, en stimuleren de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten die waarde creëren voor de klant. In 2019 lanceerde een groep ingenieurs van Telenet TADAAM, een connectiviteitsoplossing die “het internet en de tv thuis verbindt via mobiele netwerken, zonder kabels en technici”. Met het bedrijfsbrede Apollo 8-programma moedigen wij

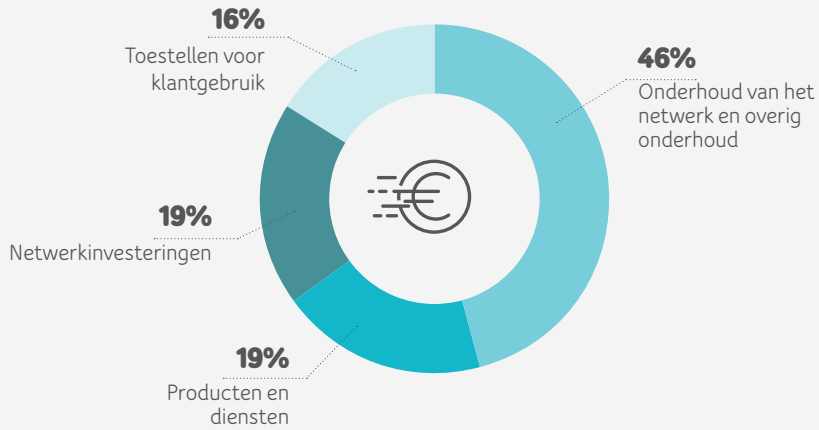
alle medewerkers aan om innovatieve ideeën om te zetten in minimaal leefbare producten en prototypes.

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

Investeren in de Belgische mediasector

Het Belgische medialandschap evolueert snel. Het kijkgedrag van de consument verandert en de lokale zenders moeten steeds meer met mondiale contentproviders concurreren. Wij willen het ecosysteem van de lokale media versterken. Door in mei 2019 de volledige eigendom van De Vijver Media te verwerven, hebben wij onze positie als mediaspeler bevestigd. In februari 2020 maakten wij ook onze intentie bekend om in een joint venture met DPG Media een volwaardige streamingdienst met lokale en internationale content te lanceren. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investeringen het ecosysteem van de media in Vlaanderen zuurstof zullen geven.

OVERZICHT INVESTERINGEN 2019



TELENET ECONOMISCHE IMPACT IN 2019

- 

Totale impact gemeten aan de bruto output
€5.096 miljoen
- 

Totale impact gemeten aan de bruto waarde
€3.224 miljoen
- 

Totale bedrijfsopbrengsten
€2.584 miljoen
- 

Totale aantal gecreëerde arbeidsplaatsen
11.086 jobs
- 

Investeringen
€587 miljoen
- 

Taksen
€564 miljoen

TELENET MEDIA & ENTERTAINMENT ECONOMISCHE IMPACT 2019

- 

Totale impact gemeten aan de bruto output
€1.264 miljoen
- 

Totale impact gemeten aan de bruto waarde
€71 miljoen
- 

Totale bedrijfsopbrengsten
€662 miljoen
- 

Totale aantal gecreëerde arbeidsplaatsen
752 jobs
- 

Investeringen in media & content
€220 miljoen
- 

Telenet Digitale TV-abonnees
1.739.000

 Telenet Sociaaleconomische Impactstudie door Deloitte >



In 2019 investeerde Telenet €9,7 miljoen in de productie en coproductie van lokale content en €210 miljoen in rechten op content, distributievergoedingen en auteursrechten. De investeringen in media en entertainment vertegenwoordigden 25 procent van de totale economische impact van het bedrijf, gemeten in bruto output. Wat de tewerkstelling betreft, creëerden de media- en entertainmentactiviteiten van Telenet in 2019 752 directe, indirecte en afgeleide voltijdse banen in België.

Een digitale samenleving bouwen die toegankelijk is voor iedereen

Als geëngageerd lid van de lokale gemeenschap dragen wij bij aan structurele initiatieven voor de digitale samenleving en aan investeringen in de gemeenschap. Deze investeringen richten zich op het stimuleren van innovatie, creativiteit en ondernemerschap, het ontwikkelen van digitale vaardigheden, het verkleinen van de digitale kloof en het bevorderen van de juiste digitale balans. In de periode 2014-2019 investeerden wij €89 miljoen in initiatieven voor de digitale samenleving en het engagement in de gemeenschap. In 2019 bedroeg de financiële bijdrage van Telenet aan goede doelen en gemeenschapsinitiatieven €2,02 miljoen. Sinds 2015 kan elke werknemer van Telenet een dag betaald verlof per jaar nemen om aan vrijwilligerswerk te doen. In 2019 droegen de werknemers 1.170 uren bij aan de gemeenschap.

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

#Samenerdoor

Tijdens de uitbraak van Covid-19 in 2020 waren de connectiviteitsoplossingen meer dan ooit de motor van van de economie en de maatschappij. Wij hebben in het voorjaar onze verantwoordelijkheid genomen om te verzekeren dat families en bedrijven geconnecteerd konden blijven. Wij hebben een versnelling hoger geschakeld om de bedrijven te helpen om aan de slag te blijven, de consumenten geconnecteerd te houden zonder financiële zorgen, het sociale isolement van bejaarden in woonzorgcentra en patiënten in ziekenhuizen te doorbreken, en jonge mensen gemotiveerd en in contact te houden met hun school. Hier vindt u een overzicht van onze [gemeenschapsinitiatieven in de context van Covid-19](#).




Gemeenschapsinvesteringen	2018	2019
Type investering	Totaal bedrag in €	Totaal bedrag in €
Financiële bijdrage	614.890	1.226.562
Tijdsinvestering (vrijwilligerswerk door werknemers tijdens de werkuren)	48.336	26.640
In natura donaties: donaties van producten en diensten, projecten, partnerschappen of andere	64.819	780.769
Management overheads	0	0
Vrijwilligerswerk	in uren	in uren
	2.014	1.170





BELANGRIJKSTE PROGRAMMA'S EN INITIATIEVEN VOOR DE DIGITALE SAMENLEVING IN 2019

Het potentieel van digitaal ontsluiten voor iedereen

 [Initiatieven van Telenet voor de digitale samenleving >](#)

Sociale tarieven

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

52.000
klanten (sept. 2019)

SchoolNet+

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


2.488
SchoolNet+ overeenkomsten
(2011-2019)

Een digitale boost geven aan de generaties van morgen

CoderDojo Belgium

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


140+ dojo's in heel België
1.200 coaches
Jaarlijks bereik van **20.000**
jongeren

 [CoderDojo Belgium >](#)

YouthStart

YouthStart ontsluit het potentieel van NEET-jongeren (NEET: Not in Education, Employment or Training) door hun ondernemersvaardigheden te versterken. YouthStart heeft een positieve uitstroom van 77% naar de arbeidsmarkt of het onderwijs.


806 jongeren gecoacht in het
schooljaar 2018-2019

 [YouthStart >](#)

BeCode

BeCode levert een opleiding webontwikkeling aan werkloze en laaggeschoolde jongeren en jongvolwassenen uit kanszoekende gemeenschappen. BeCode heeft een positieve uitstroom van 83 procent naar de arbeidsmarkt of het onderwijs. Telenet was in 2017 een stichtende partner van BeCode, dat sinds kort deel uitmaakt van de Telenet Academy for Digital & Data Talent.

400 jongeren studeerden in
2019 af

 [BeCode >](#)



Digitaal ondernemerschap versnellen

Digitale Versnelling

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

672 kmo's bereikt door
20+ digitale coaches in 2019

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

2700+ ondernemers en **560**
digitale experts op het platform
in april 2020



Telenet Business Digitale Versnelling >

De juiste digitale balans vinden

#TelenetGo

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

In 2019 **100.000** bezoekers op de website, **12.000** downloads van de Comdom-app, **13.000** downloads van de Phubbed-app



#TelenetGo >

B-BICO

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



B-BICO >

Automodus-campagne

De Automodus-campagne, een initiatief dat in de zomer van 2019 door de Vlaamse Stichting Verkeerskunde werd gestart en door alle mobiele telecomoperators in Vlaanderen werd gesteund, verhoogt het bewustzijn van het grote publiek over het gebruik van smartphones tijdens het rijden.



ENGAGEMENT NAAR OPEN, EERLIJKE
EN TRANSPARANTE BEDRIJFSPRAKTIJKEN

VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

Als belangrijke speler in telecommunicatie, media en entertainment willen wij het vertrouwen van onze stakeholders behouden en versterken. Wij verbinden ons ertoe op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier zaken te doen. Dit doen wij door

de hoogste standaarden inzake corporate governance te hanteren en door actief met onze stakeholders in gesprek te gaan om te voldoen aan hun verwachtingen met betrekking tot onze sociale, economische en milieu-impact.

1 | Onze ecologische voetafdruk beperken

Belangrijkste ontwikkelingen in 2019

De evaluatie en het beheer van de risico's voor het milieu, in het bijzonder met betrekking tot de klimaatverandering, is voor Telenet een prioriteit. Wij beseffen dat wij blootgesteld zijn aan verschillende risico's met betrekking tot de klimaatverandering, zoals (1) beleids- en wettelijke risico's in verband met strengere meldplichten voor uitstoot en de potentiële regulering van bestaande producten en diensten, (2) fysieke risico's voor installaties als gevolg van stijgende temperaturen en de toenemende frequentie van extreme temperaturen en (3) transitierisico's als gevolg van veranderend klantengedrag, in het bijzonder de stijging van het elektriciteitsverbruik, de productie van afval en de koolstofuitstoot als gevolg van een grotere vraag naar producten. Inspanningen voor de matiging van en de aanpassing aan de klimaatverandering scheppen echter ook opportuniteiten, zoals een

efficiënter gebruik van de middelen, de ontwikkeling van koolstofarme producten en diensten, de toegang tot nieuwe markten en de opbouw van weerbaarheid in de volledige toeleveringsketen.

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

1. **De energie-efficiëntie verbeteren:** wij investeren in diverse initiatieven om het energieverbruik van onze eigen activiteiten en van onze producten bij de klanten thuis te verminderen.
2. **De koolstofuitstoot verminderen:** wij beschouwen de klimaatverandering als een mogelijke bedreiging en beheren deze daarom als een bedrijfsrisico. Wij schakelen waar mogelijk over op hernieuwbare



energiebronnen en compenseren de uitstoot door te investeren in koolstofcompensatieprogramma's.

3. Het gebruik van grondstoffen beperken en

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



De Milieubeleidsverklaring van Telenet

schetst onze aanpak van het milieubeheer. Ze onderstreept onze inzet voor een milieuvriendelijke

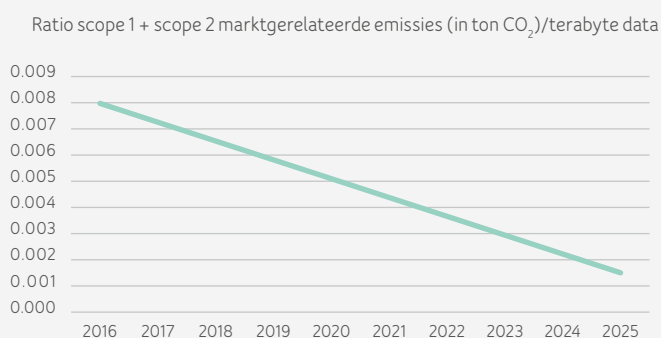
bedrijfsvoering die afgestemd is op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties en de beginselen van de Overeenkomst van Parijs.

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

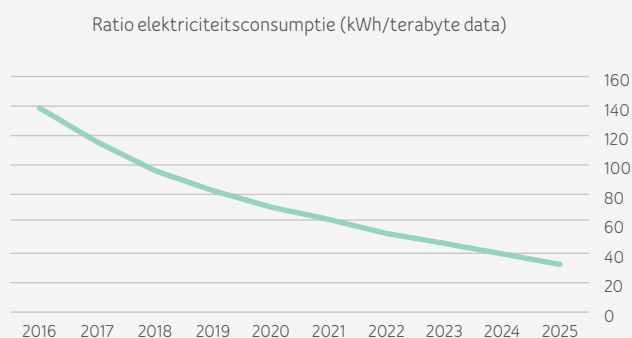
Wij willen de efficiëntie van ons elektriciteitsverbruik tot 2025 met 15 procent per jaar verbeteren. Wij streven ook naar een vijf keer grotere koolstofefficiëntie tegen 2025. Voor beide streefdoelen gebruiken wij 2016 als basisjaar.

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

Koolstofefficiëntie doelstelling: 5x meer koolstofefficiënt tegen 2025



Energie-efficiëntie doelstelling: 15% elektriciteitsefficiëntie per jaar tot 2025



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.



In 2019 realiseerden wij dat wij onze ambities voor de koolstofefficiëntie hoger moesten stellen, door een bijkomend en absoluut doel te bepalen, specifiek voor de vermindering van de uitstoot door mobiele verbrandingsmotoren, die goed was voor meer dan een derde van de totale uitstoot van Telenet in de voorbije twee jaar.

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

Met het 'Telenet Move'-programma willen wij in een groenere vloot investeren (met personenwagens met een maximale uitstoot van 95 gram CO₂ per kilometer) en het totale aantal afgelegde kilometers vanaf 2021 jaarlijks met 5 procent verlagen. Wij willen:

- **Het aantal verplaatsingen verminderen** door thuis/telewerk te bevorderen en onze kantorenstrategie te herzien
- **Alternatieve mobiliteitstoepassingen promoten** door oplossingen voor micro-mobiliteit, openbaar vervoer en carpooling te stimuleren
- **Een groener wagenpark uitbouwen** door in de elektrificatie van onze vloot te investeren.

In het kader van onze verbintenis tot milieuduurzaamheid herzien en optimaliseren wij onze processen voor milieubeheer regelmatig. In dit stadium van onze investeringen in milieuduurzaamheid kiezen wij bewust voor een beperkte verzekering, geconsolideerd op het niveau van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global, en focussen wij onze inspanningen en beschikbare middelen op een verfijning van onze strategie en op de uitvoering van corrigerende acties die onze milieuprestaties structureel kunnen verbeteren.

Het klimaatactieplan van Telenet wordt regelmatig doorgelicht door onafhankelijke duurzaamheidsratingbureaus voor analisten en beleggers, zoals de S&P Global en ISS Corporate Solutions. Telenet wordt algemeen erkend voor zijn gecoördineerde actie op het gebied van de klimaatverandering en voor zijn sterke prestaties op het gebied van governance en emissiebeheer. Belangrijke verbeterpunten die in 2019 werden benadrukt zijn onder meer een ruimere strategie voor de circulaire economie inzake toestellen voor klantengebruik zoals mobiele telefoons, naast de verificatie van onze milieugegevens door derden.

INITIATIEVEN VOOR DE OPTIMALISERING VAN ONZE MILIEUPRESTATIES

De energie-efficiëntie verbeteren



Telenet Onze ecologische voetafdruk beperken >

Wij kopen elektriciteit uit hernieuwbare bronnen.

100% gebruik van groene energie in onze eigen en gehuurde gebouwen

Wij investeren in de upgrade en modernisering van de mobiele en vaste netwerkactiviteiten. Wij meten continu de efficiëntie van het stroomverbruik (PUE - Power Usage Efficiency) van de 94 technische stations en van de datacenters van Telenet/BASE. Telenet steunt ook de Europese Gedragscode voor Datacenterefficiëntie.

Toepassing van ledtechnologie, met afwisselende pulsering voor klimaatkasten en turbocompressoren voor koeleenheden

De invoering van een free cooling-oplossing in de technische ruimtes sinds 2018

Wij investeren in innovatieve, milieuvriendelijkere projecten en oplossingen.

Lancering in mei 2019 van een nieuwe generatie decoders met een lager energieverbruik



Beperking van de koolstofuitstoot

Wij moedigen het gebruik van verantwoordelijke mobiliteitsoplossingen aan


39% van alle uitstoot in 2019 als gevolg van mobiliteit
 Gemiddelde CO₂-uitstoot van alle personenwagens: **117 g/km**
 Gemiddelde CO₂-uitstoot voor nieuwe personenwagens: **128 g/km**

Verbeteringsmaatregelen:

- (1) overgang naar voertuigen aangedreven met aardgas en elektriciteit
- (2) promotie van mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens, met een focus op het openbaar vervoer en de fiets
- (3) introductie in 2018 van een flexibel mobiliteitsplan voor de werknemers
- (4) lancering van het programma Telenet Move in het voorjaar van 2020, om de uitstoot van mobiele verbrandingsmotoren meer structureel te verminderen tegen 2030

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

Ondertekening in het voorjaar van 2019 van de Green Deal Duurzame Stedelijk Logistiek, een initiatief van de Vlaamse Regering in samenwerking met academische instellingen, lokale overheden en industriepartners. Organisatie en implementatie van een proof of concept voor de levering van goederen aan de winkels van Telenet en BASE in Mechelen met elektrische voertuigen en fietsen.

 [Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek >](#)

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

Investering, in samenwerking met de natuurorganisatie Bos+, in een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador: **424.419** inheemse bomen geplant sinds de start van het project in 2011, wat neerkomt op een herbebossing van **375** hectare en een geschatte gecumuleerde koolstofvastlegging en -opslag van **8.627** ton in 2019

Beperking van het gebruik van grondstoffen en van de afvalstromen

Wij recycleren en hergebruiken decoders en modems.

Jaarlijkse recycling van meer dan **200.000** decoders en modems met een reverse logistics-oplossing in samenwerking met de social-profitorganisatie Vlotter (IMSIR cvba): **378 ton afval vermeden in 2019**.

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

Structurele samenwerking met Pro Used Computers voor de recycling en het hergebruik van de IT-uitrusting van Telenet
 Recycling van oude mobiele telefoons die de klanten bij de aankoop van een nieuw toestel in de verkooppunten inleveren: **0,20% van de klanten van Telenet en 0,50% van de klanten van BASE bereikt**

Wij investeren in slimme en milieuvriendelijke verpakkingen.

Vermindering van het verpakkingsafval met meer dan 20% in 2019

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

46% vernieuwing van bij de klanten ingezamelde apparatuur
100 procent recycling van gevaarlijk afval.
 Eén milieu-incident in 2019 met een aanzienlijke lozing, in verband met de vervanging van een ondergrondse opslagtank in een kopstation van het netwerk. Na de ontdekking van een bodemverontreiniging met minerale olie werd de vervuilde bodem afgegraven. Een restbesmetting werd vastgesteld maar vormt geen gevaar voor de gezondheid van de mens of het milieu.



2 | Onze toeleveringsketen op een verantwoordelijke manier beheren

Belangrijkste ontwikkelingen in 2019

Telenet belooft leveranciers die voor een duurzame werking ijveren en moedigt de anderen aan om hun prestaties te verbeteren. Wij eisen van onze leveranciers dat zij zich houden aan het **Anticorruptiebeleid** en de **Gedragscode voor leveranciers van Telenet**, die betrekking heeft op:



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

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



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

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

BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

Dynamische scorekaart van EcoVadis 2019 – Leveranciers

Aantal leveranciers dat de Gedragscode voor leveranciers van Telenet naleeft	Prestatie 2019: 13% Streefdoel: 100% van de nieuwe leveranciers onderschrijft de Gedragscode
Aantal in 2019 via EcoVadis beoordeelde leveranciers	Prestatie 2019: 143 (waarvan 57 rechtstreeks aan Telenet leveren) Streefdoel: 100
Aantal leveranciers met hoog risico die in 2019 om verbeteringsmaatregelen werden verzocht	Prestatie 2019: 4 Streefdoel: 100% van de leveranciers met hoog risico hebben een herstelplan
Aantal leveranciers dat Liberty Global/Telenet in 2020 willen evalueren	100



Aanpak van Telenet rond Inkoop en beheer van de toeleveringsketen >



Telenet is een belangrijke leverancier van grote ondernemingen. In de zomer van 2019 heeft EcoVadis de duurzaamheidsprestatie van Telenet geëvalueerd.

Evaluatie door EcoVadis 2019 – Telenet

CSR-rating door EcoVadis	Gold EcoVadis Rating (69/100 punten)
Sterkste prestatie	Arbeidspraktijken (80/100 punten) Ethiek (70/100 punten)
Verbeteringsdomeinen	Milieu (60/100 punten) Duurzaam inkopen (60/100 punten)
Geïdentificeerde risico's	Gebrek aan certificering (ISO 14001 & OHSAS 18001) Lage dekking van beleidslijnen en maatregelen binnen de organisatie

3 | Goed bestuur en transparante bedrijfsvoering verzekeren

Belangrijkste ontwikkelingen in 2019

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

Aanvaarding van interne gedragscodes

Om de integriteit van onze bedrijfsvoering te waarborgen, is het van essentieel belang dat wij voldoen aan de hoogste standaarden op het vlak van corporate governance. Daarom monitoren wij alle aspecten van onze activiteiten met behulp van verscheidene interne gedragscodes. De **Gedragscode van Telenet** wordt ondertekend door de raad van bestuur, het Senior Leadership en alle werknemers met

een vertrouwelijke functie. Ze 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 de belangrijkste richtsnoer voor de werknemers en omvat mensenrechten zoals gelijke kansen, privacy en gezondheid en veiligheid. Ze verbiedt elke vorm van discriminatie en intimidatie. Ze is van toepassing op alle aspecten van de tewerkstelling, van de aanwerving tot de beëindiging. De Gedragscode van Telenet verbiedt ook alle politieke bijdragen of schenkingen en bijdragen aan goede doelen die als een vorm van omkoping of corruptie kunnen worden beschouwd.

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

- **Actieve openbare corruptie:** Een overheidsfunctionaris (of een persoon die zich als dusdanig voorstelt), rechtstreeks of via een tussenpersoon, een aanbod, belofte of voordeel van welke aard dan ook doen of bieden, ten gunste van diezelfde functionaris of een andere persoon, om een bepaalde handelwijze aan te nemen die een of ander commercieel voordeel kan opleveren.





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

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

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

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

Via opleidingen en informatiesessies worden de Telenet werknemers regelmatig op de hoogte gebracht van deze gedragscodes. Zij kunnen nalevingsproblemen en inbreuken anoniem melden via de klokkenluidersprocedure

of via de 'compliance'-mailbox. Klachten worden behandeld door het Compliance-team van Telenet. Daarnaast past Telenet de volgende standaarden toe:

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



Naleving van externe regels, handvesten en beginselen

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 geformaliseerd. De tabel op pagina 46 van dit verslag toont de vooruitgang van Telenet ten aanzien van de beginselen.

Telenet onderschrijft ook de **Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties**, zoals uiteengezet op pagina 45 van het verslag.

Telenet houdt zich aan de **Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG)** en heeft de volgende maatregelen genomen om de naleving van de AVG te verzekeren:

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

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





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

Telenet een **protocol ondertekend met de Belgische Kansspelcommissie**, dat Telenet verplicht om in samenwerking met de Federale en Regionale Eenheid Computercriminaliteit op te treden tegen illegale gokwebsites. 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.

BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

Goed bestuur en transparante bedrijfsvoering verzekeren in 2019

Aantal gemelde gevallen van inbreuken op eerlijke concurrentie en monopolistische praktijken	0	momenteel aan 1 onderzoek onderworpen
Aantal bevestigde corruptie-incidenten	0	
Aantal inbreuken op de Gedragscode	0	
Aantal aan de JEP gemelde inbreuken op de Ethische praktijken in de Reclame	7	gemelde inbreuken, waarvan 2 werden erkend en leidden tot 1 vereiste wijziging en 1 advies van voorbehoud

Politieke bijdragen 2019

Telenet heeft in 2019 geen geld uitgegeven aan politieke bijdragen.

Investeringen in lobbyactiviteiten, waaronder lonen van consultants, administratieve kosten en sponsoringbijdragen	€65.000	
Totale uitgaven aan lidmaatschappen bij beroepsorganisaties	€647.965	
Hoogste vergoedingen voor beroepsorganisaties		Agoria: €222.395 VOKA: €63.586 RISS: €51.000

Stakeholder engagement 2019

Telenet organiseerde in 2019 acht evenementen voor stakeholders. De deelname aan deze evenementen werd niet vergoed en er werden geen onkostenvergoedingen betaald aan de aanwezigen.

Aantal Telenet Talks rondetafelgesprekken	3
Aantal CEO Executive Circles	2
Aantal academische rondetafelgesprekken	2
Aantal Mix & Mingle netwerkevenementen	1



Telenet Eerlijke bedrijfsvoering >



Anticorruptiebeleid van Telenet >



Gedragscode van Telenet >



Lidmaatschappen van Telenet Lijst 2019 >



Handvest voor stakeholder engagement >

IN EEN NOTENDOP

GEMAAKTE VOORUITGANG VOOR DE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPRIORITEITEN VAN TELENET

STREEFDOEL	RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019
------------	----------------	----------------	----------------	----------------



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Materiële kwesties					
2020 Doelstellingen	Gezondheid en veiligheid van klanten Privacy en databeveiliging Duurzaamheid van producten				
	Net Promoter Score (NPS) van -5	Telenet: -8.8 BASE: -10.3	Telenet: -14.9 BASE: -4.5	Telenet: -13.4 BASE: 1	Telenet: -11.5 BASE: 9.7
	NPS -score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit'	N/A	+9.4	+10.6	+1.8
	NPS -score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie'	N/A	+12.4	+9.3	+7.6
KPIs	Klantenverloopratio	8,0%	9,3%	12,1%	10,5%
	# Ontvangen AVG-verzoeken	N/A	N/A	1.737	1.133
	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	23 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes
	# Inbreuken op gegevensbescherming	0	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2	-9,6



GOEDE WERKPLEK

Materiële kwesties					
2020 Doelstellingen	Verantwoordelijke werkgever Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer				
	Werknemersbetrokkenheid: Zoom-enquête engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	60%	58%	Geen Zoom enquête	78%
	Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen	N/A	N/A	+13	+3
KPIs	# Nieuwe medewerkers	336	354	409	510
	Refer a friend programma: # nieuwe nieuwe medewerkers aangebracht door werknemers	18	24	32	52
	Telenet Young Graduate Programma (2-jaar opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde master studenten)	15	20	27	36
	Vrijwillig personeelsverloop	5,0%	9,5%	8,0%	7,0%
	# Medewerkers die een opleiding volgden	2.400	2.510	3.015	2.483
	Opleidingsuren per FTE	24,4	12,1	17,3	17,6
	% Vrouwelijke medewerkers	35.4%	35%	36%	36%
	% Vrouwen in het Senior Leadership Team	50%	50%	42%	36%
	# Vrouwen in de Raad van Bestuur	3	3	3	3
	Afwezigheidsgraad (% van totale aantal dagen)	7,0%	7,2%	7,2%	7,8%

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

STREEFDOEL

RESULTAAT 2016 RESULTAAT 2017 RESULTAAT 2018 RESULTAAT 2019



DIGITALE SAMENLEVING

Materiële kwesties	Digital inclusie en ontwikkeling van vaardigheden				
2020 Doelstellingen	Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van 3 programma's die de digitale vaardigheden versterken	2 programma's	3 programma's	3 programma's	3 programma's
	25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk	21.150 jongeren bereikt	41.000 jongeren bereikt	28.290 jongeren bereikt	22.706 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€250,6 miljoen	€295,7 miljoen	€220,2 miljoen	€109,1 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€12 miljoen	€8,4 miljoen	€4,8 miljoen	€9,7 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschaps- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart)	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	20.700 (CoderDojo Belgium)	25.500 (CoderDojo Belgium), 15.000 (Digitale Duik)	22.700 (CoderDojo Belgium), 5.470 (andere gemeenschaps initiatieven)	20.000 (CoderDojo Belgium), 1.500 (andere gemeenschaps initiatieven)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	88	86	791	935
	Aantal KMOs die op weg geholpen werden via de Digitale Versnelling	N/A	1.400	1.100	3.372



VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

Materiële kwesties	Bedrijfsethiek en transparantie Koolstof- en energieefficiëntie Reductie van elektronisch afval Privacy en databeveiliging Risicobeheer van de toeleveringsketen Mediaverantwoordelijkheid				
2020 Doelstellingen	NPS -score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen'	N/A	-5.8	-7.1	-8.8
	NPS -score van -10 voor reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken'	N/A	-13	-14.1	-17.8
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1 + 2 CO ₂ -emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,009	0,007	0,005	0,005
	% Hernieuwbare energieconsumptie	91%	80%	92%	90%
	% Herwaardering van opgehaald CPE (customer premise equipment)	44%	45%	55%	46%
	% Recycling van gevaarlijk afval	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: % vermeden afval door de recycling en herwaardering van gebruikte decoders en modems	329 ton	330 ton	375 ton	378 ton
	Recyclagegraad van afval	71%	75%	71%	58%
	# Telenet-leveranciers gecontroleerd op MSG waarden (EcoVadis)	46	100	68	57
	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65	69

DUURZAAMHEIDS RAPPORTERING

ONZE MANIER VAN RAPPORTEREN: ALGEMENE PRINCIPES

Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het kalenderjaar 2019 (01/01/2019 tot 31/12/2019). Dit verslag volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2019, gepubliceerd in maart 2020.

Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn MVO-activiteiten in een duurzaamheidsverslag. Het vormt een aanvulling van de in het Telenet Financieel Jaarverslag 2019 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 2019 worden gemeld via twee complementaire documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2019
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2019

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 2019. 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 De Vijver Media die in mei 2019 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/SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment, Occupational Health and Safety, Training and Education	401, 403 & 404	Telenet Group Holding NV/SA	-
Privacy & data security	Economic	Customer Privacy	418	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Product sustainability	Economic	Materials, Energy	301 & 302	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local Communities	413	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier Social Assessment, Supplier Environmental Assessment	308 & 414	Telenet Group Holding NV/SA	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer Health and Safety	416	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy, Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and Equal Opportunity	405	Telenet Group Holding NV/SA	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic Compliance	419	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society



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 (2016, 2017, 2018).

Borging

Wij rapporteren onze milieugegevens aan onze meerderheidsaandeelhouder Liberty Global plc via het Credit360-systeem. Liberty Global evalueert jaarlijks de milieugegevens van Telenet. Op groepsniveau werkt Liberty Global samen met KPMG om beperkte mate van zekerheid te verschaffen over het energieverbruik en de gegevens over koolstofuitstoot die in het jaarverslag en de jaarrekening van Liberty Global opgenomen worden. KPMG rapporteert aan Liberty Global en maakt gebruik van de kwaliteitsstandaarden ISAE 3000 en ISAE 3410. Telenet opteert voor een beperkte borging van zijn duurzaamheidsresultaten en kiest er bewust voor om zijn middelen in te zetten op de implementatie van acties en initiatieven die structureel kunnen bijdragen tot het verbeteren van de resultaten.

Contact

Financiële informatie
Rob Goyens
+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

Scope: Telenet Group Holding NV

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2016	2017	2018	2019
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	38	11,849	11,849	5,339
Diesel	kWh	27,587,034	24,706,510	28,913,500	23,348,749
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,765,965	1,506,804	1,506,804	943,543
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,099,468	4,679,344	1,789,249	2,452,736
Petrol	kWh	120,043	477,064	1,582,024	3,428,803
Total	kWh	33,572,548	31,381,570	33,803,426	30,179,170
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	188,276,412	189,441,397	184,342,545	168,517,670
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	188,276,412	189,441,397	184,342,545	168,517,670
Electricity sold	kWh	0	0	1,326	2,602
Total energy consumption(1)	kWh	221,848,961	220,822,968	218,144,645	198,694,238
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	135.0	98.4	81.4	59.1
Electricity generated from onsite renewables	kWh	31,474	30,613	170,077	163,122
GHG Emissions(2)					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	9,085	8,607	9,390	10,567
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	3,243	5,235	2,069	3,301
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	32,591	32,792	31,910	28,951
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	6,098	5,598	3,666	3,405
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	47,765	46,997	44,966	42,923
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	18,418	19,440	15,124	17,273
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	(8,627)	(8,473)	(8,627)	(8,627)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.009	0.007	0.005	0.005
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	951	920	634	385
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	127	167	0	309
Recycling	Metric tons	1,961	2,662	1,648	1,219
Incineration	Metric tons	649	708	622	541
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	9	14	21	21
Total waste generated	Metric tons	2,746	3,551	2,290	2,090
Recycling rate	%	71	75	71	58
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,976	21,785	25,483	26,140
Other	m ³	1,453	1,062	278	583
Total	m ³	23,429	22,847	25,761	26,723
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	173	346	58	372
Energy saved through efficiencies	kWh	1,000,000	2,000,002	64,000	2,165,002
Cost savings from environmental initiatives	€	107,771	197,947	41,020	216,823
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	27,801	57,390

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

(2) See page 40 for definitions of our greenhouse gas emissions

SAMENVATTING VAN DE PRESTATIES

Scope: Telenet Group Holding NV

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2016	2017	2018	2019				
Total community investment	€	1,225,618	1,887,085	728,045	2,033,971				
Total workforce and breakdown by employee category									
Employees	Headcount, year end	3,290	3,364	3,310	3,611				
Outsourced employees	Headcount, year end	2,444	3,151	3,226	3,053				
Employees by contract type									
Permanent contracts	Headcount, year end	3,261	3,313	3,245	3,555				
Temporary contracts	Headcount, year end	29	51	65	56				
Employees by contract type									
Full time	Headcount, year end	2,714	2,775	3,084	3,343				
Part time	Headcount, year end	576	589	226	268				
Average age*									
Total	In years	38	39	38	38				
Men	In years	39	41	39	39				
Women	In years	36	36	36	36				
Employees by age group									
Under 30 years old	Headcount, year end	619	696	682	725				
30-50 years old	Headcount, year end	2,239	2,220	2,189	2,363				
Over 50 years old	Headcount, year end	360	448	439	523				
Women in management									
Female share of total workforce	% of total workforce	35.4	35	36	36				
Females on the board of directors	% of total board of directors	30	30	33	33				
Females in all management positions	% of total management workforce	29	30	32	32				
Equal remuneration									
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.88	0.93	0.84	0.85				
Leadership	Ratio of the average female salary and average male salary	0.85	0.91	0.86	0.88				
Senior Management	Ratio of the average female salary and average male salary	0.96	0.91	0.84	0.83				
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	17	21	21	23				
New employee hires and employee turnover									
New employee hires by age group and gender									
Under 30 years old	Headcount	233	205	227	295				
30-50 years old	Headcount	91	141	166	192				
Over 50 years old	Headcount	12	8	16	23				
Total	Headcount	336	354	409	510				
New hires - male	Headcount	192	129	262	304				
New hires - female	Headcount	144	225	147	206				
Rate of new hires	Rate (%)	10	11	12	14				
Employee turnover by age group									
Under 30 years old	Number of leavers	97	173	115	134				
30-50 years old	Number of leavers	131	187	232	198				
Over 50 years old	Number of leavers	37	28	28	27				
Total	Headcount	265	388	375	359				
Employee training									
Average training hours	Hours per FTE	24.4	12.08	17.27	17.60				
Average training investment	€ per FTE	384	334	305	328				
Freedom of association									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	96	98				
Occupational health and safety									
Absentee rate	% of total days scheduled	7.00	7.17	7.15	7.79				
Recordable workplace injuries	#	74	84	74	69				
Occupational accidents with temporary incapacity**	#	15	16	20	22				
Occupational accidents without absence from work**	#	21	25	17	34				
Accidents to and from work**	#	37	43	37	68				
Lost days due to occupational work accidents	#	488	434	303	331				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
Employee performance reviews									
Employees reviewed	%	93	98	100	87				
Employee performance reviews - Breakdown by gender and employee category									
		Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior management	%	100	100	100	100	100	100	100	100
Managers/supervisors	%	82	84	99	100	100	100	100	100
Non-management	%	98	92	98	99	100	100	70	100

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

**Figures exclude De Vijver Media

DE RAPPORTERINGSMETHODOLOGIE VAN TELENET

Alle milieu- en sociale gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld. De milieuresultaten voor de rapporteringsjaren 2016 tot 2018 werden aangepast.

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 2019). Wij berekenen onze locatiegerelateerde 'scope 2'-emissies op basis van factoren bepaald door het Internationaal Energie Agentschap (IEA).

Onze marktgerelateerde emissies worden berekend aan de hand van voor de leverancier specifieke informatie over de emissies, indien en waar beschikbaar. Wij passen de relevante 'residual mix' emissiefactor toe op elektriciteit waarvoor wij geen voor de leverancier specifieke informatie over de emissies bezitten. Er zijn betrouwbare Disclosure (RE-DISS 2018) European Residual Mixes emissiefactoren beschikbaar voor alle operationele sites.

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

- **Scope 1 (Direct):** emissies uit bronnen die het bedrijf bezit of controleert, waaronder: emissies uit statische verbranding (bv. brandstof in generatoren voor verwarming of stroomvoorziening); mobiele verbranding (bv. brandstof voor voertuigen en vliegtuigen van de eigen of geleasede vloot); en koelstoffen en drijfgassen (bv. in airconditioningtoestellen 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 CO₂-compensaties of het gebruik van elektriciteit afkomstig van hernieuwbare energiebronnen.

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

Voor meer informatie, ga naar www.libertyglobal.com/responsibility/reporting-and-performance/ voor een volledig overzicht van onze criteria voor milieurapportering.



TELENET GRI-INHOUDSOPGAVE 2019

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 tien belangrijkste materiële kwesties definieert en per aspect over ten minste één van de indicatoren rapporteert. Waar informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren in de rapportering opgenomen.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2019	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 165 of Telenet Financial Annual Report 2019	
	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 34, 70, 169 of Telenet Financial Annual Report 2019	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 39	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 28-29 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 37	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 29	
	102-12 External initiatives	Pages 30-31	
	102-13 Membership of associations	Page 12 and Corporate Memberships overview	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6, 29-31	
	102-18 Governance structure	Pages 46-50 of Telenet Financial Annual Report 2019 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 39	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 12 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Page 7	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 165-166 in Telenet Financial Annual Report 2019	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 35	
	102-47 List of material topics	Page 7 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 37	
	102-49 Changes in reporting	Page 37	
	102-50 Reporting period	Page 35	
	102-51 Date of most recent report	Page 35	
	102-52 Reporting cycle	Page 35	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 37	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 41	
	102-55 GRI content index	Pages 41-44	
	102-56 External assurance	Pages 26, 37	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 29-31 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
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 31	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 31	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 10 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 10, 16-18 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 39	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 17	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 32, 39	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 39	
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 14-15 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 15, 32	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 27, 33	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Page 26	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 11 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 11, 22-23 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization.	
Supply chain risk management			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 28-29, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 28	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 28	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 15 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Page 15	
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 38	
	302-3 Energy intensity	Page 38	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 38	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 38	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 38	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 17 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 32	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 18, 39	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 18, 39	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 27, 33	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2019	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 30-31 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 33	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 31	

DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELSTELLINGEN VAN DE VERENIGDE NATIES



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

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

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

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

UN GLOBAL COMPACT COP

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	28
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	28
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	39
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	39
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	32, 39
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	39
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	38
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	38
	GRI 302-3	Energy intensity	38
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	38
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	24, 26, 38
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	38
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	38
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	38
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	38
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	38
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	38
	GRI 306-3	Significant spills	27
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	28
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	28
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	29-31

Corporate Communications
T. 015. 33. 30.00 - www.telenet.be
Verantwoordelijke uitgever
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen

