



ALTIJD EEN STAPJE VOOR

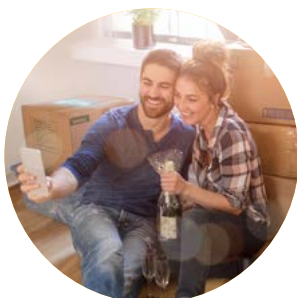
TELENET DUURZAAMHEIDSVERSLAG 2017



INHOUDSTABEL

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO >	04
BEDRIJFSPROFIEL >	06
DE VERANDERENDE SAMENLEVING >	07
ONS DUURZAAMHEIDSBELEID >	09

ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPROGRAMMA'S



**ENGAGEMENT
NAAR ONZE
KLANTEN >**

17



**ENGAGEMENT
NAAR ONZE
MEDEWERKERS >**

24



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

32



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

42

DUURZAAMHEIDSRAPPORTAGE 2017 >	56
--------------------------------	----

ONS CREDO

Kijk hoe we vandaag leven.

We leiden een vaak individueler leven, maar we **delen meer dan ooit**.

We worden omgeven door schermen die ons van elkaar scheiden, maar die ons ook **dichter bij elkaar brengen**.

We hebben het steeds drukker, maar doen **meer dan ooit tevoren**.

We leiden een rijk gevuld leven. Vol met momenten die ons verankeren en bevrijden.

Die momenten eenmaken, dat is waar wij als bedrijf naar streven.

Mensen met elkaar verbinden en ze tegelijk vrijer maken.

Mensen op verrassende manieren samenbrengen.

Met innovatieve technologie en met boeiend entertainment.

Om **gedeelde ervaringen** te scheppen die **voor iedereen toegankelijk** zijn.

Wij delen ons enthousiasme met leergierige jongeren en wij stomen hen klaar voor het digitale tijdperk.

Wij coachen kleine ondernemers om online groeikansen te verkennen en wij helpen mensen om hun levenskwaliteit te verbeteren.

Zonder uitzondering.

Dat is onze drijfveer.

Daarom innoveren wij.

Daarom investeren wij in technologie en talent.

Om altijd een stapje voor te blijven in de digitale wereld.

Omdat wij pioniers zijn, baanbrekers.

Maar met een duidelijke missie:

**Steeds voorop blijven
in de digitale wereld**

**Mensen verbinden
en ervaringen creëren**

**Voor een betere
levenskwaliteit**

STEEDS VOOROP

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO

Beste klant,
Beste partner,
Beste aandeelhouder,

Geen enkel bedrijf is een eiland. Wij groeien en bloeien dankzij onze klanten, onze medewerkers en de samenleving waarin wij actief zijn. Het is dan ook van essentieel belang dat wij aandachtig volgen wat er in de samenleving gebeurt, want dat heeft een impact op al onze interne en externe stakeholders. Eén van de bepalende factoren die de snelle veranderingen in onze sector en in de maatschappij drijven is de **digitalisering**.

Onze overtuiging: digitale technologieën maken ons leven beter

Wij geloven in het enorme potentieel van digitalisering in zowel ons privéleven als in ons professioneel leven. Stel u een toekomst voor met slimme steden,

duurzame mobiliteitsoplossingen en een betaalbare gezondheidszorg. Denk aan flexibelere werkomgevingen en onvergetelijke entertainmentervaringen thuis. In de komende jaren wordt digitalisering dé motor van innovatie en economische groei.

The good flow

Het is onze ambitie om het leven van onze klanten te verbeteren door hen onvergetelijke ervaringen te bieden in dit digitale tijdperk. **Wij willen hun leven thuis gemakkelijker en vlotter maken, hun familieleven rijker en stimulerend, en ook hun professioneel leven probleemloos laten verlopen.** Wij doen dit door mensen te verbinden door slimme technologieën en performante netwerken, door hen een uitstekende klantenservice te bieden en door inspirerende entertainmentproducten te creëren. Dit alles leidt tot "the good flow". **Als de flow goed zit, loopt al de rest vanzelf.**

>



Digitalisering brengt unieke uitdagingen mee

Als toonaangevend Belgisch telecom- en entertainmentbedrijf willen wij een samenleving bouwen waarin mensen en bedrijven steeds een stapje voor kunnen blijven in de digitale wereld. Maar wij zijn ons ook erg bewust van de potentiële uitdagingen van deze digitalisering. Wij willen dat mensen het **juiste digitale evenwicht** vinden: genieten van de technologie zonder beschadiging van hun sociale relaties of gezondheid. Wij vinden dat de digitale technologieën **inclusief** moeten zijn: iedereen moet toegang hebben tot connectiviteit en de kans krijgen om zijn of haar digitale vaardigheden en mediageletterdheid te versterken.

Wij willen graag technologisch innovatieve oplossingen ontwikkelen voor onze klanten **zonder het vertrouwen van onze klanten en stakeholders te schaden**.

Samen met onze stakeholders werken wij daarom aan evenwichtige, toekomstbestendige richtlijnen voor klanten en aan een verantwoordelijke bedrijfsvoering. Het is daarbij van cruciaal belang dat wij het juiste evenwicht vinden tussen innovatie, bedrijfsontwikkeling en vertrouwen.

Onze impact op de maatschappij

Wij beseffen dat Telenet een belangrijke maatschappelijke rol speelt in de lokale gemeenschap. Wij blijven ons inzetten om een verantwoordelijke speler te zijn in dit digitale tijdperk en wij zullen door overleg en dialoog de band met onze stakeholders verder versterken.

Onze daadwerkelijke maatschappelijke bijdrage blijkt onder meer uit onze positie in de jaarlijkse **Dow Jones Sustainability Index**. Die bekroont toonaangevende ondernemingen in elke industriesector voor hun verantwoordelijke sociale, economische en ecologische prestaties. In 2017 werd Telenet voor het zevende jaar op rij opgenomen in de Index. Sinds 2011 onderschrijven wij ook de tien principes van **UN Global Compact** en omarmen wij ook de **VN Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen**.

Onze 2020 strategie succesvol invullen

2017 was opnieuw een belangrijk jaar om onze ambitie – de toonaangevende leverancier van **convergente geconnecteerde entertainment- en businessoplossingen** in België te worden – waar te maken. Midden 2017 namen wij SFR België en Luxemburg over, een belangrijke kabeloperator in delen van Brussel, Wallonië en het Groothertogdom Luxemburg. In mei 2018, kregen wij groen licht van de bevoegde instanties om de Belgische ICT-integrator **NEXTEL** over te nemen zodat wij **totaaloplossingen voor bedrijven** kunnen aanbieden.

In maart 2018 lanceerden wij onze tweede topreeks ‘De Dag’ en kondigden wij onze intentie aan om 100 procent eigenaar te worden van De Vijver Media. Dit zal onze positie als mediaspeler versterken en wij zijn ervan overtuigd dat deze investering ons zal helpen om extra **zuurstof te geven aan het lokale media ecosysteem**.

Maatschappelijk verantwoord handelen

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. Want samen met onze medewerkers en aandeelhouders willen wij een positieve bijdrage leveren aan de Belgische digitale economie én een digitale samenleving bouwen die ons vooruit stuwt en ons helpt om steeds voorop te blijven.

Bert De Graeve
Voorzitter

John Porter
Gedelegeerd bestuurder

BEDRIJFSPROFIEL

Telenet is een toonaangevende Belgische speler in entertainment- en businessoplossingen die onderbouwd zijn door vaste en mobiele netwerken van premium kwaliteit. Onder de merknaam Telenet bieden wij digitale televisie, snel internet en vaste en mobiele telefoniediensten aan residentiële klanten in Vlaanderen en Brussel aan. Onder de merknaam BASE leveren wij overal in België oplossingen voor mobiele telefonie. Het departement Telenet Business bedient de bedrijvenmarkt in België en Luxemburg met oplossingen voor connectiviteit, hosting en beveiliging. Onder de merknaam SFR bieden wij telecommunicatiediensten aan bedrijven en residentiële klanten in delen van Brussel, Wallonië en het Groothertogdom Luxemburg.

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

ONZE WAARDEN

- ✓ WIJ ZIJN VOORTREKKERS
- ✓ ONZE PASSIE WERKT AANSTEKELIJK
- ✓ WIJ ZIJN HIER THUIS
- ✓ WIJ ZIJN EERLIJK EN OPRECHT
- ✓ WIJ WERKEN SAMEN VOOR EEN BETER RESULTAAT

Tegen 2020 willen wij de toonaangevende leverancier van convergente geconnecteerde entertainment- en bedrijfsoplossingen zijn in België.

Telenet is voor 57,4 procent eigendom van Liberty Global – het grootste internationale tv- en breedbandbedrijf ter wereld. Liberty Global investeert en innoveert in meer dan 30 landen in Europa, Latijns-Amerika en de Caraïben en geeft zo mensen de kans het beste te halen uit digitaal.

SUPERIEURE CONNECTIVITEIT

 **€ 1,8 MILJOEN**
INVESTERINGEN
PER DAG

 **UPGRADE EN MODERNISERING**
VAN HET VAST
EN MOBIEL NETWERK

INSPIREREND ENTERTAINMENT

 **50% PARTICIPATIE**
IN DE VIJVER MEDIA, MET DE INTENTIE
OM 100% EIGENAAR TE WORDEN

 **€ 8,4 MILJOEN**
INVESTERINGEN IN LOKALE
CONTENT PRODUCTIES

SUPERIEURE BEDRIJFSOPLOSSINGEN

 **PRODUCTEN**
INTERNET, CLOUD, HOSTING
& IT-OPLOSSINGEN

 **OVERNAME**
ICT INTEGRATOR
NEXTEL

Status: 01 juni 2018

Meer informatie over Telenet en de jaarresultaten vindt u in het [Financieel Rapport 2017](#).

DE VERANDERENDE SAMENLEVING: HOE VANDAAG MORGEN BEÏNVLOEDT

Als verantwoordelijk bedrijf houden wij de grote maatschappelijke trends die onze manier van leven en van werken beïnvloeden scherp in de gaten.

Klimaatverandering

De **klimaatopwarming** heeft ernstige gevolgen voor mens en milieu. Het Klimaatakkoord van Parijs (2015) erkent de **grote impact van de bedrijven op de gezondheid van onze planeet**. Er is een dringende oproep om de schadelijke uitstoot te beperken, de ecologische voetafdruk te verkleinen en gedurfde stappen te ondernemen om milieuvriendelijke technologieën te ontwikkelen, om zo de doelstelling van COP 21 te bereiken: tegen 2030 de opwarming van de planeet beperken tot 2°C boven het pre-industriële niveau.

Demografische veranderingen: de wereld versus de lokale gemeenschappen

De gestage vooruitgang van transport, telecommunicatie en internationale handel leidt tot een sterke **globalisering** en een verschuiving van de wereldwijde machtsbalans: het economische overwicht van het Westen wordt uitgedaagd door het Oosten en het Zuiden. Dit heeft grote gevolgen voor de positie van Europa, waar de economische groei en de jobcreatie onder druk staan. Toch blijft Europa migranten aantrekken die om humanitaire, economische en geopolitieke redenen hun land verlaten. Dit veroorzaakt in verschillende Europese landen politieke spanningen en een publiek debat over de culturele en economische integratie van de migrantenbevolking in de lokale gemeenschap.

Ondanks de mondialisering zien wij een **nieuwe waardering voor het 'lokale'**: lokale gemeenschappen floreren, middenveldorganisaties en burgers verenigen zich rond gemeenschappelijke doelen, dicht bij huis. Deze netwerken groeien vaak uit tot krachtige stemmen in het publieke debat en hebben zo de macht om regeringen en ondernemingen van de basis uit te beïnvloeden. In deze wereld is het actief betrekken van stakeholders niet langer een luxe, maar een noodzaak.

Deze tendens creëert ook nieuwe bedrijfsmodellen zoals de **deeleconomie**, die door technologieplatformen en digitale toepassingen wordt bevorderd.

Een andere opvallende demografische trend is de groeiende **verstedelijking**: nu al woont meer dan de helft van de wereldbevolking in steden. De volgende decennia wordt zelfs een stijging tot 80 procent verwacht. Dit schept nieuwe uitdagingen op het vlak van leefbaarheid, energievoorziening en mobiliteit. Digitale innovaties spelen een cruciale rol in het ontstaan van slimme steden met een betere levenskwaliteit. Ook in België slaan overheden, bedrijven en onderzoeksinstituten de handen in elkaar om de 'smart cities' van de toekomst vorm te geven. Dat steunt op de continue verbinding tussen mensen, toestellen en objecten, en vereist dus krachtige mobiele en vaste netwerken en ontwikkelingen in big data-technologieën.

Tot slot is ook de **vergrijzing** een belangrijke demografische ontwikkeling. Onze maatschappij verouderd: de levensverwachting stijgt en het aandeel ouderen in de totale bevolking wordt groter. Dat zet onze gezondheidszorg en onze sociale zekerheid onder druk. **Digitale toepassingen** kunnen een duurzame oplossing bieden, zowel preventief als curatief.





Economische groei en werkgelegenheid

Digitalisering zorgt voor **jobs en duurzame economische groei**. De **Digital Economy and Society Index (DESI)** van de Europese Commissie volgt jaarlijks de digitale prestaties en competitiviteit op van de lidstaten. In 2018 staat België op de achtste plaats in deze index, met sterke prestaties voor breedbandconnectiviteit (5de) en de integratie van digitale technologieën door bedrijven (5de). De prestaties inzake digitale vaardigheden (12de) en de invoering van digitale openbare diensten (15de) kunnen duidelijk beter.

Om de digitale mogelijkheden ten volle te benutten, zijn STEM-vaardigheden (Science, Technology, Engineering & Mathematics), creativiteit en ondernemingszin van vitaal belang. Overheden en ondernemingen moeten samenwerken om deze vaardigheden te versterken door onderwijs en initiatieven die het levenslang leren bevorderen. Volgens het DESI-rapport 2018 blijft het aantal STEM-ge diplomaerden in België laag en onder het Europese gemiddelde. Er wordt verwacht dat het tekort aan STEM-ge diplomaerden en ICT-medewerkers in België tegen 2020 zal leiden tot 30.000 openstaande vacatures.

Jeugdwerkloosheid is een belangrijk probleem in de digitale economie en blijft moeilijk aan te pakken. Een lage scholingsgraad verhoogt het risico op langdurige werkloosheid. Het potentieel om NEET-jongeren (Not in Education, Employment or Training) op te leiden, te activeren en naar een job te begeleiden is enorm, vooral in de huidige digitale economie.

Tot slot **verandert onze manier van werken**. Daar digitalisering ons in staat stelt om te werken waar en wanneer we willen, verandert ook de relatie tussen werknemer en werkgever. Om talentvolle mensen aan te trekken, zullen werkgevers zich vooral moeten onderscheiden door het aanbieden van zinvolle banen met een goed evenwicht tussen werk - en privéleven. Om competitief te blijven in een 'digital first' omgeving, zullen werkgevers ook moeten investeren in levenslang

leren en in initiatieven die leiden tot een digitaal vaardig personeelsbestand.

Digitaal is het nieuwe normaal

De digitalisering schept een massa kansen voor consumenten en bedrijven. Dat is zeker zo op het vlak van entertainment: het lineaire televisiekijken neemt elk jaar af. Meer gepersonaliseerde platformen die consumenten maximale vrijheid bieden, zoals VRT NU, Netflix, Yelo TV en YouTube, zijn in opmars. eCommerce is niet langer een gimmick, maar een sterke concurrent die de traditionele kleinhandel onder druk zet.

In deze wereld blijft de vraag van de consument naar snelheid en data toenemen. Een recente, grootschalige studie (februari 2018) geïnitieerd door Telenet en uitgevoerd door iVOX bij duizenden Vlaamse gezinnen, toonde aan dat 70 procent van de respondenten een wifi-verbinding even noodzakelijk vinden als water en elektriciteit. Zij hebben daarbij steeds hogere verwachtingen omtrent de kwaliteit en de snelheid van de internetverbinding. Om hieraan te voldoen, zijn **voortdurende investeringen in vaste en mobiele netwerken** nodig: netwerken zijn als het ware het levensbloed van onze economie. In een verdere toekomst moeten wij ons voorbereiden op de overgang naar 5G-netwerken. Veel **technologische toepassingen zijn vandaag geen sciencefiction meer** maar een realiteit in ons dagelijkse leven. Denk aan augmented reality, virtual reality, artificiële intelligentie en autonome voertuigen.

Tegelijkertijd worden consumenten zich meer bewust van de **risico's verbonden aan digitalisering**, vooral op het vlak van privacy, de bescherming van de persoonsgegevens en de preventie van datafraude. Het is onze verantwoordelijkheid om de gepaste maatregelen te nemen en vooral kwetsbare personen, zoals kinderen, te beschermen in de digitale wereld. De digitale technologieën moeten bovendien **inclusief** zijn: niet iedereen is in het digitale tijdperk geboren en weet hoe hij of zij een belastingaangifte online moet invullen of geld kan overschrijven via een app.

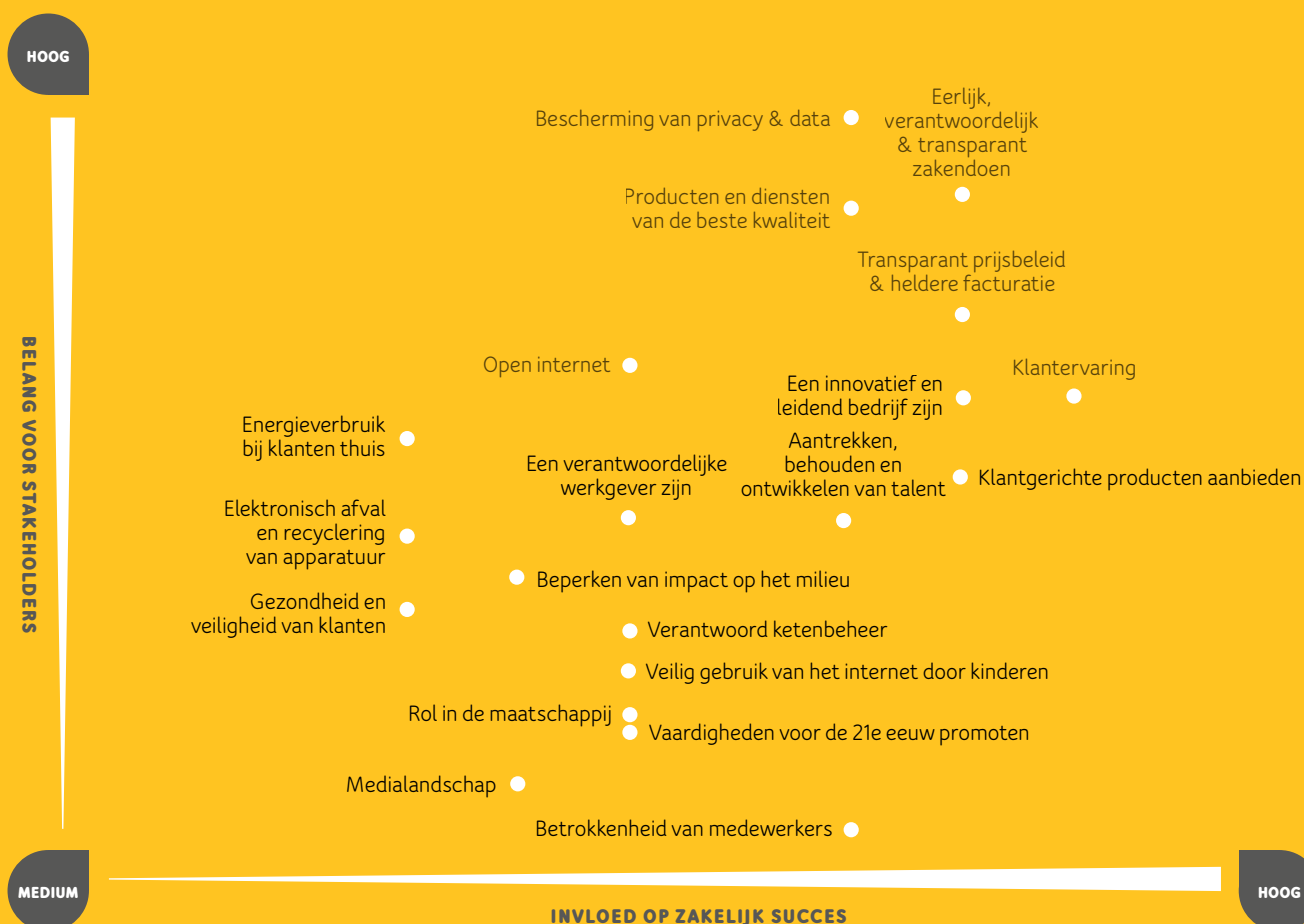
Tot slot kunnen nieuwe bedrijfsmodellen, zoals gerichte en gepersonaliseerde reclame, de lokale audiovisuele sector meer zuurstof geven. Deze initiatieven mogen het vertrouwen van de klanten en de stakeholders echter niet in het gedrang brengen. Ze moeten dus steeds in dialoog met de regelgevende instanties worden georganiseerd en de lokale privacy- en dataregels respecteren.

ONS DUURZAAMHEIDSBELEID

DE MATERIALITEITSMATRIX

Duurzaamheid is een begrip met vele facetten – meer dan één bedrijf tegelijk kan aanpakken. Daarom kiest Telenet er bewust voor om zijn inspanningen te focussen op de meest relevante kwesties: **de materialiteiten**. Het belang van de verschillende 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: **de materialiteitsmatrix**.

De eerste materialiteitsindex dateert van 2012. In april 2015 werd de materialiteitsmatrix bijgesteld om de meest recente belangen van onze stakeholders te weerspiegelen. In de zomer van 2018 starten wij een nieuwe stakeholderraadpleging om de huidige materialiteitsmatrix bij te werken zodat deze beter aansluit bij Telenets grotere vertegenwoordiging in België en het Groothertogdom Luxemburg.



Het uitwerken van een materialiteitsmatrix gebeurt volgens een gestructureerd proces. Lees meer over de methodologie op de [duurzaamheidssectie van onze corporate website](#).

DE DUURZAAMHEIDSSTRATEGIE

Bij Telenet streven wij naar duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij wij rekening houden met de sociale, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering. In 2016 – in het kader van ons transformatieprogramma na de overname van BASE Company – hebben wij besloten om onze duurzaamheidsstrategie te herzien. Niet om drastisch van koers te veranderen maar om te verzekeren dat wij ook in termen van duurzaamheid onze leiderspositie bij de Belgische bedrijven behouden.

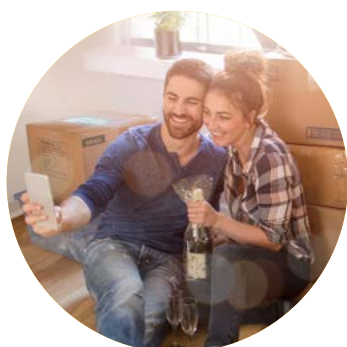
Ons engagement: Altijd een stapje voor!

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 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.

Onze focusdomeinen

Het Telenet duurzaamheidsprogramma benadrukt ons engagement naar onze belangrijkste stakeholders en weerspiegelt hun door de materialiteiten gedefinieerde belangen. Voor elk van deze engagementen bepaalden wij een reeks van meetbare streefdoelen die wij tegen 2020 willen bereiken. Wij hebben 2025 vooropgesteld voor het behalen van onze milieudoelstellingen.



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

ons engagement naar onze klanten



GOEDE WERKPLEK

ons engagement naar onze medewerkers



DIGITALE SAMENLEVING

ons engagement naar de maatschappij en de lokale gemeenschappen



VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

ons engagement naar een open, eerlijke en transparante dialoog met alle stakeholders

TELENET DUURZAAMHEIDSKADER 2017-2020

ONZE 2020 VISIE

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

LEIDENDE PRINCIPES

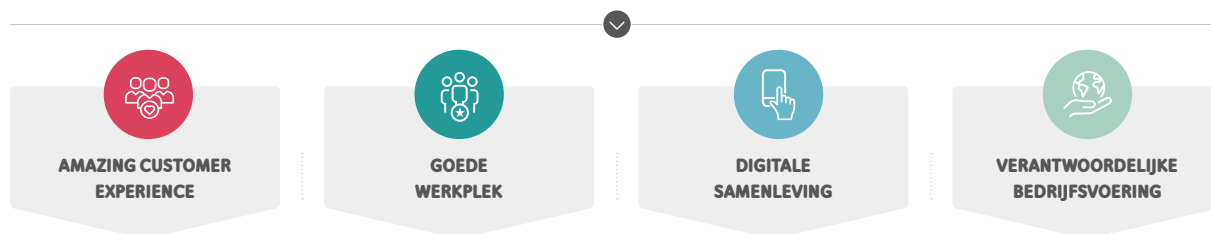
Steeds een stapje voor - baanbrekend - dichtbij - goede buur - bruisend - met passie - enthousiast - plezier - oprecht, eerlijk en transparant - inclusief

ONZE BUSINESSPRIORITEITEN

- Een toonaangevend geïntegreerd netwerk bouwen
- Een voorloper zijn in inspirerend entertainment
- Bedrijven nog betere oplossingen bieden
- Rijke, onvergetelijke klantervaringen bouwen

Altijd een stapje voor

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 -5

Zoom employee engagement score van 61% met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen

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

- RepTrak score op Governance & Citizenship +3% (vergeleken met 2016Q4 baseline Vlaanderen & Brussel).
- Tegen 2025 de koolstofefficiëntie 5x verhogen en de energie-efficiëntie met 15% verbeteren per jaar. (Beide doelstellingen te bereiken tegen 2025 en t.o.v de 2016 baseline)

Hoe doen wij dit?

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

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

- Investeren in premium vaste en mobiele connectiviteitsoplossingen
- Digitaal en creatief ondernemerschap stimuleren
- Kinderen en jongeren klaarstomen voor de 21^{ste} digitale economie 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

ONZE PRESTATIES

VOORUITGANG GEMAAKT TOV DE DUURZAAMHEIDS-DOELSTELLINGEN 2020 RESULTAAT 2016 RESULTAAT 2017



AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

2020 doelstelling	Net Promoter Score van -5	Telenet: -8.8 BASE: -10.3	Telenet: -14.9 BASE: -4.5
KPIs	Klantenverloop ratio	8,0%	9,3%
	# inbreuken op gegevensbescherming	0	0
	Klanteninspanningsscore (CES-Customer Effort Score) en Billing NPS	CES 2016: 15,42% Billing NPS 2016: -13.2	CES 2017: -20,25% Billing NPS 2017: -12.0



GOEDE WERKPLEK

2020 doelstelling	Zoom-enquête: engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	60%	58%
KPIs	# nieuwe medewerkers	336	726
	Personeelsverloop	5,0%	9,5%
	Opleidingsuren per FTE	24,4	12,1
	% vrouwen in managementposities	50%	50%



DIGITALE SAMENLEVING

2020 doelstelling	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.	2 programma's 21.150 jongeren bereikt	3 programma's 41.000 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€ 250,6 miljoen	€ 295,7 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschap- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart)	450 (YouthStart) 50 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	20.700 (Coderdojo)	25.500 (Coderdojo) 15.000 (Digitale Duik)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	88	86
	Aantal kmo's op weg geholpen via de Digitale Versnelling	-	1.400



VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

2020 doelstelling	RepTrak scores op Governance & Citizenship +3 procentpunten (vergeleken met de uitgangswaarde RepTrak 2016Q4 Vlaanderen & Brussel)	Q4 2016: Citizenship: 60.8 Governance: 61.3	Q4 2017: Citizenship: 57.4 (-6%) Governance: 57.5 (-6%)
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1+2 CO ² emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,008	0,008
	% hernieuwbare energieconsumptie	91%	80%
	Recyclagegraad van afval	71%	75%
	# leveranciers gecontroleerd op ESG-waarden	46	100

HET BESLISSINGSPROCES

RAAD VAN BESTUUR

- 10 bestuursleden waarvan 3 onafhankelijke bestuurders
- Design, implementatie en controle van duurzaamheidsprogramma als vast agendapunt
- Vergaderen minstens elk kwartaal

SENIOR LEADERSHIP TEAM (SLT)

- Top 12 leidinggevendenden
- Duurzaamheid als vast agendapunt
- Vergaderen tweewekelijks

REPUTATION BOARD

- Raad bestaande uit SLT- en bestuursleden
- Controleert en stuurt verbetering van Telenets bedrijfsreputatie, met inbegrip van duurzaamheidsaspecten
- Vergaderen per kwartaal

CORPORATE AFFAIRS DIRECTOR

- Management van dagelijkse activiteiten en rapportering



ONS ENGAGEMENT NAAR ONZE STAKEHOLDERS

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



KLANTEN

- Telenet peilt via de Net Promoter Score (NPS) naar de tevredenheid van zijn klanten.
- Telenet hanteert de volgende waarden en principes voor zijn producten en diensten: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en toekomstgerichtheid.
- Telenet voert transparante communicatie rond gevoelige issues zoals prijsaanpassingen.
- Via onze social mediakanalen gaan wij actief in dialoog met onze klanten.



WERKNEMERS

- Telenet peilt actief naar de tevredenheid van medewerkers via de tweejaarlijkse Zoom-enquête.
- Telenet-werknemers werken in een omgeving waarin ze gestimuleerd worden zich persoonlijk te ontwikkelen.
- Telenet geeft jonge werknemers de kans hun talent te ontplooiën via het Young Graduates programma.
- Telenet bevordert gelijke kansen en werkt aan diversiteit om ervoor te zorgen dat onze organisatie de brede samenleving en onze klantenbasis goed weerspiegelt.



INVESTEERDERS

- Telenet communiceert als beursgenoteerde onderneming open, actief en simultaan met al zijn investeerders.
- Telenet brengt financieel verslag uit volgens internationale standaarden zoals de International Financial Reporting Standards (EU) en de US Sarbanes-Oxley Act.



LEVERANCIERS

- Telenet heeft een gedragscode rond duurzaamheid die iedere leverancier moet ondertekenen.
- Telenet beoordeelt en monitort de duurzaamheidsrisico's van iedere leverancier door middel van het EcoVadis-platform.
- Telenet bouwt structurele partnerships uit met leveranciers met een sterke sociale dimensie, zoals het maatwerkbedrijf Vlotter (IMSIR bvba).



LOKALE GEMEENSCHAP

- Telenet raadpleegt lokale gemeenschappen en buurtcomités bij grote werken, zoals bij de roll-out van 'De Grote Netwerf' in Vlaamse steden en gemeenten, en de upgrade van het SFR-netwerk in de Laars van Henegouwen.
- Telenet steunt actief maatschappelijke initiatieven die de digitale talenten van de toekomst stimuleren, zoals Coderdojo Belgium, ToekomstAtelier, YouthStart en BeCode.



BELEIDSMAKERS

- Telenet heeft een charter ingevoerd met specifieke richtlijnen voor het engagement naar de stakeholders, met een bijzondere nadruk op onze relaties met overheidspersonen.
- Telenet is lid van vakorganisaties zoals ISPA (Belgian Internet Service Providers Association), GSMA, Cable Europe en de Agoria Federatie van Telecomoperatoren.
- Telenet onderhoudt transparante relaties met beleidsmakers, maar steunt geen politieke partijen.

BELANGRIJKE BEDRIJFSLIDMAATSCHAPPEN



Ontdek de volledige lijst van bedrijfslidmaatschappen in de duurzaamheidssectie van onze [corporate website](#)



ONZE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDS- PROGRAMMA'S





ENGAGEMENT NAAR ONZE KLANTEN

Wij willen **duurzame vertrouwensbanden** met onze klanten ontwikkelen door best-in-class, klantvriendelijke producten en diensten te ontwikkelen, een **transparant prijsbeleid** te voeren, de **privacy van onze klanten te respecteren** en **onvergetelijke ervaringen** na te streven die de klanttevredenheid vergroten.

DE VN DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELEN
DIE WIJ OMARMEN



TERUGBLIK OP 2017

Telenet spant zich ten volle in om zijn klanten innovatieve producten en diensten aan te bieden. Onze gebruikers vinden de technologie op zich niet zo belangrijk. Wat vooral voor hen telt, is hoe die technologie hen helpt om productiever te werken, zich zorgeloos te ontspannen of vrij met elkaar te communiceren. Aan al die ervaringen draagt Telenet actief bij door in vooruitstrevende vaste en mobiele netwerkconnectiviteit te investeren en geconnecteerde entertainment- en businessoplossingen van hoge kwaliteit te leveren.

In juni 2017 nam Telenet SFR België en Luxemburg over, waarmee wij ons servicegebied uitbreidden in Brussel, delen van Wallonië (de Laars van Henegouwen) en het Groothertogdom Luxemburg. Net als de overname van BASE Company in 2016 was dit een mijlpaal in onze 2020 groeistrategie om een nationale leverancier van telecomdiensten te worden. Zo kunnen wij beter tegemoetkomen aan de toenemende vraag van zowel residentiële als zakelijke klanten voor het volledige gamma van vaste en mobiele telecomdiensten.

Een belangrijke stap in de onboarding van de klanten van BASE Company en SFR was onze beslissing om te investeren in de upgrade van het mobiele netwerk van BASE in heel België (gestart in 2016) en in de optimalisatie van de coax-kabelinfrastructuur van SFR in de Laars van Henegouwen en Brussel (gestart in het najaar van 2017). Deze netwerkinvesteringen zijn een aanvulling op onze doorlopende inspanningen om - met de projecten 'De Grote Netwerf' en 'Nexus' - onze vaste netwerkinfrastructuur in Vlaanderen en Brussel te optimaliseren. Ze zullen de residentiële en de zakelijke klanten tegen 2019 supersnelle internetverbindingen aanbieden met breedbandsnelheden tot 1 Gbps en grote datavolumes.

Wij willen de klantervaring voortdurend verbeteren door in onze verschillende activiteitsdomeinen te **innoveren**. Wij investeren niet alleen in de **innovatie van het netwerk** maar ook in de **innovatie van onze producten en diensten**:

- In juni 2017 optimaliseerden wij **WIGO**, het eerste all-in pakket voor gezinnen en bedrijven dat inspeelt op het veranderende klantgedrag en dat de traditionele barrières tussen vaste en mobiele diensten opheft. Het in juni 2016 voor het eerst gelanceerde WIGO-aanbod werd aangevuld met bijkomende voordelen voor de klant, zoals een gedeeld datapakket voor heel het gezin en grotere datavolumes. Eind december 2017 had Telenet dankzij het aanhoudende succes van WIGO en zijn verbeterde diensten ongeveer 177.500 extra netto postpaid abonnees aangetrokken.
- In september 2017 vernieuwden wij ons mobiele aanbod onder het merk BASE. Deze klantenpropositie, **'BASED on You'**, biedt meer flexibele bundels die aangepast zijn aan de behoeften van de klanten. Zo kunnen ze hun pakket volledig benutten, ongeacht of ze meer data, meer belminuten of meer sms-berichten willen gebruiken.
- De **Helemaal Mee Tournee**, een kosteloze volledige check-up van de thuisinstallaties van onze Telenet-klanten, blijft de nieuwe norm voor klantgerichte service. Sinds zijn lancering in 2015 heeft het programma al meer dan 440.000 residentiële klanten bereikt - onder wie 121.206 in 2017. Wij willen in 2018 57.000 klanten bereiken.





De beste ervaring in een digitale wereld

Positieve klantenervaringen vormen de basis voor duurzame groei. Wij benaderen de klanten via verschillende kanalen en leiden hen naar de beste en efficiëntste oplossing, met een naadloze, persoonlijke service van topkwaliteit.

In 2017 startte het Telenet Business-team het **iCare proefproject 'Amazing!'** om de klanten een vlottere klantendienst aan te bieden. De resultaten en de lessen van dit proefproject zullen geleidelijk aan worden geïmplementeerd in de dienstverleningsprocessen en -procedures van Telenet Business.

In december 2017 opende het Residential Customer Services-team de eerste **experience flagship store** in Antwerpen. De klanten kunnen zich er in een open, innovatieve winkelomgeving door nieuwe producten en diensten laten inspireren, expert workshops over digitale oplossingen bijwonen en een volledig gepersonaliseerde service krijgen. De flagship store wordt de nieuwe norm voor alle andere winkels van Telenet en BASE, overal in België.

Telenet heeft een **lange traditie om te investeren in kwaliteitsvolle klantendiensten**. Sinds 2014 hebben wij in het Amazing Customer Experience (ACE) programma waarin wij de ervaringen van onze klanten doorlopend monitoren, analyseren en rapporteren. Voor het eerst na vele jaren is het aantal klachten dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ons doorspeelt gestegen:

- 1 dossier per 2.081 geleverde diensten in 2015
- 1 dossier per 2.212 geleverde diensten in 2016 (met inbegrip van BASE Company)
- 1 dossier per 1.992 geleverde diensten in 2017

2017 was een jaar vol uitdagingen voor Telenet, met verschillende issues die **onze klantbeleving onder druk hebben gezet**:

- de aanhoudende inspanningen om de businessprocessen en -systemen uit te lijnen en te integreren na de overname van BASE Company;
- het groeiend aantal klanten dat naar de geüpgradede netwerken van Telenet overstapte;
- de invoering van het vernieuwde WIGO-voorstel en de overgang van de klanten naar deze herziene bundel, met in de eerste maand na de transitie een aantal vragen van klanten over de hogere factuur.

Wij zijn niet helemaal geslaagd in de invulling van onze belofte aan de klanten: **een over de hele lijn vlotte, moeiteloze klantervaring leveren**.

Als bedrijf moeten wij die ervaring voortdurend verbeteren om het vertrouwen van onze klanten te verdienen. De overname van BASE Company in 2016 was het begin van een **transformatie** die tegen 2020 zal uitmonden in een **geïntegreerde benadering van de klantbetrokkenheid**, met uitgelijnde businessprocessen, systemen en tools. De volgende focusdomeinen zullen een grote rol spelen om de klantbetrokkenheid te versterken:

- **Een beter uitlijning van de interne processen op het klantentraject**: de klanten verwachten dat Telenet op alle contactpunten een naadloze ervaring levert, van de eerste vraag om informatie tot de ondersteuning na de verkoop. Als organisatie moeten wij de efficiëntie van de interne processen verder verbeteren, de barrières tussen businessfuncties en -kanalen opheffen en de impact van interne ontwikkelingen op het traject van de klant proactief meten.
- **Openstaan voor een nieuwe digitale klantenervaring**: de verwachtingen van de klanten veranderen naarmate de digitalisering toeneemt. De digitale economie vereist snelle, vlotte en aangename klantencontacten met een 24/7 dienstverlening. Als organisatie moeten wij een reële digitale interactie met de klant ontwikkelen als aanvulling op de niet-digitale kanalen voor klantbetrokkenheid, waar een warme menselijke ervaring het verschil maakt.

Zorg voor privacy en databeveiliging

Vertrouwen verdienen, betekent ook dat de interacties met de klant met eerbied voor de privacy en de databeveiliging worden behandeld. Wij beheren een grote hoeveelheid informatie van en over onze klanten. De **Telenet Customer Data Policy** beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid is van toepassing op alle commerciële activiteiten van Telenet en is publiek beschikbaar op de website van Telenet.

In het najaar van 2016 hebben wij het aangepast met het oog op de lancering van een testcase met gerichte reclame op de televisiezenders van SBS. De wijzigingen van de Telenet Customer Data Policy werden open en transparant aan onze klanten meegedeeld.

In 2017 startten wij overleg met de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer over de Telenet Customer Data Policy in het algemeen en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (AVG) in het bijzonder. Begin 2018 pasten wij onze Customer Data Policy verder aan volgens de relevante wettelijke bepalingen. In de aanloop naar de implementatie van de AVG in mei 2018 informeerden wij al onze klanten opnieuw over de Customer Data Policy en zijn 4 privacy-niveaus: algemeen, gericht, gepersonaliseerd, uniek. Negentig procent van de klanten van Telenet heeft privacy-niveau drie, maar de klant kan zijn of haar privacy-instellingen te allen tijde online aanpassen.

Transparante tarifiering en facturering

In februari 2017 heeft Telenet al zijn klanten persoonlijk geïnformeerd over de aanpassing van de prijs van een aantal producten en diensten. De prijswijzigingen waren het gevolg van een toenemende vraag naar snellere verbindingen, meer data, meer mobiel internet en meer capaciteit. Om aan deze verwachtingen van consumenten en bedrijven te voldoen, moeten wij meer investeren in ons netwerk, onze producten en onze diensten. In de toekomst zullen doorlopende investeringen nodig zijn – die tot prijsaanpassingen kunnen leiden – maar het is onze verantwoordelijkheid om na te denken over de manier waarop wij onze klanten de beste verhouding prijs/kwaliteit kunnen aanbieden en hun vertrouwen op lange termijn kunnen verdienen.

Wat de facturering betreft, ijvert Telenet actief voor duurzame en milieuvriendelijke oplossingen en nodigt het zijn klanten uit om voor e-facturering te kiezen. In 2017 opteerden 70 procent residentiële klanten en 12 procent Telenet Business-klanten voor een elektronische factuur.

Naleving en implementatie van overheidsprogramma's en reguleringen

Verplichte prepaid registratie

In de eerste helft van 2017 bundelden de telecomregulator BIPT en de Belgische leveranciers van mobiele telecom hun krachten om de meer dan 6 miljoen in België gebruikte prepaid simkaarten te registreren. De identificatie van de prepaid simkaarten was een concrete maatregel van de Belgische federale regering na de aanslagen van 22 maart 2016 in Brussel. Eind 2016 kregen de gebruikers van prepaid-kaarten een termijn van zes maanden om hun identiteit bij een mobiele operator te registreren.





Op 31 december 2017 telde Telenet 515.200 prepaid mobiele abonnees onder het merk BASE en diverse contracten met wederverkopers onder eigen merk (branded resellers). Vergeleken met het vorige rapportjaar noteerden wij een daling met 6 procent van het totale aantal actieve mobiele abonnees, gedeeltelijk als gevolg van de verplichte prepaid registratie in juni 2017.





Roam like at home

Midden juni 2017 maakte de EU een einde aan de meerkosten voor roaming voor alle gebruikers die periodiek binnen de lidstaten van de EU reizen, zodat reizigers hun mobiele toestellen tegen binnenlandse kosten kunnen gebruiken wanneer ze andere EU-landen bezoeken.

In de aanloop naar de zomervakantie van 2017 informeerden wij alle klanten van Telenet en BASE met een grootschalige bewustmakingscampagne over de implicatie van het 'Roam like at home' initiatief van de EU.

IN EEN NOTENDOP: HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
De beste klantervaring geven	<p>Een nieuwe familie van klanten: SFR</p> <p>De overname van SFR België en Luxemburg in juni 2017 breidt ons servicegebied in Brussel, Wallonië (de Laars van Henegouwen) en het Groothertogdom Luxemburg verder uit en verandert Telenet in een nationale telecomleverancier.</p> <p>Om de klanten van SFR een kwaliteitsvolle ervaring aan te bieden, hebben wij geïnvesteerd in de optimalisatie van de vaste coax-kabelinfrastructuur en in de verbetering van de klantendienst.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Een nieuwe familie van klanten: SFR</p> <p>Na de upgrade en de modernisering van de kabelnetwerkinfrastructuur van SFR zullen wij de klanten van SFR progressief naar Telenet migreren, eerst in de Laars van Henegouwen en in de Brusselse gemeenten Wemmel en Drogenbos. Wij zullen het transitieprogramma geleidelijk aan naar de andere Brusselse gemeenten uitbreiden.</p> <p>Met grootschalige promotiecampagnes en een individuele communicatie met de klanten zullen wij de klanten van SFR uitnodigen om voor de producten en oplossingen van Telenet te kiezen, waarbij ze vrij blijven om alternatieve aanbiedingen op de markt te verkennen en te overwegen.</p>
	<p>Net Promoter Score (NPS) voor Telenet en BASE</p> <p>De NPS is onze belangrijkste prestatie-indicator voor de klantentrouw. De score is gebaseerd op een maandelijkse online enquête bij 12.000 residentiële en zakelijke klanten.</p> <p>In 2017 bereikte Telenet een gemiddelde NPS jaarscore van -14.9, iets onder het streefdoel. De gemiddelde NPS jaarscore van BASE bedroeg -4.5 op het eind van het jaar.</p>		 WORK IN PROGRESS
Producten en diensten van topkwaliteit leveren die makkelijk te gebruiken zijn	<p>Telenet WIGO</p> <p>Het in juni 2016 voor het eerst gelanceerde WIGO-voorstel werd aangevuld met bijkomende voordelen voor de klant, zoals een gedeeld datapakket voor het hele gezin en grotere datavolumes.</p> <p>Eind december 2017 had Telenet dankzij het aanhoudende succes van WIGO en zijn verbeterde diensten ongeveer 177.500 extra netto postpaid abonnees aangetrokken.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Het all-in pakket WIGO blijven aanbieden</p>
	<p>BASED on You</p> <p>Het voorstel 'BASED on You' biedt meer flexibele bundels die aan de behoeften van de klanten zijn aangepast. Zo kunnen ze hun pakket volledig benutten, ongeacht of ze meer data, meer belminuten of meer sms-berichten willen gebruiken.</p>		 ON TRACK/ COMPLETED

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
	<p>Inspirerend entertainment</p> <p>In het najaar van 2017 maakte Telenet bekend dat het de inhoud van zijn on-demand aanbod voor kinderen en jongeren zou uitbreiden en diversifiëren, na de beslissing van Studio 100 om zijn on-demand inhoud exclusief aan een andere telecomoperator aan te bieden. Sinds januari 2018 biedt Telenet Baby TV aan voor jonge gezinnen en zendt het nieuwe programma's en reeksen uit van Disney, Nickelodeon en Awesomeness TV.</p>	 <p>ON TRACK/ COMPLETED</p>	<p>Inspirerende entertainmentoplossingen blijven aanbieden</p> <p>2018 zal worden gekenmerkt door de lancering van nieuwe lokale content (onze eigen tv-serie 'De Dag' in maart 2018), de ontwikkeling van nieuwe technologische oplossingen (Yelo Play via 3G/4G en in het buitenland - april 2018) en de introductie van innovatieve entertainmentervaringen (Virtual Reality Gaming bij The Park - mei 2018).</p> <p>In de tweede helft van 2018 zullen wij nog meer innovatieve entertainmentaanbiedingen voorstellen.</p>
<p>Privacy en databeveiliging verzekeren</p>	<p>Telenet Customer Data Policy</p> <p>In 2017 begonnen wij overleg met de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer over de Telenet Customer Data Policy in het algemeen en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (AVG) in het bijzonder.</p>	 <p>WORK IN PROGRESS</p>	<p>Telenet Customer Data Policy en naleving van de AVG</p> <p>Begin 2018 pasten wij de Telenet Customer Data Policy verder aan volgens de relevante wettelijke bepalingen. In april 2018 informeerden wij al onze klanten over de aangepaste Customer Data Policy en zijn 4 privacy-niveaus: algemeen, gericht, gepersonaliseerd, uniek. Negentig procent van de klanten van Telenet heeft een privacy-niveau drie, maar de klant kan zijn of haar privacy-instellingen te allen tijde online aanpassen.</p> <p>In 2018 zullen wij focussen op de verdere implementatie van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.</p>
	<p>Privacyklachten en -inbreuken</p> <p>In 2017, ontving Telenet 3 klachten van de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens van klanten. Telenet onderzocht 17 mogelijke privacy-inbreuken - 15 voor Telenet en 2 voor BASE - waarvan er 11 klachten van klanten waren. Eén inbreuk werd gerapporteerd aan de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. Er werden geen boetes opgelegd.</p>	 <p>WORK IN PROGRESS</p>	<p>De eerbied voor de privacy blijven monitoren</p> <p>via de relevante interne raden en raadplegingsorganen.</p>
<p>Garant staan voor transparante tarifiering en facturering</p>	<p>Prijsaanpassing bij Telenet</p> <p>In januari 2017 kondigde Telenet een aanpassing van de prijzen van een aantal diensten en producten aan, om bijkomende investeringen in het netwerk, de diensten en producten te dekken en om aan de toenemende verwachtingen van consumenten en bedrijven te voldoen.</p>	 <p>REQUIRES ATTENTION</p>	<p>Prijsaanpassing bij Telenet</p> <p>Wij moeten blijven nadenken over de manier waarop wij onze klanten de beste verhouding prijs/kwaliteit kunnen aanbieden en hun vertrouwen op lange termijn kunnen verdienen.</p>

DE GOUDEN REGELS VOOR DE ONTWIKKELING VAN VERTROUWENS BANDEN MET DE KLANTEN



Gebruiksvriendelijke producten en diensten van topkwaliteit aanbieden

- **Eenvoudige en handige productkeuze:** Telenet Whop en Whoppa. Telenet Play, Play More en Play Sports. WIGO, BASE 15-25-35-45. Een helder en beperkt aanbod maakt het de klant gemakkelijk om de verschillende producten met elkaar te vergelijken en een snelle, evenwichtige keuze te maken.
- **Duidelijke productinformatie:** Bij elk product van Telenet of BASE vindt de klant een leaflet met algemene voorwaarden, een installatiegids en een expliciete CE-keuring of technische flyer als dat nodig is. Wij vermelden ook de wettelijk verplichte informatie over afvalverwerking, gegevens over energieverbruik en de SAR-waarden van mobiele telefoons.
- **Beschikbaarheid:** Wij blijven dicht bij onze klanten en leiden hen via verscheidene kanalen actief naar de beste digitale ervaring:
 - Op het televisiekanaal 444 en op het Telenet YouTube-kanaal geven filmpjes extra informatie over de producten van Telenet
 - Op Mijn Telenet kunnen klanten zich inschrijven op verschillende nieuwsbrieven van Telenet
 - Op de sociale media van Telenet en BASE, zoals Facebook, Twitter en LinkedIn, gaan wij in dialoog met onze klanten
 - Op ons verhalenplatform SNAP (snap.telenet.be) leest de klant meer over het bedrijf Telenet en over ons entertainmentaanbod
 - Op onze online Community Forums
 - Telenet Netwetters en BASE Go Mobile Forum – stellen klanten vragen, delen ze ervaringen en lanceren ze suggesties om nieuwe en bestaande producten te verbeteren.
 - Op de SFR website en via digitale mailings kunnen klanten volledig op de hoogte blijven van de nieuwste producten en diensten van SFR.



Zorg voor privacy en databeveiliging

- De **Telenet Customer Data Policy** beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid is van toepassing op alle commerciële activiteiten van Telenet en BASE. Het is publiek beschikbaar op onze website. Wij streven naar een volledige naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU.
- Sinds 2014 bespreekt de **Privacy Council** alle privacykwesties en -prioriteiten. Hij is samengesteld uit vertegenwoordigers van de verschillende departementen van het bedrijf.
- De **Security Council** formuleert strategische aanbevelingen rond risico's en bedreigingen die het gevolg zijn van kwaadwillig of foutief gebruikte data.
- De **Cyber Security Roadmap** schetst de belangrijkste veiligheidsprojecten en wordt jaarlijks herzien op basis van de aanbevelingen van de Security Council.
- **Interne bewustwording door opleiding:** In 2017 ontvingen 606 medewerkers tijdens de verplichte Business Discovery Day een inleiding tot privacy en security. Verder volgden 638 medewerkers een basistraining Privacy & Veiligheid. In het kader van de inwerkingtreding van de AVG startte Telenet in april 2018 een intern programma voor de bewustmaking rond privacy en de bescherming van persoonsgegevens.



Transparante tarifiering en facturering

- **Prijzen:** Wij streven naar een transparante publicatie van onze prijzen en andere kosten op onze websites en in onze promoties of reclame. Eenmalige kosten voor de activering, de installatie of de vervanging van hardware worden op onze website zo duidelijk mogelijk aangegeven.
- **Facturering:** Klanten van Telenet die voor een elektronische factuur kiezen, krijgen automatisch een e-mailmelding wanneer een nieuwe factuur beschikbaar is op Mijn Telenet. Ze kunnen er hun facturen tot veertien maanden lang raadplegen. Klanten van BASE kunnen hun facturen online raadplegen in de klantenrubriek van de website van BASE of met de app MyBASE. SFR-klanten kunnen terecht op het MyAccount-platform.
- **Proactieve communicatie:** Wij informeren onze klanten vooraf via e-mail of in een bijlage bij de factuur over belangrijke veranderingen van onze producten en diensten.
- **Geen opzegtermijn:** Wij passen geen opzegtermijn toe voor productbundels, internet, vaste of mobiele telefonie en televisie, met uitzondering van het betalende zenderpakket Play Sports, waarvoor de wettelijke contractduur van zes maanden geldt.
- **Tariefplannen:** Wij nemen proactief contact op met klanten voor wie het voordeliger is om over te stappen op een andere productformule die beter aansluit bij hun productgebruik.



ENGAGEMENT NAAR ONZE MEDEWERKERS

Als werkgever wil Telenet een **partner met passie** zijn die sterke werkprestaties en persoonlijke groei stimuleert in een voortdurend veranderende werkomgeving. Wij kiezen voor een personeelsbeleid dat **talent en maximale betrokkenheid versterkt**. En wij zien erop toe dat **iedereen zich goed voelt op het werk**.

DE VN DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELEN
DIE WIJ OMARMEN



TERUGBLIK OP 2017

De overname van BASE Company in 2016 was het begin van een **transformatie van het volledige bedrijf, met een impact op alle aspecten van onze werking**. De afdeling Human Resources is een van de hoekstenen van dit transformatieproces: zij is verantwoordelijk voor het welzijn van onze mensen in tijden van verandering. Ze focust ook op de optimalisatie van de processen en de systemen achter ons personeelsbeleid.

Na de overname was de eerste prioriteit van HR de vlotte integratie van de twee organisaties. Alle medewerkers moesten snel klaarheid krijgen over hun functies, hun rol en verantwoordelijkheden in de nieuwe organisatie.

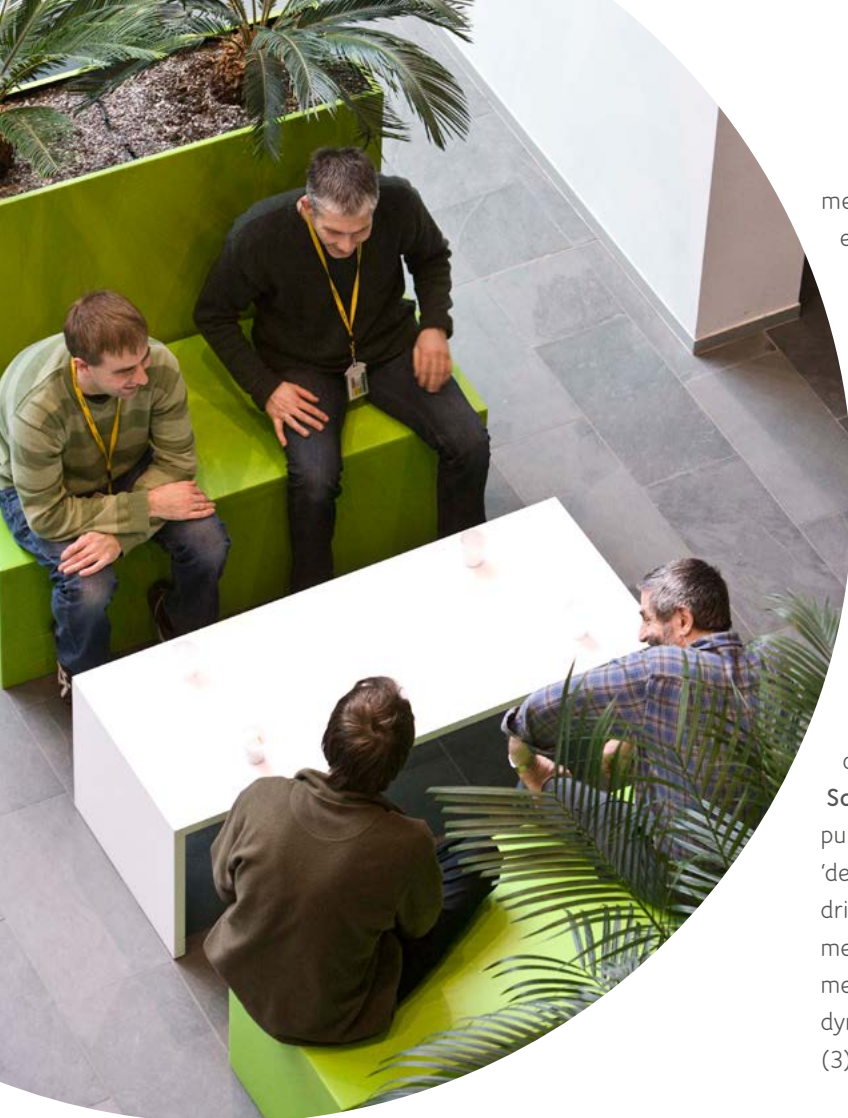
In 2017 bleven wij ons inspannen om de teamwerking te optimaliseren **door volledig geïntegreerde teams te bouwen**, klaar om onze commerciële en onze bedrijfsprioriteiten waar te maken. Een concreet voorbeeld was de reorganisatie van het departement 'Network Engineering', dat instaat voor de planning, het ontwerp, de installatie en de werking van de vaste en de mobiele netwerkinfrastructuur. Op het ogenblik van de overname van BASE Company bestond het departement uit afzonderlijke expertteams voor het vaste netwerk van Telenet en het mobiele netwerk van BASE. Na de overname begonnen wij aan de samenvoeging en integratie van de twee praktijkteams. Vandaag bundelen de mobiele en de vaste experts hun krachten in één geïntegreerd departement 'Technology & Innovation' dat een concreet antwoord kan bieden op het verlangen van onze klanten naar meer convergentie.

Naast de essentiële focus van de nieuwe organisatie op onze **mensen** hebben wij een grootschalig programma gestart voor de uitlijning van de verschillende **HR-businessprocessen** en de optimalisatie van de **back-officesystemen en de IT-tools**, om tegen 2018 naar een volledig geïntegreerde HR-praktijk te evolueren. Deze inspanningen werden al beloofd met de voltooiing van een geïntegreerd proces voor performance management, een uniforme benadering van de aanwervingen en de toewijzing van één enkele Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op

het Werk voor alle juridische entiteiten (Telenet, Telenet Group en Telenet Retail). Wij hebben ook in nauwe samenwerking met het IT-departement een uniforme loonadministratie ontwikkeld. De geïntegreerde systemen en processen zullen de interne processen voor de verzameling en analyse van HR-gegevens optimaliseren en dus onze HR-praktijk efficiënter en effectiever maken. In 2018 zullen wij verder investeren in de ontwikkeling van volledig geïntegreerde HR-processen en -systemen. Een belangrijk aspect is de harmonisatie van de arbeidsvoorwaarden tussen de medewerkers van het gewezen Telenet en het gewezen BASE Company, in nauw overleg met de sociale partners.

In juni 2017 voltooide Telenet de overname van SFR België en Luxemburg. Onze eerste prioriteit was het verzekeren van een vlotte, geoptimaliseerde dagelijkse werking die de klanten van SFR in de Laars van Henegouwen (Wallonië) en Brussel een betere netwerkervaring en klantendienst aanbiedt. Om de efficiëntie van het werk te verbeteren, verhuisden de SFR-medewerkers hun kantoren naar het hoofdkwartier van Telenet in Brussel. De volledige integratie van de SFR-teams in de organisatie van Telenet is echter nog niet begonnen, aangezien SFR België en Luxemburg tot 2019 een afzonderlijke juridische entiteit zal blijven.





In 2018 zal Telenet zijn transformatie voortzetten en zijn businessportefeuille uitbreiden met de overname van de Belgische integrator van IT-systemen NEXTEL, een belangrijke volgende stap in de ontwikkeling van het Telenet Business-departement. In maart 2018 hebben wij bovendien onze intentie bekendgemaakt om het volledige eigendom van De Vijver Media te verwerven en zo onze positie in de Vlaamse entertainmentsector te versterken. Deze overnames zijn belangrijke nieuwe mijlpalen in ons proces van transformatie en groei. Ze verplichten ons om nog meer te investeren in het bouwen van een toekomstbestendige, flexibele organisatie met nieuwe manieren van werken, nieuwe bedrijfsmodellen en een gemeenschap van medewerkers die de cultuur van verandering met open armen verwelkomt.

De **actieve betrokkenheid van de medewerkers** bij de nieuwe organisatie is een cruciale factor voor het succes van deze transformatie. Telenet meet de betrokkenheid van de medewerkers om de twee jaar

met de Zoom-enquête. In 2017 behaalde Telenet een engagementscore van 58 procent, 7 procentpunten boven het Belgische gemiddelde. De medewerkers stipten loopbaankansen en prestatiebeheer aan als belangrijkste aandachtspunten. Om deze problemen aan te pakken, doen wij actief onderzoek naar innovatieve benaderingen van het prestatiebeheer. In dit perspectief test ons 'Retail and Customer Services'-departement momenteel een op sterkte gebaseerd prestatie-model dat niet op de zwaktes of aandachtspunten van de medewerkers focust maar op hun sterke punten.

In januari 2018 lanceerden wij onze eerste online peiling om de **Employee Net Promoter Score** te meten: wij behaalden een E-NPS van +13 punten, met 32 procent 'promoters' en 20 procent 'detractors' in onze medewerkersgemeenschap. De drie belangrijkste bronnen van tevredenheid voor de medewerkers zijn: (1) een uitdagende werkomgeving met boeiende taken en opdrachten; (2) een dynamische bedrijfscultuur die altijd in beweging is en (3) een aangename werksfeer.

Om de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen, focussen wij sterk op initiatieven die de **interne communicatie bevorderen en de bedrijfscultuur versterken**. Sinds 2016 zetten wij extra in op interne communicatie om te verzekeren dat alle medewerkers volledig worden geïnformeerd over ons integratie- en transformatieproces. De belangrijkste initiatieven zijn: regelmatige nieuwsbrieven, een jaarlijkse All Employees Meeting 'The Telenet Way Day' en een dynamisch intranet, 'Tellit', met een doorlopende stroom van informatie over de commerciële en corporate activiteiten van het bedrijf en verhalen van medewerkers uit heel de organisatie.

In 2017 legden wij een bijzondere klemtoon op een **nieuw bedrijfsverhaal** dat volledig uitgelijnd is op de waarden van de medewerkers en de merkvisie, en dat onze medewerkers engageert en tot echte Telenet-ambassadeurs maakt. Begin 2018 stelden wij onze nieuwe bedrijfsvisie, onze nieuwe gedragsindicatoren en ons vernieuwde waardevoorstel voor medewerkers voor. Ze zullen worden aangevuld met nieuwe waarden, die wij vanaf het najaar van 2018 intern zullen communiceren en in alle departementen en teams zullen uitrollen.

In tijden van transformatie kunnen wij echt een verschil maken door ervoor te zorgen dat **onze mensen weerbaar zijn en klaar voor de toekomst**, opgewassen tegen onzekerheid, onverwachte veranderingen en stress. In deze context zijn wij al in 2015 met een speciaal ontwikkelingsprogramma voor leidinggevend en medewerkers gestart, met opleidingen, een bijstandsprogramma voor de medewerkers, persoonlijke coaching en ondersteuning op de werkvloer. De aanpak en de preventie van (langdurige) afwezigheid krijgen een bijzondere aandacht. In 2017 bedroeg het aandeel langdurige afwezigheden 7,17 procent van het totaal aantal geplande werkdagen.

De **strijd om talent** is een belangrijke trend die niet alleen Telenet maar ook de economie in haar geheel raakt. Op een uiterst competitieve markt waar talent schaars is, hebben wij – zoals veel bedrijven en organisaties – meer en meer moeite om vacatures in te vullen, vooral voor technische experts zoals data-scientists en specialisten in informatiebeveiliging. Op korte termijn trekken wij getalenteerde mensen aan door nog meer te investeren in initiatieven voor **employer branding** en programma's om **talent te behouden**. Daarnaast hebben wij een **structurele samenwerking met hogescholen en universiteiten**, met een bijzondere focus op studenten met een ingenieurs- en technische professionele opleiding. Ons **Young Graduate programma**, een opleiding van twee jaar voor pas afgestudeerde masterstudenten, geeft nieuw talent de kans om een eerste werkervaring op te doen. Om het personeel van morgen te ontwikkelen, stimuleert Telenet het onderwijs en de ontwikkeling van STEM-competenties (Science, Technology, Engineering and Mathematics), zoals uiteengezet in het hoofdstuk over onze inzet voor de samenleving en de plaatselijke gemeenschappen.

Telenet wil een verantwoordelijke werkgever zijn die een **diverse en inclusieve werkomgeving** creëert die talent cultiveert en engagement stimuleert. In 2017 versterkte Telenet zijn focus op **diversiteit**. Kansen scheppen voor mensen met een lichamelijke beperking of werkzoekenden die moeilijk toegang krijgen tot de arbeidsmarkt, mensen na een lange ziekte weer in de arbeidsweld verwelkomen, openstaan voor mensen van verschillende afkomst, leeftijd, godsdienst of cultuur: diversiteit is een vlag die vele ladingen dekt. De bevordering van















een inclusief personeelsbeleid vraagt om een open geest maar ook om een duidelijk signaal: wat telt is niet iemands afkomst of achtergrond maar naar zijn of haar bekwaamheid, ervaring en persoonlijke en professionele attitude.

Inclusie vereist een doorlopende investering in alle aspecten van het talent management: aanwerving, opleiding en vorming, maar ook loopbaanplanning. In 2017 hebben wij verscheidene initiatieven genomen om onze inzet voor diversiteit te versterken. In ons rekruteringsbeleid zijn wij een voorkeurspartner geworden van WannaWork, een jobplatform dat millennials met een migratie-achtergrond of afkomstig uit kwetsbare sociale omgevingen meer kansen wil geven op de arbeidsmarkt. Telenet blijft zich ook inzetten voor YouthStart, een internationale organisatie die het potentieel van werkloze jongeren ontsluit door hun ondernemersvaardigheden te versterken, en voor BeCode, een professioneel vormingsprogramma dat de vaardigheden in webontwikkeling en webdesign van kansarme Brusselse jongeren cultiveert. Telenet biedt deelnemers aan YouthStart en BeCode stageplaatsen aan en heeft eind 2017 twee afgestudeerden van deze programma's aangeworven.

Wij blijven streven naar een personeelsbeleid dat in leren en ontwikkeling, diversiteit, gezondheid en welzijn investeert en dat door middel van interne communicatie en sociale dialoog een open, transparante bedrijfscultuur tot stand brengt.

IN EEN NOTENDOP: HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
Het beste talent aantrekken en behouden	<p>Een nieuwe familie van collega's</p> <p>Na de overname van BASE Company in 2016, startten wij een grootschalig integratieproject. Kort na de overname kregen alle medewerkers bevestigde functies en duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. In 2017 lag de nadruk op de uitbouw van geoptimaliseerde en volledig geïntegreerde teams.</p> <p>Na de overname van SFR België en Luxemburg in juni 2017 verhuisden de medewerkers naar het hoofdkwartier van Telenet in Brussel. Aangezien SFR België en Luxemburg tot 2019 een afzonderlijke juridische entiteit blijft, is de volledige integratie van de teams in de organisatie van Telenet nog niet gestart.</p> <p>Alle medewerkers worden regelmatig over de overname en de integratie geïnformeerd.</p>	 WORK IN PROGRESS	<p>Het integratieproces voorzetten</p> <p>door de businessprocessen te harmoniseren en de back-officesystemen te optimaliseren, om in nauw overleg met de sociale partners in 2018 een volledig geïntegreerde HR-praktijk tot stand te brengen.</p> <p>Telenet zal in 2018 zijn groei- en transformatieproces voortzetten met de overname van NEXTEL, de Belgische integrator van IT-systemen (bevestigd in mei 2018), en de verwerving van het volledige eigendom van het Vlaamse media- en entertainmentbedrijf De Vijver Media (onder voorwaarde van goedkeuring door de bevoegde instanties).</p>
	<p>Het Young Graduate-programma</p> <p>Twintig Young Graduates, geselecteerd in het voorjaar van 2017, begonnen in september aan een tweejarig opleidingsprogramma voor pas afgestudeerde masterstudenten.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Het Young Graduate-programma voortzetten</p> <p>met een extra nadruk op afgestudeerden uit STEM-richtingen, om de instroom van technische profielen in de IT en Technology & Innovation-departementen te vergroten.</p>
	<p>Talent aantrekken door met sociale ondernemers samen te werken</p> <p>Het in september 2017 ondertekende partnership met WannaWork geeft Telenet toegang tot medewerkers met meer diverse profielen en achtergronden. WannaWork is een jobplatform dat millennials met een migratie-achtergrond of afkomstig uit kwetsbare sociale omgevingen meer kansen wil geven op de arbeidsmarkt.</p>	 WORK IN PROGRESS	<p>Partnerships blijven uitbouwen met de sociale ondernemers</p> <p>zoals WannaWork, BeCode en YouthStart. Stageplaatsen en jobkansen scheppen voor beloftevol talent dat moeilijk toegang krijgt tot de arbeidsmarkt.</p>
Learning & Development stimuleren	<p>Het Refer a Friend-programma (RAF)</p> <p>In 2017 wierven wij 24 nieuwe medewerkers na een aanbeveling door medewerkers van Telenet.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Het Refer a Friend-programma voortzetten</p> <p>om de vacatures in te vullen.</p>
	<p>Learning & Development</p> <p>In 2017 volgden 2.510 Telenet medewerkers opleidingen, goed voor in totaal 38.235 opleidingsuren.</p> <p>De SFR medewerkers kregen 56 uren training.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>De Learning & Development-initiatieven voortzetten</p>
	<p>Leadership Launch Path</p> <p>In 2017 volgden 18 recent gepromoveerde leidinggevend en managers dit programma voor persoonlijke ontwikkeling. Het bevordert (people) leadership in tijden van verandering door het juiste evenwicht te vinden tussen technische expertise en vaardigheden in people management.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>De uitrol van het Leadership Launch Path-programma voortzetten.</p>

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
Het engagement van de medewerkers verhogen via interne communicatie en bedrijfscultuur	Zoom Employee Engagement In april 2017 leverde de Zoom-enquête bij de medewerkers van zowel Telenet als BASE Company een engagementsscore van 58 procent op, 7 procentpunten boven het Belgische gemiddelde. Jobkansen en performance management waren de belangrijkste aandachtspunten.	 ON TRACK/ COMPLETED	Zoom Employee Engagement voortzetten op tweejaarlijkse basis. De volgende peiling wordt in 2019 gehouden. In januari 2018 lanceerden wij de eerste Employee Net Promoter Score-meting, met een score van +13 punten, met 32 procent 'promoters' en 20 procent 'detractors'.
	Interne communicatie Sinds de start van het integratie- en transformatieproject in 2016 hebben wij de interne communicatie opgedreven. Als belangrijkste initiatieven noteren wij regelmatige nieuwsbrieven, de jaarlijkse All Employees Meeting 'The Telenet Way Day' en een doorlopende stroom van nieuwe artikels op het intranet 'Tellit'.	 ON TRACK/ COMPLETED	De inspanningen voor interne communicatie voortzetten
	Nieuw bedrijfsverhaal In 2017 hebben wij een nieuwe bedrijfsvisie, een nieuwe gedragsindicatoren en een vernieuwd waardevoorstel voor de medewerkers gedefinieerd, die begin 2018 aan het Telenet Leadership Team werden voorgesteld.	 WORK IN PROGRESS	Uitrol van het nieuw bedrijfsverhaal in de volledige organisatie van Telenet Het nieuwe bedrijfsverhaal zal worden aangevuld met nieuwe waarden die wij vanaf het najaar van 2018 zullen uitrollen en implementeren.
Zorgen voor diversiteit en voor het welzijn van de medewerkers	Genderdiversiteit Telenet heeft een divers personeelsbestand met een waaier van professionele achtergronden en een gezonde mix van mannen en vrouwen, jong en oud. In 2017 bestond 35 procent van het personeel uit vrouwen. Eind 2017 bestond het Senior Leadership Team van Telenet voor 50 procent uit vrouwen. De Raad van Bestuur telde 3 vrouwen.	 ON TRACK/ COMPLETED	Het werk aan de genderdiversiteit voortzetten en bestendigen
	Diversiteit in talent management Telenet zet zich in voor meer diversiteit in alle aspecten van het talent management: aanwerving, opleiding en onderwijs, maar ook loopbaanplanning. Wij hebben ons engagement voor diversiteit uiteengezet in een blogpost van Christophe Vanden Eede, HR Recruitment & Development Director , op het online Telenet Talks-platform.	 WORK IN PROGRESS	De inspanningen voor meer diversiteit in het talent management voortzetten
	Het Resilience-programma Dit in 2015 gestarte programma versterkt de persoonlijke weerbaarheid in tijden van verandering. Het omvat verscheidene opleidings- en coachinginitiatieven voor zowel leidinggevenden als medewerkers.	 ON TRACK/ COMPLETED	De implementatie van het Resilience-programma voortzetten als een onderdeel van het integratie- en transitieproces

EEN DUURZAAM PERSONEELSBELEID

Telenet stelt duurzaamheid en welzijn voor alle medewerkers centraal in zijn personeelsbeleid, dat in nauw overleg met de sociale partners wordt uitgewerkt.

Voornaamste personeelsinitiatieven

Sabbatjaar: loopbaanonderbreking valt onder de wettelijke regeling van het tijdskrediet. De maximale duur bedraagt één jaar tijdens de volledige beroepsloopbaan en kan zowel een volledige schorsing als een vermindering van de arbeidsprestaties inhouden. Bij zijn terugkeer moet de medewerker dezelfde functie opnemen. Eind 2017 hadden 523 personen gebruikgemaakt van dit programma.

Werkgelegenheidsplan voor oudere medewerkers: ondernemingen met meer dan 20 werknemers moeten een dergelijk plan opstellen om een verhoogde participatiegraad van werknemers van 45 jaar en ouder te realiseren. Telenet focust in het bijzonder op 45+ medewerkers. Het programma omvat: de bevordering van de algemene lichamelijke en geestelijke gezondheid, een herziene benadering van de selectie, het assessment en de rekrutering van kandidaten, bijkomende inspanningen voor competentietraining, bijzondere initiatieven voor loopbaanontwikkeling en coaching, de bevordering van de interne mobiliteit en de erkenning van verworven competenties.

Outplacement: de werkgever biedt de werknemer een geheel van begeleidende diensten en adviezen om hem in staat te stellen om zo snel mogelijk een betrekking bij een nieuwe werkgever te vinden of een beroepsactiviteit als zelfstandige te ontplooiën. Outplacement is wettelijk geregeld. In 2017 kregen 27 medewerkers outplacement aangeboden.

Overleg met sociale partners

De Ondernemingsraad (OR) is paritair samengesteld, met evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden. Hij wordt betrokken bij het sociale, economische en financiële beleid van de onderneming. De verslagen van de OR worden zoals wettelijk verplicht gepubliceerd voor alle medewerkers. In 2017 vormde Liberty Global, de hoofdaandeelhouder van Telenet, een Europese Ondernemingsraad, waarin Telenet twee vertegenwoordigers heeft.

Het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) is een paritair samengesteld overlegorgaan dat alle medewerkers vertegenwoordigt. Het bestaat uit werkgevers- en werknemersafgevaardigden, de arbeidsgeneesheer en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Het CPBW geeft advies over het beleid voor het welzijn op het werk en werkt actief aan gezondheids-, veiligheids- en milieuproblemen. Het focust op het globaal preventieplan en het jaarlijkse actieplan en houdt zich bezig met de domeinen arbeidsveiligheid, gezondheidstoezicht, ergonomie, hygiëne, verfraaiing van de werkplaatsen, psychosociale aspecten van het werk met inbegrip van pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag en alle aspecten van het milieu. Het CPBW heeft voornamelijk adviserende taken rond nieuwe en veranderende technologieën, werkprocedures, inrichting van de werkplaatsen, arbeidsmiddelen, beschermingsmiddelen, opleidingen, instructies, periodieke keuringen, enz. In 2017 was het CPBW actief betrokken bij de aanwijzing van een gemeenschappelijke externe Dienst voor de Preventie en de Bescherming op het Werk voor de juridische entiteiten Telenet, Telenet Group en Telenet Retail.

Veiligheid, gezondheid en welzijn

De Welzijnsenquête: deze enquête wordt om de drie jaar gehouden op basis van een wetenschappelijk bewezen tool. Ze identificeert psychosociale risico's op het werk in verband met de organisatie van het werk, de jobinhoud, de interprofessionele werkrelaties, de werkomgeving en -omstandigheden en hun impact op stress, burn-out, conflicten, ongewenst gedrag op het werk, zoals ongewenste intimiteiten, pesterij, discriminatie en geweld, op zowel individueel als organisatieniveau. In 2014 werd de welzijnsenquête ingevuld door 75 procent van alle medewerkers. Voor de hoogste risicofactoren werd een gedetailleerd actieplan voor de follow-up opgesteld en in 2015 en 2016 uitgevoerd. In het najaar van 2018 zullen wij een nieuwe Welzijnsenquête organiseren.

Het Globaal Preventieplan: het bepaalt de welzijns- en milieudoelstellingen van het bedrijf voor vijf jaar, geïdentificeerd door middel van audits,

risicoanalyses, jaarlijkse evacuatieoefeningen, periodieke en specifieke inspecties, de analyse van incidenten en ongevallen, de resultaten van de welzijnsenquête, nieuwe wetten of belangrijke organisatorische veranderingen. Dit gebeurt conform de wet betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. De vooruitgang wordt elk jaar gemeten en de doelstellingen worden indien nodig bijgesteld en in specifieke jaarlijkse actieplannen vertaald. De belangrijkste acties van 2017 hadden betrekking op de herziening van het opleidingsprogramma voor technici met risicofuncties en de afronding van de analyse van het brandrisico en het bijbehorende actieplan. Er werd ook een algemene analyse van het absentieïsme wegens ziekte gemaakt, die leidde tot een beleid en een proces voor de re-integratie van medewerkers na een langdurige afwezigheid (meer dan een maand). Er ging ook een bijzondere aandacht naar de ergonomie en de veiligheid van de nieuwe kantoren van Telenet bij KV Mechelen en het project 'New Way of Working' in het Mechelse hoofdkwartier. Tot slot werden diverse milieuactiviteiten gerealiseerd, zoals de upload van de milieuvergunning naar het nieuwe elektronische platform in Vlaanderen, milieuaangiften, infrastructuurprojecten in verband met noodstroom, tanks en koeling, en een energieaudit van het hoofdkwartier van Telenet in Brussel.

De status en de resultaten van de welzijnswerking worden jaarlijks gerapporteerd aan de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk, die deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, en aan de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk. In 2017 hebben zich 84 arbeidsongevallen voorgedaan, waaronder ongevallen op het werk en op de weg naar en van het werk, met een totale tijdelijke ongeschiktheid van 688 kalenderdagen. Er waren geen dodelijke arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met bevestigde blijvende ongeschiktheid. De algemene frequentie en ernst van de arbeidsongevallen blijven voor alle divisies onder de sectorniveaus.

Rollen en verantwoordelijkheden: Het welzijnsbeleid is de verantwoordelijkheid van de CEO en wordt zowel op bedrijfs- als departementsniveau nauwgezet gevolgd. De directeurs en leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor de vertaling naar hun specifieke business en in het globaal preventieplan en



de jaarlijkse actieplannen. Het team Safety, Health and Environment, samengesteld uit de interne preventieadviseurs, de externe milieuconsultants, de arbeidsgeneesheren van de externe preventiedienst en andere interne en externe experts in specifieke domeinen, verstrekt advies en bijstand. Medewerkers met specifieke psychosociale problemen op het werk kunnen interne vertrouwenspersonen en externe psychosociale preventieadviseurs raadplegen voor persoonlijk advies, doorverwijzing, bemiddeling en indien nodig verdere analyse.

Interne bewustwordingsinitiatieven:

Alle medewerkers worden geactiveerd rond welzijn, het milieu in het algemeen en de psychosociale aspecten van het werk in het bijzonder. Het Resilience-programma is een concreet voorbeeld van de manier waarop leidinggevenden en gewone medewerkers worden voorbereid om in tijden van verandering met stress en onzekerheid om te gaan. Wij nemen ook opleidingsinitiatieven rond 'work in flow', assertieve communicatie, omgaan met agressie, mindfulness, probleemoplossing en emotionele intelligentie. Waar nodig verwijzen wij medewerkers individueel door naar een employee-assistanceprogramma of andere vormen van persoonlijke coaching. De administratieve medewerkers krijgen een opleidingsprogramma pc & ergonomie aangeboden. In 2017 werd een speciale opleiding in de preventie van en de omgang met agressie ontwikkeld en uitgerold naar alle retailmedewerkers. Technici in diverse risicofuncties ontvangen een basisopleiding in de veiligheid volgens de SCC-norm (Safety Checklist for Contractors) en een aan hun risicoactiviteiten gerelateerde specifieke veiligheidsopleiding (bv. werken op hoogte of zeer grote hoogte, hijsen en takelen, werken in de nabijheid van elektromagnetische velden).



ENGAGEMENT NAAR DE MAATSCHAPPIJ EN DE LOKALE GEMEENSCHAPPEN

De digitalisering biedt aanzienlijke groeikansen voor de samenleving. **Door in onze vaste en mobiele netwerken te investeren**, bouwen wij mee aan de kennismaatschappij van morgen. Wij vinden dat mensen een goed gevoel moeten hebben over de rol die digitale technologie in hun leven kan spelen. Daarom **versterken wij kinderen en jonge mensen door hun vaardigheden voor de 21^{ste} eeuw aan te scherpen**. Daarom **moedigen wij digitaal ondernemerschap aan** en stimuleren wij het Vlaamse medialandschap. Daarom willen wij alle mensen de **juiste digitale vaardigheden** meegeven, zodat ze alle mogelijkheden van de digitale technologie kunnen omarmen, op hun eigen manier en op hun eigen tempo.

DE VN DUURZAME ONTWIKKELINGS-DOELEN DIE WIJ OMARMEN



TERUGBLIK OP 2017

Investeren in digitale innovatie en performante netwerkinfrastructuur

Digitale innovatie is van kapitaal belang voor de welvaart van onze regio. Zij zorgt voor stijgende levenskwaliteit, duurzame groei en nieuwe banen. De Europese Commissie wil daarom de digitale economie stimuleren om tegen 2020 het Europese bbp met 5 procent te verhogen en 3,8 miljoen nieuwe banen te creëren.

Investerings in supersnelle breedbandnetwerken scheppen een belangrijk economisch voordeel voor de maatschappij. Kwaliteitsvolle breedbandnetwerken leveren de consument geavanceerde communicatie- en entertainmentdiensten. Betrouwbare breedbandoplossingen bevorderen de uitwisseling van informatie en het onderwijs, en maken bedrijven productiever.

In 2017 investeerden wij in totaal 729,2 miljoen euro – dat is 29 procent van onze bedrijfsopbrengsten. Het grootste deel van deze investeringen ging naar de uitbreiding en de verbetering van onze netwerkinfrastructuur.

Telenet investeert elke dag 1,8 miljoen euro in zijn vaste en mobiele netwerken. Wij willen een leider zijn in superieure geconvergeerde connectiviteit.

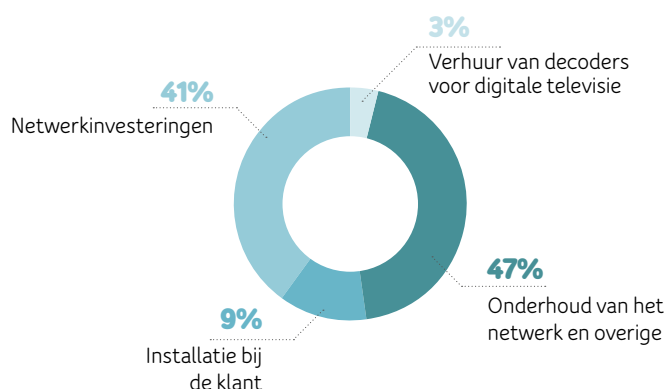
‘De Grote Netwerf’ en ‘Nexus’, twee projecten die in 2014 werden gestart, veranderen onze netwerkinfrastructuur in Vlaanderen en Brussel in een krachtig netwerk

dat onze residentiële en zakelijke klanten tegen 2019 internetverbindingen met breedbandsnelheden tot 1 Gbps en grote datavolumes zal aanbieden. Sinds de overname van BASE Company in 2016 investeren wij ook in de upgrade van het mobiele netwerk van BASE overal in België, waarbij wij tegen 2018 de capaciteit en de dekking met 3G, 4G en 4,5G verhogen. Dit programma omvat de installatie van tot duizend nieuwe mobiele sites. Eind 2017 hadden wij 67 procent van de knooppunten van ons Hybrid Fiber-Coaxial (HFC) netwerk en 87 procent van de 2.800 macrosites van ons mobiele netwerk geüpgraded. Wij voltooiden ook de uitrol van meer dan 210 nieuwe mobiele sites. Dankzij de snelle upgrade van het mobiele netwerk konden wij tot 90 procent van de Full MVNO-klanten migreren, met het vaste voornemen om de migratie medio 2018 te voltooien.

Na de overname van SFR België en Luxemburg in juni 2017 startte Telenet een bijkomend programma voor de upgrade van het netwerk, met een extra investering van 12 miljoen euro, om de klanten van SFR in Brussel en in de Laars van Henegouwen (Wallonië) een betere connectiviteitservaring aan te bieden.

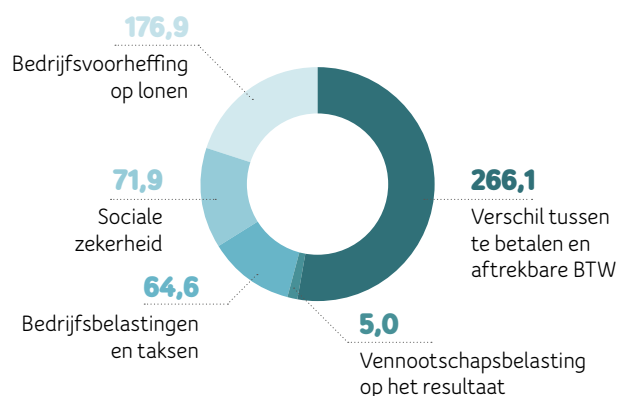
In 2017 bedroeg onze **totale bijdrage aan de Belgische schatkist** 584,5 miljoen euro. De totale bijdrage steeg met 9 procent in vergelijking met 2016.

Overzicht investeringen - 2017



Bijdrage aan de Belgische schatkist - 2017

in miljoen euro



Digitale innovatie in samenwerking met partners

Doorlopend investeren in innovatie is de levenslijn van ons bedrijf, vooral in een wereld waar technologische ontwikkelingen elkaar in een snel tempo opvolgen. Om onze interne en externe initiatieven voor innovatie verder te stimuleren, te verdiepen en te stroomlijnen, openden wij in oktober 2017 ons eigen innovatiecentrum. Het Telenet Innovation Center, in ons hoofdkwartier in Brussel, is de kernomgeving voor het testen van nieuwe technologieën voor connectiviteit, entertainment, diensten met toegevoegde waarde en klantervaringen. Het Telenet Innovation Center focust momenteel vooral op 5G en het Internet of Things (IoT) en dient als testbank en kenniscentrum voor de volledige Liberty Global groep.

In het Telenet Innovation Center kiezen wij voor **innovatie in samenwerking met partners**. Het centrum wil een platform zijn waar de Telenet-teams kunnen samenwerken met externe industriepartners, academische instellingen en start-ups om nieuwe producten, diensten, toepassingen en prototypes te testen.

Wij vinden dat een samenwerking tussen verschillende partners de beste innovatie oplevert. Daardoor hebben wij een lange ervaring in de gezamenlijke ontwikkeling van innovatieve digitale oplossingen. Wij nemen actief deel aan industrie-initiatieven om nieuwe producten en diensten op de markt te brengen, zoals Doccle, Spencer en de Belgische mobiele ID-app 'Itsme'. In samenwerking met toonaangevende incubatoren en acceleratoren dragen wij ook bij aan een gezond Belgisch ecosysteem voor start-ups.

In het najaar van 2017 startte Telenet een strategische samenwerking op lange termijn met imec, de toonaangevende Vlaamse onderzoeks- en innovatiehub in het domein van de nano-elektronica en de digitale technologie. Wij zullen onze krachten bundelen voor het Internet of Things (IoT) en de slimme stad. In deze context zal Telenet actief meewerken aan het City of Things-programma van imec, dat door de Stad Antwerpen en de Vlaamse regering wordt gesteund.

Investeren in de lokale mediasector om creatief ondernemerschap te boosten

Het Belgische medialandschap evolueert snel.

Het kijkgedrag van de consumenten verandert en de lokale mediakanalen moeten concurreren met mondiale contentleveranciers als Netflix en Amazon. Deze spelers investeren op grote schaal in nieuwe reeksen en films en in de technologieplatformen die hun content wereldwijd beschikbaar maken. De leveranciers van Over-the-Top (OTT) content, hebben de lat voor de productie en levering van internationale en nationale content erg hoog gelegd. Dat heeft een sterke impact op het bedrijfsmodel van de traditionele lokale televisieleveranciers. Als lokale entertainmentspeler willen wij het **Vlaamse media-ecosysteem versterken**, lokale productiehuisen en creatieve ondernemers helpen om zich te ontplooiën, en lokale kijkers sterke lokale content- en entertainmentinnovaties aanbieden.

In 2017 bleven wij lokale televisiereeksen en films promoten met investeringen in drie veelbelovende coproducties met respectievelijk de mediakanalen VRT, Medialaan en SBS.

Telenet investeert ook in de productie van eigen lokale dramareeksen. Een recente mijlpaal was de release van 'De Dag', in maart 2018, een productie van FBO en Woestijnvis met de steun van VAF/Mediafonds. Dit is onze tweede dramareeks sinds 'Chaussée d'Amour' in mei 2016, een samenwerking met het productiehuis De Mensen. Dit **nieuwe samenwerkingsmodel voor Vlaamse fictiereeksen** garandeert een win-win-win situatie voor de kijkers, voor Telenet als Vlaamse entertainmentspeler en ook voor de lokale mediakanalen, die op deze manier fictie van topniveau kunnen blijven produceren en uitzenden.

Telenet heeft een participatie van 50 procent in De Vijver Media en werkt samen met de zenders VIER en VIJF aan de opportuniteiten die de convergentie tussen tv en internet schept. In maart 2018 maakten wij onze intentie bekend om het volledige eigendom van De Vijver Media te verwerven. Na de goedkeuring door de bevoegde mededingingsautoriteiten zal Telenet de volledige eigenaar worden van de commerciële televisiekanalen VIER, VIJF en ZES en het productiehuis Woestijnvis. Dit zal ons in staat stellen om nog sneller te reageren op innovaties in de entertainmentsector en de kijkervaring van de consumenten.



Het digitale potentieel: kansen en uitdagingen

Digitale innovatie schept nieuwe kansen, zowel in ons privéleven als op het werk. Wij zien een toekomst met slimme steden, duurzame mobiliteitsoplossingen en een betaalbare gezondheidszorg. Wij ervaren meer flexibiliteit op de werkplek en memorabel entertainment thuis.

Digitale technologie ontwikkelen en gebruiken is essentieel in de samenleving van vandaag en morgen. Maar als toonaangevend telecom- en entertainmentbedrijf in België zijn wij ons ook bewust van de **potentiële uitdagingen van de digitalisering**.

Wij focussen onze inspanningen op vier cruciale domeinen van de digitalisering:

1 | Het digitale potentieel voor iedereen ontsluiten

In de huidige kenniseconomie zijn **digitale vaardigheden** onontbeerlijk voor iedereen. Maar niet iedereen is in het digitale tijdperk geboren en weet hoe hij of zij een belastingaangifte online moet invullen of veilig geld kan overschrijven via een e-banking app.

In de Europese Digital Economy & Society Index (DESI) 2018 staat België slechts op de 12de plaats voor menselijk kapitaal en digitale vaardigheden bij de bevolking. In 2017 toonde een studie van iVox in opdracht van OKRA en de Gezinsbond dat 20 procent van de Belgische bevolking zich onzeker en onveilig voelt in het digitale tijdperk. Uit een soortgelijke studie in opdracht van de Gezinsbond in 2016 bleek dat 20 procent van de Belgische bevolking problemen had met het internet en dat 50 procent niet in staat was om

een overheidsformulier online in te vullen. De **digitale geletterdheid** schiet vooral tekort bij bejaarden en sociaal kansarme mensen.

De **Helemaal Mee Tournee**, een kosteloze volledige check-up van de thuisinstallaties van onze Telenet-klanten, geeft onze technici de kans om het gebruik van digitale technologieën bij de mensen aan te kaarten. Ze brengen hen elementaire digitale vaardigheden bij, zoals een veilig gebruik van het internet, meer halen uit hun digitale tv of de Yelo-app van Telenet gebruiken.

Tegelijkertijd moeten wij de consumenten beter bewust maken van de **digitale risico's**, meer bepaald in termen van de privacy, de bescherming van persoonsgegevens en de preventie van datafraude. Het is onze verantwoordelijkheid om gepaste maatregelen te nemen en kwetsbare groepen, in het bijzonder kinderen, in het digitale tijdperk te beschermen.

In 2016 heeft Telenet zich aangesloten bij het **Belgian Better Internet Consortium (B-BICO)**, dat de mediageletterdheid en een veiliger gebruik van het internet door kinderen wil bevorderen. Via Liberty Global, onze hoofdaandeelhouder, zijn wij ook een **Gold Partner van de jaarlijkse Safer Internet Day**, een Europese bewustmakingscampagne. Om de online veiligheid van kinderen en jonge mensen te bevorderen, bieden wij ook in al onze internet- en televisiediensten oplossingen voor oudercontrole aan.

In een **inclusieve digitale samenleving moeten technologische innovaties voor iedereen toegankelijk zijn**. Daarom hanteert Telenet een **sociaal tarief voor al zijn telecomproducten en -diensten** (internet, televisie, vaste en mobiele telefonie), waarmee het verder gaat dan de Belgische wettelijke verplichtingen. De Telenet Business-afdeling biedt – in samenwerking met de Vlaamse overheid – ook SchoolNet+ aan, een commerciële oplossing met een maatschappelijke missie. **SchoolNet+** levert basisscholen, middenscholen en bibliotheken internet- en beveiligingspakketten tegen een fors verlaagde prijs, ongeveer de helft van het standaard markttarief. Het is de bedoeling onderwijsinstellingen een snelle internetverbinding en een bescherming tegen negatieve invloeden te bieden. Telenet beheert en beveiligt alle systemen en diensten. Wij nemen de operationele verantwoordelijkheden van de ICT-coördinatoren van de scholen over, zodat zij kunnen focussen op hun echte rol: de leerkrachten helpen om ICT-tools effectief in hun lessen te gebruiken.

2 | Een digitale boost voor de generaties van morgen

De Europese DESI-tracker 2018 spreekt boekdelen: België heeft weinig afgestudeerden in de wetenschappen, technologie, ingenieurswetenschappen en wiskunde (science, technology, engineering & mathematics ofwel STEM). Op Europese schaal staat België op een 23ste plaats. Slechts 13 op 1000 jongeren voltooien hun studies in een technische of wetenschappelijke onderwijsrichting. Dat leidt tot een tekort aan ICT-personeel, met mogelijk 30.000 openstaande vacatures in 2020.

Daarom heeft de Vlaamse regering in 2012 beslist om met het STEM-actieplan loopbanen in wiskunde, wetenschap en technologie aan te moedigen. In november 2015 ondertekende Telenet het **STEM-charter** en werden wij een actief lid van de STEM-academie, die vooral inzet op buitenschoolse STEM-activiteiten.

In dat kader werken wij samen met **CoderDojo Belgium**, een vzw die jongens en meisjes tussen 7 en 18 jaar in clubverband leert programmeren, websites maken, en apps en spelletjes ontwikkelen.

Het netwerk van CoderDojo Belgium, dat in Vlaanderen en Brussel al goed uitgebouwd is, werd in 2017 verder uitgebreid in Wallonië, met de steun van de Waalse regering en het Digital Wallonia-programma.

In september 2017 organiseerde Telenet zijn eerste **'Digitale Duik'**, een gratis festival rond digitale technologieën voor kinderen van 9 tot 12 jaar en hun ouders. Deze digitale beleving, die in samenwerking met

meer dan twintig contentpartners werd georganiseerd, nam 15.000 bezoekers mee in de digitale wereld. De kinderen en hun ouders leerden samen hoe je een drone bestuurt of een robot bouwt, hoe je een computerspelletje ontwikkelt of een vlog maakt. De bezoekers ontdekten niet alleen de eindeloze mogelijkheden van de digitale technologie maar konden ook hun mediageletterdheid versterken door te leren hun persoonsgegevens en privacy te beveiligen en de juiste digitale balans te vinden. De gezinnen konden ook een **'Digideal'** sluiten, een afspraak tussen de ouders en de kinderen over het gebruik van digitale tools thuis.

In oktober 2017 ontwikkelden wij in het kader van de EU Code Week onze 'Digitale Duik' verder door verschillende door derde partijen georganiseerde STEM-evenementen voor kinderen actief te steunen. **We Go STEM**, een initiatief van ShegoesICT en Dwengo, bezocht 90 lagere scholen overal in België om kinderen een tekenrobot te leren bouwen en programmeren. Het Microsoft Innovation Center Brussels organiseerde **Micro: Bit-programmeersessies** voor Brusselse schoolkinderen.

Het is niet alleen belangrijk om de digitale vaardigheden van de jongeren te versterken maar het is ook van **cruciaal belang om hun creativiteit en ondernemingszin te stimuleren**. Op die manier scheppen wij economisch voordeel en duurzame groei op een competitieve wereldmarkt. De groeiende start-up community bewijst alvast dat inzetten op innovatie en creativiteit – gekruid met een flinke dosis durf en ondernemerschap – loont.

Sinds 2014 stimuleert Telenet jong digitaal ondernemerschap via het Telenet Kickstart acceleratieprogramma voor start-ups, met een speciale focus op start-ups in de sector van de telecommunicatie, de media en het entertainment (TME). Uit een peiling van Telenet en Startups.be bij 74 Belgische TME-start-ups, in het voorjaar van 2017, bleek dat het Belgische ecosysteem weliswaar sterker was geworden, maar duurzame groei voor veel Belgische start-ups een uitdaging van formaat blijft. De start-ups missen te vaak ambitie en een internationale mentaliteit, terwijl de investeerders te conservatief zijn. Bovendien is de kloof tussen de start-ups en de gevestigde bedrijven nog altijd te groot. Met Telenet Kickstart willen wij een nauwere samenwerking met start-ups ontwikkelen, hen sterker bij de innovatieprocessen van ons bedrijf betrekken en hen de kans geven om proofs of concept te ontwikkelen en in het Telenet Innovation Center te testen.



De jeugdwerkloosheid is een centraal probleem in de digitale economie en blijft moeilijk aan te pakken. In januari 2018 bedroeg ze 19,1 procent in Vlaanderen, 20 procent in Wallonië en 24,3 procent in Brussel. Een lage scholingsgraad vergroot het risico van langdurige werkloosheid. Het potentieel om jongeren die geen opleiding volgen en niet werken (Not in Education, Employment or Training, NEET) op te leiden, te activeren en aan een baan te helpen, vooral in de digitale wereld, is enorm. Daarom werkt Telenet samen met **YouthStart**, een internationale organisatie die in alle Belgische gewesten actief is om het potentieel van werkloze jongeren te ontsluiten door hun ondernemersvaardigheden te versterken. Telenet is ook een van de stichtende partners van **BeCode**. Dit programma, dat in februari 2017 in Brussel werd gelanceerd, geeft jonge mensen uit kansarme gemeenschappen de mogelijkheid om hun digitale en ondernemersvaardigheden te ontwikkelen in een beroepsopleiding webontwikkeling en webdesign van 6 maanden. Het initiatief versterkt de competenties en bevordert de professionele attitude van werkloze en laaggeschoolde jongeren, en verbetert hun kansen op de arbeidsmarkt. Na een geslaagde start in Brussel in 2017 breidt het project zijn werking nu uit naar Wallonië en Vlaanderen.

3 | De juiste digitale balans vinden

Dankzij de digitale technologieën vinden mensen elkaar op elk moment, overal en op elk toestel. De digitale wereld verandert ons persoonlijke en ons beroepsleven – meestal ten goede. Als telecom- en entertainmentleverancier scheppen en bevorderen wij met onze krachtige (mobiele) connectiviteitsoplossingen een digitale lifestyle. Maar wij moeten ons ook bewust zijn van de nadelen van die ‘altijd online’ manier van leven. Wij moeten mensen helpen om het juiste evenwicht te vinden, want digitale technologieën mogen persoonlijke interacties niet in de weg staan en geen ernstig gevaar vormen voor het leven of de gezondheid.

4 | Het digitale ondernemerschap van kmo's versnellen

Begin 2017 lanceerde Telenet Business een ambitieus programma om de adoptie van digitale technologieën door kmo's te versnellen. Volgens een studie van GfK (februari 2017) maakt 25 procent van de Vlaamse kmo's geen gebruik van het digitale potentieel om hun bedrijf te doen groeien en hun concurrentiepositie te versterken: 43 procent heeft geen website, 56 procent heeft geen Facebook-pagina en meer dan 80 procent doet niet aan e-commerce. Het programma 'De Digitale Versnelling' brengt deze ondernemers op snelheid met gratis deskundig advies over e-mail marketing, sociale media, e-commerce en online beveiliging. Sinds de lancering van het programma hebben 15 digitale experts meer dan 1.400 kmo's in Vlaanderen digitaal versneld.



Thuis in de lokale gemeenschap

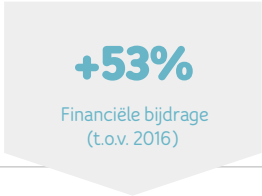
Telenet investeert in verschillende maatschappelijke projecten. In 2017 bedroeg **onze financiële bijdrage aan goede doelen en gemeenschapsinitiatieven ruim 1,9 miljoen euro**. Wij gaan echter verder dan louter financiële ondersteuning: wij bevorderen en ondersteunen het actieve engagement van onze medewerkers. Onze medewerkers zijn sterk verankerd in de lokale gemeenschap. Ze fietsen en lopen samen voor het goede doel, zamelen geld in voor liefdadigheidsorganisaties en investeren tijd als mentor of coach in sociale projecten die Telenet steunt.


Medio december 2017 vertrokken acht medewerkers van Telenet naar Puerto Rico voor een **hulpverleningsmissie** van 3 maanden. Op 20 september had de orkaan Maria enorme verwoestingen aangericht op het eiland. Vrijwel het volledige elektriciteitssysteem en ongeveer 95 procent van de telefoonmasten waren vernield.

Liberty Global Puerto Rico ontwikkelde een noodplan om het netwerk binnen de drie maanden te herstellen en de telecom- en netwerkinfrastructuur weer operationeel te maken. Meer dan 200 technische teams werden ingezet onder toezicht van netwerkexperts uit de verschillende takken van Liberty Global, onder wie acht medewerkers van Telenet.





Sinds 2015 kan elke Telenet-medewerker per kalenderjaar één dag betaald vrijaf nemen voor vrijwilligerswerk in een van de door Telenet ondersteunde projecten. In 2016 investeerden de Telenet-medewerkers 2.232 uren in gemeenschapswerk. In 2018 willen wij dit vrijwilligersprogramma voor onze mensen uitbreiden naar de medewerkers van het voormalige BASE Company, die in 2016 in onze organisatie werden opgenomen.





Gemeenschapsinvesteringen		2016	2017
Type investering	Totaal bedrag in €		Totaal bedrag in €
Financiële bijdrage	1,156,112		1.771,486
Tijdsinvestering (vrijwilligerswerk door werknemers tijdens de werkuren)	51,480		53.567
In natura donaties: donaties van producten en diensten, projecten, partnerships of andere	18,026		62.029
Management overhead	0		0
Vrijwilligerswerk door werknemers	in uren		in uren
	2,145		2.232








IN EEN NOTENDOP: HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017

FOCUS	BELANGRIJKSTE REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
Investeren in premium vaste en mobiele connectiviteitsoplossingen	De Grote Netwerf en Nexus De Grote Netwerf ging in 2014 van start om het vaste Telenet netwerk te optimaliseren. Het vertegenwoordigt een investering van 500 miljoen euro op 5 jaar. Wij investeren nog eens 9,5 miljoen euro in Nexus, dat kmo-bedrijvenparken met het netwerk verbindt. Eind 2017 hadden wij 67 procent van de vaste netwerkknooppunten geüpgraded.	 ON TRACK/ COMPLETED	De Grote Netwerf en Nexus voortzetten Eind maart 2018 hadden wij ruim 95 procent van de macrosites en 75 procent van de vaste netwerkknooppunten in onze footprint geüpgraded. Dit is een uitstekende uitgangspositie om deze projecten respectievelijk midden 2018 en midden 2019 af te ronden. Wij willen ook investeren in de verbetering van het SFR netwerk om SFR klanten in Brussel en Wallonië een betere en performantere connectiviteitservaring te bieden.
	Upgrade van het mobiele netwerk van BASE Na de overname van BASE Company in het voorjaar van 2016 kondigden wij aan dat wij 250 miljoen euro zouden investeren in de upgrade van het mobiele netwerk doorheen België tegen 2018. In 2017 hebben wij 87 procent van de 2.800 macrosites geüpgraded en 210 nieuwe sites uitgerold.	 ON TRACK/ COMPLETED	Verder werken aan de upgrade van het mobiele netwerk van BASE Wij mikken op de upgrade van 2.800 macrosites en de uitrol van 800 tot 1.000 nieuwe mobiele sites. Medio 2018 moeten de upgrades grotendeels voltooid zijn.
Digitaal en creatief ondernemerschap in België stimuleren	Telenet Innovation Center In oktober 2017 openden wij het Telenet Innovation Center, een platform voor innovatie rond digitale technologieën, in samenwerking met partners. Het focust vooral op 5G en het Internet of Things (IoT) en dient als testbank en kenniscentrum voor de volledige Liberty Global groep.	 WORK IN PROGRESS	Het Telenet Innovation Center verder ontwikkelen Wij zullen de 5G-connectiviteit blijven onderzoeken en testen. Wij mikken op bijkomende partnerships met partners in de industrie, academische instellingen en start-ups in het kader van de strategie voor het Internet of Things die wij in juni 2018 voorstelden.
	Telenet Kickstart In de zomer van 2016 hertekende Telenet zijn start-up acceleratieprogramma, met focus op 3 activiteitsdomeinen: <ul style="list-style-type: none"> - Community: samenwerking met Start it@kbc, de grootste Belgische start-up community. - Acceleration: samenwerking met imec iStart, met de nadruk op start-ups in de telecommunicatie-, media- en entertainmentsector. - Duurzame groei: investeringen in beloftevolle start-ups, scale-ups en spin-offs met een meerwaarde voor de businessunits van Telenet. In 2017 investeerde Telenet in de mobiele werkplekassistent Spencer, een spin-off van het in Antwerpen gebaseerde November Five. 	 WORK IN PROGRESS	Telenet Kickstart 2.0 verder ontwikkelen Wij blijven het Belgische landschap van de start-ups steunen. Om nog meer impact te creëren, moeten wij onze aanpak diversifiëren en onze initiatieven beter afstemmen op de levenscyclus van de start-ups. Wij moeten bovendien duurzame partnerships en samenwerkingen ontwikkelen in alle Belgische regio's, met een bijzondere nadruk op Wallonië.

FOCUS	BELANGRIJKSTE REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
	<p>Digitale Versnelling</p> <p>In februari 2017 lanceerde Telenet Business een coachingprogramma dat de adoptie van digitale technologieën door kmo's wil versnellen. De Digitale Versnelling geeft hen gratis deskundig advies over het gebruik van digitale technologieën. Sinds de start van het programma hebben 15 digitale experts meer dan 1.400 kmo's in Vlaanderen een duwtje in de rug gegeven.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>De Digitale Versnelling verder zetten</p> <p>Wij zullen De Digitale Versnelling verder uitrollen bij kleine en middelgrote ondernemers, terwijl wij slimme manieren zoeken om het programma beter schaalbaar te maken en zo een groter aantal ondernemers te bereiken zonder de hoge kwaliteit van de service in het gedrang te brengen.</p>
	<p>Investeren in het Vlaamse medialandschap</p> <p>In februari 2017 kondigde Telenet een investering aan in drie veelbelovende coproducties met de mediakanalen VRT, Mediaaan en SBS.</p> <p>In maart 2018 bracht Telenet zijn tweede dramareeks 'De Dag' uit, een productie van FBO en Woestijnvis met de steun van VAF/Mediafonds.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Blijven investeren in het Vlaamse medialandschap</p> <p>Wij zullen in 2018 en daarna in veelbelovende lokale content blijven investeren. Wij zullen onze investeringsplannen in nauw overleg met de relevante stakeholders in de Vlaamse media- en entertainmentsector bepalen.</p> <p>In maart 2018 maakten wij onze intentie bekend om het volledige eigendom van De Vijver Media te verwerven. Na de goedkeuring door de bevoegde mededingingsautoriteiten zal Telenet de volledige eigenaar worden van de commerciële televisiekanalen VIER, VIJF en ZES en het productiehuis Woestijnvis.</p>
<p>Kinderen en jongeren klaarstomen voor de digitale economie via ondernemerschap en digitale geletterdheidsvorming</p>	<p>CoderDojo Belgium</p> <p>In 2017 organiseerde CoderDojo Belgium 85 maandelijkse dojosessies, dankzij een gemeenschap van 425 enthousiaste vrijwilligers. Ze bereikten 25,500 kinderen, vooral in Vlaanderen en Brussel. CoderDojo Belgium heeft met de steun van de Waalse regering en het Digital Wallonia-programma zijn werking naar Wallonië uitgebreid. CoderDojo Belgium heeft nu 6 dojo's ten zuiden van de taalgrens die tot 180 kinderen per maand bereiken.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>CoderDojo Belgium verder ontwikkelen</p> <p>Om het bereik in alle Belgische regio's te maximaliseren, moeten wij structurele samenwerkingen uitbouwen en investeren in aanvullende opleidings- en communicatie-initiatieven die de CoderDojo community echt versterken. Wij moeten een bijzondere nadruk leggen op het bereiken van kinderen uit kanszoekende omgevingen.</p>
	<p>De Digitale Duik</p> <p>Dit gratis festival rond digitale technologieën, dat in september 2017 in samenwerking met meer dan twintig contentpartners werd georganiseerd, nam 15.000 bezoekers mee in de digitale wereld. De bezoekers ontdekten niet alleen de eindeloze mogelijkheden van de digitale technologieën maar konden ook hun mediageletterdheid versterken en leren hoe de juiste digitale balans te vinden.</p>	 WORK IN PROGRESS	<p>Continue Digitale Duik experiences</p> <p>Wij zullen kinderen, hun ouders en leerkrachten blijven inspireren rond de enorme mogelijkheden van de digitale technologie.</p> <p>Wij zullen digitale opleidingsprogramma's voor 9-12 jarige kinderen blijven steunen – binnen en buiten de schoolmuren – door structurele samenwerkingen aan te gaan met relevante contentpartners en onderwijsexperten.</p>

FOCUS	BELANGRIJKSTE REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
	<p>Ondernemingszin bij jongeren versterken</p> <p>Telenet is Platinum Partner van YouthStart, een internationale organisatie die overal in België met coaching en training de ondernemingsgeest van kanszoekende jongeren stimuleert. Wij helpen de organisatie structureel bij het inrichten van 50 trainingssessies voor ongeveer 450 jongeren in Brussel en Wallonië.</p> <p>Telenet is een stichtende partner van BeCode, een opleidingsprogramma dat kanszoekende Brusselse jongeren omvormt tot webontwikkelaar of webdesigner. In zijn eerste werkingsjaar heeft BeCode 50 jonge mensen opgeleid.</p> <p>Begin 2018 voltooiden 29 studenten de opleiding. 20 van hen vonden een baan, begonnen hun eigen bedrijf of beslisten om hun professionele opleiding verder te zetten.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Ondernemingszin bij jongeren blijven versterken</p> <p>Wij blijven ons engageren voor YouthStart en BeCode en steunen de verdere ontwikkeling en uitrol van deze organisaties in alle Belgische regio's.</p> <p>In januari 2018 verwelkomde BeCode 108 nieuwe studenten in Brussel. De werking werd bovendien uitgebreid naar Charleroi, met 27 studenten.</p>
<p>Basisvaardigheden in digitale geletterdheid voor iedereen verzekeren</p>	<p>Online veiligheid</p> <p>In 2016 ondertekende Telenet het charter van het Belgian Better Internet Consortium (B-BICO).</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Blijven focussen op online veiligheid</p> <p>In 2018 vernieuwden de B-BICO partners hun engagement door een geüpdatet charter te onderschrijven. Ze zullen een gezamenlijk actieplan uitrollen om de internetveiligheid voor iedereen en in het bijzonder voor kinderen te vergroten.</p>
<p>De juiste digitale balans promoten</p>	<p>Geen activiteiten in 2017</p>	 REQUIRES ATTENTION	



ENGAGEMENT NAAR EERLIJKE, OPEN EN TRANSPARANTE BEDRIJFSPRAKTIJKEN

Als belangrijke Belgische speler in telecommunicatie, media en entertainment willen wij het **vertrouwen van onze stakeholders behouden en versterken**. Wij verbinden ons ertoe om **onze bedrijfsactiviteiten uit te voeren op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier**. Wij hanteren daarvoor de hoogste standaarden voor corporate governance en werken actief met onze stakeholders samen om aan hun verwachtingen met betrekking tot onze sociale, economische en milieu-impact te beantwoorden.

DE VN DUURZAME ONTWIKKELINGS-DOELEN DIE WIJ OMARMEN



TERUGBLIK OP 2017

1 | Onze ecologische voetafdruk beperken

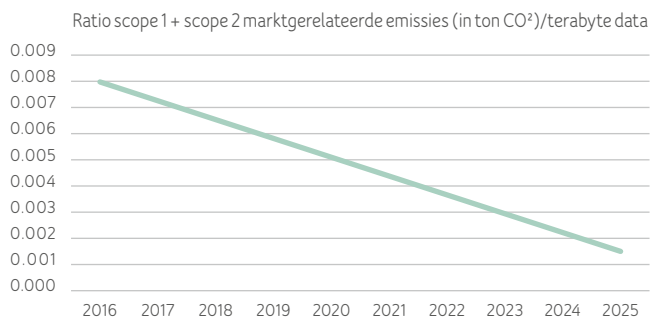
Wij willen Telenet als bedrijf doen groeien maar tegelijk ook onze milieu-impact beperken.

Wij focussen hierbij op drie grote prioriteiten:

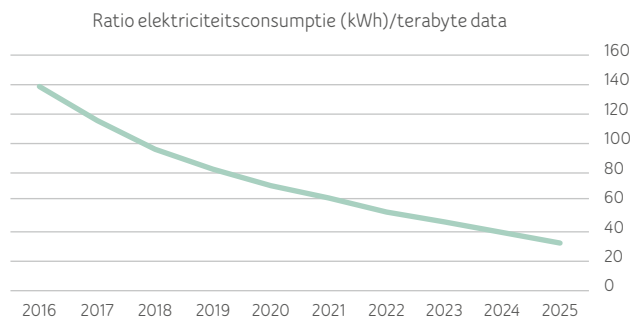
1. **Energie-efficiëntie verbeteren:** Telenet engageert zich om zijn energieverbruik te verminderen, zowel in de eigen bedrijfsactiviteiten als bij de klanten thuis.
2. **De koolstofuitstoot verminderen:** Telenet ziet de klimaatverandering als een potentiële bedreiging en behandelt het daarom als een bedrijfsrisico. Het bedrijf probeert zo veel mogelijk over te schakelen op het gebruik van hernieuwbare energiebronnen en compenseert zijn koolstofuitstoot door te investeren in koolstofcompensatieprogramma's.
3. **Het gebruik van grondstoffen beperken en afvalstromen verminderen:** Telenets afvalbenadering richt zich op het verminderen van het gebruik van grondstoffen, het recycleren en hergebruiken van toestellen voor klantengebruik (Customer Premise Equipment – CPE), en het verzekeren van een nauwkeurige afvalverwijdering- en verwerking. Het bedrijf draagt bij aan de circulaire economie door het ontwikkelen van circulaire toeleveringsketens, de recuperatie en het recycleren van materialen, en het verlengen van de levenscyclus van producten door toestellen voor klantengebruik (CPE) te recycleren en opnieuw in te zetten, en door producten als een dienst aan te bieden.

In maart 2018 formaliseerden wij ons engagement in een **milieubeleidsverklaring**. Hierin schetsen wij onze benadering naar milieubeheer, met bijzondere focus op de drie hierboven genoemde strategische prioriteiten op milieugebied die wij identificeerden als materieel voor onze bedrijfswerking. De verklaring onderstreept ons engagement voor milieuvriendelijke bedrijfspraktijken en is in lijn met de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties en de principes vastgelegd bij het Klimaatakkoord van Parijs. Naar de toekomst toe zal de milieubeleidsverklaring het senior leadership, de medewerkers en de leveranciers van Telenet begeleiden in het nastreven en bereiken van de milieudoelstellingen. De overnames van BASE Company (2016) en SFR België en Luxemburg (2017) – met elk hun eigen netwerkinfrastructuur en hun eigen operationele activiteiten in de toeleveringsketen – heeft onze algemene energie- en koolstofefficiëntie onder druk gezet. Gelet op de belangrijke impact van deze overnames, hebben wij besloten om **een nieuwe baseline voor onze milieu-impact** te bepalen, met de geconsolideerde resultaten van Telenet en BASE Company als vertrekpunt, zoals gepubliceerd in het Telenet Duurzaamheidsverslag 2016. In het voorjaar van 2018 hebben wij ook **nieuwe energie-efficiëntie doelstellingen voor 2025** vastgelegd, rekening houdend met de geconsolideerde milieu-impact voor Telenet, Telenet Group en SFR België en Luxemburg.

**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. We willen ook 5x meer koolstofefficiënt zijn tegen 2025, waarbij we 2016 als baseline en referentiejaar gebruiken voor beide doelstellingen. Om betekenisvolle doelstellingen voorop te stellen, meten we de energieconsumptie en de koolstofemissies per terabyte (TB) data die verspreid worden via onze netwerken.

Conform ons engagement naar milieuduurzaamheid, herzien en verbeteren wij voortdurend onze milieubeheersprocessen en -programma's.

- **De interne processen om milieugegevens te verzamelen** worden verder geconsolideerd en de rapportageprocessen en -systemen worden verder geïntegreerd. Wij rapporteren onze milieugegevens aan onze hoofdaandeelhouder Liberty Global via het Credit360 systeem. Liberty Global controleert jaarlijks de milieugegevens van Telenet. Op groepsniveau doet Liberty Global beroep op KPMG dat op basis van de assurance standaarden ISAE 3000 en ISAE 3410 een beperkte mate van zekerheid biedt voor Liberty Global plc over de energieverbruiksgegevens en de cijfers betreffende broeikasgasemissies. Deze gegevens worden opgenomen in het Jaarverslag en de Jaarrekening van Liberty Global.
- Wij blijven **investeren in de upgrade en optimalisering van ons vast en mobiel netwerk**, wat moet resulteren in meer energie- efficiëntie en een verminderde uitstoot van broeikasgassen.
- Wij investeren in de **ontwikkeling van innovatieve producten en oplossingen**. Zo ontwikkelen en testen wij momenteel een nieuwe generatie van decoders, met een aanzienlijk lager energieverbruik. Deze toestellen zullen in de loop van 2018 en 2019 op de markt gebracht worden.

- Wij blijven investeren in **initiatieven voor koolstofcompensatie** om onze ecologische voetafdruk te verminderen. Telenet heeft sinds 2011 een structureel partnership met de natuurorganisatie Bos+, die zich inzet voor meer en betere bossen in Vlaanderen en de wereld. Samen met plaatselijke ngo's werkt Bos+ aan een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador. Sinds de start van het project in 2011 werden 389.273 inheemse bomen geplant, wat overeenkomt met de herbebossing van 408 hectare en een geraamde totale koolstofopslag van 8.473 ton in 2017. De voordelen van dit initiatief voor natuurvriendelijk bosbeheer gaan veel verder dan de koolstofopslag. Het bos brengt de plaatselijke fauna en flora weer tot leven met schaduw, schone lucht en voedsel. Bovendien scheppen de boomkweek en het aanplanten en beheren van de bossen lokaal banen en activeren ze tientallen plaatselijke inwoners.

Een belangrijke uitdaging voor Telenet bij het invullen van zijn milieudoelstellingen zijn de **lokale regelgevende initiatieven** die een meer uitgebreide milieurapportage vereisen. Bovendien creëren de regionale verschillen rond stralingsnormen zowel operationele als structurele uitdagingen bij de verbetering en uitbreiding van onze netwerkinfrastructuurdekking.

Het klimaatactieplan van Telenet wordt regelmatig doorgelicht door onafhankelijke duurzaamheidsratingbureaus voor analisten en beleggers, zoals de Dow Jones Sustainability Indices, ISS Corporate Solutions en Sustainalytics. Telenet wordt over het algemeen erkend voor het nemen van gecoördineerde acties rond klimaatverandering en voor zijn sterke prestaties in termen van governance en emissiebeheer. Belangrijke verbeteringsdomeinen zijn een meer proactieve benadering van het beheer van risico's en de verificatie van de Scope 1-2-3 emissiegegevens door een derde partij. In 2017 werd het klimaatactieplan van Telenet niet afzonderlijk beoordeeld door het Carbon Disclosure Project (CDP). Wij dienden een geconsolideerd klimaatveranderingsrapport in samen met Liberty Global. Onze hoofdaandeelhouder kreeg een A- score 'Management' voor het werkjaar 2017.



Onze belangrijkste initiatieven op het vlak van energie-efficiëntie

Om onze energie-efficiëntie te verbeteren, zullen wij passende maatregelen blijven nemen in de volgende domeinen:

- **Elektriciteitsverbruik in onze eigen gebouwen en gehuurde panden.** Telenet gebruikt 100 procent groene stroom in zijn eigen gebouwen, met inbegrip van de gebouwen van Hostbasket, Belcompany en Interkabel.

Wij kiezen voor hernieuwbare energiebronnen zoals zonnepanelen. De gebouwen die wij huren – zoals de kantoren van het voormalige BASE Company in Woluwe – gebruiken niet allemaal groene stroom. In 2017 bedroeg het aandeel grijze stroom 20 procent, een opmerkelijke verhoging ten opzichte van 2016. Wij zullen de komende jaren verdere oplossingen zoeken om – waar mogelijk grijze stroom om te zetten in groene. Wij zullen dit steeds in nauw overleg doen met de eigenaren van de gehuurde panden.

- **Energie-efficiëntie van onze netwerkinfrastructuur.**

Wij bereiken belangrijke besparingen door te investeren in onze netwerken en door oude apparatuur te vervangen door efficiëntere toestellen. De energie-efficiëntie – Power Usage Efficiency (PUE) – van de 94 technische stations van het vaste netwerk en de datacenters wordt permanent gemeten, wat een snellere bijstelling en optimalisatie van de systemen en processen mogelijk maakt.

- **Energie-efficiëntie van de datacenters.** Telenet onderschrijft de Europese Gedragscode voor datacenters. De datacenters zijn immers, naast de elektriciteit die het vaste en het mobiele netwerk verbruiken, verantwoordelijk voor een belangrijk aandeel van ons totale elektriciteitsverbruik. Om de Power Usage Efficiency-waarden te verbeteren, investeren wij in led technologie, alternierende puls voor de klimaatkasten en turbocompressoren voor de koelgroepen. Wij vervangen ook oude koelapparatuur en verhogen het gebruik van het serverpark. De implementatie van een vrij koelsysteem in de technische ruimtes in 2017, laat een stijging van de maximumtemperaturen toe waardoor minder koeling nodig is en de energie-efficiëntie dus beter is.

- **Mobiliteit en transport.** Wij stimuleren verantwoorde mobiliteitsoplossingen bij onze medewerkers:

- **Schone voertuigen** – In 2017 bedroeg de gemiddelde CO₂uitstoot van alle personenwagens 109 g/km en de gemiddelde CO₂-uitstoot van de nieuw ingezette personenwagens 109 g/km. In 2017 introduceerden wij voertuigen op samengedrukt aardgas (CNG) in de vloot van technische en persoonlijke voertuigen. Deze voertuigen hebben een lagere NO_x-uitstoot in vergelijking met voertuigen op traditionele brandstoffen.
- **Mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens** – Telenet medewerkers kunnen hun bedrijfswagen combineren met een treinabonnement of kiezen voor een kleinere leasewagen met een lagere CO₂-uitstoot en een vergoeding voor het ongebruikte budget. Zij kunnen ook volledig afzien van een bedrijfswagen, in ruil voor een vergoeding of een abonnement op het openbaar vervoer. Medewerkers in de kantoren van Telenet in Mechelen kunnen met huurfietsen van de sociale werkplaats 't Atelier van en naar het treinstation fietsen.

- **Afval verminderen.** Wij nemen diverse maatregelen:

- **Recycleren en hergebruiken van decoders en modems** – Elk jaar recycleert Telenet meer dan 220.000 decoders en modems die de eindklanten terugbrengen naar een Telenet winkel of die vervangen werden door de Telenet techniekers. Sinds 2007 werkt Telenet samen met de sociale onderneming Vlotter (IMSIR bvba) in Boom aan een reverse logistics-oplossing. Via deze samenwerking vermeed Telenet in 2017 zo'n 330 ton afval. Bovenop het ecologisch voordeel heeft deze reverse logistics-samenwerking een belangrijk sociaal voordeel. Het creëert namelijk jobkansen voor 60 mensen met een beperkte toegang tot de arbeidsmarkt.
- **Recycleren en hergebruiken van computers, mobiele telefoons en IT-apparatuur** – Oude computers en IT-uitrusting van Telenet krijgen een tweede leven dankzij een samenwerking met de non-profitorganisaties Close the Gap en Pro Used Computers (PUC). In 2017 ruilde 2,25 procent van de Telenet klanten en 2,19 procent van de BASE klanten die in een verkooppunt van Telenet of BASE een nieuwe mobiele telefoon kochten hun oude toestel in. Sommige van deze mobiele telefoons worden als tweedehandstoestellen weer in de omloop gebracht.

- **Afval correct verwerken** - In eerste instantie trachten wij zo veel mogelijk afval te vermijden door een rationeel papierverbruik in onze kantoren aan te moedigen en slimme en milieuvriendelijke verpakkingso oplossingen te kiezen, waardoor wij elk jaar niet minder dan 285 ton papier en 600 ton CO₂ besparen. Wij opteren ook voor meer digitale toepassingen in onze administratie. Sinds 2013 maakt Telenet gebruik van elektronische maaltijdcheques, en in 2017 kozen 2.712 medewerkers voor een elektronische loonbrief. In 2017 kozen ruim 12 procent van de Telenet-klanten, 70 procent van de BASE-klanten en ruim 30 procent van de SFR-klanten voor een elektronische factuur.

Wanneer afval niet te vermijden is, doen wij alles om het correct op te ruimen. Normaal wordt het afval dat wij zelf produceren gerecycled of definitief verwijderd met energierecuperatie (bijvoorbeeld door verbranding). Telenet werkt voor de verwijdering van zijn gewoon afval (bv. van de kantoren en winkels) voornamelijk samen met SUEZ en Brussel Energie. Elektronisch afval wordt afzonderlijk verwerkt. SIMS Recycling Solutions

verwerkt afgedankte elektrische en elektronische producten en zorgt ervoor dat 95 procent van de materialen uit deze toestellen gerecycled wordt tot herbruikbare grondstoffen of energie. Het afval van het BASE netwerk wordt door de bedrijven Timeline en CDPI verwerkt. Afgedankte GSM-toestellen worden verwerkt door AmTrust en Ecowave (recyclage en hergebruik).

In 2017 waren er geen nieuwe milieu-incidenten zoals lekkages. Één incident uit het verleden in de Mechelse kantoren van Telenet werd opgelost: bodemsanering na een brandstoflek in 2012 werd voltooid in 2017.

Voor de correcte verwerking van het afval dat bij onze klanten tot stand komt, is Telenet aangesloten bij diverse door de overheid erkende organisaties. Bij elke aankoop van een Telenet, BASE of SFR-product gaat er een bijdrage naar Recupel en Bebat. Voor andere afvalstromen, zoals verpakking en reclaimedrukwerk, betalen wij een jaarlijkse bijdrage aan Fost Plus, ValiPac en de vzw Interventiefonds Oud Papier.

2 | Onze waardeketen op een verantwoordelijke manier beheren

De producten en diensten die wij afnemen van onze leveranciers hebben net zozeer een ethische, ecologische en sociale impact als onze eigen producten en diensten. Wij belonen de leveranciers die naar duurzaam ondernemen streven en stimuleren de anderen om zichzelf op dat vlak te verbeteren. Deze ambitie is stevig verankerd in ons inkoopproces.

Onze leveranciers moeten bij elke offerte informatie verstrekken over:

- het sociale beleid op de werkvloer;
- de naleving van de wetgeving en regels inzake kinderarbeid;
- hun inzet voor een efficiënt transport;
- de ecologische inspanningen bij de bedrijfsvoering.

Bij de selectie van een leverancier krijgen deze criteria een relatief groot gewicht, naast de prijs en kwaliteit van de te leveren goederen of diensten.

Wanneer het contract rond is, nemen wij er de veiligheids- en milieuspecificaties heel precies in op: richtlijnen rond apparatuur en grondstoffen, specificaties over energieverbruik en verpakking, afval en recycling. Wij verwachten ook dat alle leveranciers onze Gedragscode en ons Anti-corruptiebeleid onderschrijven. Dit beleid verzekert dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leveranciers en hun vertegenwoordigers enerzijds, en Telenet en met Telenet verbonden personen anderzijds.

De **Gedragscode voor leveranciers** behandelt de volgende thema's:

- milieunormen voor de activiteiten, producten en diensten van de leverancier;
- fundamentele mensenrechten (zoals verbod op dwangarbeid en kinderarbeid);
- werkomstandigheden (zoals werktijd en ontslagregeling);
- gezondheid en veiligheid op het werk;
- bedrijfsethiek (zoals anticorruptie).

De leveranciers beloven ook om zich te houden aan de **Principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain** van ons moederbedrijf Liberty Global. Deze principes omvatten internationale arbeidsnormen zoals de International Labour Organization Core Conventions, het VN-Verdrag inzake de Rechten van de mens, Omkoping en Corruptie, Gezondheid, Veiligheid, en Milieu.

Met de volgende initiatieven moedigen wij de leveranciers voortdurend aan om hun duurzaamheid te verbeteren:

- ontwikkeling van een leveranciershandleiding, die elke nieuwe leverancier ontvangt;
- uitwerking van een kwaliteitshandboek met de warehousepartner;
- organisatie van een jaarlijkse 'dag van de aannemers', met een prijs voor de beste aannemer;
- opleiding van nieuwe medewerkers van installatiebedrijven in klantvriendelijkheid en technische aspecten; opname van een bonus/malusclausule in het contract met kritieke leveranciers.



TELENET LEVERANCIERS- BELEID

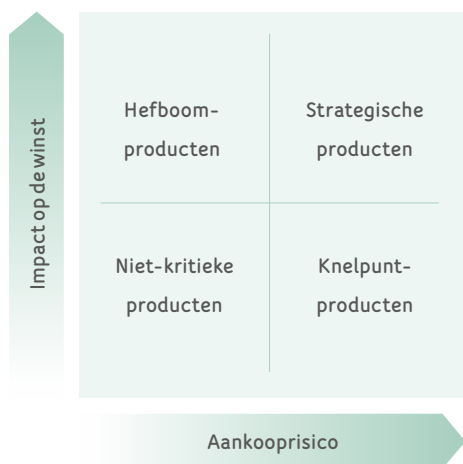
- Eist van zijn leveranciers en onderaannemers om te voldoen aan de fundamentele gebieden van de ILO-conventie over verbod op kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie en vrijheid van vereniging.
- Dekt andere arbeidsnormen inclusief gezondheid en veiligheid, arbeidstijden, lonen.
- Is publiek beschikbaar.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



TELENET NEEMT VOLGENDE ACTIES OM HET BELEID TE HANDHAVEN

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

Kraljic matrix



Met het oog op een efficiënt beheer van onze toeleveringsketen hebben wij een proces geformaliseerd voor de identificatie van kritieke leveranciers aan de hand van de Kraljic-matrix, met een classificatie in 4 grote categorieën: hefboomproducten (15 procent van de leveranciers), strategische producten (5 procent van de leveranciers), knelpuntproducten (5 procent van de leveranciers) en niet-kritieke/routine producten (75 procent van de leveranciers).

Sinds 2013 gebruikt Telenet – samen met zijn hoofdaandeelhouder Liberty Global – de dynamische scorekaart van **EcoVadis** om de ethische, ecologische en sociale risico's van zijn leveranciers te meten. EcoVadis beoordeelt de MVO-prestaties van bedrijven volgens 21 indicatoren, gegroepeerd in vier thema's: milieurisico's, sociale risico's (werkomstandigheden en mensenrechten), ethische risico's en leveranciersrisico's. Elk bedrijf krijgt een score van 1 tot 100. Wij gebruiken dit systeem om de prestaties van onze leveranciers te vergelijken en te benchmarken.

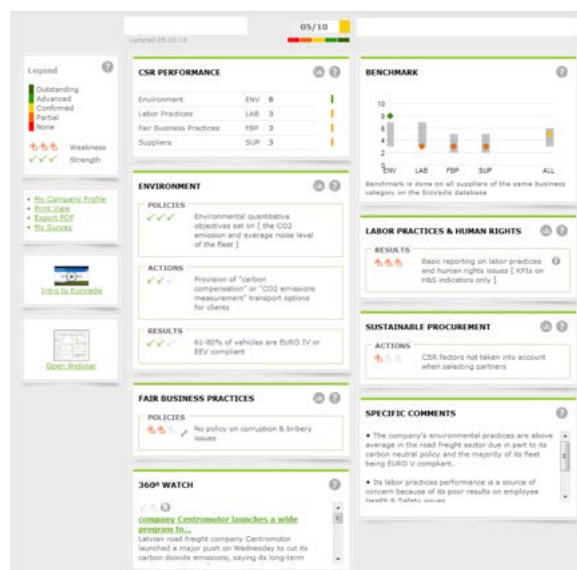
Wij controleren onze leveranciers op regelmatige basis en gaan bij een vermoeden van een inbreuk over tot een formele audit. Bij niet-naleving van de MVO-principes helpen wij de leverancier eerst om corrigerende maatregelen te nemen. Wanneer er geen overeenstemming wordt gevonden over een aanvaardbaar herstelplan, kan de zakelijke relatie beëindigd worden.

In 2017 werd een risicoanalyse uitgevoerd bij 234 leveranciers, van wie 100 rechtstreeks voor Telenet werkten. Tien van de doorgelichte leveranciers kregen correctieve acties opgelegd.

Telenet is zelf ook een belangrijke leverancier aan grote ondernemingen. In augustus 2016 vroeg Nestlé ons om aan hun leveranciersevaluatie door EcoVadis mee te werken om onze duurzaamheid in termen van milieu, maatschappelijke verantwoordelijkheid en goed bestuur te laten meten. Telenet behield zijn **Gold EcoVadis CSR Rating** en verbeterde zijn algemene score lichtjes: wij gingen van 63 punten in de evaluatie door EcoVadis in 2014 naar 64 punten in de evaluatie in 2016. Wij scoorden vrij goed in de domeinen arbeidsvoorwaarden, eerlijke bedrijfspraktijken en duurzame bevoorrading, maar liepen achter op het vlak van het milieu. De belangrijkste milieurisico's die EcoVadis aanstipt, zijn een gebrek aan certificatie en formeel beleid. Dat is vrij vergelijkbaar met de evaluaties door andere duurzaamheidsratingbureaus.

Eind juni 2018 werden de duurzaamheidsprestaties van Telenet nogmaals geëvalueerd door EcoVadis, op verzoek van SPIE. De resultaten worden verwacht in de zomer 2018.

Voorbeeld Ecovadis Scorecard



3 | Goed bestuur en transparante bedrijfsvoering verzekeren

Telenet verbindt zich tot eerlijk, verantwoord en transparant zakendoen. **In die context hanteren wij een reeks interne gedragscodes en externe economische, maatschappelijke en milieucharters, principes en initiatieven.** Wij verzekeren de naleving van de **mensenrechten** in onze volledige waardeketen door onze medewerkers, klanten en leveranciers de hoogste normen op te leggen.

Zo gebruiken wij de principes van het **UN Global Compact** als richtlijn voor onze strategie, onze bedrijfscultuur en de duurzaamheid van onze dagelijkse werking. Wij hebben ons in 2011 formeel verbonden tot deze tien principes met betrekking tot de mensenrechten, het milieu en de strijd tegen corruptie. Wij rapporteren onze vooruitgang voor deze principes op jaarbasis, zoals getoond in de tabel op pagina 68 van dit verslag. Telenet is een actief lid van de UN Global Compact Children Rights and Business Practices Commission zoals beheerd door het Belgisch duurzaamheidsplatform The Shift.

In 2015 hebben wij bovendien de **Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN** onderschreven, 17 internationaal overeengekomen doelen voor de ontwikkeling van een duurzamere maatschappij en economie. Pagina 67 van dit verslag beschrijft het engagement van Telenet voor deze doelen.

Wij zijn ervan overtuigd dat wij aan de hoogste normen van goed bestuur moeten voldoen om de integriteit van onze bedrijfsvoering te garanderen. Daarom monitoren wij alle aspecten van onze werking aan de hand van verscheidene **interne gedragscodes**, die hierna worden beschreven:

Onze **Gedragscode** is ondertekend door de Raad van bestuur, het senior leadership en alle medewerkers met vertrouwelijke rollen. De code integreert de principes van de OECD Richtlijnen voor Multinationals, omvat een aantal zakelijke beleidsprincipes en heeft betrekking op thema's als gelijke kansen, eerlijke mededinging en corruptiebestrijding, vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van privacy, correcte boekhouding, belangenconflicten, handel met voorkennis en zakelijke integriteit, bescherming van veiligheid, gezondheid en milieu, en een regeling voor klokkenluiders. **In 2017 werden geen inbreuken op de regels voor eerlijke mededinging en monopoliepraktijken vastgesteld.**

Daarnaast moeten alle personeelsleden zich aan **bijzondere gedragscodes voor corruptiebestrijding en omkoping, mededingingskwesaties en privacy** houden. Via opleidingen en informatiesessies worden de medewerkers van Telenet regelmatig op de hoogte gehouden van deze gedragscodes. Inbreuken kunnen anoniem worden gemeld. In 2017 werden voor het tiende jaar op rij geen inbreuken gemeld.

Alle klachten worden behandeld door de Compliance Officer van de onderneming en de voorzitter van het Auditcomité. De naleving van de gedragscodes wordt regelmatig gecontroleerd via Entity Level Controls (ELC) en IT General Controls (ITGC). Op jaarbasis worden deze controles getest door de hoofdaandeelhouder Liberty Global en de auditeur (KPMG).

Het **Corporate Governance Charter** bevat een samenvatting van de regels en principes waarrond de corporate governance van de onderneming georganiseerd is. Het charter kan worden geraadpleegd op de [Investor Relations website van Telenet](#).

In overeenstemming met alle wetgeving van toepassing, heeft Telenet een specifieke **Customer Data Policy** waarin het volgende is vastgelegd: de verzameling, het gebruik, de opslag en de bescherming van de gegevens van de klant, de instellingen voor het gebruik van zijn/haar persoonlijke gegevens waar de klant zelf controle over heeft, hoe Telenet de klant mag contacteren en de richtlijnen voor het doorgeven van persoonlijke gegevens aan derde partijen. Om een vlotte implementatie van dit beleid te verzekeren, werden interne richtlijnen over hoe men praktisch gevolg geeft aan het beleid en een specifieke opleiding voor de medewerkers ontwikkeld. Wij werken samen met de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer voor de uitvoering en de aanscherping van de bepalingen waar nodig.

In 2017 ging er heel wat aandacht naar het verkrijgen van goedkeuring voor de **Telenet Customer Data Policy** door de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. De Telenet Customer Data Policy werd een eerste keer aangepast in het najaar van 2016 in het kader van de lancering van een test case 'gerichte reclame' op de SBS tv-kanalen. De lancering van deze test case leidde tot een publiek debat over de noodzaak van een transparant privacy beleid en tot een onderzoek door de Belgische

Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer van de Telenet Customer Data Policy in het algemeen, en de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU (AVG) in het bijzonder.

De AVG (General Data Protection Regulation - GDPR), een verordening bedoeld om de bescherming van de gegevens van alle personen binnen de Europese Unie te versterken en te harmoniseren, ging in mei 2018 van kracht. De voorbije maanden heeft Telenet verschillende acties genomen om te voldoen aan de bepalingen van deze Europese verordening:

- Er werd een Data Protection Officer (DPO) aangesteld;
- Er werden verschillende interne werkgroepen opgericht belast met de AVG-implementatie in alle businessseenheden;
- De interne procedures en IT-systemen werden aangepast.

Telenet handelt volledig conform de nieuwe AVG-verordening, voor wat betreft de klantencommunicatie. Toch blijven er de komende maanden nog bijkomende acties vereist – in het bijzonder op het domein van B2B – om volledig AVG-conform te zijn.

In april 2018 bracht Telenet zijn volledige klantenbestand op de hoogte van de vernieuwde Customer Data Policy en de naleving van de AVG-richtlijn.

Het **anti-corruptiebeleid** van Telenet ligt in lijn met de internationale bepalingen, de Belgische wetgeving en het beleid van Liberty Global. Het is goedgekeurd door de Raad van Bestuur en het Auditcomité. Het anti-corruptiebeleid identificeert corruptie en omkoping in drie categorieën:

- **Actieve publieke corruptie:** Een openbaar ambtenaar (of een persoon die zichzelf als zodanig voorstelt), hetzij rechtstreeks of via een tussenpersoon, een promotie, een belofte of een voordeel van welke aard ook aanbieden, in het voordeel van diezelfde ambtenaar of andere persoon, om bepaalde gedragsregels over te nemen dat zou kunnen leiden tot een soort van commercieel voordeel.
- **Actieve eigen corruptie:** Een ander persoon (business partner, leverancier,...), hetzij rechtstreeks of via een tussenpersoon, een promotie, een belofte of een voordeel van welke aard ook aanbieden, in het voordeel van diezelfde persoon of een andere persoon, tot het verrichten of het zich onthouden van bepaalde gedragsregels als onderdeel van zijn positie binnen zijn bedrijf, zonder medeweten en toestemming van die persoon zijn bedrijf.
- **Passieve eigen corruptie:** Het vragen of accepteren, hetzij rechtstreeks of via een tussenpersoon, van een promotie, een belofte of een voordeel van welke aard ook, zonder medeweten en toestemming van het bedrijf, om bepaalde acties (niet) te doen als onderdeel van zijn positie in het bedrijf.

Telenet heeft een aantal risicovolle departementen geïdentificeerd die meer risico lopen om met een van deze vormen van corruptie in contact te komen. Het gaat om volgende afdelingen: Finance, Corporate, Public & Regulatory Affairs, Aankoop en Telenet Business.

Om interne naleving van het anti-corruptiebeleid te verzekeren wordt het uitgebreid gecommuniceerd naar alle medewerkers en agenten, aannemers en leveranciers. Het beleid wordt verduidelijkt aan de hand van concrete voorbeelden en praktische richtlijnen.

Het anti-corruptiebeleid bevat een verbod op het geven en aannemen van steekpenningen, een beperking op het geven en aannemen van geschenken, een aansporing tot het in acht nemen van de geldende wet- en regelgeving, en de verplichting van transparantie over politieke donaties. In 2017 besteedde Telenet geen geld aan politieke bijdragen. Het bedrijf investeerde 76.000 euro in lobbyactiviteiten, inclusief salarissen, administratieve kosten en sponsoringbijdragen. Telenet investeerde ook 658.652 euro in corporate lidmaatschapsgelden. De hoogste bijdragen werden uitgekeerd aan Agoria, VOKA en RISS.



Begin 2017 raakte Telenet verwickeld in een publiek debat over de aard en de rol van zijn Adviesraad. De in 2007 opgerichte Adviesraad was oorspronkelijk bedoeld om de betrokkenheid van de gemengde intercommunales te verzekeren nadat zij de meerderheid van hun aandelen in Telenet hadden verkocht.

In 2011 werd de rol van de Adviesraad gewijzigd om het management van Telenet te adviseren over de sociaaleconomische, politieke en media-uitdagingen waarmee het bedrijf te maken krijgt. De leden van de Adviesraad – die voor het merendeel ook in de Belgische politiek actief waren – werden geacht zich te onthouden van het geven van advies over zaken waarbij zij in het kader van hun politieke mandaat actief betrokken waren. De leden van de Adviesraad kregen een vaste vergoeding van 12.000 euro per jaar en 2.000 euro per vergadering die zij bijwoonden, met een maximum van 4 sessies per jaar. Sinds 2015 was de Adviesraad de facto geëvolueerd naar bilaterale contacten tussen zijn leden en het management van Telenet.

Wij willen in alle opzichten een verantwoordelijke onderneming zijn die rekening houdt met de ruimere impact van onze activiteiten en beslissingen op de gemeenschap waarin wij actief zijn. In de zomer van 2017 hebben wij dan ook besloten om de Adviesraad formeel te ontbinden.

Wij zullen via raadpleging en dialoog blijven samenwerken met de stakeholders van de onderneming, met inbegrip van beleidsmakers. In dit perspectief hebben wij een **charter voor ons engagement met de stakeholders** opgesteld met een aantal principes die ons in staat stellen om op een open en transparante manier duurzame vertrouwensrelaties met onze stakeholders te ontwikkelen.

Daarnaast hanteert Telenet **specifieke gedragscodes voor de energie-efficiëntie**. Zo onderschrijven wij bijvoorbeeld de Europese Gedragscode voor Energie-efficiëntie van Datacenters.

De hoge **ethische normen** die Telenet zichzelf oplegt, zijn ook van toepassing op zijn **advertenties en reclamecampagnes**. Telenet handelt volgens de regels van de JEP – de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame. De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van reclameboodschappen. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies. Deze adviezen worden gepubliceerd op de JEP-website. Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. In 2017 werden drie vermeende inbreuken van Telenet op de ethische praktijken inzake reclame gemeld, maar niet door de JEP bevestigd. Voor BASE werden er geen inbreuken gemeld. Voor SFR werd één inbreuk gemeld die ook bevestigd werd door de JEP. Als gevolg hiervan paste SFR een posterreclame aan door de prijsvermelding te verduidelijken.

Tot slot is Telenet via zijn hoofdaandeelhouder Liberty Global lid van de **AAPA – de Audiovisuele Anti-Piraterij Alliantie**. De AAPA vertegenwoordigt belangrijke Europese spelers in de digitale televisie- en telecommunicatiesector.





VRIJE MENINGSUITING: MAXIMAAL MAAR NIET ABSOLUUT

Als vooraanstaande aanbieder van internetdiensten hebben wij een bijzondere verantwoordelijkheid met betrekking tot de vrijheid van meningsuiting. Ons algemeen principe: wij beperken die op geen enkele manier, tenzij een gemachtigde autoriteit ons daarom vraagt.

Samen met andere Belgische internetproviders sloten wij een protocol af met de Belgische Kansspelcommissie waarbij wij in samenwerking met de Federale en Regionale Computer Crime Unit maatregelen nemen tegen websites die illegale kansspelen aanbieden. Ook de rechterlijke macht kan ons vorderen om websites te blokkeren die de auteursrechten schenden of illegaal pornografisch materiaal verspreiden.

Tot slot zijn wij een vooraanstaand lid van de Belgische Vereniging van Aanbieders van Internetdiensten (ISPA) en volgen wij hun gedragscode om – in samenwerking met Child Focus – kindermisbruik via chattoepassingen en websites te voorkomen en te bestrijden.











TELENETS ETHISCHE CODE VOOR ADVERTENTIES EN PROMOTIONELE ACTIVITEITEN

Reclames en advertenties van Telenet moeten de producten en diensten op een eerlijke en nauwkeurige wijze voorstellen, met respect voor de relevante wetten en marketingvoorschriften. Met zijn vier kernwaarden – aanstekelijk, attent, aangenaam en ondernemend – gaat Telenet verder dan de eerlijke en nauwkeurige advertentie- en reclamepraktijken die wettelijk vereist zijn. Deze waarden zijn essentieel voor onze goede naam bij onze stakeholders. Alle beweringen in advertenties en andere verklaringen aan klanten en potentiële klanten moeten oprecht en op redelijke basis worden gedaan. Ze moeten bovendien worden gestaafd voor ze gepubliceerd of verspreid worden. Dit is van toepassing op alle reclame-uitingen in alle soorten media en op mondelinge voorstellingen en zelfs informele gesprekken waarin objectieve, feitelijke of kwantificeerbare opmerkingen over onze producten of diensten worden gemaakt.

Tot slot dragen leveranciers zoals onderzoeksbureaus of (digitale) marketingagentschappen zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en gegevens wanneer zij informatie over klanten verzamelen, gebruiken en bewaren.

IN EEN NOTENDOP: HOOGTEPUNTEN EN VERWEZENLIJKINGEN IN 2017

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
Onze ecologische voetafdruk beperken	Resultaten energie- en koolstofemissie 2017 In 2017 namen het energieverbruik en de marktgerelateerde koolstofemissies van Telenet verder toe als gevolg van een grotere vraag naar data en digitale diensten. Onze geconsolideerde marktgerelateerde emissie-impact bedroeg 20.527 ton CO ₂ -equivalent, een stijging van 22 procent vergeleken met de aangepaste 2016 baseline. Nieuwe energie- en koolstofefficiëntie doelstellingen voor 2025 werden vastgelegd.	 REQUIRES ATTENTION	Energie- & koolstofemissies Wij zullen blijven investeren in maatregelen, programma's en initiatieven om onze energie- en koolstofemissie te beperken.
	Resultaten van recycling en hergebruik van (elektronisch) afval 2017 Het geconsolideerde resultaat van de recycling en het hergebruik van (elektronisch) afval was 45 procent herwerking van bij de klanten thuis verzamelde apparatuur en 100 procent recycling van gevaarlijk afval, een lichte stijging vergeleken met de baseline van 2016.	 REQUIRES ATTENTION	(Elektronisch) afval recycleren en hergebruiken Wij zullen blijven investeren in maatregelen, programma's en initiatieven om (elektronisch) afval te recycleren en te hergebruiken.
	Reverse Logistics Vlotter (IMSIR bvba) In 2017 vermeed Telenet meer dan 330 ton afval door in samenwerking met de sociale onderneming Vlotter gebruikte decoders en modems te recyclen en te herwaarderen. Deze reverse logistics-oplossing schiep 60 banen voor mensen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt.	 ON TRACK/ COMPLETED	Blijven samenwerken met Vlotter (IMSIR bvba) aan een Reverse Logistics-oplossing De samenwerking zal verder worden geconsolideerd en uitgebreid.
Onze waardeketen op een verantwoordelijke manier beheren	Risicoanalyse van de leveranciers van Telenet door EcoVadis In 2017 voerde Liberty Global een EcoVadis-risicoanalyse uit van 234 leveranciers, waarvan 100 directe leveranciers van Telenet. Tien van de doorgelichte Telenet leveranciers kregen correctieve acties opgelegd. Negen andere leveranciers behaalden een EcoVadis-score lager dan 30 punten en werden aangemaand om hun werking te verbeteren.	 ON TRACK/ COMPLETED	De risicoanalyse van EcoVadis voortzetten In 2018 wil Liberty Global in totaal 100 leveranciers, onder wie ook leveranciers van Telenet, aan de hand van de dynamische scorekaart van EcoVadis evalueren. De EcoVadis risicoanalyse zal niet uitgebreid worden naar de leveranciers van SFR.
	Evaluatie van Telenet door EcoVadis In 2016 behield Telenet zijn Gold EcoVadis CSR Rating met een score van 64 punten. Telenet scoort goed in de domeinen arbeidsvoorwaarden, eerlijke bedrijfspraktijken en duurzame bevoorrading, maar minder op het vlak van het milieu.	 ON TRACK/ COMPLETED	Nieuwe EcoVadis CSR-beoordeling Telenet reageerde op een nieuwe EcoVadis CSR-beoordeling zoals gevraagd door SPIE. De EcoVadis score was nog niet bekend toen het Duurzaamheidsverslag 2017 gepubliceerd werd. Wij streven naar een bevestiging of zelfs een verbetering van het resultaat van 2016.

FOCUS	HOOGTEPUNTEN EN REALISATIES IN 2017	STATUS	VOLGENDE STAPPEN
Goed bestuur en transparante bedrijfsvoering verzekeren	<p>Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN</p> <p>Eind 2015 formaliseerde Telenet zijn engagement voor de Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN. In oktober 2016 ondertekende Telenet bovendien het Belgische Charter voor de Duurzame Ontwikkelingsdoelen, een initiatief van The Shift, het Belgische duurzaamheidsplatform.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Ons engagement voor de Duurzaamheidsdoelstellingen van de VN voortzetten</p> <p>(u vindt een overzicht op pagina 67 van dit verslag)</p> <p>Telenet streeft ernaar zijn sociale, economische en milieuprioriteiten en doelstellingen te aligneren met de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN.</p>
	<p>Telenet Customer Data Policy</p> <p>De Telenet Customer Data Policy, in eerste instantie bijgewerkt in het najaar van 2016, werd voor herziening aan de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer voorgelegd. Gevraagde wijzigingen en aanpassingen werden doorgevoerd.</p>	 WORK IN PROGRESS	<p>Telenet Customer Data Policy: naleving van de AVG</p> <p>In 2018 ligt de focus op de implementatie van de AVG-wetgeving (van toepassing sinds 25 mei 2018). Telenet streeft ernaar om in al zijn businessactiviteiten AVG-comform te zijn. Er werd een intern communicatieplan opgesteld en interne communicatie en opleidingen worden uitgerold om te verzekeren dat het volledige personeelsbestand op de hoogte is en de nieuwe regelgeving correct toepast.</p> <p>In april 2018 werd het volledige klantenbestand op de hoogte gesteld van de vernieuwde Customer Data Policy van Telenet en zijn conformiteit met de nieuwe AVG-wetgeving.</p>
	<p>Engagement naar de stakeholders in 2017</p> <p>Telenet voert een open dialoog met zijn belangrijkste stakeholders om hun standpunten en inzichten te verzamelen, rekening te houden met hun standpunten, hun steun voor onze werking te versterken en hun vertrouwen te verdienen. De belangrijkste platformen voor het engagement zijn: persoonlijke ontmoetingen met stakeholders, rondetafels met experts, netwerkevents, publicaties en voordrachten op evenementen van derde partijen.</p> <p>Medio 2017 formaliseerde Telenet zijn engagement naar de stakeholders in een Charter voor het engagement naar de stakeholders.</p> <p>In 2017 organiseerde Telenet twee rondetafels met experts (Telenet Talks), één grote paneldiscussie (Executive Circle) en één groot netwerkevent (Mix & Mingle). De participatie in deze stakeholder initiatieven werd niet vergoed of beloond.</p>	 ON TRACK/ COMPLETED	<p>Engagement naar stakeholders voortzetten, in lijn met de richtlijnen en het charter</p> <p>In 2018 plant Telenet drie rondetafels met experts (Telenet Talks), twee tot drie paneldiscussies en minstens één groot netwerkevent.</p> <p>Een overzicht van deze stakeholderinitiatieven zal opgenomen worden in het Duurzaamheidsverslag 2018 dat in juni 2019 gepubliceerd zal worden.</p>

MEER WETEN OVER ONZE DUURZAAMHEIDSPROGRAMMA'S? BEZOEK DE TELENET CORPORATE WEBSITE



ENGAGEMENT NAAR ONZE MEDEWERKERS



'Een open vizier met respect voor diversiteit vertaalt zich vaak in het openstaan voor andere visies en nieuwe inzichten, wat de innovatiecultuur stimuleert en wat - ultiem - ook een positieve impact kan hebben op de prestaties van het bedrijf.'

Christophe Vanden Eede,
Talent & Development Director

[Lees meer >](#)



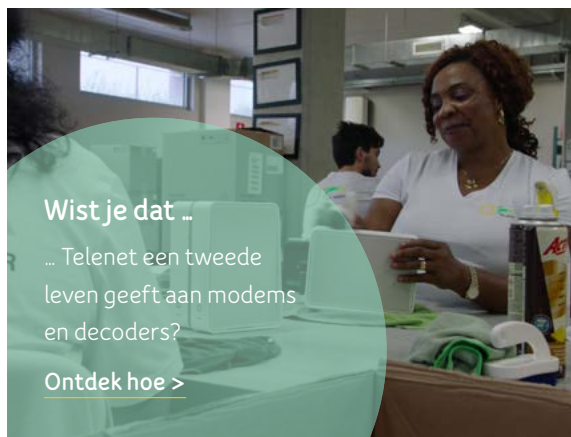
Gelijke kansen voor iedereen

Maak kennis met Adrian Zochowski, BeCode alumnus en nu Telenet medewerker.

[Bekijk de video >](#)



ENGAGEMENT NAAR EERLIJKE, OPEN EN TRANSPARANTE BEDRIJFSPRAKTIJEN



Wist je dat ...

... Telenet een tweede leven geeft aan modems en decoders?

[Ontdek hoe >](#)



ENGAGEMENT NAAR ONZE KLANTEN

Een digicorder installeren? Kinderspel!

Samen met In the Pocket, een Belgisch bedrijf gespecialiseerd in digitale toepassingen, ontwikkelde Telenet een augmented reality demo. Deze toepassing helpt klanten bij de zelf-installatie van hun digicorder. Deze beloftevolle, innovatieve oplossing toont de vele mogelijkheden van de digitale revolutie.

[Meer weten over onze investeringen in digitale innovatie >](#)



ENGAGEMENT NAAR DE MAATSCHAPPIJ EN DE LOKALE GEMEENSCHAPPEN



Elke Telenet-medewerker kan per kalenderjaar één dag betaald vrijaf nemen voor vrijwilligerswerk. Ontdek hier waarom het maatschappelijk engagement van onze medewerkers de interne bedrijfscultuur een echte boost geeft.

[Lees de blogpost >](#)



Telenet ondersteunt verschillende gemeenschapsprojecten in Brussel en helpt kanszoekende jongeren zo om hun talenten te ontwikkelen.

[Lees de blogpost >](#)



DUURZAAMHEIDS- RAPPORTAGE



ONZE MANIER VAN RAPPORTEREN: ALGEMENE PRINCIPES

Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het kalenderjaar 2017 (01/01/2017 tot 31/12/2017). Dit verslag volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2017, gepubliceerd in maart 2018.

Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn MVO-activiteiten in een duurzaamheidsverslag. Het vormt een aanvulling van de in het Telenet Financieel Jaarverslag 2017 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. Tenzij anders vermeld heeft dit rapport ook betrekking op SFR België en Luxemburg. Gegevens en informatie over de extra-financiële praktijken en prestaties van de Telenet Group Holding NV van het jaar 2017 worden gemeld via twee complementaire documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2017
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2017

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 ratings in 2017. Wij vinden de extra-financiële informatie even belangrijk als de financiële informatie. Telenet werkt eraan om meer milieuaspecten en sociale data extern te laten verifiëren. Dit verslag werd nagelezen en goedgekeurd door Birgit Conix, 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. Voor de volledige rapportageperiode houden wij dus rekening met de recente overname van SFR België en Luxemburg, die in juni 2017 voltooid werd.

GRI STANDARDS CORE

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding NV	customers
Fair, responsible and transparent business conduct	Economic	Society	206 & 419	Telenet Group Holding NV	only relevant within organization
Best-in-class quality products and services	Economic	Compliance	419	Telenet Group Holding NV	customers
Pricing and billing transparency	Economic	Marketing Communications	417	Telenet Group Holding NV	customers
Customer experience	Economic	Product and Service Labeling	102	Telenet Group Holding NV	customers
Being an innovative and leading company	Economic	Indirect Economic Impacts	203	Telenet Group Holding NV	customers, society
Offering customer-centric products	Economic	Compliance	419	Telenet Group Holding NV	customers, suppliers
Open internet	Social	Access to content	PA7 (Telecommunication Sector Supplement)	Telenet Group Holding NV	customers
Attracting, retaining and developing talent	Social	Labor	401 & 404	Telenet Group Holding NV	employees
Responsible employer	Social	Labor	403	Telenet Group Holding NV	employees



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 wil mede door dit verslag duidelijk maken hoe het bedrijf economische, sociale en milieuontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak zal stimuleren. Telenet doet dit met een focus op de materiële aspecten, aangereikt door zijn stakeholders.

Significante wijzigingen en restatements

Telenet maakt deel uit van Liberty Global plc en met oog op een verdere integratie van de groepsrapportage is de rapportering voor Telenet vanaf 2014 volledig gealigneerd met de hoofdaandeelhouder Liberty Global. De cijfers m.b.t. milieuresultaten in het verslag zijn aangepast voor de afgelopen drie jaren (2014, 2015 en 2016).

Contact

Financiële informatie

Rob Goyens

+32 15 333 054

rob.goyens@telenetgroup.be

MVO-informatie

Ineke Rampart

+32 15 366 262

ineke.rampart@telenetgroup.be

SAMENVATTING VAN DE PRESTATIES

Scope: Telenet Group Holding NV, met inbegrip van de historische consumptie door SFR België en Luxemburg

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2014	2015	2016	2017
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	0	0	38	11,849
Diesel	kWh	25,445,053	26,205,014	27,587,034	24,706,510
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,831,853	1,853,431	1,765,965	1,506,804
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	4,297,331	4,428,953	4,099,468	4,679,344
Petrol	kWh	103,220	86,496	120,043	477,064
Total	kWh	31,677,457	32,573,895	33,572,548	31,381,570
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	182,820,447	190,693,438	188,276,412	189,441,397
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	182,820,447	190,693,438	188,276,412	189,441,397
Electricity sold					
	kWh	0	0	0	0
Total energy consumption ⁽¹⁾	kWh	214,497,904	223,267,332	221,848,961	220,822,968
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	273.9	185.9	135.0	97.0
Electricity generated from onsite renewables	Kwh	28,882	32,662	31,474	30,613
GHG Emissions⁽²⁾					
Scope 1 emissions	Metric tons CO ₂ e	7,393	7,701	7,933	7,607
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO ₂ e	31,278	42,309	3,243	7,709
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO ₂ e	38,191	43,364	42,814	43,079
Scope 3 emissions	Metric tons CO ₂ e	5,234	5,379	5,681	5,212
Total location-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	50,818	56,443	56,428	55,897
Total market-based GHG emissions	Metric tons CO₂e	43,905	55,389	16,857	20,527
Carbon credits	Metric tons CO ₂ e	n/a	(12,306)	(8,627)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	Metric tons CO ₂ e / terabyte of data usage	0.058	0.049	0.008	0.008
Emissions from business travel	Metric tons CO ₂ e	696	702	543	534
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	127	190	127	167
Recycling	Metric tons	2,118	1,919	1,961	2,662
Incineration	Metric tons	635	655	649	708
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	13	16	9	14
Total waste generated	Metric tons	2,893	2,779	2,746	3,551
Recycling rate	%	73	69	71	75
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	21,323	24,254	21,976	21,785
Other	m ³	1,045	1,076	1,453	1,062
Total	m³	22,368	25,330	23,429	22,847
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO ₂ e	116	126	227	455
Energy saved through efficiencies	kWh	555,000	555,000	1,000,000	2,000,002
Costs savings from environmental initiatives	€	161,150	81,552	107,771	197,947
Revenue generated from environmental initiatives	€	0	0	0	0

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

(2) Refer to page 62 for definitions of our greenhouse gas emissions

SAMENVATTING VAN DE PRESTATIES

Scope: Telenet Group Holding NV, met inbegrip van SFR België en Luxemburg vanaf 2017

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2014	2015	2016	2017				
Total community investment	€	2,112,129	1,351,559	1,225,618	1,887,085				
Total workforce and breakdown by employee category									
Employees	Headcount, year end	2.247	2.415	3,290	3,364				
Outsourced employees	Headcount, year end	1.766	1.938	2,444	3,156				
Employees by contract type									
Permanent contracts	Headcount, year end	2.245	2.415	3,261	3,313				
Temporary contracts	Headcount, year end	2	0	29	51				
Employees by contract type									
Full time	Headcount, year end	1.868	2.014	2,714	2,775				
Part time	Headcount, year end	379	401	576	589				
Average age*									
Total	In years	38	38	38	39				
Men	In years	39	40	39	41				
Women	In years	35	36	36	36				
Employees by age group									
Under 30 years old	Headcount, year end	483	537	619	696				
30-50 years old	Headcount, year end	1.516	1.613	2,239	2,220				
over 50 years old	Headcount, year end	248	265	360	448				
Division of employees by department*									
Engineering/technical profiles	% of total staff	26	27	27	27				
Sales & Customer Care	% of total staff	36	33	31	28				
Marketing & Product Management	% of total staff	5	5	4	5				
Telenet Business	% of total staff	15	16	20	21				
IT	% of total staff	8	9	9	9				
Staff & administration	% of total staff	10	10	10	9				
Women in management									
Women in management positions	% of total management workforce	25	25	29	30				
New employee hires and employee turnover									
New employee hires by age group and gender									
Under 30 years old	Headcount	155	126	233	337				
30-50 years old	Headcount	122	120	91	367				
over 50 years old	Headcount	4	4	12	22				
Total	Headcount	281	250	336	726				
New hires - male	Headcount	153	141	192	501				
New hires - female	Headcount	128	109	144	225				
Rate of new hires	Rate (%)	13	10	10	21				
Employee turnover by age group									
Under 30 years old	Number of leavers	104	93	97	173				
30-50 years old	Number of leavers	89	95	131	187				
over 50 years old	Number of leavers	30	27	37	28				
Total	Headcount	223	215	265	388				
Employee training									
Average training hours	Hours per FTE	31.6	35.5	24.4	12.08				
Average training investment	€ per FTE	522	530	384	334				
Freedom of Association									
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	100	100	100	100				
Occupational health and safety									
Absentee rate	% of total days scheduled	6,97	7,12	7,00	7,17				
Work-related fatalities	#	0	0	0	0				
Employee performance reviews									
Employees reviewed	%	93	95	93	94				
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	%	95	97	97	106	82	84	99	100
Non-management	%	92	91	91	95	98	92	98	99

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

DE RAPPORTERINGSMETHODOLOGIE VAN TELENET

Alle milieu- en sociale gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld. Om vergelijkingen mogelijk te maken en nieuwe waarden op jaarbasis te bepalen, hebben wij onze milieuresultaten voor 2014 tot 2016 aangepast met representatieve waarden vóór overname van BASE Company in België, dat wij in februari 2016 overnamen, en voor SFR België en Luxemburg, dat wij in juni 2017 overnamen.

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

Onze marktgerelateerde emissies worden berekend aan de hand van voor de leverancier specifieke informatie over de emissies, indien ze beschikbaar is. Wij passen de relevante 'residual mix' emissiefactor toe op elektriciteit waarvoor wij geen voor de leverancier specifieke informatie over de emissies bezitten. Er zijn betrouwbare Disclosure (RE-DISS) European Residual Mixes (2016) emissiefactoren beschikbaar voor alle operationele sites.

Koolstofcompensaties en de overeenkomstige 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 generators voor verwarming of stroomvoorziening); mobiele verbranding (bv. brandstof voor voertuigen en vliegtuigen van de eigen of geleasede fleet); 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 Market Operations 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 recycling van toestellen van klanten) en ritten van service- en installatievoertuigen van derde dienstverleners. Vanaf 2014 wordt de uitstoot uit ritten van service- en installatievoertuigen van derde dienstverleners opgenomen in onze 'scope 3'-emissies. Deze informatie wordt verzameld via de facturen en rapportering van externe dienstverleners (bv. reisagentschappen), kostennota's van zakenreizen en ramingen door Market Operations.

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 en raadpleeg onze volledige criteria voor de milieurapportering.

TELENET GRI-INHOUDSOPGAVE 2017

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 tien voor Telenet belangrijkste wezenlijke onderwerpen definieert en per aspect over ten minste één van de indicatoren rapporteert. Waar informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren in de rapportage opgenomen.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2017 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2017	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Pages 6 and 25	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6 and Page 37 of the Telenet Financial Report	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Page 6	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 61	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 47-48	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Pages 47-48, 57 and 59	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Pages 23 and 49-52	
	102-12 External initiatives	Pages 49-52	
	102-13 Membership of associations	Page 15	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6 and 49-52	
	102-18 Governance structure	Page 13 and Pages 40-46 of the Telenet Financial Report	
	102-40 List of stakeholder groups	Pages 14-15	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 61	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Pages 14-15	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Pages 14-15	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 9 and 14-15	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 150-151 of the Telenet Financial Report	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Pages 57-58	
	102-47 List of material topics	Page 9	
	102-48 Restatements of information	Page 59	
	102-49 Changes in reporting	Page 57	
	102-50 Reporting period	Page 57	
	102-51 Date of most recent report	Page 57	
	102-52 Reporting cycle	Page 57	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 59	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 63	
	102-55 GRI content index	Pages 63-66	
	102-56 External assurance	Page 57	
MATERIAL TOPICS			
Privacy & data security			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 20, 22, and 58	
	103-2 The management approach and its components	Page 20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 22	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 12 and 22	
Fair, responsible and transparent business conduct			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 42, 49-52, 54 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Pages 42 and 49-52	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 54	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Pages 49-52	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 49-52	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
Best-in-class quality products and services			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 19, 21-22 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Page 19	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 21-22	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Pages 17-20	
Pricing and billing transparency			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 20, 22-23 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Page 20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 22	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Pages 20-22	
Customer experience			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 17-21 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Pages 17-20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 21	
GRI 102: General Disclosures 2017	102-44 Key topics and concerns raised	Page 12	
Being an innovative and leading company			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9 and 33-34	
	103-2 The management approach and its components	Pages 33-34	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 39	
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1 Infrastructure investments and services supported	Page 33, overview of investments 2017	
Offering customer-centric products			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 17-21 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Pages 17-20	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 21	
GRI 419: Socioeconomic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 21	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NR AND/OR URL(S)	OMISSION
Open internet			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 52-54 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Page 52	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 54	
Telecommunication Sector Supplement – Management of Access to Content	PA7: Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services	Page 52	
Attracting, retaining and developing talent			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 24-29 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 28-29	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Pages 12 and 61	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 12, 28 and 61	
GRI 404: Training and Education	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Pages 28-30	
GRI 404: Training and Education	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 61	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2017	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Pages 9, 24-29 and 58	
	103-2 The management approach and its components	Pages 24-27	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 28-29	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-1 Workers representation in formal joint management-worker health and safety committees	Pages 30 and 61	

VN DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELSTELLINGEN



1 Telenet past een sociaal tarief toe op al zijn telecomproducten -en diensten. Zo bouwen wij mee aan een digitale samenleving die voor iedereen toegankelijk is.

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

5 10 Telenet promoot een cultuur van inclusie en diversiteit. Iedereen moet gelijke kansen krijgen ongeacht zijn of haar afkomst, geslacht, religie, geardeerdheid, handicap of leeftijd.

7 13 Telenet beperkt zijn ecologische voetafdruk en focust daarbij sterk op de verbetering van de koolstofefficiëntie. Onze diensten helpen anderen ook om hun koolstofuitstoot terug te dringen. Wij investeren actief in hernieuwbare energieoplossingen.

8 9 Telenet is een belangrijke speler in de Belgische economie. Wij stimuleren groei door onze klanten innovatieve en competitieve producten en diensten aan te bieden en door continue te investeren in ons toonaangevend geïntegreerd netwerk. Wij creëren jobs in ons eigen bedrijf en wij stimuleren ondernemers. Uiteraard hechten wij ook veel belang aan goede arbeidsomstandigheden doorheen onze waardeketen.

11 Telenet en zijn partners werken mee aan het bouwen van duurzame steden en gemeenten via 'slimme' en innovatieve IT-oplossingen.

12 Telenet bevordert duurzaamheid bij het gebruik van natuurlijke bronnen. Wij verminderen de hoeveelheid afval in onze bedrijfsprocessen door afvalpreventie, afvalvermindering, recycling en hergebruik van producten.

17 Wij kunnen dit niet allemaal alleen doen. Daarom werkt Telenet doorheen de waardeketen samen met verschillende partners om zo een positieve verandering teweeg te kunnen brengen.

UN GLOBAL COMPACT COP

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	48
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	48
Labour	GRI 102-8	Information on employees and other workers	61
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	61
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	61
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	61
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	60
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	60
	GRI 302-3	Energy intensity	60
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	60
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	44, 60
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	60
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	60
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	60
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	60
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	60
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	60
	GRI 306-3	Significant spills	46
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	48
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	48
	Anti-Corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors

Corporate Communications
T. 015. 33. 30.00 - www.telenet.be
Verantwoordelijke uitgever
Telenet, Rob Goyens
Neerveldstraat 105, 1200 Brussel

