

**snel,  
mobiel,  
zeker  
en vrij**  
zijn



## Inhoudstafel

**Voorwoord van  
de voorzitter en  
de ceo  
p.8**

**Duurzaamheids-  
beleid  
p.12**

**Algemeen p.6**

**Ethische  
bedrijfsvoering  
p.23**

**Stakeholders  
p.34**

**Corporate  
Citizenship  
p.55**

**Klimaat en  
milieu  
p.59**

**De toekomst  
p.70**

**COP en GRI  
p.74**



# Duurzaamheidsverslag 2011

Voor de tweede keer publiceert Telenet een **duurzaamheidsverslag**.

Het rapport biedt een uitgebreid overzicht van de duurzaamheidsprincipes en –doelstellingen die Telenet hanteert in zijn dagelijkse bedrijfsvoering. In dit jaarlijkse verslag schetst Telenet een overzicht van de **huidige stand van zaken**, de **gerealiseerde inspanningen** en de **nieuwe initiatieven** die ontwikkeld worden om de doelstellingen van het bedrijf inzake duurzaamheid waar te maken.

<b>1. Algemeen</b>	<b>6</b>
1.1 Scope	6
1.2 Engagement	6
1.3 GRI-richtlijnen	7
1.4 Jaarverslag 2011	7
<b>2. Voorwoord van de voorzitter en de ceo</b>	<b>8</b>
<b>3. Duurzaamheidsbeleid</b>	<b>12</b>
3.1 Telenet steekkaart	12
3.2 Kerncijfers	15
3.3 LEAP-strategie	18
3.4 Economische bijdrage aan de maatschappij	20
3.5. Digitale bijdrage aan de maatschappij - iedereen online!	21
3.6 Milieubijdrage aan de maatschappij	22
<b>4. Ethische bedrijfsvoering</b>	<b>23</b>
4.1 Innovatie als leidraad	23
4.2 Corporate governance	24
4.3 Risicobeheer	27
4.4 Gedragcodes	29
4.5 Bescherming van kinderen, privacy en bescherming van persoonlijke gegevens	32
<b>5. Stakeholders</b>	<b>34</b>
5.1 Stakeholder engagement	34
5.2 Medewerkers	36
5.3 Klanten	45
5.4 Leveranciers	51
5.5 Beleidsmakers	53
5.6 Investeerders	54

<b>6. Corporate Citizenship</b>	<b>55</b>
<b>6.1 Telenet Foundation</b>	<b>55</b>
<b>6.2 Sociaal tarief</b>	<b>56</b>
<b>7. Klimaat en milieu</b>	<b>59</b>
<b>7.0. Inleiding</b>	<b>59</b>
<b>7.1 Missie klimaatneutraal</b>	<b>60</b>
<b>7.2 Ecologische voetafdruk</b>	<b>60</b>
<b>7.3 Recente realisaties</b>	<b>62</b>
<b>7.4 Compensaties</b>	<b>69</b>
<b>8. De toekomst - Digital Wave 2015</b>	<b>70</b>
<b>9. Rapporteren volgens GRI en COP</b>	<b>74</b>
<b>9.1 Selection of GRI indicators for Communication On Progress</b>	<b>75</b>
<b>9.2 Rapporteren volgens GRI-richtlijnen</b>	<b>76</b>



# 1. Algemeen

## 1.1 Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij activiteiten en gegevens uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het gehele kalenderjaar 2011 en begin 2012. 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 binnen de context van de Belgische markt.

## 1.2 Engagement

Met dit document wil Telenet waarheidsgetrouw verslag uitbrengen over de socio-economische, ethische en milieuprestaties die voor het bedrijf het meest relevant zijn. Telenet streeft ernaar om zich inzake duurzaamheidsmanagement te houden aan de algemeen geldende principes van inclusiviteit, materialiteit en responsiviteit.

### 1.3 GRI-richtlijnen

Telenet heeft dit duurzaamheidsverslag opgebouwd volgens de richtlijnen voor duurzaamheidsrapportering van de Global Reporting Initiative (GRI). Een GRI-index met de precieze verwijzingen naar de overeenkomstige informatie vindt u achteraan in dit verslag. Dit duurzaamheidsverslag is in overeenstemming met GRI-niveau B.

Suggesties en commentaar op dit rapport zijn ten zeerste welkom en kunt u sturen naar ons sturen via:

- Telenetblogt.be (<http://blog.telenet.be/>)
- Jan.de.grave@staff.telenet.be

### 1.4 Jaarverslag 2011

Voor het samenstellen van het duurzaamheidsverslag werd in belangrijke mate geput uit informatie die ook al opgenomen werd in het jaarverslag van Telenet over het boekjaar 2011.

Telenet publiceert dit jaar voor het eerst een geïntegreerd jaarverslag. Dat document bespreekt alle elementen uit een doorsnee jaarverslag, aangevuld met een focus op de duurzaamheidsprincipes en -doelstellingen uit onze dagelijkse bedrijfsvoering. Door deze geïntegreerde manier van rapporteren wil Telenet bewijzen dat het bedrijf zijn vooruitstrevende strategie ent op een duurzaam ondernemerschap.

We gebruiken dan ook één voorwoord, één strategie en één internetversie van beide verslagen. Het jaarverslag is te consulteren via <http://jaarverslag2011.telenet.be>.





## 2. Voorwoord van de voorzitter en de ceo

Beste klant,

Beste aandeelhouder,

Beste lezer,

2011 was opnieuw een boeiend jaar voor Telenet. We verstevigden de basis voor een gezonde groei en we vierden ons 15-jarig bestaan als innovatieve en klantgerichte onderneming. Na 15 jaar groei zien we iedere dag nieuwe kansen voor ons bedrijf.

Telenet baseert zich steeds op eenzelfde strategie die vertrekt van het kruispunt van televisie, internet, telefonie en diensten. We werken eraan om de klantentevredenheid en de productervaring telkens op een hoger niveau te brengen. Een mooi voorbeeld hiervan is de commercialisering van Fibernet, ons breedbandproduct van de volgende generatie. In ons initiële bedrijfsplan was amper sprake van breedbandinternet.

Nu leveren we met EuroDocsis 3.0 ongeëvenaarde downloadsnelheden tot 100 Mbps. Hiermee hebben we onze leidende positie als snelste internetleverancier in ons verkoopgebied herbevestigd.

We investeren continu in ons netwerk en onze producten, waardoor Telenet geëvolueerd is tot een belangrijke speler. Vlaanderen en een deel van Brussel beschikken over een zeer belangrijke digitale infrastructuur van Telenet. De gemiddelde surfsnelheid van onze klanten is het laatste jaar met een kwart gestegen. Drie kwart van onze klanten surft vandaag sneller dan 25 Mbps. Vlaanderen behoort daarmee tot de koplopers in de wereld.

Dit komt ook onze economie ten goede: uit een recente studie blijkt immers dat een verdubbeling van de breedbandsnelheid het bbp met 0,3% laat stijgen. De unieke infrastructuur van ons bedrijf levert aldus een belangrijke economische en maatschappelijke bijdrage.



In de toekomst zullen we actief verder werken aan de digitalisering. We blijven bouwen aan ons performante netwerk en innoveren op verschillende domeinen. Zo introduceerden we onlangs homespots: een stevige uitbreiding van de vaste breedbandverbinding bij klanten thuis of op het werk waardoor men met verschillende mobiele toestellen eenvoudig en overal op het internet kan.

Telenet is ervan overtuigd dat breedband een buitengewone rol zal spelen in de verdere ontwikkelingen van onze digitale wereld. Daarom hebben wij onze visie en missie nog krachtiger gemaakt. Telenet wil vandaag en in de toekomst een uitstekende breedbandverbinding bieden aan mensen en bedrijven. Door het leveren van een superieur netwerk en de juiste toepassingen en diensten kunnen we in dat opzicht slagen.

Onze divisie die zich richt op de professionele markt kon het Schoolnet-contract voor Vlaanderen succesvol binnenloodsen. Schoolnet biedt aan alle Vlaamse scholen een set van flexibele internetoplossingen. Grote ondernemingen maken steeds meer gebruik van onze platformen ten behoeve van gesloten virtuele

netwerken. Hierbij verkopen we ook steeds meer andere diensten zoals hosting en security. Maar ook digitale tv is een steeds belangrijkere dienst voor bedrijven en instellingen.

Ook ons interactieve digitale televisieplatform blijft evolueren. De interface werd gewijzigd en er werden meer functionaliteiten toegevoegd. Nieuwe applicaties, zoals Yelo, geven een totaal nieuwe dimensie aan de mediabeleving van onze klanten. Zij kunnen via WiFi op een waaier van mobiele toestellen of op hun pc, live of op aanvraag naar hun favoriete zender, film of serie kijken.

We zullen met betrekking tot deze evolutie steeds innovatie en samenwerking met onze media- en industriepartners voor ogen houden. Digitale televisie moet voor de klant zowel qua gebruikersinterface als qua prijs altijd toegankelijk zijn. Daarom behoren onze prijzen voor basistelevisie tot de goedkoopste in Europa en stegen deze de afgelopen jaren minder dan de inflatie.



Ook voor wie de digitale wereld minder toegankelijk is, wordt gezorgd. Zo werden sociale tarieven ingesteld en biedt de Telenet Foundation structurele steun aan maatschappelijke projecten die de digitale kloof dichteren. Sinds haar oprichting in 2006 heeft de Foundation al een honderdtal projecten ondersteund. We blijven belangrijke initiatieven zoals UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgische Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact.

Op het terrein van duurzaamheid maakt Telenet belangrijke vorderingen. Een overkoepelende langetermijnaanpak die de verschillende punten van een duurzaamheidsprogramma bundelt tot een globale bedrijfsinrichting heeft geresulteerd in de opname in de Dow Jones Sustainability Index. Telenet is bijzonder fier dit als enige Belgische bedrijf te hebben verwezenlijkt.

Onze kenmerkende vernieuwing en wendbaarheid staan synoniem voor blijvend investeren in onze infrastructuur en werkgelegenheid, ook wanneer het economische klimaat minder gunstig is. In 2011 werden 314 nieuwe medewerkers aangeworven en stelden we voor het eerst meer dan 2.000 mensen direct te werk.

Onze operationele en financiële resultaten laten zien dat ons bedrijf in optimale vorm verkeert, ondanks de moeilijke economische omgeving en de felle concurrentie. In 2011 steeg het aantal klanten met drie producten of meer met 9% tot 783.100, ofwel 36% van ons klantenbestand. Dit cijfer toont tegelijk het grote groeipotentieel van Telenet. De gemiddelde opbrengst per klantenrelatie steeg in 2011 met 9% tot € 42,1 en was vooral gedreven door klanten die meer diensten afnemen en het succes van Sporting Telenet, dat dankzij de aankoop van de Belgische voetbalrechten al meer dan 177.200 abonnees telt.

Het abonneebestand voor mobiele telefonie groeide tot 238.700 actieve abonnees met een post-paid-abonnement, vooral gedreven door de introductie van gesubsidieerde smartphones waardoor mobiele data voor de consument toegankelijker werden. In de markt voor professionele diensten realiseerden we een goede groei. Vooral het kmo-segment liet mooie resultaten optekenen. Over het hele jaar 2011 hebben we onze financiële doelstellingen voldoende gehaald. Onze

bedrijfsopbrengsten stegen met 6% tot € 1.376 miljoen en genereerden een Adjusted EBITDA van € 723 miljoen, een stijging van 8%. Zonder de uitzendrechten voor het Belgische voetbal en het mobiele 3G-spectrum vertegenwoordigden onze bedrijfsinvesteringen ongeveer 23% van de bedrijfsopbrengsten door een verdere groei van het klantenbestand en verbeteringsprojecten aan ons netwerk. De vrije kasstroom bedroeg in 2011 € 246 miljoen.

Deze resultaten waren echter niet mogelijk zonder de bijdrage van onze meer dan 3.000 directe en indirecte medewerkers. Zij werken elke dag met passie om onze 2,2 miljoen klanten te voorzien van de meest vooruitstrevende technologieën en de beste klantenservice.

De komende jaren zullen we stevig verder bouwen aan zowel klanten- als medewerkerstevredenheid. Tot 2015 maken we meer dan € 10 miljoen vrij voor diverse opleidingsprojecten. Tevreden medewerkers maken immers tevreden klanten. Zo kunnen we de lat voor onze klantentevredenheidsscore nóg hoger leggen.

We blijven ons inzetten voor een solide groei in 2012 en daarna. Dit doen we door verder te investeren in wat voor ons het meest waardevol is, namelijk onze klanten en ons netwerk. Deze positionering zal ons toelaten om innovatieve en concurrerende producten aan te bieden die de basis leggen voor toekomstige groei en de exponentiële evolutie in de digitale wereld.

Vandaag zijn er wereldwijd meer dan 13 miljard toestellen verbonden met het internet voor 7 miljard mensen. In 2020 wordt verwacht dat elk individu meer dan 6 toestellen zal bezitten die met elkaar verbonden worden. Daarom wil Telenet een cruciale rol blijven spelen op dat kruispunt van televisie, breedband en telefonie.

We willen elk huis de bandbreedte leveren die het in de toekomst nodig zal hebben. Ons doel is de glasvezel dichter bij consumenten en bedrijven te brengen en zo nieuwe toepassingen mogelijk te maken zoals videoconferencing, slimme meters, diensten in de 'cloud' en e-zorg op grote schaal.

Conform eerdere berichtgeving zal het aantal leden in onze raden van bestuur in 2012 verminderen. We hebben een tweede vrouwelijk lid in de raad benoemd.

De heren Jef Roos, Guido De Keersmaecker en Michel Allé treden af als leden van Telenet NV. De heer Niall Curran en Andre Sarens treden af als leden van de raad van bestuur van Telenet Group Holding.

Voor Telenet blijft een grote toekomst weggelegd. We willen dan ook al onze klanten, medewerkers, partners, leveranciers en aandeelhouders danken voor hun zeer geapprecieerde bijdrage aan het succes en de toekomstige ontwikkeling en groei van Telenet.



**Duco Sickinghe**

Gedelegeerd bestuurder



**Frank Donck**

Voorzitter



## 3. Duurzaamheidsbeleid

### 3.1 Telenet steekkaart

Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België. Telenet spitst zich toe op het leveren van breedband, vaste en mobiele telefoniediensten en kabeltelevisie, aan gebruikers in Vlaanderen en Brussel. Onder de merknaam Telenet Solutions levert Telenet professionele communicatiediensten aan bedrijven in België en Luxemburg.

#### Missie & visie

Telenet streeft ernaar om als telecommunicatiebedrijf een leidende rol te spelen op het kruispunt van televisie, internet en telefonie.

We willen het dagelijks leven van onze klanten verrijken met duurzame en eenvoudige producten en diensten

die een grote technologische prestatie koppelen aan een hoge amusementswaarde.

Telenet wil bijdragen tot een positieve maatschappelijke ontwikkeling van mensen en bedrijven, vandaag en morgen. Tegen 2015 wil Telenet klimaatneutraal zijn ten opzichte van de uitstoot in 2007.

Telenet heeft zichzelf tot doel gesteld om voor al zijn klanten, zowel particuliere als professionele, en andere doelgroepen, een eerlijke en betrouwbare partner te zijn, gedreven door een groot kwaliteitsbesef en gefocust op de hoogste klanttevredenheid.

Telenet wil zijn doelstellingen waarmaken dankzij de inzet en de motivatie van een waardevolle groep geïnspireerde medewerkers, die de mogelijkheid krijgen om hun professionele kwaliteiten verder te ontwikkelen.

## Kijken voorbij de grenzen van het bedrijf

We zijn ons als groeibedrijf zeer bewust van onze toenemende verantwoordelijkheid binnen de leefgemeenschap. We willen dan ook zorgzaam zijn voor de wereld rondom ons. Elke dag werken we eraan om onze ecologische voetafdruk zo veel mogelijk te beperken. We onderzoeken voortdurend hoe we met ons breedbandnetwerk kunnen bijdragen tot slimme oplossingen die een positieve impact hebben op de gemeenschap. We geloven dat een focus op een langetermijnduurzaamheidsstrategie de beste manier is om blijvend succes te boeken en om waarde voor al onze stakeholders te creëren.

## Materialiteitsmatrix: in gesprek met onze stakeholders

Om de dialoog met onze stakeholders gestructureerd aan te gaan, stelden we begin 2012 voor de eerste keer een materialiteitsmatrix op. Deze matrix, opgebouwd via een vierstappenplan, helpt ons om de meest relevante aandachtspunten voor een duurzame bedrijfsvoering te bepalen.

## Fase 1: Definiëren van de aandachtspunten

Als startpunt gebruikten we een analyse uitgevoerd door het Global e-Sustainability Initiative (GeSI), die de knelpunten met betrekking tot duurzame ontwikkeling in de ICT-industrie blootlegt. Deze studie vulden we aan met bevindingen uit onze eigen LEAP-strategie, onze business drivers en market intelligence. Vervolgens stelde een groep van 18 managers een lijst samen van de 15 meest relevante onderwerpen voor Telenet.

We selecteerden de volgende relevante onderwerpen:

- klantentevredenheid
- relatie met de klant
- vrijheid van uitdrukking
- aantrekken en behouden van talent
- werk-privébalans
- transparante prijszetting
- betrouwbaarheid van onze diensten
- gebruiksgemak van onze diensten
- innovatie
- toegang tot ICT
- bescherming van minderjarigen
- privacy en veiligheid
- afval en materiaalgebruik
- energieverbruik bij de klant
- elektromagnetische straling

### Opmaak van de materialiteitsmatrix

## FASE 1

### Definiëren van de aandachtspunten

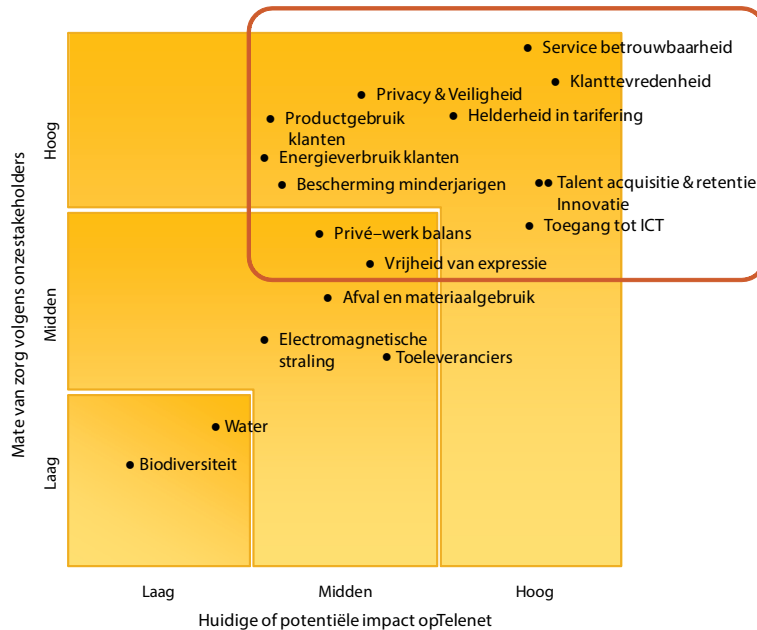
1. Analyse door het Global e-Sustainability Initiative (GeSI), aangevuld met bevindingen uit de LEAP strategie, business drivers en market intelligence.
2. Bepalen van de 15 meest relevante onderwerpen voor Telenet.

## FASE 2

### Rangschikken volgens maatschappelijke relevantie

3. Onderwerpen intern testen op hun financiële en niet-financiële impact op de bedrijfsvoering.
4. Interactief onderzoek met klanten, NGO's en andere stakeholders om de maatschappelijke relevantie van deze top 15 te verzekeren.

## Materialiteitsmatrix



Vanwege de overlap in interpretatie van de onderwerpen 'klanttevredenheid' en 'relatie met de klant' is besloten deze twee samen te voegen tot 'klanttevredenheid'. Daarbij is de eerstvolgende categorie 'toeleveranciers' bijgevoegd aan de bestaande lijst materialiteiten en voorgelegd aan de stakeholders in fase 2.

### Fase 2: Rangschikken volgens maatschappelijke relevantie

Na de definiëring van de aandachtspunten gingen we verder naar de tweede fase waarin de onderwerpen werden gerangschikt volgens lage, medium of hoge relevantie. In het voorjaar van 2012 werden de onderwerpen intern getest op hun financiële en niet-financiële impact op onze bedrijfsvoering.

We voerden een interactief onderzoek uit met in totaal 1.524 zakelijke en residentiële klanten, medewerkers, leveranciers en andere stakeholders om na te gaan welke onderwerpen zij belangrijk achten voor Telenet. Dit waren de onderzoeksvragen:

- Wat vinden stakeholders van Telenet als organisatie?
- Wat zijn de issues die bij de stakeholders spelen?
- Hoe zit het met de maatschappelijke betrokkenheid van Telenet?
- Wat is het imago van Telenet in de omgeving?

De stakeholders vinden dat Telenet zich in zijn maatschappelijke bedrijfsvoering vooral moet richten op de volgende vijf pijlers:

- betrouwbare service leveren
- zorgdragen voor klanttevredenheid
- privacy en veiligheid waarborgen
- een transparant prijsbeleid bieden aan zijn klanten
- gebruiksvriendelijkheid van Telenet producten en diensten

Ruim drie kwart van de stakeholders verwacht op deze pijlers een volledige inzet van Telenet.

Na de afronding van deze tweede fase worden de gedefiniëerde onderwerpen gekoppeld aan onze bedrijfsprestaties, onze manier van rapporteren en aan onze LEAP-strategie. In een gestructureerde dialoog zal steeds periodiek overleg plaatsvinden met onze stakeholders, waardoor we de aandachtspunten blijven toetsen op hun relevantie.

Voor een gedetailleerd overzicht van de activiteiten en de bedrijfsvoering van Telenet, inclusief een uitvoerige weergave van de resultaten over de meest recente boekjaren, verwijzen wij naar het jaarverslag over 2011 van de groep.

Gedetailleerde informatie over de financiële resultaten van de vennootschap en cijfermateriaal over de diensten van Telenet kunnen geraadpleegd worden in het jaarverslag over 2011 van de groep. In het jaarverslag wordt een ruim overzicht gegeven van kerncijfers, zowel financiële resultaten als operationele data.

## 3.2 Kerncijfers

### Klanten

(in duizend euro, behalve aandeleninformatie)

	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Aansluitbare huizen - Gecombineerde Netwerk</b>	<b>2.744</b>	<b>2.769</b>	<b>2.794</b>	<b>2.819</b>	<b>2.844</b>
Totaal Kabel-TV	1.731	2.402	2.342	2.274	2.199
Breedbandinternet	883	985	1.116	1.227	1.306
Vaste telefonie	548	629	741	815	880
Mobiele telefonie	56	87	129	199	239
<b>Totaal geleverde diensten (excl. mobiel)</b>	<b>3.162</b>	<b>4.016</b>	<b>4.199</b>	<b>4.316</b>	<b>4.384</b>
Triple play klanten	323	539	651	719	783
Totaal klantenrelaties	1.731	2.402	2.342	2.274	2.199
Diensten per klantenrelatie	1,6	1,67	1,79	1,9	2
ARPU per klantenrelatie (€/maand)	29,4	32,5	35	38,8	42,1
Customer Loyalty Score	87,23	87,97	89,12*	73,63*	74,50

\*Meetmethode is gewijzigd in 2009 en 2010

### Werknemers

	2007	2008	2009	2010	2011
Aantal personeelsleden (met vast contract)	1.687	1.716	1.817	1.898	2.050
Totaal aantal trainingsdagen			7.068	7.643	8.035
Dagen training per werknemer			3,89	4,03	3,92
					in €
Opbrengsten per werknemer	585.362	637.975	634.563	649.497	671.343
Adjusted EBITDA per werknemer	278.518	317.111	322.030	334.344	352.863

### Leefgemeenschap

	2010	2011
Totaalbedrag aan sociale investeringen (cash, tijd, management)	1.378.275€	€ 1.408.012
Aantal begunstigden (cumulatief 2006)	90.000	150.000*
Aantal betrokken medewerkers	45	115
Aantal medewerkersuren	1.464	3.043

\*Doelstelling 2015

## Klimaat en milieu

### Telenet CO<sub>2</sub> efficiëntie-index

<b>2007</b>	100%
<b>2008</b>	68%
<b>2009</b>	42%
<b>2010</b>	41%
<b>2011</b>	37%

### Telenet uitstoot per categorie

#### Categorie 1

	Uitstootbron	Definitie
Totaal Categorie 1		
	Verwarming gebouwen	Diesel (liter)
	Verwarming gebouwen	Gas (MWh)
	Brandstof voor voertuigen	Bestelwagens (liter)
	Brandstof voor voertuigen	Bedrijfswagens (liter)
	Koelingsgassen	Koelingsgassen Telenet (kg)

#### Categorie 2

	Uitstootbron	Definitie
Totaal Categorie 2		
	Aangekochte elektriciteit	Telenet HQ / Hostbasket / Netwerk Interkabel

#### Categorie 3

	Uitstootbron	Definitie
Totaal Categorie 3		
	Vliegreizen	Binnenlandse vluchten (passagierskm)
	Vliegreizen	Korte vluchten (passagierskm)
	Vliegreizen	Lange vluchten (passagierskm)
	Woonwerkverkeer	Eigen wagen (km)

#### Totaal



## Telenet Afvalstromen

	2010			2011		
	TOTAAL in kg	Gerecycleerd	Definitief Verwijderd	Totaal In Kg	Gerecycleerd	Definitief Verwijderd
Papier en karton <sup>(1) (3)</sup>	56.214	85%	15%	61.888	85% <sup>(2)</sup>	15%
Elektronica	211.887	75%	25%	413.121	92,2% <sup>(4)</sup>	7,8%
Restafval <sup>(1)</sup>	70.382	0%	100%	105.988	0%	100%
Totaal	338.483	206.295	132.188	580.997	433.502	147.495

(1) Telenet hoofdkantoor (2) Estimatie - wetgeving minimum verplichting (3) Telenet gebruikt 100% FSC-papier (4) gerecycleerd + energie uit verbranding

	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
	Verbruik					Ton CO2 Equivalent				
						5.621	5.960	6.059	6.377	6.358
	50.831	50.831	50.831	50.831	35.404	136	136	136	136	95
	3.207	3.518	3.521	4.781	3.880	597	654	655	889	722
	433.014	455.836	463.278	462.924	458.186	1.159	1.220	1.240	1.239	1.226
	1.734.339	1.817.168	1.898.973	1.442.941	1.533.141	3.507	3.728	3.806	3.861	4.103
	164	164	164	169	161	222	222	222	252	212

	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
	Energieverbruik (in KWH)					Ton CO2 Equivalent				
	76.895.902	78.138.536	77.975.412	81.705.505	83.303.462	16.346	9.303	4.232	3.831	3.703

	2007	2008	2009	2010	2011	2007	2008	2009	2010	2011
	Afstanden					Ton CO2 Equivalent				
						3.115	3.456	3.419	3.800	3.512
	708.093	671.975	400.506	694.857	654.734	135	128	76	133	125
	273.082	221.439	367.685	289.383	167.112	29	24	39	31	18
	1.122.672	3.663.350	2.264.911	4.070.324	2.336.079	136	443	274	493	283
	12.331.748	12.534.805	13.278.383	13.532.720	13.581.577	2.815	2.861	3.030	3.144	3.086

	2007	2008	2009	2010	2011
	25.083	18.720	13.711	14.007	13.572

### 3.3 LEAP-strategie

Telenet is sinds zijn ontstaan in 1996 bijzonder sterk gegroeid. Samen met de omvang van het bedrijf zijn ook de verantwoordelijkheden op het vlak van duurzaam ondernemen toegenomen. Bovendien is er een aantal snel ontwikkelende maatschappelijke thema's die belangrijk en relevant zijn voor Telenet, zoals klimaatverandering, vergrijzing en de digitale kloof, die de aandacht van de onderneming vragen.

De afgelopen jaren volgde Telenet een duurzaamheidsbeleid dat zich concentreerde op twee centrale assen. Het Samen Groen-programma bevatte tal van maatregelen om de ecologische impact van de bedrijfsvoering te minimaliseren. Tegelijkertijd werden diverse initiatieven genomen om de sociale rol van Telenet als maatschappelijk verantwoorde onderneming verder te intensifiëren.

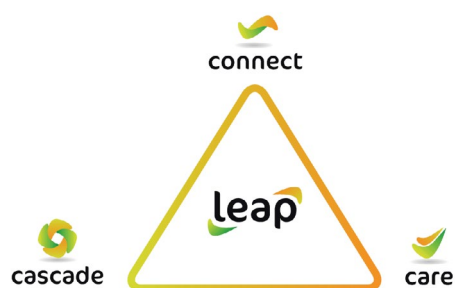
In een zich snel ontwikkelende markt nemen de duurzaamheidsrisico's toe. In hetzelfde tempo stijgen ook de kansen om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij en tegelijkertijd een return te bieden aan de business en de aandeelhouders. Met deze gedachte in het achterhoofd werd in 2010 een nieuwe weg ingeslagen. Met de ontwikkeling van een overkoepelende strategie werden de verschillende aandachtspunten van het duurzaamheidsprogramma gebundeld in één duidelijke en globale aanpak.

Het LEAP-programma (Linking Environment And Profit) dat in 2010 werd gelanceerd, wil het duurzame karakter van Telenet als bedrijf en als merk beter verankeren en een positief engagement uitlokken bij de eigen medewerkers en stakeholders.

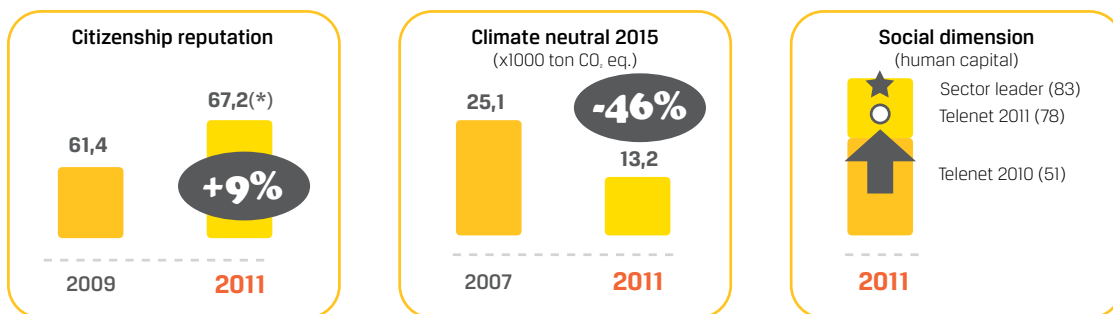
Met LEAP heeft Telenet een aantal opmerkelijke en ambitieuze doelstellingen voor ogen waaraan concrete

acties zijn gekoppeld. Op het vlak van milieu willen we tegen 2015 klimaatneutraal zijn. Op socio-economisch gebied zal onze groep via de Telenet Foundation verder blijven werken aan het dichten van de digitale kloof. In 2015 willen we immers 150.000 jongeren op de digitale snelweg hebben geholpen.

Concreet werd het programma opgebouwd rond drie grote thema's, die als volgt kunnen worden samengevat:



- **Connect:** het creëren van digitale kansen. Iedereen moet de kans krijgen om gebruik te maken van de nieuwe telecommogelijkheden die voortvloeien uit de creativiteit en de technologische ontwikkeling die door Telenet worden gefaciliteerd.
- **Care:** Telenet draagt zorg voor zijn leefgemeenschap en wil op lange termijn aandacht betonen voor de sociale noden van al zijn belangengroepen, zowel de eigen werknemers als klanten en andere betrokkenen.
- **Cascade:** als referentie in Corporate Responsibility wil Telenet succesvol bijdragen tot de integratie van duurzaamheid in het dagelijks leven van zijn voornaamste stakeholders.



(\*) Reprack™ Pulse Score

De doelstellingen van het LEAP-programma werden opgenomen in een charter, dat door het voltallige Executive Team van de groep wordt onderschreven.

Gezien de toenemende impact van duurzaamheid op de activiteiten van Telenet heeft de raad van bestuur op 15 februari 2012 besloten om een 'Sustainability Committee' in het leven te roepen, dat zich zal richten op alle onderwerpen die betrekking hebben op de ontwikkeling, implementering en monitoring van het LEAP-programma. Dit comité wordt samengevoegd met het Strategic Committee tot het 'Strategy & Sustainability Committee'.

Duurzaam ondernemerschap zal dan ook onze uiterste aandacht blijven vragen, vooral tegen de achtergrond van een groeiende activiteit, een groter abonneebestand en een steeds verdere uitbreiding van onze geleverde diensten.

Alle inspanningen dragen bij tot het uiteindelijke doel: van Telenet een meer duurzame onderneming maken, die haar leidende rol als innovatieve telecomoperator waarmaakt, op alle vlakken.

### Strategie

De principes van Care, Connect en Cascade zijn omgezet in concrete actieplannen, waarvan de resultaten getoetst worden aan strikte KPI's. Ze moeten de ambitieuze doelstellingen die Telenet voor zichzelf heeft gedefinieerd tegen 2015 mee helpen realiseren:

- **Geëngageerde werkgever:** Telenet wil op het sociale luik van de Dow Jones Sustainability Index (DJSI) in het bovenste kwartiel scoren.
- **Environmental Stewardship:** Telenet wil zijn uitstoot van CO<sub>2</sub> verder terugdringen ten opzichte van 2007 tot het niveau waarop het zich een CO<sub>2</sub>-neutrale onderneming kan noemen.
- **Hogere Customer Loyalty:** 20% verbetering in de citizenship score van Telenet ten opzichte van 2009.

### 3.4 Economische bijdrage aan de maatschappij

In 2011 haalde Telenet € 1,376 miljoen aan opbrengsten. Hoewel het voor een beursgenoteerd bedrijf inherent en van cruciaal belang is om een meerwaarde te creëren voor zijn aandeelhouders, vloeide een groot gedeelte van die opbrengsten op één of andere manier terug naar andere stakeholders en naar de maatschappij in de bredere zin van het woord.

Daarmee bewijst Telenet dat een duurzame relatie met de aandeelhouders niet noodzakelijk hoeft te betekenen dat de opbrengsten van het bedrijf op een eenzijdige manier worden aangewend.

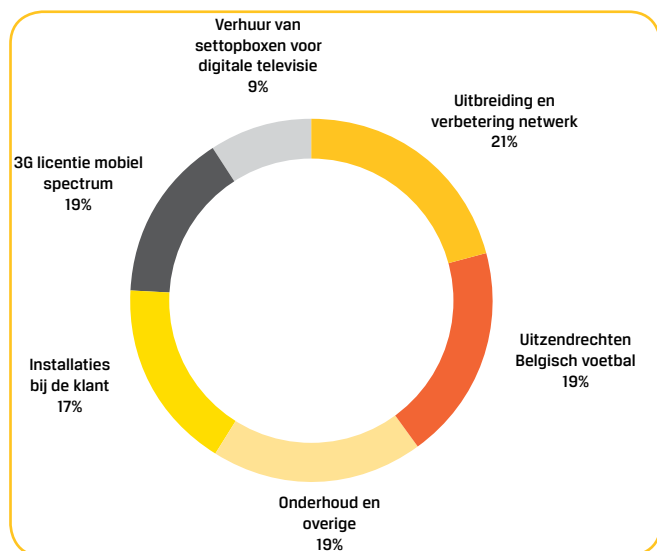
In 2011 investeerden we een aanzienlijk budget van €470,2 miljoen, wat overeenstemt met 34% van de

bedrijfsopbrengsten. Dit is 10% meer dan in 2010. De verdeling van deze investeringen is weergegeven in het taartdiagram. Het resterende gedeelte ging onder andere naar reparaties en vervangingen van netwerkapparatuur, kosten voor de aankoop van sportrechten en investeringen in IT-systemen.

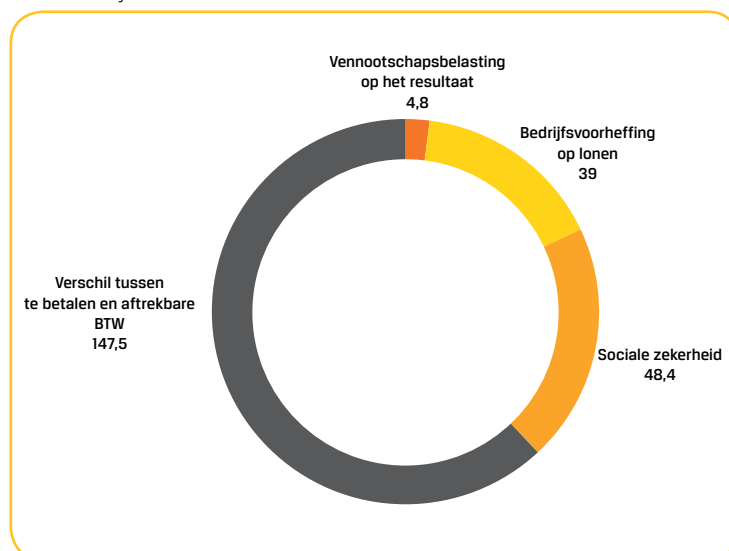
#### Bijdragen aan de Belgische schatkist.

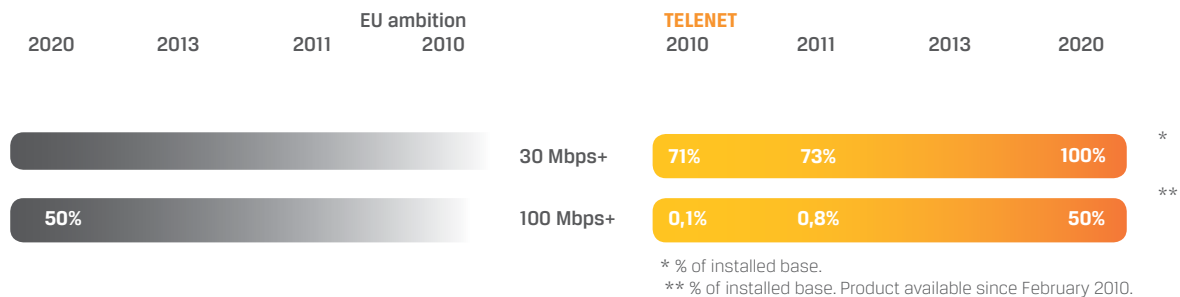
De totale bijdrage aan de Belgische schatkist bedraagt 74% van de door Telenet Group Holding gerealiseerde 'operating profit'. De operating profit is het verschil tussen de omzet enerzijds en kostprijs van de goederen (Cost of services provided) en de verkoopkosten (selling, general, and administrative expenses) of € 326 miljoen

Verdeling investeringen



Bijdragen aan de Belgische schatkist in miljoen euro





### 3.5. Digitale bijdrage aan de maatschappij - iedereen online!

We zijn niet alleen steeds vaker online, maar surfen ook met steeds meer mensen tegelijkertijd. Het internet van vandaag heeft bijgevolg meer en meer bandbreedte nodig. Telenet verbetert voortdurend de specificaties en eigenschappen van zijn breedbandproducten zodat iedereen vlot kan blijven surfen.

Dankzij investeringen in zowel nieuwe technologieën als in ons netwerk zijn we goed gepositioneerd om in te spelen op de snel veranderende behoeftes van consumenten en kunnen we klanten altijd een optimale internetervaring bieden.

#### Voldoen aan de Digitale Agenda

De Digitale Agenda ambieert onder andere om alle Europeanen voor 2013 toegang te geven tot breedbandinternet. In 2020 zou iedereen moeten surfen met snelheden van minstens 30 Mbps en zou zelfs 50% van de Europeanen geabonneerd moeten zijn op een product met snelheden tot 100 Mbps. Ter vergelijking: Telenet kan nu bijna 100% van zijn verzorgingsgebied bereiken met snelheden tot 100 Mbps. Per 31 december 2011 surfte 73% van de Telenet-internetklanten al met snelheden van meer dan 30 Mbps.

Ongeveer 20% van onze internetklanten heeft een Fibernet-product met snelheden van 50 Mbps en meer, en dit amper één jaar na de lancering. Toen de Europese Unie begin december 3.000 vrijwilligers zocht in België om de kwaliteit en snelheid van hun breedbandverbinding te testen, steunde Telenet deze test dan ook volop. Met dit grootschalige project waarbij

meer dan 100.000 vrijwilligers worden gezocht over heel Europa, wil de Europese Commissie in samenwerking met het onderzoeksbureau SamKnows de kwaliteit van de Europese breedbandverbindingen correct in kaart brengen.

#### Investeren in het netwerk

Telenet mag dan al voldoen aan de eisen van de Digitale Agenda, gezien de toenemende convergentie wordt het bedrijf net zoals de meeste andere breedbandoperatoren geconfronteerd met een explosie van dataverkeer. Telenet investeert daarom massaal in zijn netwerk, jaarlijks ongeveer 23% van de omzet.

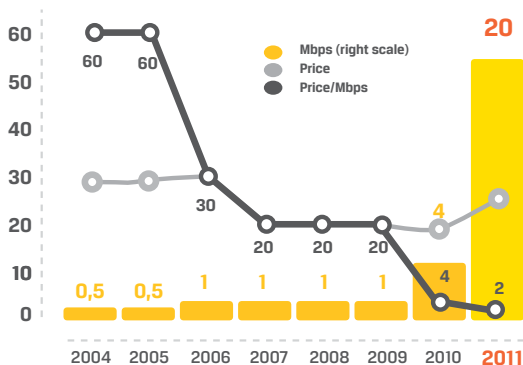
Naast uitbreiding van de capaciteit door investeringen, behoudt Telenet de mogelijkheid om met behulp van technische maatregelen het aanwezige verkeer op de meest efficiënte manier af te handelen. Zo zorgen we ervoor dat de kwaliteit van het internet voor alle gebruikers optimaal blijft. Maar ook aanbieders zoals Google, Facebook en Amazon spelen een belangrijke rol. Zonder innovatieve diensten heeft het internet weinig zin en zonder netwerk kunnen de aanbieders hun diensten niet verlenen en geen inkomsten genereren.

Deze wederzijdse afhankelijkheid is een ideale voedingsbodem voor nieuwe zakelijke modellen waarbij ook dienstenaanbieders bijdragen aan het gebruik van het netwerk.

### Investeren in de toekomst: Digital Wave 2015

Het volledige kabelnetwerk van Telenet is tweewegs, klaar voor de uitrol van Eurodocsis 3.0 en biedt een spectrumbandbreedte van 600MHz. Met ons ambitieuze investeringsprogramma Digital Wave 2015 zullen we ons netwerk en onze dienstverlening blijven verbeteren.

#### De prijs per Mbps voor een instaproduct is de laatste 8 jaar met 98% gedaald



Telenet investeert in verscheidene initiatieven en onderzoeksprojecten die het groene potentieel van zijn netwerk en knowhow ten volle benutten, samen met en voor de klanten.

Een van deze projecten, genaamd Pulsar, vermindert het aantal huizen per optische node (het aansluitpunt in de wijk) van gemiddeld 1.400 vandaag naar gemiddeld 500. Door deze toename in het aantal optische nodes over heel het afzetgebied brengen we glasvezel dichterbij de klant en zal de capaciteit op het netwerk aanzienlijk toenemen. Zie hoofdstuk 8 voor meer informatie.

### 3.6 Milieubijdrage aan de maatschappij

Telenet kan bedrijven en klanten helpen in de transitie naar een manier van leven met een lagere ecologische voetafdruk. De mogelijkheden zullen door de toekomstige technologische ontwikkelingen ongetwijfeld nog aanzienlijk toenemen. Enkele realistische voorbeelden die vandaag reeds hun vruchten afwerpen:

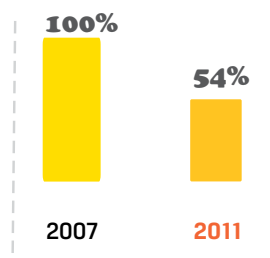
- Het faciliteren van de mogelijkheden om van thuis uit te werken met behulp van kwaliteitsvolle internet- en telefoondiensten, met een significante besparing van woon-werkverkeer tot gevolg.
- Het versoepelen van logistieke flows door machine-to-machine verbindingen via performante datanetwerken.
- De betere toegankelijkheid van videoconferencing via het Telenet netwerk, met een reductie van het personenvervoer tot gevolg.

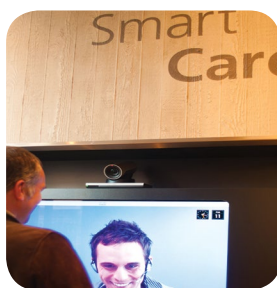
Hoewel de nieuwe diensten die Telenet voorbereidt als onderdeel van het Digital Wave-programma (zie hoofdstuk 8) een grote bijdrage kunnen leveren aan een koolstofarme of -vrije samenleving, neemt het bedrijf tegelijk de CO<sub>2</sub>-impact van de eigen operaties zeer serieus.

Om de ambitieuze doelstelling van carbon neutrality te realiseren, zal Telenet zich blijven inzetten om zijn eigen energieverbruik voortdurend terug te dringen en om diezelfde reductie ook bij zijn stakeholders te promoten.

We blijven vooruitgang boeken in ons streven om onze CO<sub>2</sub>-uitstoot tegen 2015 terug te brengen tot nul. Dankzij onze grotere operationele efficiëntie, daalde onze uitstoot van broeikasgassen in 2011 met 3%, het equivalent van 435 ton CO<sub>2</sub>.

#### Ontwikkeling van de absolute CO<sub>2</sub>-uitstoot





## 4. Ethische bedrijfsvoering

### 4.1 Innovatie als leidraad

Telenet is actief op de Vlaamse markt sinds 1996. Van bij de start was innovatie een strategisch thema in de bedrijfsfilosofie. Telenet heeft als breedbandkabelleverancier een bijzondere bijdrage geleverd aan de penetratie van het internet en heeft zijn technologische knowhow van in het begin ten dienste gesteld van innovatieve ontwikkelingen, zowel voor gezinnen als voor bedrijven.

Vijftien jaar later blijft Telenet nog steeds een uitdager. Innovatie, creativiteit, digitale vooruitgang en klan-

tentevredenheid vormen de centrale assen van de bedrijfsontwikkeling. Tegelijk wil het bedrijf ook stilstaan bij zijn grotere rol als maatschappelijk verantwoorde onderneming.

Het streven naar duurzaamheid vindt zijn uiting in alle geledingen van de onderneming. Het maakt stelselmatig deel uit van de bedrijfscultuur en heeft geleid tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen, getoetst aan KPI's, die in tal van aspecten tot uiting komen en die ervoor zullen zorgen dat Telenet ook op het vlak van maatschappelijke en ecologische verantwoordelijkheid een innovatieve pioniersrol zal kunnen spelen.

## 4.2 Corporate governance

De verklaring van deugdelijk bestuur wordt uitvoerig beschreven in het gelijknamige hoofdstuk op de bladzijden 32-66 van het financieel verslag van Telenet over 2011.

In dit duurzaamheidsverslag beperken wij ons tot de samenstelling van de voornaamste bestuursorganen van de vennootschap.

Dit betreft gedetailleerde informatie over de volgende aspecten van deugdelijk bestuur:

- referentiecode
- regelgevende ontwikkelingen en hun impact op Telenet
- kapitaal en aandeelhouders
- interne controle en risicobeheersystemen
- raad van bestuur
- dagelijks bestuur
- remuneratieverslag
- controle van de vennootschap

### Aandeelhoudersstructuur

Op 31 december 2011 was de aandeelhoudersstructuur van de Vennootschap de volgende:

Aandeelhouders	Aantal aandelen	Percentage	Opties op Winstbewijzen	Warrants	Totaal (volledig verwaterd)	Percentage (volledig verwaterd)
Binan Investments B.V. (Liberty Global Inc.) <sup>(*)</sup>	56.844.400	50,08%			56.844.400	47,63%
BNP Paribas Investment Partners SA	5.592.018	4,93%			5.592.018	4,69%
Norges Bank	5.059.301	4,46%			5.059.301	4,24%
AXA S.A.	3.342.592	2,94%			3.342.592	2,80%
Werknemers	361.318	0,32%	346.025	5.479.559	6.186.902	5,18%
Eigen aandelen	220.352	0,19%			220.352	0,18%
Publiek (**)	42.096.876	37,08%			42.096.876	35,27%
<b>TOTAAL</b>	<b>113.516.857</b>	<b>100,00%</b>	<b>346.025</b>	<b>5.479.559</b>	<b>119.342.441</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Hierin zijn 94.827 Liquidatie Dispreferentie Aandelen inbegrepen

(\*\*) Hierin zijn 16 Liquidatie Dispreferentie Aandelen inbegrepen aangehouden door Interkabel Vlaanderen CVBA en 30 Gouden Aandelen aangehouden door de financieringsintercommunales



## Raad van bestuur

In 2011 bestaat de raad van bestuur uit 14 leden, onder wie 5 onafhankelijke bestuurders: Frank Donck, Alex Brabers, Friso van Oranje-Nassau, De Wilde J. Management bvba (met als permanente vertegenwoordiger Julien De Wilde) en Cityfinance nv (met als permanente vertegenwoordiger Michel Delloye).

Bestuurders kunnen op elk moment uit hun functie worden ontheven door de algemene aandeelhoudersvergadering.

De raad van bestuur heeft momenteel twee vrouwelijke leden, Ruth Pirie en Angela McCullen. Onder voorbehoud van een strengere wetgeving in dit verband, wenst Telenet ten laatste eind 2016 te komen tot een samenstelling van de raad van bestuur waarbij tenminste een derde van de leden van het tegenovergestelde geslacht is als de andere leden van de raad van bestuur.

Op 31 december 2011 zijn de raden van bestuur van Telenet Group Holding NV en van Telenet NV als volgt samengesteld:

Naam	Functie	Voorgedragen door	Bestuurder Telenet Group Holding NV	Bestuurder Telenet NV
<b>Frank Donck</b>	Managing Director 3D NV	Onafhankelijk bestuurder	VZ	VZ
<b>Alex Brabers</b>	Executive Vice President Technology, GIMV	Onafhankelijk bestuurder	•	•
<b>Michel Delloye (Cytifinance NV)</b>	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
<b>Julien De Wilde (De Wilde J. Management BVBA)</b>	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
<b>Friso van Oranje-Nassau</b>	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
<b>André Sarens</b>	Grid Participations Manager Electrabel		•	•
<b>Duco Sickinghe</b>	Chief Executive Officer & Managing Director Telenet		•	•
<b>Charles H. Bracken</b>	Executive Vice President & Co-Chief Financial Officer (Principal Financial Officer) van Liberty Global, Inc.	Liberty Global Consortium	•	•
<b>Diederik Karsten</b>	Executive Vice President, European Broadband Operations van Liberty Global, Inc.	Liberty Global Consortium	•	•
<b>Balan Nair</b>	Executive Vice President & Chief Technology Officer Liberty Global Inc.	Liberty Global Consortium	•	•
<b>Manuel Kohnstamm</b>	Managing Director Public Policy & Communications UPC Corporate	Liberty Global Consortium	•	•
<b>Niall Curran</b>	Acting President & Chief Operating Officer Chellomedia BV	Liberty Global Consortium	•	•
<b>Ruth Pirie</b>	CFO Liberty Global Europe Holding	Liberty Global	•	•
<b>Jim Ryan</b>	Senior Vice President & Chief Strategy Officer van Liberty Global, Inc.	Liberty Global	•	•
<b>Guido De Keersmaecker (Abaxon BVBA)</b>	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder		•
<b>Jozef Roos (JROOS BVBA)</b>	Voorzitter van de Katholieke Universiteit Leuven	Onafhankelijk bestuurder		•
<b>Michel Allé</b>	Chief Financial Officer SNCB Holding	Onafhankelijk bestuurder		•

VZ: Voorzitter

## Executive Team

Het Executive Team is per 1 april 2011 als volgt samengesteld:

Naam	Geboortejaar	Positie
Duco Sickinghe	1958	Chief Executive Officer en Managing Director
Jan Vorstermans	1960	Chief Operating Officer
Patrick Vincent	1963	Chief Commercial Officer
Renaat Berckmoes	1966	Chief Financial Officer
Luc Machtelinckx	1962	Executive Vice President en General Counsel
Claudia Poels	1967	Senior Vice President Human Resources
Inge Smidts	1977	Senior Vice President Residential Marketing
Herbert Vanhove	1969	Senior Vice President Product Management
Martine Tempels	1961	Senior Vice President Telenet for Business
Ann Caluwaerts	1966	Senior Vice President Public Affairs & Media Management
Vincent Bruyneel	1975	Senior Vice President IR & Corporate Communications



### Achterste rij, vlnr:

Patrick Vincent, Vincent Bruyneel, Herbert Vanhove, Renaat Berckmoes, Jan Vorstermans, Duco Sickinghe, Claudia Poels

### Voorste rij, vlnr:

Inge Smidts, Martine Tempels, Luc Machtelinckx, Ann Caluwaerts

## 4.3 Risicobeheer

### Auditcomité

Telenet heeft een auditcomité dat wordt voorgezeten door een onafhankelijke bestuurder. De belangrijkste taken van het auditcomité zijn:

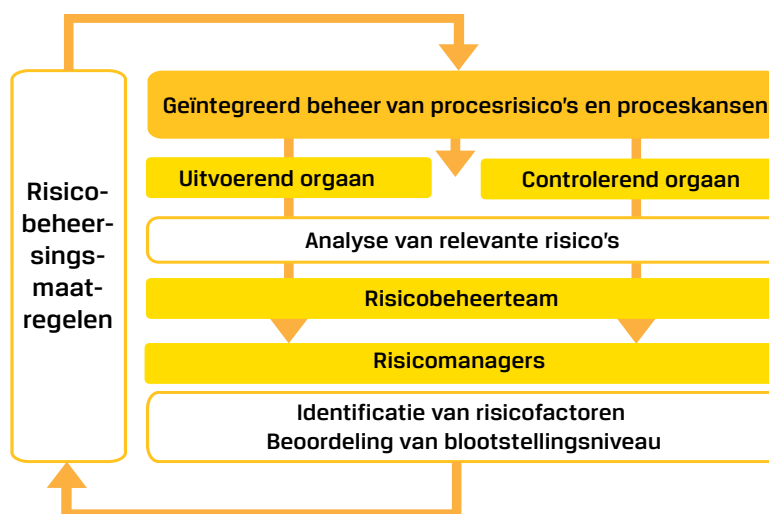
- regelmatig bijeenkomen om de raad van bestuur te ondersteunen en te adviseren bij het toezien op de financiële rapportering van het bedrijf;
- toezien op de effectiviteit van de systemen voor interne controle en risicobeheer van het bedrijf;
- toezien op de interne audit en de effectiviteit daarvan;
- toezien op de wettelijke controle van de jaarrekeningen en de geconsolideerde rekeningen, met inbegrip van de follow-up van de vragen en aanbevelingen door de statutaire auditor;

- beoordelen van en toezien op het onafhankelijke karakter van de statutaire auditor, rekening houdend met bijkomende dienstverlening aan het bedrijf;
- minstens één keer per jaar samenkomen met de externe auditor zonder aanwezigheid van het executive management.

Een externe auditfirma voert de interne audit uit om mogelijke conflicten te vermijden.

### Methode voor risicobeheer implementeren

De operationele implementering van de methode voor risicobeheer is een interactief en cyclisch proces dat in onderstaand schema wordt samengevat:



### Identificatie van de risico's

Bij de identificatie van de risico's houdt Telenet rekening met een breed spectrum van risico's die nu en in de toekomst een impact kunnen hebben op het bedrijf. Het Executive Team volgt de geïdentificeerde top risico's elk kwartaal op.

De risico's worden eerst in volgorde van belang geordend en daarna in kaart gebracht op basis van de categorie (A), de eigenaar (B) en de beheersingsmaatregelen (C).



#### A) Telenet onderscheidt de volgende categorieën:

Corporate Governance	It Operaties
Klantentevredenheid	Klantenondersteuning
Externe Factoren	Financiën
It Sdlc Management	Personeelszaken
Wet- En regelgeving	Innovatie
Netwerktechnologie	Netwerkoperaties
Productlevenscyclusbeheer	Outsourcing
Verkoop	Rapportering
Marketing & Communicatie	Beveiliging
Strategie	Leveranciers
	Overig

In de follow-up van de actieplannen worden de volgende elementen aangevuld:

- Voortgangsstatus
  - Nog niet gestart
  - In ontwikkeling
  - Voltooid
  - Afgevoerd (de reden om een actieplan af te voeren moet verstrekt worden)
- Follow-up
  - Per kwartaal voor de toprisico's van Telenet
  - Jaarlijks voor andere relevant beoordeelde risico's
- Beoordeling van de voortgang

#### B) De risico-eigenaar heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- bepalen hoe het risico beheerd moet worden, m.a.w. een beslissing nemen over de risicobeheersingsmaatregelen;
- lacunes in de controle identificeren (gebrek aan controle, opzet/uitvoering van controle);
- de implementering van actieplannen ondersteunen en controleren;
- de risicodekking regelmatig opnieuw evalueren.

Het gebruik van een gecentraliseerd risicoregister met alle informatie betreffende elk relevant risico vereenvoudigt de analyse van de correlatie tussen de geregistreerde risico's, de bepaling van de prioriteit van de risicobeheersingsmaatregelen en de identificatie van de synergie tussen risicobeheersingsacties.

Meer informatie over het risicobeheer is te vinden in het jaarverslag.

#### C) Risico's kunnen worden geaccepteerd, afgezwakt, vermeden of overgedragen:

- Risicobeheersingsmaatregelen worden gedocumenteerd en bij het afzwakken van een risico kan het nodig zijn om actieplannen te definiëren om de controle op te voeren.
- Actieplannen worden gedocumenteerd in de risicobeheersingsmaatregelen die duidelijk aangeven wie/wat/wanneer.
- Bij de risicobeheersingsmaatregelen wordt een streefdatum aangegeven voor alle actieplannen.

Het toezicht op de niet-financiële risico's is onder andere van toepassing op de volgende onderwerpen:

- risico's op het vlak van de activiteiten, technologie en concurrentiekracht van Telenet
- risico's op het vlak van wet- en regelgeving
- risico's op rechtzaken
- risico's door de medewerkers, het management, de belangrijkste aandeelhouders en aanverwante partijen van Telenet

## 4.4 Gedragcodes

Als groot bedrijf wil Telenet het vertrouwen van zijn stakeholders en de samenleving blijvend vergroten en behouden. Om dit doel te bereiken, heeft Telenet diverse procedures en codes geïmplementeerd.

### Het fundament

- Telenet verbindt zich ertoe om zijn activiteiten uit te voeren op een eerlijke, integere en respectvolle manier. Corporate governance heeft een directe impact op de manier waarop het bedrijf wordt geleid en op de relatie met de stakeholders. Telenet is ervan overtuigd dat de hoogste standaarden inzake corporate governance nodig zijn voor de integriteit en de performantie van zijn activiteiten. Het heeft daarom een aantal policies in het leven geroepen om zijn corporate governance in elk deelaspect van de business te ondersteunen.

- De Code of Conduct van Telenet omvat een aantal zakelijke beleidsprincipes en wil een leidraad zijn bij het invullen van verscheidene juridische en wettelijke vereisten, en van professionele praktijken die van toepassing zijn op de activiteiten die ten behoeve van de vennootschap worden uitgevoerd.

- Daar bovenop implementeert Telenet een aantal corporate policies. Verderop wordt een indicatieve lijst gegeven met een beschrijving van de policies die het meest relevant zijn voor het duurzaamheidsbeleid.

#### 4.4.1 Code of Conduct

De Code of Conduct van Telenet heeft betrekking op volgende punten:

- gelijke kansen en intimidatievrije werkomgeving
- eerlijke mededinging en anti-corruptie
- vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van de privacy
- correcte boekhouding en accurate communicatie
- belangenconflicten, handel met voorkennis en zakelijke integriteit
- bescherming van gezondheid, veiligheid en milieu
- klokkenluidersregeling.

De gedragscode werd ondertekend door het directiecomité, het topmanagement van Telenet en medewerkers met vertrouwensfuncties.

In 2008, 2009 en 2010 werden geen inbreuken gerapporteerd. In 2011 werd één formele klacht ingediend in de categorie 'klokkenluidersregeling', maar deze werd door KPMG officieel beoordeeld als een klacht die buiten de klokkenluidersregeling valt. Daardoor is 2011 het vierde opeenvolgende jaar zonder inbreuken.

Telenet werkt aan de actualisering van zijn Code of Conduct. De nieuwe code, waarvan vele principes reeds zijn opgenomen in de Belgische wetgeving, zal breder worden uitgerold. Deze update is doorgevoerd en de besprekingen met de ondernemingsraad zijn van start gegaan.

#### 4.4.2 United Nations Global Compact

In april 2011 ondertekende Telenet, in de persoon van CEO Duco Sickinghe, het engagement waarmee het zich schaaft achter de tien principes van de United Nations Global Compact.

Deze principes hebben onder meer betrekking op mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anti-corruptie en kunnen rekenen op een universele consensus. De principes zijn gebaseerd op:

- de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
- de Verklaring van de IAO over de Fundamentele Principes en de Rechten op het Werk
- de Verklaring van Rio de Janeiro inzake Milieu en Ontwikkeling
- de Conventie van de Verenigde Naties tegen Corruptie

Telenet verbindt zich ertoe om van de principes van de Global Compact een leidraad te maken in zijn strategie, zijn bedrijfscultuur en zijn dagelijkse werking, en om zich in te spannen om samenwerkingsprojecten op te zetten om de bredere doelstellingen van de Verenigde



Naties, in het bijzonder de Millenniumdoelstellingen, verder te ontwikkelen.

Telenet wil over zijn engagement een duidelijk standpunt innemen naar zijn belangengroepen en het brede publiek toe.

De CEO van Telenet, Duco Sickinghe, en de voorzitter van de raad van bestuur, Frank Donck, schrijven in het voorwoord van het geïntegreerde jaarverslag 2011: 'We blijven belangrijke initiatieven zoals UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgisch Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact. Momenteel zetten we ons in voor de promotie van de tien principes van de Global Compact bij diverse sectoren in België en bij de bredere gemeenschap van UN Global Compact.'

Telenet is er zich van bewust dat het voor deelname aan de Global Compact een sleutelvereiste is om jaarlijks te communiceren over de geboekte vooruitgang (Communication on Progress, COP), meer bepaald over de geleverde inspanningen van het bedrijf om de tien principes te implementeren.

Telenet is voorstander van een transparante aanpak en engageert zich dan ook om in 2012 voor het eerst te rapporteren over de gerealiseerde voortgang op de principes.

Achteraan in dit verslag staat een overzicht van de Communication on Progress op basis van een selectie van GRI-indicatoren.

#### 4.4.3 Gedragscode voor datacenters

De datacenters van Telenet nemen een groot gedeelte van het totale energieverbruik voor hun rekening, en energiereductie is een belangrijke focus van Telenet. Daarom onderschrijft Telenet voor zijn datacenters de Europese Gedragscode voor energie-efficiëntie van datacenters. Het datacenter in Mechelen heeft intussen de status van 'deelnemer' aan de gedragscode.

Om de progressie inzake energie-efficiëntie te meten, wordt gebruik gemaakt van de Power Usage Efficiency of PUE, de ratio tussen het totale energieverbruik

van het datacenter en het energieverbruik van al het IT-materiaal van het datacenter. Hoe lager de PUE, hoe beter de performantie.

Vanaf maart 2012 meet Telenet de PUE van 53 technische stations (kopstations, switches, pops, sites) in real-time. Dankzij deze investering kunnen we onze energie direct monitoren en beschikken we over de middelen om de systemen en processen te optimaliseren en meer efficiënt te maken.

Het datacenter van Telenet in Mechelen haalde aan het einde van het eerste kwartaal van 2012 een **gemiddelde PUE-waarde van 1,56**.

#### 4.4.4 Ethische code voor publiciteit

De hoge ethische standaarden die Telenet zichzelf oplegt, zijn ook van toepassing op zijn advertenties en publiciteit. Het bedrijf wil alle wettelijke voorschriften, reguleringen en codes terzake respecteren.

Telenet handelt volgens de regels van de JEP, de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame ([www.jep.be](http://www.jep.be)). De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van de reclameboodschappen ten aanzien van het publiek. Het steunt zijn beslissingen op de wetgeving en de zelfdisciplinaire codes, waaronder de Code van de Internationale Kamer van Koophandel. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies.

Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. Deze adviezen worden gepubliceerd op de website van de JEP. Indien er geen positief gevolg aan gegeven wordt, kan de JEP een schorsingsaanbeveling tot de media richten. In de loop van 2011 werd Telenet door de JEP op de hoogte gebracht van 7 vermeende inbreuken tegen deze ethische praktijken inzake reclame. Telenet heeft zijn reclame aangepast op basis van de adviezen van de JEP.

Telenet is lid van de UBA, de Unie van Belgische Adverteerders ([www.ubabelgium.be](http://www.ubabelgium.be)), die op haar beurt lid is van de JEP. De UBA is een onafhankelijk instituut dat onder andere richtlijnen opstelt over adverteren, ten behoeve van zijn leden.

Het afgelopen jaar formuleerde Telenet zijn eigen 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 om onze goede naam bij onze stakeholders te behouden. 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 voorafgaand aan de publicatie of verspreiding. Dit is van toepassing op alle reclame-uitingen in alle soorten media. Het geldt eveneens voor mondelinge voorstellingen en zelfs informele gesprekken waarin objectieve, feitelijke of kwantificeerbare opmerkingen over onze producten of diensten worden gemaakt. Tot slot, leveranciers zoals onderzoeksbureaus of (digitale) marketingagentschappen dragen zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en gegevens wanneer zij informatie over klanten verzamelen, gebruiken en bewaren."

Bovenop de algemene regelgeving en richtlijnen, de geldende gedragscodes en het groene inkoopbeleid, past Telenet voor alle marketingactiviteiten de volgende regels toe:

- papiergebruik beperken en kiezen voor digitale alternatieven;
- alle drukwerk op FSC-papier uitvoeren;
- kiezen voor leveranciers die zelf groen zijn en duurzaam handelen;
- zo veel mogelijk blistering vermijden;
- het duurzame karakter van gadgets en POS-materialen die worden gebruikt voor sponsoring optimaliseren, zowel verpakking, transport als hergebruik of recycling.

#### 4.4.5 Antipiraterij

De meerderheidsaandeelhouder van Telenet, Liberty Global, Inc., is lid van AEPOC en heeft daardoor een uitstekend inzicht in de nieuwste ontwikkelingen in de bestrijding van piraterij, een knowhow die het deelt met Telenet en zijn andere dochterondernemingen. AEPOC staat voor Association Européenne pour la Protection des Oeuvres et services Cryptés (European Association for the Protection of Encrypted Works and Services). Tot de leden behoren grote Europese spelers in digitale televisie en telecommunicatie. AEPOC brengt operatoren uit vier grote sectoren samen: tv-kanalen, leveranciers van beveiligde toegangstechnologie voor settopboxes, leveranciers van transmissie-infrastructuur en producenten van hardware.

In de contracten voor het uitzenden van programma's van de grote studio's en zenders zijn uitgebreide policies opgenomen ter preventie van piraterij. Telenet houdt zich uitdrukkelijk aan deze voorschriften.

Telenet verdeelt settopboxes die conform zijn met de voorschriften inzake piraterij.

Ook de contracten met de klanten (algemene voorwaarden) omvatten clausules ter preventie van piraterij. Ze voorzien in boetes in geval van inbreuken.

Telenet heeft in 2004 een samenwerkingsakkoord opgezet en ondertekend met IFPI Belgium (International Federation of Phonographic Industry) om illegale inhoud te verwijderen uit nieuwsgroepen op het internet.



## 4.5 Bescherming van kinderen, privacy en bescherming van persoonlijke gegevens

Telenet levert een belangrijke inspanning bij de online bescherming van zijn gebruikers. Om de veiligheid van vooral kinderen en jongeren te vergroten, zijn gerichte maatregelen nodig. Telenet is Gold partner van de Safer Internet Day, met de steun van hoofdaandeelhouder Liberty Global, Inc. De privacy en bescherming van persoonlijke gegevens worden op de werkvloer hoog in het vaandel gedragen. We leren onze medewerkers wat de verschillende bedreigingen zijn en wat ze daartegen kunnen doen.

### 4.5.1 Safer Internet Day

Op 7 februari 2012 organiseerde Insafe, het Europese netwerk dat kinderen op een veilige en verantwoordelijke manier leert omgaan met internet en mobiele telefonie, voor de negende keer zijn Safer Internet Day. Onder het thema Connecting generations and educating each other en met de slogan Discover the digital world together ... safely werden in meer dan 60 landen honderden online en offline events georganiseerd.

Telenet steunt dit initiatief ten volle en droeg ook dit jaar zijn steentje bij in de vorm van twee brochures (in samenwerking met Insafe, Liberty Global/UPC Nederland en de Europese Unie) om het onderwerp verder onder de aandacht te brengen. Zo is er 'Spelend leren: Online zijn', een boekje bestemd voor de 4- tot 8-jarigen, en de 'e-Safety Kit' voor jongeren van 6 tot 12 jaar. Met deze brochures komen kinderen op een speelse manier in contact met allerlei veiligheidsaspecten van het internet, zoals privacy en gegevensbescherming, maar ook met andere topics zoals online pestgedrag.

De sensibilisering was ook gericht naar leerkrachten en ouders.

### 4.5.2 E-safety charter

Op initiatief van Child Focus hebben alle Belgische industriepartners, waaronder Telenet, zich verenigd in een multistakeholderplatform. Zij ondertekenden op 23 juni 2011 het E-safety Charter.

Het charter heeft als doel de online bescherming van kinderen te verbeteren door commerciële belangen te overstijgen. Het dient als uitgangspunt voor gezamenlijke activiteiten en samenwerking. Alle industriepartners die dit document ondertekenen, hebben een gemeenschappelijk doel: de voordelen van het internet voor kinderen en jongeren maximaliseren door de potentiële risico's zo klein mogelijk te maken.

De principes van het E-safety Charter:

- Contentproviders, accessproviders en alle andere personen of instanties die een online dienst of platform aanbieden aan minderjarigen moeten zich engageren tot de online bescherming van kinderen.

- Het bewustzijn verhogen door kinderen te informeren over mogelijke risico's en de preventie ervan, enerzijds door de communicatie tussen kinderen en ouders inzake e-safety te stimuleren, en anderzijds door ouders, leerkrachten en andere opvoeders in te lichten over potentiële risico's en de beschikbare tools ter bescherming van kinderen.

- Kinderen een veilige online omgeving aanbieden door hen via eenvoudige regels te behoeden voor schadelijk of illegaal gedrag, of door gebruikers de mogelijkheid te bieden om ongeschikte of ongewenste inhoud te blokkeren.

- Gebruikers empoweren via technische tools en oplossingen zoals het aanbieden van eenvoudige privacysettings, het optimaliseren van standaardinstellingen ter bescherming van kinderen, het aanbieden van tools die de controle over persoonlijke gegevens vergemakkelijken en het stimuleren van gebruikers om al deze mogelijkheden ook daadwerkelijk te benutten.

- De commerciële benadering aanpassen door e-safety producten niet te verhandelen als commer-



ciële producten en door kinderen op commercieel vlak anders te benaderen dan volwassenen, teneinde misbruik van hun naïviteit of goedgelovigheid te voorkomen.

- De samenwerking met politie, justitie en bevoegde instanties is cruciaal om illegale, schadelijke of leeftijdsongeschikte inhoud of gedrag te voorkomen of te bestrijden.

#### **4.5.3 Veiliger internet**

De voortdurende aandacht voor bovenvermelde thema's leidde in 2011 tot de organisatie en de ondersteuning van een aantal concrete acties om de bewustmaking voor de potentiële gevaren van het internet te versnellen of om specifieke preventie-maatregelen te promoten:

- Telenet werkt actief samen (direct of indirect via ISPA Belgium, de Internet Service Providers Association) met de Belgische overheid en de Federale Computer Crime Unit om maatregelen uit te werken en door te voeren tegen websites met schadelijke inhoud. In het verleden heeft Telenet meerdere websites geblokkeerd die kinderpornografische inhoud verspreiden.

- Telenet is zelf een vooraanstaand lid van de ISPA, dat ten behoeve van zijn leden een samenwerkingsprotocol heeft afgesloten met de Belgische federale justitie. Daarin zijn specifieke verplichtingen opgenomen voor internetproviders met betrekking tot de strijd tegen kinderporno.

- Telenet volgt de gedragscode van de ISPA waarin onder andere voorzieningen zijn opgenomen voor de samenwerking met Child Focus om misbruik van kinderen via chat-toepassingen en -websites te voorkomen en te bestrijden.

- In de nieuwsbrief aan zijn internetklanten creëert Telenet op periodieke basis aandacht voor schadelijke inhoud en maatregelen ter bescherming van kinderen (o.a. door het gebruik van filters).

- Telenet blijft voortdurend op de hoogte van de EU-campagnes voor een veiliger internet en werkt actief mee aan de jaarlijkse Safer Internet campagne.

- Telenet heeft een performant controlemechanisme uitgewerkt, gebaseerd op het gebruik van een code, die ingebouwd is in de settopbox en het digitale tv-platform. Bepaalde inhoud kan enkel bekeken of besteld worden met behulp van een paswoord.

#### **4.5.3 Bescherming van persoonlijke gegevens**

Met een adequate bescherming van zijn data en informatie wil Telenet op een verantwoorde manier de mogelijke risico's en bedreigingen beheersen die uit een kwaadwillig of foutief gebruik van deze informatie en data kunnen voortvloeien. Voor meer informatie over de maatregelen die Telenet neemt verwijzen we naar hoofdstuk 5.3.2 "Privacy en beveiliging".



## 5. Stakeholders

### 5.1 Stakeholder engagement

De belangrijkste verantwoordelijkheid van Telenet is het creëren van waarde voor zijn stakeholders. Aan de andere kant moet het bedrijf ook bredere verantwoordelijkheden nemen tegenover iedereen die betrokken is bij de activiteiten van de groep. Dit laatste is de sleutel om de returns op lange termijn te verzekeren. Als Telenet begrijpt wat de medewerkers drijft en bezighoudt, maar ook de aandeelhouders, de klanten, de leveranciers, de regulatoren en andere mensen in de gemeenschap waarin het bedrijf actief is, kan het zakelijke beslissingen nemen die zijn verantwoordelijkheden op de juiste manier reflecteren.

Telenet treedt via verschillende kanalen in contact met zijn diverse stakeholders, zowel op formele als op informele manier. Het bedrijf communiceert bijvoorbeeld met zijn aandeelhouders op de aandeelhoudersvergadering, maar ook via het jaarverslag, de corporate

website, de kwartaalrapportering, conference calls en investeerdersvergaderingen.

De communicatie met de werknemers verloopt via het intranet, regelmatige updates per mail, interviews, training- en ontwikkelingsprogramma's. Met de klanten, zowel residentiële als zakelijke, heeft Telenet contact via verschillende initiatieven zoals focusgroepen, interviews, bezoeken en natuurlijk ook de dagelijkse contacten in de call centers. Daar bovenop is er klanteninteractie door specifieke Web Care teams op verscheidene online forums.

Regelmatig meet Telenet hoe het gepercipieerd wordt door zijn stakeholders. Door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek krijgt het bedrijf een goed beeld van wat de stakeholders belangrijk vinden, wat hun verwachtingen zijn en welke issues er voor hen spelen.

In het geval van de klant leiden deze metingen tot de Customer Loyalty Score. Ook voor de andere stakeholders wil Telenet werken aan een concrete meting van het wederzijdse engagement. In 2011 maakte het bedrijf voor het eerst ook concreet werk van het meten van leverancierstevredenheid. Het werkt daarvoor samen met de Universiteit Antwerpen.

Hoofdaandeelhouder LGI maakte reeds eerder een uitvoerige oefening voor Telenet en zijn andere Europese ondernemingen inzake stakeholder engagement, naar aanleiding van de ontwikkeling van de CR strategie. Er werd een reeks diepte-interviews gehouden met mensen van binnen en buiten het bedrijf om uit te maken welke sociale thema's hen het meest bezighielden. De resultaten van de gesprekken werden geanalyseerd en als basis gebruikt bij de uitbouw van een CR strategie die rekening houdt met de mening en de prioriteiten van de stakeholders.

Telenet zal de contacten met de stakeholders verder uitbouwen terwijl het de komende jaren zijn CR strategie verder zal implementeren. Onder 1.524 klanten, medewerkers, ngo's, leveranciers en andere stakeholders onderzochten we welke maatschappelijke thema's zij belangrijk vinden en welk belang zij hechten van een bijdrage van Telenet op dat thema. Daaruit kwamen de volgende vijf pijlers waarop Telenet zich volgens de stakeholders vooral moet richten in zijn maatschappelijke bedrijfsvoering: betrouwbare service leveren, zorgdragen voor klanttevredenheid, privacy en veiligheid waarborgen, een transparant prijsbeleid bieden aan de klanten en de gebruiksvriendelijkheid van de Telenet producten en diensten garanderen.

Jaarlijks voert Telenet een reputatieonderzoek uit met behulp van de RepTrak-methode. Dit model meet op kwantitatieve en gestandaardiseerde wijze de corporate reputatie. Consumenten worden gepolst naar hun gevoel, hun waardering, hun bewondering en hun vertrouwen in Telenet. Het onderzoek werpt een breder licht op de aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van de reputatie. Telenet behaalde in 2011 een overall score van 67,2%, de hoogste score in de Belgische telecomsector..

Telenet heeft binnen zijn strategisch actiedomein een bekende merknaam. Het bedrijf heeft deze merknaam ontwikkeld door middel van uitvoerige marketing-campagnes, websitepromoties, doorverwijzingen van klanten, de inzet van een specifieke verkoopstructuur en de uitbouw van een dealernetwerk. De Telenet merknaam is voor het bedrijf Telenet een materieel en kostbaar goed.

Telenet kreeg in juni 2011 een mooie erkenning vanuit de internationale beleggerswereld. 9.200 vermogensbeheerders en 2.400 bankiers verkozen zijn gedelegeerd bestuurder en financieel directeur tot **beste managers** van beursgenoteerd België.

Ook voor **Investor Relations** (relaties met investeerders) scoorde Telenet de hoogste punten. Dat blijkt uit een rondvraag van het onderzoeksbureau Thomson Reuters Extel.

Tevens werd de CEO van Telenet verkozen tot **Manager van het Jaar 2011** en de Senior Vice President Telenet for Business tot **ICT Woman of the Year 2012**.

## 5.2 Medewerkers

Als werkgever is Telenet even dynamisch als in zijn expansie. Medewerkers krijgen volop uitdagingen, ontplooiings- en opleidingsmogelijkheden en er heerst een stimulerende, jonge, dynamische sfeer op de werkvloer. Interne promotie wordt hoog in het vaandel gedragen en gestimuleerd door het grote aantal functies op vele niveaus in diverse domeinen. Mensen grijpen hun carrièrekansen ook aan en zeker een op drie medewerkers groeit door. De belangrijkste factoren voor succes zijn proactiviteit, team spirit, integriteit, toewijding en klantgerichtheid. Kwaliteiten die een optimale klanttevredenheid garanderen, op elk niveau.

### 5.2.1 Medewerkerstevredenheid

Telenet hecht zeer veel belang aan medewerkerstevredenheid. Twee keer per jaar wordt ze gemeten als onderdeel van het coaching compass. De medewerkers van Telenet blijken over het algemeen tevreden over hun job. Op de vraag 'Ervaart u voldoende tevredenheid over uw job?' scoorde Telenet 71 in 2010 en in 2011.

Via het coaching compass krijgen medewerkers ook de mogelijkheid om de coachingstijl van hun directe leidinggevendenden te beoordelen. Daarnaast houdt Telenet eens per drie jaar een uitgebreide welzijnsenquête onder zijn medewerkers. De bevraging maakt gebruik van de S-ISW lijst en meet een aantal welzijnsindicatoren zoals stress, motivatie, ongewenst gedrag en absentieïsme. Ook worden risicofactoren in kaart gebracht, waaronder de belasting die medewerkers ervaren in hun job, de uitdaging die ze erkennen, risico's op team- en organisatieniveau en risico's die voortvloeien uit de bredere socio-economische context.

### Medewerkerstevredenheid

2010	2011
71%	71%

In 2011 heeft 71% van de medewerkers de enquête ingevuld. De situatie is ten opzichte van 2008 op alle hoofdgebieden verbeterd of gelijk gebleven.

Naar aanleiding van de resultaten van de welzijnsenquête werden de prioriteiten in kaart gebracht voor bijvoorbeeld motivatie en ongewenst gedrag. Dit werd gedaan met behulp van een prioriteitenmatrix. Op basis van de gestelde prioriteiten werden concrete stappen ondernomen om het welzijn van de medewerkers verder te verbeteren, waaronder een aanvullende training voor managers met de titel 'Talent laten floreren'. Via dit programma worden people managers gesensibiliseerd om ontwikkelingsnoden te detecteren bij hun medewerkers, ze met hen te bespreken en tot actie over te gaan. Ook het Telefit-programma en de cursus mindfulness zijn hiervan het resultaat.

Eind 2010 en begin 2011 is onderzocht welke waarde de kaderleden van Telenet hechten aan duurzaamheid binnen het bedrijf. Meer dan 80% van het management vindt het zeer belangrijk dat Telenet zijn verantwoordelijkheid neemt voor de sociale, economische en milieu-impact van de bedrijfsvoering en daarnaar handelt.

De Telenet kaderleden identificeren duurzaamheid als een stimulans voor waardecreatie en innovatie. Zij zien bijvoorbeeld mogelijkheden voor het verbeteren van de reputatie en het anticiperen op en voldoen aan de vraag van de klant. Bovenaan de duurzaamheidsagenda staat volgens hen het milieu, naast acties gericht op transparantie en verantwoordelijkheid naar zowel medewerkers als klanten.

### De waarde van duurzaam ondernemen volgens de kaderleden van Telenet

Marketing	MVO draagt bij tot de reputatie (80%) en innovatiekracht (67%) van Telenet
Concurrentievermogen	MVO helpt om te voldoen aan en te anticiperen op de wensen van de klant (75%)
Financieel	MVO creëert meer efficiëntie in de bedrijfsactiviteiten en genereert kostenbesparing (69%)
Personeelszaken	MVO stimuleert het aantrekken van talent binnen Telenet (63%)

### 5.2.2. Aantrekking en behoud van talent

Telenet wil niet alleen de klant, maar ook de eigen medewerkers centraal stellen. Begin 2012 lanceerde Telenet het 'Candidate Centricity' project, waarbij in de verschillende sollicitatiefasen de kandidaat centraal gezet wordt. Bij elke stap van het sollicitatieproces tot de eerste dagen na de aanwerving wordt nagegaan of de kandidaat op de meest klantvriendelijke manier wordt benaderd. De eerste resultaten worden verwacht in de zomer van 2012.

Als grote en dynamische groep heeft Telenet steeds een onafgebroken aanbod van vacatures op alle niveaus van de onderneming. De onafgebroken groei van Telenet leidde ook in 2011 tot de creatie van bijkomende arbeidsplaatsen in allerlei competentiedomeinen. In totaal werden 314 nieuwe mensen aangeworven, wat een lichte toename betekent in vergelijking met 2010. In totaal hebben 222 mensen het bedrijf verlaten. Het globale personeelsbestand groeide aan tot 2.050 werknemers. De grootste stimulans voor de werkgelegenheid van de groep kwam van de uitbouw van het netwerk van regionale call centers, en van de groei van het business-to-business-segment.

Uniek is dat Telenet voor de aanwerving van nieuw talent niet alleen gebruik maakt van de klassieke rekruteringskanalen, maar ook een beroep doet op alternatieve bronnen, zoals het Refer a Friend-programma, rekruteren via Facebook of one-day recruitment events, waarbij de volledige selectieprocedure in één dag wordt doorlopen. (<http://corporate.telenet.be/jobs>)

Het doel van Telenet is om mensen van alle achtergronden aan te trekken. Zo stellen we een veelzijdig team samen waarin alle competenties en talenten aanwezig zijn.

Een andere manier om vacatures in te vullen, is het interne rotatiesysteem. In vergelijking met de vorige jaren kende deze interne doorstroom een sterke opgang. In 2011 werd een recordaantal vacatures intern ingevuld, met name 43% van het totaal aantal vacatures.

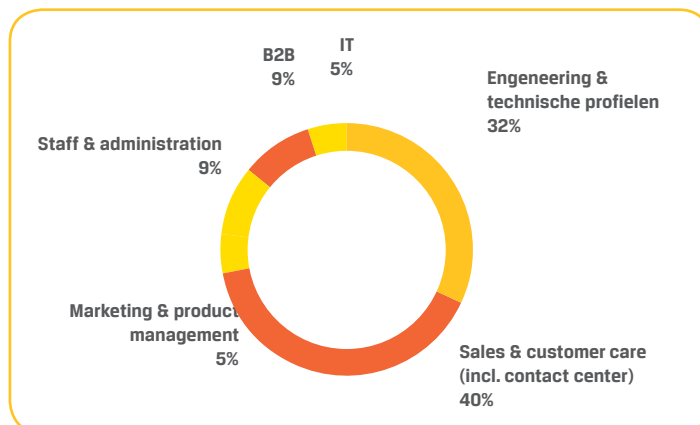
#### Evolutie personeelsbezetting

	Personeelsleden
<b>2007</b>	1.687
<b>2008</b>	1.716
<b>2009</b>	1.817
<b>2010</b>	1.898
<b>2011</b>	2.050

#### Interne rotatie

2009	2010	2011
30%	34%	43%

#### Opsplitsing per competentieprofiel



### 5.2.3 Opleiding, ontwikkeling en performance management

Als technologisch bedrijf hecht Telenet veel belang aan een optimale invulling van de technische profielen binnen het bedrijf. Telenet heeft echter nog veel meer te bieden. Het personeelsbestand wordt aangevuld met functies uit tal van andere competentiedomeinen. De doorgedreven inspanningen inzake klantenservice en -tevredenheid hebben zich bijvoorbeeld de voorbije jaren vertaald in een significante aangroei van het personeelsbestand in de regionale call centers.

#### Telenet leadership model

Het competentiemodel staat centraal in de HR-processen van Telenet. Zowel bij de aanwerving, de persoonlijke evaluatie als bij het uitstippelen van het individuele opleidingstraject wordt het als leidraad gebruikt. Telenet heeft de competenties die voor de medewerkers van het bedrijf het meeste gewicht hebben rond zes competentieclusters gegroepeerd, zoals verduidelijkt wordt in onderstaand schema.

#### Telenet Competentiemodel



#### Persoonlijke ontwikkeling en opleiding

De individuele ontwikkelingstrajecten zijn gekoppeld aan het competentiemodel. Ze voorzien zowel in technische en niet-technische training. Eind 2011 waren er al 1.300 persoonlijke ontwikkelingsplannen geregistreerd, bijna een verdriedubbeling van het jaar ervoor. Het is de bedoeling dat alle medewerkers op termijn over een dergelijk plan beschikken.

Het opleidingsprogramma van Telenet omvat een ruim aanbod aan interne en externe opleidingen. In 2011 besteedde een medewerker gemiddeld vier dagen aan opleidingen. Het aanbod aan opleidingen werd uitgebreid met sessies rond bijvoorbeeld mindfulness, people management skills en business writing. Bovendien werd er gebruik gemaakt van alternatieve leervormen zoals bedrijftheater, rollenspelen en individuele coachingsessies.

Op 23 december 2011 viel de beslissing van de Vlaamse regering om aan Telenet € 1 miljoen strategische opleidingssteun toe te kennen. Zelf investeren we tot 2015 bijna € 10,5 miljoen in opleidingsprojecten. De opleidingssteun werd toegekend op basis van een subsidiedossier dat in 2010 ingediend werd. Inhoudelijk steunt het dossier op een strategisch opleidingsplan dat drie doelstellingen bevat. Ten eerste zorgen we voor een decentralisatie en uitbreiding van de customer service afdeling met de oprichting van regionale contactcenters in Aalst, Sint-Truiden en Herentals. Ten tweede vloeien uit de innovatie van het productassortiment via onder andere Digital Wave 2015 nieuwe (vooral technologische) opleidingsbehoeften voort. En tot slot zorgt de niet aflatende focus op LEAP en duurzaam ondernemen voor nieuwe leiderschapstrainingen zoals 'authentiek leiderschap', die de duurzame ontwikkeling van Telenet ondersteunen.

Sinds 2011 wordt twee keer per jaar het 'employee compass' afgenomen. In deze lijst peilen we naar het algemeen welzijn van de Telenet-medewerker. Uit de resultaten bleek dat maar liefst 94% van de medewerkers trots is om bij Telenet te werken en dat 87% voldoende vertrouwen ervaart tussen de collega's.

## Aantal trainingsdagen

	2009	2010	2011
Aantal personeelsleden (vast contract)	1.817	1.898	2.050
Totaal aantal trainingsdagen	7.068	7.643	8.035
Dagen training per werknemer	3,89	4,03	3,92

## Performance management

Voor de opvolging van de dagelijkse prestaties worden ieder jaar twee belangrijke momenten vrijgemaakt. Enerzijds is er de eindbeoordeling, die dieper ingaat op de realisatie van de individuele objectieven over het gehele jaar. Anderzijds wordt er halverwege het jaar al tijd gemaakt voor een bijsturingmoment.

Het bonussysteem dat aan de evaluatie is gekoppeld, wordt behalve door het resultaat van de persoonlijke doelstellingen, ook beïnvloed door collectieve prestaties van Telenet, waaronder de score inzake customer loyalty. In de bonusstructuur van de kaderleden weegt deze parameter tot 40% door, waarmee Telenet het belang van de klantentevredenheid nog extra in de verf zet.

Een significante barometer voor de leiderschapstijl van het management zijn de resultaten van het coaching compass, een tweejaarlijkse meting die sinds 2009 wordt uitgevoerd en die aansluit op het 'employee compass'. Het coaching compass focust op de algemene jobtevredenheid en geeft medewerkers de mogelijkheid om de coachingstijl van hun directe leidinggevendenden te beoordelen. Dit is de basis voor leidinggevendenden om hun coachingvaardigheden verder te ontwikkelen. Het coaching compass is sinds 2009 vijf keer georganiseerd. Er is sprake van een opmerkelijke vooruitgang in de resultaten voor de vijf clusters van vragen: aansturen van medewerkers, ontwikkelen

van medewerkers, coachingvaardigheden, erkenning en klantgerichtheid.

## 5.2.4 Duurzaam personeelsbeleid

Het personeelsbeleid is in al zijn geledingen professioneel opgebouwd en volledig gebonden aan de duurzaamheidsdoelstellingen van het bedrijf.

### Diversiteit

Het doel van Telenet is om mensen van alle achtergronden aan te trekken, om zodoende een veelzijdig team samen te stellen waarin alle competenties en de meest getalenteerde professionals aanwezig zijn. Telenet is ervan overtuigd dat een divers personeelsbestand bijdraagt tot een creatief denkproces dat het bedrijf helpt om zijn klanten beter te bedienen.

Telenet werkt aan een verruiming van de diversiteit van zijn managementteams, onder andere door de aanwerving en de doorstroming van een groter aantal vrouwen. Het aantal vrouwelijke medewerkers schommelt de laatste 3 jaar rond 30%. Op het niveau van het topmanagement (CEO-1) is het percentage vrouwen met 33% gestegen: van 27% in 2010 naar 36% vandaag. Dit is in lijn met het totale aantal vrouwen in het bedrijf, dat veel voornamelijk mannelijke ingenieurs en IT-ers telt.

## Opsplitsing personeel per geslacht

	man	vrouw
Totale groep	64%	36%
Leidinggevendenden	71,1%	28,9%

## Gemiddelde leeftijd in jaren

algemeen	man	vrouw
37,64	39	35

Op die wijze wil het bedrijf binnen zijn eigen omgeving het nodige talent opbouwen om over een breed en gevarieerd aanbod van toekomstige leidinggevende profielen te kunnen beschikken. Tevens vormen medewerkers en managementteams een betere afspiegeling van de diversiteit van het klantenbestand.

Mensen hebben zo hun voorkeuren. Technische functies trekken bijvoorbeeld meer mannen aan, marketing en callcenter functies meer vrouwen. Uit medewerkeronderzoek blijkt dat mensen dit niet als een probleem ervaren, maar als een extra troef om zich binnen Telenet verder te ontwikkelen.

### Eerlijke verloning

Telenet medewerkers worden voor hun inzet eerlijk en marktconform beloond. Het basispakket bestaat voor alle medewerkers uit een brutoloon, aangevuld met extralegale voordelen zoals maaltijd- en ecocheques, een hospitalisatie- en groepsverzekering en gesubsidieerde telecomfaciliteiten. Daarnaast is er voor iedereen een speciale bonus voorzien, die is gelinkt aan de score van Telenet inzake klantentevredenheid. De bonus voor kaderleden was in 2011 tot 40% gekoppeld aan de klantentevredenheid.

### Overleg met sociale partners

Telenet heeft maandelijks formeel overleg met de comités voor preventie en bescherming op het werk en met de ondernemingsraad (OR). Daarnaast is er frequent ad hoc overleg met beide partijen.

De ondernemingsraad is een overlegorgaan op ondernemingsvlak dat alle medewerkers vertegenwoordigt. Hij wordt paritair samengesteld en bestaat dus uit evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden. De OR moet worden betrokken bij het sociaal, economisch en financieel beleid van de onderneming. Deze algemene bevoegdheid omvat vele terreinen: het personeelsbeleid, de arbeidsorganisatie, de financiële toestand en de economische situatie van de onderneming, de arbeidsvoorwaarden, de nieuwe technologieën (Wet OR, art. 15). Verslagen van de OR worden, volgens wettelijke verplichting, gepubliceerd naar alle medewerkers in de organisatie.

Het CPBW is een overlegorgaan op niveau van de technische bedrijfseenheid dat alle medewerkers

vertegenwoordigt. Het wordt paritair samengesteld en bestaat dus uit evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden, de arbeidsgeneesheer en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Het CPBW moet worden betrokken bij het welzijnsbeleid van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, omtrent het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan (KB CPBW 3/5/1999). Deze algemene bevoegdheid omvat de domeinen arbeidsveiligheid, medisch toezicht, ergonomie, hygiëne, verfraaiing van de werkplaatsen, de psychosociale aspecten van het werk met inbegrip van pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag en het (leef-)milieu. Het CPBW neemt beslissingen over de aanstelling of verwijdering van de arbeidsgeneesheer, de preventieadviseurs en de vertrouwenspersonen. Het CPBW heeft voornamelijk adviserende taken rond nieuwe en veranderende technologieën, werkprocedures, inrichting van de werkplaatsen, arbeidsmiddelen, beschermingsmiddelen, opleidingen, instructies, periodieke keuringen, enz. Het duidt afvaardigingen aan voor de jaarlijkse veiligheidsrondgangen in het kader van ernstige risico's met dreigende schade, een ernstig ongeval of incident om de bevoegde ambtenaren te woord te staan.

### Welzijn op het werk

De directie van Telenet stelt preventie en welzijn als een belangrijke doelstelling binnen het bedrijf. Deze doelstelling past in en is een onderdeel van de algemene bedrijfspolitik, die erop gericht is zowel naar het cliënteel en derden toe, als binnen het bedrijf, een sterk imago op te bouwen en te verstevigen.

De bedrijfsleiding meent dat het daartoe strikt noodzakelijk is dat iedereen zich ten volle inzet:

- voor zijn eigen veiligheid, die van zijn collega's en derden;
- voor zijn eigen gezondheid en welzijn, die van zijn collega's en derden;
- voor een schone en milieubewuste werkomgeving.

Veiligheid, welzijn en milieu maken integraal deel uit van de verantwoordelijkheid van de hiërarchische lijn op alle niveaus en zijn ook de zorg van alle eigen werknemers, tijdelijke werknemers en werknemers van buitenaf.



In het vijfjaarlijks Globaal Preventieplan heeft Telenet op systematische en projectmatige wijze de doelstellingen op niveau van veiligheid, welzijn en milieu geïdentificeerd door middel van auditing, risicoanalyses, ongevallen- en incidentenanalyses, veiligheidsrondgangen, klachtenbehandeling, resultaten, meldingen en uit medische onderzoeken. Hiermee voldoet Telenet aan de wet betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Jaarlijks worden deze doelstellingen geconcretiseerd in een jaaractieplan.

De resultaten worden jaarlijks gerapporteerd aan de overheid Directie Toezicht Welzijn op het werk dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, als ook de comités voor preventie en bescherming op het werk.

De kengetallen met betrekking tot ziekteverzuim en arbeidsongevallen worden jaarlijks besproken op de CPBW's (Comités preventie en bescherming op het werk). In 2011 hebben zich 19 arbeidsongevallen voorgedaan met tijdelijke ongeschiktheid, in totaal 354 kalenderdagen. Er waren geen fatale arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met blijvende ongeschiktheid.

#### Inlichtingen over de ongevallen op de plaats van het werk

In aanvulling op de verdere uitvoering en implementatie van de actieplannen van 2010 heeft Telenet zich in 2011 gericht op:

ONDERWERP	DOELSTELLING	REALISATIES
Arbeidsmiddelen	Systematiseren van inventaris, controle en onderhoud van de arbeidsmiddelen en beschermingsmiddelen	Softwaremodule ontwikkeld en operationeel, data registratie en opvolging vanaf 2012
Bedrijfsvoertuigen	Ergonomische en veilige inrichting	Uitwerking afgerond voor Field Force, Customer Install en Sporting Telenet
Psychosociale aspecten van het werk	Periodieke kwantitatieve welzijnsenquête afnemen rond psychosociale aspecten van het werk, uitgebreid met een module ergonomie en alcohol & drugs	De welzijnsenquête werd afgenomen, de resultaten besproken en verwerkt in een e-tool, een stappenplan en een template voor actieplanning en projectopvolging op niveau van de organisatie en de afdelingen
Aankoopbeleid	veiligheids- en milieueisen beter integreren in het aankoopbeleid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 opleidingssessies voor de dienst Aankoop rond veiligheids- en milieuaspecten in aankoopdossiers</li> <li>• herziening veiligheidsclausules werken met derden</li> <li>• advies op specifieke lastenboeken rond veiligheid en milieu</li> </ul>
Milieubeleid verder uitwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verdere optimalisatie afval management</li> <li>• verdere screening milieuvorwaarden en vergunningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbeteren en communiceren afvalprocedures</li> <li>• actualisatie milieuvergunningen (afronding 2012)</li> </ul>

### Privé-werkbalans

Nieuwe communicatiemiddelen bieden een nieuwe vrijheid, die niet alleen in het privéleven, maar ook op het werk tot uiting komt. Telenet neemt actief deel aan dit zogenaamde Nieuwe Werken.

Het Nieuwe Werken kan bijdragen aan een betere balans tussen werk- en privéleven. En het betekent tegelijk ook milieuwinst. Telewerken, videoconferencing en andere ICT-oplossingen helpen immers het mobiliteitsprobleem aan te pakken. Als je kunt kiezen op welke plek en op welk tijdstip je werkt, kun je files vermijden en moet je soms zelfs de deur niet meer uit. Dat spaart inspanningen, reistijd en CO2-uitstoot.

Het Nieuwe Werken richt zich concreet op drie onderling samenhangende domeinen. Ten eerste wordt een 'flexdesk', een nieuwe virtuele werkplek zonder vast, persoonlijk bureau gecreëerd. Ten tweede worden de nodige ICT-voorzieningen aan deze virtuele werkplek gekoppeld: bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van smartphones, conferencecall-nummers en laptops. Tot slot ontstaat een nieuwe manier van samenwerken en leidinggeven waarin medewerkers worden beoordeeld op resultaten in plaats van op aanwezigheid.

De voordelen blijven niet onopgemerkt. Verschillende bedrijven zien de nood in om hun organisatie aan te passen aan de behoeften van de 21e eeuw, gebaseerd op vertrouwen, samenwerken, zelfsturen en output. Wie over internetconnectiviteit en een laptop, tablet of smartphone beschikt, kan overal en altijd online. Dit principe werd in juni 2011 nog geïllustreerd aan de hand van de ludieke actie 'Maak de brug' van Telenet en

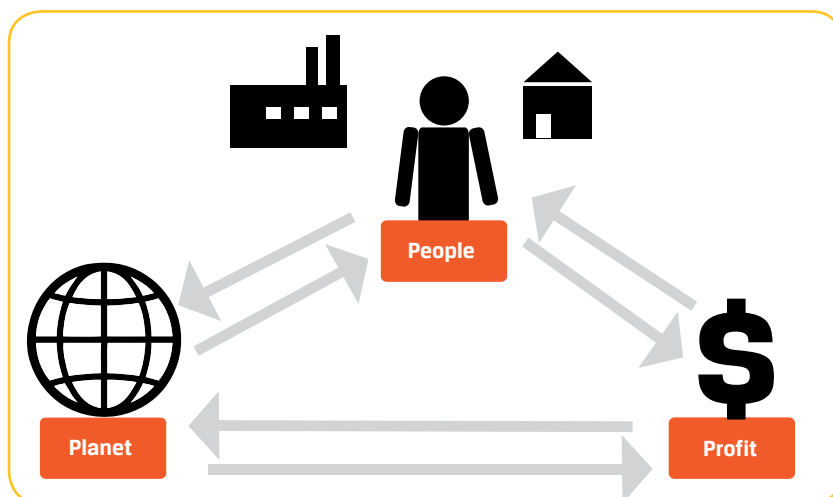
Microsoft. Tijdens de zomermaanden veroorzaakte het afsluiten van het Viaduct van Vilvoorde, een belangrijke verkeersader, de nodige verkeersellende. Telenet en Microsoft spoorden hun werknemers aan om op maandagochtend 20 juni tussen 7 en 10 uur te werken via de Telenet-hotspots van de Autogrill-restaurants in de tankstations in Waarloos, Groot-Bijgaarden en Nijvel. Na het weekend konden de kantoorwerkers dus 'de brug maken' naar de nieuwe werkweek door meteen aan de slag te gaan, zonder de ochtendfile te trotseren.

Maar het blijft niet bij ludieke acties. Er wordt concreet gewerkt aan 'Het Nieuwe Werken'. Eind november tekenden acht partnerorganisaties een samenwerkingssakkoord rond 'The New World of Work'. De stichtende leden zijn Microsoft, Federale Overheidsdienst Sociale Zaken, OutofOffice, SDWorx, Flanders Synergy, USG People, Euro Green Innovation Center en Telenet.

Deze coalitie voor 'The New World of Work' promoot actief het Nieuwe Werken en wil een heuse mentaliteitsverandering teweegbrengen bij zijn werknemers. De onderliggende principes van het Nieuwe Werken zijn 'people', 'profit' en 'planet'.

De medewerkers (**people**) organiseren hun werk zoals het hen en hun collega's het best past. Zo kiezen ze onder andere het tijdstip en de plaats van hun werk. Deze verantwoordelijkheid en flexibiliteit leiden tot een betere werk-privé balans.

De organisatie (**profit**) vaart hier wel bij: gemotiveerde en betrokken werknemers verzekeren immers betere bedrijfsresultaten.



En ook het milieu (**planet**), tot slot, heeft baat bij de vermindering van het woon-werkverkeer. De alliantie zal haar ervaringen regelmatig delen om zo de valkuilen en voordelen van het Nieuwe Werken goed in te schatten. Ze zal het debat aangaan via workshops, rondetafel-discussies houden met opinion leaders en opendeurdagen organiseren.

In 2011 beschikten 1.373 personen, inclusief consultants, over de mogelijkheid om op afstand te werken. In het hoofdkantoor in Mechelen zijn alle werkplekken uitgerust als 'flexible desks': iedereen kan op eender welke locatie plaatsnemen en werken. De bezettingsgraad van deze flexdesk bedroeg 96% in 2011 en de ambitie voor 2014 is 85%.

Daarnaast loopt momenteel bij Telenet een pilootproject met een vijftigtal Telewerk-ambassadeurs uit diverse afdelingen van de organisatie. 'Telenet 2.0' wil de

verschillende uitdagingen van het Nieuwe Werken blootleggen. Hoe kan de organisatie mensen leren omgaan met het gescheiden houden en het efficiënt mengen van privésfeer en werk? Hoe kanaliseren we het effect van altijd en overal bereikbaar te zijn en zorgen we ervoor dat medewerkers zich nog voldoende losmaken van hun werk? Welke managementvaardigheden en bedrijfscultuur zijn nodig om het Nieuwe Werken mogelijk te maken? We willen bij Telenet antwoord bieden op deze vragen en een duurzaam beleid creëren rond het Nieuwe Werken. Dit vraagt een degelijke voorbereiding. Op termijn zal het project op een structurele manier breder uitgerold worden in de organisatie en zal deze nieuwe manier van werken evolueren naar gewoonweg de manier waarop we werken.

# 1.373

In 2011 beschikten 1.373 personen, inclusief consultants, over de mogelijkheid om op afstand te werken.

# flexibele desks

In het hoofdkantoor van Telenet te Mechelen zijn alle werkplekken uitgerust als "flexible desks": iedereen kan op eender welke locatie plaatsnemen en werken. De bezettingsgraad van deze flexdesk bedroeg 96% in 2011.

# 8 december

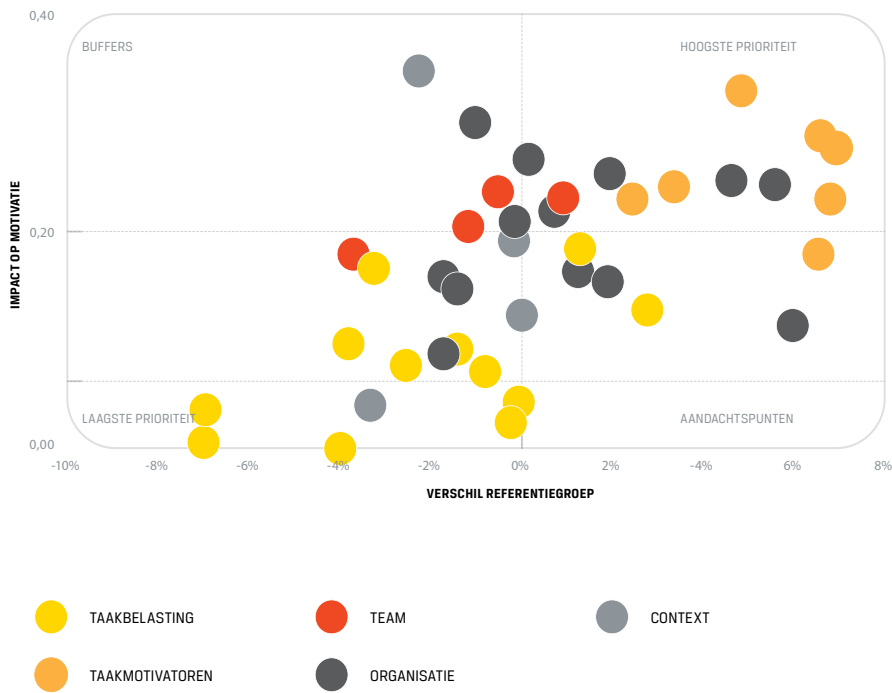
Telenet nam deel aan de Nationale Thuiswerkdag op 8 december.

# 96%

# trend

Telenet speelt in op deze nieuwe trend en biedt gerichte oplossingen aan bedrijven voor mobiel werken, netwerken, cloud computing, videoconferencing, informaticabeveiliging, etc..

## Prioriteitenkaart motivatie



### Interne klachtenprocedure

Telenet levert tal van inspanningen om een aangename en veilige werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich veilig en goed kunnen voelen en optimaal kunnen functioneren.

Als onderdeel van het welzijnsbeleid heeft Telenet een procedure rond ongewenst gedrag op het werk, conform de Belgische wetgeving. De klachtenprocedure maakt deel uit van het arbeidsreglement, omvat ongewenst gedrag zoals pesterijen, inclusief discriminatie, geweld en ongewenst seksueel gedrag. De klachtenprocedure is ook van toepassing voor permanente derden.

Indien een medewerker het probleem niet zelf of met zijn/haar leidinggevende kan oplossen, kan via informele of formele weg contact worden genomen met de vertrouwenspersonen van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, of bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. De informele procedure bij de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur omvat een eerste opvang- of intakegesprek, een advies, een bemiddeling en/of een interventie van gezagdragers binnen de organisatie.

Vertrouwenspersonen kunnen ook een formele klacht in ontvangst nemen en die overmaken aan de preventieadviseur voor verdere opvolging. De formele procedure wil niet louter het probleem stoppen en voorkomen dat het probleem zich kan herhalen, maar ook een onderzoek uitvoeren om te bepalen of er sprake is van pesterijen, geweld of ongewenst

seksueel gedrag. Bovendien worden daarbij waar nodig individuele en collectieve maatregelen geadviseerd aan de werkgever. In 2011 waren er 17 informele tussenkomsten en geen formele interventies. Een groot deel van de informele tussenkomsten beperkte zich tot een advies aan de werknemer, gezien er uiteraard niet altijd sprake is van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag of het om een zeer lichte vorm van gedragingen gaat die mits een goede ondersteuning of advies aan de werknemer zelf opgelost kunnen worden. Het wetgevende kader zal hierin op advies van alle actoren op het terrein verder worden verfijnd om aangepast in te spelen op de noden en een meer preventief karakter.

## 5.3 Klanten

Telenet wil een genereus en gastvrij merk zijn. We doen ons best om altijd attent en respectvol te zijn naar alle stakeholders toe. We luisteren graag, want van elke klant, medewerker, leverancier, investeerder, kortom van iedereen kunnen we bijleren.

### 5.3.1 Klantenloyaliteit

#### Customer Loyalty Score

Maandelijks voert Telenet metingen uit waarmee we de perceptie van de klanten en hun band met ons merk in kaart brengen. Deze waardering, de Customer Loyalty Score (CLS), geeft een objectief beeld van de perceptie van onze klanten: enerzijds over Telenet in het algemeen en anderzijds over onze producten en processen in het bijzonder.

Omdat de Customer Loyalty Score niet alleen de tevredenheid meet maar ook andere parameters van klantenperceptie, is het een eerlijke afspiegeling van hoe onze manier van werken in de breedste zin van het woord op onze klanten overkomt. Dat de klantenervaring van onze producten en processen een belangrijke pijler is in de bedrijfscultuur van Telenet wordt duidelijk geïllustreerd door de integratie van de Customer Loyalty Score als meetbare parameter in het bonussysteem. Van het globale bedrag aan potentiële bonussen dat door Telenet aan zijn kaderleden wordt uitgekeerd, is tot 40 procent rechtstreeks afhankelijk van deze score.

#### Customer Loyalty Score

<b>2007</b>	87,23%
<b>2008</b>	87,97%
<b>2009</b>	89,12%*
<b>2010</b>	73,63%*
<b>2011</b>	74,50%

\*meetmethode is gewijzigd in 2009 en 2010

Telenet heeft verscheidene programma's opgestart om de Customer Loyalty Score steeds verder te verbeteren en de beoogde doelstellingen aan te scherpen. We willen transparant zijn over de behaalde resultaten inzake klantenbinding en -loyaliteit. In 2011 is de CLS gestegen met 1,01 procent tot een totaal van 74,5. Ons streefcijfer was echter 76 punten, dat we helaas niet gehaald hebben. De prijsverhoging voor internet in juli 2011 heeft de impact van andere verbeteringsinitiatieven afgevlakt.

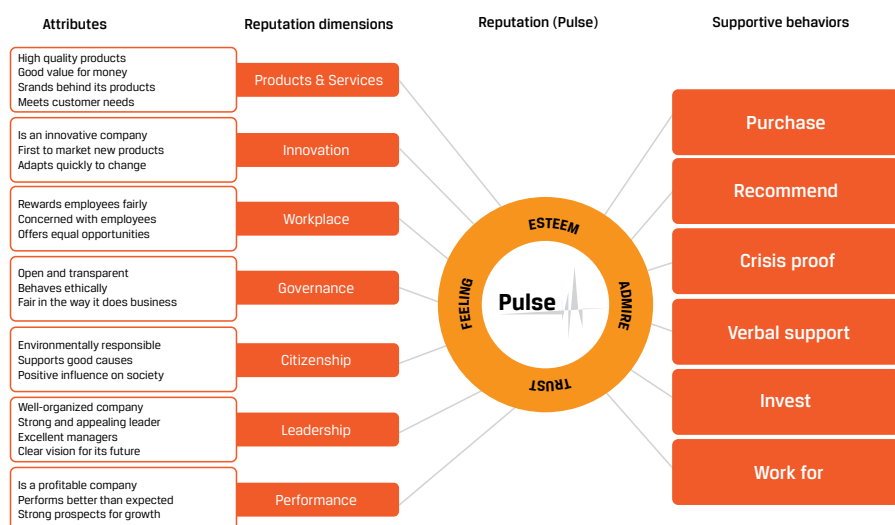
In 2012 focussen we verder op een grondige verbetering van de kwaliteitsbeleving van onze internet- en mobiele diensten. We gaan heel gericht aan de slag met de inzichten die we gedurende 2011 verworven hebben over de klantenervaring.

#### RepTrak

Naast de klantenperceptie meten we ook regelmatig hoe al onze andere stakeholders naar het bedrijf kijken. Om een goed beeld van de algemene corporate reputatie te krijgen, voert Telenet jaarlijks een reputatieonderzoek uit met behulp van de RepTrak-methode. Deze polst consumenten op kwantitatieve en gestandaardiseerde wijze naar hun gevoel, waardering, bewondering en vertrouwen in Telenet.

Door middel van dergelijk kwalitatief en kwantitatief onderzoek krijgen we een goed beeld van wat de stakeholders belangrijk vinden en wat hun verwachtingen zijn. Telenet behaalde in 2011 een algemeen resultaat van 61,7%, de hoogste score in de Belgische telecomsector.

## RepTrack model



### 5.3.2 Klantenservice

#### GRACE

In 2011 legden we via verschillende projecten en initiatieven de nadruk op het verbeteren van onze klantenservice. We engageren ons immers om de manier waarop we met onze klanten communiceren, steeds te verbeteren en te vernieuwen. We zetten het GRACE-programma (Getting the Right Appreciated Calls Everytime), dat in 2010 werd opgestart, verder.

GRACE verhoogt de klanttevredenheid uit telefonische oproepen, waarvan het merendeel toekomt via de callcenters. Deze oproepen hebben zowel betrekking op technische aspecten, als op het inhoudelijke of commerciële aanbod.

#### Spinnaker

Ook Spinnaker, een intern project dat eind 2010 werd gelanceerd en dat een verbetering van efficiëntie in alle mogelijke bedrijfsprocessen nastreeft, bleef in de kijker staan.

Verschiede Spinnaker-denkpistes leidden tot een optimalisatie van onze klantenservice. In het kader van dit project bekijken we bijvoorbeeld hoe we de werking van ons technisch backoffice en onze klantendienst via mail kunnen verbeteren. Er is een project opgestart om de doorlooptijden te reduceren van gemiddeld 5 en 2 dagen respectievelijk naar 2 dagen en 1 dag.

Een ander project focust op de verdere uitbouw van het klachtenmanagement. Zo werd in 2011 voor onze klanten een interne ombudsdienst geopend. Het Spinnaker-traject om een meer lerende organisatie uit te bouwen, leidde tot de oprichting van het Customer Contact Quality Assurance Team. Dit team ziet toe op de kwaliteit van het klantencontact, in eerste instantie in onze contactcenters.

In het vierde kwartaal werd de afdeling 'Improvements en Process Management' opgericht die zorgt voor de continue verbetering van onze dienstverlening en onze processen.

#### Charter voor klantvriendelijkheid

In het kader van de klantvriendelijkheid ondertekende Telenet op 15 juni 2011 het charter dat begin 2011 op vraag van federaal minister van Ondernemen Vincent Van Quickenborne aan alle telecomoperatoren werd voorgelegd om van klantenservice een prioriteit te maken. Het charter werd opgesteld door Test-Aankoop en het Radio1-programma Peeters & Pichal en moet op termijn leiden tot kortere wachttijden bij callcenters en helpdesks.

Het charter omvat onder andere afspraken in verband met transparantie en antwoordtermijnen op schriftelijke klantenvragen. Naar aanleiding van het charter voor klantvriendelijkheid werd al een aantal concrete acties genomen, waaronder het invoeren van een terugbelmogelijkheid voor klanten die langer dan 150 seconden

wachten om een helpdeskmedewerker te spreken. (meer info op [http:// corporate.telenet.be/corporate-sustainability](http://corporate.telenet.be/corporate-sustainability))

### Het Klantenbrevet

Telenet startte in 2009 een programma om al zijn medewerkers te overtuigen van het cruciale belang van klantenservice. Dit Klantenbrevet is vandaag een vast onderdeel in het HR-beleid en wil het streven naar een steeds betere klantenservice tot rode draad van de dagelijkse bedrijfsvoering maken. Concreet maken alle medewerkers minimum één dag per jaar kennis met een bedrijfsfunctie die een rechtstreeks contact met de klant vereist, zoals callcentermedewerker, shopassistent of installateur. In 2011 behaalden 1.155 medewerkers hun Klantenbrevet. Dat is 91% van de medewerkers die bij hun dagelijkse taken geen rechtstreeks klantencontact hebben.



### Klantcontact

In 2011 verliep het merendeel van de technische ondersteuning aan klanten via het internet. Een volledige heropbouw van de klantenservice-website, waarin klanten oplossingen vinden via zoektermen, lag mee aan de basis van het groeiend aantal klantencontacten dat via het internet verloopt. Een vijfde van het totale aantal klantencontacten gebeurt nog via de telefoon.

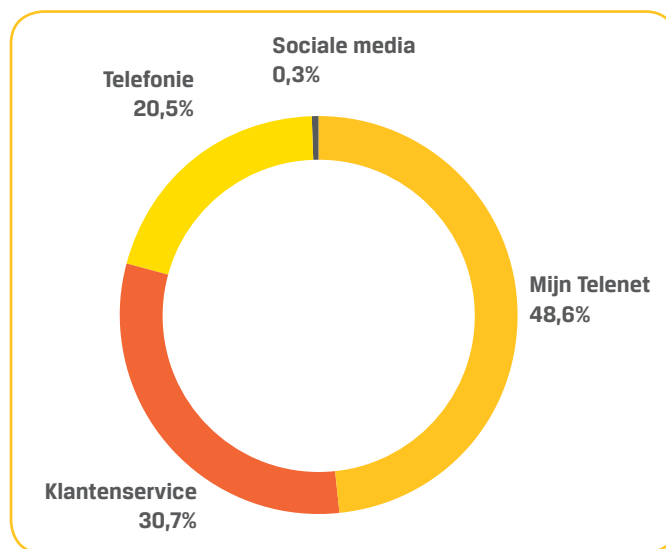
We hadden als doel voor 2011 vooropgesteld om het totaal aantal telefonische oproepen met 10% te verminderen. Deze ambitieuze doelstelling hebben we niet gehaald. Wel zijn we erin geslaagd om het aantal oproepen per geleverde interactieve of mobiele dienst te laten dalen met 6%. De belangrijkste redenen voor het niet behalen van de algemene target zijn onder andere extra oproepen ten gevolge van de lancering van Fibernet in januari, de lancering van Sporting Telenet in het voorjaar, een aantal kinderziektes met onze mobiele diensten naar aanleiding van onze eerste stappen in de full MVNO-overeenkomst en een verhoogde instroom ten gevolge van de prijsverhoging.

In de perceptie van klanttevredenheid spelen telefonische antwoordtijden een grote rol. In 2011 werd 65% van de telefoontjes opgenomen binnen 30 seconden. 78% werd beantwoord binnen de twee minuten.

We blijven eraan werken om ons streefdoel van 90% binnen de 120 seconden te behalen. Indien de klant langer moet wachten dan 150 seconden, heeft hij de optie om op een later tijdstip naar keuze teruggebeld te worden.

Telenet heeft ook de samenwerking met zijn outsourced callcenters herzien. Dit leidde tot een veel stabielere dienstverlening, wat vooral in het laatste kwartaal van 2011 duidelijk werd.

### Splitsing aantal contacten



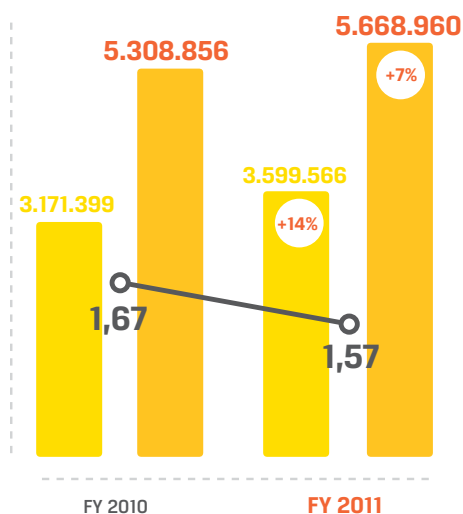
## Sociale media

Telenet staat ook klanten te woord via sociale media (Twitter, Facebook, fora, enz.). We beschouwen de sociale media als een belangrijke manier om service te bieden aan de klant en om feedback over onze producten en diensten te verzamelen. Via sociale media kan de klant producten en diensten beschrijven, andere klanten helpen, nieuwe ideeën lanceren en bijkomende informatie over voorzieningen en functies raadplegen.

Telenet haalde dit jaar 70.996 vermeldingen, wat neerkomt op een gemiddelde van 5.916 vermeldingen per maand. Elke 9 minuten was er wel iemand aan het praten over Telenet. Het hotste topic van het jaar was de lancering van Fibernet, met een live gestreamde persconferentie in januari.

In februari 2012 startte het socialemediateam de #goedomweten campagne. Hierbij worden minder bekende, minder gebruikte of leuke kenmerken van producten in de kijker gezet.

## Evolutie aantal oproepen



## Realisaties 2011

65% van de oproepen werd opgenomen binnen de 30 seconden

78% van de oproepen werd opgenomen binnen de 120 seconden

52% van alle e-mails en post werd bantwoord in 2 dagen; 93% in 5 dagen

## Doelstellingen 2012

80% van de oproepen opnemen binnen de 30 seconden

90% van de oproepen opnemen binnen de 120 seconden

80% van alle e-mails en post bantwoorden in 2 dagen; 100% in 5 dagen





### Dossiers via ombudsman

	2010	2011
Aantal nieuwe dossiers via ombudsman	2.733	3.158
Aantal geleverde diensten inclusief mobiel (x1000)	4.514	4.622,9
Nieuwe dossiers per 100K geleverde diensten	60,5	68,3

### Dossiers mobiele telefonie via ombudsman

	2011	
	Diensten (excl. mobiel)	Diensten mobiele telefonie
Aantal nieuwe dossiers via ombudsman	2.282	873
Totaal geleverde diensten (x1000)	4.384	239
Nieuwe dossiers per 100K geleverde diensten	52,05	365,3

### Ombudsdienst voor telecommunicatie

De aangroei van het klantenbestand, de lancering van mobiele telefonie en het hogere aantal geleverde diensten heeft geleid tot een stijging van het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Het proces van de klachten-behandeling verloopt als volgt:

- De ombudsdienst aanvaardt klachten van klanten die zich eerst tot Telenet hebben gewend en vervolgens als het ware in beroep willen gaan.
- Zodra de klacht toekomt bij de ombudsdienst wordt de inning van facturen stopgezet, tot de volledige afwikkeling van de zaak.
- Na onderzoek stuurt de ombudsdienst een antwoord aan de klant.
- Als de klant akkoord gaat, volgt een minnelijke schikking.

- Als de klant een tegenargument wenst te formuleren, zal de ombudsdienst de zaak indien nodig opnieuw onderzoeken, en een nieuwe repliek geven.

In 2011 ontving Telenet 425 meer dossiers via dat kanaal voor 108.800 nieuwe klanten in die periode. In 2011 ontving Telenet 1 dossier per 1.464 klanten, in 2010 was dit nog 1 dossier per 1.651 klanten. De grootste stijging vond plaats bij mobiele klanten: +23% (873 nieuwe dossiers) ten opzichte van 2010, waardoor Mobile 28% vertegenwoordigt in het totaal aantal klachten. Dit volume is deels te verklaren door de uitzonderlijke migratie van onze totale klantenbasis naar een full MVNO-contract.

De Ombudsdienst telecommunicatie biedt aan telecomgebruikers een buitengerechtelijke wijze van geschillenbeslechting en is hierdoor als ADR-instantie (Alternative Dispute Resolution) erkend door de Europese Commissie.

## Privacy en beveiliging

Spam, fishing, computervirussen: de groei van het internet gaat hand in hand met nieuwe risico's. Telenet geeft hieraan de hoogste prioriteit in zijn aanpak van de beveiliging en neemt een aantal specifieke initiatieven.

### Bescherming van persoonlijke gegevens en privacy & beveiliging

Respect voor privacy heeft de hoogste prioriteit in de security policy van Telenet. Voor Telenet is bepaalde informatie van cruciaal belang voor het uitvoeren van de dagelijkse activiteiten, maar ook voor de samenwerking met partners en de dienstverlening aan de klanten. Precies daarom is de beveiliging van deze informatie een belangrijk aspect om de continuïteit van de bedrijfsvoering en de toekomstige groei van Telenet te verzekeren. Tegelijk past deze beveiliging in het juridische en wetgevende kader.

Met een adequate bescherming van zijn data en informatie wil Telenet op een verantwoorde manier de mogelijke risico's en bedreigingen beheersen die uit een kwaadwillig of foutief gebruik van deze informatie en data kunnen voortvloeien. Daarbij moet een gezonde balans worden gevonden tussen de beveiliging van gegevens en de doelstellingen van de vennootschap.

De doelstellingen die Telenet zich qua beveiliging van data en informatie heeft gesteld, worden bereikt door een correcte implementatie van de Information Security Roadmap. In deze roadmap staan de projecten beschreven die als prioritair werden aangeduid om de algemene veiligheidsdoelstellingen te ondersteunen. De roadmap wordt jaarlijks herzien in functie van de strategische aanbevelingen van het Security Steering Committee, waarin alle departementen uit de organisatie vertegenwoordigd zijn.

Alle medewerkers van Telenet, zowel in vast dienstverband als studenten en interimarissen, worden geïnformeerd over de vertrouwelijkheid van bepaalde informatie. Ze krijgen schriftelijke instructies over het gebruik van persoonlijke gegevens of informatie met betrekking tot klanten.

## Veiliger internet

Naast de specifieke maatregelen ter bescherming van kinderen op het internet (zie 4.5. Bescherming van kinderen), hanteert Telenet ook voor alle andere internetgebruikers de hoogste standaarden inzake klantbescherming. Spam- en virusfilters zitten standaard in het netwerk ingebouwd en 150.000 klanten maken gebruik van de mogelijkheid tot strikte online Parental Control. Moderatoren spelen een positieve rol bij verschillende internetfora. Overigens is het de overheid die bepaalt welke websites al of niet toelaatbaar zijn. Telenet helpt de autoriteiten in het handhaven van de wet door vragen van justitiële aard via een vaste procedure, binnen de wettelijke grenzen en enkel door bevoegd personeel te laten behandelen.

### Voorrang aan sensibilisering

Sensibilisering is minstens zo belangrijk als procedures. Telenet speelt een actieve rol in de branche en participeert jaarlijks in de Safer Internet Day. Het doel is om kinderen te helpen in het beschermen van hun privacy en veiligheid (zie 4.5. Bescherming van kinderen).

Telenet nam deel aan een preventiecampagne van de FOD Economie over malafide sms-praktijken, met de steun van de mobiele operatoren. Op 1 maart 2011 lanceerden de initiatiefnemers de website [www.winfophone.be](http://www.winfophone.be), een waarheidsgetrouwe imitatie van een sms-wedstrijd. Om zogenaamd een van de 9.550 smartphones te winnen, moesten de deelnemers een sms'je sturen naar de shortcode 9550. Daarop kregen ze een code toegestuurd die ze moesten valideren op de website. Op het eind van de rit wonnen ze echter geen smartphone, maar kregen ze tips om de valkuilen van dergelijke malafide sms-spelletjes te vermijden.

### Premium sms-diensten

De telefoondiensten die Telenet biedt kunnen een ongewilde keerzijde hebben. Premium sms-diensten kunnen de klant bijvoorbeeld opzadelen met een ongewenst, duur abonnement. Wat dit type sms-diensten betreft, houdt Telenet zich aan de GOF-richtlijnen. Indien een leverancier deze richtlijnen overtreedt, onderneemt Telenet meteen actie.

## 5.4 Leveranciers

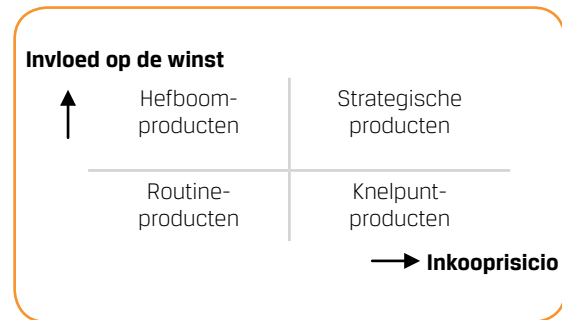
Telenet betreft de leveranciers actief in het streven naar duurzaam ondernemerschap. De uitgestippelde krachtlijnen van het duurzaam leveranciersbeleid zijn opgesteld in samenwerking met hoofdaandeelhouder Liberty Global, Inc. Telenet neemt ethische, milieu- en sociale overwegingen mee in zijn aankoopbeslissingen. Die overwegingen hebben betrekking op de optimale prijs, kwaliteit en verkrijgbaarheid, maar ook op de ecologische en sociale aspecten van de herkomst van producten en diensten. De ecologische impact van de producten en diensten die we verkrijgen via onze leveranciers is immers even belangrijk als die van onze eigen producten en diensten.

De uitgestippelde krachtlijnen van het duurzaam leveranciersbeleid zullen worden toegepast op elke van de zowat 3.000 leveranciers die Telenet telt tegen eind 2012. De top 500 krijgt in de loop van 2012 een corporate responsibility survey (self-audit) aangeboden. Zij vertegenwoordigen 17% van onze leveranciers en 90% van onze leveranciersuitgaven. Standaard wordt bij elke offerte naar dit leveranciersbeleid verwezen en wordt van de aanbidders verwacht dat zij de nodige informatie verstrekken, onder andere over de volgende aspecten:

- sociale aspecten op hun eigen werkvloer;
- respect voor de wetgeving en de regels inzake kinderarbeid;
- zoeken naar transportoptimalisaties;
- groene aspecten van de bedrijfsvoering bij de leveranciers zelf.

Bij de selectie van leveranciers krijgen bovenstaande aspecten een relatief groot gewicht, naast de opgegeven prijs en kwaliteit voor de te leveren goederen of diensten.

In 2011 spendeerde Telenet in totaal € 1,04 miljard aan zijn ongeveer 3.000 leveranciers. Om onze supply chain doeltreffend te kunnen beheren, hebben we een formeel proces gedefinieerd om onze kritische leveranciers te identificeren, waarbij we gebruikmaken van de Kraljic-matrix om de 4 hoofdcategorieën te bepalen: hefboomproducten (15% van leveranciers), strategische producten (5%), knelpuntproducten (5%) en routineproducten (75%).



Elk contract met een kritische leverancier bevat een gedragscode die de volgende onderwerpen behandelt:

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

We zullen onze supply chain regelmatig controleren en bij een verdenking van een inbreuk een formele audit uitvoeren. Bij een positief geval van niet-naleving zal Telenet blijven werken met de leverancier in kwestie om deze te helpen de nodige corrigerende acties te implementeren. Wanneer geen overeenstemming wordt gevonden over een acceptabel herstelplan, kan het mogelijk zijn dat Telenet de zakelijke relatie moet beëindigen.

Daarnaast is Telenet van mening dat de ontwikkeling van capaciteiten en de aanmoediging van prestaties de resultaten en de relatie met de kritische leveranciers kunnen verbeteren. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- ontwikkeling van een leveranciershandleiding die elke nieuwe leverancier krijgt;
- ontwikkeling van een kwaliteitshandboek met de warehousepartner van Telenet;
- gezamenlijke aanpak van de verbetering van de logistieke procedure met de Telenet-winkels;
- jaarlijkse bijeenkomst 'dag van de aannemer', met een prijs voor de beste aannemer;
- uitgebreide training in klantvriendelijkheid en technische aspecten voor nieuwe technische medewerkers bij installatiebedrijven;

- jaarlijkse callcenterprijs voor de callcentermedewerker met de beste resultaten;
- bonus/malus-clausule in het contract met kritische leveranciers.

Telenet meet de resultaten van zijn leveranciers met KPI's, zoals het percentage van de aankoop dat is besteed bij de voorkeursleveranciers, het brandstofverbruik door de installatiebusjes en het percentage leverancierscontracten met contractuele bepalingen inzake milieu, sociale aspecten en goed bestuur (ESG).

Deze drie aspecten komen samen in de duurzame samenwerking met de beschermde werkplaats Imsir: een sociaal initiatief dat leidt tot afvalvermindering, tewerkstelling en kostenbesparing. In 2011 zorgde het doorgedreven hergebruik van de settopboxen voor een afvalvermindering met 600 ton, tewerkstelling voor 40 mensen en een besparing op de aankoopkosten van € 19,8 miljoen.

Met betrekking tot risico- en kansenbeheer in de supply chain besteedt Telenet onder meer aandacht aan single vendorship, warehousing en het niet-verkrijgbaar zijn van goederen en diensten. Meer informatie over ons risicobeheerproces staat in hoofdstuk 4.

In 2011 maakte Telenet voor het eerst ook concreet werk van het meten van leverancierstevredenheid.

We werkten daarvoor samen met MBA-studenten van de Universiteit Antwerpen. Zo'n 14% van onze kritische leveranciers werd ondervraagd op een aantal aandachtspunten, gaande van operationele tevredenheid, naar strategische samenwerking en langetermijnvisie. De resultaten van de studie waren positief en helpen Telenet zijn relatie met toeleveranciers te verbeteren.

#### Algemene tevredenheid van Telenet leveranciers

Tevredenheid over strategische resultaten	'Redelijk tevreden'
Economische tevredenheid	'Redelijk tevreden'
Tevredenheid over relatie	'Zeer tevreden'
Tevredenheid over waardecreatie	'Redelijk tevreden'

## 5.5 Beleidsmakers

Telenet hecht een groot belang aan zijn relaties met beleidsmakers, op alle niveaus. Om tot een duurzame uitwisseling van ideeën en kennis te komen, wordt er regelmatig overleg gepleegd met deze doelgroep.

De dialoog met regelgevers en overheid heeft hoofdzakelijk betrekking op onderwerpen die voor het gehele vakgebied van belang zijn, zoals:

- regelgeving
- investeringsbeleid

Om de contacten te faciliteren, is Telenet lid van een aantal specifieke vakorganisaties, die vanuit verschillende perspectieven als spreekbuis optreden voor de sector in zijn geheel, of voor specifieke onderafdelingen ervan. Telenet participeert bijvoorbeeld actief in het overleg met sectorgenoten via platformen als:

- Platform Telecom Operatoren en Service Providers
- ISPA
- Cable Belgium
- Cable Europe

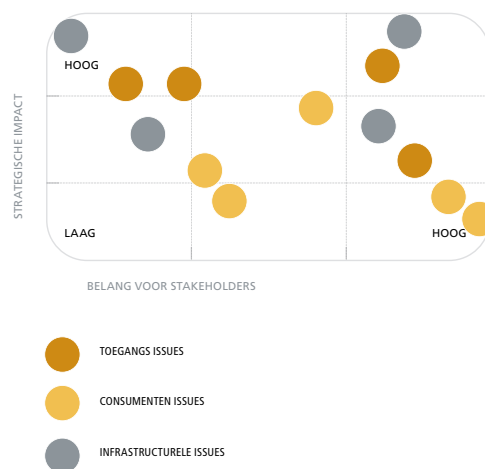
Op basis van het debat met zijn stakeholders brengt Telenet de belangrijkste issues in kaart. Deze worden geprioriseerd in functie van strategie en het belang voor de stakeholders. Begin 2012 stelde Telenet voor de eerste keer een materialiteitsindex op om de relevante punten voor de duurzame bedrijfsvoering te bepalen (zie Missie & visie).

Met het oog op het stimuleren van deze open dialoog met de beleidsmaker produceerde Telenet een gids over

investeren, innoveren, groeien, concurrentie, tewerkstelling, maatschappelijk engagement en mediapluralisme. De elektronische communicatiemarkt is belangrijk voor België en voor de Belgische economie. Dankzij jarenlang volgehouden investeringen en innovatie heeft Telenet zich kunnen positioneren op deze markt. De uitdagingen blijven echter groot. Vandaar deze oproep naar beleidsmakers om een krachtig en visionair maar ook evenwichtig (tele)communicatiebeleid te voeren.

In 2011 werd in totaal € 637.000 besteed aan lobbyactiviteiten, inclusief salariskosten, administratieve kosten en sponsoring. Telenet maakt geen gebruik van externe lobbyisten. Telenet steunt geen politieke partijen, in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Er werd geen geld besteed aan politieke bijdragen.

### Stakeholder issue matrix



## 5.6 Investeers

Telenet hecht veel belang aan een kwalitatieve en transparante financiële verslaggeving. Deze wordt opgemaakt in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) die door de EU werden ingevoerd. Tegelijk voldoet Telenet aan de vereisten van de US Sarbanes-Oxley Act. Telenet publiceert een gedetailleerd overzicht van zijn financiële resultaten op kwartaal-, halfjaarlijkse en jaarlijkse basis.

Met de herfinancieringstransacties in 2010 en de aanhoudende sterke stijging van de vrije kasstroom, heeft Telenet de basis gelegd voor aantrekkelijke terugkerende en duurzame uitkeringen aan aandeelhouders met behoud van voldoende liquiditeit voor investeringen in groei en waardetoevoegende overnames. Telenet streeft naar een verhouding tussen de totale nettoschuld en de EBITDA van minstens 3,5 over de lange termijn, wat een optimaal evenwicht tussen groei en aandeelhoudersvergoeding alsmede een aantrekkelijke toegang tot de kapitaalmarkten verzekert.

De vennootschap tracht deze doelstelling te realiseren door het financieringskader verder te optimaliseren, eventueel andere bedrijven over te nemen, een sterke vrije kasstroom te genereren en contante vergoedingen uit te keren aan zijn aandeelhouders. De implementatie van dit hefboommodel zal niet alleen aantrekkelijke en duurzame aandeelhoudersvergoedingen mogelijk maken die boven het gemiddelde van de sector liggen, maar ook zorgen voor een sterke langetermijngroei van de onderliggende activiteit.

In de veronderstelling dat er geen overnames plaatsvinden en/of dat Telenets businessmodel niet aanzienlijk verandert, zal het aandeelhoudersvergoedingsbeleid van de vennootschap zorgen voor aanhoudend hoge contante uitkeringen aan aandeelhouders op lange termijn.

Voor 2011 heeft de raad van bestuur zijn goedkeuring gegeven om door te gaan met een aandeelhoudersvergoeding van € 4,50 per aandeel, wat neerkomt op een totaal uit te keren bedrag van € 509,3 miljoen. De definitieve beslissing over die uitkering is bij stemming genomen tijdens de jaarlijkse algemene vergadering van aandeelhouders op 27 april 2011. De aandeelhoudersvergoeding wordt uitgevoerd als een kapitaalvermindering, die niet onderworpen is aan roerende voorheffing, en werd uitbetaald op 29 juli 2011.

In 2011 organiseerde Telenet:

- 11 roadshows
- 19 conferenties (met een toenemende focus op sector- en thematische conferenties)
- 375 vergaderingen met beleggers waarvan 34% van deze vergaderingen met de 25 grootste aandeelhouders en 44% met potentiële nieuwe aandeelhouders
- Meer dan 100 telefonische vergaderingen met beleggers

Een gedetailleerd overzicht van de inspanningen met betrekking tot investor relations is terug te vinden op [investors.telenet.be](http://investors.telenet.be).



## 6. Corporate Citizenship

### 6.1 Telenet Foundation

#### Jaarlijkse projectoproep

Als telecommunicatiebedrijf speelt Telenet een belangrijke rol in de ontwikkeling van de digitale samenleving. Met de introductie van Fibernet en de nieuwe mogelijkheden die de Digital Wave 2015 zal aanreiken, worden de technologische vooruitgang en het digitaliseringsproces nog extra geaccentueerd. Tegelijk beseft Telenet dat deze digitalisering een sociale valstrik kan betekenen voor mensen die door omstandigheden niet meekunnen met de technologische ontwikkeling.

Nog te veel kansarme jongeren hebben geen toegang tot of te weinig kennis van de hedendaagse informatie- en communicatietechnologie. Dit leidt tot een toestand die hun achterstand in de maatschappij blijft bestendigen. Daarom steunt de Telenet Foundation elk jaar

initiatieven van non-profitorganisaties die de digitale kloof op duurzame wijze aanpakken. De werking van de Foundation is gekoppeld aan de 'connect'-pijler van de LEAP-strategie. De Telenet Foundation heeft zich als doel gesteld om in 2015 150.000 mensen op de digitale snelweg te hebben geholpen. De projecten hebben allemaal tot doel om vooral jongeren in de initiatieven van de Foundation te betrekken.

Sinds 2011 beheert en begeleidt de Koning Boudevijnstichting de externe projectoproep van de Telenet Foundation. Beide stichtingen vinden elkaar in de gezamenlijke doelstelling om op een duurzame manier bij te dragen tot meer rechtvaardigheid en respect voor diversiteit. De 12 laureaten van 2011 ontvingen samen € 241.093 voor hun project.

Sinds haar oprichting in 2006 kreeg de Telenet Foundation al bijna 1.220 projectaanvragen, waarvan er inmiddels een 100-tal actief worden ondersteund met in totaal ongeveer € 1,75 miljoen.

Uit onderzoek van de gesteunde projecten blijkt dat:

- 75% van de projecten niet bestonden voor zij steun kregen van Telenet Foundation

- 65% van de projecten nadien verder kunnen zonder steun van Telenet Foundation

### Maak tijd voor anderen

Een tweede pijler van de Foundation is het interne personeelsprogramma 'Maak tijd voor anderen'. Dit programma ging van start op 21 juni 2011 en biedt Telenet-medewerkers de kans om enerzijds onafhankelijk van de interne projectoproep, ondersteuning te vragen voor organisaties waarin zijzelf als vrijwilliger actief zijn of om anderzijds vrijwilligerswerk te doen als teambuildingactiviteit.

Elk jaar wil Telenet de bijdrage van zijn medewerkers vergroten, zowel in aantal personen, als in het totaal aantal uren. Zo staat het objectief voor 2015 op 200 actief betrokken medewerkers die in totaal 3.000 uur zullen bijdragen.

### Rapporteren volgens London Benchmarking Group

Telenet maakt gebruik van het LBG-model (London Benchmarking Group) om zijn steun aan sociale organisaties en goede doelen in kaart te brengen. Het LBG-model laat toe om de sociale betrokkenheid van een vennootschap op een gestandaardiseerde manier te berekenen en te beheren. De contributie in cash, tijd en management bedroeg in 2011 € 1.408.012.

## 6.2 Sociaal tarief

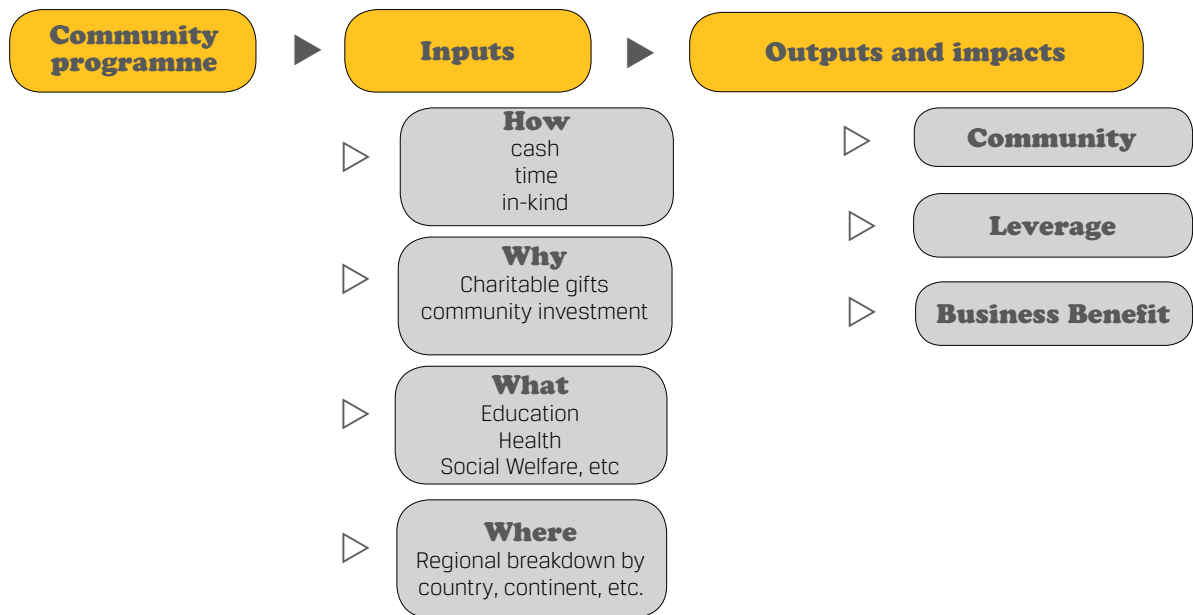
Telenet voerde in de zomer van 2009 op vrijwillige basis een sociaal tarief in voor internet, net zoals het dat eerder al deed voor zijn andere diensten. Met deze maatregel wil Telenet ook de gezinnen met een laag inkomen toelaten om tegen een bescheiden maandelijkse bijdrage kennis te maken met breedbandinternet. Telenet neemt ook actief deel aan Start to Surf, dat op initiatief van de overheid werd gelanceerd. Op die manier zet Telenet nieuwe stappen in zijn ambitie om de digitale kloof mee te helpen dichten.

Telenet is de enige Belgische telecomoperator met een sociaal tarief voor al zijn producten: internet, vaste en mobiele telefonie en televisie.

### Aantal mensen met een sociaal tarief

	2009	2010	2011
Tv	68.987	67.977	63.733
Telefoon	6.821	11.478	15.040
Mobiel	50	79	127
Internet	1.506	3.821	5.548



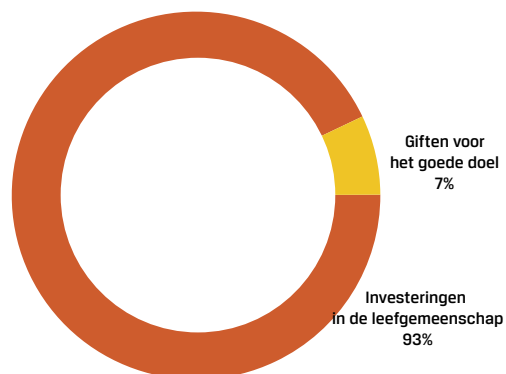


Bron: London Benchmarking Group, "Making a Difference Management Report, p.7

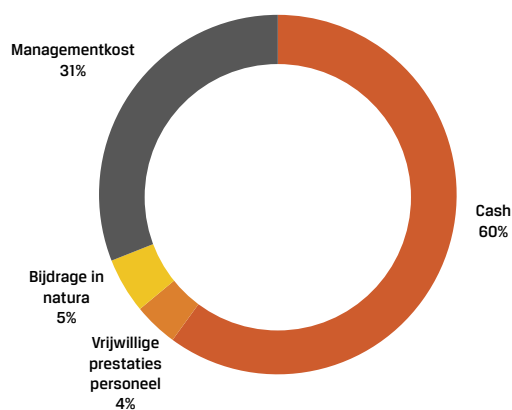
<u>Activiteit</u>	<u>Output</u>	
	Bijdrage Aan De Maatschappij	Voordelen voor Telenet
<b>Telenet Foundation</b>	100 sociale projecten die voorzien in digitale toegang en training	Een positief effect op het imago van de vennootschap inzake dichting van de digitale kloof
<b>My Zone by Telenet</b>	Pc's en internettoegang in 9 hospitalen	Biedt Telenet For Business een sprekend verhaal over de ondersteuning van de activiteiten van de gezondheidssector
<b>Bonjour Afrique</b>	Jobcreatie en steun in Senegal voor a) de bouw van een nieuwe school b) het opzetten van een project rond bijenteelt c) materiaal en consultancy voor een opvoedingscentrum.	Sterke participatie en motivatie van het personeel Een project van de medewerkers voor de medewerkers Positieve uitstraling voor het bedrijf
<b>Safer Internet</b>	Steun voor de jaarlijkse Safer Internet Day	De positie als verantwoorde provider versterken
<b>Maak tijd voor anderen</b>	Het personeelsprogramma besteedt financiële middelen aan organisaties waarvoor Telenet-medewerkers zich actief inzetten en biedt een platform voor vrijwilligerswerk	Sociaal engagement draagt bij tot een grotere teamspirit binnen het bedrijf en een positief imago van het bedrijf



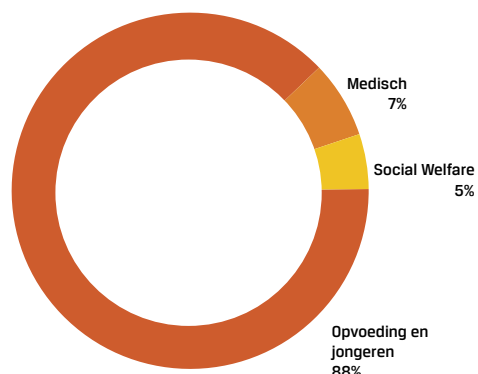
### De redenen waarom we bijdragen



### Totale bijdrage voor 2011



### Bijdragen per thema



### Doelstellingen Telenet Foundation

Aantal	2010	Doel 2015
Begunstigden (cumulatief)	90.000	150.000
Betrokken medewerkers	**	200
Medewerkersuren *	**	3.000

\* Onder werktijd

\*\* Nieuw doel opgesteld in 2011



## 7. Klimaat en milieu

### 7.0. Inleiding

Telenet houdt vast aan een duurzame ontwikkeling, de bescherming van het leefmilieu en de beperking van de negatieve impact van zijn bedrijfsactiviteiten op het milieu. Het Samen Groen-beleid vormde het raamwerk voor het milieubeleid van de vennootschap. Telenet wil op een transparante manier invulling geven aan zijn milieubeleid en de communicatie daarover. Tegelijk wil het bedrijf duidelijke doelstellingen formuleren en zijn vooruitgang continu in kaart brengen, met het oog op een steeds verdere beperking van zijn milieu-impact.

Telenet wil zijn impact op het milieu op een verantwoorde manier beheren, onder andere door:

- Het ontwerp, de inplanting en de bouw van operationele infrastructuur die de negatieve impact op het milieu willen beperken en die vervuiling willen tegen gaan.
- De reductie van de uitstoot van broeikasgassen en chemicaliën die de ozonlaag aantasten.
- Het promoten van het duurzaam gebruik van hulpstoffen (energie, materialen en natuurlijke hulpbronnen) om het laagst mogelijke gebruiksniveau te bereiken dat voor de operationele behoeften noodzakelijk is.
- Het minimaliseren van afval door het implementeren van het principe van beperk, hergebruik en recycleer waar mogelijk en ervoor te zorgen dat onvermijdelijk afval op een verantwoorde manier wordt afgevoerd.
- Het werken in partnership met leveranciers om de milieuprestaties in de leveringsketen te verbeteren.

- Het zoeken naar mogelijkheden om de afhankelijkheid van het gebruik van de wagen te beperken, zowel privé als zakelijk.
- Het rapporteren en communiceren over de milieuprestaties binnen en buiten het bedrijf.
- De ontwikkeling en implementatie van een Samen Groen-strategie om de impact op de klimaatverandering te minimaliseren.

## 7.1 Missie klimaatneutraal

In 2010 maakte Telenet bekend dat het tegen 2015 klimaatneutraal wil zijn ten opzichte van uitstoot 2007. Om die doelstelling te bereiken zal het bedrijf in de eerste plaats blijven focussen op maatregelen die de eigen CO<sub>2</sub>-uitstoot verder zullen verminderen en, waar dat kan, overschakelen op alternatieve energie.

Om de resterende kloof tussen de actuele CO<sub>2</sub>-prestaties en de ambitieuze doelstelling definitief te dichten, zal het bedrijf bij wijze van compensatie overgaan tot de aanplant van nieuwe bossen, in Vlaanderen zowel als in Ecuador.

## 7.2 Ecologische voetafdruk

In het duurzaamheidsprogramma van Telenet bekleedde de beperking van de CO<sub>2</sub> voetafdruk in 2011 een prominente plaats, in lijn met de doelstellingen van het Samen Groen-plan, dat in nauwe samenwerking met hoofdaandeelhouder Liberty Global in 2009 werd opgestart. Sinds midden 2008 maakt Telenet al voor 100% gebruik van groene energie en sinds 2009 lanceerde de groep tal van initiatieven om de globale CO<sub>2</sub>-uitstoot van het bedrijf verder terug te dringen.

We concentreerden ons op twee operationele prioriteiten:

1. Energie-efficiëntie bevorderen en de CO<sub>2</sub> voetafdruk van de kantoren, de datacenters en het netwerk verminderen

2. Afval op een verantwoorde wijze beheren en de aankoop van duurzame goederen en diensten maximaliseren.

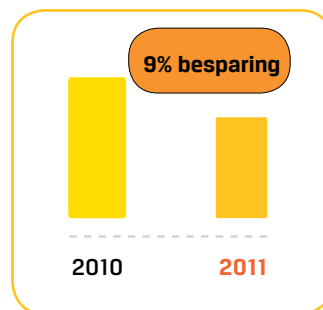
In ons streven naar de vermindering van de CO<sub>2</sub> uitstoot geven we voorrang aan interne reductiemaatregelen in de datacenters en in het netwerk.

We zetten ons in om de efficiëntie en activiteiten van de infrastructuur en technische systemen te optimaliseren door efficiëntie in de energievoorziening en koeling van de datacenters te bevorderen en door de efficiëntie en het gebruik van technologische apparatuur te optimaliseren.

De efficiëntie van het elektriciteitsverbruik ten opzichte van de omzet is de laatste 3 jaar met 7% verbeterd en de CO<sub>2</sub> uitstoot in relatie tot de elektriciteit is in dezelfde periode met 12% gedaald, als gevolg van de combinatie van de aankoop van hernieuwbare AlpEnergy die afkomstig is van hydro-elektrische energiecentrales en reductiemaatregelen. Het datacenter in Mechelen heeft de status van deelnemer aan de EU Gedragscode voor Datacenters.

De belangrijkste initiatieven die we dit jaar namen, leverden een energiebesparing en -efficiëntie op die gerekend aan de huidige elektriciteitsprijzen goed is voor een cumulatieve besparing van bijna € 1 miljoen.

**Energie-efficiëntie netwerk**  
Maandelijks gemiddeld KWH/GB



### Telenet CO2 efficiëntie-index

	2007	2008	2009	2010	2011
CO <sub>2</sub> /opbrengst (Ton CO <sub>2</sub> eq./miljoen €)	26,9	28,4	11,5	10,8	9,9
Percentage	100%	68%	42%	41%	37%

Telenet catalogeert zijn CO2 voetafdruk in drie hoofd-categorieën, in overeenstemming met het World Business Council for Sustainable Development Greenhouse Gas Protocol.

- **Categorie 1** of directe energiebronnen zoals brandstoffen (gas, diesel, stookolie, enz.).

- **Categorie 2** of indirecte energiebronnen zoals elektriciteit.

- **Categorie 3** of andere energiebronnen met name zakenreizen en woon-werkverkeer.

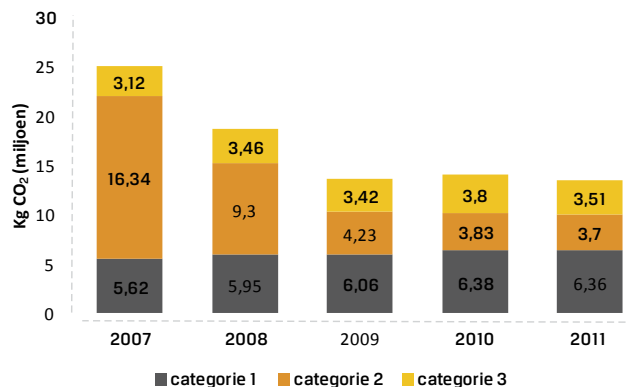
In 2011 haalde Telenet in categorie 1 en 2 een gezamenlijke CO2-uitstoot van 10.061 ton, een verbetering met 1,4% tov 2010. Met inbegrip van categorie 3 bedroeg de CO2-uitstoot 13.572 ton. De totale CO2-uitstoot van Telenet daalde daarmee met 46% in vergelijking met 2007. Een cumulatieve besparing van zo'n 40.000 ton CO2 sinds 2007.

In 2012 zal Interkabel ook 100% groene energie gebruiken. In combinatie met onze nieuwe car lease policy (zie 7.3.3 Mobiliteit en transport) en de ambities op het vlak van Telewerken Telenet 2.0 (zie 5.2.4 Duurzaam personeelsbeleid) streeft Telenet tegen eind 2012 naar een voetafdruk dicht in de buurt van 10.000 ton CO2.

Wanneer de CO2-efficiëntie wordt berekend, waarbij de uitstoot in verhouding wordt gebracht tot de gegenereerde bedrijfsopbrengsten, blijkt Telenet in 2011 een verbetering gerealiseerd te hebben van 8% in vergelijking met 2010. Sinds 2007 is de CO2-efficiëntie al met 63% verbeterd.

De CO2 voetafdruk werd berekend voor de totaliteit van alle Telenet-activiteiten, met inbegrip van Hostbasket, Interkabel en Belcompany. Om de jaarlijkse wijziging van de ecologische voetafdruk van het bedrijf accuraat te kunnen vergelijken, werden de cijfers van Hostbasket, Interkabel en Belcompany over 2007 en 2008 in het cijfer van de groep opgenomen, alsof deze bedrijven toen reeds deel uitmaakten van Telenet. Telenet verwierf Hostbasket echter pas aan het begin van 2008 en de overeenkomst met Interkabel werd pas half 2008 afgesloten. Belcompany werd overgenomen in juni 2009.

### Telenet uitstoot per categorie



## 7.3 Recente realisaties

Onafgebroken bewustmakingscampagnes binnen het bedrijf hebben geleid tot een opmerkelijke hoeveelheid concrete initiatieven en inspirerende acties, die gebundeld werden rond verschillende thema's zoals energieverbruik, mobiliteit, efficiëntie van het netwerk en beheer van de lokalen en gebouwen.

Tegelijkertijd wil Telenet zijn verantwoordelijkheid nemen voor zijn klanten en andere doelgroepen. Telenet wil al zijn stakeholders in staat stellen om hun ecologische voetafdruk te laten afnemen. Daarom investeert het bedrijf in innovatieve toepassingen en diensten die een positieve bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van duurzaamheidsvraagstukken.

### 7.3.1 Energie-efficiëntie

Telenet heeft voortdurend aandacht voor de energie-efficiëntie van zijn producten en operaties. Daarnaast streeft Telenet er permanent naar om ook de energie-efficiëntie bij verschillende stakeholders verder verbeteren.

De stijgende energiebehoefte vloeit vooral voort uit de noodzaak om te voldoen aan de toenemende vraag naar dataverwerking en het aanbod van digitale diensten. De energie-efficiëntie is t.o.v. 2009 met 7% verbeterd. Gerekend aan huidige electriciteitsprijzen is dat goed voor een cumulatieve besparing van bijna € 1 miljoen euro.

#### Monitoring

Het gebouwbeheersysteem (GBS) staat onder permanent toezicht van het Services Operations Center (SOC):

elke calamiteit van het GBS zelf of van de installaties wordt via alarmmelding 24/7 gevisualiseerd bij het SOC.

Op basis van de permanente monitoring van de technische infrastructuur kunnen nieuwe investeringen in energie-efficiëntie worden gerealiseerd, bijvoorbeeld door de verbetering van minder efficiënte systemen of door de bijsturing van de koeling of verwarming van de gebouwen.

Een belangrijke maatregel voor de interne performantie inzake energiebesparing is de meting van de energie-efficiëntie (Power Usage Efficiency, PUE) van 53 technische stations (kopstations, switches, pops, sites) in real-time vanaf 2012, met de mogelijkheid om dagelijkse of maandelijkse gemiddelden per type gebouw of over de totaliteit te berekenen. Deze investering maakt het mogelijk om het energieverbruik onmiddellijk te zien en biedt de middelen om de systemen en processen te optimaliseren en meer efficiënt te maken.

#### Settopboxen

Telenet investeert uitdrukkelijk in initiatieven om het energieverbruik van de settopboxen terug te dringen. Zo werd een speciale functie uitgerold voor de bestaande settopboxen. De totale besparing bij de klanten bedraagt daardoor ongeveer 28.860 MWh per jaar, het equivalent van 6.550 ton CO<sub>2</sub> of het gemiddeld verbruik van 8.354 Vlaamse gezinnen per jaar.

De nieuwere settopboxen met harde schijf schakelen automatisch uit wanneer ze langere tijd in stand-by blijven. Dit maakt een verschil van 20%. De meest recente settopboxen zijn inmiddels ook 20 keer energie-efficiënter dan de eerste generatie van deze toestellen die ooit door Telenet op de markt werden gebracht.

#### Telenet elektriciteitsverbruik

	2007	2008	2009	2010	2011
Electriciteitsverbruik (in Gwh)	76,9	78,1	78	81,7	83,3
Opbrengsten (in miljoen €)	931,9	1.018,8	1.197,4	1.299,0	1376,3
Energie-efficiëntie t.o.v. opbrengsten (in %)	82,5	76,7	65,1	62,9	60,52

In 2010 trad een zogenaamde vrijwillige overeenkomst in werking om het gebruik van energie-efficiëntere settopboxen te versnellen. In feite gaat het om onderlinge afspraken binnen de industrie. Alle settopboxen die Telenet momenteel levert, voldoen aan deze vrijwillige overeenkomst. Samen met de partners worden voortdurend technologische verbeteringen gezocht om de volgende generatie settopboxen nog efficiënter te maken.

In 2011 zijn er ongeveer 200.000 energiezuinige decoders van het meest recente type bijgekomen. Door de uitrol van deze nieuwe energiezuinige boxen werd 24.732 MWh bespaard.

#### Efficiënte verlichting

Elk jaar verstrekt het Joint Research Center van de Europese Commissie in het kader van het GreenLight Programme een prijs aan de interessantste projecten in termen van energiebesparing en technologische innovatie. Telenet was een van de winnaars van de GreenLight Annual Award 2012.

#### Freecooling airconditioners

Investerings in het netwerk en de vervanging van oude apparatuur door nieuwere, efficiëntere toestellen leveren voortdurend nieuwe energiebesparingen op.

Bij de vervangingsinvestering voor de koelgroep van de airconditioning van de datalokalen, het Services Operations Center (SOC) en het kantoorgedeelte voor digitale tv in Mechelen, lag de nadruk op energiebesparing. Telenet koos voor een freecooling installatie waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de temperatuur van de buitenlucht. Pas wanneer de warmtewisselaar onvoldoende capaciteit heeft, schakelt de compressor aan. Daarmee bespaart Telenet jaarlijks 28 MWh op het elektriciteitsverbruik.

De vervanging van de oude 48V voedingsystemen door nieuwe, energie-efficiënte systemen levert een rendementsverhoging van 10% op, die eigen is aan het systeem. De installatie van een slaapmodus bij de 48V voedingsystemen levert vervolgens nog extra efficiëntiewinst op.

Ook de oude noodstroomvoedingssystemen (UPS, Uninterruptible Power Supply) werden vervangen door nieuwe, efficiëntere systemen.

#### Koelgroepen met turbo-compressor

Door de uitgroei van de servercapaciteit bleken de twee bestaande koelgroepen in Mechelen niet langer toereikend. Ook hier was het energieverbruik van doorslaggevende betekenis bij de vervanging en werd er gekozen voor de meest recente technologie, een koelgroep uitgerust met turbo-compressor, in combinatie met freecooling, die later ook werd ingevoerd in de switch in Hoboken. Telenet is één van de eerste Belgische bedrijven die deze hoogtechnologische koelapparatuur met een hoog rendement in huis haalt. Door de investering in de twee compressoren bespaart het bedrijf jaarlijks 180 MWh.

#### Klimaatkasten

Behalve over de serverfarm in Mechelen beschikt Telenet onder andere over zo'n vijftig grotere technische gebouwen, waaronder schakelkasten en kopstations. Hierin bevindt zich de basis van de technische infrastructuur. De afdeling INFRA is erin geslaagd om door een sequentiële aansturing van de koelvoorziening een energiereductie te realiseren van 700 MWh.

#### Slimme meters

Het energieverbruik in Vlaanderen stijgt nog steeds. Een deel van die energie wordt weliswaar lokaal opgewekt. Zonnepanelen, windkracht en warmtepompen zorgen voor de productie van hernieuwbare energie, waarvan een gedeelte door de kleinere, huishoudelijke producent aan het netwerk kan worden teruggegeven.

Tussen 2014 en 2018 worden drie miljoen gebouwen in Vlaanderen uitgerust met een slimme elektriciteitsmeter. De intelligente meter geeft op elk moment weer hoeveel de beschikbare energie kost en hoeveel de zelf-geproduceerde energie opbrengt, zodat het verbruik daarop kan worden afgestemd. Als het netwerk over voldoende stroom beschikt en de opbrengst van zelf-geproduceerde energie op dat moment relatief laag uitvalt, is het immers handiger om deze stroom niet

aan het netwerk terug te geven maar zelf te verbruiken, bijvoorbeeld voor het opladen van de batterijen van de elektrische auto.

Telenet werkt samen met netwerkbeheerder Eandis aan een proefproject in de omgeving van Mechelen. 3.000 huishoudens werden al eerder van slimme meters voorzien.

### Slim netwerk

Het smart grid, het slimme energienetwerk, gaat nog een stap verder dan de slimme meters. Telenet participeert met initiatiefnemer Voka in het Vlaams platform Linear om het smart grid te testen. Het intelligente netwerk is nodig omdat er op grote schaal hernieuwbare maar wisselvallige energiebronnen aan het net moeten gekoppeld worden, en om nieuwe ontwikkelingen zoals de elektrische auto efficiënt te kunnen gebruiken. Het Linear programma test de nieuwe mogelijkheden. Behalve Telenet, Voka en de Vlaamse overheid doet ook de KU Leuven in het programma mee. Telenet focust met het Smart E Project op de intelligente datastromen die voor de invoering van het systeem nodig zijn, en die door het fijnmazige en performante communicatienetwerk mogelijk worden gemaakt.

### 7.3.2 Energiebronnen

Het onderzoek naar het gebruik van alternatieve energiebronnen speelt bij Telenet een grote rol. Het opwekken van hernieuwbare energie is immers niet alleen gunstig voor het milieu, maar helpt het bedrijf ook om een buffer in te bouwen tegen een eventuele exponentiële stijging van de energieprijzen.

### Groene stroom

Telenet gebruikt sinds midden 2008 groene stroom, Hostbasket sinds 1 januari 2010 en Belcompany sinds september 2010. Deze gecertificeerde AlpEnergie van Electrabel is afkomstig van waterkrachtcentrales en dus voor 100% hernieuwbaar.

Gebaseerd op een energieverbruik van zo'n 65 GWh per jaar in 2007 betekent dit een vermindering van 12.515 ton CO<sub>2</sub> per jaar. In 2012 zal het netwerk van Interkabel eveneens 100% groene energie gebruiken.

### Hernieuwbare energie

Telenet heeft aanzienlijke inspanningen geleverd om zelf hernieuwbare energiebronnen in gebruik te nemen, én om ze te promoten bij zijn stakeholders.

Op het hoofdkantoor van Telenet in Mechelen werden eerder al zonnepanelen geïnstalleerd. Om het gebruik van zonnepanelen te bevorderen, bood Telenet meerdere stakeholders, waaronder zijn medewerkers en klanten, de mogelijkheid om tegen zeer gunstige voorwaarden zonnepanelen aan te kopen. Omgerekend zullen de panelen die via deze weg werden aangeboden, voor 225 MWh per jaar aan energie leveren, een besparing van 150 ton CO<sub>2</sub> per jaar.

### 7.3.3 Mobiliteit en transport

De bijna 2.050 medewerkers verplaatsen zich dagelijks van en naar het werk. Tegelijk zijn tal van leveranciers in opdracht van Telenet voortdurend onderweg. Op het vlak van mobiliteit en transport betekent dat tal van mogelijkheden en uitdagingen om een reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot te realiseren.

### Woon-werkverkeer

Intern lopen er diverse initiatieven voor een vermindering van het autogebruik.

In 2009 werd de grens van de CO<sub>2</sub>-uitstoot voor het wagenpark vastgelegd op 175 g/km. Inmiddels ligt de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van de hele leasevloot daar al een eind onder. In 2011 lag de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot voor de Telenet vloot op 138 g/km. De gemiddelde uitstoot van de auto's die in 2011 zijn aangeschaft, lag op 126 g/km.

De nieuwe car policy wil het autogebruik nog verder responsabiliseren met een tiental maatregelen, in lijn met de aanpassingen in de federale fiscaliteitswetgeving, zoals een verdere verfijning van de maximale CO<sub>2</sub>-uitstoot per functieniveau en de gedeeltelijke doorrekening van een stijging in de dieselprijs.

Onder de noemer Train-bike@Work heeft Telenet huurfietsen van de sociale werkplaats 't Atelier ter beschikking gesteld van treinpendelaars.



Personeelsleden kunnen daardoor het traject tussen het treinstation van Mechelen Centraal en de kantoren van Telenet per fiets afleggen. 't Atelier zorgt ook voor het onderhoud van de fietsen.

Telenet is in België een van de vier bedrijven die deelnemen aan een driejarig testprogramma van de Toyota Prius Plug-In, een hybride wagen die rijdt op elektriciteit.

### 7.3.4 Hergebruik van materiaal

#### settopboxen

Het hergebruik van onze settopboxen is in stijgende lijn. Bijna alle settopboxen (en modems) worden hergebruikt; de resterende exemplaren worden gerecycleerd door een erkende verwerker. Het doorgedreven hergebruik verminderde de hoeveelheid afval met 600 ton in 2011 ten opzichte van 374 ton in 2010.

Alle ingeleverde modems en settopboxen gaan naar de beschermde werkplaats Imsir in Boom, waar de verwerking van de toestellen werk verschaft aan 40 enthousiaste medewerkers. In december werd deze structurele samenwerking onder de projectnaam 'Reverse Logistics with a social touch' bekroond met de publieksprijs van de Supply Chain Awards.

#### Computers

Oude pc's krijgen een tweede leven via de Telenet Foundation. In het kader van het partnership met PC Solidarity, het Belgische luik van Close The Gap, schonk Telenet in 2011 150 kwaliteitsvolle, gebruikte pc's aan deze sociale instantie.

#### Hergebruik van settopboxen

	2010	2011	% verschil
Aantal hergebruikte settopboxen	122.170	222.996	82%
Vermindering hoeveelheid afval	374 ton	600 ton	73%
Besparing op aankoopkosten	€ 12,7 miljoen	€ 19,8 miljoen	56%

### 7.3.5 Afvalreductie en -verwerking

Voor Telenet zijn er twee afvalstromen belangrijk: de afvalstroom van Telenet zelf en de afvalstroom die bij de eindklant tot stand komt. Telenet betaalt weliswaar een bijdrage voor de correcte verwerking van een aantal afvalfracties, maar wil met een reductie van de afvalstromen een stap verder zetten. Naast de beperking van het afval uit oude modems en settopboxen, wil Telenet ook de hoeveelheid van de andere afvalfracties terugdringen. Standaard worden afvalstromen zoals batterijen, elektriciteitspanelen, blusapparaten, koelmachines, transformatoren, bekabeling, koelvloeistoffen, diesel en smeerolie professioneel gerecycleerd. Tevens werkt Telenet intensief aan een betere registratie van de afvalstromen.

#### Afval bij Telenet zelf

Het afval bij Telenet wordt gesorteerd en gescheiden opgehaald teneinde een optimale recyclage te bevorderen. Hiervoor werkt Telenet samen met verschillende ophalers die ofwel zelf voor de recyclage

zorgen ofwel dit verder uitbesteden. Telenet werkt voor zijn afvalverwerking samen met twee grote partijen, namelijk SIMS Recycling Solutions en SITA. SIMS biedt bedrijven en organisaties een uitgebreid pakket recyclingdiensten voor elektrische en elektronische apparatuur aan, conform de Belgische en Europese wet- en regelgeving. Via deze partner verzekert Telenet zich van een optimale terugwinning van de grondstoffen gegarandeerd is. SITA beheert alle overige afvalstromen: sorteerbaar afval, gevaarlijk afval (verf en lak, solventen, olie ...) en restafval. Beide partners staan garant voor een duurzame en ecologische verwerking en trachten zo veel mogelijk materialen te recycleren en te hergebruiken.

Aangezien Telenet steeds verder groeit, is het belangrijk om een juiste focus op deze afvalstromen te houden: eerst vermijden en dan sorteren. In de tabel is de evolutie tussen 2010 en 2011 van de 3 belangrijkste fracties opgenomen. Deze inspanningen worden in 2012 doorgezet: verder meten van de afvalstromen en waar nodig worden concrete actieplannen voorzien.

#### Verwerking gevaarlijk afval

	2010	2011
Definitief verwijderd (kg)	8.957	32.284*
Gerecycleerd (kg)	298.617	265.732
Energiereducatie (kg)	84.332	119.152
Gerecycleerd afval	97,71%	63,7%
Niet-gestort afval	98,10%	92,2%

#### Verwerking van papier en karton (Telenet hoofdkantoor)

	2010	2011
Definitief verwijderd	15%	15%
Gerecycleerd	85%*	85%*
Totaal (kg)**	56.214	61.888

\* Estimatie – wetgeving minimumverplichting

\*\* Telenet gebruikt 100% FSC-papier

#### Verwerking van restafval

	2010	2011
Totaal (kg)	70.382	105.988**

\* In 2011 vond een grote opruimactie van de magazijnen plaats

\*\* De stijging is deels te wijten aan het feit dat 'moloks' (afvalcontainers) van keukenafval nu ook in onze data worden opgenomen. Op een like-for-like basis zou de hoeveelheid restafval zijn afgenomen tot 67.560kg.



### Afval bij de klant

Voor de correcte verwerking van alle afval die bij de klant zelf tot stand komt, is Telenet aangesloten bij diverse door de overheid erkende organisaties. Bij elke aankoop van een Telenet-product gaat een bijdrage naar Recupel en Bebat. Zo wordt automatisch betaald voor een correcte verwerking van batterijen en de inzameling en recyclage van afgedankte elektro-apparaten, en kan de klant dus bijvoorbeeld zijn oude toestellen probleemloos naar het containerpark brengen. Voor de overige afvalstromen, zijnde de verpakking en het reclamedrukwerk, betaalt Telenet jaarlijks een bijdrage aan FostPlus, Val-i-Pac en vzw Interventiefonds oud papier.

#### Settopboxen

Per op de markt gebrachte settopbox, modem, server of ander elektr(on)isch apparaat betaalt Telenet een bijdrage aan Recupel, de organisatie die verantwoordelijk is voor de inzameling en de verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparaten. Via onder andere de containerparken komen de materialen bij erkende verwerkers terecht.

#### Batterijen

Voor de batterijen die Telenet via de afstandsbedieningen en modems op de markt brengt, betaalt het een bijdrage aan Bebat, de vzw die bij de eindconsument visibiliteit heeft opgebouwd via de inzameldozen en -zakjes in winkels en op andere openbare plaatsen.

Bij technische installaties vormen de batterijen, die als back-up dienen in geval van stroompannes, een grote afvalfractie. Aan het einde van hun levensduur zorgt de leverancier voor de afvoer naar een erkende verwerker, die de batterijen recycleert en daarvoor certificaten aflevert, zoals wettelijk vereist.

#### Verpakkingen

In 2011 had Telenet 493 ton karton- en 17,3 ton plasticafval uit werkzaamheden bij de klanten, naast 3,5 ton samengesteld materiaal. Voor de verwerking hiervan betaalde Telenet in 2011 € 17.000 aan Fost Plus. Fost Plus is een vzw die door de bedrijven opgericht werd voor de inzameling en recyclage van papier, karton, glas en PMD-afval. In 2011 bracht het ingezamelde huishoudelijk verpakkingsafval meer op dan vorig jaar. Het recyclagepercentage van het huishoudelijk afval in België bedroeg 91,7% in 2011, iets beter dan vorig jaar.

#### Bekabeling

Bij bekabelingswerkzaamheden worden kabels die niet langer gebruikt worden, uit de grond verwijderd. De oude bekabeling wordt via de aannemer gerecycleerd door professionele kabelfabrieken of verwerkers van metaal. Ook andere componenten worden waar mogelijk hergebruikt. Er is een project opgestart om de afvalstromen van het netwerk beter in kaart te brengen.



### 7.3.6 Papier

#### Minder papier

Papierverbruik vormt een belangrijke bron van CO2-uitstoot. Daarom ontwikkelt Telenet al meerdere jaren tal van initiatieven om het interne papierverbruik te beperken. Meer recent zijn de doortastende inspanningen om ook stakeholders, zoals klanten en leveranciers, te betrekken in de rationalisering van het papierverbruik. Zo werd bij de aanbesteding van drukwerk gekozen voor twee drukkers die rekening houden met de milieu-effecten van hun activiteiten, bijvoorbeeld bij de aankoop van nieuwe machines, het gebruik van groene stroom en de organisatie van efficiënter vervoer.

Secure printing of badge printing moet ervoor zorgen dat mensen minder printen en meer dubbelzijdig. In 2011 werd er bijna 30% minder geprint dan vijf jaar geleden. De nieuwste printers gaan bovendien automatisch over in stand-by na 60 minuten inactiviteit.

We hebben bovendien de ambitie om tegen 2020 al onze netwerkplannen voor 100% te digitaliseren, een investering van zo'n € 5 miljoen. Vandaag worden jaarlijks nog steeds 200.000 netwerkplannen afgedrukt. Door digitalisering zou dit aantal met 8.000 stuks per maand teruggedrongen kunnen worden en naar de verschillende planaanvragers worden gemaïld in plaats van opgestuurd.

#### FSC-papier

Sinds mei 2010 is Telenet ook voor intern gebruik overgeschakeld op FSC-papier, afkomstig uit duurzaam beheerde bossen. Daarmee is Telenet 100% FSC. Uitgaande van het verbruik van 25 ton papier in 2009 levert dat een besparing op van 5 ton CO2 per jaar. Het marketingdrukwerk wordt al sinds 2009 op FSC-papier gedrukt, goed voor een reductie met 250 ton CO2 per jaar.

De PRIME Gids wordt sinds oktober 2009 gedrukt op FSC-papier. De vermindering van het aantal pagina's en gebruik van dunner papier leverde een besparing op van 39 ton papier. In 2012 zal de PRIME Gids alleen nog in elektronisch formaat worden uitgebracht. Daardoor wordt de gids niet alleen gebruiksvriendelijker en interactiever voor de lezer, maar wordt ook een reductie van de CO2-uitstoot op bij de druk én de distributie gerealiseerd.

#### E-billing

Doelgerichte campagnes zetten de klanten ertoe aan om over te stappen op e-billing, rechtstreeks via Telenet of via Zoomit, een dienst waarmee abonnees hun factuur ontvangen via hun systeem van internetbankieren. In 2011 kregen 631.000 klanten hun afrekening elektronisch. Hierdoor werd zo'n 200 ton papier bespaard.

Ook voor Corporate klanten wordt e-billing steeds meer de norm. Telenet Solutions maakt deze mogelijkheid nog aantrekkelijker met slimme toepassingen als My Bill en ETIS.

Met My Bill beheert de zakelijke klant online zijn facturen en de gegevens kunnen zelfs naar specifieke boekhoudprogramma's worden geëxporteerd.

Ook Telenet medewerkers kiezen er massaal voor om hun rekening digitaal te ontvangen.

De e-aanrekening heeft, naast het ecologische aspect, diverse voordelen voor de klant. Zo vereenvoudigt een elektronische aanrekening de persoonlijke administratie. Alle facturen van de afgelopen 14 maanden worden bijgehouden in een online archief op 'Mijn Telenet'. En een handig herinneringssysteem nodigt de klant uit om op tijd te betalen.

#### Elektronische facturatie voor residentiële klanten

	2009	2011
Residentiële klanten met elektronische facturatie	399.000	631.000
Als percentage van totaal aantal klanten	14%	36,6%

## Telenet waterverbruik

	2008	2009	2010	2011
Waterverbruik in miljoen kubieke meter	0,009	0,011	0,011	0,011

Een elektronische facturatie zorgt bovendien voor een kostenbesparing voor Telenet. De e-aanrekening vermijdt onder meer druk- en verzendingskosten. De ambitie voor 2012 is 100.000 extra e-bill klanten, goed voor € 0,5 miljoen per jaar lagere kosten boven op de bestaande e-bill basis.

### 7.3.7 Water

In de voorbije jaren is het waterverbruik van Telenet constant gebleven. Het schommelt rond de 10.000 m<sup>3</sup>, vergelijkbaar met de inhoud van 20 zwembaden van 25 x 10 meter of het gemiddelde verbruik van 245 personen.

### 7.3.8 Evenementen

#### Mountainbike Tour

Sinds de lente van 2010 ondersteunt Telenet behalve het professionele veldrijden ook de recreatieve mountainbikesport via de Telenet MTB Tours. Telenet Mountainbike & Cycling Tours bundelde de krachten met de Vereniging voor Bos in Vlaanderen om de mountainbiketochten zo duurzaam mogelijk in te richten. Wanneer organisatoren van hun toertocht een Telenet Mountainbike Tour maken, dan krijgen ze niet alleen logistieke steun maar ook een sociaal en groen programma. Deelnemers ontvangen een biologisch afbreekbare bio-bottle en steunen door hun deelname Bonjour Afrique, een organisatie van Telenet medewerkers die zich samen met partners van Telenet inzet voor diverse ontwikkelingsprojecten in Afrika.

## 7.4 Compensaties

Hoewel de inspanningen om de uitstoot van CO<sub>2</sub> verder te reduceren nu reeds opmerkelijke resultaten opleve-

ren en in de toekomst nog verder worden opgedreven, zullen ook compensaties moeten zorgen voor het bereiken van de ambitieuze doelstelling om tegen 2015 klimaatneutraal te zijn.

De belangrijkste maatregel in dit kader is het aanplanten van nieuwe bossen, zowel in Vlaanderen als in Ecuador. Bomen verminderen immers de CO<sub>2</sub> in de atmosfeer en dragen bij tot de strijd tegen de klimaatverandering. 2011 was het internationale jaar van het bos, want ontbossing is verantwoordelijk voor een vijfde van de wereldwijde CO<sub>2</sub>- uitstoot.

Telenet plant elke dag 1000 bomen. Vanaf 2015 willen we door dit groene project jaarlijks gemiddeld 10.000 CO<sub>2</sub> besparen.

In Vlaanderen plant Telenet een flink bos van maar liefst 5 hectare in Moerbeke Waas. Dit ter ondersteuning van de campagne 1 Miljoen Bomen van Bos+.

Daarenboven steunen we een project voor herbebossing in Ecuador. Het projectgebied aan weerszijden van de Rio Mira wil het bos herstellen dat daar sinds het midden van de eeuw voor een groot gedeelte is gekapt. Naast deze algemene doelstellingen biedt het project tal van positieve effecten voor de lokale bevolking. De schrale en onbenutte graslanden worden immers niet alleen omgezet in een waardevolle habitat voor vogels en andere diersoorten, maar de bomen gaan ook erosie tegen, zorgen voor hout, schaduw, regenval, zuivere lucht en allerlei voedsel. De bewoners krijgen kansen op lokale tewerkstelling, waardoor ze minder armoede lijden en niet worden gedwongen om het gebied te verlaten. We werken hiervoor samen met de Vlaamse natuurorganisaties Bos+ en Bos+tropen, en met lokale ngo's.



## 8. De toekomst - Digital Wave 2015

Voor Telenet schuilt de toekomst in een hoge netwerkcapaciteit, mobiliteit en de convergentie van vaste en mobiele telecommunicatie.

Om de onvermijdelijke en verregaande digitalisering van onze leefwereld te faciliteren, heeft Telenet eerst en vooral besloten om zijn investeringen in de uitbouw van zijn netwerk te versnellen en de geplande aanpassingen te realiseren over een periode van vijf jaar, in plaats van de eerder vooropgestelde tien jaar. De modernisering heeft betrekking op verschillende technologische aspecten:

- het glasvezelnetwerk wordt versneld uitgebreid;
- via het Pulsar-programma wordt het aantal bestaande knooppunten verhoogd, waardoor er slechts 500 huizen op elk knooppunt zullen aangesloten zijn in plaats van de huidige 1.400, een ingreep die de

beschikbare bandbreedte per aangesloten woning aanzienlijk zal verhogen;

- het aantal routers wordt voortdurend uitgebreid en zo nodig vernieuwd;

- er wordt selectief geïnvesteerd in Fiber To The Home, bijvoorbeeld in nieuwe verkavelingen.

Om het Digital Wave 2015 programma te verwezenlijken, heeft de raad van bestuur van Telenet al in 2009 een investeringsprogramma goedgekeurd waarbij er de komende jaren telkens voor € 30 miljoen aan extra investeringen in het breedbandnetwerk worden voorzien. In de loop van 2010 en 2011 werden al heel wat inspanningen geleverd om bovenstaande punten te verwezenlijken. In 2012 en de komende jaren zal deze modernisering onverminderd worden voortgezet.



Belangrijk is dat Telenet niet enkel de mogelijkheid wil bieden om via zijn netwerk steeds grotere hoeveelheden data tegen een steeds grotere snelheid door te sturen of te ontvangen, maar dat het ook zelf aangepaste oplossingen wil uitbouwen die de klant meerwaarde opleveren in zijn dagelijks leven. Het uiteindelijke doel van Digital Wave 2015 is immers niet het ultramodern netwerk op zich, maar de diverse innovatieve diensten die erop draaien en die tegemoet komen aan allerhande sociale noden.

Dat betekent niet dat Telenet voortdurend nieuwe technologieën ontwikkelt, wel dat we steeds kijken hoe we onze kennis optimaal kunnen inzetten samen met de andere partners. De vijf grote inhoudelijke pijlers waarop Digital Wave steunt, zijn entertainment, energie, veiligheid, gezondheid en mobiliteit.

## Entertainment

Telenet wil van het huis een rijkere, gedigitaliseerde omgeving maken. Concreet spreken we dan over televisie kijken op tablet of smartphone via Yelo. Maar even goed over beeldbellen met een optimale kwaliteit, of over gaming tegen een steeds hogere snelheid. In samenwerking met de KU Leuven startte Telenet een R&D-project dat de impact van 3D-televisiekijken op de mens onderzoekt door middel van functionele beeldvorming. Dit onderzoek moet Telenet in staat stellen om in samenwerking met zijn content-partners 3D diensten optimaal naar de kijker te brengen.

## Energie

Ook op gebied van energie wil Telenet in de toekomst samen met diverse partners nieuwe applicaties ontwikkelen die het leven van de consument vergemakkelijken. Telenet participeert met initiatiefnemer Voka

en de KU Leuven in het Vlaams platform Linear om het slimme netwerk of smart grid te testen. Smart grids benutten optimaal de groene energie die gegenereerd wordt bij de klant thuis en zijn gebaseerd op tweerichtingsverkeer. De beschikbare energie zal niet langer alleen van de elektriciteitscentrale naar de klant vloeien. De hernieuwbare energie gegenereerd bij de klant thuis door zonnepanelen, windkracht en warmtepompen, kan voor een gedeelte naar het netwerk terugvloeien. Slimme meters, een noodzakelijk onderdeel van smart grids, communiceren via het breedbandnetwerk van Telenet met de centrale computer van de elektriciteitscentrale over het verbruik van de klant. Bij een lage vraag naar energie valt de opbrengst van zelf-geproduceerde energie relatief laag uit. Het is dan handig om deze stroom op dat moment niet aan het netwerk terug te geven maar zelf te verbruiken, bijvoorbeeld voor het opladen van de batterijen van de elektrische auto. Bij een hoge vraag is het dan weer beter om de groene energie te 'verkopen' aan het netwerk.

Het slimme netwerk zorgt er met andere woorden voor dat het energieverbruik via actieve vraagsturing afhangt van de beschikbaarheid van hernieuwbare energie enerzijds en de kostprijs van elektriciteit anderzijds. Voor de klant betekent dit concreet dat hij in staat is om groener en zuiniger te leven. De smart grids zijn een essentieel onderdeel van de toekomstige groene economie.

Het Linear-programma test concreet de mogelijkheden van de smart grids. Tussen 2014 en 2018 zullen drie miljoen gebouwen in Vlaanderen uitgerust worden met een slimme elektriciteitsmeter. Telenet werkt samen met netwerkbeheerder Eandis aan een proefproject in de omgeving van Mechelen, waarbij 3.000 huishoudens al eerder van slimme meters werden voorzien.

## Veiligheid

Een derde maatschappelijk thema betreft veiligheid. We spreken dan niet alleen over beveiliging van data maar eveneens over het versterken van een algemeen veiligheidsgevoel, thuis en op straat. Er is een grote vraag om via netwerken op een eenvoudige manier de veiligheid op te krikken. Concreet betekent dit bijvoorbeeld samenwerking met veiligheidsbedrijven om via camera's een welbepaalde omgeving te monitoren. Of

het uitbouwen van 'panic buttons' voor senioren, waarbij met een druk op de knop vooraf geprogrammeerde gegevens worden verzonden naar een willekeurig aantal vooraf ingestelde alarmnummers..

## Gezondheid

Het gezondheidsaspect is een van de belangrijkste maatschappelijke prioriteiten naar de toekomst toe. In 2020 is de helft van de Belgische bevolking ouder dan 50 jaar. Met oog op deze vergrijzing zijn innovatieve oplossingen die senioren toelaten zo lang mogelijk zelfstandig te blijven onontbeerlijk. Door connectiviteit te leveren, kan Telenet een link zijn tussen de verschillende spelers waaronder dokters, ziekenhuizen, patiënten, de overheid, etc.

Zo kunnen bejaarden via eenvoudige toepassingen hun bloeddruk, hartslag of gewicht correct meten en deze resultaten automatisch verzenden naar de arts of zorginstanties. Ook beeldbellen heeft hier een sterke toegevoegde waarde en kan een oplossing zijn voor de isolatieproblematiek. In de klinische wereld heeft Telenet in het AZ Sint-Blasius in Dendermonde een 500-tal bedside multimediamonitoren geplaatst. Patiënten kunnen via dit aanraakscherm, dat aan hun bed bevestigd is, digitale televisie kijken of muziek van hun iPod spelen. Maar het ziekenhuispersoneel kan het eveneens gebruiken om patiëntengegevens op te slaan en weer op te roepen, de behandeling op te volgen, etc.

## Mobiliteit

Mobiliteit blijft één van de sleutelwoorden van de Digital Wave. De beschikbaarheid en de convergentie van nieuwe en bestaande communicatiemiddelen zorgen voor een spectaculaire toename van het mobiele karakter van de telecom. WiFi, 3G en de opvolger LTE (Long Term Evolution, de vierde generatie van mobiele technologie) spelen een belangrijke rol, niet alleen met oog op vrijetijdsbesteding, maar ook als oplossing voor de mobiliteitsproblematiek. Door het uitbouwen van applicaties in de cloud en het stimuleren en optimaliseren van videoconferencing wordt bijvoorbeeld via performante WiFi- en 3G-netwerken het Nieuwe Werken (zie bladzijde 38) mogelijk gemaakt. Een ander project betreft Elektrische Voertuigen in Actie (EVA). Bluecorner, Eandis en Telenet sloegen met dit EVA-project de

handen in elkaar. Concreet wordt in het laadpunt voor elektrische wagens een Telenet-hotspot geïntegreerd. Zowel de laadpaal van Bluecorner, de slimme meter van Eandis als het elektrische voertuig communiceren met het internet.

Zo kan het laadproces vlot gebeuren én kan de bestuurder van de wagen zijn mails beantwoorden, Facebook checken of de krant online lezen tijdens het wachten. Een eerste prototype van een dergelijke Telenet-hotspot in een laadpaal werd tijdens de zomermaanden gerealiseerd in Blankenberge. Ondertussen heeft de Vlaamse Regering formeel beslist om het EVA project te subsidiëren. In totaal zal Telenet dankzij EVA zo'n 70 hotspots uitrollen op strategische locaties over heel Vlaanderen. EVA draagt zo bij tot de ambitieuze uitrolplannen naar 2.000 Telenethotspots.

In het kader van duurzame innovatie nam Telenet in 2010 een eerste elektrische auto op in zijn wagenpark: een Toyota Prius waarvan de batterijen ook via het stopcontact opgeladen kunnen worden. Deze wagen maakt deel uit van een Europees onderzoeksproject van Toyota. Daarnaast richtte Telenet op zijn bezoekersparking ook zijn eerste laadpunt in voor elektrische voertuigen. Bezoekers met elektrische voertuigen kunnen voortaan gratis hun batterijen opladen.

## Call to action

Om de verdere digitalisering van Vlaanderen via deze Digital Wave 2015 te stimuleren rekent Telenet bovenal op een constructieve samenwerking met tal van andere partijen die actief zijn in de netwerkeconomie: overheid, academische wereld, bedrijfsleven, omroepen, technologieaanbieders, ontwikkelaars en klanten.

Digital Wave is een 'call to action' naar Vlaamse acteurs om samen aan een sterke Vlaamse economie te bouwen. We kunnen de oplossingen immers niet allemaal zelf voorzien. Alle spelers moeten tot een constructief geheel komen waarin het idee van co-creation concreet gestalte krijgt.

Het B2B2C-principe komt hier boven, waarbij diverse bedrijven samenwerken om een innovatief eindproduct naar de klant te brengen.

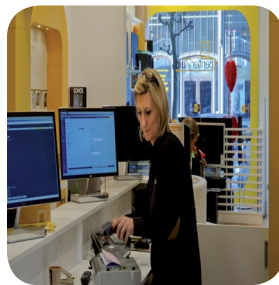


Telenet neemt zijn rol en verantwoordelijkheid in deze evolutie alvast graag op. We zijn er ons van bewust dat alles wat we doen – al dan niet samen met onze leveranciers – een impact heeft op de wereld rondom ons. We onderzoeken voortdurend hoe we met ons breedbandnetwerk kunnen bijdragen tot slimme oplossingen die een positieve impact hebben op het milieu en de maatschappij.

## Testen in de proeftuin

Alle bovenstaande projecten met betrekking tot de vijf pijlers van Digital Wave worden via diverse samenwerkingen en pilootprojecten uitgetest. Een van de grotere initiatieven is het Vlaams Proeftuin Platform, een samenwerkingsverband tussen Alcatel-Lucent, Androme, Niko/Fifthplay, het Instituut voor Breedband-technologie en Telenet.

Via dit digitaal platform kunnen alle betrokken partijen hun ideeën uitwisselen, technologieën toetsen en nieuwe samenwerkingsvormen afspreken. Het Vlaams Proeftuin Platform legt zich momenteel toe op projecten in 3 domeinen: Smart Cities (ICT-oplossingen ter ondersteuning van de zelfredzaamheid van steden en hun burgers), Smart Grids (ICT-oplossingen ter ondersteuning van slimme energienetwerken, woningen en voertuigen) en Smart Media (nieuwe mediaervaringen door toepassing van innovatieve technologie). In de proeftuin staan momenteel 2.000 families klaar om nieuwe technologieën uit te testen aan de hand van testinfrastructuur. Met deze initiatieven wil Telenet een concrete bijdrage leveren aan een innovatieve en groenere wereld. (meer info op <http://vlaamsproeftuin-platform.be>)



## 9. Rapporteren volgens GRI en COP

### GRI-richtlijnen

Telenet heeft dit tweede duurzaamheidsverslag opgebouwd volgens de richtlijnen voor duurzaamheidsrapportering van de Global Reporting Initiative (GRI). In de volgende tabel wordt de inhoud van het Telenet Duurzaamheidsverslag gekoppeld aan de betrokken onderdelen van de Reporting Guideline die in 2002 gepubliceerd werd door het GRI. We voegen tevens een tabel toe met een selectie van GRI-indicatoren voor Communication on Progress (COP).

Bij het opstellen van het verslag werd getracht alle door deze richtlijnen vereiste informatie te verschaffen. In sommige gevallen was de informatie echter niet op Telenet van toepassing of was ze niet beschikbaar, vooral in het geval van bijkomende indicatoren. Dit duurzaamheidsverslag is in overeenstemming met GRI-niveau B.



Global Compact Network  
Belgium

## 9.1 Selection of GRI indicators for Communication On Progress

### Human Rights

- HR2** Percentage of significant suppliers, contractors, and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken; *5.4 Leveranciers, p.51*
- HR10** Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments; *Not available*
- HR11** Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms; *4.4.1 Code of Conduct, p.29*

### Labour

- LA4** Percentage of employees covered by collective bargaining agreement; *5.2.4 Duurzaam personeelsbeleid, 100%, p.39*
- HR4** Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken; *4.4.1 Code of conduct, p. 29*
- HR5** Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights; *5.2.4 Duurzaam personeelsbeleid / overleg sociale partners, p. 39*
- HR6** Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor; *Not available*
- HR7** Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor; *Not available*

### Environment

#### Indicators on uses of materials and energy

- EN1** Materials used by weight or volume; *not available*
- EN3** Direct energy consumption by primary energy source; *3.2 Kerncijfers / Klimaat en milieu p.15*
- EN8** Total water withdrawal by source; *not material*

#### Indicators on emissions, effluents, and waste

- EN16** Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight; *3.2 Kerncijfers / Klimaat en milieu p.15*
- EN19** Emissions of ozone-depleting substances by weight; *not available*
- EN20** NO, SO, and other significant air emissions by type and weight; *not available*

#### Indicators on the company's initiatives to promote greater environmental responsibility

- EN2** Percentage of materials used that are recycled input materials; *not available*
- EN5** Energy saved due to conservation and efficiency improvements; *7.3 recente realisaties p. 62*
- EN10** Percentage and total volume of water recycled and reused; *Not material*
- EN13** Habitats protected or restored; *7.4 compensaties p. 692*
- EN18** Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved; *7.3 Recente realisaties p. 62*
- EN27** Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category; *7.3.5 Afvalreductie- en verwerking p. 66*

#### Indicators on the development and diffusion of environmentally friendly technologies

- EN6** Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives; *7.3 recente realisaties p. 62*
- EN26** Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation. *7.4 Compensaties p 69*

### Anti-Corruption

- S02** Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption; *not available*
- S04** Actions taken in response to incidents of corruption; *4.4.1 Code of conduct p. 29*
- S03** Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures; *4.4.1 Code of conduct p. 29*

## 9.2 Rapporteren volgens GRI-richtlijnen

Onderwerp	Sectie	Hoofdstuk	Pagina
<b>Strategie en analyse</b>	1.1	2. Voorwoord van de voorzitter en de CEO	8
	1.2	4.3. Risicobeheer	27
<b>Organisatieprofiel</b>	2.1	1. Algemeen	6
	2.2	3. Duurzaamheidsbeleid	12
	2.3	1. Algemeen	6
	2.4	3. Duurzaamheidsbeleid	12
	2.5	3. Duurzaamheidsbeleid	12
	2.6	1. Algemeen / 4.2 Corporate Governance	6/24
	2.7	3. Duurzaamheidsbeleid	12
	2.8	3. Duurzaamheidsbeleid	12
	2.9	Jaarverslag 2011. Highlights 2011	8
	2.10	kaderstukje	25
<b>Verslagparameters</b>	3.1	1. Algemeen	6
	3.2	1. Algemeen	6
	3.3	1. Algemeen	6
	3.4	1. Algemeen	6
	3.5	1. Algemeen	6
	3.6	1. Algemeen	6
	3.7	1. Algemeen	6
	3.8	1. Algemeen	6
	3.9	1. Algemeen	6
	3.10	1. Algemeen	6
	3.11	1. Algemeen	6
	3.12	9. verantwoording	5/74
	3.13	1. Algemeen	6
<b>Bestuur, verplichting en betrokkenheid</b>	4.1	4.2 Corporate Governance	24
	4.2	4.2 Corporate Governance	24
	4.3	4.2 Corporate Governance	24
	4.4	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7.3.3 Aandeelhouders	38
	4.5	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7.7. Remuneratieverslag	57
	4.6	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7.5.6. Toepassing van de regelgeving inzake belangenconflicten	53
	4.7	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7.5.4. Comit�es van de raad van Bestuur	48
	4.8	4. Ethische bedrijfsvoering	23
	4.9	4. Ethische bedrijfsvoering	23
	4.10	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7.5.3 Evaluatie van de raad van bestuur	47
	4.11	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening, 7. Verklaring van Deugdelijk bestuur	32

Onderwerp	Sectie	Hoofdstuk	Pagina
	4.12	4.4. Gedragscodes	29
	4.13	4.4. Gedragscodes	29
	4.14	5.Stakeholders	34
	4.15	5.Stakeholders	34
	4.16	5.Stakeholders	34
	4.17	5.Stakeholders	34
<b>Economische prestatie-indicatoren</b>	EC1	Economische bijdrage aan de maatschappij	20
	EC2	Niet beschikbaar	-
	EC3	5.2.4. Duurzaam personeelbeleid / Eerlijke verloning	39
	EC4	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening. 5.2.3. Materiële vaste activa	78
	EC5	Niet beschikbaar	-
	EC6	Economische bijdrage aan de maatschappij	20
	EC7	Niet beschikbaar	-
	EC8	6.1. Telenet Foundation	55
	EC9	Jaarverslag 2011. Geconsolideerde jaarrekening. 5.3. Risicobeheer	91
<b>Milieu prestatie-indicatoren</b>	EN1	Niet beschikbaar	-
	EN2	Niet beschikbaar	-
	EN3	3.2. Kerncijfers / klimaat en milieu	15
	EN4	3.2. Kerncijfers / klimaat en milieu	15
	EN5	7.3. Recente realisaties	62
	EN6	7.3. Recente realisaties	62
	EN7	7.3. Recente realisaties	62
	EN8	Niet materieel	-
	EN9	Niet materieel	-
	EN10	Niet materieel	-
	EN11	Niet materieel	-
	EN12	Niet materieel	-
	EN13	7.4. Compensaties	69
	EN14	7.4. Compensaties	69
	EN15	Niet materieel	-
	EN16	3.2. Kerncijfers / klimaat en milieu	15
	EN17	3.2. Kerncijfers / klimaat en milieu	15
	EN18	7.3. Recente realisaties	62
	EN19	Niet beschikbaar	-
	EN20	Niet beschikbaar	-
	EN21	Niet materieel	-
	EN22	7.3.5. Afvalreductie en -verwerking / 3.2. Kerncijfers	66
	EN23	Niet materieel	-
	EN24	7.3.5. Afvalreductie en -verwerking / 3.2. Kerncijfers	66
	EN25	Niet materieel	-
	EN26	7.4. Compensaties	69
	EN27	7.3.5. Afvalreductie en -verwerking	66
	EN28	Telenet heeft geen boetes gekregen	-
	EN29	3.2. Kerncijfers / klimaat en milieu	15
	EN30	Niet beschikbaar	-

Onderwerp	Sectie	Hoofdstuk	Pagina
<b>Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig netwerk</b>	LA1	5.2.2 Aantrekking en behoud van talent	36
	LA2	5.2.2 Aantrekking en behoud van talent	36
	LA3	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / eerlijke verloning	39
	LA 15	niet beschikbaar	-
	LA4	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / 100%	39
	LA5	niet beschikbaar	-
	LA6	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / welzijn op het werk	39
	LA7	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / welzijn op het werk	39
	LA8	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / welzijn op het werk	39
	LA9	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / overleg sociale partners	39
	LA10	5.2.3. Opleiding, ontwikkeling en performance management	38
	LA11	5.2.3. Opleiding, ontwikkeling en performance management	38
	LA12	5.2.3. Opleiding, ontwikkeling en performance management	38
	LA13	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / diversiteit	39
	LA14	niet beschikbaar	-
<b>Prestatie-indicatoren voor mensenrechten</b>	HR1	niet beschikbaar	-
	HR2	5.4. leveranciers	51
	HR3	5.3.2. Klantenservice / Privacy en beveiliging	46
	HR4	4.4.1. Code of Conduct	29
	HR5	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / overleg sociale partners	39
	HR6	niet beschikbaar	-
	HR7	niet beschikbaar	-
	HR8	Er zijn drie preventieadviseurs die getraind zijn	-
	HR9	niet materieel	-
	HR10	niet beschikbaar	-
	HR11	4.4.1. Code of Conduct	29
<b>Maatschappelijke prestatie-indicatoren</b>	S01	4.5. Bescherming van kinderen / 5.3.2. klantenservice	32
	S09	Niet beschikbaar	-
	S010	Niet beschikbaar	-
	S02	Niet beschikbaar	-
	S03	4.4.1. Code of Conduct	29
	S04	4.4.1. Code of Conduct	29
	S05	5.6. lobbying	54
	S06	Niet beschikbaar	-
	S07	Niet beschikbaar	-
S08	Niet beschikbaar	-	

Onderwerp	Sectie	Hoofdstuk	Pagina
<b>Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid</b>	PR1	4.5. Bescherming van kinderen / 5.3.2. klantenservice	32/46
	PR2	Niet beschikbaar	-
	PR3	Niet beschikbaar	-
	PR4	Niet beschikbaar	-
	PR5	5.3.1. klantenloyauteit	45
	PR6	4.4.4. ethische code voor publiciteit	30
	PR7	4.4.4. ethische code voor publiciteit	30
	PR8	Niet beschikbaar	-
	PR9	Niet beschikbaar	-
<b>Telecommunicatie</b>	I01	Economische bijdrage aan de maatschappij	20
	I02	Niet beschikbaar	-
	I03	5.2.4. Duurzaam personeelsbeleid / welzijn op het werk	39
	I04	Niet beschikbaar	-
	I05	Niet beschikbaar	-
	I06	Niet beschikbaar	-
	I07	Niet beschikbaar	-
	I08	Niet beschikbaar	-
	PA1	Niet beschikbaar	-
	PA2	5.3. Digitale bijdrage aan de maatschappij / 6.1 Telenet Foundation	21/55
	PA3	5.3. Digitale bijdrage aan de maatschappij	21
	PA4	5.3. Digitale bijdrage aan de maatschappij	21
	PA5	6.2 Sociaal tarief	56
	PA6	6.1. Telenet Foundation	55
	PA7	5.4.2. Klantenservice	46
	PA8	Niet beschikbaar	-
	PA9	Niet beschikbaar	-
	PA10	5.4.2. Klantenservice	46
	PA11	4.5. Bescherming van kinderen / 5.4.2. klantenservice	32-46
	TA1	7.3.4. Hergebruik van materiaal	65
	TA2	8. De toekomst / Digital Wave	70
	TA3	8. De toekomst / Digital Wave	70
	TA4	8. De toekomst / Digital Wave	70
	TA5	5.4.2. Klantenservice	46





#### **Informatie over CSR**

Jan De Grave  
+32 15 333 465  
jan.de.grave@staff.telenet.be

#### **Duurzaamheidsverslag**

Dit verslag is ook beschikbaar in het Engels

#### **Internet**

Je kan dit verslag ook lezen of downloaden via the website [www.telenet.be/corporate-sustainability](http://www.telenet.be/corporate-sustainability)

#### **Verantwoordelijke uitgever**

Duco Sickinghe

ClimatePartner<sup>®</sup>  
**climate neutral  
print product**

CO2 emissions from this product have been offset with emission reduction certificates.

Certificate Number:  
244-10506-0611-1010  
[www.climatepartner.com](http://www.climatepartner.com)





**Corporate Communications**

T. 015 33 30 00 - [www.telenet.be](http://www.telenet.be)

**Verantwoordelijke uitgever**

Telenet, Duco Sickinghe

Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen