

Werken aan je toekomst

Duurzaamheidsverslag
2014



Inhoudstafel

De groep	3	Economische aspecten	28
Voorwoord van de voorzitter en de CEO	6	De digitale maatschappij promoten	30
Klimaatverandering en grondstoffenschaarste	10	Investeringen	31
Veranderende verwachtingen van de consument	10	Netwerk	31
Verschuivingen in globale economie	10	Bijdragen aan de Belgische schatkist	32
Onze veranderende wereld.....	10	Vlaams medialandschap	32
Gezondheid en een vergrijzende samenleving	11	Investeren in talent	33
Nieuwe manier van zaken doen en werken	11	Investeren in ideeën	33
De gevaren en kansen van technologie	11	Innovatie	34
Operational excellence	12	Play en Play More	34
Right customer connection	12	Yelo Play app	34
Inspiring entertainment	12	Wi-Free	34
De Telenet Way	12	De mogelijkheden van de toekomst	35
Onze duurzaamheidsstrategie.....	13	Innovatie ondersteunen.....	36
Drie pijlers van LEAP	13	Sociaal tarief	36
Telenet in de top van de meest duurzame merken van België	14	Sociale bijdragen	36
Materialiteitsmatrix: gerichtheid op de belangrijkste kwesties	15	Telenet Idealabs	36
Doelstellingen en resultaten	16	Aspecten over milieu	38
Duurzaamheidsbestuur	18	CO₂-reductie.....	41
Overzicht niet financiële resultaten van Telenet in 2014	19	Energie	41
Stakeholdersbeleid	20	Afvalvermindering	44
Betrokkenheid van stakeholders	20	CO₂-compensatie.....	47
Overzicht communicatiekanalen	22		
Belangrijkste stakeholders op groepsniveau: beschrijving en betrokkenheid	24		

Sociale aspecten	48	Aspecten voor Telecom sector	74
Privacy & veiligheid	50	Bescherming van kinderen	76
Beveiliging en persoonlijke gegevens	50	Parental control voor internet en televisie	76
Beveiliging van producten	51	Samenwerking met Child Focus	76
Onze medewerkers	52	Kinderrechten en het bedrijfsleven	76
Talent aantrekken en behouden	52	Safer internet day	77
Werk-privé balans	54	Vrijheid van meningsuiting	78
Duurzaam personeelsbeleid	56	Straling	79
De beste dienstverlening voor onze klanten	62	Onze manier van rapporteren	80
Gebruiksvriendelijke producten en diensten	62	Scope	82
Transparant prijsbeleid	62	Engagement	82
Betrouwbare producten en diensten	63	Toelichting bij de kerncijfers	82
Leveranciers	66	GRI 4 Core	83
Ons leveranciersbeleid	66	Principes om rapport content te bepalen	84
Ondertekenen van Vendor Disclosure form	66	Significante wijzigingen & restatements	84
Ecovadis voor risicobeheersing	67	Contact	85
Identificatie via Kraljic	68	Financiële informatie	85
Resultaten van leveranciers	68	CSR informatie	85
Werkgroepen	69	GR tabel	86
Gedragcodes	71	UN Global Compact COP	92
Code of conduct	71		
United Nations Global Compact	71		
Gedragcode voor datacenters	72		
Vrijwillige overeenkomst in de industrie	72		
Vendor Disclosure Form	72		
Anti-corruptiebeleid	72		
Corporate Governance Charter	73		
Ethische code voor publiciteit	73		
Anti-piraterij	73		

→ **4**

Bedrijfsprofiel

→ **5**

Missie &
Onze waarden

→ **6**

Voorwoord
van de voorzitter
en de CEO

→ **10**

Onze
veranderende
wereld



→ 12

De Telenet Way

→ 13

Duurzaamheids-
strategie

→ 19

Overzicht niet
financiële
resultaten 2014

→ 20

Betrokkenheid
van stakeholders

De groep

>> Bedrijfsprofiel

Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België. Telenet spitst zich toe op het leveren van breedbandinternet, vaste en mobiele telefoniediensten en kabeltelevisie, aan gebruikers in Vlaanderen en Brussel via een HFC- (hybride fiber coax) netwerk. Via dit performant netwerk levert Telenet ondermeer hoogwaardige entertainmentdiensten aan zijn klanten. Telenet voorziet eveneens professionele communicatiediensten aan bedrijven in België en Luxemburg.

Als telecommunicatiebedrijf hecht Telenet veel belang aan vernieuwing en ontwikkeling. We optimaliseren voortdurend de huidige toepassingen, breiden de technologische mogelijkheden constant uit en verbreden het inhoudelijke aanbod. We investeren zowel uitvoerig in ons netwerk als in de Vlaamse entertainmentsector om innovatie en creativiteit te blijven stimuleren. Een overtuigende marketingaanpak, een creatieve productmix en een efficiënte klantenservice zorgen er mee voor dat Telenet steeds nieuwe doelgroepen kan aanspreken.

Telenet is zich als groeiend bedrijf zeer bewust van zijn toenemende verantwoordelijkheid binnen de leefgemeenschap. Met een aantal initiatieven is het bedrijf erin geslaagd om zijn ecologische voetafdruk in belangrijke mate te beperken. Bovendien geeft Telenet blijk van een groot maatschappelijk engagement, wat zich niet alleen vertaalt in een sociaal geëngageerd productaanbod, maar ook in de ondersteuning van start-ups via Telenet Idealabs.

Telenet is gevestigd in Mechelen, maar beschikt over contactcenters in Herentals, St-Truiden en Aalst en over regionale sites voor het verlenen van technische bijstand, verspreid over heel Vlaanderen.

De hoofdaandeelhouder van Telenet is Liberty Global. Eind 2014 bezat Liberty Global 56,6% van de aandelen van Telenet.

Eind 2014 telde Telenet 2.247 medewerkers, die samen een omzet realiseerden van € 1,7 miljard euro. Telenet noteert op Euronext Brussels en is opgenomen in de Bel 20-index.

Onze waarden



Accountability



Leadership



Het senior leadership team van Telenet vlnr: Veenod Kurup (CIO), Inge Smidts (sr VP Residential Marketing), Birgit Conix (CFO), John Porter (CEO), Ann Caluwaerts (sr VP Corporate Affairs & Communications), Dieter Nieuwendorp (sr VP Strategy & Corporate Development), Claudia Poels (sr VP HR), Patrick Vincent (CCO), Micha Berger (CTO), Luc Machtelincx (EVP General Counsel), Martine Tempels (sr VP Telenet for Business).

➤ Missie

Het ondersteunen en inspireren van onze klanten zodat ze, met volle goesting, het beste kunnen halen uit leven en ondernemen in de digitale wereld.

Telenet is een verhaal over nieuwe dingen mogelijk maken. We brachten supersnel internet naar Vlaanderen, we maakten bellen goedkoper via de kabel en maakten van digitale tv de standaard. Telenet liet zijn klanten kennismaken met een wereld van nieuwe mogelijkheden.

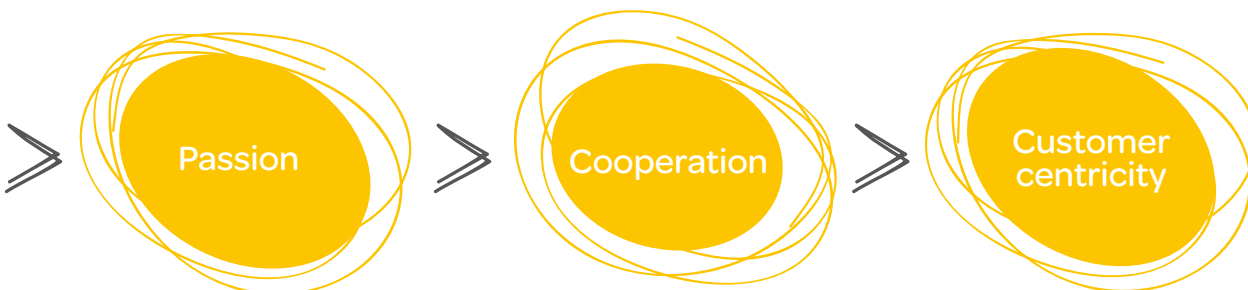
Technologieën die gisteren nog in de kinderschoenen stonden, vinden we vandaag helemaal normaal.

Klanten denken er niet meer over na, maar willen er gewoon mee aan de slag.

Telenet veranderde 'TECHNOLOGY' naar 'GENEROSITY'. Wie ondersteund wordt door straffe diensten en de beste dienstverlening, kan zich volledig laten gaan in wat hij ook wil doen. De oneindige mogelijkheden laten je focussen op opportuniteiten.

Gezinnen ontdekken een volledig nieuwe manier van entertainment, waarbij ze altijd en overal kunnen kijken naar wat zij echt willen. Maar ook ondernemingen vinden nieuwe kansen omdat Telenet hen helpt om voluit de digitale wereld te omarmen.

Bij Telenet geloven we dat er elke dag een wereld vol nieuwe kansen ontstaat. Kansen om alles uit het leven te halen, door met volle goesting te doen wat we willen en dat te delen met anderen.



➤ Voorwoord van de voorzitter en de CEO

Beste aandeelhouder, Beste klant, Beste partner,

2014 was een boeiend jaar voor ons bedrijf. Een jaar waarin we solide operationele en financiële resultaten boekten, ons bedrijf voorbereidden voor de toekomst en de basis legden voor een gezonde, welvarende groei voor alle stakeholders in 2015 en daarna.

We zijn ons bewust van de belangrijke maatschappelijke rol die Telenet draagt. Duurzaamheid wordt in al zijn facetten hoog in het vaandel gedragen.

We leveren een positieve bijdrage aan de samenleving, de economie en het milieu door onze producten en diensten, werkgelegenheid, maatschappelijke betrokkenheid en verantwoord gebruik van hulpbronnen. Telenet heeft al jaren hard gewerkt om een verantwoord en duurzaam bedrijf te zijn. We kunnen dit aantonen op vele manieren, met inbegrip van onze positie als 'best in class' in de Dow Jones Sustainability Indexes voor onze sector voor het derde jaar op rij. We gingen ook van start met het programma "Telenet Idealabs" om veelbelovende digitale start-ups te ondersteunen en innovatie in Vlaanderen te bevorderen. Lange termijn duurzaamheidsdenken

speelt een belangrijke rol in het creëren van businesswaarde en maakt op lange termijn winstgevende groei mogelijk.

Onze supersnelle breedbandverbindingen voor particulieren en bedrijven helpen mee om de digitale economie te laten groeien. Het toegankelijk digitaal tv-platform van Telenet brengt content vanuit Vlaanderen en elke hoek van de wereld naar eender welk scherm thuis. We houden ook rekening met diegenen voor wie de digitale wereld minder toegankelijk is. Onze sociale tarieven bestaan voor al onze producten en we bieden structurele steun aan maatschappelijke projecten die de digitale kloof helpen dichten. We blijven belangrijke initiatieven zoals de UN Global Compact ondersteunen en promoten. We zijn 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.

Ons doel is onze klanten de beste en meest betrouwbare technologie aan te bieden zodat ze zowel thuis als onderweg optimaal van hun digitale levensstijl kunnen genieten. We realiseren dit door hen innovatieve vaste en mobiele producten aan te bieden, gebaseerd op onze kernwaarden: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en de constante verbetering van de klantervaring.



Deze beleving strekt verder dan de huiskamer. Dankzij onze unieke positie in de markt streven we ernaar onze klanten supersnelle datatoegang aan te bieden, op welke locatie dan ook. Zo kan men gebruik maken van de meer dan 1,2 miljoen WiFi homespots en meer dan 2.000 publieke hotspots in heel België. Begin oktober 2014 kondigden we de uitrol van de EAP-functionaliteit op onze WiFi-routers aan, waardoor klanten automatisch en naadloos een verbinding kunnen maken met ons WiFi-netwerk. Wij zijn van mening dat de uitrol van deze nieuwe technologie onze klanten mogelijkheden biedt om geld te besparen en ons in staat stelt om het volledige potentieel van 'WiFi offloading' (d.w.z. een deel van het mobiele dataverkeer via ons WiFi-netwerk laten verlopen) beter te benutten.

Al deze innovatieve diensten blijven slechts mogelijk dankzij onze bakermat: het netwerk. We blijven investeren in ons hybride netwerk van glasvezel en coaxiale kabel. Telenet heeft de afgelopen jaren al verschillende concrete acties ondernomen om ervoor te zorgen dat er voldoende bandbreedte beschikbaar is. In 2009 werd de bandbreedte van ons netwerk verhoogd van 450 MHz naar 600 MHz. In 2010 werd de kabelstandaard EuroDocsis 3.0 geïntroduceerd. Dit stelde ons in staat de maximumsnelheid van onze

internetproducten te verviervoudigen van 30 Mbps naar 120 Mbps. Ons optisch netwerk, dat bestaat uit glasvezel, hebben we dichterbij de huizen gebracht. Eind 2014 zijn gemiddeld 490 huizen verbonden per optisch knooppunt, in vergelijking met 1.400 huizen in 2010, en tegen 2015 zal het gemiddelde verder gedaald zijn tot 476. Hierdoor verdrievoudigen we de beschikbare bandbreedte per gezin. De vraag naar snellere breedbandverbindingen en hogere datavolumes blijft echter toenemen.

Daarom investeert Telenet de komende vijf jaar in totaal 500 miljoen euro om het kabelnetwerk in Vlaanderen als eerste operator in Europa, uit te breiden naar een Giga-netwerk. Concreet zal Telenet de internetsnelweg verbreden van 600 MegaHertz (MHz) naar 1 GigaHertz (GHz). Door deze verbreding van de internetsnelweg zorgt Telenet ervoor dat niet alleen het steeds toenemende internetverkeer vlot blijft doorstromen maar ook dat in de toekomst meer, snellere en betere digitale toepassingen mogelijk zijn voor alle Telenet-klanten in het hele afzetgebied. Het is de meest ingrijpende aanpassing van het netwerk in de geschiedenis van Telenet. Dit netwerk biedt enorme mogelijkheden voor toename van data op het internet en kan op termijn breedbandsnelheden aan van minstens 1 gigabit per seconde. Zo komt

Vlaanderen resoluut bovenaan de lijst van regio's met de beste digitale infrastructuur van Europa. Met deze grootschalige netwerkinvestering, die past in het bredere project "De Grote Netwerf", bereidt Telenet zich voor op het almaar toenemende dataverkeer en speelt in op de toekomstige digitale behoeften van particuliere gebruikers, het bedrijfsleven, de overheid, het onderwijs, de zorg- en veiligheidssector en van andere maatschappelijke sectoren. Bovendien worden ook zo'n 350 nieuwe jobs in Vlaanderen gecreëerd gedurende de looptijd van het project.

We leggen steeds meer een specifieke klemtoon op entertainment. Het zijn niet langer de producten op zich, maar het plezier dat de klant er uit haalt. We moeten daarbij rekening houden met een versnellende globalisering in de mediawereld. De combinatie van digitale televisie met Play biedt de klant een totaaloplossing voor de beste tv-momenten. Met Play bundelt Telenet als enige operator in België content van lokale zenders, een uitgebreide collectie internationale films en series én de beste televisiefunctionaliteiten, zoals Terugkijk TV, in één eenvoudig en slim product.

Vooraf lokale content wordt belangrijk om ons te differentiëren. Met STAP investeren we jaarlijks 7,5 miljoen in Vlaamse series en films. We zullen samenwerken met onze mediapartners om het Vlaamse, lokale medialandschap die unieke positie te geven die de kijker zo waardevol vindt. In juni 2014 maakte Telenet bekend dat het een participatie van 50% wilde nemen in De Vijver Media. Begin 2015 keurde de Europese Commissie deze geplande participatie goed.

Hierdoor kan Telenet impulsen geven aan een nieuw zendermodel en samen met de zenders VIER en VIJF ook het Vlaamse zenderlandschap mee helpen innoveren. Door de groeiende convergentie tussen vaste en mobiele diensten en het naar elkaar groeien van internet en klassieke televisie, moet de volgende stap gezet worden om de klant de nieuwe mogelijkheden optimaal te laten benutten. Telenet gelooft dat het in samenwerking met VIER en VIJF kan meewerken aan een nog rijkere televisie-ervaring voor de consument.

Intern hechten we eveneens veel aandacht aan duurzaamheid. We zorgen er steeds voor dat onze medewerkers alle opportuniteiten krijgen. Zij zijn immers onze grootste troeven. In 2014 werden 281 nieuwe medewerkers aangeworven en stelden we bijna 2.250 mensen direct te werk. Meer dan de helft van onze vacatures wordt intern ingevuld, en via diverse talentprogramma's en opleidingen werken we er hard



aan om ons verworven talent te blijven stimuleren. De komende jaren zullen we stevig verder bouwen aan zowel klanten- als medewerkerstevredenheid.

Samen hebben we onze doelstellingen voor 2014 behaald, ondanks de macro-economische achtergrond en de felle concurrentie. Onze bedrijfsopbrengsten stegen in 2014 met 4% tot net iets meer dan € 1,7 miljard. Onze Adjusted EBITDA steeg met 7% in 2014 tot € 900 miljoen. We investeerden ongeveer 22,7% van onze bedrijfsopbrengsten. We blijven vastberaden om een stevige groei van onze activiteiten te realiseren in 2015 en in de toekomst. Onze klantgerichte positionering zal ons toelaten om innovatieve en concurrerende producten aan te bieden, die de basis zullen leggen voor toekomstige groei.



mobiele-telefonieaanbod met de introductie van de optie "Supersize je King". Met bijkomende extra's als de Triiing-app, waarmee klanten bellen via hun smartphone aan de tarieven van hun vaste lijn, ons uitgebreide Wi-Free netwerk en de lancering van 4G zonder meerkost voor onze mobiele klanten bieden we een van de beste mobiele producten in de markt.

We zullen ook verder blijven focussen op het aanbieden van entertainment, onder andere via Play en Play More en ons Yelo Play-platform, waarbij we de beste lokale en internationale content zullen beschikbaar stellen aan onze klanten en op deze manier de nieuwe trends die ontstaan in televisie kijken beantwoorden.

We blijven tevens enthousiast over onze groeiopportunities in de zakelijke markt. Onze bedrijfsdiensten richten zich voornamelijk op de segmenten en diensten waarvoor we, ondanks de hevige concurrentie, een hoger marktaandeel verwachten. Telenet for Business wil daarbij voortbouwen op de investeringen van de voorgaande jaren en de markt benaderen met een geïntegreerde waaier van toonaangevende diensten en oplossingen op het vlak van connectiviteit, beveiliging en hosting met een sterke focus op onze coaxproducten.

In 2015 wensen we verder uit te blinken in de dienstverlening aan klanten en in klantentrouw. We zullen onze processen en platformen blijven optimaliseren en onze klanten centraal stellen.

Klanten die vandaag op één product geabonneerd zijn maken steeds vaker de overstap naar onze voordelige bundels en nemen er een mobiel abonnement bovenop. Onze bewezen langetermijnstrategie rond "multiple-play" overtuigt steeds meer klanten om meerdere diensten af te nemen. Eind 2014 is bijna 51% van onze klantenrelaties geabonneerd op onze triple-playbundels. De gemiddelde opbrengst per klantenrelatie steeg in 2014 met 5% j-o-j tot € 49,8, uitgezonderd de opbrengsten uit mobiele telefonie.

Klanten waarderen onze eenvoudige, transparante en concurrerende tariefplannen voor mobiele telefonie, wat ons de mogelijkheid geeft om mobiele diensten door te verkopen aan onze aanzienlijke klantenbasis. In maart 2014 verbeterden we ons

Bert De Graeve
Voorzitter

John Porter
Gedelegeerd bestuurder

➤ Onze veranderende wereld

Er zijn grote veranderingen aan de gang die gevolgen hebben voor onze samenleving en dus ook voor onze stakeholders en onze sector. Als verantwoordelijk bedrijf moeten we ons bewust zijn van de ontwikkelingen in de wereld om ons heen en moeten we inspelen op de opportuniteiten en reageren op de bezorgdheden die deze ontwikkelingen met zich meebrengen voor onze stakeholders. Wij zien enkele specifieke ontwikkelingen die een impact hebben op de samenleving en, als gevolg daarvan, op de manier waarop wij zaken doen.

Telenet pakt de bezorgdheid van zijn stakeholders aan door zich te focussen op een selectie van onderwerpen die onze stakeholders naar eigen zeggen het belangrijkste vinden. Dit verslag bevat een uitgebreide beschrijving van deze onderwerpen en onze aanpak.

Klimaatverandering en grondstoffschaarste

Om onze planeet en de wereld waarin we leven en zaken doen in stand te houden, is het absoluut noodzakelijk dat we onze impact op het klimaat verminderen. Er is stijgende competitie en bewustwording van de link tussen grondstoffen als olie, voedsel en water. Energie en mineraalprijzen zijn volatiel, te wijten aan schaarste, geopolitieke risico's, transportkosten en het nationaliseren van resources. De uitputting van natuurlijke hulpbronnen zoals water en

fossiele brandstoffen dwingen bedrijven en de mens om er voorzichtig mee om te springen en naar duurzamere alternatieven te zoeken. Digitale toepassingen worden gezien als een mogelijkheid voor de-carbonisatie van de economie, bijvoorbeeld door video-conferencing.

Veranderende verwachtingen van de consument

In onze digitale wereld is de vraag van de consument naar snelheid en data aanzienlijk toegenomen. Vooral digital natives (de generaties die opgroeiden met toegang tot internet en mobiele telefonie) hebben een aangepast verwachtingspatroon. Zij werden groot met zaken als sociale media en user generated content. De consument verwacht een vlekkeloze, gebruiksvriendelijke en transparante ervaring met maximale vrijheid. Tegelijkertijd wordt de consument zich meer bewust van zijn internetprofielen en van het gebruik van persoonlijke gegevens.

Verschuivingen in globale economie

De wereldwijde financiële crisis heeft verregaande gevolgen gehad voor de bedrijfs wereld en de welvaart van de samenleving in het algemeen. Er zijn grote ongelijkheden in inkomen en infrastructuur, zowel op globaal



als op lokaal niveau. In veel gevallen zijn het de kansarmen die het hardst getroffen zijn. We mogen de aanpak van dit probleem niet alleen aan de overheid overlaten. Een tweede element is de verschuiving van de economische machten, van West naar Oost en van Noord naar Zuid. Er is een stijgende vraag naar en steeds meer nadruk vanuit nationaal beleid op lokale producten en diensten, ook vanuit kostbesparend standpunt.

Gezondheid en een vergrijzende samenleving

De bevolking blijft groeien, en tegelijkertijd vergrijzen. De levensverwachting blijft stijgen: we hopen allemaal op een lang en gezond leven. De huidige druk op onze gezondheidssystemen vereist een meer innovatieve en proactieve aanpak ten aanzien van het beheer van onze gezondheid in het dagelijkse leven en de behandeling van ziekten wanneer dat nodig is.

Nieuwe manier van zaken doen en werken

Er zijn nieuwe manieren van werken ontstaan. Bedrijven houden rekening met de volledige waardeketen van hun corporate activiteiten. Ze ondervinden een stijgende druk om te betalen voor compenserende maatregelen, zoals schone lucht, water of biodiversiteit. Er wordt steeds meer nadruk gelegd op ethische bedrijfsvoering, governance en transparantie. Ook ontstaan nieuwe vormen van innovatieve, sociaal gedreven bedrijfsvoering zoals crowdfunding. De nieuwe manieren van werken en de dynamische arbeidsmarkt hebben ook de relatie tussen werkgever en werknemer veranderd. Een veilige en gezonde werkplek zou een *conditio sine qua non* moeten zijn. Het aantrekken en in dienst houden van getalenteerde mensen is belangrijk voor de continuïteit van ondernemingen. Werknemers willen een zinvolle en bevredigende baan. En het vinden van de juiste balans tussen werk en privéleven komt zowel werkgevers als werknemers ten goede.

De gevaren en kansen van technologie

ICT is doordrongen in de maatschappij, zowel bij bedrijven als bij consumenten. E-government, e-health, e-school e-banking en cloud services worden almaar meer mainstream. Er is een stijgende corporate en persoonlijke afhankelijkheid van technologie. Consumenten vragen dan ook dat problemen op het gebied van privacy en veiligheid worden aangepakt. Datafraude en -diefstal, maar ook digitaal terrorisme zijn nieuwe gevaren waar bescherming voor nodig is. De risico's en mogelijkheden van Big Data moeten duidelijk in kaart gebracht worden. We moeten ons ook bewust zijn van ons onlinegedrag en moeten verantwoordelijkheid nemen om zij die kwetsbaar zijn, zoals kinderen, in de digitale wereld te beschermen.

➤ De Telenet Way

De huidige business strategie – De Telenet Way, werd eind 2013 uitgerold, en is ontworpen om ons te helpen onze doelstelling voor Telenet bereiken, namelijk 'het ondersteunen en inspireren van onze klanten zodat ze, met volle goesting, het beste kunnen halen uit leven en ondernemen in de digitale wereld'.

We willen deze doelstelling realiseren door middel van een tweeledige focus; een geweldige klantenervaring aanbieden, ondersteund door een superieur netwerk. We baseren ons hiervoor op drie pijlers.

Operational excellence

We streven naar continue verbeteringen van zowel onze bedrijfsvoering als van onze producten en diensten. We willen een status-quo steeds vermijden; Telenet is een challenger. We dragen goede alignering en communicatie, zowel intern als extern het bedrijf, hoog in het vaandel.

Right customer connection

We willen een 'klik' hebben met onze klanten. Onze producten moeten hen als gegoten zitten. Elke klant moet over het juiste product en tariefplan beschikken. Om deze geweldige klantenervaring te kunnen bieden, hebben we een future proof netwerk nodig.

Inspiring entertainment

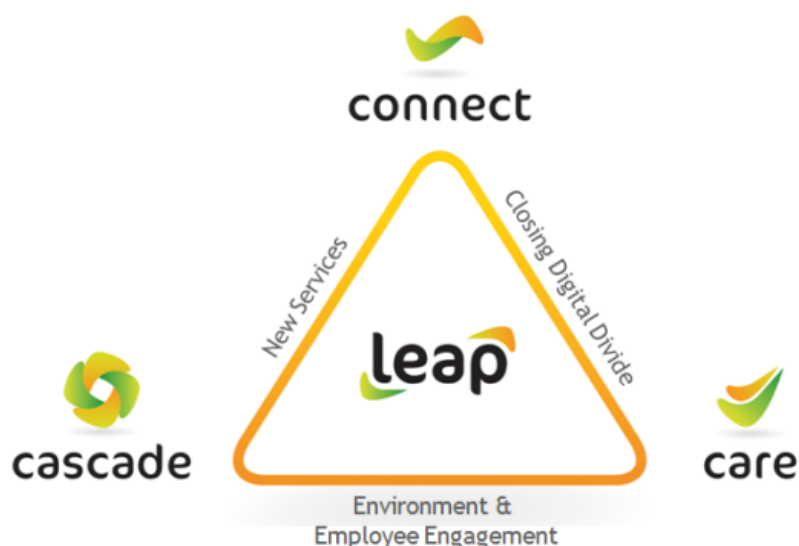
Ons doel is om onze klanten ontspanning te bieden met een geweldig sport-, kids- en entertainentaanbod. Dit aanbod moet zowel intuïtief als volledig op maat van de klant zijn. Het is de bedoeling dat iedereen zijn gading kan vinden in ons entertainentaanbod en weet dat Telenet garant staat voor een avond zorgeloos genieten.



➤ Onze duurzaamheidsstrategie

Drie pijlers van LEAP:

Het programma 'Linking Environment And Profit' (LEAP) maakt het duurzaamheidsbeleid een integraal onderdeel van Telenets langetermijnstrategie en overkoepelende bedrijfsvisie. Het LEAP-programma is ons antwoord op de uitdagingen waarmee ons bedrijf, de samenleving en de wereld worden geconfronteerd. De meest duurzame bedrijven begrijpen dat de manier waarop ze zaken doen even belangrijk is als wat ze doen. Telenet is vastbesloten om een verantwoordelijk bedrijf met hoge ethische, sociale en milieunormen te zijn.



Connect: Creëren van digitale opportuniteiten

Sinds zijn oprichting in 1996 heeft Telenet een belangrijke rol gespeeld om Vlaanderen te verbinden en om technologische ontwikkeling en innovatie binnen het bereik van onze klanten te brengen. Wij stimuleren onderwijs en training om mensen te helpen zo veel mogelijk uit ICT te halen en de vaardigheden te ontwikkelen die de 21e eeuw van hen verlangt. Daarnaast investeren we in creativiteit, innovatie en ondernemerschap, bijvoorbeeld met onze 'startup accelerator' Telenet Idealabs.

Care: Weerspiegelen van de verantwoordelijkheid van Telenet ten aanzien van zijn stakeholders

Telenet geeft om de gemeenschap waarin het actief is en wil de sociale behoeften van alle stakeholdergroepen – met inbegrip van werknemers, klanten en anderen – aanpakken. Door onze aanpak te focussen op de belangrijke thema's die door onze stakeholders zijn gekozen, denken we na over hun bezorgdheid zoals dat van ons wordt verwacht, waarbij we ernaar streven om hun verwachtingen te overtreffen.

Cascade: Integreren van duurzaamheid in het dagelijkse leven van onze stakeholders

In het kader van ons streven naar verantwoord ondernemen willen we een effectieve bijdrage leveren aan de integratie van duurzaamheid in het dagelijkse leven van onze belangrijkste stakeholders. Een voorbeeld hiervan is de continue verbetering van de energie-efficiëntie van onze settopboxen om het energieverbruik van onze klanten thuis te verlagen.

Telenet in de top meest duurzame merken van België

CARE / Zorgen voor onze stakeholders

 Energieverbruik bij klanten

 Afvalvermindering

 Supply chain

 Privacy & security

T Bescherming van kinderen

T Straling

T Vrijheid van meningsuiting

 Work life balans

 Talent aantrekken & behouden

CONNECT / Creëren van digitale kansen

 Toegang tot ICT

CASCADE / Via onze producten duurzaamheid integreren in het dagelijks leven

 Betrouwbare producten en diensten

 Transparent prijsbeleid

 Gebruiksvriendelijke producten en diensten

 Innovatie

 G4 Environmental Aspects

 G4 Social Aspects

 G4 Economic Aspects

T Telecom Aspects

Telenet in de top van de meest duurzame merken van België

Sinds 2012 hebben we onze ambities verder uitgewerkt in een strategische duurzaamheidsvisie. Voor dit doel hebben we gebruikgemaakt van het GLOBE-US-kader, dat een begrijpelijke aanpak biedt om People, Planet en Profit in het bedrijfsmodel te integreren. We hebben GLOBE-US toegepast op twee gebieden:

- Formulering van doelen voor de LEAP-duurzaamheidsstrategie

Naast het doel om vóór eind 2015 een klimaatneutraal bedrijf te worden,

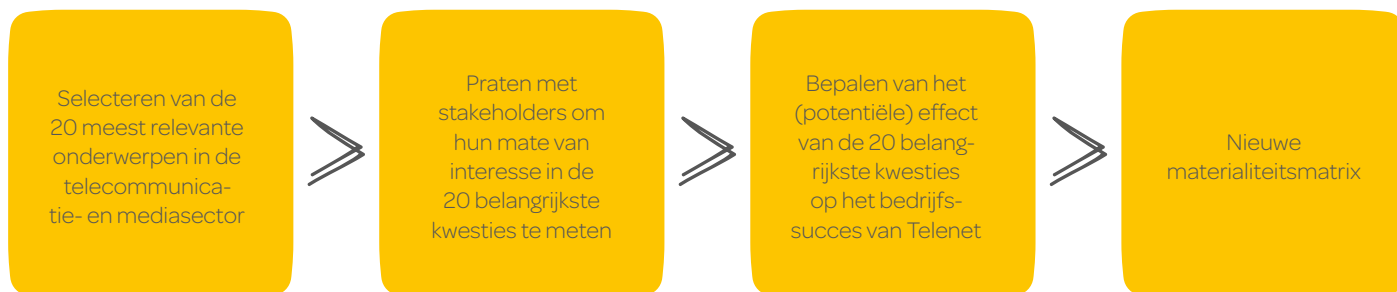
hebben we twee specifieke doelen geformuleerd op basis van het RepTrak® model, dat de bedrijfsreputatie van Telenet meet:

- Een verbetering van Telenets RepTrak Workplace-score met 25% ten opzichte van 2009, omdat we werknemers eerlijk belonen, ons om werknemers bekommeren en gelijke kansen bieden.
- Een verbetering van Telenets RepTrak Citizenship-score met 35% ten opzichte van 2009, omdat we onze verantwoordelijkheid voor het milieu nemen, goede doelen ondersteunen en een positieve invloed op de samenleving hebben.

- Duurzaamheidsstraining voor senior managers

In 2013 en 2014 waren meer dan 50 senior managers van Telenet aanwezig op interne trainingsbijeenkomsten die speciaal gewijd waren aan duurzame innovatie en 'business design thinking'.

Door het LEAP-programma en de bijbehorende actieplannen uit te voeren, willen wij in 2017 een van de top duurzame merken in België worden.



Materialiteitsmatrix: gerichtheid op de belangrijkste kwesties

Wij brengen onze strategie in praktijk via het LEAP-programma door te werken aan de meest relevante kwesties ('materialiteiten'), die in samenwerking met onze stakeholders zijn geselecteerd. Telenet stelde in 2012 zijn eerste materialiteitsmatrix op.

Om voor afstemming op de meest actuele belangen van onze stakeholders te zorgen, hebben we de materialiteitsmatrix begin 2015 gemoderniseerd.

We begonnen met het beoordelen van relevante aandachtspunten op economisch, sociaal en milieugebied in de telecommunicatie- en mediasector. Een analyse van interne en externe documenten, trendrapporten en rapporten van collega's en concurrenten, bedrijfstakorganisaties en

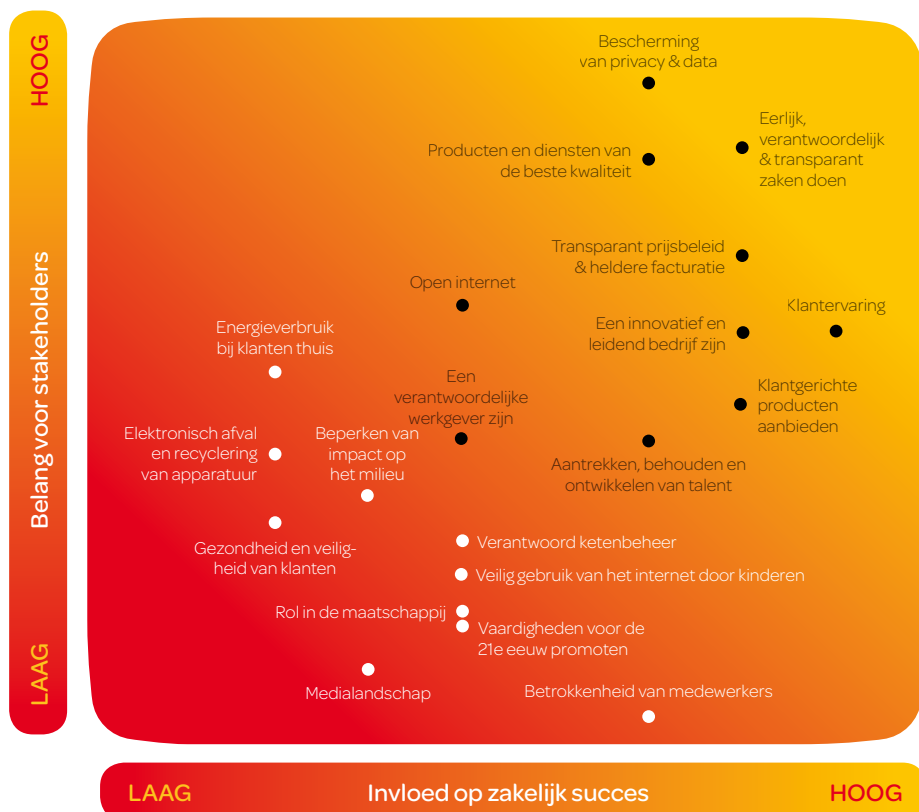
normeringsvoorstanders (zoals GRI en SASB) leidde tot een long list van meer dan 100 onderwerpen. Deze onderwerpen hebben we verder geselecteerd en gegroepeerd tot de 20 belangrijkste kwesties.

Onze belangrijkste stakeholdergroepen (particuliere en zakelijke klanten, werknemers, investeerders en aandeelhouders, leveranciers, beleidsmakers/regelgevers, consumentenorganisaties, media- en sectororganisaties) werden geraadpleegd om te bepalen hoe belangrijk zij elk van de 20 kwesties voor Telenet achtten.

In totaal 1.405 zakelijke en particuliere klanten, werknemers en andere stakeholders gaven aan welke onderwerpen volgens hen prioriteit moesten krijgen. Daarnaast werd het (potentiële) effect van elke kwestie op het bedrijfssucces van Telenet vastgesteld door ons senior management.

Het resultaat van dit proces van betrokkenheid is een nieuwe materialiteitsmatrix. Dit is een praktisch instrument dat duidelijk aangeeft welke kwesties het belangrijkste zijn voor onze stakeholders en voor Telenet als bedrijf.

Omdat deze publicatie terugblikkt op het jaar 2014, doen we verslag over Telenets vorige verzameling materialiteiten, zoals aangegeven in de tabel hiernaast. Met ingang van 2015 starten we om verslag uit te brengen over onze duurzaamheidsactiviteiten op basis van de nieuwe materialiteiten matrix.



Doelstellingen en resultaten

Voor de 14 materialiteiten van Telenet zoals bepaald in 2012 zijn Key Performance Indicators (KPI's) opgesteld. Deze omschrijven de kwesties en zorgen ervoor dat onze inspanningen op deze gebieden meetbaar zijn.

MATERIALITEIT	KPI'S	RESULTAAT	RESULTAAT IN DETAIL (2014)	DOEL
Gebruiksvriendelijke producten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> • Waardering van merkwaarden 	↘	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2014 bedroeg de perceptiescore bij onze residentiële klanten voor gebruiksgemak en eenvoudig gebruik van het product 66, wat 10% minder is dan de score eind 2013. 	Nog te bepalen.
Privacy en beveiliging	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal werknemers die een anticorruptieopleiding hebben gekregen 	→	<ul style="list-style-type: none"> • In 2014 werden geen bijkomende personeelsleden opgeleid over anticorruptie. 	Nog te bepalen.
Innovatie	<ul style="list-style-type: none"> • Waardering van merkwaarden (residentiële klanten) 	↘	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2014 bedroeg de score bij onze residentiële klanten voor de perceptie van Telenet als innovatief bedrijf 58, wat 9% minder is dan de score eind 2013. 	Nog te bepalen.
	<ul style="list-style-type: none"> • Waardering van merkwaarden (zakelijke klanten) 	↗	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2014 bedroeg de score bij onze zakelijke klanten voor de perceptie van Telenet als innovatief bedrijf 67, wat 4% meer is dan de score eind 2013. 	Nog te bepalen.
Transparante prijzen en facturering	<ul style="list-style-type: none"> • % tevreden klanten na een oproep i.v.m. een factureringsprobleem 	↗	<ul style="list-style-type: none"> • % tevreden klanten na een oproep i.v.m. een factureringsprobleem: 81% in 2014, wat 8% meer is dan de score eind 2013. 	In 2015, Telenet zal starten met het meten van de Customer Effort Score. Het doel voor deze indicator is 10%.
	<ul style="list-style-type: none"> • # oproepen per factuur 	↘	<ul style="list-style-type: none"> • In 2014 ontving Telenet 36 oproepen per 1.000 facturen. Dit is een daling met 11% vgl met 2013. 	In 2015 wil Telenet het aantal calls per 1.000 facturen opnieuw houden op 36.
Betrouwbare service / Betrouwbaar netwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid van het netwerk / Service level 	↗	<ul style="list-style-type: none"> • In 2014 hebben we de beschikbaarheid van ons netwerk verbeterd met 58% in vergelijking met basisjaar 2010. Het service level bedroeg in 2014 99,98%. 	Doelstelling voor 2015: algemeen gemiddeld service level van 10 minuten onbeschikbaarheid per maand.
Energie-efficiëntie van klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Energie-efficiëntie per per settopbox 	↗	<ul style="list-style-type: none"> • Het gemiddelde energieverbruik van het totale aantal settopboxen bij onze klanten thuis, daalde in 2014 met 14,4% in vergelijking met 2013. 	Nog te bepalen.

MATERIALITEIT	KPI'S	RESULTAAT	RESULTAAT IN DETAIL (2014)	DOEL
Evenwicht tussen werk en privéleven	<ul style="list-style-type: none"> Aantal werknemers die in aanmerking komen voor telewerken 	↗	<ul style="list-style-type: none"> Tegen eind 2014 hadden 714 van de 1.600 werknemers (exclusief technici en klantendienstmedewerkers in de buitendienst) een addendum aan hun contract over telewerk ondertekend, een stijging van 35% vergeleken met eind 2013. 	Wij verwachten dat tegen eind 2015 alle 1.600 werknemers dit contractaanhangsel zullen hebben ondertekend.
Toegang tot ICT / Bescherming van kinderen	<ul style="list-style-type: none"> Investering in activiteiten om digitale kloof te dichten 	➔	<ul style="list-style-type: none"> In 2014 investeerde Telenet € 108.000 om de digitale kloof te dichten 	Nog te bepalen
Aantrekken en in dienst houden van getalenteerde mensen	<ul style="list-style-type: none"> Employee engagement-score (werknemersbetrokkenheid) 	↗	<ul style="list-style-type: none"> Midden 2014 was Telenets Employee Engagement-score 80,8. Dit is een stijging met 0,2% in vergelijking met de score eind 2013. 	In 2015 zal Telenet een nieuwe meetmethode implementeren Een nieuw doel is in ontwikkeling
Vrijheid van meningsuiting	<ul style="list-style-type: none"> Aantal vrijwillige blokkeringen Aantal onvrijwillige blokkeringen 	↗	<ul style="list-style-type: none"> In 2014 heeft Telenet 40 phishing websites geblokkeerd na meldingen van klanten en overheden. In 2013 was dit aantal 0. Het aantal onvrijwillige blokkeringen is gestegen van 82 in 2013 tot 487 in 2014 (-28%). In deze gevallen beval de overheid Telenet om websites (voornamelijk goksites) te blokkeren. 	<p>Nog te bepalen.</p> <p>Nog te bepalen.</p>
Toeleveringsketen	<ul style="list-style-type: none"> % gemonitorde leveranciers 	➔	<ul style="list-style-type: none"> In 2013 en 2014 werden 78 van de leveranciers van Liberty Global en Telenet gemonitord met behulp van EcoVadis 	Nog te bepalen.
E-afval	<ul style="list-style-type: none"> Hoeveelheid e-afval in ton 	➔	<ul style="list-style-type: none"> Net als in 2013 werd in 2014 geen gevaarlijk afval gestort of verbrand met energierecuperatie. In totaal werd in 2014 530 ton gevaarlijk afval gerecycleerd. 	Nog te bepalen.
Elektromagnetische straling	<ul style="list-style-type: none"> Nog te specificeren 			Nog te bepalen.

Beslissingsproces

Raad van Bestuur

10 bestuursleden waarvan 3 onafhankelijke bestuurders

Design, implementatie en controle van duurzaamheidsprogramma als vast agendapunt

Vergaderen minstens elk kwartaal

Senior Leadership Team (SLT)

Top 11 leidinggevenden

Sustainability progress as fixed agenda item

Vergaderen tweewekelijks

Reputation Board

Raad bestaande uit SLT- & bestuursleden

Controleert en stuurt verbetering van Telenet's bedrijfsreputatie, met inbegrip van duurzaamheidsaspecten

Vergaderen tweemaandelijks

CSR Manager

Management van dagelijkse activiteiten en rapportering

Duurzaamheidsbestuur

Interne organisatie

De LEAP-programmadoelen zijn opgenomen in een handvest, dat door het volledige Senior Leadership Team van de groep is onderschreven. De individuele SLT-leden dragen verantwoordelijkheid voor de materialiteiten binnen hun deskundigheidsgebied.

Gezien het toenemende effect en belang van maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid binnen de bedrijfsvoering van Telenet heeft de raad van bestuur in 2013 besloten dat de opzet, implementatie en monitoring van Telenets duurzaamheidsprogramma (bekend als het 'LEAP-programma') in de voltallige raad besproken en goedgekeurd worden.

Met ingang van 2015 komt vertegenwoordigers van de raad van bestuur en het SLT samen in de Reputation Board om de bedrijfsreputatie van Telenet te monitoren. Wanneer dat relevant is, worden specifieke actieplannen opgesteld. Duurzaamheidsaspecten spelen een belangrijke rol op dit gebied.

Het bestuur van Telenets duurzaamheidsbeleid werd in 2013 beoordeeld door het Internal Audit Team van Deloitte.

Externe controle van ons beleid

Het feit dat Telenet in september 2014 voor de vierde keer op rij werd opgenomen in de Dow Jones Sustainability Europe Index en de Dow Jones Sustainability World Index, bewijst opnieuw dat ons duurzaamheidsbeleid vruchten afwerpt. De Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) stellen vast

welke bedrijven in elke sector toonaangevend zijn als het gaat om economische, sociale en milieuprestaties. Telenet werd ook voor de derde keer op rij onderscheiden als 'industry group leader' van de wereldwijde mediasector.

Naast deze voortdurende opname in de Dow Jones Sustainability Index is Telenet sinds 2013 ook een onderdeel van de FTSE4 Good Index. Telenet beschouwt deze als belangrijke benchmarks voor de integratie van duurzaamheid.

➤ Overzicht niet financiële resultaten van Telenet in 2014

BENCHMARK	Globaal resultaat	Opmerking	Beste scores	Kleinste verbetering
Dow Jones Sustainability Index	Globale leider van de Industry Group Media; totale duurzaamheidsscore 84/100	Industriewijd de beste score algemeen en best-in-class met betrekking tot de economische & sociale dimensies	<ul style="list-style-type: none"> Gedragcodes Risico- en crisismanagement Ontwikkeling van menselijk kapitaal Werkomstandigheden & mensenrechten 	<ul style="list-style-type: none"> Ondernemingsbestuur Milieurapportage Operationele eco-efficiëntie
CDP	Categorie B, Disclosure Score 93/100	Opgenomen in CDP Benelux Climate Disclosure Leadership Index	Nvt	Nvt
RepTrak	RepTrak Pulse-score 2014: 67,1	Sterkste reputatie in de Belgische telecomsector	<ul style="list-style-type: none"> Prestaties Innovatie Producten 	<ul style="list-style-type: none"> Bestuur Werkplek Burgerschap

➤ Betrokkenheid van stakeholders

Telenet streeft ernaar de relatie met zijn stakeholders te verdiepen en sociale en milieukwesties te integreren in al zijn acties. De gestandaardiseerde praktijk van dialoog met onze stakeholders stelt ons in staat om risico's te beperken, nieuwe zakelijke opportuniteiten te identificeren en de financiële resultaten te verbeteren.

Stakeholdersbeleid

Bij Telenet is elke afdeling verantwoordelijk voor het identificeren van, en overleggen met, zijn afdelingsgerelateerde stakeholders (met wie ze intrinsiek verbonden is, door wie ze wordt beïnvloed of op wie ze invloed kan hebben). Hieronder lichten we enkele richtlijnen toe om stakeholders te betrekken op afdelingsniveau. Deze toelichting is gericht op elke afdeling die omgaat met interne en externe doelgroepen en geeft richtlijnen voor het identificeren en prioriteren van stakeholders.

Identificeren van stakeholders

Wie zijn Telenets stakeholders? Een stakeholder wordt in het algemeen gedefinieerd

als een persoon, groep of organisatie die een belang heeft in een organisatie. Stakeholders kunnen invloed hebben op of worden beïnvloed door de acties, de doelstellingen en het beleid van Telenet.

Een eenvoudige maar doeltreffende manier om te bepalen wie de stakeholders zijn, is het opstellen van een lijst met alle namen van personen, organisaties, belangengroepen, instellingen en overheden die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de afdeling, een invloedrijke positie hebben, kunnen worden beïnvloed door de acties of het beleid van de afdeling of gevestigd zijn in de regio die onder uw afdeling valt. Afdelingen wordt aangeraden om dit als groep of team te doen om ervoor te zorgen dat geen enkele stakeholder over het hoofd wordt gezien.

Prioriteren van stakeholders

Wanneer alle stakeholders zijn geïdentificeerd, is het relevant om een passend prioriteitsniveau toe te kennen aan stakeholdergroepen teneinde de betrokkenheidsstrategie te bepalen. Het Stakeholder Salience-model van Mitchell, Agle en Wood is een nuttig instrument om stakeholders te prioriteren. Het model rangschikt

stakeholders op basis van drie variabelen:

Macht: is de stakeholder in staat om de organisatie te beïnvloeden?

Legitimiteit: heeft de stakeholder autoriteit over de organisatie?

Urgentie: is het cruciaal dat snel op de stakeholder wordt gereageerd?

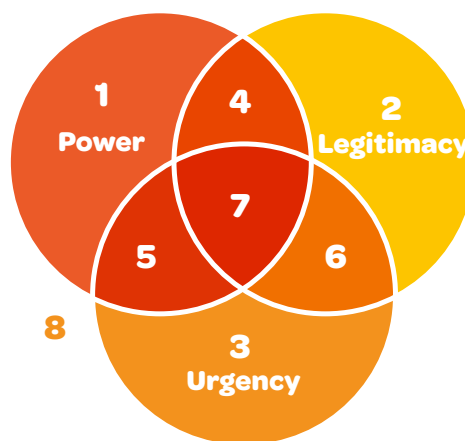
Door deze drie vragen met ja of nee te beantwoorden, kan men de stakeholder indelen in één van de zeven categorieën. Er moeten adequate betrokkenheidsmethoden zijn voor de stakeholdergroepen afhankelijk van hun niveau van macht, legitimiteit en urgentie. De cruciale stakeholders vormen de belangrijkste stakeholdergroep, omdat er bij hen sprake is van macht, urgentie en legitimiteit, waardoor ze een cruciale rol spelen voor elke organisatie of elk project. Er moet bijzondere aandacht worden besteed aan het bepalen van de omgang met cruciale stakeholders. Niet-stakeholders (stakeholders zonder enige macht, legitimiteit en urgentie) vereisen geen verdere betrokkenheid.



Een voorbeeld: Materialiteit en betrokkenheid van stakeholders

De toepassing van het Stakeholder Saliency-model kan worden geïllustreerd aan de hand van Telenets prioritering van stakeholders voorafgaand aan het materialiteitsonderzoek (begin 2015 voor meer informatie over het materialiteitsproces). Door toepassing van de definitievragen van het Stakeholder Saliency-model werden de stakeholdergroepen aan een categorie toegewezen op basis van prioriteit. Hun opinies werden opgenomen in een gewogen gemiddelde (met het hoogste gewicht voor de belangrijkste stakeholdergroep) om het uiteindelijke belang van de belangrijkste kwesties en hun relatieve positie in de materialiteitsmatrix te bepalen.

Saliency Model: Stakeholder Classification



1. Dormant
2. Discretionary
3. Demanding
4. Dominant
5. Dangerous
6. Dependant
7. Definitive
8. Non-stakeholder

Overzicht communicatiekanalen

Telenet neemt het initiatief om met verschillende stakeholdergroepen een dialoog op te zetten via een brede waaier van kanalen als een manier om participatieve en geïntegreerde besluitvorming te bevorderen. We begrijpen hoe de betrokkenheid van stakeholders ons succes op lange termijn ondersteunt door het verbeteren van de transparantie, het delen van kennis en het genereren van innovatieve oplossingen die ons in staat stellen om onze dagelijkse activiteiten uit te voeren: het aanbieden van toonaangevende en innovatieve producten met een sterke focus op de klant.

STAKEHOLDER-GROEP	ALGEMENE BETROKKENHEIDSMETHODEN	SPECIFIEKE HULPMIDDELEN
Werknemers	<p>De communicatie binnen het bedrijf verloopt via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het intranet; • Regelmatige updates via e-mail; • Interviews; • Regelmatige vergaderingen, waaronder een driemaandelijkse update voor het middenkader, een jaarlijkse 'vergadering met alle werknemers', enz.; • Opleidings- en ontwikkelingsprogramma's; • Teamvergaderingen, 1-op-1 vergaderingen; • Enquêtes; • Infographics (informatieve illustraties) en klikkaders in het kantoorgebouw. <p>We informeren naar verbeteringsvoorstellen via het suggestieplatform 'Mijn Idee' en een intern sociaal netwerk 'De Gele Draad'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zoom engagement survey • Gezondheids- en veiligheidsonderzoek: • driejaarlijkse meting van gezondheids- en veiligheidsindicatoren op basis van de I-ISW-lijst. • Klokkeluidersregeling • Gesprekken met de vakbond
Klanten	<p>Met de klanten, zowel residentiële als zakelijke, heeft Telenet contact via verschillende initiatieven zoals focusgroepen, interviews, bezoeken, mailings en natuurlijk ook via de dagelijkse contacten in de verkooppunten en call centers. Daarnaast is er klanteninteractie door specifieke Web Care teams op verscheidene online forums, chatboxen in internet-banners en de Telenet Twitter- en Facebookpagina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klantenloyaliteitsscore • RepTrak-onderzoek: driemaandelijkse meting van de bedrijfsreputatie • Social-mediakanalen van Telenet: Twitter, Facebook, YouTube, Telenet Snap • Klantenbrevet: alle werknemers worden geïntroduceerd in een positie waar ze gedurende minstens een halve dag per jaar direct contact hebben met de klant • Brandtracker: Een driemaandelijks onderzoek over de erkenning van onze vier merkwaarden: 'contagious' (aanstekelijk), 'can do' (kunnen), 'smooth' (vlot) en 'considerate' (attent). • De Belgische Ombudsdienst voor telecommunicatie
Beleidsmakers	<p>De dialoog met wetgevers en de overheid heeft vooral betrekking op onderwerpen die van belang zijn voor het gehele werkveld, zoals verordeningen en het investeringsbeleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investeringsgids • Parlementaire hoorzittingen • Platforms, waaronder Cable Europe, Cable Belgium, ISPA, Agoria, VBO, IBBT, Beltug, ADM.

STAKEHOLDER-GROEP	ALGEMENE BETROKKENHEIDSMETHODEN	SPECIFIEKE HULPMIDDELEN
Aandeelhouders	<p>Het bedrijf communiceert met zijn aandeelhouders op de aandeelhoudersvergadering, maar ook via het jaarverslag, de bedrijfswebsite, de website voor investeerders, de kwartaal-rapportage, conference calls, investeringsvergaderingen en via de afdeling Investor Relations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sector screenings en aandeelhoudersbenchmarks: bijv. Dow Jones Sustainability Index, FTSE4 Good • Jaarlijkse enquêtes onder investeerders: bijv. Thomson Extel en BVFA/ABAF
Leveranciers	<p>Telenet betreft de leveranciers actief bij zijn streven naar duurzaam ondernemen. De hoofdlijnen van het beleid inzake duurzame leveranciers zijn opgesteld met de meerderheids-aandeelhouder Liberty Global.</p> <p>Na elk contract wordt rekening gehouden met het 'Vendor Disclosure Form', de 10 beginselen van het Global Compact-initiatief van de Verenigde Naties en milieu-, gezondheids- en veiligheidsclausules. Bepaalde voorschriften op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn geïntegreerd in specificaties en offerteaanvragen (Requests For Purchase, of FRP's). Zo leggen we bijvoorbeeld vast aan welke richtlijnen de apparatuur, grondstoffen etc. moeten voldoen, leggen we specificaties inzake energieverbruik, verpakkingen, afval en recycling op en bepalen we dat er in het productie-proces niet met specifieke gevaarlijke chemische stoffen mag worden gewerkt.</p> <p>Bij de evaluatie van leveranciers is maatschappelijk verantwoord ondernemen zowel een selectiecriteria als een element bij de analyse van het leveranciersrisico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Risicoanalyse • Ecovadis Corporate Responsibility-beoordelingen • Leveranciersscorekaarten • Communicatie via workshops, leveranciersportaal-sites en uitwisselingen • Beoordeling van de managementsystemen en audits ter plaatse
Sector-organisaties	<p>Om de contacten te vergemakkelijken, is Telenet lid van specifieke vakverenigingen die vanuit verschillende invalshoeken fungeren als spreekbuis voor de sector in zijn geheel, of voor specifieke deelsectoren. Telenet neemt via deze platformen actief deel aan het overleg met collega's binnen de sector.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Platforms zoals ISPA, Cable Belgium, Cable Europe en het Platform Telecom Operators and Service Providers.
NGO's	<p>Telenet heeft samenwerkingsverbanden met diverse NGO's, waaronder BOS+ en organisaties die de digitale kloof trachten te dichten zoals MyZone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metingen door onafhankelijke organisaties zoals het Carbon Disclosure Project en het Global Compact-initiatief van de Verenigde Naties.
Consumenten-organisaties	<p>Telenet communiceert proactief met consumentenorganisaties zoals Test-Aankoop over nieuwe ontwikkelingen en houdt hen op de hoogte via persberichten.</p> <p>Telenet blijft ook in contact met de consument via gespecialiseerde consumentenwebsites zoals TalkToo. Via deze sites ontvangen we elke maand een aanzienlijk aantal meldingen over Telenet. Telenet biedt een passende oplossing voor zoveel mogelijk mensen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumentenplatforms en gespecialiseerde fora zoals TalkToo, TIK en Userbase.

Belangrijkste stakeholders op groepsniveau: beschrijving en betrokkenheid

Onze belangrijkste stakeholders op groepsniveau zijn onze werknemers, aandeelhouders, maatschappelijke groeperingen, overheden en toezichthouders, vakbonden en onze belangrijkste leveranciers. We stemmen onze betrokkenheidsprocessen af op elke individuele stakeholdergroep. Hieronder vindt u een samenvatting van onze stakeholders en ons betrokkenheidsproces.



telenet.be / Telenet Center / Technieker

Leveranciers

Telenet betreft de leveranciers actief in het streven naar duurzaam ondernemerschap. Het is onze ambitie om verbeteringen te kunnen doorvoeren doorheen de ganse waardeketen, van het ontginnen van grondstoffen, over de assemblage van modems en decoders, tot de hardware bij de klant thuis. De uitgestippelde krachtlijnen van het duurzaam leveranciersbeleid zijn opgesteld in samenwerking met hoofdaandeelhouder Liberty Global.

Commitments

Telenet neemt ethische, ecologische 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.

Bij afsluiting van ieder contact worden ook de veiligheids- en milieuspecificaties gespecificeerd.

Daarnaast beschikt Telenet over een gedragscode die bij ieder contract met leveranciers getekend dient te worden.

Met ingang van 2013 zet Telenet het

platform EcoVadis in om sociale, milieu- en ethische risico's van zijn leveranciers te beoordelen en te monitoren.

In actie

Telenet participeert in verschillende werkgroepen rond het verbeteren van supply chains. Een specifieke werkgroep is E-TASC (Electronics – Tool for Accountable Supply Chains). E-TASC werd gelanceerd in 2007 als een duurzame oplossing voor bedrijven om doeltreffend een gemeenschappelijke aanpak te implementeren voor het beoordelen en beheren van supply chain risico's, en wat zorgt voor prestatieverbetering.

Lokale gemeenschap

Als een lokaal gericht bedrijf, is Telenet sterk betrokken bij de gemeenschap. Wij streven ernaar om een goede burger te zijn in Mechelen, de thuisbasis van ons hoofdkantoor, maar ook in de plaatselijke gemeenschappen van onze contact centers in Herentals, St-Truiden en Aalst, en onze regionale sites in Vlaanderen.

Commitments

uitgebreide raadpleging met buurtcomites over grote werken die impact hebben op

hun leefomstandigheden, zoals bv de bouw van ons hoofdkantoor in Mechelen.

Sponsoring van lokale initiatieven waarvoor Telenet zijn band versterkt met de lokale gemeenschap.

In actie

Telenet is de belangrijkste sponsor van KV Mechelen, de Belgische Premier League voetbalclub gebaseerd naast onze kantoren, sinds 2007. Wij sponsoren ook Racing Mechelen, een andere plaatselijke voetbalclub. Telenet steunt echter niet alleen het professioneel sporten. Zo zijn wij een van de partners van het eerste Johan Cruyff Court in België, geopend in Mechelen tijdens de zomer van 2013. Dit multifunctioneel kunstgrasveld is speciaal ontwikkeld als een plek waar kinderen en jongeren kunnen spelen en sport beoefenen op een leuke en veilige manier.

Sinds 2012 biedt Telenet draadloos internet aan via zijn hotspots op de belangrijkste toeristische gebieden van Mechelen.

Klanten

In het kader van onze normale bedrijfsvoering communiceren wij met klanten op vele

manieren, bijvoorbeeld via onze verkooppunten, contactcentra en klantonderzoek. Inzicht in de mening van de consument over onderwerpen die verband houden met duurzaamheid is essentieel om een juiste strategie uit te werken.

De belangrijkste maatstaf voor het peilen naar klantentevredenheid bij zowel residentiële als zakelijke klanten is de Customer Loyalty Score of kortweg de 'CLS'. We bevragen maandelijks via enquêtes ruim 2.500 klanten over wat zij vinden van hun Telenet-producten en van de omringende dienstverlening. Het eindresultaat van deze enquêtes is een maandelijks globaal cijfer. Door deze metingen weten we aan welke aspecten we precies moeten werken. Vanaf 2015 zal klantentevredenheid niet langer aan de hand van de CLS gemeten worden, maar wordt NPS – de Net Promotor Score – de leidraad.

Commitments

Sinds de lancering van de mobiele producten KING & KONG hanteert Telenet steeds 4 waarden bij de lancering en het onderhouden van zijn producten: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en klaar voor de toekomst. Op deze manier wil Telenet een duurzame en eerlijke relatie aangaan met zijn klanten.

In actie

De laatste twee jaar heeft Telenet de samenstelling van zijn productaanbod grondig herzien. Na de lancering van KING & KONG werden ook de bundels (Whop & Whoppa) en de zenderpakketten (Rex & Rio – sinds 2014 Play en Play More) heruitgevonden. Ook de prijspunten worden duidelijk gecommuniceerd op de website. Via omringende kanalen als social media blijven klanten op de hoogte van de laatste nieuwe trends en treedt Telenet in dialoog met zijn klanten.

Investeerders

Als beursgenoteerde onderneming voert Telenet een open en actief informatiebeleid. Een leidend beginsel van dit beleid is om alle stakeholders gelijk te behandelen en op hetzelfde moment te informeren.

Commitments.

Telenet hecht veel belang aan een kwalitatieve en transparante financiële verslaggeving. Deze wordt opgemaakt in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards die door de EU werden ingevoerd (IFRS zoals

goedgekeurd door de EU). Tegelijk voldoet Telenet aan de vereisten van de US Sarbanes-Oxley Act.

In actie

Telenet publiceert een gedetailleerd overzicht van zijn financiële resultaten op kwartaal-, halfjaarlijkse en jaarlijkse basis. In 2014 zette Telenet zijn regelmatige, open en intense dialoog met bestaande en potentiële aandeelhouders, institutionele en particuliere beleggers, andere kredietverschaffers en hun tussenpersonen, en financiële analisten die het aandeel op primaire (sell-side) of op secundaire (buy-side) basis opvolgen, verder via roadshows, investor days, en de jaarlijkse Algemene Vergadering.

Medewerkers

Telenet wil getalenteerde mensen aantrekken en behouden, en een flexibele organisatie bouwen. Als werkgever wil Telenet een zakelijke partner met passie zijn, die sterke werkprestaties en persoonlijke groei stimuleert en mogelijk maakt in een voortdurend veranderende omgeving. Er wordt gewerkt aan dapper en authentiek leiderschap door een inspirerende, innovatieve en diverse menselijke aanpak.



Commitments

Als duurzame werkgever voert Telenet een HR beleid dat steunt op 3 pijlers

1. Betrokkenheid van medewerkers

Creëren van werkomstandigheden die de prestatie en tevredenheid van medewerkers maximaliseren. Dat betekent onder meer:

- Heldere doelen stellen, met een duidelijke omschrijving van het eindproduct.
- Aanmoedigen van persoonlijke ontwikkeling.
- Interne promotie: we vullen vacatures intern in, waardoor onze mensen intern doorstromen en we op lager niveau weer nieuw talent kunnen aantrekken.
- Aantrekkelijke verloning en voordelen:

een concurrerend salaris en aanvullende voorwaarden.

2. Aantrekken en ontwikkelen van talent

Talent aantrekken en continue ontwikkeling stimuleren door constructieve feedback. Dat betekent onder meer:

- Doorlopend verbeteren van rekruteringscapaciteit: onze mensen als ambassadeur.
- Ontwikkelen en uitvoeren van talentontwikkelingsprogramma's, zoals het Young Graduate Program.
- Carrièreontwikkeling, ongeacht leeftijd of functie.
- Ontwikkeling van leiderschaps capaciteit met focus op resultaten in plaats van inspanningen.

3. Transformatie

Faciliteren van organisatieveranderingen om toekomstige groei te stimuleren. Dat betekent onder meer:

- Het Nieuwe Werken: meer vrijheid te kiezen waar je werkt voor een betere balans tussen werk en privé.
- Meer samenwerking via social media.
- Klantfocus is ons DNA: de klant staat bij iedere Telenet-medewerker voorop in alles wat hij doet.
- Leiderschap 2.0: een nieuwe generatie leiders die zelfbewust, vertrouwend, positief en resultaatgericht zijn.

In actie

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 maken van de dagelijkse bedrijfsvoering. Concreet maken alle medewerkers minimum een halve dag per jaar kennis met een bedrijfsfunctie die een rechtstreeks contact met de klant vereist, zoals medewerker van het contact center, shop assistent of installatie-inspecteur. In 2014 behaalden 1539 medewerkers hun Klantenbrevet.

De Jaarlijkse Algemene Vergadering van Werknemers is een essentiële leiderschapstoel om de strategie te verduidelijken, feedback te geven en verwachtingen met betrekking tot gedrag en bedrijfsprestaties te formuleren. De jaarlijkse beoordeling van werknemers en coaching vergadering is erop gericht om de persoonlijke en professionele ontwikkeling van elke werknemer te steunen en draagt bij aan een vertrouwensrelatie door een structuur voor open dialoog te bieden. Telenet voert ook specifieke enquêtes onder werknemers.

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. Telenet maakt geen gebruik van externe lobbyisten. Telenet steunt geen politieke partijen, in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Er wordt geen geld besteed aan politieke bijdragen.

Commitments

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

Op basis van het debat met haar stakeholders brengt Telenet de belangrijkste issues in kaart. Deze worden geprioriseerd in functie van strategie en het belang voor de stakeholders.

In actie

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 ISPA, Cable Belgium, Cable Europe en het Platform Telecom Operatoren en Service Providers.

Met het oog op het stimuleren van een open dialoog met de beleidsmaker produceerde Telenet een gids over investeren, innoveren, groeien, concurrentie, tewerkstelling, maatschappelijk engagement en mediapluralisme. Via deze gids wil Telenet oproepen naar beleidsmakers om een krachtig en visionair maar ook evenwichtig (tele)communicatiebeleid te voeren dat innovatie en investeringen stimuleert.



Economische aspecten

⇒ **30**

De digitale
maatschappij
promoten

⇒ **31**

Investeringsen

⇒ **34**

Innovatie

⇒ **36**

De digitale kloof
dichten



> De digitale maatschappij promoten

De digitale wereld biedt aanzienlijke groeimogelijkheden voor de samenleving, door het stimuleren van het bedrijfsleven, innovatie en werkgelegenheid. Digitale televisie en supersnel breedband hebben enorme economische voordelen gebracht voor de samenleving.

Een studie van McKinsey schat dat de interneteconomie tussen 2005 en 2010 heeft bijgedragen tot een groei van 21% van het BBP van de G8-landen. Ondermeer de verdubbeling van breedbandsnelheden behoort tot de belangrijkste drijfveren van deze groei.

De Digitale Agenda van de Europese Commissie voor Europa erkent deze economische voordelen en wil de Europese digitale economie stimuleren door uitdagende doelen te stellen om het Europese BBP te verhogen met 5% en om 3,8 miljoen nieuwe banen te creëren tegen 2020.

Wij spelen onze rol door te investeren in ons Giga-netwerk via De Grote Netwerf en in het Vlaams medialandschap, waardoor innovatieve technologieën en producten tot stand kunnen komen. Hiermee creëren we ook extra jobs bij onze onderaannemers. De gemiddelde downloadsnelheid van Telenet-breedbandinternet-abonnees steeg in 2014 tot 83 Mbps.

We erkennen echter dat niet iedereen toegang heeft tot de digitale wereld. Om de digitale samenleving voor iedereen toegankelijk te maken, werken we samen met strategische partners zoals de overheid, maatschappelijke organisaties en andere sectorspelers. In dit hoofdstuk wordt duidelijk gemaakt wat de economische impact is van Telenet.

> Investerings

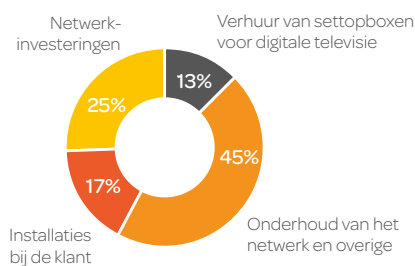
Netwerk

De eerste stap in de richting van een inclusieve digitale samenleving is de toegang tot kwaliteitsvolle, betaalbare diensten voor zoveel mogelijk mensen. In 2014 investeerde Telenet € 387,2 miljoen, 4% meer dan in 2013, of 23% van de bedrijfsopbrengsten, om zijn netwerk te upgraden en om ervoor te zorgen dat de systemen future proof zijn. Zo beschikken klanten altijd over producten en diensten die competitief in de markt staan.

Het grootste deel van de investeringen werd besteed aan de uitbreiding en de verbetering van het netwerk. Het resterende gedeelte ging onder andere naar reparaties en vervangingen van netwerkapparatuur, kosten voor de aankoop van sportrechten en investeringen in IT-systemen.

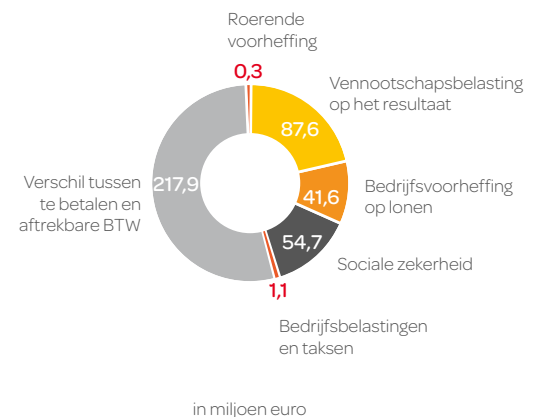
Dankzij de EuroDocsis 3.0 technologie kan Telenet bijna 100% van zijn verzorgingsgebied bereiken met snelheden tot 100 Mbps. Momenteel surft 100% van de Telenet-internetklanten aan snelheden van minstens 30 Mbps. Telenet vervult daarmee vandaag al de doelstellingen van de Digitale Agenda 2020. Telenet-klanten surfen dan ook erg snel in vergelijking met andere landen. De gemiddelde snelheid van Telenet internet in 2014 was 83 Mbps.

Overzicht Investerings



Eind augustus 2014 presenteerden we "De Grote Netwerf", ons upgradeprogramma voor het netwerk van de volgende generatie dat de digitale economie in Vlaanderen een boost moet geven. In de komende vijf jaar verwachten we circa € 500,0 miljoen uit te geven om de capaciteit van ons netwerk te vergroten van de huidige 600 MHz tot 1 GHz, wat supersnelle breedbandsnelheden tot 1 Gbps mogelijk maakt. De regio's waar het meeste dataverkeer is en die de uitbreiding van de snelweg dus het hardst nodig hebben, komen als eerste aan de beurt. Om het netwerk uit te breiden worden overal in

Bijdragen aan de Belgische schatkist



Vlaanderen alle 150.000 versterkers in het vaste netwerk en 1.8 miljoen andere componenten zoals splitters en taps vervangen of aangepast. Deze bevinden zich langs de kant van de straat, op palen of aan gevels. Vlaanderen is de eerste regio in Europa waar een 1GHz netwerk van deze omvang uitgebouwd wordt en komt hierdoor resoluut bovenaan de lijst van regio's met de beste digitale infrastructuur van Europa. Het investeringsproject zorgt bovendien voor meer dan 350 nieuwe arbeidsplaatsen in Vlaanderen.

CableLabs werkt volop aan de ontwikkeling van de volgende versie, DOCSIS 3.1. Hiermee zullen nog hogere snelheden behaald kunnen worden. Een ander voordeel is dat de specificatie efficiënter zal zijn, waardoor de capaciteit in hetzelfde spectrum met ongeveer 25% zal toenemen.

Bijdragen aan de Belgische schatkist

We maken een directe economische bijdrage door onze betalingen aan werknemers, leveranciers, investeerders en overheden.

De totale bijdrage aan de Belgische schatkist bedraagt € 402,9 miljoen, of 75,7% 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). De totale bijdrage is gestegen met 7% in vergelijking met vorig jaar.

Vlaams medialandschap

Naast de netwerkinvesteringen, werkt Telenet ook samen met de Vlaamse spelers (auteurs, producenten, zenders en distributeurs) om een stabiele langetermijnvisie op het audiovisuele beleid uit te stippelen. Uit een debat tussen de verschillende actoren kwam naar voren dat er gezamenlijk een antwoord moet gevonden worden op de

dreiging van de buitenlandse initiatieven en nieuwe (internationale) spelers in het audiovisuele landschap. Een toekomstgericht overheidsbeleid, aangevuld met middelen vanuit de private sector en een focus op internationale marketing en distributie moeten ervoor zorgen dat Vlaamse content zijn plaats vindt in het nieuwe televisie-ecosysteem.

Als lokale speler in het Vlaamse media-ecosysteem zet Telenet zich al een aantal jaren in voor een sterk audiovisueel landschap in Vlaanderen als tegengewicht voor steeds sterker wordende buitenlandse spelers. Telenet steunt lokale zenderinitiatieven als Studio 100, Ment TV, Acht, (L)Acht, Njam, LibelleTV. Daarnaast heeft Telenet contracten met alle grote zenders zoals VRT, RTBF en MEDIALAAN. In 2014 verwierf Telenet opnieuw de uitzendrechten voor alle wedstrijden van het Belgische eerste klassevoetbal. Met Yelo Play, Play en Play More zorgt Telenet er voor dat de kijkervaring voor zijn klanten voortdurend verbeterd wordt.

Dankzij de 50% participatie in De Vijver Media, die begin 2015 werd goedgekeurd door de Europese Commissie, kan Telenet impulsen geven aan een nieuw zendermodel en samen met de zenders VIER en VIJF ook het Vlaamse zenderlandschap mee helpen innoveren. Door de groeiende convergentie tussen vaste en mobiele diensten en het naar elkaar groeien van internet en klassieke televisie, moet de volgende stap gezet worden om de klant de nieuwe mogelijkheden optimaal te laten benutten. Telenet gelooft dat het in

samenwerking met VIER en VIJF kan meewerken aan een nog rijkere televisie-ervaring voor de consument.

Telenet levert zijn bijdrage aan de ontwikkeling van Vlaamse content door enerzijds het innen van auteursrechten en deze integraal door te storten aan zowel Vlaamse als buitenlandse zenders en de beheersvenootschappen. Anderzijds steunt Telenet vanaf 1 januari 2013 Vlaamse content-creatie door middel van STAP, een investeringsprogramma waarbij we de volgende 4 jaar in totaal 30 miljoen euro zullen inbrengen in Vlaamse televisieproducties en Vlaamse films. Op die manier hopen we de Vlaamse televisiewereld een stevige financiële boost te geven en producenten en zenders alle kansen te geven om ook in de toekomst kwaliteitsfilms, topseries, animatie en ijzersterke docu's te produceren.

In 2014 kregen ook 10 fictieprojecten financiële steun via het investeringsprogramma STAP. Opnieuw werd gekozen voor een brede mix van jong en gevestigd talent, binnen verschillende genres. Van publieksfavoriet 'Bowling Balls', over horroravontuur Welp tot de muzikale komedie 'Brabançonne'.

Telenet kondigde in september 2014 aan een eigen televisiereeks te produceren, in samenwerking met het productiehuis deMENSEN. De financiering van de reeks komt uit het STAP investeringsprogramma. "Chaussée d'Amour" wordt een spannende Vlaamse dramareeks. De regie is in handen van Nathalie Basteyns. De serie zal bestaan uit 10 afleveringen die in de loop van 2016



allemaal tegelijk beschikbaar zullen zijn voor Play en Play More-klanten. Het is een dubbele primeur voor de Lage Landen: zowel het feit dat een operator een serie zo substantieel financiert, als het feit dat alle afleveringen van de serie tegelijk beschikbaar zullen zijn. Hiermee speelt Telenet in op de veranderende kijkgewoonten én -verwachtingen van de moderne televisiekijker.

Investeren in talent

Onze mensen

Als grote en dynamische groep heeft Telenet steeds een divers aanbod aan vacatures. In 2014 startten 281 nieuwe werknemers bij Telenet, waardoor het totaal aantal werknemers opliep tot 2247. We werken er hard aan om ons verworven talent te stimuleren via diverse talentprogramma's en opleidingen.

Telenet-BBC Public Speaking Awards

Telenet steunt ook jaarlijks de Telenet-BBC Public Speaking Award, een wedstrijd voor 16- tot 20-jarige studenten uit België waarbij de studenten spreekopdrachten krijgen in het Engels. Aanmoedigen van het Engels taalonderwijs op alle niveaus is belangrijk in een wereld waar de taal- en communicatieve vaardigheden dé sleutel tot succes zijn.

Investeren in ideeën

Via het platform 'Mijn Idee' kunnen medewerkers sinds 2012 verbetervoorstellen doen rond onze klantenservice en producten. Alle ideeën worden grondig bekeken en de meest waardevolle voorstellen worden effectief uitgevoerd. 2014 was een succesvol jaar voor 'Mijn Idee', met 1.193 actieve medewerkers. Er werden maar liefst 1.417 voorstellen ingediend, tegenover 900 in

2012. 15% daarvan is ondertussen gerealiseerd of staat in de steigers om uitgevoerd te worden. Meer dan de helft van de voorstellen komen van de medewerkers in de contactcenters. Er worden ideeën gelanceerd rond verscheidene topics, gaande van administratieve elementen waaronder aanrekeningen of Mijn Telenet, over productverbeteringen zoals aanpassingen aan het voicemailmenu, tot ideeën voor volledig nieuwe innovatieve producten en diensten.

➤ Innovatie

Onze netwerkinvesteringen leiden ertoe dat Telenet steeds de beste en meest innovatieve producten aan zijn klanten kan leveren. Ook in 2014 werden nieuwe producten gelanceerd en bestaande producten verbeterd. Voor Telenet is het belangrijk dat zijn klanten steeds mee zijn met de technologische ontwikkelingen. We zijn meer dan de netwerkpijp die wordt aangesloten bij de klant thuis. De technologie die we leveren, zorgt voor enorm veel mogelijkheden. Telenet meet nauwkeurig hoe innovatief klanten het bedrijf vinden.

Play en Play More

In december 2014 hervormde Telenet zijn zenderpakketten Rex en Rio, naar Play en Play More. Met Play bundelt Telenet als enige operator in België content van lokale zenders, een uitgebreide collectie internationale films en series én de beste televisiefuncties, zoals Terugkijk TV, in één eenvoudig en slim product. Met Terugkijk TV kunnen klanten tv-programma's tot 7 dagen terug herbekijken op hun tv zonder deze op te nemen. Wie te laat inpikte op een lopend programma, kan dit ook vanaf het begin opnieuw bekijken. Play in combinatie met een digitaal televisieabonnement biedt klanten een totaaloplossing voor hun televisiemomenten. Ze kunnen onbeperkt kijken naar lineaire televisie, Terugkijk TV, opnames, en een uitgebreide collectie films en series. Voor gezinnen die de allernieuwste kaskrakers en de beste internationale

tv-series willen bekijken, exclusief en nog voor ze ergens anders in België op tv verschijnen, is er Play More. Play More bevat alle functionaliteiten van Play, aangevuld met extra themazenders en een grotere en meer recente catalogus van films en series.

Yelo Play app

Dankzij de in 2010 gelanceerde Yelo applicatie ontdekte de kijker de voordelen van tv kijken op andere schermen. Eind 2014, samen met de lancering van Play en Play More, kreeg ook deze app een significante update. De nieuwe "Yelo Play" app gidst alle digitale hen beter dan ooit door het uitgebreide televisieaanbod. Een slimme zoekfunctie geeft resultaten weer in lineaire televisie, Terugkijk TV, opnames én de TV-theek. De handige swipe functie staat toe om films en programma's met één beweging naar het grote scherm te zenden. Eind 2014 maakte ongeveer 26% van de digitale televisie abonnees gebruik van de applicatie.

Wi-Free

Al in 2003 investeerde Telenet in een draadloze strategie door de overname van het Vlaamse Sinfilo en zijn 120 hotspots. Door de jaren heen breidde Telenet dit WiFi-netwerk, dat sinds 2011 de merknaam Wi-Free draagt, sterk uit. Momenteel zijn er meer dan 2000 publieke Telenet Hotspots.

Het hotspotnetwerk wordt sinds 2012 aangevuld met homespots, waarbij de draadloze Telenet-modem van de klant thuis publieke WiFi-signalen uitzendt. Klanten hebben de mogelijkheid om dit signaal al dan niet uit te schakelen. Het homespotnetwerk telde eind 2014 meer dan 1,2 miljoen locaties. Hiernaast kunnen Telenetklanten ook draadloos surfen op zo'n 350.000 Voo-homespots aan Waalse kant.

Zowel door de steeds talrijkere aanwezigheid van hotspots als door de integratie van smartphones en tablets neemt het hotspotgebruik aanzienlijk toe. In 2014 logden maandelijks meer dan 360.000 unieke gebruikers aan op het Telenet-hotspotnetwerk.

Telenet zal de komende jaren stevig investeren in de verdere uitbouw van zijn Wi-Free netwerk om ervoor te zorgen dat klanten ook onderweg altijd en overal kunnen genieten van de beste connectiviteit en nieuwe digitale toepassingen. Het bedrijf implementeerde als eerste operator in België 'EAP', een nieuwe technologie waarbij klanten slechts eenmaal moeten aanmelden op hun mobiele toestel en vervolgens automatisch connectie maken met homespots of hotspots. Daarnaast bekijkt Telenet met verschillende steden het concept van "city wifi", waarbij de commerciële binnenstad volledig afgedekt wordt met wifi. Dit biedt tal van digitale mogelijkheden voor zowel burgers als toeristen. Mechelen en Kortrijk bijten in de loop van 2015 de spits af.



De mogelijkheden van de toekomst

ICT kan in de toekomst voor aanzienlijke maatschappelijke veranderingen zorgen met betrekking tot gezondheid, energie en veiligheid. Ook bij Telenet kijken we steeds hoe we onze kennis optimaal kunnen inzetten in deze domeinen, steeds in samenwerking met andere partners.

Op gebied van energie participeert Telenet met initiatiefnemer Voka en de KULeuven 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. 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. 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.

Een ander 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. Een ander concreet voorbeeld betreft 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.

Tot slot is het gezondheidsaspect een van de belangrijkste maatschappelijke prioriteiten naar de toekomst toe. In 2020 is de helft van de Belgische bevolking ouder dan 50 jaar. Met het oog op deze vergrijzing zijn innovatieve oplossingen die senioren toelaten zo lang mogelijk zelfstandig te leven onontbeerlijk. Door connectiviteit te leveren, kan Telenet een link zijn tussen de verschillende spelers waaronder dokters, ziekenhuizen, patiënten, de overheid... Zo kunnen bejaarden via eenvoudige toepassingen hun bloeddruk, hartslag of gewicht correct meten en deze resultaten automatisch verzenden naar de arts of zorginstaties. Ook beeldbellen heeft hier een sterke toegevoegde waarde en kan een oplossing zijn voor de isolatieproblematiek.

➤ Innovatie ondersteunen

In een inclusieve digitale samenleving moeten de nieuwe telecom toepassingen die ontstaan door middel van creativiteit en technologische ontwikkeling bij Telenet voor iedereen beschikbaar zijn. We zijn er ons van bewust dat de digitale wereld nog niet voor iedereen toegankelijk is, net zoals de innovatieve producten en diensten die we in de markt zetten. Daarom hanteert Telenet ook een sociaal tarief voor al zijn producten.

Sociaal tarief

Telenet past een sociaal tarief toe op al zijn producten. Telenet is overigens de enige operator die een sociaal tarief toepast op de combinatie van internet en telefonie.

Sociale bijdragen

Een voorbeeld van een product met een sociale impact is het Telenet Incentive Plan (TIP), dat werkgevers de mogelijkheid biedt om een deel van de telecomrekening van hun werknemers te betalen. In 2014 namen de inkomsten van TIP toe met meer dan 60% in vergelijking met het startjaar 2010.

De belangrijkste bijdrage die Telenet levert op sociaal niveau liggen in de ICT-diensten. Andere 'Telenet for Business'-producten die een sociale bijdrage leveren zijn cloud computing, hosting en beveiligingspakketten. Telenet en zijn partners zijn goed geplaatst om bij te dragen tot het aanbod van dergelijke diensten, die klanten in staat

stellen om over te schakelen naar Het Nieuwe Werken (New World of Work) en om tot een beter evenwicht te komen tussen werk en privéleven.

Telenet innoveert en investeert in Doccle, een start-up die een platform bouwt waarmee gebruikers documenten van verschillende leveranciers op een uniforme en herkenbare manier kunnen uitwisselen, afhandelen én archiveren.

Telenet Idealabs

Innovatie is en blijft voor Telenet van primordiaal belang. Daarom sloegen we in mei 2014 de handen in elkaar met startup community en accelerator Idealabs, die voortaan de naam Telenet Idealabs zal dragen. Via Telenet Idealabs investeert Telenet fors in jong Vlaams digitaal ondernemerstalent en stimuleert zo lokale innovatie. Daarnaast ondersteunt Telenet ook het iStart-programma van iMinds. De komende twee jaar zal Telenet in totaal 1 miljoen euro investeren in innovatie-trajecten van jonge lokale ondernemers en zo Vlaanderen nog sterker op de kaart zetten op het vlak van innovatie.

Het Telenet Idealabs-programma geeft jaarlijks jonge ondernemers en start-ups de kans om hun innoverend idee uit te werken tot een markt klaar product of dienst. Tijdens de start-up selectiefase in de zomer 2014 waagden ruim 400 jonge ondernemers hun kans. 10 start-ups werden geselecteerd en volgden een 4 maanden lang intensief acceleratorprogramma.

Telenet Idealabs begeleidt de ondernemers om hun ideeën te doen uitgroeien tot producten en diensten die klaar zijn om de markt te veroveren. De starters kunnen hierbij ook rekenen op een netwerk van 80 mentoren en experts. In het acceleratorprogramma krijgt elke starter een financiële steun van 25.000 euro. Na de acceleratiefase pitchten de 10 starters hun business concept en stellen hun Minimum Viable Product voor. Een onafhankelijke jury selecteert op basis van deze pitch 5 start-ups die gedurende een 2de periode van 4 maanden een groeiprogramma – GrowthLabs – volgen, met elk maximaal 50.000 euro ondersteuning, gedragen door het Telenet Idealabs Fonds. Dit programma zal de startups naar het volgende niveau van ondernemerschap tillen. Na afloop van het Accelerator & GrowthLabs-programma zijn de start-ups klaar om hun project zelf verder te ontwikkelen. Telenet Idealabs zal hen verder ondersteunen via de organisatie van pitch days waarbij de jonge ondernemers hun project kunnen voorstellen aan investeerders.

Deze 4 start-ups volgen momenteel het Telenet Idealabs groeiprogramma:

1. **Campr:** dit online platform introduceert een nieuwe manier van reizen: zowel kamperen in luxe als in iemand zijn tuin; glampings, urban camping of adventure camping. www.gocamp.com
2. **Dot:** een mobiele app die de gebruiker toelaat om een identiteit aan een plaats te geven. Zo kun je nieuwe plaatsen



ontdekken die binnen je interessegebied liggen. www.dotisfun.com

3. **Intuo:** een interactief platform voor bedrijven die hun werknemers & klanten willen opleiden. Het laat bedrijven toe om de juiste opleidingen op het juiste moment te geven, rekening houdend met het competentieniveau van iedere individu. www.intuo.io
4. **Pith.li:** de fluostift voor het internet. Pith.li laat toe om artikels op het internet te markeren. Pith.li bewaart geen link, maar zorgt voor de essentie. www.pith.li

Samenwerking met Telenet

Telenet zoekt naar structurele oplossingen om de werking van sociale projecten te ondersteunen.

Zo voorziet Telenet for Business, langdurig zieke kinderen in ziekenhuizen van internetverbinding, laptops en tablets via het **MyZone** project. Jongeren die langere tijd in het ziekenhuis verblijven, voelen zich immers vaak geïsoleerd van de buitenwereld. Via het internet kunnen zij toch contact houden met familie en vrienden

en deelnemen aan het sociale leven. In totaal is My Zone momenteel aanwezig in 12 ziekenhuizen verspreid over heel Vlaanderen en Bussel.

Telenet verleent ook steun aan diverse projecten zoals '**Alle Gezinnen Online**', een samenwerking met Digipolis, de stad Gent, OCMW Gent, Oikonde en Leerpunt, waarbij 50 tot 100 kansarme gezinnen 1,5 jaar lang gratis een computer en internet krijgen. Na een grondige project-evaluatie, is het de bedoeling om dit project de komende jaren ook in andere Vlaamse steden uit te rollen. Het OCMW Mechelen startte onlangs een gelijkaardig project 'Ik ben mee met de PC', met 30 kansarme gezinnen uit Mechelen.

Telenet steunt ook **Coderdojo Belgium**. Coderdojo is een non-profitbeweging die wereldwijd gratis bijeenkomsten organiseert voor jongeren van 7 tot 18 jaar om in clubverband te leren programmeren. CoderDojo begeleidt rondleidingen bij technologiebedrijven, nodigt gastsprekers uit om te komen praten over hun carrière en organiseert evenementen, de zogenaamde "Dojo's". Op die Dojo's leren jongens en meisjes programmeren, websites maken, apps en spelletjes ontwikkelen enzovoort. Ze ontmoeten gelijkgestemde deelnemers

en laten elkaar zien waaraan ze gewerkt hebben. CoderDojo maakt van ontwikkelen en programmeren een superleuke, keigezellige en megatoffe leerervaring.

Dojo's worden op vrijwillige basis opgezet en gerund door mentors met voldoende ICT-kennis en de juiste drive om jongeren te coachen. CoderDojo legt sterk de nadruk op open source en vrije software. De beweging heeft een snel groeiend netwerk van leden en vrijwilligers wereldwijd.

CoderDojo heeft maar één regel: "Above all: be cool!".

Telenet stimuleert en ondersteunt actief de inzet van zijn medewerkers in sociale projecten, bv via het 'Give a smile'-programma dat Telenet-medewerkers toelaat hun teambuilding in het teken te stellen van een goed doel. Hiervoor gaat Telenet in zee met de Mechelse vzw Time4Society, die gespecialiseerd is in maatschappelijk georiënteerde teamevents op maat.

A young girl with brown hair and bangs is sitting on a light-colored carpeted floor. She is wearing large, black, over-ear headphones and a yellow patterned sweater. She is looking down with a slight smile. In the background, a dark-colored dog is lying on a grey sofa. The scene is lit with warm, golden light, suggesting an indoor setting during sunset or sunrise. The text 'Aspecten over milieu' is overlaid on the image in a white, sans-serif font, enclosed in a white oval shape.

Aspecten over milieu

→ **40**

Introductie

→ **41**

CO₂-reductie

→ **47**

CO₂-compensatie



> Introductie

Wij nemen onze verantwoordelijkheid voor energiegebruik en emissies in onze volledige waardeketen.

Hoewel Telenet groeit, gebruiken we minder CO₂, en dus minder energie. Sinds 2007 is de CO₂ uitstoot van broeikasgassen gedaald met 60%. We zijn goed op weg om onze doelstelling van een reductie van 66% in 2015 te behalen. Door compensatie van de overige CO₂-uitstoot is het onze ambitie om in 2015 klimaatneutraal te zijn.

> CO₂-reductie

Energie

Het is onze doelstelling om Telenet te laten groeien en tegelijk de impact op het milieu te reduceren. Ten opzichte van het basisjaar 2007 reduceerden we in 2014 onze uitstoot van broeikasgassen met 60%. Daarmee zijn we goed op weg om eind 2015 ons doel van 66% reductie te halen en, inclusief compensatie, klimaatneutraal te worden. Om die doelstelling te bereiken blijven we in de eerste plaats focussen op maatregelen die de eigen CO₂-uitstoot verder zullen verminderen. Dit doen we onder andere door ons te richten op doorgedreven efficiënt energieverbruik. Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling Telenet klimaatneutraal definitief te dichten, planten we bij wijze van compensatie nieuwe bossen, in Vlaanderen en in Ecuador.

De belangrijkste bijdrage die Telenet levert aan een energie-efficiënte wereld, terwijl het bedrijf zijn inkomsten blijft ontwikkelen, ligt in de ICT-diensten. De rol van breedbandnetwerken in het streven naar een lagekoolstofeconomie werd opgenomen in de roadmap van de EU-commissie voor het evolueren naar een concurrerende lagekoolstofeconomie tegen 2050. Telenet en zijn partners zijn goed geplaatst om bij te dragen aan het aanbod cloudoplossingen en samenwerkingsdiensten die klanten in staat stellen om over te schakelen naar Het Nieuwe Werken (New World of Work) en om hun CO₂-uitstoot rechtstreeks te verminderen.

Elektriciteitsverbruik en energie-efficiëntie

Telenet gebruikt in zijn eigen panden sinds midden 2008 voor 100% groene stroom, Hostbasket sinds 1 januari 2010, Belcompany sinds september 2010 en Interkabel sinds 2012. Aanvullend heeft Telenet aanzienlijke inspanningen geleverd om zelf hernieuwbare energiebronnen in gebruik te nemen en om ze te promoten bij zijn stakeholders. Op het hoofdkantoor van Telenet in Mechelen werden eerder al zonnepanelen geïnstalleerd.

In de loop van 2013 heeft Telenet de scope van zijn CO₂-rapportage uitgebreid van eigen panden naar eigen panden en gehuurde gebouwen, zoals de Telenet winkelpunten. Concreet houden we rekening met het elektriciteitsverbruik van 48 additionele locaties, gedeeltelijk bestaande uit grijze elektriciteit, en gasconsumptie van 26 extra panden. De resultaten van 2013 zijn daarom herberekend naar deze ruimere scope.

Niet al deze bijkomende panden maken al gebruik van groene elektriciteit. Voor 2014 was er sprake van 3,8% grijze elektriciteit. Deze zal de komende jaren zo veel mogelijk worden omgezet naar groene energie, in samenspraak met de eigenaars van de gehuurde panden.

Het elektriciteitsverbruik van Telenet neemt elk jaar toe, vooral als gevolg van de stijgende vraag naar dataverwerking en het toenemende aanbod van digitale diensten.

We werken er hard aan om de efficiëntie van het gebruik jaar na jaar te verbeteren. Hiervoor hebben we nadrukkelijk geïnvesteerd in monitorsystemen. Zo wordt het duidelijk waar nieuwe investeringen nodig zijn voor efficiënte en effectieve energiebesparing, bijvoorbeeld door de bijsturing van de koeling of verwarming van de gebouwen. De energie-efficiëntie wordt bovendien effectief gemeten en uitgedrukt in Power Usage Efficiency (PUE). Door deze metingen is het mogelijk het energieverbruik onmiddellijk te zien. Dit biedt de middelen om de systemen en processen te optimaliseren en meer efficiënt te maken.

Het energieverbruik van onze decoders en modems bij onze klanten thuis daalt ook jaarlijks. In 2014 bedroeg het totale verbruik van deze toestellen 331 miljoen kWh. Dit is een afname van 10% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Energie-efficiëntie van het netwerk

Investeringen in het netwerk en de vervanging van oudere apparatuur door nieuwere, meer efficiënte toestellen leveren voortdurend besparingen op. Het meten van de PUE van 53 technische stations in real-time, met de mogelijkheid om dagelijkse of maandelijkse gemiddelden per type gebouw of over de totaliteit te berekenen, zorgt ervoor dat we het energieverbruik onmiddellijk zien en de systemen en processen kunnen optimaliseren.

Energie-efficiëntie van datacenters

Onze datacenters nemen het tweede grootste deel van het totale elektriciteitsverbruik voor hun rekening. Door een hele reeks acties slaagden we er opnieuw in de PUE van de datacenters te verbeteren en energie te reduceren, zoals invoering van LED-technologie, alternierende pulsie voor de klimaatkasten en turbocompressors voor de koelgroepen, vervanging van oude koelapparatuur door freecooling airconditioners ... De grootste winst in efficiëntie is waarschijnlijk de verhoging van het gebruik van de serverfarm: hoe beter gevuld, hoe efficiënter alles wordt gebruikt.

Telenet onderschrijft de Europese gedragscode voor datacenters, uitgebracht door de Europese Commissie om de energie-efficiency datacenters te verbeteren, door zich te houden aan een aantal best practices.

Totaaloverzicht energie-efficiëntie

De totale energie-efficiëntie (verbruik tegenover omzet) van Telenet is t.o.v. 2007 verbeterd met 34,2%. Een totaal overzicht is te vinden achteraan in het verslag.

Klimaat en milieu: onze objectieven en resultaten	Indicator	Resultaat 2014, tov 2013
Elektriciteitsconsumptie in de waardeketen	Energiebesparing bij de klant	Voor decoders: klantenbasis 18% meer energie-efficiënt, met 4% minder decoders bij de klanten. Voor modems: Klantenbasis 4% minder energie-efficiënt, met 3% meer modems bij de klanten
	Energiebesparing bij leveranciers	Ecologische aspecten worden in overweging genomen bij aankoopbeslissingen
Elektriciteitsconsumptie Telenet Groep	Energie-efficiëntie	1,0% meer energie-efficiënt
Wagenpark	CO ₂ -reductie	6% reductie in CO ₂ -uitstoot van bedrijfswagens
Groene elektriciteit	Percentage groene elektriciteit voor Telenet Groep	96,2% gebruik van groene elektriciteit
CO ₂ -uitstoot	Reductie CO ₂ uitstoot in ton	Nvt – Geen daling door uitbreiding scope
Recyclage en hergebruik	Aantal gerecycleerde en hergebruikte modems en decoders	140.000 hergebruikte decoders 110.000 hergebruikte modems
Eco rating	Vrijwillige overeenkomst in de industrie	Vrijwillige overeenkomst tussen de industrie en de EU om gebruik meer energiezuinige decoders te versnellen



Mobiliteit en transport

In de car policy van 2014 werden de maximale CO₂-waarden opnieuw verlaagd ten opzichte van 2013. De gemiddelde CO₂ van alle personenwagens in 2014 bedroeg 112 g/km. Dat is 6% procent beter dan het vorige jaar (119 g/km). De gemiddelde CO₂ van de nieuwe ingezette personenwagens in 2014 bedroeg 109 g/km. Dat is 2% beter dan 2013 (111 g/km).

Zo'n 32% van de nieuw rekruteerde werknemers in 2014, werkt niet in het hoofdkantoor in Mechelen maar op een site dicht bij huis. Door deze lokale rekrutering verkleint de woon-werkafstand, wat de CO₂ uitstoot ten goede komt.

Er werd ook een reeks mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens uitgewerkt, die vanaf 1 januari 2013 beschikbaar zijn. Medewerkers kunnen hun bedrijfswagen combineren met een treinabonnement of hun leasewagen met een Railease-formule

van de NMBS. Het is eveneens mogelijk om een kleinere leasewagen met een lagere CO₂-uitstoot te kiezen en een vergoeding te ontvangen voor het niet-opgebruikte budget. Tot slot kunnen de Telenet-medewerkers ook helemaal afzien van een bedrijfswagen in ruil voor een vergoeding.

Onder de noemer Train-bike@Work heeft Telenet huurfietsen van de sociale werkplaats 't Atelier ter beschikking gesteld van treinpendelaars. Daarnaast onderzoekt Telenet de mogelijkheid voor werknemers om e-bikes aan te kopen aan extra gunstige voorwaarden. En ook medewerkers zelf lanceren allerlei initiatieven om het autogebruik samen terug te dringen. Zo slaagt het Finance departement er al enkele jaren in om 10% minder autoritten naar het werk te maken. Ook kunnen medewerkers voortaan genieten van een gratis busabonnement en gebruik maken van 10 nieuwe fietsen om tijdens de middagpauze naar het centrum te fietsen.

Totaaloverzicht

Telenet catalogeert zijn CO₂ voetafdruk in drie hoofdcategorieën, 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 verkeer onderaannemers, zakenreizen en woon-werkverkeer.

Telenet maakt deel uit van de Liberty Global-groep en met oog op verdere alignering voor groepsrapportage over CO₂, passen we sinds 2013 voor de CO₂-rapportage de Defra omrekeningsfactoren toe. Meer in het bijzonder betekent dit dat sinds 2013, Telenet de nationale omrekeningsfactoren

voor het elektriciteitsverbruik gebruikt en de omrekeningsfactoren heeft bijgewerkt voor woon-werkverkeer. Vanaf 2014 werd categorie 3 uitgebreid met de toevoeging van de uitstoot door de wagens en reizen van onderaannemers. Met de uitbreiding van categorie 3 bedroeg de totale CO₂ uitstoot 10.025 ton in 2014. Hierdoor is er een groei ten opzichte van 2013, maar in vergelijking met basisjaar 2007 daalde de totale CO₂-netto uitstoot van broeikasgasen in 2014 met 60%.

Wanneer de CO₂-efficiëntie wordt berekend, waarbij de uitstoot in verhouding wordt gebracht tot de gegenereerde bedrijfsopbrengsten, blijkt Telenet in 2014 een verbetering gerealiseerd te hebben van 1% in vergelijking met 2013. Sinds 2007 is de CO₂-efficiëntie al met meer dan 34% verbeterd.

Concrete acties bij onze klanten

Settopboxen

Met het oog op het reduceren van energieverbruik bij klanten thuis investeert Telenet in verschillende initiatieven. Alle settopboxen met harde schijf schakelen automatisch uit wanneer ze langere tijd in stand-by blijven. Bovendien werd een speciale functie uitgerold voor de nieuwere settopboxen waardoor de klant de 'slimme energiestand' kan aanschakelen. Hierdoor verbruikt hun decoder in standby minder dan 1W. Deze meest recente settopboxen zijn inmiddels ook 20 keer energie-efficiënter dan de eerste generatie van deze toestellen die ooit door Telenet op de markt werd gebracht. Steeds meer huishoudens beschikken over de nieuwe, meer energiezuinige box. Het aantal digitale televisieklanten steeg in 2014 met 6%. Gemiddeld

verbruikten de settopboxen 17,5% minder energie dan in 2013.

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 en de Europese Unie. 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.

Modems

We streven ernaar om bij zo veel mogelijk klanten de nieuwste draadloze Telenet-internetmodem (HomeGateWay 3.0) met "3-in-1" (internet, telefonie en wifi) te installeren. Dit type modem vervangt geleidelijk de vorige generatie internetmodems. Het meest recente model van deze draadloze internetmodem verbruikt 24% minder energie dan de gemiddelde modem. Omdat echter iets minder dan de helft van de "3 in 1" modems nog van een minder energiegunstig type zijn, zien we dit jaar een licht negatief effect.

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 aan 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 een elektrische auto.

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

Afvalvermindering

Telenet wil ieder jaar de hoeveelheid afval zoveel mogelijk beperken. Hiervoor doen we inspanningen rond het hergebruik van materiaal, het correct verwerken van afval, en het beperken van papierafval.

Hergebruik van materiaal

Decoders en modems

Een groot aantal decoders en modems worden hergebruikt; de resterende exemplaren worden gerecycleerd door een erkende verwerker. Alle ingeleverde modems en settopboxen gaan naar de beschermde werkplaats Imsir in Boom, waar de verwerking van de toestellen werk verschaft aan 45 enthousiaste medewerkers.

Computers

Oude pc's krijgen een tweede leven. In het kader van het partnership met PC Solidarity, het Belgische luik van de ngo Close The Gap, schonk Telenet dit jaar 856 kwaliteitsvolle, gebruikte desktopcomputers, laptops, tablets en smartphones aan deze sociale instantie.

Gsm's en smartphones

In 2014 leverden 1,14% van de klanten die een nieuw gsm-toestel kochten hun oude toestel in bij een verkooppunt van Telenet Mobile, versus 2,34% in 2013. De toestellen gaan naar de gespecialiseerde verwerker Ecowave, die een deel doorverkoopt als tweedehands toestel en een ander deel recycleert.

Oude gsm's kunnen bijvoorbeeld ook naar het containerpark gebracht worden. 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.

Correcte afvalverwerking

Totaaloverzicht

Voor Telenet zijn er twee afvalstromen

belangrijk: de afvalstroom van Telenet zelf en de afvalstroom die bij de klant tot stand komt.

Telenet betaalt 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. Hiervoor werkt Telenet samen met verschillende ophalers die ofwel zelf voor de recyclage zorgen ofwel dit verder uitbesteden.

Het afval wordt ofwel

- a) definitief verwijderd (gestort), ofwel
- b) gerecycleerd, ofwel
- c) definitief verwijderd met energierecuperatie (bijvoorbeeld door verbranding).

Onder 'niet gestort afval' verstaan we de combinatie van deze laatste twee. Telenet werkt voor zijn afvalverwerking samen met twee grote partijen, namelijk SIMS Recycling Solutions en SITA. Sims Recycling Solutions verwerkt afgedankte elektrisch en elektronische producten en afvalproducten uit de elektro- en elektronica-industrie. Elk toestel wordt eerst tot in de kleinste fracties geanalyseerd. Op een ingenieuze manier worden metalen en plastics en andere herbruikbare materialen uitgefilterd. Zo worden uit modems en scard kabels bijvoorbeeld metalen getriemd, en het koper wordt uit kabels gehaald. Vervolgens worden de materialen vermalen in hoogtechnologische shreddermachines. Het verwerkingsbedrijf zorgt ervoor dat 95 procent van de materialen uit Telenet producten gerecycleerd wordt tot

herbruikbare grondstoffen of tot energie.

Verder werkt Telenet intensief aan een betere registratie van de afvalstromen. In 2014 waren er geen aanzienlijke spills.

Voor de correcte verwerking van het afval dat 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 voor de inzameling en recyclage van afgedankte elektroapparaten. Zo kan de klant zijn oude toestellen dus probleemloos naar het containerpark brengen. Voor de overige afvalstromen, zoals de verpakking en het reclaimedrukwerk, betaalt Telenet jaarlijks een bijdrage aan FostPlus, Val-i-Pac en vzw Interventiefonds oud papier.

Smart packaging

Sinds januari 2013 zit het laatste model van de HD digicorder in een nieuw jasje. De kartonnen doos is kleiner, efficiënter en vooral ook milieuvriendelijker. We besparen jaarlijks maar liefst 285 ton papier en karton aan verpakkingsafval, en 600 ton CO₂. Een handig handvat zorgt er bovendien voor dat klanten de doos gemakkelijk kunnen meenemen, zonder plastic zak. Wanneer alle decoders in deze nieuwe verpakking zitten, zal het leiden tot een besparing van 3 miljoen euro per jaar. Voor deze inspanning werd Telenet in december 2013 beloond met een tweede plaats op de 'Greener Packaging Awards'.

Tot slot heeft Telenet een preventieplan verpakkingsafval ingediend, dat aanvaard werd door het IVCIE en 3 jaar geldig is. Hierbij worden de afvalstromen in kaart gebracht en beschrijven we hoe we deze willen verminderen.

Papier: steeds meer digitaal

Telenet ontwikkelt al meerdere jaren tal van initiatieven om het papierverbruik te beperken. Sinds 2010 is Telenet 100% FSC. Daarnaast spannen we ons in om ook stakeholders, zoals klanten en leveranciers, te betrekken in de rationalisering van het papierverbruik.

Secure printing of badge printing moet ervoor zorgen dat medewerkers vaker dubbelzijdig en in totaal minder printen. Dit project werd gestart in 2007. De effecten zijn sinds 2012 volledig zichtbaar en zullen nu min of meer stabiel blijven. Dit resulteert erin dat er bijna de helft minder geprint wordt dan in 2007.

De afdeling leveranciersboekhouding bespaart per jaar veel papier door 52.000 facturen digitaal te verwerken. Al twee jaar loopt er een ambitieus en volledig intern ontworpen automatiseringsproject om ook de resterende 20% papieren facturen digitaal te ontvangen. In 2014 waren er 80% e-facturen, eind 2012 was dat nog 43%. Het doel is dat de leveranciersboekhouding 87% digitaal zal zijn tegen eind 2015. Een bijkomend voordeel van deze digitalisering is dat het team kan telewerken.

We hebben bovendien de ambitie om tegen 2020 al onze netwerkplannen voor 100% te digitaliseren, een investering van zo'n € 5 miljoen. Het afdrukken van plannen bedraagt momenteel zo'n 100.000 m² papier per jaar, ofwel 15 voetbalvelden. De ambitie kadert in de Vlaamse plannen voor

een platform waarop alle nutsbedrijven en aannemers de netwerkplannen digitaal kunnen uitwisselen. Daarnaast werken we aan de digitalisering van de planaanvragen door aannemers. In plaats van de plannen te printen en met de post te versturen, bieden we de digitale plannen direct aan op een portaalsite. Dit biedt aannemers het voordeel dat zij direct kunnen beschikken over de plannen. Hierdoor is het aantal afdrukken nu teruggevallen op een kwart van het totale aantal aangevraagde plannen.

In 2014 koos 72% van de medewerkers voor een elektronische loonbrief.

In 2013 werden bovendien de papieren maaltijdcheques vervangen door elektronische maaltijdcheques waar telkens het tegoed automatisch wordt opgeladen. Dit brengt verschillende voordelen met zich mee: zo wordt niet alleen jaarlijks zo'n 528 kg papier bespaard, ook is er een tijdsbesparing van ongeveer 2.200 werkuren, doordat de cheques niet langer handmatig verdeeld moeten worden. Daarnaast is er een CO₂ besparing gezien de cheques niet meer met een bestelwagen geleverd hoeven te worden bij Telenet.

De papieren facturen aan residentiële en zakelijke klanten zijn al met een derde verminderd. Eind 2014 werd 40,5% van de aanrekeningen elektronisch verzonden. Telenet innoveert en investeert in Doccle, een start-up die een platform bouwt waarmee gebruikers documenten van verschillende

leveranciers op een uniforme en herkenbare manier kunnen uitwisselen, afhandelen én archiveren. Dit moet ons toestaan om de consument nog beter de weg naar het digitaliseren te laten vinden en onderhouden. Zo hopen we eind 2015 de kaap van 48% 'digitale klanten' te bereiken. Daarnaast sloot Telenet in 2012 ook een samenwerking af met de organisatie WeForrest om klanten te stimuleren over te stappen naar elektronische facturatie. Voor elke klant die overschakelt naar de zogenaamde 'e-bill', plant Telenet een boom. Met deze actie werden het afgelopen jaar maar liefst 100.000 bomen geplant in Senegal.

➤ CO₂-compensatie

Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling definitief te dichten, zal het bedrijf bij wijze van compensatie overgaan tot de aanplanting van nieuwe bossen. Bomen verminderen immers de CO₂ in de atmosfeer en dragen bij tot de strijd tegen de klimaatverandering. In Vlaanderen plantte Telenet in 2011 een 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. Daarnaast biedt het project tal van positieve effecten voor de lokale bevolking. Het nieuwe bos stimuleert enerzijds een heropleving van lokale flora en fauna, anderzijds zorgt het voor hout, schaduw, zuivere lucht en allerlei voedsel. De bewoners krijgen kansen op lokale tewerkstelling. We werken hiervoor samen met de Vlaamse natuurorganisaties Bos+ en Bos+tropen, en met lokale ngo's.





Sociale aspecten

→ **50**

Privacy & veiligheid

→ **52**

Onze medewerkers

→ **62**

De beste dienstverlening voor onze klanten

→ **66**

Leveranciers

→ **71**

Gedragcodes

➤ Privacy & veiligheid

Beveiliging en persoonlijke gegevens

Als aanbieder van communicatie en entertainment beschikt Telenet over heel wat informatie over zijn klanten. Telenet gaat zo zorgvuldig mogelijk om met deze gegevens. In de loop van 2014 publiceerde Telenet op zijn website zijn "customer data policy". Dat document geeft een overzicht van de gegevens die Telenet verwerkt, alsook van de doelstellingen waarin dit kadert en de rechten waarover klanten beschikken. Eind 2014 werd ook de "Privacy Council" opgericht, waarin alle departementen vertegenwoordigd zijn en privacy-issues en -prioriteiten worden besproken.

Op het vlak van beveiliging staan in de 'Cyber Security Roadmap' de prioritaire projecten beschreven die de algemene veiligheidsdoelstellingen ondersteunen. De implementatie van de roadmap zorgt ervoor dat op een verantwoorde manier wordt omgegaan met de mogelijke risico's en bedreigingen die uit een kwaadwillig of foutief gebruik van informatie en data kunnen voortvloeien. De roadmap wordt jaarlijks herzien in functie van de strategische aanbevelingen van het Security Council, waarin de relevante departementen uit de organisatie vertegenwoordigd zijn. Dit alles kadert in het 'plan-do-check-act'

principe zoals voorgeschreven door de ISO27001 security norm, die we gebruiken om ons Information Security Management System (ISMS) uit te bouwen. Onze security policies, vereisten, en beheersstandaarden zijn trouwens volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard.

Alle vaste medewerkers van Telenet worden tijdens de verplichte introductiedag geïnformeerd over het belang van de vertrouwelijkheid van informatie. Specifiek op het vlak van persoonsgegevens komen daarbij ook de Belgische en Europese wet- en regelgeving over het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens uitvoerig aan bod. Aan alle deelnemers worden ook de nodige bronnen aangereikt waar meer informatie, templates en trainingsmateriaal terug te vinden is. Er worden ook regelmatig updates georganiseerd met waarschuwingen over recente risico's zoals (spear)phishing of tips over veiligheid.

Aan de opstart van een nieuw project gaat steeds formeel een 'security en privacy risico inschatting' vooraf. Via een standaard vragenlijst worden de risico's eerst op een consistente manier door de verantwoordelijken ingeschat en vervolgens gevalideerd door het Cyber Security departement. Aan de hand van de geschatte risico's zullen de nodige beveiligingseisen vastgelegd worden.

Tot slot wordt jaarlijks ook een grootschalige infosessie georganiseerd over omkoping en corruptie. Zo'n 200-tal kaderleden moet hier verplicht aan deelnemen. Telenet vindt het belangrijk dat zijn verantwoordelijken op de hoogte zijn van de bepalingen met betrekking tot private en openbare omkoping, gelet op de zware gevolgen die inbreuken kunnen hebben.

Al deze opleidingen en sensibiliseringsacties worden aangevuld met de nodige beveiliging van hardware en software. Alle laptops en fieldterminals worden standaard uitgerust met harddisk encryptiesoftware. De software versleutelt automatisch de volledige inhoud van de harde schijf, zodat bij verlies of diefstal onmogelijk gegevens gestolen kunnen worden. Alle applicaties en systemen zijn bovendien voorzien van de nodige beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat externen toegang kunnen verkrijgen tot confidentiële data zoals klantgegevens.

In 2014 ontving Telenet geen klachten van externe partijen over inbreuken op hun persoonlijke levenssfeer. Telenet ontving het afgelopen jaar 3 aanvragen voor meer informatie van de Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer over het verwerken van (persoonlijke) klantgegevens. Mogelijke incidenten werden overeenkomstig de

geldende wetgeving aan de bevoegde instanties gemeld. Samen met andere operatoren overlegde Telenet ook met de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer over andere sectorbrede onderwerpen, zoals bijvoorbeeld over het gebruik van de elektronische identiteitskaart voor de identificatie van klanten, over het gebruik van verkeers- en locatiegegevens enz.

Beveiliging van producten

Privacy en veiligheid zijn permanente aandachtspunten in de telecom- en mediasector. Bij elke nieuwe technologie bestaat immers een risico op inbreuken. Telenet besteedt hier voortdurend aandacht aan door zowel de software als de hardware van zijn producten steeds up to date te houden. Een aantal van deze updates is zichtbaar voor de klant, maar vaak gebeurt dit ook zonder de klant hiervoor lastig te vallen.

Telenet voorziet wel een aantal veiligheidsinstellingen die de klant zelf kan beheren. Zo is er een beveiligingsmechanisme voorzien in de decoder, waardoor bepaalde inhoud van het digitale tv-platform enkel bekeken of besteld kan worden met behulp van een paswoord. Ook op de mailbox staat standaard een filter om spam en ongewenste berichten buiten te houden. Spammers

worden echter steeds inventiever om persoonlijke gegevens te achterhalen. Om hun mails de nodige autoriteit mee te geven maken spammers vaak gebruik van standaard tekst en het logo van bekende bedrijven. Telenet informeert zowel zijn klanten als zijn medewerkers regelmatig over het gevaar van dergelijke mails.

Via het Telenet Security Pack kunnen klanten een geavanceerde firewall installeren en hun computer beschermen tegen virussen en spyware. Daarnaast is het ook mogelijk om bepaalde sites te blokkeren per gebruiker of te bepalen hoe lang de kinderen dagelijks kunnen surfen.

Wanneer een klant Telenet contacteert met een privacygevoelige vraag, wordt zijn identiteit steeds gecontroleerd via een specifieke procedure.

Met betrekking tot telefonieproducten verzendt Telenet bovendien steeds simkaart en pincode in aparte brieven, ter bescherming van de gegevens van de klant. Deze controleprocedures werden het afgelopen jaar nog eens duidelijk naar alle medewerkers gecommuniceerd.

➤ Onze medewerkers

Talent aantrekken en behouden

Als werkgever wil Telenet een zakelijke partner met passie zijn, die sterke werkprestaties en persoonlijke groei stimuleert en mogelijk maakt in een voortdurend veranderende omgeving. Er wordt gewerkt aan authentiek leiderschap door een inspirerende, innovatieve en diverse menselijke aanpak.

Recrutering

Als grote en dynamische groep heeft Telenet steeds een divers aanbod aan vacatures. 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 groeit door een gezonde mix van jeugdig enthousiasme en ervaren vakkundigheid. Daarnaast geven verschillende beschouwingen en overtuigingen kleur aan de ontwikkeling van nieuwe ideeën en producten. Diverse meningen en inzichten vanuit een verschillende achtergrond of afkomst leiden immers tot meer creativiteit. Het bedrijf kreeg voor het derde opeenvolgende jaar het label van 'Top Employer' toegekend. In

2014 werd de oude jobsite (oplijsting open vacatures) aangepast naar nieuwe career site. De nadruk ligt op het bredere plaatje. De site is een platform met verhalen van onze eigen mensen. In dit kader past ook het groeiend belang en meer actief gebruik van LinkedIn. We willen meer proactief het Telenet-verhaal brengen via verschillende kanalen en vooral via eigen mensen.

Sinds november 2014 is Telenet ook overgeschakeld op een nieuw proces en interne tool voor het beheren van alle vacatures. Als onderdeel van een breder Liberty Global project, wordt bij Telenet het end-to-end proces van "aanvraag nieuwe medewerker" tot "selectie en offer van de juiste kandidaat" volledig in Successfactors beheerd. Naast een verhoogde consistentie en efficiëntie voor zowel kandidaat als recruiter, brengt deze verandering vooral een betere transparantie en samenwerking tussen de recruiters en aanwervende managers.

Om de vacatures in te vullen, maakt Telenet tijdens de zoektocht naar nieuw talent niet alleen gebruik van de klassieke rekruteringskanalen maar doet het bedrijf ook een beroep op alternatieve bronnen zoals sociale media (LinkedIn, Facebook) of one-day recruitment events, waarbij de volledige selectieprocedure in één dag wordt doorlopen. Daarnaast doet Telenet met het 'Refer a friend' programma ook beroep op zijn eigen medewerkers om nieuwe collega's aan te bevelen.

Naaste externe recrutering is het interne rotatiesysteem een belangrijke manier

om vacatures in te vullen. Deze interne doorstroom is de laatste vier jaar in opmars. In 2014 werd 56% van alle vacatures intern ingevuld, een record!

Talentontwikkelingsprogramma's

We werken er hard aan om ons verworven talent te stimuleren via diverse talentprogramma's en opleidingen. We ontwikkelen en schaven onze opleidingsplannen en meetmethodes dan ook regelmatig bij.

De individuele ontwikkelingstrajecten zijn gekoppeld aan het competentiemodel, dat in 2014 vernieuwd werd.

Als voorbereiding op het mid-year gesprek volgden alle leidinggevenden bij Telenet hierover een workshop. De focus ligt hierbij heel duidelijk op zelfsturing van de medewerker, om het versterken van zijn/haar ontwikkelingstraject zelf in handen te nemen, en om vooral breder te kijken dan de traditionele opleidingen (70-20-10 model).

Daarnaast bestaat ook het reguliere opleidingsprogramma van Telenet. Dit bevat een ruime selectie aan interne en externe opleidingen die samen met Cevora en externe opleidingspartners aan onze medewerkers aangeboden worden. Het aanbod wordt regelmatig uitgebreid met sessies rond bijvoorbeeld mindfulness, people management skills, overtuigend presenteren aan senior management en business



writing skills. Bovendien wordt er gebruik gemaakt van alternatieve leervormen zoals bedrijftheater, rollenspelen, intervisie en individuele coaching sessies.

Naast de algemene opleidingen bestaan er ook een aantal specifieke programma's. Het Young Grad programma is een 2-jarig opleidingsprogramma voor jonge professionals. Voor de opstart van 2014 zijn er in totaal 16 kandidaten geselecteerd, evenredig verdeeld over alle afdelingen van Telenet. Gedurende 2 jaar draaien ze als volwaardig lid mee op een bepaalde afdeling. Tijdens deze 2 jaar krijgen de deelnemers elke maand een aantal opleidingen aangeboden, steeds met betrekking tot de Telenet kerncompetenties.

Het programma 'van collega naar leidinggevende' werd in 2014 bij Telenet geïntroduceerd om de nieuw gepromoveerde managers binnen IT en Engineering te begeleiden. Doorheen verschillende leermodules werd er dieper ingegaan op eigen gedragsstijlen, de rol als leidinggevende, skills building, change management en impact op het team, Belangrijk hierbij was zeker de sterke insteek vanuit action-learning, waarbij zowel individueel als in groep mooie stappen vooruit werden gezet, onder begeleiding van een externe trainer.

Binnen Sales & Customer Operations werd in 2014 veel nadruk gelegd op de coaching en sturing van de advisors, om hen in staat te stellen het perfecte contact met onze klant te realiseren. Dit betekent dat er veel meer belang gehecht wordt aan het connecteren met de klant en oprecht luisteren naar zijn vragen en noden, zodat zij op een juiste manier kunnen antwoorden en voor een juiste oplossing kunnen zorgen. Deze aanpak vertaalt zich eveneens in de coaching van de advisors. Naast de cijfers en de resultaten wordt er heel veel kwalitatieve coaching gegeven. In coachingsmomenten leeft de teamcoach zich in in de leefwereld van de advisor om hem op zijn maat ondersteuning te kunnen bieden, zodat hij het beste van zichzelf kan geven. De manier van coachen, sturen en leidinggeven binnen deze gestructureerde omgeving gebeurt op een specifieke manier. Binnen de contactcenters zitten ook heel veel potentiële kandidaten voor de rol als teamcoach. Voor hen hebben we een Teamcoach traject ontwikkeld, waarbij ze theorie- en praktijkervaring kunnen opdoen over een periode van 6 maanden. Op het einde van het traject gaan zij, na het slagen van een assessment center, kunnen starten in een rol als junior leidinggevende binnen de contact centers.

Metten van medewerkerstevredenheid

Telenet meet regelmatig de medewerkerstevredenheid aan de hand van twee verschillende enquêtes. Sinds 2011 bevroegen we onze medewerkers halfjaarlijks via het 'Employee Compass'. In deze vragenlijst peilen we naar het algemeen welzijn van de Telenet-medewerker. Uit de resultaten in 2014 blijkt dat maar liefst 95% van de medewerkers trots is om bij Telenet te werken en dat 91% vertrouwen ervaart tussen de collega's.

De tweede enquête is het 'Coaching Compass'. Deze eveneens halfjaarlijkse enquête bestaat sinds 2009 en focust op de jobtevredenheid van onze medewerkers en de coachingkwaliteiten van hun directe leidinggevers. Deze meting is dan ook de basis voor leidinggevers om hun coachingvaardigheden verder te ontwikkelen. Uit de resultaten blijkt dat de drie op vier medewerkers van Telenet een positieve jobtevredenheid beleven. 77% van de respondenten geeft aan voldoende erkenning te krijgen vanwege hun leidinggevende. Voor de vijf clusters van vragen (aansturen van medewerkers, ontwikkelen van medewerkers, coaching vaardigheden, erkenning

en klantgerichtheid) is er sindsdien een opmerkelijke vooruitgang in de resultaten.

Als onderdeel van een breder Liberty Global project, werd er beslist om vanaf januari 2015 over te schakelen op de Zoom engagement survey. Deze zal naar de toekomst de Coaching en Employee Compass van Telenet vervangen, en toelaten om vanuit een methodologische opbouw vergelijking met externe benchmarks toe te laten.

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 absentieisme. 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.

In 2014 heeft 75% van de medewerkers de welzijnsenquête ingevuld. De situatie is ten opzichte van 2011 op de meeste hoofdgebieden gelijk gebleven. Naar aanleiding van de resultaten van de welzijnsenquête werden de prioriteiten in kaart gebracht voor bijvoorbeeld motivatie en stress. 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 zowel op departementsniveau als op totaalniveau binnen Telenet. Voor de subdepartementele acties werken we samen met de 'welzijnschampions': deze medewerkers helpen de leidinggevende in het opstellen en

opvolgen van de welzijnsacties.

Telenet engageert zich om zowel leidinggevendenden als werknemers te sensibiliseren en op te leiden rond psychosociale aspecten. Daarnaast blijven enkele initiatieven uit vorige enquêtes structureel behouden zoals de cursus mindfulness en het Telefit-programma.

Midyear & eindbeoordeling

Voor de opvolging van de dagelijkse prestaties worden ieder jaar voor alle werknemers twee belangrijke momenten ingelast. Enerzijds wordt er halverwege het jaar tijd gemaakt voor een reflectiemoment. Dit zogenaamde 'midyear gesprek' is een ontwikkelingsgesprek, met aandacht voor het persoonlijke ontwikkelingsplan en een open gesprek over de potentiële interne doorgroei-intentie.

Anderzijds is er de eindbeoordeling, die dieper ingaat op de realisatie van de individuele objectieven over het hele jaar. Het bonussysteem dat aan deze eindevaluatie 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 voor minstens 15% door, waarmee Telenet het belang van de klantentevredenheid nog extra in de verf zet.

Sinds 2014 is het volledige Performance Management proces gestandaardiseerd voor alle entiteiten binnen Liberty Global. De

Performance management cyclus bestaat uit 3 grote blokken: het opmaken van de doelstellingen, het halfjaarlijks voortgangsgesprek en de evaluatie op het eind van het jaar. Om dit proces te ondersteunen werd voor alle entiteiten het PEARL platform (Success Factors) geïmplementeerd. Het nieuwe platform laat ons toe om centraal een aantal Telenet en/of departementele doelstellingen op te laden en bepaalde focusgebieden in onze strategie of cultuur in de verf te zetten. Een andere nieuwigheid is de zelfevaluatie van alle medewerkers zodat de leidinggevendenden voldoende input krijgen om hun evaluatie te doen.

Werk-privé balans

Telewerken

De voordelen van 'Het Nieuwe Werken' zijn samen te vatten in drie pijlers, namelijk 'people', 'profit', en 'planet'. De medewerkers (people) kunnen hun werk beter organiseren, wat leidt 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.

We willen bij Telenet een duurzaam beleid creëren rond Het Nieuwe Werken. Na een pilootproject werd in september 2013 Telewerken op een structurele manier breder uitgerold in de organisatie. Samen met de syndicale partners werden

de randvoorwaarden en de afspraken met betrekking tot telewerken vastgelegd in een CAO.

In 2014 beschikten bijna 2.350 personen, inclusief consultants, over de mogelijkheid om op afstand te werken. In het hoofdkantoor in Mechelen zijn het merendeel van de werkplekken uitgerust als 'flexible desks': iedereen kan op eender welke locatie plaatsnemen en werken. De bezettingsgraad van deze flexdesk bedroeg 85% in 2014, een verbetering met 11% vergeleken met 2011. De ambitie is om deze verder te laten dalen in het kader van het renovatieproject in de kantoorruimtes waarbij we gaan focussen op activity-based working.

Dankzij Het Nieuwe Werken organiseren de medewerkers hun werk zoals het hen en hun collega's het best past. Zo kiezen ze onder andere in samenspraak met hun collega's en leidinggevende de plaats van hun werk. Deze verantwoordelijkheid en flexibiliteit leiden tot een betere werk-privé balans. Telenet hanteert een richtlijn van 1 dag telewerken per week, om ervoor te zorgen dat de medewerkers toch ook nog voldoende voeling behouden met hun collega's en het bedrijf.

Sabatjaar

Het nemen van een sabbatjaar of loopbaanonderbreking valt onder de wettelijke regeling van tijdskrediet. De duur van het tijdskrediet bedraagt 1 jaar tijdens de volledige beroepsloopbaan en kan zowel een volledige schorsing als een vermindering

van de arbeidsprestaties inhouden. De regeling bepaalt dat indien een werknemer, die voldoet aan de wettelijke voorwaarden, tijdskrediet aanvraagt, de werkgever dit niet kan weigeren indien er op dat moment nog geen 5% van de populatie van tijdskrediet geniet. Tevens bepaalt de wetgeving dat bij terugkomst van de werknemer, de werknemer in eenzelfde functie moet tewerkgesteld worden. Een vijftal personen heeft hier in 2014 gebruik van gemaakt.

Communicatie met en tussen de medewerkers

Een deel van de communicatie naar de medewerkers toe verloopt via het intranet, via regelmatige updates per mail, of via training- en ontwikkelingsprogramma's. Onder andere met het oog op telewerken voerde Telenet enkele jaren geleden diverse nieuwe communicatietools in. Medewerkers vinden via de Lync-applicatie op hun computer met een klik op de knop meerdere communicatievormen terug zoals een chatbox, audio en video conferencing of de mogelijkheid om hun scherm te delen met collega's.

Ook het intern sociaal netwerk 'De Gele Draad' is sinds de lancering in oktober 2012 goed ingeburgerd. Telenet stimuleert zijn medewerkers om via dit platform ideeën uit te wisselen zonder meetings in te plannen of lange e-mailkettingen te versturen. Door het aanmaken van private of publieke groepen verloopt bepaalde communicatie sneller en efficiënter.

We leggen als bedrijf dezelfde openheid

aan de dag tegenover onze medewerkers als tegenover onze klanten. We moedigen open communicatie ook aan en verankeren die in onze processen zoals ons performance management proces. We voorzien ook andere feedbackkanalen zoals onze driejaarlijkse Welzijnsenquête en de jaarlijkse ZOOM survey, die de Telenetter actief bevrageert naar wat er beter kan.

De Telenet medewerkers kunnen zich ook ongecensureerd laten horen op het intern sociaal netwerk "De Gele Draad". Toen we de Gele Draad lanceerden hebben we zelfs eerst workshops rond externe sociale media opgezet. Want we willen dat onze medewerkers ook daar voluit hun mening kunnen laten horen.

Open communicatie en transparantie zijn simpelweg vanzelfsprekend om onze waarden te kunnen (be)leven. Bij Telenet verwachten we dat je spreekt wanneer je iets te zeggen hebt, wat valt onder 'Accountability'. Ook en vooral wanneer je daarmee tegen de stroom in zwemt. Dat verstaan wij onder Leadership.

Bij Telenet zijn we gepassioneerd met onze zaak bezig en het ligt dan ook in onze aard om pro-actief onze mening te delen. Heel onze manier van samenwerken is daar ook op afgesteld. Dat uit zich in vele interdepartementale werkgroepen, onze vlakke organisatiestructuur, onze informele manier van samenwerken.

Met andere woorden, we voorzien ook de ruimte voor elkeen om z'n input te geven en moedigen onze mensen aan om mee te denken.

Het is door samen te werken – cooperation is ook één van onze waarden – dat we de openheid in de hand werken en andersom. De openheid binnen Telenet is alleen mogelijk dankzij een hoog niveau van participatie. Het feit dat onze medewerkers uitgenodigd en aangespoord worden om mee te denken en te participeren, bevordert dan weer de openheid. Enkel dankzij een open houding, kunnen we blijven innoveren, en slagen we erin om telkens weer met iets beters te komen. En dat allemaal ten voordele van de klant en van onze medewerkers.

Duurzaam personeelsbeleid

Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers

Telenet heeft een werkgelegenheidsplan opgesteld rond een of meerdere ondernemingspecifieke maatregelen om de werkgelegenheidsgraad van medewerkers van 45 jaar en ouder te verhogen.

Ondernemingen die meer dan 20 medewerkers tellen, zijn onderworpen aan de verplichting om een werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers op te stellen. Deze maatregel kadert in de doelstelling die België zich in uitvoering van de Europa-2020-strategie heeft opgelegd om tegen 2020 een participatiegraad van 50% voor oudere werknemers van 55 tot 65 jaar te bereiken.

Outplacement

Outplacement is een geheel van begeleidende diensten en adviezen die in opdracht van de werkgever aan de werknemer worden verleend om hem in staat stellen om binnen een zo kort mogelijke termijn een betrekking bij een nieuwe werkgever te vinden of een beroepsbezigheid als zelfstandige te ontplooiën. Outplacement is wettelijk bepaald. Vanaf de leeftijd van 45 jaar is de werkgever verplicht outplacement aan te bieden. Meestal gebeurt dit via Cevora waar de bedrijven die ressorteren onder het PC 218 gebruik kunnen van maken. Het is de werkgever die beslist of de ontslagen werknemer via Cevora gebruik maakt van outplacement, dan wel dat de werkgever een meer gespecialiseerde outplacement aanbiedt (bijvoorbeeld bij hogere profielen).

Diversiteit en gelijke kansen

Telenet promoot gelijke kansen en diversiteit. Het bedrijf heeft een systeem om gelijke kansen te monitoren. De sr VP Human Resources is verantwoordelijk voor het bewaken van niet-discrimatoire issues. Daarnaast werkt Telenet aan een verruiming van de diversiteit van zijn managementteams, onder andere door de aanwerving en de doorstroming van een groter aantal vrouwen. Op die wijze wil het bedrijf binnen zijn eigen omgeving het nodige talent opbouwen om over een breed en gevarieerd aanbod van toekomstige

experten en 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 medewerkersonderzoek blijkt dat mensen dit niet als een zorg ervaren, maar als een extra troef om zich binnen Telenet verder te ontwikkelen.

Het aantal vrouwelijke medewerkers schommelt de laatste 3 jaar rond 35%. Op het niveau van het topmanagement (Senior Leadership Team of SLT) is het percentage vrouwen de laatste vijf jaar met 66% gestegen: van 27% in 2010 naar 45% in 2014.

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. Verder krijgt bij Telenet iedereen een bonus gelinkt aan hun individuele evaluatie score. De bonus voor kaderleden was in 2014 ook nog voor minstens 15% gekoppeld aan de financiële resultaten van Telenet. Voltijdse medewerkers



beschikken over dezelfde voordelen als deeltijdse medewerkers.

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. 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 eveneens een overlegorgaan dat alle medewerkers vertegenwoordigt.

Het wordt paritair samengesteld en bestaat dus uit werkgevers- als werknemersafgevaardigden, de arbeidsgeneesheer en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, die tevens het secretariaat verzorgt. 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, gezondheidstoezicht, 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 deelname aan de jaarlijkse veiligheidsrondgangen, voor vergaderingen in het kader van ernstige risico's met dreigende schade, ernstige

arbeidsongevallen of incidenten en 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 bedrijfspolitiek, die erop gericht is zowel naar de klanten en derden toe, als binnen het bedrijf, een sterk imago op te bouwen en te verstevigen. De bedrijfsleiding meent dat het daartoe 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 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. De Manager Compensation & Benefits is

tevens verantwoordelijk voor het overzien van welzijn en milieu. Hij wordt daarin bijgestaan door de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, ondersteund door externe milieucoördinatoren en de preventieadviseurs-arbeidsgeneesheren van de externe preventiedienst.

Voor de installateurs en technici die ook buiten werken, zijn verschillende opleidingen voorzien, waaronder een basisopleidingveiligheid voor nieuw aangeworven technici, rond hun risicoactiviteiten, zoals elektriciteit, werfsignalisatie, risicoanalyses, werken op hoogte, rughygiëne en basisveiligheid. Voor de aangestelde hulpverleners binnen Telenet is er een opleiding EHBO en Eerste Interventie. Regelmatig wordt voor medewerkers een open opleiding pc-ergonomie georganiseerd.

Voor residentiële contact centers werden sessies hoe 'effectief omgaan met moeilijke klanten' en voor de shop medewerkers 'omgaan met agressie' georganiseerd. Met diverse teams werd via Insights gewerkt rond teameffectiviteit. Verschillende leidinggevendenden volgden opleidingen rond verzuimgesprekken, Bovendien werden workshops voor de 'welzijns-champions' georganiseerd rond het communiceren en de opvolging van de 3-jaarlijkse welzijn-senquête. Individuele opleidingen werden gegeven over het omgaan met stressklachten en de oorzaken ervan. Verder waren er ook opleidingen zoals communicatietechnieken, assertiviteit, conflicthantering, mindfulness, probleemoplossend denken,

relationele intelligentie, enthousiast spreken voor een groep, mindmapping & radiant thinking, snel informatie verwerken en onthouden, Waar nodig werden medewerkers doorverwezen voor counseling en coaching via een employee assistance programma of andere vormen van persoonlijke coaching.

De CPBW's kregen een milieuoopleiding, toelichting over de recente wijzigingen van wetgeving rond psychosociale risico's op het werk, brandveiligheid en gezondheidstoezicht.

In het Globaal Preventieplan bepaalt Telenet de welzijns- en milieudoelstellingen voor vijf jaar, geïdentificeerd door middel van auditing, risicoanalyses, veiligheidsrondgangen, klachtenbehandeling, meldingen en de resultaten van het gezondheidstoezicht. Hiermee voldoet Telenet aan de wet betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Jaarlijks worden deze doelstellingen geactualiseerd en geconcretiseerd in het jaaractieplan. In 2014 waren de belangrijkste acties gericht op: de opvolging van de welzijnsenquête en het uitwerken van projecten inzake een duurzaam gezondheidsbeleid. Ook de aanpassing van de interne procedures rond psychosociale aspecten op het werk was een belangrijk aandachtspunt

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. Diverse kengetallen met betrekking tot ziekteverzuim en arbeidsongevallen, psychosociale aspecten op het werk en ergonomie worden besproken op de CPBW's (Comités preventie en bescherming op het werk). In 2014 hebben zich 58 arbeidsongevallen voorgedaan, in totaal 717 kalenderdagen, waarvan 20 arbeidsongevallen met tijdelijke ongeschiktheid, 18 met enkel medische verzorging, 20 ongevallen van of naar het werk. Er waren geen fatale arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met bevestigde blijvende ongeschiktheid.



Bescherming tegen psychosociale risico's op het werk (interne procedure)

De reglementering psychosociale risico's op het werk werd in 2014 herzien en verruimd. 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 had Telenet een procedure rond ongewenst gedrag op het werk, conform de Belgische wetgeving. Naar aanleiding van de gewijzigde reglementering rond psychosociale risico's op het werk zal de klachtenprocedure vervangen worden door een interne procedure. De procedure is gericht op ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk, zoals pesterijen, discriminatie, geweld en ongewenst seksueel gedrag. Deze nieuwe procedure zal deel uitmaken van het arbeidsreglement en is ook van

toepassing voor permanente derden.

Indien een medewerker het probleem niet zelf of met zijn/haar leidinggevende of andere relevante ondersteuning kan oplossen, kan hij beroep doen op de vertrouwenspersonen van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, of bij de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe preventiedienst. De informele weg via de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur omvat een eerste opvang, een advies, een bemiddeling of waar nodig een interventie van gezagdragers binnen de organisatie. De formele opvolging van psychosociale risico's kan enkel nog rechtstreeks via de preventieadviseur psychosociale aspecten. De formele procedure is zwaarder en is aangewezen bij complexe situaties of zware feiten waar een informele weg onvoldoende is om het probleem te verhelpen, of waar het ook nodig is om collectieve maatregelen te definiëren en waar dus een uitgebreid onderzoek van de situatie aangewezen is. Waar

nodig voorziet deze weg ook in bewarende maatregelen om fysieke of psychologische schade en escalaties te voorkomen of te beperken. In 2014 gebeurden alle tussenkomsten uitsluitend via de informele weg. Er waren 17 tussenkomsten met opvang en/of advies, 5 interventies en 2 bemiddelingen. De vernieuwde wetgeving heeft ertoe bijgedragen dat medewerkers vlotter ondersteuning zoeken rond psychosociale risico's op het werk. Ze kunnen bij de vertrouwenspersonen en de preventieadviseur psychosociale aspecten veel ruimer terecht dan enkel ongewenst grensoverschrijdend gedrag, bijvoorbeeld ook in het kader van stressproblematieken, burn-out, depressie, conflicten, enzovoort.

ONDERWERP	DOELSTELLING	REALISATIES
Psychosociale aspecten van het werk	Opvolging van de 3-jaarlijkse welzijnsenquête	programma TelefitPLUS (beweging en leefstijl), invoeren opleiding authentic leiderschap ea., uitgewerkt
Aankoopbeleid	Veiligheids- en milieueisen beter integreren in het aankoopbeleid	veiligheids- en milieueisen voor de aankoop van producten uitgewerkt Adviezen gegeven rond specifieke lastenboeken, zoals deze van de subcontractors voor installatie, repair en netaanleg
Milieubeleid	Optimalisatie afval management	Toolboxen, aanvullende briefings en signalisatie over correct afval sorteren van diverse materialen in orde
	Verdere opvolging milieuvergunningen	Verbetering afspraken met verwerkers en rapportering in orde
	Verdere opvolging processen milieuaangiften	Introductie VLAREMA (continu proces) milieuvergunningen technische gebouwen in Vlaanderen afgewerkt Verbetering milieuaangifte reclaimedrukwerk in orde
	Milieuprocessen uitwerken voor producten, installaties en machines op de markt brengen, transporteren, gebruiken, controleren en onderhouden, verwijderen, verwerken	Werking grotendeels verbeterd, processen nog duidelijk te beschrijven
	Milieuprocessen uitwerken aanvaardingsplicht van elektrische en elektronische apparatuur (andere dan dealers, centers, shops - laatsten reeds in 2012)	Overleg met diverse betrokkenen rond terugname en verwerking GSM's (Telenet Mobile) loopt nu eveneens via Telenet (via Supply Chain). Dit is reeds in orde voor Telenet, voor acquisitie met Telenet Mobile nog op punt te stellen
Dynamische risicobeheersing	Systematiseren risicoanalyses	Systeemontwikkeling risicoanalyse kleine aannemingswerken in orde Herziening functierisicoanalyses (ook opgenomen in actieplan 2014)
Kantoorergonomie veiligheid	Ergonomische houding in contact centers verbeteren Veiligheid bij werken met derden bewaken, incl. bij tijdelijke of mobiele bouwplaatsen	In diverse contact centers opleiden en inschakelen van ambassadeurs rond ergonomie met opdracht de bewustwording te verhogen (ook opgenomen in actieplan 2014) S&Q tool in voege voor werken met derden i.v.m. tijdelijke of mobiele bouwplaatsen (Build, Fiber, KAW's, Installaties) Diverse incidenten aangegrepen om te sensibiliseren over risicosituaties (zie ook bespreking tijdens de maandelijkse CPBW's)
HR	Functierisicoanalyses verder verfijnen in overleg met de betrokkene leidinggevenden	Functierisicoanalyses en werkpostfiches online op HRforYou

➤ De beste dienstverlening voor onze klanten

Gebruiksvriendelijke producten en diensten

Eenvoudige productkeuze

Telenet houdt steeds vier pijlers: 'eenvoud', 'transparantie', 'focus op trouwe klanten' en 'klaar voor de toekomst', centraal bij de samenstelling van zijn productaanbod.

Door het productaanbod te beperken tot slechts 2 of 3 opties, is het voor de klant gemakkelijk om de verschillende producten met elkaar te vergelijken en kan hij snel een evenwichtige keuze maken.

Duidelijke productinformatie

Bij alle producten voorziet Telenet een leaflet met de algemene voorwaarden en een installatiegids. Bij sommige producten, zoals powerlines, zit hier ook een expliciete CE keuring of technische leaflet bij. Telenet vermeldt ook steeds de nodige, wettelijk verplichte informatie over de afvalverwerking van producten. Ook gegevens over energieverbruik en, bij gsm-toestellen, over de SAR waarden, worden steeds meegegeven. Al onze producten en diensten voldoen aan de internationale ISO27007 veiligheidsnorm.

Er waren in 2014 geen gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende product-en service-informatie en labeling.

Nieuwsbrieven, verhalen, een proeflab...

Telenet wil zijn klanten graag begeleiden naar de beste digitale ervaring via diverse kanalen. Op kanaal 444 op televisie en op het Telenet YouTube-kanaal staan er filmpjes die extra info geven. Klanten kunnen via Mijn Telenet ook inschrijven op verschillende commerciële nieuwsbrieven om op de hoogte te blijven van het productaanbod van Telenet. Via de facebookpagina's van Telenet, Telenet Entertaint en Sporting Telenet, via Twitter en LinkedIn, informeren we klanten over het gebruik van producten of het entertainmetaanbod aan de hand van inspirerende verhalen op ons verhalenplatform SNAP. Zo blijven ze op de hoogte van wat er reilt en zeilt bij Telenet én gaan we in dialoog met de klant.

Voor het testen van nieuwe digitale producten, maar ook om de conversaties tussen klanten onderling te stimuleren werd recent het Telenet Community Forum boven het doopvont gehouden. Dit is een platform waarbij klanten niet enkel vragen kunnen stellen, maar ook ervaringen kunnen delen en suggesties lanceren om nieuwe en

bestaande producten te verbeteren. Voor Telenet is dit hét instrument om te weten hoe onze ontwikkelingen onthaald worden door de klanten en ervoor te zorgen dat we ons aanbod zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten bij de wensen en ideeën van onze klanten. Bovendien zien we dat meer dan 80% van de vragen gesteld via dit platform, opgelost worden door andere klanten. Een resultaat waar we erg tevreden mee zijn, en dit is dan ook zeker iets waar we in de toekomst nog verder op willen inzetten.

Transparant prijsbeleid

Vaste kosten

We streven ernaar om onze prijzen en eventuele andere kosten zowel op de website, als bij promoties of in advertenties transparant weer te geven. Op de website wordt sinds de lancering van Whop en Whoppa steeds de totaalprijs van het product weergegeven, inclusief maandelijkse kosten zoals de huur van de decoder en de kabelabonnementsprijs. De klant krijgt de keuze om de HD Digidocorder te huren of de decoder te kopen. Begin 2014 werd de kabelprijs, die historisch ongelijk was, geharmoniseerd voor heel Vlaanderen. Klanten kunnen de pakketten Play en Play More maandelijks kosteloos opzeggen.

Overzicht productinformatie

	JA	NEE
oorsprong van de componenten van onze producten en diensten		x
Inhoud, met betrekking tot stoffen die een milieu-of sociale impact zou kunnen produceren	x	
Veilig gebruik van de producten	x	
verwijderen van het product en sociale of ecologische gevolgen	x	

Eenmalige kosten

Eenmalige kosten voor bijvoorbeeld activatie, installatie of het omruilen van hardware naar het nieuwste type worden zo duidelijk mogelijk gecommuniceerd. Bovendien kunnen klanten deze in sommige gevallen vermijden door gebruik te maken van 'self-install'. Op de website worden alle mogelijk eenmalige kosten overzichtelijk weergegeven.

Duidelijke aanrekening

Een transparante aanrekening waar alle details duidelijk op vermeld staan, draagt bij tot de betrouwbaarheid van het bedrijf. Telenet streeft ernaar zowel de aanrekening op zich als de manier waarop de klant deze kan raadplegen zo gemakkelijk mogelijk te maken. Wie beslist om zijn aanrekeningen elektronisch te ontvangen, krijgt automatisch een e-mail wanneer een nieuwe aanrekening in 'Mijn Telenet' geplaatst wordt. De aanrekeningen worden daar tot 14 maanden bewaard.

Vanaf februari 2014 zijn Europese bedrijven verplicht om het domiciliëringsprincipe aan te passen naar SEPA, een Europese maatregel over het gelijkrekken Europese betalingssystemen via o.a. Europese rekeningnummers. Dat betekent dat de klant zijn domiciliëring via Telenet rechtstreeks kan

regelen, en niet langer via de bank. klanten werden tijdig geïnformeerd over deze nieuwe maatregel.

Duidelijke communicatie

Als Telenet wijzigingen doorvoert aan zijn producten of diensten, horen klanten dat graag op voorhand. Bij wijzigingen die veel impact kunnen hebben op de klanten, wordt een mail met de informatie verstuurd, of ontvangen de klanten de nodige uitleg bij hun aanrekening.

Geen contractduur

Op 1 oktober 2012 werd de nieuwe telecomwet van kracht. De voornaamste bepaling van deze wet is dat de contractduur voor alle telecomdiensten beperkt wordt tot zes maanden. Bij Telenet bestaat sindsdien geen opzegtermijn meer voor de abonnementen op productbundels of op internet, vaste of mobiele telefonie of televisie. Uitzondering op deze regel is het betalende zenderpakket Sporting Telenet: hiervoor geldt wel nog de wettelijke contractduur van 6 maanden. Klanten die een gsm-abonnement met toestel afsloten, moeten de restwaarde van het toestel betalen bij eventuele opzeg.

De nieuwste tariefplannen voor iedereen

Telenet contacteert proactief klanten wanneer het voor hen voordeliger is of beter aansluit bij hun productgebruik om over te stappen naar een andere productformule. Bijna alle mobiele Telenet-klanten genieten van de KING of KONG tariefplannen. Ook voor onze vaste diensten hebben we zo veel mogelijk klanten proactief overgezet naar Whop en Whoppa.

Betrouwbare producten en diensten

Customer Loyalty Score

Betrouwbare producten en diensten leiden tot een hoge klanttevredenheid. De belangrijkste maatstaf voor het peilen naar klanttevredenheid bij zowel residentiële als zakelijke klanten is de Customer Loyalty Score of kortweg de 'CLS'. We bevragen maandelijks via enquêtes zowat 2.500 klanten over wat zij vinden van hun Telenet-producten en van de omringende dienstverlening zoals installatie, bereikbaarheid en kwaliteit van het contact center, facturatie en overige klantcommunicatie. Het eindresultaat van deze enquêtes is een maandelijks globaal cijfer. Door deze

Overzicht CLS score

2012	2013	2014
80,6	80,2	80,5

metingen weten we aan welke aspecten we precies moeten werken. We leren bijvoorbeeld hoe we best omgaan met productlancerings of wijzigingen aan onze dienstverlening. Telenet geeft het belang van de klanttevredenheid aan door de Customer Loyalty Score, een maandelijks objectieve meting van de klanttevredenheid, voor minstens 15% mee te rekenen in het bonussysteem van de kaderleden.

We zien dat connectiviteit bij de klant thuis een steeds grotere rol speelt voor een optimale productbeleving. Het wordt een uitdaging om ervoor te zorgen dat onze klanten voldoende basiskennis hebben om wifi optimaal te gebruiken en overal van een betrouwbare verbinding kunnen genieten.

Check up

Telenet gaat sinds september 2014 proactief op huisbezoek bij internetklanten voor een check-up van hun binnenhuisinstallatie. De technici zorgen voor een optimale internetverbinding en geven een woordje uitleg over alle inbegrepen diensten zodat klanten hun Telenet-producten steeds ten volle benutten. Eind maart 2015 werden al meer dan twintigduizend klanten bezocht, en tegen de zomer 2015 zullen ruim 700 klanten per dag een bezoekje van Telenet krijgen.

Bereikbaarheid

Onder de Customer Loyalty Score vallen ook de klassieke cijfers over onze bereikbaarheid. Het merendeel van deze contacten betreft informatieve, administratieve en technische vragen. Daarnaast zijn er ook commerciële gesprekken en contacten voor klantenbehoud.

Via telefoon

In de perceptie van klanttevredenheid spelen telefonische antwoordtijden een grote rol. In 2014 werd 78,9% van de telefoontjes opgenomen binnen de twee minuten. We blijven er aan werken om ons streefdoel van 85% binnen de 120 seconden te behalen. Indien de klant langer moet wachten dan 150 seconden, heeft hij sinds 2012 de optie om op een later tijdstip naar keuze teruggebeld te worden.

Gezien klanten vaak zelf goed op de hoogte zijn van de producten en diensten, focussen we er op dat alle helpdeskmedewerkers handelen met kennis van zaken en de klant een eenvoudig, consistent antwoord bieden, zodat de klant van bij het eerste contact meteen optimaal geholpen wordt. In 2014 behaalden we een 'First Time Right' percentage van 74,3%.

Via internet, e-mail en post

Sinds 2012 verloopt het merendeel van de technische ondersteuning aan klanten via het internet. Via de online klantenservice vindt de klant zijn weg naar specifieke stappenplannen met bijkomende informatie om in eerste instantie te proberen een probleem zelf op te lossen. In 2013 werd deze site maar liefst anderhalf miljoen keer per maand bezocht; dat is bijna 50% meer dan in 2012. Vooral de Mobile Configurator, een pagina waarbij klanten voor hun type mobiel toestel een handleiding terugvinden, was erg populair en kreeg op een jaar tijd 1 miljoen bezoekers.

Daarnaast kan de klant zijn producten en diensten beheren via Mijn Telenet. Hij krijgt hier een overzicht van de algemene instellingen, zoals zijn contactgegevens en zijn wachtwoord, en alle opties rond zijn producten. Ook de elektronische facturen zijn beschikbaar via dit platform. Deze site werd op jaarbasis meer dan 17 miljoen keer bezocht, een stijging van 21%.

Klanten die via mail (of per post) contact opnemen met Telenet werden voor bijna 64,7% binnen twee dagen geholpen. 93,5% kreeg antwoord binnen vijf dagen.

Via social media

Telenet staat ook klanten te woord via social media (Twitter, Facebook, de Telenet-blog, fora ...). Een team van 9 medewerkers staat dagelijks paraat van 8u00 tot 22u00, en in het weekend van 9u30 tot 18u00. Ook op feestdagen wordt er service geboden (behalve Kerst- & nieuwjaarsdag). We beschouwen sociale media als een belangrijke manier om service te bieden aan de klant en om feedback over onze producten en diensten te verzamelen. Telenet haalde dit jaar 330.481 vermeldingen, 11% meer dan het jaar daarvoor. Elke 2 minuten was er wel iemand aan het twitteren, bloggen, ... over Telenet. Het hotste topic van het jaar was de prijsverhoging in december. Waarbij we geleerd hebben dat we hier duidelijker moeten over communiceren.

Werken aan klanttevredenheid: Amazing Customer experience program

Sinds begin 2014 heeft Telenet met het Amazing Customer Experience programma, kortweg 'ACE', een volgende sprong gemaakt in de transitie naar een Telenet ervaring die de klant helemaal centraal plaatst.

In dit programma wordt de klantenervaring voortdurend gemonitord, geanalyseerd en gerapporteerd. Op die manier houden we de vinger aan de pols en zijn we in staat om pijnpunten in de ervaring te identificeren en gericht te corrigeren. Deze continue focus op verbetering vanuit het perspectief van de klant wordt in projecten gegoten en Telenet heeft het afgelopen jaar bewezen dat de zorg voor onze klanten geen holle woorden zijn. Met initiatieven als de Telenet Check-up waarbij we onze klanten aan huis gaan bezoeken om enerzijds hun installatie te optimaliseren voor een perfecte productervaring en anderzijds na te gaan of de klanten hun product naar volle potentieel gebruiken willen we verzekeren dat onze klanten waar voor hun geld krijgen. Klanten



krijgen effectieve oplossingen aangereikt om Wifi-bereik in hun huis te verbeteren. Hun digitale televisie opstelling wordt bekeken en verbeterd waar nodig en indien ze onze apps nog niet gebruiken dan installeren we die en tonen klanten hoe ze nog meer plezier uit onze producten kunnen halen. Wij blijven ook timmeren aan steeds gebruiksvriendelijkere producten en diensten en zoeken elke dag weer naar mogelijkheden om onze support te verbeteren. Op die manier is Telenet een duidelijk engagement aangegaan doorheen alle lagen van het bedrijf: we blijven onszelf steeds kritisch bekijken door de ogen van de klant en willen elke dag onze klanten opnieuw verdienen. Met dit programma gaat Telenet voluit voor een Amazing Customer Experience.

Dossiers bij de ombudsdienst

In 2014 ontving Telenet 25% minder dossiers dan in 2013 bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Deze daling is te

verklaren door continue verbeteringen van de klantendienst en een focus op klantenservice via sociale media als facebook en Twitter.

Het proces van de klachten-behandeling verloopt als volgt:

- De ombudsdienst aanvaardt klachten van klanten die zich eerst tot Telenet hebben gewend en vervolgens in beroep willen gaan.
- Zodra de klacht vanuit de ombudsdienst toekomt bij Telenet wordt de invorderingsprocedure gedurende 4 maanden 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 2014 ontving Telenet 1 dossier per 6.118 geleverde diensten. In 2013 was dit 1 dossier per 6.731 geleverde diensten. De Ombudsdienst telecommunicatie biedt aan telecomgebruikers een buitengerechtelijke wijze van geschillenbeslechting en is hierdoor als ADR-instansie (Alternative Dispute Resolution) erkend door de Europese Commissie.

➤ Leveranciers

Ons leveranciersbeleid

Telenet neemt ethische, ecologische 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. 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.

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.

Bij afsluiting van ieder contract worden ook de veiligheids- en milieuspecificaties gespecificeerd. Hierbij wordt in kaart gebracht aan welke richtlijnen de apparatuur, grondstoffen etc. voldoen, de specificaties over energieverbruik, verpakking, afval en recyclage en of er gevaarlijke chemische stoffen in de productie zijn opgenomen.

Ondertekenen van Vendor Disclosure form

Daarnaast worden alle leveranciers verplicht het Vendor Disclosure Form in te vullen, om ervoor te zorgen dat onze groep en partners zaken doen op manier die ethisch in lijn ligt met ons beleid en principes. De Vendor Disclosure Form bestaat uit de Gedragscode en het Anti-Corruptie Beleid. Concreet verklaart het document dat er geen belangenconflict bestaat tussen de verkoper / leveranciersvertegenwoordigers en eventuele personen verbonden aan Telenet, en dat de Verkoper ervoor zal zorgen dat alle leveranciersvertegenwoordigers kennis hebben van, en zullen voldoen aan de neergelegde beginselen in de gedragscode en Anti-corruptiebeleid.

100% van de leveranciers van Telenet verklaart zich op deze manier aan de gedragscode van Telenet en aan het Telenet anti-corruptiebeleid te houden. De gedragscode behandelt de volgende onderwerpen:

- milieunormen voor de activiteiten, producten en diensten van de leverancier;

- fundamentele mensenrechten (zoals dwangarbeid, kinderarbeid: International Labour Organization-overeenkomsten);
- werkomstandigheden (zoals werktijd, ontslagregeling);
- gezondheid en veiligheid op het werk;
- bedrijfsethiek (zoals corruptie).

Bij het ondertekenen van een contract met Telenet verklaren leveranciers zich ook te houden aan de Liberty Global Principles over Verantwoord Inkopen en Supply Chain. Dit kader voor het beheer van sociale en milieurisico's in de supply chain, is ook van toepassing op Telenet. De principes zijn bedoeld om Liberty Global's waarden over verantwoord ondernemen uit te breiden tot zijn leveranciers en hebben specifiek betrekking op de impact van de producten en diensten die het bedrijf koopt. De principes omvatten internationale arbeidsnormen, met inbegrip van de International Labour Organization Core Conventions en het VN-Verdrag inzake de rechten van de mens; omkoping en corruptie, gezondheid en veiligheid, en milieu.

Telenet heeft bovendien zijn inkoop in 2012 verder in lijn gebracht met die van hoofdaandeelhouder Liberty Global. Door gebruik te maken van gedeelde leveranciers, wordt synergie bereikt op technologisch en financieel vlak. Telenet en Liberty Global maken gebruik van gedeelde leveranciers voor onder meer settopboxen. Dit heeft Telenet in 2012 toegelaten een besparing te realiseren.

Ecovadis voor risicobeheersing

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.

Vanaf 2013, gebruikt Telenet Ecovadis 'SP Oplissing voor de evaluatie en monitoring van sociale, ecologische en ethische risico's van haar leveranciers. Ecovadis is een dynamische Scorecard die de MVO-prestaties van de leveranciers beoordeelt op 21 indicatoren, gegroepeerd in vier MVO-thema's (Environment, Social, ethiek, en leveranciers). De uitkomst is een classificatie van 1 tot 100, met behulp van vragenlijsten, documentencontroles, publieke informatie en een 360° kijk op de leveranciers door middel van informatie van belanghebbenden uit NGO's, de media, enz. Dit resulteert in een beoordeling van de milieuprestaties en sociale praktijken van de leveranciers:

- **Milieurisico's**
- Productieproces en producteffecten (dwz gebruik van het product, 'end of life' en gezondheid en veiligheid van de klant)
- **Sociale risico's**
- Gezondheid en veiligheid van de werknemers, arbeidsomstandigheden en mensenrechten
- **Ethische risico's**

Telenet leveranciersbeleid:

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

Onderhouden van het beleid:

Telenet:

- communiceert zijn beleid naar zijn leveranciers wereldwijd - alle leverancierscontracten bevatten een clause met betrekking tot arbeidsnormen
- controleert de leveranciers voor de naleving van zijn beleid
- voert audits uit bij zijn leveranciers voor de naleving van het beleid - Telenet zal regelmatig de supply chain en op verdenking van een overtreding, zal een formele audit worden uitgevoerd
- heeft procedures voor de behandeling van niet-naleving - Telenet zal leveranciers helpen om corrigerende maatregelen te nemen in geval van niet-naleving

- Corruptie, concurrentiebeperkende praktijken en eerlijke marketing vraagstukken

Het systeem maakt het mogelijk voor Telenet om de prestaties van leveranciers te benchmarken en te vergelijken, en helpt om actieplannen voor leveranciers op te stellen, wat een uitgangspunt vormt voor een effectieve dialoog over de maatregelen die de leverancier kan nemen om zijn MVO-prestaties te verbeteren. De Vice-President Supply Chain & Procurement is op operationeel niveau verantwoordelijk voor sturing van de uitvoering van de ESG-doelstellingen. De uitvoerende verantwoordelijkheid voor supply chain management is in handen van de Chief Financial Officer.

We controleren onze supply chain regelmatig en voeren bij verdenking van een inbreuk een formele audit uit. Bij een positief geval van niet-naleving zal Telenet blijven werken

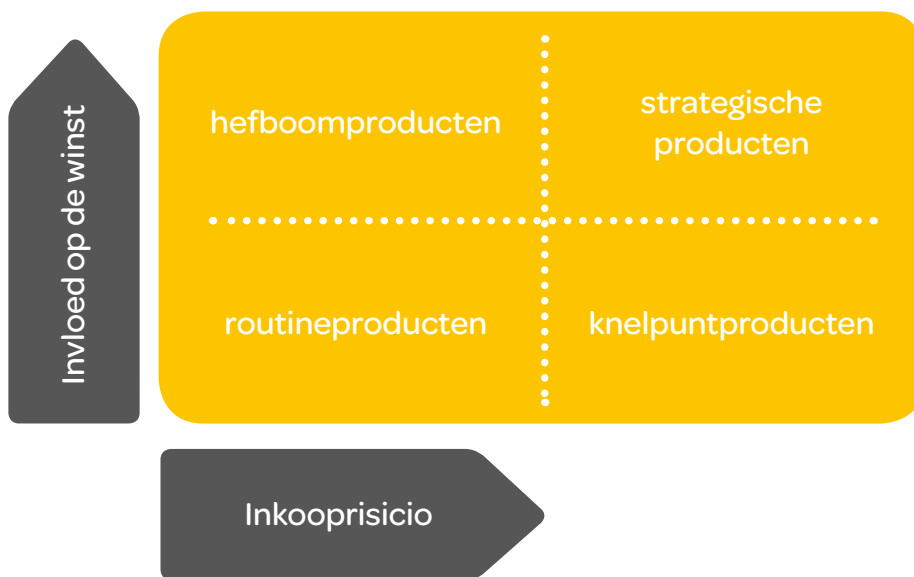
met de leverancier in kwestie om deze te helpen de nodige corrigerende acties te implementeren. Wanneer geen overeenstemming wordt gevonden over een acceptabel herstelplan, kan het mogelijk zijn dat Telenet de zakelijke relatie moet beëindigen.

Telenet voert een op jaarbasis algemene risicobeoordeling uit op de hele strategische leveranciersbasis, dit omvat (maar is niet beperkt tot) omkoping. In het geval een risico als hoog wordt beoordeeld, is een risicobeperkingsplan klaar om te worden uitgevoerd of geïmplementeerd.

Due diligence voorafgaand aan de oprichting van joint ventures is geïmplementeerd, zowel door Ecovadis als door een continue financiële screening van alle Telenet-leveranciers door Dunn & Bradstreet.

De juiste systemen voor de benoeming en beloning van leveranciers zijn geïmplementeerd en onderdeel van de verkoop flow.

Kraljic-matrix



Resultaten van leveranciers

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 installatiebussen en
- het percentage leverancierscontracten met contractuele bepalingen inzake milieu, sociale aspecten en goed bestuur (ESG).

Telenet onderneemt ook een aantal initiatieven op het gebied van opleiding en capaciteitsopbouw met aannemers en leveranciers. We hebben een specifieke training voor zowel klantgerichte verkopers als strategische leveranciers, met speciale diploma's voor de geslaagden.

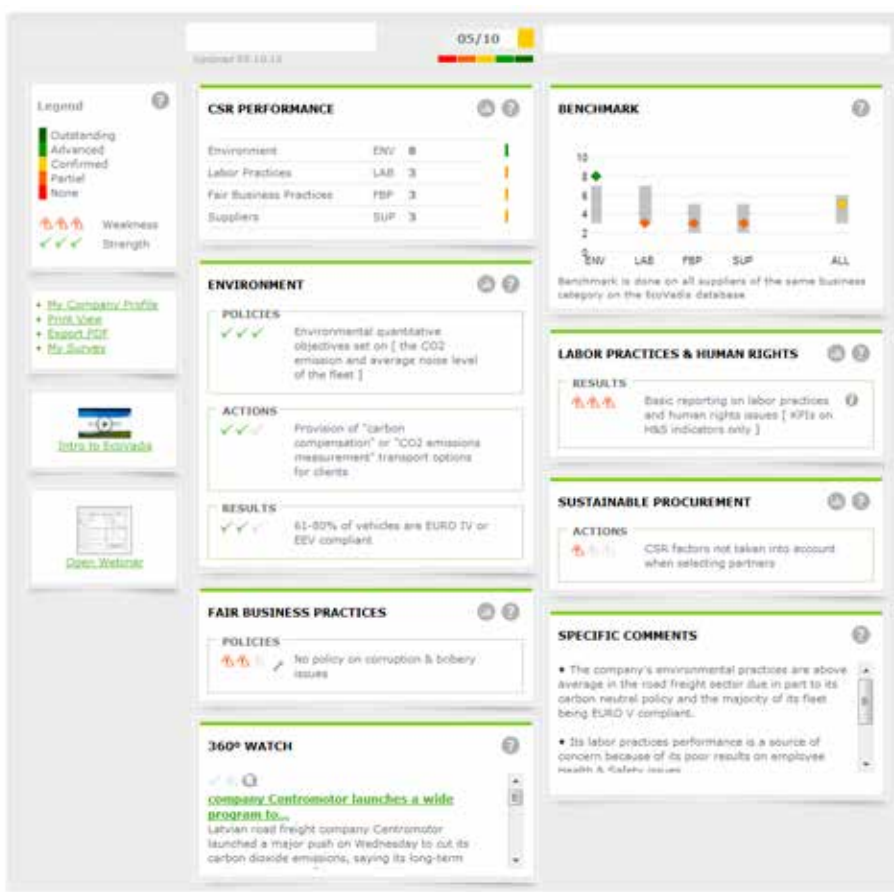
In 2013 onderzocht Liberty Global 78 van zijn grootste leveranciers (goed voor 50% van de totale investeringsuitgaven) waaronder ook de belangrijke leveranciers voor Telenet, gebruik makend van Ecovadis SP Solutions. 77% van de leveranciers van Telenet die uitgenodigd werden voor de beoordeling hebben gereageerd. Van deze leveranciers kreeg 57% een bevestigde CSR betrokkenheid score, wat betekent dat ze een gestructureerde en proactieve benadering van CSR hanteren, waardoor ze op het gebied van ESG prestaties ingeschat worden als "laag risico" leveranciers. De resterende 43% kreeg een gedeeltelijke CSR

score, wat betekent dat hun aanpak ad hoc en niet gestructureerd is. Zij worden ingeschat als middelhoog risico op het gebied van ESG-prestaties. Verdere analyse van het leveranciersrisico zal worden uitgevoerd en -waar nodig- zal Telenet een plan met corrigerende maatregelen opzetten met de betreffende leverancier. Geen van de geëvalueerde leveranciers van Telenet werden in de hoge risico-categorie geplaatst.

Identificatie via Kraljic

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%).

Voorbeeld EcoVadis scorecard



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 2013 zorgde het doorgedreven hergebruik van de settopboxen voor een afvalvermindering van 445 ton, tewerkstelling voor 45 mensen en een besparing op de aankoopkosten van €15,3 miljoen.

Werkgroepen

Telenet participeert in verschillende werkgroepen rond het verbeteren van supply chains.

Een specifieke werkgroep is E-TASC (Electronics – Tool for Accountable Supply Chains). E-TASC werd gelanceerd in 2007 als een duurzame oplossing voor bedrijven om doeltreffend een gemeenschappelijke aanpak te implementeren voor het beoordelen en beheren van supply chain risico's, wat zorgt voor prestatieverbetering.

Daarnaast zijn we ook actief in het verder uitbouwen van CSR-mogelijkheden in supply chains. Telenet neemt deel aan de ontwikkeling van opleidingsmodules en andere middelen voor ICT-bedrijven en hun leveranciers, om een groter bewustzijn te creëren rond sociale en ecologische kwesties en om veranderprogramma's te helpen implementeren.

In december 2011 kregen Telenet en Imsir voor hun samenwerking de publieksprijs van de Supply Chain Awards. Bovendien werd Telenet door de sector uitgeroepen tot ambassadeur van de beschutte tewerkstelling van het jaar 2012. En in november 2013 won Telenet naar aanleiding van de 10e editie van de supply chain awards, de publieksprijs voor beste project van de afgelopen tien jaar.

Telenet leveranciersbeleid:

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

Onderhouden van het beleid: Telenet:

- communiceert zijn beleid naar zijn leveranciers wereldwijd - alle leverancierscontracten bevatten een clausule met betrekking tot arbeidsnormen
- controleert de leveranciers voor de naleving van zijn beleid
- voert audits uit bij zijn leveranciers voor de naleving van het beleid - Telenet zal regelmatig de supply chain screenen en bij verdenking van een overtreding, zal een formele audit worden uitgevoerd
- heeft procedures voor de behandeling van niet-naleving - Telenet zal leveranciers helpen om corrigerende maatregelen te nemen in geval van niet-naleving

➤ Gedragscodes

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.

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.

Code of conduct

De gedragscode van Telenet heeft betrekking op volgende punten:

- gelijke kansen en intimidatie-vrije 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. Naast deze algemene gedragscode heeft Telenet nog bijzondere gedragscodes inzake anti-corruptie & omkoping, mededingingsrechtelijke materies en privacy aangelegenheden die van toepassing zijn op het volledige personeelsbestand. Via trainingen worden werknemers op regelmatige basis op de hoogte gehouden van deze gedragscodes.

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. In 2012, 2013 en 2014 werden geen inbreuken gerapporteerd. Daardoor is 2014 het zevende opeenvolgende jaar zonder inbreuken. De werknemers kunnen anoniem blijven indien gevraagd. Alle klachten ontvangen via de telefoonlijn of de website worden

behandeld door Compliance Officer van de Vennootschap en de voorzitter van het Audit Committee.

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.

Met betrekking op toezicht op de naleving worden meerdere controles uitgevoerd, bijvoorbeeld Entity Level Controls (ELC) en IT General Controls (ITGC). De uitvoering van deze controles wordt verzekerd en bijgehouden via een web-based tool. Bovendien worden deze controles intensief getest op jaarbasis door ons moederbedrijf Liberty Global en onze commissaris (KPMG).

United Nations Global Compact

In april 2011 ondertekende Telenet, in de persoon van de CEO, 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. Indien relevant, zijn de principes van de OESO-richtlijnen voor multinationals geïntegreerd in onze ethische code en onze leverancierscontracten.

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

In het voorwoord van het duurzaamheidsverslag 2014 schrijven de CEO en de voorzitter van de Raad van Bestuur: 'We blijven belangrijke initiatieven zoals de UN Global Compact ondersteunen en promoten. We zijn 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.

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 elk jaar te rapporteren over de gerealiseerde voortgang op de principes.

Gedragcode 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 Gedragcode voor energie-efficiëntie van datacenters. Het datacenter in Mechelen heeft intussen de status van 'deelnemer' aan de gedragcode.

Vrijwillige overeenkomst in de industrie

De Vrijwillige overeenkomst beoogt bij te dragen tot de verwezenlijking van het EU-actieplan inzake energie-efficiëntie en in het bijzonder de 'Ecodesign' richtlijn door het potentiële milieueffect van Complex Settopboxen (CSTBs), dwz settopboxen met conditional access, te verminderen.

Service Providers, Equipment Manufacturers, Software Providers, Conditional Access Providers en Component Manufacturers die de grote meerderheid van de settopbox-industrie vormen, hebben bijgedragen aan deze vrijwillige overeenkomst.

In november 2012 onderschreef de EU-Commissie de Vrijwillige Overeenkomst over settopbox-stroomverbruik.

Als ondertekenaar van de Vrijwillige Overeenkomst houdt Telenet hier bij alle producten, technische en inkoopprocessen rekening mee, ook bij eventuele toekomstige productdefinities en RFP's.

Vendor Disclosure Form

Het belangrijkste doel van de Vendor Disclosure Form is om relevante belanghebbenden te tonen dat alle redelijke maatregelen genomen zijn bij Telenet om ervoor te zorgen dat onze groep en zijn partners op een ethische manier zaken doen, in lijn met ons beleid en principes.

De Vendor Disclosure Form certificeert dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leverancier / vertegenwoordigers van de leverancier en Telenet Gerelateerde Personen, en dat de Leverancier ervoor zal zorgen dat al zijn vertegenwoordigers kennis hebben van en

zullen voldoen aan, de principes van Telenets gedragcode en anti-corruptie beleid. Alle leveranciers zijn verplicht om deze Vendor Disclosure Form te ondertekenen.

Anti-corruptiebeleid

Telenet's anti-corruptiebeleid draagt er zorg voor dat de zakelijk belangen verzoenbaar zijn en blijven met internationale bepalingen en Belgische wetgeving omtrent omkoping en anti-corruptie. Deze regels worden verduidelijkt aan de hand van concrete voorbeelden en praktische richtlijnen. Het anti-corruptiebeleid is goedgekeurd door de Raad van Bestuur en het auditcomitee, en is gealigneerd met het anti-corruptiebeleid van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global. Het beleid wordt uitgebreid gecommuniceerd naar alle medewerkers, oa via team meetings, en naar aannemers, leveranciers (via de Vendor DisclosureForm) en agenten.

Het beleid omvat de volgende elementen:

- verbod op het geven en ontvangen van steekpenningen - het bedrijf is een ondertekenaar van het UN Global Compact
- in acht nemen van wet-en regelgeving
- beperking van het geven en ontvangen van geschenken
- transparantie van politieke donaties - Geen enkele werknemer is bevoegd politieke bijdragen ten behoeve van of in naam van Telenet of met Telenet fondsen te maken of vragen zonder de voorafgaande goedkeuring van de toepasselijke Corporate Compliance Officer'. Er werd geen geld besteed aan politieke bijdragen in 2014.
- commitment op bestuursniveau: de gedragcode werd ondertekend door het directiecomitee

Corporate Governance Charter

Het Corporate Governance Charter bevat een samenvatting van de regels en principes waarrond de corporate governance van de Vennootschap is georganiseerd. Het is onderworpen aan, en doet geen afbreuk aan, de statuten van de Vennootschap en de relevante bepalingen van het Belgische recht, zoals het Wetboek van Vennootschappen. Eventuele samenvattingen of beschrijvingen in dit Charter van wettelijke en statutaire bepalingen, vennootschapsstructuren of contractuele relaties zijn louter ter informatie opgenomen en mogen niet beschouwd worden als juridisch of fiscaal advies betreffende de interpretatie of afdwingbaarheid van dergelijke bepalingen of relaties.

De volledige tekst van het Corporate Governance Charter is te vinden op de Telenet Investor Relations website.

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). 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 2014 werd Telenet door de JEP op de

hoogte gebracht van 5 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), 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.

Anti-piraterij

Onze meerderheidsaandeelhouder Liberty Global International, is lid van AAPA. AAPA is de Audiovisuele Anti-piraterij Alliance en de opvolger van AEPOC. De leden zijn belangrijke spelers in de Europese digitale televisie- en telecommunicatiesector. In het bijzonder, verenigt en vertegenwoordigt AAPA operatoren uit vier grote sectoren: tv-kanalen, leveranciers van beveiligde toegangstechnologie voor settopboxes, leveranciers van transmissie-infrastructuur en producenten van hardware. AAPA onderhoudt een dialoog met de EU-instellingen om effectieve wetgeving te bevorderen.

Telenet heeft in 2011 samen met andere Belgische internet operatoren een protocol met de Belgische Kansspelcommissie onderschreven om de toegang tot illegale goksites te blokkeren op vordering van het Belgisch gerecht.

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.

A photograph of a man with dark, wavy hair and a slight smile, sitting on a grey textured sofa. He is wearing a blue denim shirt. A large, brown dog is lying on the sofa next to him, looking towards the camera. In the foreground, a bowl of popcorn is visible. The background is softly blurred, showing what appears to be a living room with warm lighting.

→ **76**

Bescherming
van kinderen

→ **78**

Vrijheid van
meningsuiting

→ **79**

Straling



Aspecten voor Telecom sector

➤ Bescherming van kinderen

Parental control voor internet en televisie

Om de veiligheid van vooral kinderen en jongeren te vergroten, zijn gerichte maatregelen nodig. Telenet hanteert ook voor alle andere internetgebruikers de hoogste standaarden inzake klantbescherming. Spam- en virusfilters zitten standaard in het netwerk ingebouwd en klanten kunnen via een speciaal softwarepakket gebruik maken van de mogelijkheid tot strikte online Parental Control. Overigens is het de overheid die bepaalt welke websites al dan 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. Ook voor zijn televisieproduct heeft Telenet een parental control systeem ingebouwd in de decoder, waarbij het gezinshoofd met een pincode bepaalde kanalen kan beveiligen.

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. Er zijn verschillende tools beschikbaar zoals de mobiele verbruiksapplicatie die het gezinshoofd op zijn smartphone kan installeren. Hij kan hiermee het verbruik controleren van alle mobiele lijnen in het gezin.

Samenwerking met Child Focus

Telenet ondertekende samen met alle Belgische industriepartners het 'E-Safety Charter' van Child Focus. Het Charter pleit voor meer sensibilisering en voor meer controlemogelijkheden voor een veilig internet. Telenet ondersteunt eveneens Click Safe, een hulplijn van Child Focus voor veilig internetgebruik door kinderen en jongeren. Iedereen die om het even welke vraag heeft over de online veiligheid van kinderen en jongeren, kan via deze hulplijn een antwoord vinden. De hulplijn is toegankelijk via de preventiewebsite van Child Focus. Samen met wetenschappers, overheidsmedewerkers

en andere telecom/IT-operatoren is Telenet eveneens lid van het begeleidingscomité voor het BESIC III project – Belgian Safer Internet Centre. Dit centrum, onder leiding van Child Focus, verenigt de drie aspecten van noodnummer, hulplijn en sensibiliseringskanaal. Het begeleidingscomité staat het centrum bij met advies, zoals over de ontwikkeling van een tool over cyberpes-ten voor ouders.

Kinderrechten en het bedrijfsleven

Telenet ondersteunt de 'Richtlijnen voor Kinderrechten en het bedrijfsleven' en volgt ze actief op.

Deze richtlijnen voor bedrijven zijn opgesteld door UNICEF, het VN Global Compact en Save the Children. De bedoeling is om de bedrijfswereld inzicht te geven in acties die ze kunnen ondernemen op het gebied van werkomstandigheden, de markt en gemeenschap met respect voor de rechten van het kind. Onze producten en diensten zijn afgestemd op de 10 richtlijnen voor Kinderrechten en het Bedrijfsleven.



Telenet is partner van Children's Rights and Business Principles Forum Belgium.

In februari 2013 keurde de Algemene Vergadering van Global Compact Network Belgium het oprichten van een commissie ter promotie van Kinderrechten en Business Principles voor 2014-2016 goed. De Raad van Bestuur stelt een commissievoorzitter aan en volgt de activiteiten en budget van de commissie op. De VP Corporate Office & Sustainability van Telenet zetelt in deze Raad van Bestuur.

Safer internet day

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

Gold Partner van de Safer Internet Day.

Ter gelegenheid van deze dag verschenen twee doe-boekjes. Zo is er 'Spelend leren: Online zijn', bestemd voor 4- tot 8-jarigen, en de 'e-Safety Kit' voor jongeren van 6 tot 12 jaar. Met deze brochures, die verspreid worden via de scholen, leren kinderen op een speelse manier over veiligheid op het internet. In 2013 introduceerde European Schoolnet, samen met LGI, het educatief filmpje 'De digitale wereld van uw kinderen'. Deze interactieve video geeft tips voor ouders over hoe je kinderen veilig kunnen surfen op het internet. Op het einde van het filmpje is het mogelijk om een aantal pdf's te downloaden over privacy, online gaming, online friends etc. In 2013 werd een nieuw handboek gelanceerd voor 13- tot 16-jarigen, Het Web dat wij willen.

➤ Vrijheid van meningsuiting

Telenet respecteert als één van de vooraanstaande Belgische internet aanbieder vanzelfsprekend de vrijheid van meningsuiting op het internet, inzonderheid van haar internetklanten. De vrijheid van meningsuiting is evenwel niet absoluut en wordt begrensd door internationale en Belgische regelgeving en jurisprudentie.

In dat kader werkt Telenet actief samen met een aantal overheidsinstanties die gemachtigd zijn grenzen aan de vrijheid van meningsuiting of vrijheid van ondernemen te stellen. Telenet sloot, samen

met andere Belgische internet aanbieders, onder meer een Protocol met de Belgische Kansspelcommissie waarbij Telenet, in samenwerking met de Federale en Regionale Computer Crime Unit(s), maatregelen neemt tegen websites met schadelijke inhoud i.c. illegale kansspelen. Voorts dient Telenet op vordering van de rechterlijke macht websites te blokkeren waarop auteursrechtelijke inbreuken worden gepleegd (bvb. The Pirate Bay) of pornografisch materiaal wordt verspreid.

Daarnaast is Telenet een vooraanstaand lid van de ISPA en volgt hun gedragscode 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.

Over het algemeen kan echter gesteld worden dat Telenet niet tussenkomst in de rechten van vrije meningsuiting, tenzij het bedrijf daartoe door een gemachtigde autoriteit toe wordt gevorderd.

> Straling

De verkoop van gsm's die speciaal werden ontworpen voor kinderen jonger dan 7, is vanaf 1 maart 2014 verboden. Het verbod slaat op mobieltjes in de vorm van een speelgoedje - zoals een knuffelbeertje - die bestemd zijn voor peuters en kleuters onder de 7 jaar. Reclame voor gsm's die bedoeld zijn voor die leeftijdscategorie wordt ook verboden. Telenet verkoopt geen dergelijke smartphones en maakt hier ook geen reclame voor.

Vanaf 1 maart 2014 moet er bij de verkoop van elke mobiele telefoon verplicht naast de vermelding van de technische specificaties van het toestel ook de stralingswaarde (SAR) van de gsm of smartphone worden meegedeeld. De toestellen zullen daarbij een quotering meekrijgen die varieert van A (weinig straling) tot E (de toestellen met de hoogste stralingswaarde). Op die manier krijgt de consument de kans om daarmee rekening te houden bij de aankoop van een product. Telenet vermeldt in zijn winkelpunten steeds de SAR-waarde van zijn handsets.

Voor de technici Implementation & Maintenance die werken aan installaties nabij gsm-infrastructuur, is er een vaste procedure en toolbox opgemaakt. Deze dienst staat in voor het onderhoud en installatie van apparatuur die de elektrische signalen van gsm-antennes omzet naar optische

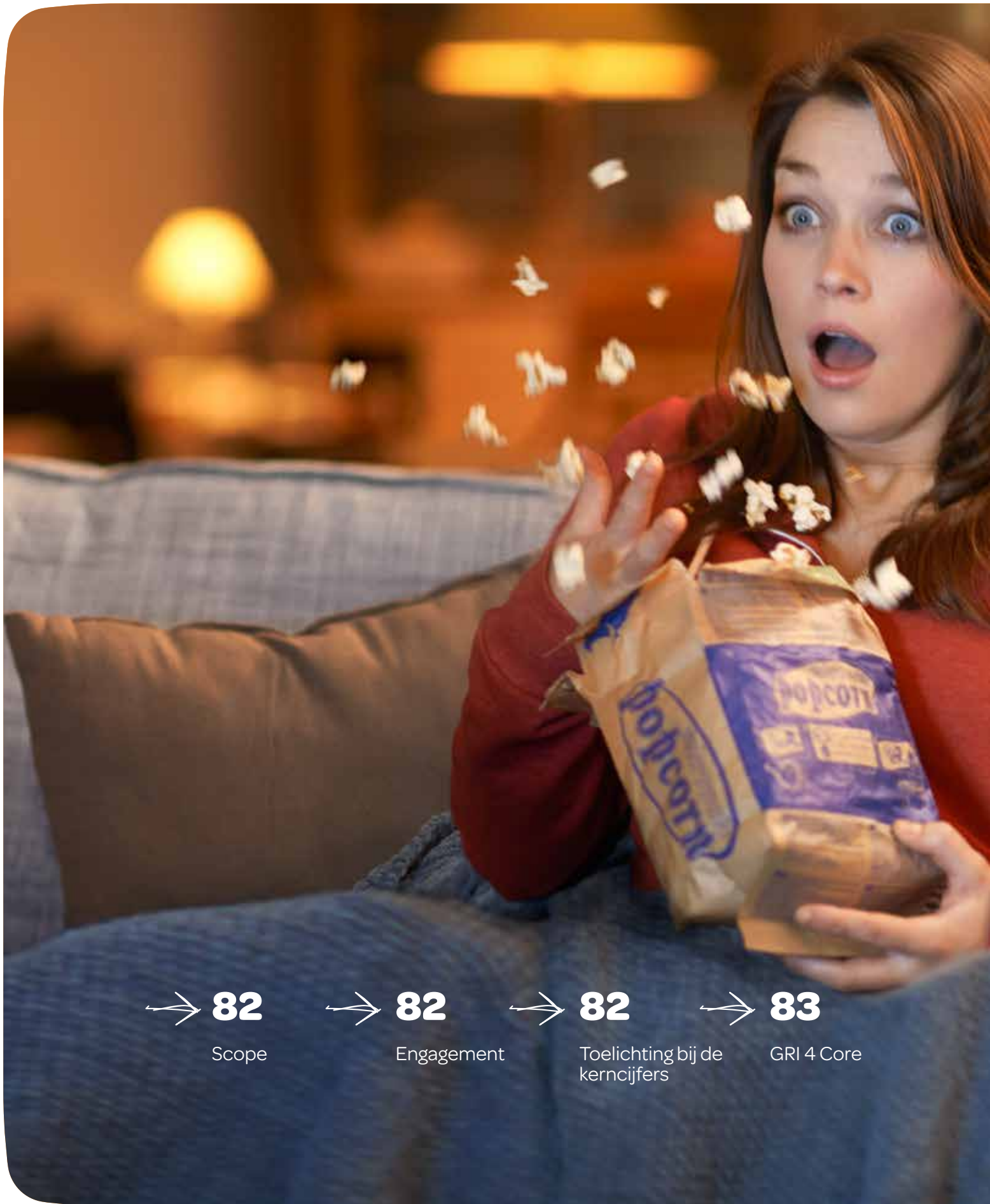
signalen voor onze glasvezelverbindingen. De kasten waar deze apparatuur ingebouwd is, staan ook in nabijheid van de antennes. Er is dus gevaar dat deze medewerkers worden blootgesteld aan niet-ioniserende straling. De toolbox en de procedure geven inzicht in de gevaren en in de mogelijke preventiemaatregelen. Nadruk wordt gelegd op LMRA (Last Minute Risk Analysis) door de technicus ter plaatse. Hij dient de mogelijke risico's in te schatten en aan de hand daarvan de juiste acties te nemen. Voor deze technici werden ook stralingsmeters aangekocht.

In juni 2013 stelde Telenet een informatiebrochure ter beschikking over wifi- en gsm-straling. De laatste jaren maken meer en meer mensen zich zorgen over wat de toenemende straling voor ons betekent. Is het schadelijk? Worden we er ziek van? En hoe kunnen we ons ertegen beschermen? In deze brochure wordt dieper ingegaan op deze bezorgdheden. De brochure geeft algemene achtergrond over wat straling precies is en behandelt de meest voorkomende vragen in verband met straling in het algemeen en gsm- en wifi-straling in het bijzonder.

De informatie in de brochure is gebaseerd op de studie "Blootstelling aan niet-ioniserende straling in huis", geschreven door professoren van de UGent in opdracht van

viWTA – Samenleving en Technologie. Op de corporate website linkten we naar een greep uit andere nuttige publicaties:

- De straling van mijn gsm in vragen en antwoorden – Publicatie van de mobiele operatoren KPN/Base, Proximus en Mobistar
- Mobiele telefoon en gezondheid: normen, wetenschappelijke feiten en tips voor verstandig gebruik – Publicatie van de FOD Volksgezondheid
- Elektromagnetische velden en gezondheid: uw wegwijzer in het elektromagnetische landschap – Publicatie van de FOD Volksgezondheid
- Ook getest op mensen – Een consumentenprogramma van VRT



→ **82**

Scope

→ **82**

Engagement

→ **82**

Toelichting bij de kerncijfers

→ **83**

GRI 4 Core



Onze manier van rapporteren

→ **84**

Principes om
inhoud te
bepalen

→ **84**

Significante
wijzigingen &
restatements

→ **85**

Contact

➤ Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het gehele kalenderjaar 2014 (1/1/2014 tot 31/12/2014). Dit verslag volgt op het Telenet 2013 jaarverslag, gepubliceerd in maart 2014. Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn CSR activiteiten in een

duurzaamheidsverslag. 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 engagement.

Gegevens en informatie over de extra-financiële praktijken en prestaties van de Telenet groep van het jaar 2014 worden gemeld via twee aanvullende documenten:

- Tenet Financieel Jaarverslag 2014
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2014

➤ Engagement

Met dit document wil Telenet waarheidsgetrouw verslag uitbrengen over de economische, sociale en ethische activiteiten en de milieuprestaties die voor het bedrijf en zijn stakeholders het meest relevant zijn. In dit jaarlijkse verslag schetst Telenet een overzicht van de doelstellingen die werden nagestreefd, van de belangrijkste recente prestaties en de nieuwe initiatieven die ontwikkeld worden om de duurzaamheidsdoelstellingen van het bedrijf waar te maken. Telenet streeft ernaar om zich inzake duurzaamheidsmanagement te houden aan de algemeen geldende principes van inclusiviteit, materialiteit en responsiviteit.

Dit verslag benadrukt de sterktes en zwakheden voor elk van de gedefinieerde materiële aspecten en biedt ons de kans om onder andere via de Telenet Way de processen en de prestaties te verbeteren. Doordat alle betrokken departementen de resultaten van deze analyse ter harte nemen, kunnen we een belangrijke bijdrage leveren aan verdere vooruitgang van de Groep ratings in 2014.

We vinden de extra-financiële informatie even belangrijk is als de financiële informatie. Daarom laten we de extra-financiële informatie verifiëren waar mogelijk.

Een select deel van de HR-data werd diir KPMG geverifieerd.

Telenet werkt er aan om meer milieuaspecten en sociale data extern te laten verifiëren. Dit verslag werd nagelezen en goedgekeurd door Birgit Conix, CFO Telenet.

Het beleid van Telenet's duurzaamheidsprogramma werd controleerd door de interne audit. Team Deloitte deed dit voor het laatst in 2013.

➤ Toelichting bij de kerncijfers

De gerapporteerde economische en sociale kerncijfers in dit rapport hebben betrekking op het Telenet hoofdkantoor en de regionale contactcenters in Herentals, St-Truiden en Aalst. De cijfers met betrekking tot milieu beperken zich tot het hoofdkantoor.

Noot voor de lezer van dit rapport

Telenet maakt deel uit van de Liberty-groep en met oog op verdere afstemming voor groepsrapportage is de rapportering voor Telenet vanaf 2014 volledig gealigneerd met de hoofdaandeelhouder Liberty Global. Hierdoor zijn diverse definities en meetpunten bijgesteld. De cijfers mbt milieu- en sociale resultaten in het verslag zijn restated voor de afgelopen jaren (2011, 2012, 2013). Wie vragen heeft over deze restatements kan terecht bij Rob.Goyens@staff.telenet.be.

> GRI 4 Core

De extra-financiële parameters en indicatoren gerapporteerd in dit document worden georganiseerd volgens de Global Reporting Initiative (GRI) richtlijnen. Dit verslag is in overeenstemming met GRI G4

richtlijnen op core niveau, wat inhoudt dat het rapport zich toespitst op enerzijds de general standard disclosures en anderzijds de nodige informatie verschaft door de zestien materiële issues te plotten op de

G4 material Aspects en per Aspect over minstens 1 van de indicatoren te rapporteren. Indien de informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren opgenomen in de rapportage.

Relevant topics	Category	Aspect	G4	Boundary within organization	Boundary outside organization
Innovation	Economic	Indirect economic impacts + Self created	EC7 + self created Indicator	Telenet NV	only relevant within organization
Work life balance	Labor	Self created		Telenet NV	only relevant within organization
Talent attraction	Labor	Employment	LA1-2	Telenet NV	only relevant within organization
		Training & education	LA9-11	Telenet NV	only relevant within organization
User friendly products & services	Product responsibility	Product & service labeling	PR3-5	Telenet NV	only relevant within organization
Pricing & billing	Product responsibility	Product & service labeling	EC7	Telenet NV	only relevant within organization
Reliable Network	Economic	Indirect economic impacts, Infrastructure investments	PR5	Telenet NV	only relevant within organization
Privacy & security	Product responsibility	Product & service labeling, results of customer satisfaction	PR8	Telenet NV	only relevant within organization
Protection of children	Product responsibility	Customer privacy	PA7	Telenet NV	only relevant within organization
Freedom of speech	Sector supplement:providing access	Access to content	PA7	Telenet NV	only relevant within organization
Radiation	Sector supplement:providing access	Health & safety	IO3	Telenet NV	customers, policy makers, employees
Energy efficiency with customers	Sector supplement: internal operations	Products & services	EN3-7, EN15-19	Telenet NV	customers
Waste reduction	environment	Effluents & waste	EN23,24	Telenet NV	only relevant within organization
Suppliers		Supplier environmental assessment	EN32-33	Telenet NV	suppliers
	environment	Supplier assessment for labor practices	LA14-15	Telenet NV	suppliers
	labor	Supplier HR assessment	HR10-11	Telenet NV	suppliers
	Human rights	Supplier assessment for impact on society	SO9-10	Telenet NV	suppliers
Access to ICT	society	Indirect impacts. Infrastructure investments	EC7	Telenet NV	customers, policy makers
	Economic	Self created (LBG)	LBG	Telenet NV	customers, policy makers

➤ Principes om rapport content te bepalen

Om de inhoud van dit rapport te bepalen, heeft Telenet verschillende elementen in rekenschap genomen. Telenet heeft zijn voornaamste stakeholders geïdentificeerd en voor elk van deze stakeholders de voornaamste verwachtingen in kaart gebracht en beschreven hoe Telenet hier

aan tegemoet komt. Daarnaast bekijkt het bedrijf zijn prestaties in een breder duurzaamheidskader door onder andere de vijf voornaamste trends waarmee telecombedrijven vandaag geconfronteerd worden, te bepalen. Telenet wil mede door dit verslag duidelijk maken hoe het bedrijf

economische, sociale en milieu-ontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak zal stimuleren. Telenet doet dit met een focus op de materiële aspecten, aangereikt door zijn stakeholders.

➤ Significante wijzigingen & restatements

Telenet maakt deel uit van de Liberty Global plc en met oog op verdere afstemming voor groepsrapportage is de rapportering voor

Telenet vanaf 2014 volledig gealigneerd met de hoofdaandeelhouder Liberty Global. Hierdoor zijn diverse definities en meet-

punten bijgesteld. De cijfers mbt milieu- en sociale resultaten in het verslag zijn restated voor de afgelopen 3 jaren (2011, 2012, 2013).



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



Contact

Financiële informatie

Rob Goyens
+32 15 333 054
rob.goyens@staff.telenet.be

CSR informatie

Ineke Rampart
+32 15 366 262
Ineke.rampart@staff.telenet.be





Sammenvatting van de prestaties

Environmental performance	Metric	2011	2012	2013	2014
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
LPG	kWh	0	0	0	1,978
Diesel	kWh	20,119,725	20,507,485	20,156,793	19,410,317
Petrol	kWh	0	0	60,840	320,977
Natural gas	kWh	3,495,926	5,730,652	4,268,305	3,774,485
Burning oil	kWh	0	21,985	0	0
Gas oil	kWh	0	369,349	396,518	167,228
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	23,615,651	26,629,472	24,882,456	23,674,986
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	70,829,058	86,265,195	90,024,444	92,677,700
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	70,829,058	86,265,195	90,024,444	92,677,700
Electricity sold					
Total energy consumption ¹	kWh	94,444,709	112,894,667	114,906,900	116,352,686
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity per terabyte of data usage	302	267	206	144
Electricity generated from onsite renewables	Kwh	25,000	31,536	31,227	28,882
GHG Emissions					
Scope 1 emissions ³	Tons CO ₂ e	6,103	7,168	6,862	6,385
Scope 2 emissions ⁴	Tons CO ₂ e	21,214	18,803	19,766	18,165
Scope 3 emissions ⁵	Tons CO ₂ e	848	402	497	2,960
Total gross GHG emissions	Tons CO₂e	28,165	26,373	27,124	27,510
Total net GHG emissions	Tons CO₂e	25,893	7,570	8,130	10,025
Emissions intensity (scope 1 and 2)	Tons CO ₂ e per terabyte of data usage	0.12	0.08	0.06	0.04
Emissions from business travel	Tons CO ₂ e	763	385	467	356
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	0	0	0	0
Recycling	Metric tons	318	112	456	679
Incineration	Metric tons	119	192	178	182
Landfill	Metric tons	138	0	0	0
Composting	Metric tons	NA	19	18	13
Total	Metric tons	576	323	652	874
Percentage of recycled waste	%	55	31	69	77
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m3	11,000	13,222	13,600	15,293
Other	m3	NA	0	929	1,045
Total	m3	11,000	13,222	14,529	16,338
Initiatives					
Emissions reductions	Tons CO ₂ e	NA	NA	243	109
Energy saved through efficiencies	kWh	NA	NA	1,080,627	555,000
Costs savings from environmental initiatives	€	NA	NA	162,297	137,221
Revenue generated from environmental initiatives	€	NA	NA	NA	0

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

(2) For our intensity metrics, we report our electricity consumption and also our net emissions, per terabyte of data consumed

(3) Scope 1 (Direct): Direct emissions come from sources that are owned or controlled by company, including: emissions from static combustion (e.g. fuel used in generators for heating/power); emissions from mobile combustion (e.g. fuel used in our vehicles); and emissions from any coolants and propellants used (e.g. in air conditioning units and fire suppression systems).

(4) Scope 2 (Indirect): Emissions from purchased electricity, heat and steam.

(5) Scope 3 (Indirect): Includes emissions from business air and land travel; water and waste; emissions arising from the impact of recycling customer premise equipment; and travel by our third party service and installation vehicles. In 2014, for the first time, emissions from the travel by our third party service and installation vehicles has been included as part of our scope 3 emissions.

Social performance		Metric	2011	2012	2013	2014		
Community investment	€		NA	421,997	1,103,406	642,890		
Total workforce and breakdown by employee category								
Employees	Headcount, year end		2,020	2,133	2,189	✓ 2,247		
Outsourced employees	Headcount, year end		NA	NA	1,815	1,766		
Employees by contract type								
Permanent contracts	Headcount, year end		NA	2,130	2,187	2,245		
Temporary contracts	Headcount, year end		NA	3	2	2		
Employees by contract type								
Full time	Headcount, year end		NA	1,787	1,821	1,868		
Part time	Headcount, year end		NA	346	368	379		
Average age								
General	In years		NA	NA	38	✓ 38		
Men	In years		NA	NA	39.5	✓ 39		
Women	In years		NA	NA	35.5	✓ 35		
Employees by age group								
Under 30 years old	Headcount, year end		NA	NA	499	483		
30-50 years old	Headcount, year end		NA	NA	1,449	1,516		
over 50 years old	Headcount, year end		NA	NA	241	248		
Employees by age group								
Engineering/technical profiles	% of total staff		NA	NA	27	✓ 26		
Sales & Customer Care	% of total staff		NA	NA	37	✓ 36		
Marketing & Product Management	% of total staff		NA	NA	5	✓ 5		
Telenet Business	% of total staff		NA	NA	14	✓ 15		
IT	% of total staff		NA	NA	8	✓ 8		
Staff & administration	% of total staff		NA	NA	9	✓ 10		
Women in management								
Women in management positions	% of total management team		29	29	30	25		
New employee hires and employee turnover								
New employee hires by age group and gender								
Under 30 years old	Headcount		NA	NA	177	✓ 155		
30-50 years old	Headcount		NA	NA	100	✓ 117		
over 50 years old	Headcount		NA	NA	6	✓ 9		
Total	Headcount		375	266	283	✓ 281		
New hires – male	Headcount		222	151	162	✓ 153		
New hires – female	Headcount		153	115	121	✓ 128		
Rate of new hires	Rate (%)		19	12	13	13		
Employee turnover by age group								
Under 30 years old	Number of leavers		NA	NA	94	104		
30-50 years old	Number of leavers		NA	NA	96	89		
over 50 years old	Number of leavers		NA	NA	11	30		
Total	Headcount		223	183	201	✓ 223		
Employee training								
Average training hours	Hours per FTE		24.4	43.2	39.9	31.6		
Average training investment	€ per FTE		497	567	554	✓ 522		
Occupational health and safety								
Work-related fatalities			0	0	0	0		
Employee performance reviews								
Employees reviewed	%		100	100	93	93		
Social performance								
Employee performance reviews - by gender and employee category								
Senior management	%		NA	NA	100	80	100	100
Managers/ Supervisors	%		NA	NA	93	100	94	100
Non-management	%		NA	100	94	90	92	91

Telenet's reporting methodology

All environmental and social data covers the period January 1st to December 31st, unless stated otherwise.

Telenet's reported environmental data follows the World Resources Institute and World Business Council on Sustainable Development's GHG Protocol Corporate Standard as of December 31, 2014, using the operational control approach.

Our scope 1 and 3 emissions are calculated by using the UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) emission factors (2014). Our scope 2 emissions are calculated by using the DEFRA emission factors (2014). Our footprint has been restated for 2011 and 2012 to account for material changes to the 2013 conversion factors provided by DEFRA for company reporting purposes. We have also amended prior year data as a result of previously used estimates and other changes that have been identified.

- **Scope 1 (Direct):** emissions come from sources that are company owned or controlled, including: emissions from static combustion (e.g. fuel used in generators for heating/power); mobile combustion (e.g. vehicle fuel from company owned or leased fleet); and coolants and propellants used (e.g. in air conditioning units and fire suppression systems). Gases included: CO₂, N₂O, CH₄, hydrofluorocarbons (HFCs), and perfluorocarbons (PFCs).
- **Scope 2 (Indirect):** emissions from purchased electricity, heat and steam. Gases included: CO₂ (for the UK CH₄ and N₂O gases are also included).
- **Scope 3 (Indirect):** includes: emissions from business air and land travel (i.e. flights taken by employees and car travel from private vehicles); water and waste (i.e. the emissions arising from water usage and waste generated from operations); emissions arising from the impact of recycling customer premises

equipment; and travel by our third party service and installation vehicles. In 2014, for the first time, emissions from the travel by our third party service and installation vehicles have been included as part of our Scope 3 emissions. Gases included: CO₂, N₂O, CH₄ (where available). Our scope 3 data excludes emissions arising from operation of customer set-top boxes and modems at the customers' premises.

Net emissions

In line with good practice, we disclose both gross and net GHG emissions, which illustrates the impacts of our procurement and production of alternative energy. Gross emissions are calculated using national grid average conversion factors for all electricity consumption and this does not account for emissions reduction activities, such as purchasing carbon offsets or consuming electricity derived from renewable energy sources. Net emissions are calculated using a conversion factor of zero for all electricity consumed from onsite renewable energy generation and from certified green energy contracts. For more information, please see our full 'Environmental Reporting Criteria' at <http://www.libertyglobal.com/cr/cr-report-2014>.



GR tabel



CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	SUSTAINABILITY REPORT	FINANCIAL REPORT	Page	
General disclosures	Strategy & analysis	G4 - 1	company statement	Letter of the CEO and chairman		6-9	
	Organizational profile	G4 - 3	Report the name of the organization	Company Profile		4	
		G4 - 4	Report the primary brands, products, and services	Company Profile		4	
		G4 - 5	Report the location of the organization's headquarters	Company Profile		4	
		G4 - 6	number of countries where the organization operates, and names of countries	Company Profile		4	
		G4 - 7	Report the nature of ownership and legal form.	Company Profile		4	
		G4 - 8	Report the markets served	Company Profile		4	
		G4 - 9	Report the scale of the organization	Company Profile		4	
		G4 - 10	total number of employees, ...	Social performance summary		103	
		G4 - 11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	100% for the 4th year in a row			
		G4 - 12	Describe the organization's supply chain.	stakeholder management / supply chain		24, 66-70	
		G4 - 13	Report any significant changes during the reporting period	How we report > restatements		84	
		G4 - 14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	Code of Conduct, section United Nations Global Compact		71	
		G4 - 15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives	code of conduct		71-73	
		G4 - 16	memberships of associations	Code of conduct / Stakeholder engagement > Sector organizations		23, 71-73	
		Identified Material Aspects and boundaries	G4 - 17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents.	How we report		82-83
			G4 - 18	Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries	How we report		82-84
	G4 - 19		List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	How we report		83	
	G4 - 20		For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	How we report		83	
	G4 - 21		For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization,	How we report		83	
	G4 - 22		Report the effect of any restatements of information provided in previous reports	We have calculated the GHG emissions of our operations according to the WBCSD GHG protocol methodology. Our footprint has been restated for 2011 and 2012 to account for material changes to the conversion factors provided by Defra for company reporting purposes			
	G4 - 23		Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	How we report		84	
	Stakeholder engagement	G4 - 24	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization	stakeholders		20-27	
		G4 - 25	Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	stakeholders		20-27	

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	SUSTAINABILITY REPORT	FINANCIAL REPORT	Page
General disclosures		G4 - 26	Report the organization's approach to stakeholder engagement	stakeholders		20-27
		G4 - 27	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	stakeholders / material issues		15
	Report Profile	G4 - 28	Reporting period	How we report		82
		G4 - 29	Date of most recent previous report	How we report		82
		G4 - 30	Reporting cycle	How we report		82
		G4 - 31	Provide the contact point for questions regarding the report or its contents	How we report		85
		G4 - 32	Report the 'in accordance' option the organization has chosen	How we report		83
		G4 - 33	organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	How we report		82
	Governance	G4 - 34	Report the governance structure of the organization,		corporate governance	24-48
	Ethics	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior		corporate governance	24-48
Disclosure on Management Approach						
Disclosure on Management Approach Economic						30 - 37
		Indirect economic impacts		Investments/Innovation		
Disclosure on Management Approach Environment						
		Energy		CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		41-42
		Emissions		CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		41-44
		waste		CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		44-46
		supplier environmental assessment		suppliers		66-70
Disclosure on Management Approach labour						
		Employment		our employees		52-60
		training & education		our employees		52-53
		supplier assessment for labour practices		suppliers		66-70
Disclosure on Management Approach Human Rights						
		supplier Human rights assessment		suppliers		66-70
Disclosure on Management Approach Society						
		supplier assessment for impacts on society		suppliers		66-70
Disclosure on Management Approach Product Responsibility						
		product & service labeling		user friendly products & services		62-65
		customer privacy		privacy and security		50-51
Disclosure on Management Approach Telecom addendum						
		access to content		Cooperation with Telenet		37
		health & safety		Our employees, radiation		57/79

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	SUSTAINABILITY REPORT [section, page]	FINANCIAL REPORT [section, page]	OMISSIONS
Specific Standard Disclosures						
Economic	Economic performance	G4 - EC1	Direct economic value generated and distributed	Company profile: Revenues, 4 Payments to government, 31-32 Social Performance: Community investments, 103	Operating costs, 15 Employee wages and benefits, 15, 114 Payments to providers of capital, 18	
	Indirect economic impacts	G4 - EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	Introduction by the Chairman and the CEO, 6-9		
Environment	Energy	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	Environmental Performance: Consumption data, 102 How we report: Standards, methodologies & assumptions, conversation rates, 82-84		
		G4 - EN4	Energy consumption outside the organization	CO ₂ -reduction > Electricity consumption and energy efficiency, 41		
	G4 - EN5	Energy intensity ratio	Environmental performance: Energy efficiency, 102			
	G4 - EN6	Reduction of energy consumption	CO ₂ reduction: general overview, 43			
	G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	CO ₂ reduction: general overview, 43		Resulting emissions of products is not reported. To be reported as soon as possible	
	emissions	G4 - EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	Environmental Performance: Emission data, 102 How we report: Standards, methodologies & assumptions, conversation rates, 82-84		
		G4 - EN16	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 2	Environmental Performance: Emission data, 102 How we report: Standards, methodologies & assumptions, conversation rates, 82-84		
		G4 - EN17	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 3	Environmental Performance: Emission data, 102 How we report: Standards, methodologies & assumptions, conversation rates, 82-84		
		G4 - EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	CO ₂ reduction: general overview, 43		
		G4 - EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	Our objectives: Climate & Environment, 42		

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	SUSTAINABILITY REPORT [section, page]	FINANCIAL REPORT [section, page]	OMISSIONS
	Waste	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	Environmental Performance: waste, 102		
		G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	Environmental Performance: waste, 102		
	Supplier environmental assessment	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	Suppliers, 66-70		
		G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	Suppliers, 66-70		
Social: labor practices & decent work	Employment	G4 - LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	Social Performance, 103		Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
		G4 - LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees,	Our employees, 56		
	Training & education	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	Social Performance, 103		
		G4 - LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	Our employees, 52-53		
		G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	Social Performance, 103		
	Supplier assessment for labor practices	G4 - LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	Suppliers, 66-70		
		G4 - LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	Suppliers, 66-70		
Social: HR	Supplier HR assessment	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	Suppliers, 66-70		
		G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	Suppliers, 66-70		

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	SUSTAINABILITY REPORT [section, page]	FINANCIAL REPORT [section, page]	OMISSIONS
Social: society	supplier assessment for impact on society	G4 - SO9	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	Suppliers, 66-70		
		G4 - SO10	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	Suppliers, 66-70		
Social: product responsibility	Product & service labeling	G4 - PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling	User friendly products & services, 63		
		G4 - PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	User friendly products & services, 63		
		G4 - PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	User friendly products & services, 63-64		Telenet is making the transition towards Net Promoter score as the new standard for measuring customer satisfaction. As of FY2015, we will report according to our new standard.
	Customer privacy	G4 - PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	Privacy & security, 50		
Telecom specific Indicators: Internal operations	Health & safety	IO3	Practices to ensure health and safety of field personnel	Wellbeing at work, 56-57 Radiation, 79		
		IO6	Policies and practices with respect to Specific Absorption Rate (SAR) of handsets	Radiation, 79		
Telecom specific Indicators: providing access	Access to content	PA7	Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services.	Protection of children / freedom of speech, 78		

UN Global Compact COP

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	Page
Human rights	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	66-70
	G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	66-70
Labour	G4 - 10	Total number of employees etc.	103
	G4 - 11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements (100% for the 4th year in a row)	
	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	103
	G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	103
Environment	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	102, 82-84
	G4 - EN4	Energy consumption outside the organization	41
	G4 - EN5	Energy intensity ratio	102
	G4 - EN6	Reduction of energy consumption	43
	G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	43
	G4 - EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	102, 82-84
	G4 - EN16	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 2	102, 82-84
	G4 - EN17	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 3	102, 82-84
	G4 - EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	43
	G4 - EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	42
	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	102
	G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	102
	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	66-70
G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	66-70	
Anti corruption	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior	24-48

Corporate Communications
T. 015 33 30 00 - www.telenet.be
Verantwoordelijke Uitgever
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen

