



Werken aan je toekomst



Inhoudstabel



Voorwoord van de voorzitter en de CEO



Bedrijfsprofiel



De veranderende samenleving



Ons duurzaamheidsbeleid



Onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's

Engagement naar
onze klanten

Engagement naar
onze medewerkers

Engagement naar
de maatschappij en de lokale gemeenschappen

Engagement naar
het milieu

Engagement naar
open, eerlijke en transparante bedrijfspraktijken



Duurzaamheidsrapportage

Methodologie

KPI per Materialiteit - index

GRI G4 - tabel

UN Global Compact COP - tabel

In de kijker

Markante duurzaamheidsresultaten in 2015



Engagement naar
onze klanten

150.000 klanten

kregen een gratis technische check-up
dankzij de Helemaal mee Tournee.



Engagement naar
onze medewerkers

55%

van de medewerkers is (zeer) trots om te
werken voor Telenet,
een score die 6 procentpunt hoger ligt
dan het Belgisch gemiddelde



Engagement naar de maatschappij
en de lokale gemeenschappen

1.915 uur

vrijwilligerswerk gepresteerd
door de Telenet medewerkers



Engagement naar
het milieu

klimaatneutraal

dankzij doorgedreven inspanningen
in het verminderen van CO₂-emissies
en door actief te investeren
in CO₂-compensatie



Engagement naar open, eerlijke en transparante
bedrijfspraktijken

145 leveranciers

van de 147 doorgelichte leveranciers
behaalden een matig tot goed
duurzaamheidsresultaat in de ethische,
ecologische en sociale risicoanalyse
uitgevoerd op basis van de dynamische
EcoVadis scorecard



Engagement naar
het milieu

445 ton

afval vermeden door herwerking en
hergebruik van settopboxen en modems



Voorwoord van de voorzitter en de CEO

Beste klant
Beste partner
Beste aandeelhouder

Het jaarlijkse duurzaamheidsrapport biedt een uitstekende gelegenheid om stil te staan bij de verwezenlijkingen én de toekomst van ons bedrijf. We kijken daarbij bewust verder dan onze eigen producten, diensten en balanscijfers – naar de wereld die ons omringt en waarin we een verantwoordelijke speler willen zijn.

We stemmen ons beleid af op de belangrijkste marktontwikkelingen en socio-economische trends. Deze springt er alvast voor ons uit: we gaan massaal digitaal. Enkele opvallende feiten:

- Het internetgebruik verdubbelt elke achttien maanden. Het mobiele dataverbruik verdubbelt zelfs elke twaalf maanden.
- Meer dan de helft van de Vlaamse gezinnen bezit minstens vier toestellen die verbonden zijn met het internet.
- Op vier jaar tijd werd het mobiele datagebruik vijftien keer groter.

Pionier in het digitale tijdperk

De manier waarop mensen werken en ontspannen verandert dus in een razend tempo. Dat stelt ons bedrijf voor nieuwe uitdagingen, die we beantwoorden met drie beloftes aan onze klanten:

1. Supersnelle breedbandverbindingen

De explosie van het vaste en mobiele dataverbruik vraagt om voortdurende uitbreiding van de capaciteit van het netwerk. Daarom blijven we investeren in ons hybride netwerk van glasvezel en coaxiale kabel. En breiden we – als eerste operator in Europa – het kabelnetwerk uit naar een giganetwerk. Zo garanderen we onze klanten snellere netwerkverbindingen met hogere datavolumes – waar en wanneer ook.

2. Slimme technologieën

We bezorgen onze klanten innovatieve producten en diensten waarmee ze voluit kunnen ondernemen en maximaal ontspannen. Een vlotte en vlekkeloze toegang tot slimme technologieën staat daarbij voorop. En eenvoud is het sleutelwoord: heldere tariefplannen, gebruiksvriendelijke toestellen en intuïtieve apps zorgen ervoor dat iedereen moeiteloos mee is met het digitale tijdperk. Thuis en op kantoor.

3. Onbetaalbare ervaringen

Voor onze gebruikers telt niet de technologie op zich. Wel hoe die hen helpt om nieuwe kennis op te doen, onbekommerd te ontspannen of onbelemmerd samen te werken. Stuk voor stuk ervaringen waaraan Telenet rechtstreeks bijdraagt. Met kwalitatief entertainment voor consumenten en hoogwaardige oplossingen voor bedrijven.



Balans voor duurzame groei

Als leidinggevend Belgisch telecom- en entertainmentbedrijf streeft Telenet naar duurzame groei, met een goede balans tussen financiële resultaten en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

2015 was opnieuw een jaar waarin we solide operationele en financiële resultaten boekten – met een totale omzetgroei van 6 procent – en we de basis legden voor een gezonde, welvarende groei voor alle stakeholders.

We zijn ons bewust van de belangrijke maatschappelijke rol die Telenet lokaal draagt. We leveren een positieve bijdrage aan de samenleving, de economie en het milieu. Dat doen we door onze producten en diensten, de creatie van werkgelegenheid, maatschappelijke betrokkenheid en verantwoord gebruik van hulpbronnen.

Telenet zet zich onverminderd in om een verantwoord en duurzaam bedrijf te zijn dat de relatie met zijn stakeholders versterkt via overleg en dialoog. Onze belangrijkste stakeholders zijn onze werknemers, onze klanten, de aandeelhouders, maatschappelijke groeperingen, overheden en toezichthouders, vakbonden en leveranciers.

Onze daadwerkelijke maatschappelijke bijdrage blijkt onder meer uit onze positie in de jaarlijkse Dow Jones Sustainability Index. Die bekroont toonaangevende ondernemingen in elke industriesector voor hun verantwoordelijke economische, ecologische en sociale prestaties. In 2015 herbevestigde Telenet zijn positie als Worldwide Industry Group Leader. We werden voor het vierde jaar op rij genomineerd als 'best in class' in de wereldwijde mediasector. Sinds 2011

onderschrijven we ook de tien principes van de UN Global Compact en recent omarmden we de Duurzame Ontwikkelingsdoelen die de Verenigde Naties vastlegden in september 2015.

Een beloftevolle toekomst

In 2016 willen we verder inzetten op duurzame groei. Het is onze ambitie een toonaangevende aanbieder van geconvergeerd 'connected entertainment' en business-oplossingen te zijn in België. Kwaliteitsvolle connectiviteit, slimme toepassingen voor bedrijven, inspirerende entertainmentoplossingen en rijke klantenervaringen staan daarbij centraal.

De recente overname van BASE Company luidt ook een jaar van verandering in, met nieuwe groeiopportuniteiten. We beschikken nu over een eigen mobiel netwerk, wat nieuwe technologische en zakelijke perspectieven biedt. De overname maakt van Telenet ook een nationale speler, met een maatschappelijke verantwoordelijkheid naar alle stakeholders in beide landsgedeelten.

Daarom wordt 2016 ook het jaar waarin we onze duurzaamheidsstrategie grondig zullen herdenken. Niet om drastisch van koers te veranderen, wel om te verzekeren dat we ook op het vlak van duurzaamheid onze koppositie onder de Belgische bedrijven behouden.

Bert De Graeve

Voorzitter

John Porter

Gedelegeerd bestuurder



Bedrijfsprofiel

Telenet is een toonaangevende provider van media- en telecommunicatiediensten. Telenet spitst zich toe op het leveren van kabeltelevisie, hogesnelheidsinternet en vaste en mobiele telefoniediensten aan hoofdzakelijk residentiële klanten in Vlaanderen en Brussel via een hybride Fiber Coax-netwerk. Via dit performant netwerk levert Telenet hoogwaardige entertainmentdiensten aan residentiële klanten in Vlaanderen en Brussel, alsook professionele communicatiediensten aan bedrijven in België en Luxemburg.

De recente overname van BASE Company - die begin februari 2016 werd goedgekeurd door de Europese Commissie - maakt van Telenet een geïntegreerd telecom- en entertainmentbedrijf, met operationele activiteiten in Vlaanderen, Brussel en Wallonië. Het is onze ambitie om tegen 2020 een toonaangevende aanbieder van geconvergeerd 'connected entertainment' en business-oplossingen te zijn in België.

Als leidendevende speler op het vlak van media en telecommunicatie hecht Telenet veel belang aan vernieuwing en ontwikkeling. Zo verbeteren we

voortdurend de huidige toepassingen, breiden de technologische mogelijkheden constant uit en verbreden het inhoudelijke aanbod. Een overtuigende marketingaanpak, een creatieve productmix en een efficiënte klantenservice zorgen ervoor dat Telenet steeds nieuwe doelgroepen kan aanspreken.

In augustus 2014 kondigde Telenet 'De Grote Netwerf' aan, een investeringsproject van 500 miljoen EUR over een periode van 5 jaar om het kabelnetwerk in Vlaanderen uit te breiden naar een giganetwerk, waardoor op termijn bandbreedsnelheden van minstens 1 gigabit per seconde en een downloadsnelheid van minstens 1 Gbps bereikt worden.

Verder geeft het bedrijf via investeringen in het mediabedrijf DeVijver Media en financiële injecties in het STAP-fonds zuurstof aan de Vlaamse entertainmentsector.

Telenet is zich als groeibedrijf bewust van zijn toenemende maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het bedrijf voert een actief duurzaamheidsbeleid, met aandacht voor de ecologische, sociale en economische aspecten. Dankzij doorgedreven inspanningen

op het vlak van CO₂-vermindering en investeringen in CO₂-compensatie, kon Telenet eind 2015 een klimaatneutrale werking voorleggen.

Eind december 2015 telde Telenet 2.415 medewerkers en realiseerde het een totale omzet van 1,8 miljard EUR – een groei van zowat 6 procent. Eind 2015 bereikte Telenet 2.177.500 klanten.

Telenet - met hoofdkwartier in Mechelen - is opgenomen in de Bel 20-index en noteert op Euronext Brussels.

De hoofdaandeelhouder van Telenet is Liberty Global dat 56,6 procent van de aandelen bezit.

[Meer informatie over Telenet en de jaarresultaten vindt u in het Financieel Verslag 2015](#)



Onze Waarden



Passie



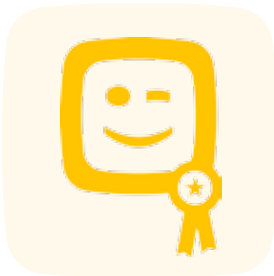
Samenwerking



Leiderschap



Klantgerichtheid



Verantwoordelijkheid





De veranderende samenleving

Als verantwoordelijk bedrijf wil Telenet een antwoord bieden op de socio-economische uitdagingen en technologische ontwikkelingen die de manier waarop wij leven en werken - vandaag en morgen - bepalen. Wij onderkennen alvast de volgende belangrijke maatschappelijke trends die onze speciale aandacht vragen:

Klimaatverandering

De globale opwarming van het klimaat is geen onderwerp van discussie meer. De stijgende aanwezigheid in de atmosfeer van gassen zoals methaan en koolstofdioxide zorgt voor een broeikaseffect met grote gevolgen voor mens en milieu. In 2015 zette de wereldgemeenschap een grote stap vooruit: nagenoeg alle overheden beloofden eind december tijdens de klimaatconferentie in Parijs om tegen 2030 de uitstoot van fossiele brandstoffen af te bouwen om zo de opwarming te beperken tot 2 °C boven het pre-industriële niveau. Het klimaatakkoord erkent de grote rol van bedrijven. Het roept hen niet alleen op om de schadelijke uitstoot te beperken, maar ook om het voortouw te nemen in de zoektocht naar nieuwe en ecologisch verantwoorde technologieën.

Demografische veranderingen

De gestage vooruitgang van transport, telecommunicatie en internationale handel leidt tot een sterke mondialisering. Nieuw is dat de wereldwijde machtsbalans steeds meer verschuift: het economische overwicht van het Westen wordt

uitgedaagd door het Oosten en het Zuiden. En dit heeft grote gevolgen voor de positie van Europa waar economische groei en jobcreatie onder druk staan.

Toch blijft Europa migranten aantrekken die om humanitaire, economische en geopolitieke redenen een nieuwe thuis zoeken in het 'oude continent'. De migratiestroom die in 2015 in versnelling kwam, toonde een opvallende trend: de nieuwe generatie migranten rekent op mobiele telecommunicatie om routes uit te stippelen en contact te houden met medereizigers en het thuisfront.

Ondanks de mondialisering, kijken steeds meer mensen met vernieuwde waardering naar hun onmiddellijke leefomgeving. Lokale producten en diensten zijn in opmars - ook vanwege hun kleinere impact op het milieu.

Een andere opvallende demografische trend is de groeiende verstedelijking. Nu al woont meer dan de helft van de wereldbevolking in steden. De volgende decennia wordt zelfs een stijging tot 80 procent verwacht. Dit creëert nieuwe uitdagingen op het vlak van leefbaarheid, energievoorziening en mobiliteit. ICT speelt hierbij een cruciale rol.

Digitale innovaties kunnen voor 'slimme steden' zorgen die een betere levenskwaliteit bieden. Ook in

België slaan overheden, bedrijven en onderzoeksinstituten de handen in elkaar om de 'smart cities' en 'smart regions' van de toekomst vorm te geven. Zo'n 'slimme stad' steunt op de continue verbinding van mensen, apparaten en objecten. Dat kan natuurlijk niet zonder een fijnmazig, performant en toegankelijk netwerk.

Tot slot is ook de vergrijzing een belangrijke demografische ontwikkeling.

Onze maatschappij veroudert op twee manieren: onze levensverwachting stijgt én het aandeel ouderen in de totale bevolking wordt groter. Dat zorgt voor druk op onze gezondheidssystemen die een meer innovatieve en proactieve aanpak vragen. Ook hier kunnen digitale toepassingen een duurzame oplossing bieden, zowel preventief als curatief.

Economische groei & jobs

Volgens experts droeg de interneteconomie tussen 2005 en 2010 bij tot een groei van 21 procent van het BBP van de G8-landen. Nieuwe technologieën en een doorgedreven digitalisering zorgen voor een nieuwe economische dynamiek, met nieuwe groeimodellen, zoals de deeleconomie.

Massaal Digitaal, enkele markante cijfers



De digitale economie vraagt van de huidige en toekomstige werknemers wel andere vaardigheden – de zogenaamde ‘21st century skills’ – waarbij STEM-competenties (science, technology, engineering & mathematics), samenwerking, creativiteit en ondernemerschap centraal staan. Het is aan de overheid én de bedrijfswereld om deze vaardigheden te versterken via onderwijs en levenslang leren.

Ook de visie op werk is aan verandering toe. Omdat digitalisering ons toelaat zelf te kiezen waar en wanneer we werken, verandert de relatie tussen werknemer en werkgever. Willen bedrijven getalenteerde mensen aantrekken, dan moeten ze hun werknemers zinvolle jobs bieden. Net zoals een goede balans tussen werk en privé.

Massaal Digitaal

In de digitale wereld is de vraag van de gebruiker naar snelheid en data aanzienlijk toegenomen. Vooral digital natives – de generaties die opgroeiden met internet en mobiele telefonie – hebben een hoger verwachtingspatroon.

Onderzoek heeft uitgewezen dat het dataverbruik elke achttien maand verdubbelt.

Dat komt enerzijds door een vermenigvuldiging van het aantal toestellen dat verbonden is met het internet (gemiddeld vier toestellen per gezin). Anderzijds gebruiken we allen ook meer toepassingen. Zo kijken twee derde van de Belgen naar film, video of televisie over het internet en streamt ruim 60 procent dagelijks

muziek. De e-commerceboom zorgt evenzeer voor een verhoogd verbruik: per seconde worden er vijf producten via online shopping besteld. Tot slot neemt ook het mobiel dataverbruik exponentieel toe, met een vermenigvuldigingsfactor 15 op vier jaar tijd.

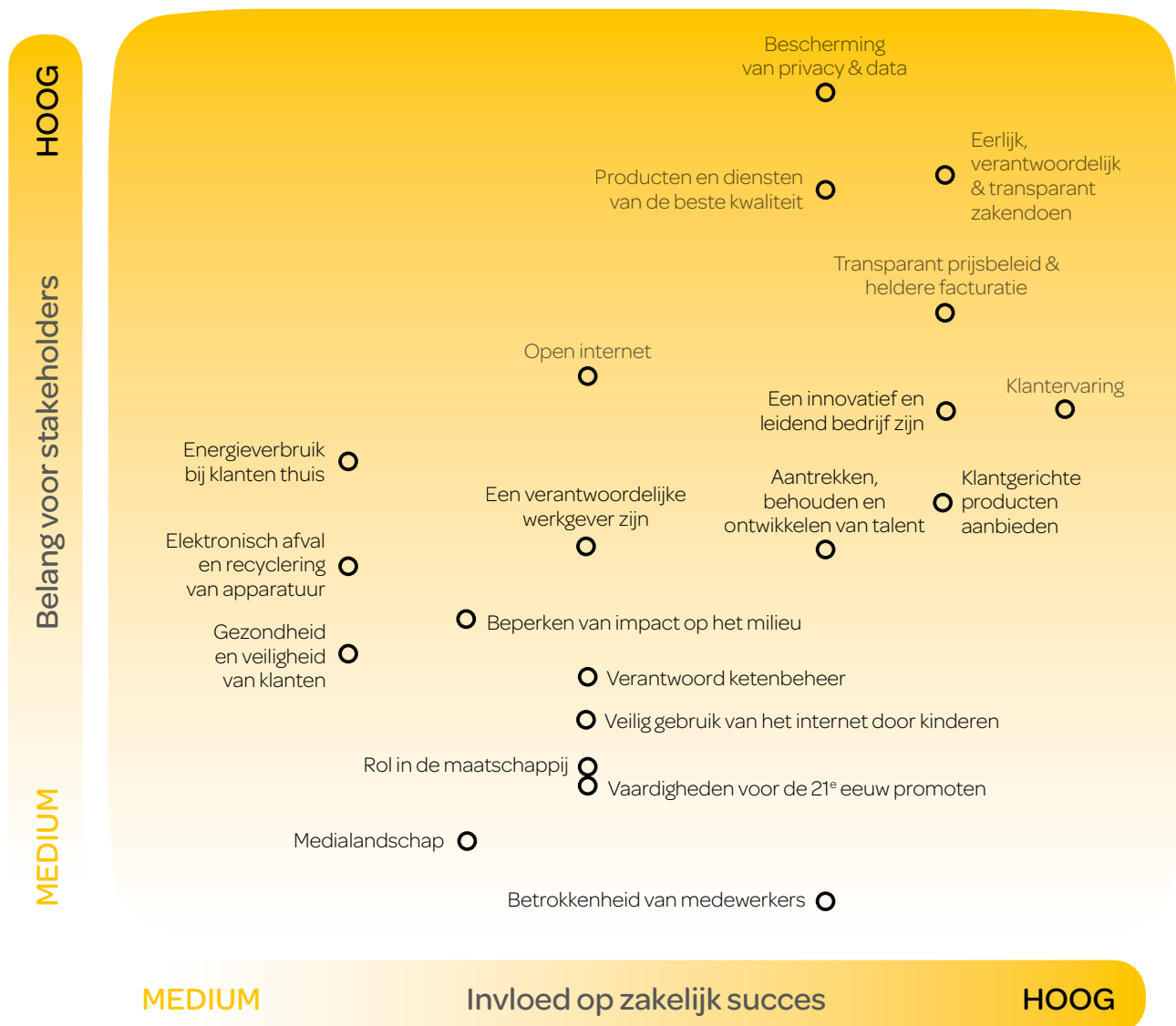
Tegelijkertijd wordt de consument zich steeds meer bewust van de risico's verbonden aan het gebruik van ICT, vooral op het vlak van privacy, beveiliging van persoonsgegevens en bestrijding van datafraude. Het is onze verantwoordelijkheid de juiste acties te nemen en vooral zij die kwetsbaar zijn, zoals kinderen, te beschermen in de digitale wereld.



Ons duurzaamheidsbeleid

De materialiteitsmatrix

Duurzaamheid is een begrip met vele facetten – meer dan één bedrijf tegelijk kan aanpakken. Daarom kiest Telenet er bewust voor om zijn inspanningen te focussen op de meest relevante kwesties: de materialiteiten. Het belang van de verschillende materiële kwesties stelt Telenet vast in nauw overleg en dialoog met zijn stakeholders. Het resultaat is een schematische weergave van de duurzaamheidsprioriteiten en hun relatieve belang: de materialiteitsmatrix. In april 2015 werd de nieuwe materialiteitsmatrix voorgesteld.



Hoe wordt de materialiteitsmatrix opgesteld?

Telenet stelde in 2012 zijn eerste materialiteitsmatrix op. Om te zorgen dat het duurzaamheidsbeleid van Telenet afgestemd blijft op de meest actuele belangen van onze stakeholders, werd de materialiteitsmatrix in de lente van 2015 geactualiseerd.

Het uitwerken van een materialiteitsmatrix gebeurt volgens een gestructureerd proces:

- Een gedetailleerde analyse van relevante aandachtspunten op economisch, sociaal en ecologisch vlak in de telecommunicatie- en mediasector leidt tot een long-list van honderd onderwerpen.
- De long-list wordt verder verfijnd en gegroepeerd tot een short-list van twintig onderwerpen.
- De belangrijkste stakeholdergroepen (particuliere en zakelijke klanten, werknemers, investeerders en aandeelhouders, leveranciers,

beleidsmakers/regelgevers, consumentenorganisaties, media- en sectororganisaties) worden geraadpleegd om te bepalen hoe belangrijk zij elk van de twintig kwesties voor Telenet achten. Voor de recente oefening in 2015 werden in totaal 1.405 stakeholders bevroegd.

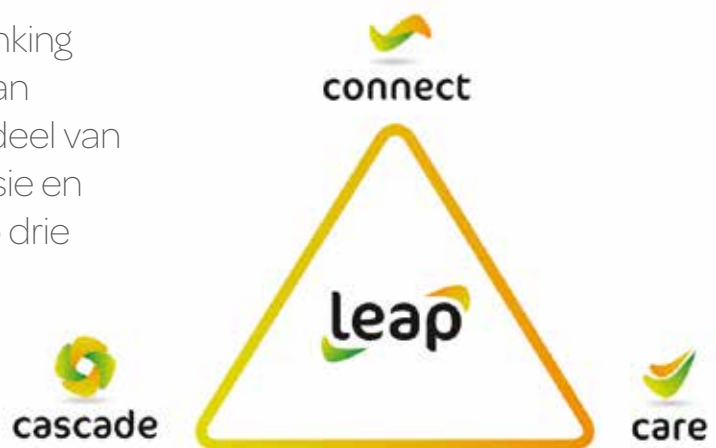
- Het senior management bepaalt het (potentiële) effect van elke kwestie op het bedrijfssucces van Telenet.

De materialiteitsmatrix vormt een belangrijk werkinstrument in het duurzaamheidsbeleid van Telenet. Voor elke materialiteit wordt een duidelijke en meetbare doelstelling bepaald, zoals aangegeven in tabel 'KPI per materialiteit' (pag. 59-61).



De Duurzaamheidsstrategie: LEAP

Het LEAP-programma staat voor Linking Environment And Profit en maakt van duurzaamheid een integraal onderdeel van Telenets overkoepelende bedrijfsvisie en langetermijnstrategie. Het steunt op drie pijlers:



1. Connect:

creatie van digitale opportuniteiten

Sinds zijn oprichting in 1996 loopt Telenet voorop in de digitale ontsluiting van Vlaanderen en België. Het fysieke netwerk zorgt voor snelle en flexibele verbindingen en brengt technologische innovatie binnen het bereik van onze klanten. We stimuleren onderwijs en training die mensen de vaardigheden bijbrengen om zoveel mogelijk te halen uit ICT. Daarnaast investeren we in creativiteit, innovatie en ondernemerschap.

2. Care:

verantwoordelijkheid tegenover onze stakeholders

Telenet heeft de ambitie om een verantwoordelijke rol te spelen in de gemeenschap waarvan het deel uitmaakt. We betrekken onze stakeholders actief in het beleid en stemmen onze aanpak af op de thema's die zij belangrijk vinden. Onze materialiteitsmatrix is daarvan de beste illustratie.

3. Cascade:

integratie van duurzaamheid in het dagelijkse leven

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid reikt verder dan de muren van ons bedrijf. Ook in het dagelijkse leven van onze stakeholders moet duurzaamheid een belangrijke plaats innemen. Dat realiseren we door bijvoorbeeld voortdurend te schaven aan de energie-efficiëntie van onze bedrijfswerking.

Beslissingsproces

Raad van Bestuur

10 bestuursleden waarvan 3 onafhankelijke bestuurders

Design, implementatie en controle van duurzaamheidsprogramma als vast agendapunt

Vergaderen minstens elk kwartaal

Senior Leadership Team (SLT)

Top 12 leidinggevenden

Duurzaamheid als vast agendapunt

Vergaderen tweewekelijks

Reputation Board

Raad bestaande uit SLT- & bestuursleden

Controleert en stuurt verbetering van Telenets bedrijfsreputatie, met inbegrip van duurzaamheidsaspecten

Vergaderen tweemaandelijks

Corporate Affairs Director

Management van dagelijkse activiteiten en rapportering

Naar een nieuwe duurzaamheidsstrategie

De recente overname van BASE Company luidt een jaar van verandering in. Telenet is voortaan een nationale speler, met een maatschappelijke verantwoordelijkheid naar alle stakeholders in beide landsgedeelten.

Daarom wordt 2016 het jaar waarin we onze duurzaamheidsstrategie grondig zullen herdenken. Niet om drastisch van koers te veranderen, wel om te verzekeren dat we ook op het vlak van duurzaamheid onze koppositie onder de Belgische bedrijven behouden.

Het engagement naar stakeholders

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



Klanten

- Telenet peilt via de Net Promotor Score (NPS) naar de tevredenheid van zijn klanten.
- Telenet hanteert bij elk nieuw product vier waarden: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en toekomstgerichtheid.
- Telenet voert transparante communicatie rond gevoelige issues zoals prijsaanpassingen.
- Via onze social mediakanalen gaan we actief in dialoog met onze klanten.



Investeerders

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



Werknemers

- Telenet peilt actief naar de tevredenheid van medewerkers via de jaarlijkse Zoom-enquête.
- Telenet-werknemers werken in een omgeving waarin ze gestimuleerd worden zich persoonlijk te ontwikkelen.
- Telenet geeft jonge medewerkers de kans hun talent te ontplooiën via het Young Grads-programma.
- Telenet-werknemers worden omringd door een organisatie die voortdurend verandert om hun groei te stimuleren, bijvoorbeeld via Het Nieuwe Werken.



Leveranciers

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



Lokale gemeenschap

- Telenet raadpleegt lokale gemeenschappen en buurtcomités bij grote werken, zoals bij de roll-out van de Grote Netwerf in Vlaamse steden en gemeenten.
- Telenet sponsort lokale initiatieven zoals Alle Gezinnen Online in Mechelen en Gent.



Beleidsmakers

- Telenet gebruikt geen externe lobbyisten en steunt geen politieke partijen.
- Telenet is lid van specifieke vakorganisaties zoals het ISPA (Belgian Internet Service Providers Association), Cable Belgium, Cable Europe en het Platform Telecom Operatoren en Service Providers.



Belangrijke lidmaatschappen



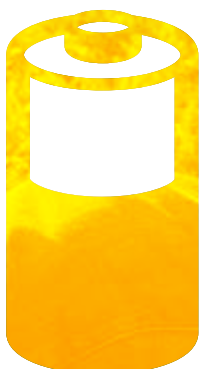
Global Compact Network
Belgium



PLATFORM
TELECOM OPERATORS • SERVICE PROVIDERS



Onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's



Telenet zet zich onverminderd in om een verantwoord en duurzaam bedrijf te zijn dat dagelijks rekening houdt met de sociale, economische en milieuaspecten van zijn bedrijfswerking. Duurzaamheid is echter een begrip met vele facetten – meer dan één bedrijf tegelijk kan aanpakken. Daarom kiezen wij er bij Telenet bewust voor om onze inspanningen te focussen op de meest relevante kwesties - de materialiteiten - die we in nauw overleg met onze verschillende stakeholders bepalen. Deze materialiteiten vormen ook de basis van de verschillende duurzaamheidsprogramma's waarvoor we ons als bedrijf actief inzetten:



Engagement naar
onze klanten



Engagement naar
onze medewerkers



Engagement naar
de maatschappij en de lokale gemeenschappen



Engagement naar
het milieu



Engagement naar
open, eerlijke en transparante bedrijfspraktijken



Engagement naar **onze klanten**

De beste dienstverlening
voor onze klanten

Een toekomstgericht
klantenbeleid



Het is onze ambitie om een duurzame vertrouwensrelatie uit te bouwen met onze klanten door te investeren in **best in class, klantvriendelijke producten en diensten**, door een transparant prijsbeleid te voeren en te streven naar **onbetaalbare ervaringen** die de klanttevredenheid versterken. Daarbij stellen we ook het **welzijn van onze klanten** centraal.



De beste dienstverlening voor onze klanten

Bij Telenet stellen we alles in het werk om onze klanten innovatieve producten en diensten aan te bieden. Voor hen telt niet de technologie op zich, wel hoe die hen helpt om nieuwe kennis te vergaren, onbekommerd te ontspannen of onbelemmerd samen te werken. Stuk voor stuk ervaringen waaraan Telenet actief bijdraagt, dankzij toegang tot snelle netwerkverbindingen met hoge datavolumes, kwalitatief entertainment voor consumenten en hoogwaardige bedrijfsoplossingen.

Positieve klantenervaringen vormen de basis voor duurzame groei.

Daarom investeert Telenet sinds 2014 in het Amazing Customer Experience Program (ACE) waarbij we de ervaringen van onze klanten voortdurend monitoren, analyseren en rapporteren. Hierdoor kunnen we pijnpunten snel identificeren en gericht corrigeren. Sinds de start van ACE bewijzen we meer dan ooit dat klantentevredenheid voor ons geen holle term is. Zo daalt het aantal klachten dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ons doorspeelt, voortdurend:

- 1 dossier per 1.485 geleverde diensten in 2013;
- 1 dossier per 1.639 geleverde diensten in 2014;
- 1 dossier per 2.081 geleverde diensten in 2015.

ACE betekent ook dat we onszelf steeds kritisch bekijken door de ogen van onze klanten. We verdienen hun vertrouwen elke dag opnieuw door te timmeren aan gebruiksvriendelijke producten, een transparant prijsbeleid en heldere communicatie.



Case Helemaal mee Tournee

Sinds september 2014 gaat Telenet proactief op huisbezoek bij klanten voor een volledige, gratis check-up van hun binnenhuisinstallatie. 250 Telenet-technici zorgen ervoor dat de klanten hun Telenet producten steeds ten volle kunnen benutten en weer helemaal mee zijn met het digitale tijdperk:

- Ze controleren het wifibereik en optimaliseren het indien nodig.
- Ze verbinden alle mobiele toestellen met het wifinetwerk.
- Ze halen vergeten paswoorden vanonder het stof.
- Ze vervangen gratis de modem door een nieuwer model als dat nodig is.
- Ze kijken de bekabeling van de HD Digibox-Digicorder na.
- Ze maken de klant wegwijs in handige apps zoals Yelo Play.

In 2015 bezochten de Telenet-technici 150.000 klanten. In 2016 komen er daar nog eens 150.000 bij.

Met de Helemaal mee Tournee maakt Telenet het verschil in klantgerichte dienstverlening, met een positieve impact op de klantentevredenheid: een stijging van de Net Promotor Score (NPS) met 43 punten bij klanten die een Helemaal mee- bezoek kregen en een totale NPS impact van + 3,1 punt.

Best in class en gebruiksvriendelijke producten

Eenvoudige productkeuze

Whop en Whoppa. King en Kong. Play, Play More en Play Sports ... Door een beperkt aanbod is het voor de klant gemakkelijk om de verschillende producten met elkaar te vergelijken en een snelle, evenwichtige keuze te maken.

Duidelijke productinformatie

Bij elk Telenet-product vindt de klant een leaflet met algemene voorwaarden, een installatiegids en een expliciete CE-keuring of technische

flyer als dat nodig is. Telenet vermeldt altijd de wettelijk verplichte informatie over afvalverwerking, gegevens over energieverbruik en de SAR-waarden van mobiele telefoons.

Bereikbaarheid

Telenet staat dicht bij zijn klanten en begeleidt hen actief naar de beste digitale ervaring. Daarvoor zetten we verschillende kanalen in:

- Op het televisiekanaal 444 en op het Telenet YouTube-kanaal geven filmpjes extra productinformatie.
- Op Mijn Telenet kunnen klanten zich inschrijven op verschillende commerciële nieuwsbrieven.

- Op sociale media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn gaan we in dialoog met onze klanten.
- Op ons verhalenplatform SNAP (snap.telenet.be) leest de klant meer over het gebruik van de Telenet-producten en over ons entertainmentaanbod.
- Op het online Telenet Community Forum stellen klanten vragen, delen ze ervaringen en lanceren ze suggesties om nieuwe en bestaande producten te verbeteren.

Hallo Telenet? Bereikbaarheid van de klantendienst & technische helpdesk in 2015

Enkele markante cijfers

Via telefoon

- 78 procent van de telefoontjes namen we binnen de 120 seconden op.
- We behaalden een First Time Right-percentage (klant wordt optimaal geholpen van bij het eerste contact) van 71 procent.

Via internet, e-mail en post

- De online klantenservice werd 850.000 keer per maand bezocht. Dit platform biedt de klant specifieke stappenplannen en nuttige informatie om in eerste instantie zelf een probleem op te lossen.
- Mijn Telenet werd op jaarbasis meer dan 17 miljoen keer bezocht en had meer dan 1 miljoen unieke bezoekers, een stijging van 4 procent t.o.v. 2014.
- Klantenmails en -brieven werden voor 80 procent beantwoord binnen twee dagen.

Via sociale media

- We zijn elke dag bereikbaar van 08.00 tot 22.00 uur en in het weekend van 08.30 tot 18.00 uur, ook op feestdagen (behalve kerst- en nieuwjaarsdag).
- We haalden 324.580 socialmediavermeldingen op Facebook en Twitter, een daling van 1,8 procent t.o.v. 2014.
- Het hotste topic van 2015 was Game of Thrones: #choosesides.

Transparant prijsbeleid

Prijzen en kosten zonder verrassingen

We streven ernaar onze prijzen en eventuele andere kosten zowel op de website als bij promoties of in advertenties transparant weer te geven. Zo staat op onze website de totaalprijs voor het product, inclusief maandelijkse kosten zoals decoderhuur en de kabelabonnementsprijs.

Eenmalige kosten voor bijvoorbeeld activatie, installatie of het omruilen van hardware communiceren we zo duidelijk mogelijk. Op de website geven we alle mogelijke eenmalige kosten overzichtelijk weer.

Duidelijke aanrekening

Een transparante aanrekening waar alle details duidelijk op staan vermeld,

draagt bij tot de betrouwbaarheid van het bedrijf. Daarom besteden we daar extra zorg aan. Klanten die kiezen voor een elektronische aanrekening, krijgen een automatische e-mailnotificatie wanneer een nieuwe factuur beschikbaar is op Mijn Telenet. Ze kunnen deze aanrekeningen tot veertien maanden lang raadplegen.

Proactieve communicatie

Voert Telenet belangrijke veranderingen door aan zijn producten of diensten? Dan weten onze klanten dat ruim op tijd. Bij wijzigingen die mogelijk een grote impact hebben, worden klanten per e-mail geïnformeerd of ze ontvangen de nodige uitleg bij hun aanrekening.

Geen opzegtermijn

De Telecomwet beperkt de contractduur voor alle telecomdiensten tot zes maanden.

Telenet gaat verder: het schrapt de opzegtermijn voor productbundels, internet, vaste of mobiele telefonie en televisie, met uitzondering van het betalende zenderpakket Play Sports waarvoor de wettelijke contractduur van zes maanden geldt.

De nieuwste tariefplannen voor iedereen

Telenet contacteert zélf de klanten voor wie het voordeliger is om over te stappen op een andere productformule die beter aansluit bij hun productgebruik.

Klantentevredenheid

De klantentevredenheid is de beste maatstaf voor de kwaliteit van onze producten en diensten.

Daarom peilt Telenet maandelijks bij zowat 12.000 residentiële en zakelijke klanten naar wat zij vinden van de Telenet-producten en de omringende dienstverlening – zoals installatie, bereikbaarheid en kwaliteit van het contactcenter. De Net Promotor Score (NPS) is een objectieve meting van de klantentevredenheid en geldt als leidraad voor het verbeteren en

optimaliseren van onze producten en diensten. Eind 2015 behaalden we een NPS-score van -5.36.

De NPS telt bovendien voor 15 procent mee in het bonussysteem van de kaderleden. Een overtuigend bewijs dat Telenet deze score hoog in het vaandel draagt.





Een toekomstgericht klantenbeleid

Telenet streeft een permanente verbetering van de klantenervaring na en voert daarom een actief innovatiebeleid in verschillende activiteitendomeinen:

- Optimalisatie van de netwerkinfrastructuur: Telenet-klanten genieten van supersnelle internetverbindingen met grote datavolumes dankzij investeringen in:
 - De Grote Netwerf – een giganetwerk waardoor op termijn breedbandsnelheden van minstens 1 gigabit per seconde worden bereikt.
- Productinnovatie: Telenet-klanten weten dat ze altijd beschikken over de beste en meest innovatieve producten op de markt. Voorbeelden van de laatste jaren:
 - Wi-Free – een netwerk van hotspots en homespots waarvoor klanten dankzij EAP-technologie maar één keer hoeven aan te melden.
 - Play en Play More – uitgebalanceerde zenderpakketten met lokale zenders, internationale films en series. Daarbij horen ook vernieuwende televisiefuncties zoals Terugkijk TV.
- Service-innovatie: Telenet zet een nieuwe standaard voor klantgerichte dienstverlening dankzij de Helemaal mee Tournee.
 - Yelo Play – een app met digitale tv-gids, slimme zoekfunctie, kijken op meerdere schermen en swipen naar het grote scherm.

Case

Samen straffer met Play Sports

In juli 2015 lanceerde Telenet de opvolger van Sporting Telenet. Play Sports vernieuwt met een breder aanbod en een intense totaalbeleving die sporters en supporters dicht bij elkaar brengt. Sportliefhebbers zitten voortaan op de eerste rij voor het beste op het gebied van voetbal, hockey, volleybal, basketbal, auto- en motorsport, golf en veldrijden. Ze komen dicht bij hun helden dankzij liveverslaggeving, nieuwe sportmagazines en een Play Sports-app die een extra dimensie toevoegt met onthullende livestatistieken, extra samenvattingen, de goal alert-functie, enz. Play Sports zorgt voor tope entertainment op en naast het scherm en verzekert een totale sportbeleving.



Case

Nieuwe modem

In november 2015 begon Telenet met de installatie van zijn nieuwste Eurodocsis 3.0-modem. Dat is een cruciale schakel in de overgang naar het netwerk van de toekomst, dat internetsnelheden van minstens 1 gigabit per seconde mogelijk zal maken. Daarnaast voldoet deze nieuwe modem aan de laatste wifistandaard (802.11ac), wat bij compatibele apparaten nu al zorgt voor een snellere wifiverbinding.



Engagement naar **onze medewerkers**

Markante
HR Cijfers

Talent aantrekken,
ontwikkelen
en engageren

Duurzaam
personeelsbeleid

Welzijn op
het werk



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

Markante HR cijfers



4

opeenvolgende jaren erkend
als 'Top Employer'



242

vacatures
succesvol ingevuld



60

procent van de vacatures
intern ingevuld



35,54

uur training opgenomen
per voltijdse werknemer



55

procent van de medewerkers
is trots om te werken bij Telenet



2.569

personen kunnen
op afstand werken



1.915

uur vrijwilligerswerk gepresteerd
door Telenet-medewerkers



35,4

procent van het personeel
is vrouw; in het Senior
Management is 45% vrouw



74

arbeidsongevallen



Talent aantrekken, ontwikkelen en engageren

Rekrutering

Als groot en dynamisch bedrijf heeft Telenet steeds een divers aanbod aan vacatures. Die delen we via klassieke én minder klassieke kanalen zoals krantenadvertenties, gespecialiseerde jobsites, onze eigen website (jobs.telenet.be) en social media zoals Facebook en LinkedIn. Regelmatig organiseren we one day recruitment events waarbij sollicitanten de hele procedure op één dag doorlopen. Via ons Refer a friend-programma kunnen onze medewerkers nieuwe collega's aanbevelen.

Ons doel is om mensen van alle achtergronden – met een waaier aan competenties en professionele ervaring – aan te trekken. Telenet is ervan overtuigd dat een divers personeelsbestand bijdraagt tot meer creativiteit, een sterkere dienstverlening én betere bedrijfsresultaten. Dat we groeien door diversiteit, met een gezonde mix van man en vrouw, jong en oud. Dat de ontmoeting van culturen en overtuigingen zorgt voor meer creativiteit en voor meer kleur in onze ideeën en producten.

Naast externe rekrutering is het interne rotatiesysteem een belangrijke manier om vacatures in te vullen, goed voor 60 procent in 2015.

Talentontwikkeling

Het verworven talent stimuleren we met uiteenlopende talentprogramma's en opleidingen. Ontwikkelingstrajecten worden individueel uitgetekend en zijn gekoppeld aan het competentiemodel.

We moedigen onze medewerkers daarbij aan om zelf hun ontwikkelingstraject in handen te nemen (empowerment) en breder te kijken dan de traditionele opleidingen. Daarbij hanteren we het 70-20-10-model:

- 70% leren door te werken;
- 20% leren door coaching en feedback;
- 10% leren via formele trainingen en cursussen.

Dat derde luik bestaat uit een ruime selectie van interne trainingen en externe opleidingen door Cevora en andere partners. Het aanbod is bijzonder divers met sessies rond mindfulness, people management en presentation & business writing skills. Daarbij putten we volop uit alternatieve leervormen zoals bedrijfstheater, rollenspelen en individuele coachingsessies.

Naast algemene opleidingen biedt Telenet ook specifieke talentontwikkelingsprogramma's aan.

Zo krijgen nieuw gepromoveerde managers binnen de IT- en Engineering-departementen extra begeleiding via het programma 'van collega naar leidinggevende'. Zij verkennen hun eigen gedragsstijlen, hun rol als manager en hun impact op het team. Extra coaching is er ook voor onze advisors binnen de organisatie Sales & Customer Operations. Zij leren hoe ze een nauwere connectie met de klant maken door oprecht te luisteren naar zijn vragen en noden. Heel wat van die advisors groeien zélf door tot teamcoach dankzij een speciaal traject van zes maanden theorie- en praktijkervaring – en ten slotte een assessment.



Mid year- & eindbeoordeling

Talent laten floreren vraagt ook om regelmatige reflectiemomenten tussen medewerkers en leidinggevendenden waarbij dagelijkse prestaties worden geëvalueerd en ontwikkeltrajecten worden uitgestippeld.

Telenet onderscheidt twee belangrijke momenten:

- Het mid year-gesprek is een ontwikkelingsgesprek met aandacht voor persoonlijke doorgroei-intenties en ontwikkeling.
- Het eindbeoordelingsgesprek zoomt in op de realisatie van de individuele objectieven in het laatste jaar.

Sinds 2014 is het performance-managementproces gestandaardiseerd voor alle entiteiten binnen Liberty Global. Het Pearl-platform laat toe om doelstellingen op te maken, halfjaarlijkse voortgangsgesprekken te voeren en de eindbeoordeling te bepalen. Pearl voorziet ook zelfevaluatie door de medewerkers.

De 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. Het bonussysteem dat aan de eindbeoordeling en de verloning is gekoppeld, wordt niet alleen bepaald door het resultaat van de persoonlijke doelstellingen, maar ook door collectieve prestaties van Telenet, waaronder de NPS-score. Bij kaderleden weegt deze parameter voor minstens 15 procent door, wat het belang van klantentevredenheid extra in de verf zet.

Betrokkenheid

Telenet moedigt zijn werknemers aan om actief mee te denken en zich te engageren. Want daar worden onze producten en diensten én onze klanten beter van. Open communicatie is daarvoor een basisvoorwaarde:

mensen moeten zonder aarzelen kunnen spreken als ze iets te zeggen hebben. Ook en vooral als ze daarmee tegen de stroom in zwemmen. Onze manier van samenwerken is daar ook op afgestemd. Telenet is een bedrijf met een vlakke, informele organisatiestructuur, met heel wat interdepartementale werkgroepen. En als hoogtechnologisch bedrijf gebruiken we ICT om die open communicatie te bevorderen:

- Een groot deel van de interne communicatie verloopt via het intranet 'Tine'. Onze medewerkers krijgen er regelmatig business updates of informatie over training- en ontwikkelingsprogramma's.
- Onderlinge communicatie verloopt – in het bijzonder bij thuiswerk – via communicatietools zoals Skype voor Bedrijven. Medewerkers doen daarbij een beroep op meerdere communicatievormen zoals een chatbox, audio- en videoconferencing en de mogelijkheid om het scherm te delen met collega's.
- Een bijzondere tool is het interne sociale netwerk De Gele Draad. Medewerkers wisselen ideeën uit via private of publieke onlinegroepen.

De betrokkenheid van onze medewerkers krijgt ook vorm door de jaarlijkse ZOOM-Engagement Survey die hun tevredenheid meet. In 2015 kwam een engagement score van 55 procent uit de bus – maar liefst 6 procentpunt boven het Belgische gemiddelde. De ZOOM-survey stelt ook vragen over de coachingkwaliteiten van directe leidinggevendenden. Voor hen een goede basis voor de verdere ontwikkeling van hun vaardigheden.

Case Young Graduate-programma

Het Young Graduate-programma is een tweearig opleidingsprogramma voor pas afgestudeerde masterstudenten.

Deze jonge professionals worden evenredig verdeeld over alle afdelingen van het bedrijf en draaien er twee jaar mee als volwaardig lid. Tijdens die periode volgen ze een aantal gerichte opleidingen rond kerncompetenties als innovatie, leiderschap en klantgerichtheid. De deelnemers aan het opleidingsprogramma krijgen via presentatie- en pitchsessies ook de kans om hun competenties te tonen aan het Senior Leadership Team.

In januari 2015 startte een nieuwe lichter van 15 Young Grads – onder wie 8 nieuwe medewerkers en 7 bestaande medewerkers - met het opleidingsprogramma. De jonge professionals zijn allen jonger dan 28 jaar en zijn minder dan 2 jaar bij Telenet tewerkgesteld.



Duurzaam personeelsbeleid

Telenet stelt duurzaamheid en welzijn voor alle medewerkers centraal in zijn personeelsbeleid, dat uitgewerkt wordt in nauw overleg met de sociale partners. Dat blijkt uit een aantal concrete initiatieven:

- **Het Nieuwe Werken:** in september 2013 rolden we telewerken op een structurele manier uit. In 2015 beschikten 2.569 personen – inclusief consultants – over de mogelijkheid om op afstand te werken. Telewerken geeft medewerkers meer flexibiliteit en verantwoordelijkheid om hun werk te organiseren, wat leidt tot een betere werk-privébalans. Telenet hanteert de richtlijn van één dag telewerken per week. Zo houden medewerkers toch voldoende voeling met hun collega's en het bedrijf.
- **Sabbatjaar:** loopbaanonderbreking valt onder de wettelijke regeling van tijdskrediet. De duur bedraagt één jaar tijdens de volledige beroepsloopbaan en kan zowel een volledige schorsing als een vermindering van de arbeidsprestaties inhouden. De regeling bepaalt dat een werkgever het tijdskrediet niet kan weigeren aan een werknemer die voldoet aan de wettelijke voorwaarden – tenzij er op dat moment al meer dan 5 procent van de populatie van tijdskrediet geniet. Na terugkomst moet de medewerker dezelfde functie opnemen. In 2015 hebben 381 personen hiervan gebruikgemaakt.

- **Werkgelegenheidsplan voor oudere medewerkers:** ondernemingen met meer dan 20 medewerkers moeten een dergelijk plan opstellen om een verhoogde participatiegraad van medewerkers van 45 jaar en ouder te realiseren.
- **Outplacement:** de werkgever biedt de werknemer een geheel van begeleidende diensten en adviezen om hem in staat te stellen om zo snel mogelijk een betrekking bij een nieuwe werkgever te vinden of een beroepsactiviteit als zelfstandige te ontplooiën. Outplacement is wettelijk bepaald. In 2015 kregen 16 medewerkers outplacement aangeboden.

Diversiteit en gelijke kansen

Telenet promoot gelijke kansen en diversiteit en veroordeelt elke vorm van discriminatie.

We werken actief aan meer diversiteit zodat onze organisatie een goede afspiegeling vormt van de brede maatschappij en ons klantenbestand.

We besteden extra aandacht aan de aanwerving en doorstroming van vrouwen.

In 2015 bedroeg het aantal vrouwelijke medewerkers 35,4 procent.

Telenet heeft ook een sterke vertegenwoordiging van vrouwen in het topmanagement (45 procent vrouwen) en in de Raad van Bestuur (2 vrouwen).

Overleg met sociale partners

Telenet heeft maandelijks formeel overleg met de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en met de ondernemingsraad (OR), een overlegorgaan dat 100 procent van de medewerkers vertegenwoordigt.

- De **OR** wordt paritair samengesteld, bestaat uit evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden en wordt betrokken bij het sociaal, economisch en financieel beleid van de onderneming. Verslagen van de OR worden, zoals wettelijk verplicht, gepubliceerd naar alle medewerkers.
- Het **CPBW** is een overlegorgaan dat alle medewerkers vertegenwoordigt en paritair is samengesteld. Het bestaat uit werkgevers- en werknemersafgevaardigden, de arbeidsgeneesheer en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Het CPBW is actief betrokken bij het welzijnsbeleid voor de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk, het globaal preventieplan en het jaarlijkse actieplan. Dat omvat de domeinen arbeidsveiligheid, gezondheidstoezicht, ergonomie, hygiëne, verfraaiing van de werkplaatsen, psychosociale aspecten van het werk met inbegrip van pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag en het (leef)milieu. Het CPBW heeft voornamelijk adviserende taken rond nieuwe en veranderende technologieën, werkprocedures, inrichting van de werkplaatsen, arbeidsmiddelen, beschermingsmiddelen, opleidingen, instructies, periodieke keuringen, enz.



Welzijn op het werk

Veiligheid, welzijn en milieu maken integraal deel uit van de algemene bedrijfspolitiek.

Eens per drie jaar houdt Telenet een uitgebreide welzijnsenquête op basis van de S-ISW-lijst die een aantal welzijnsindicatoren meet zoals stress, motivatie, ongewenst gedrag en absenteïsme. Verder worden ook risicofactoren in kaart gebracht zoals de belasting die medewerkers ervaren in hun job en risico's op team- en organisatieniveau. In 2014 werd de welzijnsenquête ingevuld door 75 procent van alle medewerkers. De resultaten waren erg gelijklopend met die van 2011.

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. Dit is conform de wet betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.

Jaarlijks actualiseren en concretiseren we de doelstellingen in het jaaractieplan. In 2015 waren de belangrijkste acties gericht op de opvolging van de welzijnsenquête en de uitwerking van projecten rond een duurzaam gezondheidsbeleid. Ook de aanpassing van de interne procedures rond psychosociale aspecten op het werk was een belangrijk aandachtspunt. Er werd extra ingezet op het sensibiliseren van de medewerkers rond stress en burn-out. Telenet anticipeert hiermee op recente onderzoekscijfers die aantonen dat psychologische problemen bij de actieve bevolking in België toenemen.

De resultaten worden jaarlijks gerapporteerd aan de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, en aan de Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk.

In 2015 hebben zich 74 arbeidsongevallen voorgedaan, waarvan 19 arbeidsongevallen met tijdelijke ongeschiktheid, 32 met enkel medische verzorging en 23 ongevallen van of naar het werk. Er waren geen fatale arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met bevestigde blijvende ongeschiktheid.

Het welzijnsbeleid wordt zowel op bedrijfs- als departementsniveau nauwgezet opgevolgd.

De Manager Compensation & Benefits is verantwoordelijk voor de algemene coördinatie van het welzijnsbeleid en wordt bijgestaan door de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk en ondersteund door externe milieucoördinatoren, de preventieadviseurs en de arbeidsgeneesheren van de externe preventiedienst. Per afdeling worden ook 'welzijns-champions' aangesteld die mee verantwoordelijk zijn voor de communicatie en opvolging van de driejaarlijkse welzijnsenquête.

Telenet sensibiliseert en activeert zijn medewerkers rond welzijn en de psychosociale aspecten van het werk. Zo zetten we opleidingen op rond het omgaan met stressklachten, assertiviteit, conflicthantering, mindfulness, probleemoplossend denken, relationele intelligentie, enthousiast spreken voor een groep, mindmapping & radiant thinking, snel informatie verwerken en onthouden, Waar nodig verwijzen we medewerkers individueel door voor counseling en coaching via een employee-assistance-programma of andere vormen van persoonlijke coaching.



Engagement naar **de maatschappij en de lokale gemeenschappen**

Investeren
en innoveren

Investeren
in de digitale
en creatieve
economie

Digitale
vaardigheden
versterken,
online veiligheid
vergroten

Digitale inclusie
verzekeren

Investeren
in de lokale
gemeenschap:
samen straffer!



De digitalisering biedt aanzienlijke groeikansen voor de samenleving. Door te **investeren in innovatie** bouwen we als bedrijf mee aan de kennismaatschappij van vandaag en morgen. We zorgen dat iedereen **de kans krijgt om zijn digitale vaardigheden te ontwikkelen** én op een **veilige manier omgaat met de digitale tools**. We **stimuleren digitaal ondernemerschap** en **geven het Vlaamse medialandschap een boost**. Tot slot willen we een warm bedrijf zijn dat **verankerd is in de lokale leefgemeenschap**.



Investeren en innoveren

Digitale innovatie is van kapitaal belang voor de welvaart van onze regio. Zij zorgt voor stijgende levenskwaliteit, duurzame groei en nieuwe banen. De Europese Commissie wil daarom de digitale economie stimuleren om tegen 2020 het Europese BBP met 5 procent te verhogen en 3,8 miljoen nieuwe banen te creëren. Ook ons land zet in op digitalisering met het Digital Belgium-actieplan. Dat koppelt investeringen in een state-of-the-art digitale infrastructuur, met supersnel internet, aan het versterken van de digitale vaardigheden en het dichten van de digitale kloof. In de Europese Digital Economy & Society Index (DESI) scoort België alvast goed: een tweede plaats voor connectiviteit, een derde plaats voor internetgebruik en een vierde plaats voor de integratie van digitale technologie in maatschappij en economie.

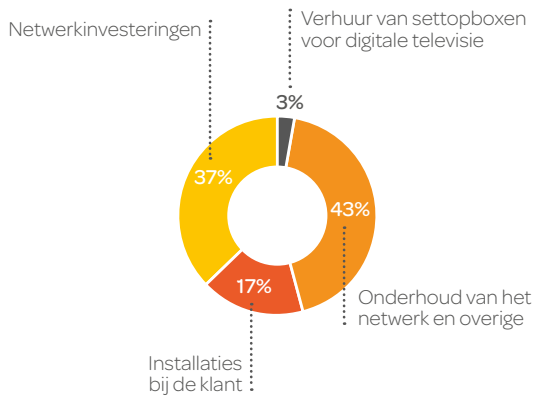
Telenet draagt actief bij aan de digitale innovatie door te investeren in het netwerk en in kwaliteitsvolle producten en diensten. In 2015 bedroeg de totale investering 383,6 miljoen euro – of 21 procent van de bedrijfsopbrengsten. Het grootste deel van deze commerciële

investeringen ging naar de uitbreiding en verbetering van het netwerk. Dankzij de EuroDocsis 3.0-technologie bereikt Telenet vandaag bijna zijn volledige verzorgingsgebied, met snelheden tot 100 Mbps. 100 procent van de Telenet-internetklanten surft aan snelheden van 30 Mbps. In 2015 bedroeg de gemiddelde internetsnelheid 114 Mbps.

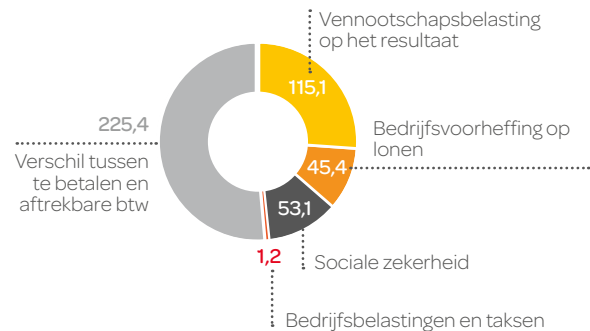
In 2015 bedroeg onze totale bijdrage aan de Belgische schatkist 440,1 miljoen euro of 81 procent van de gerealiseerde operating profit – het verschil tussen de omzet enerzijds en de kostprijs van de goederen en de verkoopkosten anderzijds. De totale bijdrage steeg met 9,2 procent in vergelijking met 2014.



Overzicht investeringen



Bijdragen aan de Belgische schatkist



in miljoen euro

Case De Grote Netwerf & Nexus

In de digitale wereld neemt de vraag van de gebruiker naar snel internet en een hoog datavolume aanzienlijk toe. Zo verdubbelt het dataverbruik elke achttien maand. Dat vraagt om een supersnel netwerk.

Met De Grote Netwerf gaat Telenet die uitdaging aan. Tussen 2014 en 2019 breiden we de capaciteit van ons netwerk stelselmatig uit van 600 MHz naar 1 GHz. Daardoor genieten particulieren en zakelijke klanten van breedbandsnelheden tot 1 Gbps. Vlaanderen wordt de eerste Europese regio van die omvang met een 1 GHz-netwerk.

Om dit mogelijk te maken:

- investeren we 500 miljoen euro in 5 jaar;
- vervangen of modificeren we alle 150.000 versterkers en 1,8 miljoen andere onderdelen zoals splitters en taps;
- creëren we 250 nieuwe arbeidsplaatsen in Vlaanderen.

Eind 2015 bereikten we met De Grote Netwerf al 53 Vlaamse steden en gemeenten en ruim 100.000 klanten.

Via het Nexus-project heeft Telenet bovendien de ambitie om kmo-zones en businessparken aan te sluiten op het supersnelle netwerk. Daarvoor investeren we 9,5 miljoen euro extra over een periode van 5 jaar.



Investeren in de digitale en creatieve economie

Om te slagen in de kenniseconomie moeten de creativiteit en de ondernemerszin worden aangewakkerd. Zo creëren we economische meerwaarde en duurzame groei in een competitieve wereldmarkt. De groeiende start-upcommunity bewijst alvast dat inzetten op innovatie en creativiteit – gekruid met een flinke dosis durf en ondernemerschap – loont.

Sinds 2014 stimuleert Telenet jong digitaal ondernemerschap via het Telenet Kickstart start-up acceleratieprogramma, in samenwerking met de Antwerpse incubator Idealabs.

Telenet investeert ook actief in groeibedrijven zoals Pebble Media, dat innoveert in digitale media, en Doccle, dat een platform bouwt om documenten van verschillende leveranciers op een uniforme manier uit te wisselen, af te handelen en te archiveren.

Als lokale speler in het Vlaamse media-ecosysteem zet Telenet zich ook al jaren in voor een sterk Vlaams audiovisueel landschap:

- We ondersteunen lokale zenderinitiatieven zoals Studio 100, Ment TV, Acht en Njam.

- We hebben een participatie van 50 procent in De Vijver en werken samen met de zenders VIER en VIJF aan de convergentie tussen tv en internet.
- We steunen Vlaamse televisieproducties en films via STAP, een investeringsprogramma van 30 miljoen euro dat loopt van 2013 tot 2017. Een van de meest opvallende producties is Chaussée d'amour, een Vlaamse dramareeks die is gemaakt in samenwerking met het productiehuis De Mensen en waarvan alle tien afleveringen in mei 2016 tegelijk beschikbaar werden voor Telenet Play- en Play More-klanten.



Case Telenet Kickstart, powered by Idealabs

Start-ups zijn essentieel voor het digitale ecosysteem. Daarom geeft Telenet zuurstof aan jong ondernemerstalent. Gespreid over 2 jaar investeert Telenet met dit project 1 miljoen euro in het Vlaamse digitaal ondernemerslandschap.

Het Telenet Kickstart-programma wordt ondersteund door de professionele incubator Idealabs en verloopt in twee fasen van telkens 4 maanden. Tijdens de acceleratiefase zetten de start-upteams hun innovatief idee om in een werkbaar prototype of MVP (minimum viable product). Overtuigen ze daarmee de jury, dan krijgen ze de kans hun MVP verder te verfijnen tot een markt klaar product dat klanten en investeerders kan overtuigen.

Telenet Kickstart begeleidt de start-ups tijdens het hele proces met:

- **expertise** – Een netwerk van ervaren mentoren coacht de teams op fiscaal, juridisch, psychologisch, technisch en marketingvlak.
- **technologie** – De start-ups krijgen toegang tot topplatformen voor telecom, cloud en entertainment.
- **werkrimte** – De Idealabs-hub in hartje Antwerpen is voor de ondernemers een inspirerende tweede thuis.

- **financiering** – De teams krijgen 25.000 euro seedfunding tijdens de acceleratiefase en een converteerbare lening van 50.000 euro tijdens de groeifase.

In september 2015 werden acht start-upteams geselecteerd uit meer dan 400 inschrijvingen.

Zij kregen de kans om een digitale oplossing te ontwikkelen in één van de volgende domeinen:

- **connected entertainment:** ideeën rond muziek, foto, video en gaming;
- **connected living:** ideeën rond tewerkstelling, vergrijzing, zorg, welzijn en ecologie;
- **connected business:** ideeën rond zakelijke digitale oplossingen.

De tweede jaargang van Telenet Kickstart, powered by Idealabs, werd eind juni 2016 afgesloten.

Ondertussen timmeren ook de start-upteams uit de eerste jaargang van het Telenet Kickstart-programma (2014-2015) verder aan de weg. Enkele teams (INTUO en Scriptbook) overtuigden recent zelfs nieuwe investeerders, met investeringen tot 1 miljoen euro.

Meer informatie: www.telenetkickstart.be



Digitale vaardigheden versterken, online veiligheid vergroten

In de huidige kenniseconomie zijn digitale vaardigheden onontbeerlijk.

Er is vooral nood aan mensen met een STEM-profiel: Science, Technology, Engineering en Mathematics. Mensen dus met een neus voor wiskunde, exacte wetenschappen, ingenieurswetenschappen, techniek en technologie.

Toch is er al jaren een tekort aan afgestudeerden in technische en wetenschappelijke onderwijsrichtingen. Het is daarom belangrijk dat kinderen en jongeren vandaag kiezen voor STEM. De Vlaamse overheid besloot in 2012 om loopbanen in wiskunde, exacte wetenschappen en techniek te

stimuleren met het STEM-actieplan. Onderwijs speelt hierbij een grote rol. Maar ook sociale partners, media én bedrijven scharen zich achter het plan. In november 2015 ondertekende Telenet het STEM-charter. We zijn ook lid van de STEM-academie die vooral inzet op buitenschoolse STEM-activiteiten.

In dit kader steunt Telenet CoderDojo Belgium, een non-profitorganisatie die jongens en meisjes tussen 7 en 18 jaar in clubverband leert programmeren, websites maken, en apps en spelletjes ontwikkelen. Wekelijks worden er gratis 'Dojo-bijeenkomsten' georganiseerd op zowat 40 locaties in Vlaanderen en Brussel. Per maand bereikt de organisatie ruim 1.400 kinderen. Op

7 mei 2015 verzamelden zelfs meer dan 1100 kinderen van 10 tot 14 jaar in de Genkse Limburghal voor een MegaDojo-programmeerevent.

Kinderen en jongeren moeten niet alleen digitale vaardigheden verwerven, maar ook op een veilige manier leren omgaan met de digitale tools. Via zijn hoofdaandeelhouder Liberty Global is Telenet Gold Partner van de jaarlijkse Safer Internet Day, een Europese sensibiliseringscampagne voor een veiliger internetgebruik. Om de online veiligheid van kinderen en jongeren te vergroten, bieden wij ook parental control-oplossingen aan voor al onze internet- en televisiediensten.



Digitale inclusie verzekeren

In een inclusieve digitale samenleving moeten technologische innovaties voor iedereen beschikbaar zijn.

We werken samen met strategische partners zoals de overheid, maatschappelijke organisaties en andere sectorspelers om de brede maatschappij en sociaal kwetsbare groepen kennis te laten maken met innovatieve ICT-toepassingen. Daarom past Telenet een sociaal tarief toe op al zijn telecomproducten en -diensten (internet, televisie, fixed & mobiele telefonie) en gaat zo verder dan wat wettelijk bepaald is. In 2015 genoten 111.827 klanten van het sociaal tarief, een stijging van 8,5 procent ten opzichte van 2014.

De Telenet Business-afdeling biedt – in samenwerking met de Vlaamse overheid – ook SchoolNet aan, een commerciële oplossing met een maatschappelijke doelstelling: internet op maat van alle scholen en bibliotheken in Vlaanderen.

Case Alle Gezinnen Online

Digitale inclusie gaat om meer dan de beschikbaarheid van een pc of internetaansluiting. Kansarme gezinnen hebben minstens zoveel behoefte aan technologische vaardigheden en attitudes.

Alle Gezinnen Online startte vanuit die filosofie. Vijftig kansarme gezinnen in Gent kregen anderhalf jaar lang een computer met internet, lessen in digitale geletterdheid en technische ondersteuning. Op die manier ontdekten ze de meerwaarde van digitale toepassingen en vonden ze opnieuw aansluiting bij de digitale maatschappij.

Het project liep van 2013 tot midden 2015 en was een samenwerking van Telenet met Stad Gent, Digipolis Gent, OCMW Gent, Oikonde en het Centrum voor Basiseducatie Leerpunt.



Investeren in de lokale gemeenschap: samen straffer!

Als betrokken lid van de lokale gemeenschap investeert Telenet in verschillende maatschappelijke projecten.

In 2015 bedroeg onze financiële bijdrage aan goede doelen en gemeenschapsinitiatieven ruim 1.351 miljoen euro.

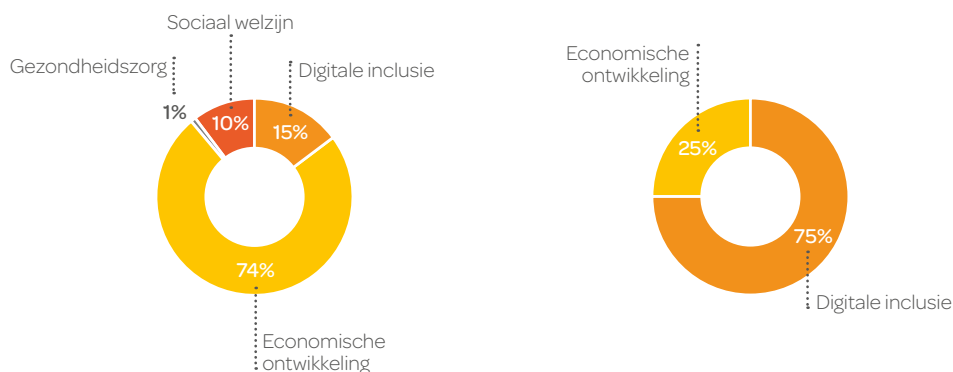
Maar we gaan verder dan louter financiële steun: we bevorderen en ondersteunen het actieve engagement van onze medewerkers. Vanaf 2015 kan elke Telenet-medewerker per kalenderjaar één dag betaald vrijaf nemen voor vrijwilligerswerk in een van de door Telenet ondersteunde projecten: Kom op tegen Kanker, CoderDojo, STEM, Vélo Afrique en Big

Ride for Africa. In 2015 investeerden de Telenet-medewerkers zo 1.915 uur in gemeenschapswerk. Het 'Give a smile'-programma laat de Telenet-medewerkers dan weer toe om hun jaarlijkse teambuildingactiviteit in het teken van een goed doel te stellen. We werken hiervoor samen met de vzw Time4Society, die maatschappelijk georiënteerde teamevents op maat aanbiedt.

Gemeenschapsinvesteringen



Gemeenschapsinvesteringen per type





Case Telenetters fietsen voor het goede doel

Tijdens het hemelvaartweekend van 2015 organiseerde **Kom op tegen Kanker** zijn '1000 km'. 598 teams van 8 personen betaalden elk het inschrijvingsgeld van 5.000 euro – goed voor een totale opbrengst van bijna 3 miljoen. Ook twee teams van Telenet-medewerkers reden dapper mee. Telenet betaalde de helft van hun inschrijvingsgeld én bezorgde ieder Telenet-teamlid een gloednieuwe wieleroefuit.

In juni 2015 sprongen de Telenetters opnieuw op de fiets voor de **Big Ride for Africa**, een meerdaagse fietstocht ten voordele van Lessons for Life, een internationale vzw die de onderwijskansen in Afrika bevordert. De Big Ride is een initiatief van Liberty Global, hoofdaandeelhouder van Telenet. In 2015 reden meer dan 500 fietsers een van de 200 km lange routes in Europa – om samen te finishen in Amsterdam. Onder hen ook een 30-tal sportieve Telenetters.



Case Telenetters zijn de warmste medewerkers

De Vlaamse radiozender Studio Brussel zet zich in de kerstperiode al tien jaar in voor het goede doel.

Tijdens De Warmste Week kiezen luisteraars zelf een goed doel waarvoor ze geld inzamelen.

Tijdens de editie van 2015 verkochten enkele Telenet-medewerkers kaarsen om 6 initiatieven te steunen waarin ze zelf actief zijn of die ze een warm hart toedragen:

- Vzw Mama Lufuma bouwt een opvangtehuis voor straatkinderen in Congo.
- Bednet biedt synchroon afstandsonderwijs aan langdurig zieke leerlingen.
- Vélo Afrique fietst in Afrika en steunt zo de bouw van lokale scholen.
- Sniffing Snouts is een opvanginitiatief voor honden en katten.
- Het Nationaal Multiple Sclerose Centrum is een ziekenhuis en revalidatiecentrum voor MS-patiënten.
- Levedale is een woon- en dienstverleningscentrum voor volwassenen met een verstandelijke beperking.

De 'warmste medewerkers' van Telenet zamelden samen 3.000 euro in. Telenet deed een extra duit in het zakje en schonk nog eens 5.000 euro aan elk initiatief.



Engagement naar **het milieu**

Inzetten op CO₂-reductie

CO₂-compensatie



Wij nemen onze verantwoordelijkheid om onze **impact op het milieu te verminderen** door de **CO₂-uitstoot te reduceren doorheen de volledige waardeketen**. We zetten ook in op **recyclage van elektronische toestellen en nemen acties om het energieverbruik bij klanten thuis aanzienlijk te verminderen**. Dankzij deze inspanningen én door investeringen in CO₂-compensatie realiseerden we in 2015 onze ambitie om klimaatneutraal te zijn.

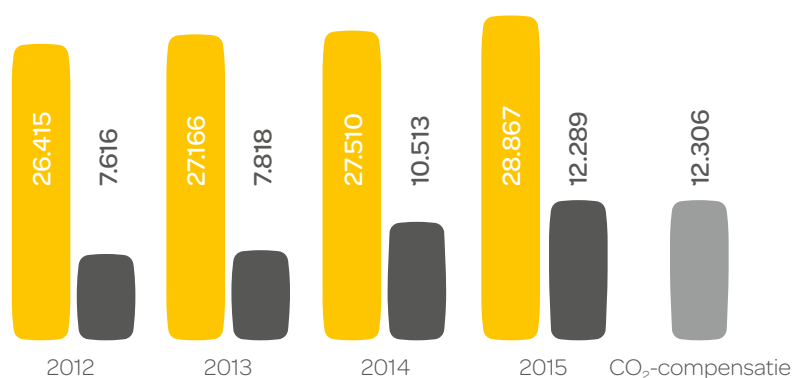
Telenet is klimaatneutraal in 2015

Metric ton CO₂

Totaal Scope 1, 2 en 3 op basis van

locatie gerelateerde methodologie

markt gerelateerde methodologie





Inzetten op CO₂-reductie

Klimaatverandering door CO₂-uitstoot is de ecologische uitdaging van deze tijd. Om de negatieve gevolgen in te dammen, moeten we de opwarming deze eeuw beperken tot 2 °C boven het pre-industriële niveau. Telenet ondersteunt die doelstelling en ondertekende in september 2015 samen met andere Belgische industriepartners en ngo's het charter ter ondersteuning van de klimaatconferentie in Parijs.

Het blijft onze ambitie om Telenet als bedrijf te laten groeien terwijl we onze impact op het milieu verminderen. Geen sinecure: het elektriciteitsverbruik van Telenet neemt immers elk jaar toe door de stijgende vraag naar dataverwerking en het toenemende aanbod van digitale diensten.

In 2015 is de totale energie-efficiëntie van Telenet t.o.v. het referentiejaar 2007 verbeterd met 37,6 procent. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in de duurzaamheidsresultaten 2015 op pagina 56 van dit verslag.

Als bedrijf nemen we de volgende acties om de energie-efficiëntie te verhogen:

Elektriciteitsverbruik binnen de eigen panden en gehuurde gebouwen

Sinds midden 2008 gebruikt Telenet 100 procent groene stroom in zijn eigen gebouwen. Hostbasket doet dit sinds 1 januari 2010, Belcompany sinds september 2010 en Interkabel sinds 2012. Telenet kiest voor hernieuwbare energiebronnen zoals zonnepanelen. In de loop van 2013 heeft Telenet de scope van zijn CO₂-rapportage

uitgebreid naar gehuurde gebouwen die vandaag nog niet allemaal gebruikmaken van groene elektriciteit. In 2015 bedroeg het aandeel grijze elektriciteit 7,3 procent. Deze grijze elektriciteit zal in de komende jaren zoveel mogelijk worden omgezet naar groene energie, in samenspraak met de eigenaars van de huurpanden.

Energie-efficiëntie van het netwerk

We zorgen voor belangrijke besparingen door te investeren in het netwerk en door oude apparatuur te vervangen door meer efficiënte toestellen. De energie-efficiëntie – Power Usage Efficiency (PUE) – van de 53 technische stations wordt permanent in real time gemeten, wat snellere bijstelling en optimalisatie van de systemen en processen mogelijk maakt.

Energie-efficiëntie van de datacenters

Telenet onderschrijft de Europese gedragscode rond datacenters om de energie-efficiëntie te verhogen. De datacenters zijn immers verantwoordelijk voor het tweede grootste deel van het totale elektriciteitsverbruik. Om de Power Usage Efficiency-waarden te verbeteren, investeren we in led-technologie, altemnerende pulsie voor de klimaatkasten en turbocompressors voor de koelgroepen. We vervangen ook oude koelapparatuur en verhogen het gebruik van de serverfarm.

Mobiliteit en transport

We stimuleren verantwoorde mobiliteitsoplossingen bij onze medewerkers:

- **zuinige wagens** – De gemiddelde CO₂-uitstoot van alle personenwagens bedroeg in 2015 107 g/km, een verbetering van 4,5 procent t.o.v. 2014. De gemiddelde CO₂-uitstoot van de nieuw ingezette personenwagens bedroeg in 2015 111 g/km, wat een stijging is van 1,8 procent t.o.v. 2014.
- **mobilitieitsalternatieven voor bedrijfswagens** – Sinds januari 2013 kunnen medewerkers hun bedrijfswagen combineren met een treinabonnement. Of ze kiezen voor een kleinere leasewagen met een lagere CO₂-uitstoot en een vergoeding voor het niet-opgebruikte budget. Ze kunnen ook helemaal afzien van een bedrijfswagen in ruil voor een vergoeding.
- **Train-Bike@Work** – Telenet stelt huurfietsen van de sociale werkplaats 't Atelier ter beschikking van treinpendelaars.

Energie-efficiëntie bij klanten thuis

Om het energieverbruik bij klanten thuis te verminderen, investeert Telenet in verschillende innovatieve oplossingen:

- **Settopboxen**: Steeds meer huishoudens gebruiken vandaag een energiezuinige box, die automatisch uitschakelt wanneer hij lange tijd in stand-by blijft en die over een slimme-energiestand beschikt. Hierdoor verbruikt de



Case

Telenet & IMSIR: reverse logistics op maat

Telenet recycleert jaarlijks ruim 220.000 decoders en modems die eindklanten terugbrengen naar de Telenet Centers of die door Telenet-techniekers worden vervangen.

Telenet zoekt hiervoor een duurzame reverse logistics-oplossing die kostefficiënt is, afval substantieel beperkt en een sociaal maatschappelijke dimensie heeft. Sinds 2007 werken we samen met het maatwerkbedrijf IMSIR in Boom dat tewerkstellingskansen biedt aan personen met een beperkte toegang tot de arbeidsmarkt.

De 50 IMSIR-medewerkers gaan op een gestructureerde manier te werk: de ontvangen goederen worden uitgepakt, geteld en gesorteerd. Daarna worden ze getest op moderne testbanken. De decoders en modems die nog goed werken, worden door het IMSIR-team opgepoetst en voorzien van een nieuwe verpakking. Zo zijn ze weer helemaal klaar zijn voor gebruik.

Toestellen die niet meer voldoen, worden gerecycleerd.

Dit reverse logisticsproces verloopt volgens strikte procedures en beantwoordt aan strenge kwaliteitsnormen. Eind 2011 kreeg IMSIR hiervoor het ISO9001-kwaliteitscertificaat.

Het duurzame partnership tussen Telenet en IMSIR levert jaarlijks een belangrijke bijdrage aan het milieu. Zo werd in 2015 ruim 445 ton afval vermeden door de recyclage en herwaardering van gebruikte decoders en modems. De samenwerking met IMSIR creëert ook permanente tewerkstelling voor ruim 50 personen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt. Het project biedt ook kansen aan tientallen stagiaires uit het buitengewoon onderwijs en stagemogelijkheden voor werkzoekenden die zich willen heroriënteren op de arbeidsmarkt.

De reverse logistics-samenwerking tussen Telenet en IMSIR werd in 2011 beloond met de publieksprijs van de Supply Chain Awards en in 2013 met de publieksprijs voor het beste project van de afgelopen 10 jaar.

decoder in stand-by minder dan 1W. Deze recente settopboxen zijn ruim 20 keer energie-efficiënter dan die van de eerste generatie. Het aantal digitale televisieklanten steeg in 2015 met 2 procent. Gemiddeld verbruikten de settopboxen 2,8 procent minder energie dan in 2014.

- **Modems:** De nieuwe generatie draadloze internetmodems (HomeGateway 3.0) met 3-in-1-functionaliteit (internet, telefonie, wifi) verbruikt 24 procent minder energie dan de gemiddelde modem.
- **Slimme meters:** Tussen 2014 en 2018 worden drie miljoen gebouwen in Vlaanderen uitgerust

met een slimme elektriciteitsmeter. Op elk moment geeft de meter aan hoeveel de beschikbare energie kost en hoeveel de via warmtepompen en zonnepanelen opgewekte energie opbrengt. Het verbruik kan hierop worden afgestemd. Telenet werkt samen met netwerkbeheerder Eandis aan een proefproject in Mechelen.

- **Smart Grid of slim energienetwerk:** Telenet participeert in het Vlaamse platform Linear dat de mogelijkheden van de 'smart grid' uittest. Initiatiefnemers van het onderzoeksprogramma zijn de Vlaamse overheid, VOKA en de KU Leuven. Met het Smart E-project focust Telenet op de intelligente datastromen die voor het systeem nodig zijn.

Inzetten op afvalvermindering

Telenet wil de hoeveelheid afval zoveel mogelijk beperken door materiaal te hergebruiken, afval correct te verwerken en papierafval te beperken.

Materiaal hergebruiken: een groot deel van de decoders en modems wordt gerecycleerd. Telenet werkt hiervoor samen met het maatwerkbedrijf IMSIR in Boom.

Ook oude pc's van Telenet krijgen een tweede leven dankzij PC Solidarity, de Belgische tak van Close the Gap. Telenet schenkt jaarlijks kwaliteitsvolle gebruikte desktopcomputers, tablets en smartphones die opnieuw ingezet worden binnen een goed doel.

In 2015 leverde 0,67 procent van de klanten die een nieuw gsm-toestel kochten hun oude toestel in bij een Telenet Mobile-verkooppunt. Ecowave verwerkt een deel van deze gsm-toestellen en verkoopt een ander deel door als tweedehandstoestel.

Afval correct verwerken:

In eerste instantie trachten we zoveel mogelijk om afval te vermijden:

- **Rationeel papiergebruik:** Sinds 2010 is Telenet 100 procent FSC. We nemen verschillende initiatieven om het papierverbruik te beperken. Zo sensibiliseren we onze medewerkers om via secure printing of badge printing vaker dubbelzijdig of zelfs minder te printen.
- **Digitalisering van onze administratie:** Onze leveranciersboekhouding verwerkte in 2015 56.330 facturen (86 procent van het totaal) digitaal – een enorme papierbesparing. Sinds 2013 maakt Telenet gebruik van de elektronische maaltijdcheques en in 2015 kozen 1.869 medewerkers voor een elektronische loonbrief. Ten slotte koos in 2015 47,3 procent van onze klanten voor een elektronische factuur.

- **Smart Packaging:** sinds 2013 zit onze HD Digidocorder in een nieuw jasje: een kleine, kartonnen doos met een handvat. Dankzij deze milieuvriendelijke verpakking besparen we jaarlijks maar liefst 285 ton papier en 600 ton CO₂.

Is afval toch onvermijdelijk, dan doen we alles om dit correct weg te werken.

Standaard wordt het afval dat we zelf produceren gerecycleerd of definitief verwijderd met energierecuperatie (bijvoorbeeld door verbranding).

Telenet werkt voor afvalverwerking samen met SIMS Recycling Solutions en SITA. SIMS Recycling Solutions verwerkt afgedankte elektrische en elektronische producten en zorgt ervoor dat 95 procent van de materialen uit deze toestellen gerecycleerd wordt tot herbruikbare grondstoffen of tot energie. Telenet werkt ook aan een betere registratie van de afvalstromen.

In 2015 waren er geen spills. Drie incidenten uit het verleden werden opgelost of verder opgevolgd.

Na goedkeuring van de bevoegde instanties werd een openstaande case rond het insjipen van hydraulische olie in januari 2015 gesloten; de case rond een brandstoflek vastgesteld in 2012 werd verder behandeld. In december 2015 werd bij bouwwerkzaamheden lekkage

vastgesteld in twee ondergronds brandstoftanks gelegen op het parkeerterrein van het Telenet hoofdkwartier in Mechelen. Het gaat om een historische lekkage daterend van de periode dat de bedrijfsterreinen van Telenet nog gebruikt werden voor militaire doeleinden. De tanks werden verwijderd en er werd een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd op bodem en grondwater. De onderzoeksresultaten werden in 2016 voor goedkeuring overgemaakt aan de bevoegde instanties.

Voor de correcte verwerking van het afval dat bij de klant 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. Voor andere afvalstromen, zoals verpakking en reclaimedrukwerk, betalen we een jaarlijkse bijdrage aan Fost Plus, Val-i-Pac en de vzw Interventiefonds oud papier.



CO₂-compensatie

Telenet doet heel wat inspanningen om zijn CO₂-voetafdruk te beperken. Toch is dat niet genoeg om onze ambitie van een klimaatneutrale werking waar te maken. We dichten de kloof daarom verder door de aanplanting van nieuwe bossen.

Die verlagen de hoeveelheid CO₂ in de atmosfeer en compenseren het teveel aan uitstoot.

Sinds 2011 heeft Telenet een structureel partnerschap met de natuurorganisatie Bos+ die zich inzet

voor beter en méér bos in Vlaanderen en de wereld.

In 2015 deden we een extra CO₂-compensatie-investering in het project Ugastove dat milieuvriendelijke stoofjes verdeelt in Oeganda.



Case

Bos+, natuurgetrouw bosbeheer met een sociale dimensie

Telenet werkt samen met de natuurorganisatie BOS+ aan een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador.

In samenwerking met lokale ngo's werkt Bos+ aan het herstel van een bos dat sinds het midden van de vorige eeuw voor een groot stuk is gekapt. Sinds de opstart van het project in 2011 werden er al 533.000 hoofdzakelijk inheemse bomen geplant, goed voor een herbebossing van 500 hectare met een geschatte geaccumuleerde koolstofopslag van 10.006 ton in 2015.

De voordelen gaan echter veel verder dan alleen koolstofopslag. Het bos zorgt voor een heropleving van

de lokale fauna en flora, voor schaduw, zuivere lucht en voedsel.

Het kweken van de bomen en de aanplanting en het beheer van het bos zorgen voor tewerkstelling en de vorming van tientallen lokale bewoners.

Dit project voldoet aan twee internationale standaarden voor klimaatprojecten: Verified Carbon Standard en Climate, Community and Biodiversity Alliance. De impact wordt effectief gemeten in samenwerking met de Universiteit Gent.



Engagement naar **open, eerlijk en transparant** zakendoen

Naar onze klanten: zorg
voor privacy en security

Naar onze leveranciers:
strengte en transparante normen

Naar onze stakeholders
en de samenleving



Als belangrijke Belgische speler in telecommunicatie, media en entertainment wil Telenet het vertrouwen van zijn stakeholders behouden en versterken. Wij verbinden ons ertoe om onze **bedrijfsactiviteiten uit te voeren op een eerlijke, verantwoorde en transparante manier.**

We hanteren daarvoor de hoogste standaarden betreffende corporate governance.

We bouwen een open en transparante relatie uit met medewerkers, klanten en leveranciers, maar bewaken ook onze operationele werking:

- We beschermen de **privacy en persoonlijke gegevens** van onze klanten.
 - We lichten onze leveranciers door op **ethische bedrijfspraktijken**.
 - We respecteren de **wettelijke bepalingen** en implementeren **gedragscodes** binnen onze eigen organisatie – een duidelijke illustratie van ons engagement.
-



Naar onze klanten: zorg voor privacy en security

Telenet beheert heel wat informatie van en over zijn klanten. Die verantwoordelijkheid dwingt ons tot bijzondere aandacht voor privacy en security. Deze zorg zit diep verankerd in verschillende overlegorganen en documenten:

- De **Customer Data Policy** beschrijft welke gegevens we verwerken, waarom we dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Dit document is van toepassing op het volledige commercieel activiteitsgebied van Telenet. De Customer Data Policy is publiek beschikbaar op onze website. In 2016 voorziet Telenet een aanpassing van de Privacy Policy, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen terzake.
- Sinds 2014 bespreekt de **Privacy Council** alle privacykwesties en -prioriteiten. In de Privacy Council zetelen vertegenwoordigers van de verschillende departementen.
- De **Security Council** formuleert strategische aanbevelingen rond risico's en bedreigingen die het gevolg zijn van kwaadwillig of foutief gebruikte data.
- De **Cyber Security Roadmap** schetst de belangrijkste veiligheidsprojecten en wordt jaarlijks herzien op basis van de aanbevelingen van de Security Council. Dat kadert in de ISO 27001-norm die we volgen om ons Information Security Management System (ISMS) uit te bouwen. Onze security policies, vereisten en beheerstandaarden zijn volledig geënt op de internationale ISO 27002-standaard.

Privacy en security zijn voor Telenet geen loze begrippen. Al onze vaste medewerkers krijgen tijdens de introductiedag informatie over het belang van de vertrouwelijkheid van gegevens – en daarna regelmatig updates over de meest actuele risico's via de intranetsite Tine. De Belgische en Europese wet- en regelgeving over het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens komt daarbij aan bod. Jaarlijks organiseren we ook een infosessie rond omkoping en corruptie. Die is verplicht voor kaderleden. In 2015 kregen 142 medewerkers een introductie tot privacy & security tijdens de verplichte Business Discovery Day.

Bij de opstart van elk project maken we een inschatting van de privacy- & securityrisico's en stemmen we de beveiligingseisen daarop af.

Als we onze klanten bijvoorbeeld een nieuwe simkaart bezorgen, krijgen ze de pincode in een aparte brief. En als ze ons een privacygevoelige vraag stellen, controleren we eerst grondig hun identiteit via een specifieke procedure.

Al die sensibiliseringsacties en -procedures combineren we met een waterdichte beveiliging van onze hard- en software. Onze applicaties en systemen zijn beschermd om te voorkomen dat externen toegang krijgen tot confidentiële gegevens. De harddisks van al onze laptops en fieldterminals zijn beschermd met encryptiesoftware die de volledige inhoud van de harde schijf automatisch versleutelt.

En we houden ook de hardware en software van onze producten voortdurend up-to-date. Een aantal van deze updates is zichtbaar voor de klant, maar vaak gebeurt de update automatisch.

In 2015 ontving Telenet 7 klachten van externe partijen over inbreuken op hun persoonlijke levenssfeer. De Belgische Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer stuurde ons het afgelopen jaar 3 aanvragen voor meer informatie over het verwerken van (persoonlijke) klantgegevens.

Case **Telenet Security Pack**

Telenet geeft zijn klanten de instrumenten om zelf zorg te dragen voor hun privacy en veiligheid. Het Telenet Security Pack is een gebruiksvriendelijk optioneel softwarepakket waarmee klanten een geavanceerde firewall installeren en hun computer beschermen tegen virussen en spyware. Daarbovenop kunnen ze bepaalde sites blokkeren per gebruiker en instellen hoe lang hun kinderen dagelijks mogen surfen.

In 2015 werd het Telenet Security Pack door 77.821 residentiële klanten geïnstalleerd.



Naar onze leveranciers: strengere en transparante normen

De producten en diensten die wij afnemen van onze leveranciers hebben net zozeer een ethische, ecologische en sociale impact als onze eigen producten en diensten. En verdienen daarom evenveel aandacht. Telenet belooft dan ook partners die streven naar duurzaam ondernemen en stimuleert de anderen om het op dat vlak beter te doen.

Die ambitie is stevig geïntegreerd in ons inkoopproces.

Onze leveranciers moeten bij elke offerte informatie verstrekken over hun:

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

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

Is het contract rond, dan nemen we daarin de veiligheids- en milieuspecificaties heel precies op: richtlijnen rond apparatuur en grondstoffen, specificaties over energieverbruik en verpakking, afval en recycling.

Alle leveranciers ondertekenen ook het **Vendor Disclosure Form**, dat bestaat uit onze Gedragscode en ons Anti-Corruptie Beleid. Het legt officieel vast dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leveranciers en hun vertegenwoordigers enerzijds, en Telenet en Telenet-gerelateerde personen anderzijds.

De Gedragscode behandelt de volgende thema's:

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

Leveranciers beloven ook om zich te houden aan de **principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain** van ons moederbedrijf Liberty Global. Deze principes omvatten internationale arbeidsnormen, met inbegrip van de International Labour Organization Core Conventions, het VN-verdrag inzake de rechten van de mens, omkoping en corruptie, gezondheid, veiligheid, en milieu.

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.

Telenet neemt volgende acties om het beleid te handhaven:

- 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 doorlichten 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.

EcoVadis: meten is weten

Om de ethische, ecologische en sociale risico's van zijn leveranciers te meten, gebruikt Telenet sinds 2013 de dynamische scorecard van EcoVadis. Die beoordeelt de MVO-prestaties van bedrijven op 21 indicatoren, gegroepeerd in 4 thema's: milieurisico's, sociale risico's (werkomstandigheden en mensenrechten), ethische risico's en leveranciersrisico's. Zo krijgt elk bedrijf een score van 1 tot 100. Met dit systeem benchmarkt Telenet de prestaties van zijn leveranciers. We weten precies waar een (mogelijke) leverancier tekortschiet en wat hij kan doen om zijn MVO-prestatie te verbeteren.

We controleren onze leveranciers regelmatig en gaan bij een verdenking van een inbreuk over tot een formele audit. Bij niet-naleving van de MVO-principes zal Telenet de leverancier in eerste instantie helpen om corrigerende acties te ondernemen. Wanneer er geen overeenstemming wordt gevonden over een aanvaardbaar herstelplan, kan de zakelijke relatie beëindigd worden.

In 2013 lanceerde Liberty Global een algemene doorlichting van de grootste leveranciers, gebruikmakend van EcoVadis SP Solutions. Ook Telenet-leveranciers werden bevestigd.

77 procent van de Telenet-leveranciers reageerden positief op de uitnodiging. Daarvan kreeg:

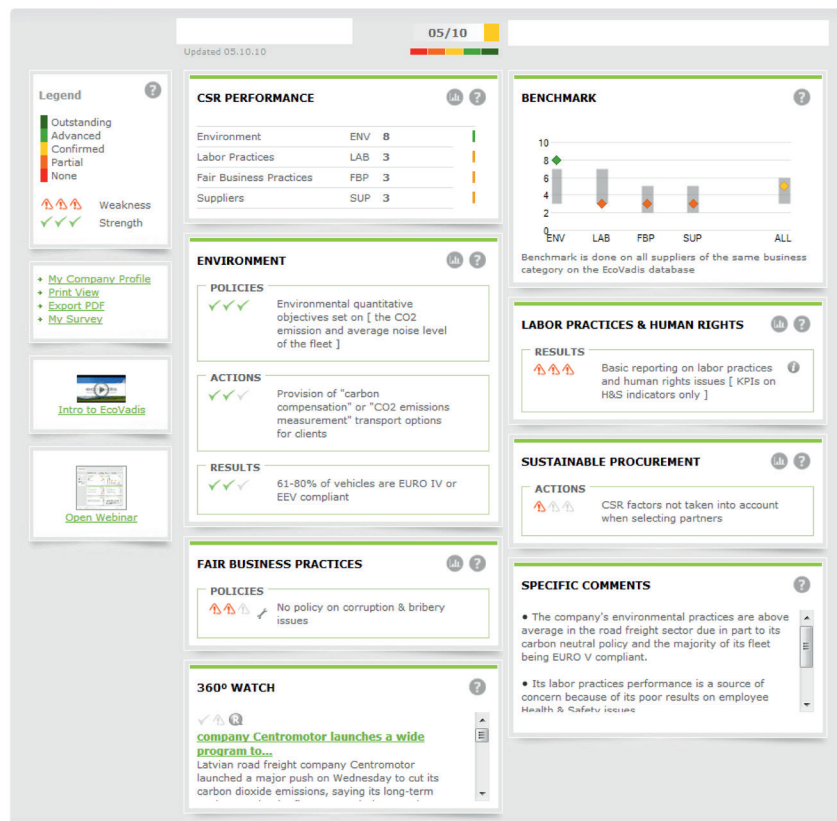
- 57 procent een bevestigde Corporate Social Responsibility (CSR)-betrokkenheidsscore, wat betekent dat ze een gestructureerd en proactief CSR-beleid voeren. Dit zijn de 'laag risico leveranciers'.
- 43 procent een gedeeltelijke CSR-score, wat betekent dat hun aanpak ad-hoc en niet gestructureerd is. Hun risico wordt als middelmatig geschat, met mogelijk correctieve maatregelen.
- geen enkele leverancier een plaats in de hogerisicocategorie.

In 2015 werd een risicoanalyse uitgevoerd op 147 Liberty Global-leveranciers. Bij 2 leveranciers werd een hoog risico vastgesteld en werd een herstelplan opgesteld. Bij de andere doorgelichte leveranciers werden aanvaardbare resultaten gemeten. In 2015 kreeg Cisco de 'Sustainable Supplier Award' van Liberty Global voor het behalen van de beste score in EcoVadis.

Telenet moedigt de leveranciers permanent aan om hun duurzaamheid te verhogen en neemt daartoe verschillende initiatieven:

- ontwikkelen van een leveranciershandleiding die elke nieuwe leverancier krijgt;
- uitwerken van een kwaliteitshandboek met de warehousepartner;
- organiseren van een jaarlijkse 'dag van de aannemers'-bijeenkomst, met een prijs voor de beste aannemer;
- trainen van nieuwe medewerkers bij installatiebedrijven rond klantvriendelijkheid en technische aspecten;
- opnemen van een bonus/malus-clausule in het contract met kritieke leveranciers.

Voorbeeld EcoVadis scorecard





Naar onze stakeholders en de samenleving

Als groot bedrijf is Telenet zich zeer bewust van zijn rol in de samenleving.

We willen onze activiteiten uitvoeren op een eerlijke, integere en respectvolle manier.

En dat gaat verder dan wat ons wettelijk wordt opgelegd. Om de integriteit en performantie van onze activiteiten te garanderen, zijn we ervan overtuigd dat we aan de hoogste standaarden van corporate governance moeten voldoen. Daarom bewaken we al de deelaspecten van onze business met interne en externe gedragscodes.

Onze **Code of Conduct of Gedragscode** wordt ondertekend door het directiecomité, het topmanagement en alle medewerkers met vertrouwensfuncties. De code omvat een aantal zakelijke beleidsprincipes en heeft betrekking op thema's zoals gelijke kansen, eerlijke mededinging en anti-corruptie, vertrouwelijkheid van informatie en bescherming van privacy, correcte boekhouding, belangenconflicten,

handel met voorkennis en zakelijke integriteit, bescherming van veiligheid, gezondheid en milieu, en een regeling betreffende klokkenluiders. In 2015 werden er geen inbreuken op eerlijke mededinging en monopoliepraktijken vastgesteld. Telenet kreeg wel een boete van 5.000 euro opgelegd door de VRM voor een laattijdige aanmelding van Fox.

Telenet actualiseerde de Code of Conduct die in 2015 van toepassing werd voor het Senior Management Team en belangrijke speerpuntfuncties binnen de organisatie.

Daarnaast zijn er **bijzondere gedragscodes voor anti-corruptie en omkoping, mededingingskwesaties en privacy** die van toepassing zijn op het volledige personeelsbestand.

Via trainingen en informatiesessies worden de Telenet-werknemers regelmatig op de hoogte gehouden van deze gedragscodes. Inbreuken kunnen anoniem worden gemeld.

In 2015 werden – voor het achtste jaar op rij – geen inbreuken gerapporteerd.

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

De naleving van de gedragscodes wordt regelmatig gecontroleerd via Entity Level Controls (ELC) en IT General Controls (ITGC). Op jaarbasis worden deze controles getest door de hoofdaandeelhouder Liberty Global en de commissaris (KPMG).

In 2011 ondertekende Telenet ook het **United Nations Global Compact**. Daarin staan tien principes die betrekking hebben op mensenrechten, milieu en anti-corruptie. Telenet verbindt zich ertoe om deze principes als leidraad voor zijn strategie, bedrijfscultuur en dagelijkse werking toe te passen. Telenet rapporteert jaarlijks over de gerealiseerde voortgang op de principes, zoals aangegeven in de tabel op p. 67 van dit rapport.

In 2015 onderschreven we de **Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN**, 17 internationaal bepaalde targets voor de ontwikkeling van een duurzamere samenleving en economie.

Telenets **anti-corruptiebeleid** is in lijn met internationale bepalingen, de Belgische wetgeving en het beleid van Liberty Global. Het anti-corruptiebeleid is goedgekeurd door de Raad van bestuur en het Auditcomité. Het wordt uitgebreid gecommuniceerd naar alle medewerkers en agenten, aannemers en leveranciers.

Het beleid wordt verduidelijkt aan de hand van concrete voorbeelden en praktische richtlijnen. Het bevat een verbod op het geven en nemen van steekpenningen, een beperking op het geven en nemen van geschenken, een aansporing tot het in acht nemen van wet- en regelgeving, een beperking van het geven en ontvangen van geschenken en de verplichting tot transparantie rond politieke donaties.

Telenet besteedde geen geld aan politieke bijdragen in 2015. Het bedrijf investeerde 1,19 miljoen EUR in lobby-activiteiten, inclusief salarissen, administratieve kosten en sponsoringbijdragen..

Verder hanteert Telenet specifieke gedragscodes rond energie-efficiëntie. Zo onderschrijft Telenet de **Europese Gedragscode voor Energie-efficiëntie van Datacenters** en de **Vrijwillige Overeenkomst van het EU-actieplan inzake Energie-efficiëntie** in het algemeen en de **Ecodesign-richtlijn rond Stroomverbruik van Complex Settopboxen (CSTBs)** in het bijzonder.

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

De hoge **ethische standaarden** die Telenet zichzelf oplegt, zijn ook van toepassing op zijn **advertenties en publicitaire acties**. Telenet handelt volgens de regels van de JEP – de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame. De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van reclameboodschappen. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies. Deze adviezen worden gepubliceerd op de JEP-website. Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. In 2015 waren er geen vermeende inbreuken tegen de ethische praktijken inzake reclame. In 2014 werden er 5 vermeende inbreuken gemeld.

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



Europese instellingen om effectieve wetgeving te bevorderen.

Zelf neemt Telenet de volgende acties met betrekking tot anti-piraterij:

- Onze settopboxen zijn conform met de voorschriften betreffende piraterij.
- Onze contracten met de klant (algemene voorwaarden) voorzien clausules ter preventie van piraterij.

We onderschrijven strikt de privacyvoorschriften opgenomen in contracten voor het uitzenden van programma's van grote studio's en zenders en hebben een samenwerkingsovereenkomst met IFPI Belgium (International Federation of Phonographic Industry) om illegale inhoud te verwijderen uit nieuwsgroepen op het internet.

Vrije meningsuiting: maximaal maar niet absoluut

Als vooraanstaande aanbieder van internet hebben we een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid wat betreft de vrijheid van meningsuiting. Ons algemene principe: wij beperken die op geen enkele manier tenzij een gemachtigde autoriteit ons daarom vraagt.

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

Tot slot zijn we een vooraanstaand lid van de Vereniging van Internet Service Providers in België (ISPA) en volgen we hun gedragscode om – in samenwerking met Child Focus – misbruik van kinderen via chattoepassingen en websites te voorkomen en te bestrijden.

Case

Telenets Ethische Code voor Advertenties en Promotionele activiteiten

Reclames en advertenties van Telenet moeten de producten en diensten op een eerlijke en nauwkeurige wijze voorstellen, met respect voor de relevante wetten en marketingvoorschriften. Met zijn vier kernwaarden – 'aanstekelijk, attent, aangenaam en ondernemend' – gaat Telenet verder dan de eerlijke en nauwkeurige advertentie- en reclamepraktijken die wettelijk vereist zijn. Deze waarden zijn essentieel voor onze goede naam bij onze stakeholders. Alle beweringen in advertenties en andere verklaringen aan klanten en potentiële klanten moeten oprecht en op redelijke basis worden gedaan. Ze moeten bovendien worden gestaafd voor ze worden gepubliceerd of verspreid. Dit is van toepassing op alle reclame-uitingen in alle soorten media. En op mondelinge voorstellingen en zelfs informele gesprekken waarin objectieve, feitelijke of kwantificeerbare opmerkingen over onze producten of diensten worden gemaakt. Tot slot dragen leveranciers zoals onderzoeksbureaus of (digitale) marketingagentschappen zorg voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en gegevens wanneer zij informatie over klanten verzamelen, gebruiken en bewaren.'



Duurzaamheidsrapportage





Onze manier van rapporteren: algemene principes

Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het kalenderjaar 2015 (1/1/2015 tot 31/12/2015). Dit verslag volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2015, gepubliceerd in maart 2016. Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn MVO-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 2015 worden gemeld via twee aanvullende documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2015
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2015

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 de processen en de prestaties permanent 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 ratings in 2015.

We vinden de extra-financiële informatie even belangrijk als de financiële informatie. 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 Telenets duurzaamheidsprogramma werd gecontroleerd door de interne audit. Deloitte deed dit voor het laatst in 2013.

Toelichting bij de kerncijfers

De gerapporteerde resultaten en sociale kerncijfers in dit rapport hebben betrekking op alle vestigingen van Telenet.

GRI G4 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 twintig materiële issues te plotten op de G4 Material Aspects en per Aspect over minstens één van de indicatoren te rapporteren. Indien de informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren in de rapportage opgenomen.

Relevant topics	Category	Aspect	G4 Indicator	Boundary within organization	Boundary outside organization
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	PR8	Telenet NV	customers
Fair, responsible and transparent business conduct	Economic	Society	SO8	Telenet NV	only relevant within organization
Best-in-class quality products and services	Economic	Compliance	PR9	Telenet NV	customers
Pricing and billing transparency	Economic	Marketing Communications	PR7	Telenet NV	customers
Customer experience	Economic	Product and Service Labeling	PR5	Telenet NV	customers
Being an innovative and leading company	Economic	Indirect Economic Impacts	EC7	Telenet NV	customers, society
Offering customer-centric products	Economic	Compliance	PR9	Telenet NV	customers, suppliers
Open internet	Social	Access to content	PA7 (Telecommunication Sector Supplement)	Telenet NV	customers
Attracting, retaining and developing talent	Social	Labor	LA1, LA9 & LA10	Telenet NV	employees
Responsible employer	Social	Labor	LA5	Telenet NV	employees



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



Principes om de inhoud van het duurzaamheidsverslag 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 tegemoetkomt. Daarnaast bekijkt het bedrijf zijn prestaties in een breder duurzaamheidskader door onder

andere de voornaamste trends waarmee telecombedrijven vandaag geconfronteerd worden, te bepalen. Telenet wil mede door dit verslag duidelijk maken hoe het bedrijf economische, sociale en milieuontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak zal stimuleren. Telenet doet dit met een focus op de materiële aspecten, aangereikt door zijn stakeholders.

Significante wijzigingen en restatements

Telenet maakt deel uit van 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 meetpunten bijgesteld. De cijfers m.b.t. milieu- en sociale resultaten in het verslag zijn geherformuleerd voor de afgelopen drie jaren (2012, 2013, 2014).

Contact

Financiële informatie

Rob Goyens

+32 15 333 054

rob.goyens@telenetgroup.be

MVO-informatie

Ineke Rampart

+32 15 366 262

ineke.rampart@telenetgroup.be



Samenvatting van de prestaties

Note: In alignment with the Financial Reporting, we follow the US notation style in the figures

Environmental performance	Metric	2012	2013	2014	2015
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
LPG	kWh	0	0	1,978	0
Diesel	kWh	20,507,485	20,156,793	19,410,317	19,780,916
Petrol	kWh	0	60,840	320,977	96,741
Natural gas	kWh	5,730,652	4,268,305	3,774,485	3,906,108
Burning oil	kWh	21,985	0	0	0
Gas oil	kWh	369,349	396,518	167,228	188,806
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	26,629,472	24,882,456	23,674,986	23,972,571
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	86,265,195	90,024,444	92,677,700	100,550,691
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	86,265,195	90,024,444	92,677,700	100,550,691
Electricity sold					
Total energy consumption ¹	kWh	112,894,667	114,906,900	116,352,686	124,523,261
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity per terabyte of data usage	267	206	136.9	96.7
Electricity generated from onsite renewables	Kwh	31,536	31,227	28,882	32,662
GHG Emissions					
Scope 1 emissions ³	Tons CO ₂ e	7,210	6,903	6,385	6,571
Scope 2 emissions ⁴	Tons CO ₂ e	18,803	19,766	18,165	19,045
Scope 3 emissions ⁵	Tons CO ₂ e	402	497	2,960	3,251
Total location-based GHG emissions	Tons CO₂e	26,415	27,166	27,510	28,867
Total market-based GHG emissions	Tons CO₂e	7,616	7,818	10,513	12,289
Emissions intensity (scope 1 and 2)	Tons CO ₂ e per terabyte of data usage	0.08	0.06	0.04	0.02
Emissions from business travel	Tons CO ₂ e	385	467	356	512
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	0	0	0	63
Recycling	Metric tons	387	1,024	1,239	1,040
Incineration	Metric tons	192	178	182	202
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	19	18	13	16
Total waste generated	Metric tons	597	1,219	1,435	1,322
Recycling rate	%	65	84	86	79
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m ³	13,222	13,600	15,293	18,224
Other	m ³	0	929	1,045	1,076
Total	m³	13,222	14,529	16,338	19,300
Initiatives					
Emissions reductions	Tons CO ₂ e	NA	243	109	105
Energy saved through efficiencies	kWh	NA	1,080,627	555,000	555,000
Costs savings from environmental initiatives	€	NA	NA	137,221	74,774
Revenue generated from environmental initiatives	€	NA	NA	0	0

Social performance		Metric	2012	2013	2014	2015		
Total community investment		€	NA	1,740,148	2,112,129	1,351,559		
Total workforce and breakdown by employee category								
Employees	Headcount, year end		2,133	2,189	2,247	2,415		
Outsourced employees	Headcount, year end		NA	1,815	1,766	1,938		
Employees by contract type								
Permanent contracts	Headcount, year end		2,013	2,187	2,245	2,415		
Temporary contracts	Headcount, year end		3	2	2	0		
Employees by contract type								
Full time	Headcount, year end		1,787	1,821	1,868	2,014		
Part time	Headcount, year end		346	368	379	401		
Average age								
General	In years		NA	38	38	38		
Men	In years		NA	39.5	39	40		
Women	In years		NA	35.5	35	36		
Employees by age group								
Under 30 years old	Headcount, year end		NA	499	483	537		
30-50 years old	Headcount, year end		NA	1,449	1,516	1,613		
over 50 years old	Headcount, year end		NA	241	248	265		
Division of employees by department								
Engineering/technical profiles	% of total staff		NA	27	26	27		
Sales & Customer Care	% of total staff		NA	37	36	33		
Marketing & Product Management	% of total staff		NA	5	5	5		
Telenet Business	% of total staff		NA	14	15	16		
IT	% of total staff		NA	8	8	9		
Staff & administration	% of total staff		NA	9	10	10		
Women in management								
Women in management positions	% of total management workforce		29	30	25	25		
New employee hires and employee turnover								
New employee hires by age group and gender								
Under 30 years old	Headcount		NA	177	155	126		
30-50 years old	Headcount		NA	100	122	120		
over 50 years old	Headcount		NA	6	4	4		
Total	Headcount		266	283	281	250		
New hires – male	Headcount		151	162	153	141		
New hires – female	Headcount		115	121	128	109		
Rate of new hires	Rate (%)		12	13	13	10		
Employee turnover by age group								
Under 30 years old	Number of leavers		NA	94	104	93		
30-50 years old	Number of leavers		NA	96	89	95		
over 50 years old	Number of leavers		NA	11	30	27		
Total	Headcount		183	201	223	215		
Employee training								
Average training hours	Hours per FTE		43.2	39.9	31.6	35.5		
Average training investment	€ per FTE		567	554	522	530		
Occupational health and safety								
Work-related fatalities			0	0	0	0		
Employee performance reviews								
Employees reviewed	%		100	93	93	95		
Social performance								
Employee performance reviews - by gender and employee category			Male	Female	Male	Female	Male	Female
Senior Management	%	NA	100	80	100	100	100	100
Managers/ Supervisors	%	NA	93	100	94	100	99	100
Non-management	%	NA	94	90	92	91	91	95

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

Telenets rapporteringsmethodologie

Al de milieu- en sociale gegevens gaan over de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld.

De milieugegevens die Telenet rapporteert, volgen de GHG Protocol Corporate Standard vanaf 31 december 2014, van het World Resources Institute en de World Business Council on Sustainable Development. We gebruiken hierbij de operational control approach.

Onze 'scope 1'- en 'scope 3'-emissies worden berekend met gebruik van de emissiefactoren (2014) van het UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA). Onze 'scope 2'-emissies worden berekend met gebruik van de DEFRA-emissiefactoren (2014). Onze voetafdruk werd aangepast voor 2011 en 2012 om rekening te houden met de wezenlijke veranderingen aan de conversiefactoren die het DEFRA ter beschikking stelde voor bedrijfsrapporteringen in 2013.

- **Scope 1 (direct)**: emissies van bronnen die bedrijven bezitten en controleren, inclusief emissies door statische verbranding (bv. brandstof in generators voor verwarming of stroomvoorziening), mobiele

verbranding (bv. brandstof voor het eigen of geleasede wagenpark) en koelstoffen en drijfmiddelen (bv. in airconditioningtoestellen en brandblussystemen).

Betrokken gassen: CO₂, N₂O, CH₄, hydrofluorkoolwaterstoffen (HFK's) en perfluorkoolwaterstoffen (PFK's).

- **Scope 2 (indirect)**: emissies van aangekochte elektriciteit, warmte en stoom. Betrokken gassen zijn: CO₂.
- **Scope 3 (indirect)**: emissies van zakelijke vlieg- en landreizen (bv. vluchten ondernomen door werknemers en autoreizen met privéwagens), water en afval (bv. de emissies door watergebruik en door afval dat een gevolg is van de activiteiten), emissies door de recyclage van toestellen van klanten, en verplaatsingen door installatie- en dienstvoertuigen van derde partijen. In 2014 voegden we voor het eerst de emissies door verplaatsingen van de installatie- en dienstvoertuigen van onze derde partijen toe aan onze 'scope 3'-emissies. Betrokken gassen: CO₂, N₂O, CH₄ (indien van toepassing). Onze 'scope 3'-gegevens houden geen rekening met emissies die het gevolg zijn van het gebruik van settopboxen en modems bij onze klanten.

Locatie gerelateerde en Markt gerelateerde emissies

Zoals good practices dat voorschrijven, publiceren we zowel de locatie gerelateerde en markt gerelateerde emissies, die een goede illustratie zijn van de impact van onze aanschaf en productie van alternatieve energie. Locatie gerelateerde emissies worden berekend met gebruik van de gemiddelde conversiefactoren van het nationale stroomnet voor de volledige elektriciteitsconsumptie. Dit houdt geen rekening met activiteiten die de uitstoot reduceren, zoals de aankoop van CO₂-compensaties of het gebruik van elektriciteit afkomstig van hernieuwbare energiebronnen. Markt gerelateerde emissies worden berekend met een conversiefactor nul voor al de gebruikte elektriciteit die afkomstig is van ter plaatse opgewekte hernieuwbare energie en van gecertificeerde groene-energiecontracten.

Voor meer informatie, ga naar <http://www.libertyglobal.com/cr/cr-report-2015.html> en bekijk onze volledige criteria voor ecologische rapportering.

KPI per Materialiteit

Materialiteit	KPIs	Resultaat (2015)	Toelichting	Doelstelling
Producten en diensten van 'best-in-class' kwaliteit	Net Promotor Score (NPS)	-5,36	NPS-scores op een schaal van -100 tot +100. De NPS-score wordt bepaald door het percentage 'detractors' af te trekken van het percentage 'promoters'.	-7,6
Privacy en gegevensbeveiliging	Aantal inbreuken op gegevensbeveiliging	0	Meer informatie op pagina 46.	Te bepalen
	Rep Trak-score voor 'Beveiligen van gegevens en privacy van klanten'	67,5		67,5
Eerlijk, verantwoordelijk en transparant zakendoen	BrandTracker-score voor 'Considerate'	63	Dit reflecteert de klantenervaring omtrent de mate waarin Telenet zich inspant om attent en respectvol te zijn. De score steeg met 5,0% t.o.v. 2014.	Te bepalen
	Totaal # gerechtelijke stappen wegens concurrentiebeperkend gedrag, en inbreuken op de anti-trust en -monopolieregels. En de gevolgen van die stappen.	0	Meer informatie op pagina 49.	Niet van toepassing
Transparantie van prijzen en facturen	Klanteninspanningsscore (Customer Effort Score)	12,9%	Meet de mate van inspanning die een klant moet tonen om een antwoord of oplossing te verkrijgen na een klacht: hoe lager, hoe beter.	10%
	# Ontvangen telefonische oproepen per 1.000 facturen	32,2		31 oproepen per 1.000 facturen
Een innovatief en leidend bedrijf zijn	Rep Trak-score voor 'Innovatie'	69,1		70,2
Klantenervaring	# Opzeggingen (Customer Churn Rate)	7,3%	Dit is de gemiddelde gewogen opzeggingsratio bij klanten voor video, internet en fixed telefonie.	Te bepalen
	# bezoeken 'Helemaal mee Tournee'	150.000 klanten-bezoeken in 2015		Extra 150.000 klanten-bezoeken in 2016
Klantgericht producten aanbieden	BrandTracker-score voor 'Producten zijn eenvoudig en makkelijk te gebruiken' (klantenervaring)	69,0	De score voor deze indicator steeg met 5,4% t.o.v. 2014.	Te bepalen
Talent aantrekken, behouden en ontwikkelen	Personeelsverloop	5,0%	Vrijwillig personeelsverloop was 5% in 2015, een vermindering t.o.v. het 6% vrijwillig personeelsverloop in 2014.	Te bepalen
	Opleidingsuren per FTE	35,5	Het aantal opleidingsuren per FTE steeg met 11% t.o.v. 2014.	Te bepalen

Materialiteit	KPIs	Resultaat (2015)	Toelichting	Doelstelling
Employee engagement	Employee engagement score (Zoom)	55%	De 'employee engagement score' van 55% behaald in 2015 is de som van het aantal zeer trotse en trotse medewerkers, op een schaal van 6 punten. Deze nieuwe metingsmethodologie werd geïntroduceerd in 2015.	Niet van toepassing
Open Internet	Beleid inzake netneutraliteit en nakoming van de regels daarrond	Zie pagina 51		Niet van toepassing
Verantwoordelijke werkgever	% vrouwen in managementposities (Raad van Bestuur en SLT)	2 vrouwelijke bestuurders sinds begin 2016; 45% van het Senior Leadership Team (SLT) is vrouw		Het is de doelstelling om tegen begin 2017 minstens 3 vrouwelijke bestuurders te hebben in de Raad van Bestuur.
	Aantal verloren dagen (waarop niet kon worden gewerkt wegens werkgerelateerde ziektes of ongevallen)	14,62 verloren dagen per 200.000 gepresteerde uren		Te bepalen
	% van de werknemers dat onder een cao valt	100%		100% behouden in 2016 en daarna.
Supply chain management	# leveranciers gemonitord met EcoVadis	147 leveranciers werden doorgelicht door Liberty Global in 2015.		Liberty Global zal het doorlichtingsprogramma voor leveranciers in 2016 verder uitbreiden met 50 leveranciers.
Veilig internetgebruik door kinderen	Investerings in de lokale gemeenschap in de categorie 'digitale kloof'	€ 202.388		Te bepalen
Rol in de samenleving	Aantal start-ups die begeleid werden in het Telenet Kickstart-programma	In 2015 traden 8 nieuwe start-upteams toe tot het Telenet Kickstart-programma, wat het totaal aantal begeleide start-ups sinds het begin van het programma op 18 brengt.		In 2016 blijven we start-ups begeleiden, via een strategische samenwerking met iMinds en Start it @kbc, de grootste start-up community in België.
	Investerings in de lokale gemeenschap (€)	€ 1.351.559		Te bepalen
	Rep Trak-score voor 'Citizenship'	62,5		62,5
Promoten van vaardigheden voor de maatschappij van de 21ste eeuw	# kinderen en tieners opgeleid in de Coderdojo workshops	17.900		Te bepalen

Materialiteit	KPIs	Resultaat (2015)	Toelichting	Doelstelling
Milieu-impact verminderen	CO ₂ -uitstoot (in ton), inclusief compensatie		De totale som van locatie gerelateerde en markt gerelateerde emissies (12.289 ton CO ₂ -equivalenten) werd 100% gecompenseerd in 2015. Dit maakt van Telenet een klimaatneutraal bedrijf.	Te bepalen
	Energie-efficiëntie (KWh/€ inkomsten, in miljoen - intensiteit)	68,9	De energie-efficiëntie steeg met 1% t.o.v. 2014. In vergelijking met het referentiejaar 2007 is Telenet 37,6% meer energie-efficiënt.	Te bepalen
Energieverbruik door klanten	CPE (Customer Premise Equipment) energieverbruik (MWh)		In 2015 bedroeg de totale energieconsumptie afkomstig van CPE (settopboxen en modems) 359.314 MWh.	Te bepalen
Electronisch afval en recyclage van elektronische toestellen	Recyclagegraad van gevaarlijk afval (%)		In 2015 werd 100% van het gevaarlijk afval gerecycleerd.	100% recyclagegraad behouden in 2016
	CPE -herwerking & -hergebruik (%)		35,5% van pas verspreide settopboxen en modems was afkomstig uit de recyclagestock.	Te bepalen
	CAPEX bespaard (€) & afval (kg) vermeden door reverse logistics		In 2015 werd 24 miljoen € CAPEX bespaard door de herwerking en het hergebruik van settopboxen en modems. Er werd 445 ton afval vermeden.	Te bepalen
Gezondheid en veiligheid van klanten	Richtlijnen en gebruiksprincipes met betrekking tot Specific Absorption Rate (SAR) van mobiele toestellen		Zie pagina 19	Niet van toepassing
Medialandschap	Investerings in het STAP-fonds en lokale media-producties (€)	€ 6,4 miljoen		Te bepalen

GRI G4

General standard disclosures

Indicator	General Standard Disclosure	Telenet Sustainability Report 2015	Telenet Financial Report 2015	External Assurance
G4-1	CEO statement.	Foreword by the chairman and CEO, page 2-3		-
G4-3	Name of the organization.	Company profile, page 4		-
G4-4	Primary brands, products, and services.	Company profile, page 4		-
G4-5	Location of the organization's headquarters.	Company profile, page 4		-
G4-6	Number of countries where the organization operates.	Company profile, page 4		-
G4-7	Nature of ownership and legal form.	Company profile, page 4	Shareholder structure, page 28	-
G4-8	Markets served.	Company profile, page 4		-
G4-9	Scale of the organization, including employees, operations, revenues and quantity of products and services.	Company profile, page 4		-
G4-10	Total number of employees broken down by contract and gender and employment type, and supervised workers.	Social performance, page 57		-
G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	KPI per Materiality, page 60		-
G4-12	Description of the supply chain.	The commitment to our stakeholders: suppliers, page 13 + Towards our suppliers, page 47-48		-
G4-13	Significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-14	How the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-15	External economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes.	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-16	Memberships of associations maintained at the organizational level.	The commitment to our stakeholders, page 13 + Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
G4-17	Entities included the report.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-18	Process for defining the report content and the Aspect Boundaries.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-19	Material Aspects identified in the process for defining report content.	Our sustainability policy: the materiality matrix, page 8-9 + Our approach to reporting: general principles, page 55		-
G4-20	Aspect Boundary within the organization.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-21	Aspect Boundary outside the organization.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-22	Effect of any restatements of information provided in previous reports.	Our approach to reporting: general principles, page 55		-

Indicator	General Standard Disclosure	Telenet Sustainability Report 2015	Telenet Financial Report 2015	External Assurance
G4-23	Significant changes from previous reporting periods.	Our approach to reporting: general principles, page 53-55		
G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-26	Approach to stakeholder engagement.	The commitment to our stakeholders, page 12-13		-
G4-27	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement.	Our sustainability policy: the materiality matrix, page 8-9 + Our approach to reporting: general principles, page 53-55		-
G4-28	Reporting period.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-29	Date of most recent previous report.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-30	Reporting cycle.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-31	Contact point for questions.	Contact, page 55		-
G4-32	The 'in accordance' option the organization has chosen.	GRI G4 Core, page 54		-
G4-33	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	Our approach to reporting: general principles, page 53		-
G4-34	Governance structure of the organization.	Decision-making process, page 11	Corporate governance statement, page 25-49	-
G4-56	The organization's values, principles, standards and norms of behavior.	Our values, page 5 + Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-

*GRI Sector Guidance Telecommunication Services – Pilot Version, May 2013.

GRI G4

Specific standard disclosures

Material Aspects (G4-19)	Disclosure on Management Approach (DMA) and Performance Indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External Assurance
Privacy & data security	G4-DMA	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46		-
	G4-PR8 Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46		-
	PR3 (Telecommunication Sector Supplement) - Description of reporting organization's policy, procedures/management systems, and compliance mechanisms for consumer privacy. Identify geographic areas covered by policy.	Towards our customers: protecting privacy and security, page 46. Geographic scope of our policy is Belgium.		-
Fair, responsible and transparent business conduct	G4-DMA	Towards our stakeholders and the society, page 49-51		-
	G4-SO7 Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	KPI per Materiality, Best-in-class and user-friendly products, page 59		-
	G4-SO8 Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Best-in-class quality products and services	G4-DMA	Best-in-class and user-friendly products, page 19		-
	G4-PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Pricing and billing transparency	G4-DMA	Transparent pricing policy, page 20		-
	G4-PR7 Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship, by type of outcomes.	Towards our stakeholders and the society: alleged breaches of ethical advertising practices, page 50		-
Customer experience	G4-DMA	The best service delivery for our customers, page 18		-
	G4-PR5 - Results of surveys measuring customer satisfaction.	Customer satisfaction, page 20		-
Being an innovative and leading company	G4-DMA	Investment and innovation, page 30		-
	G4-EC7 - Development and impact of infrastructure investments and services supported.	Investment and innovation + Case De Grote Netwerf & Nexus, page 30-31		-

Material Aspects (G4-19)	Disclosure on Management Approach (DMA) and Performance Indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External Assurance
Offering customer-centric products	G4-DMA	best-in-class and user-friendly products, page 19		-
	G4-PR9 Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Towards our stakeholders and the society, page 49		-
Open internet	G4-DMA	Freedom of expression: maximum but not absolute, page 51		-
	PA7 (Telecommunication Sector Supplement*) - Policies and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services.	Freedom of expression: maximum but not absolute, page 51		-
Attracting, retaining and developing talent	G4-DMA	Attracting, developing and engaging talent, page 24-25		-
	G4-LA1 Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region.	Social performance, page 57	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-LA9 - Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	Social performance, page 57		-
	G4-LA10 - Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	A sustainable employment policy, page 26		-
	G4-LA11 - Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category.	Social performance, page 57		-
Responsible employer	G4-DMA	A sustainable employment policy + Welfare at work, page 26-27		
	G4-LA5 - Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	A sustainable employment policy, Consultation with social partners: committees for prevention and protection at work, page 26. Coverage is 100% of Telenet NV and Telenet Mobile.		

*GRI Sector Guidance Telecommunication Services – Pilot Version, May 2013.

GRI G4

Specific standard disclosures

Additional performance indicators*	Disclosure on management approach (dma) and performance indicators	Telenet Sustainability Report 2015	Omissions	External assurance
G4-EN3	Energy consumption within the organization.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN4	Energy consumption outside the organization.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN5	Energy intensity ratio.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN6	Reduction of energy consumption.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services.	Energy efficiency in customers' homes + Environmental performance, page 40-41; 56	Resulting emissions of products is not reported. To be reported as soon as possible.	-
G4-EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN16	Energy Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 2	Environmental performance, page 56		-
G4-EN17	Other Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 3	Environmental performance, page 56		-
G4-EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method.	Environmental performance, page 56		-
G4-EN24	Total number and volume of significant spills.	Investing in CO ₂ reduction, page 42		-
G4-EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria.	Towards our suppliers (EcoVadis results), page 48		-
G4-EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain.	Towards our suppliers, page 47-48		-
G4-HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria.	Towards our suppliers (EcoVadis results), page 48		-
G4-HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken.	Towards our suppliers, page 47-48		-

* These additional performance indicators are not considered the most important materialities for the purpose of this report: which is to comply with the GRI G4 standard 'in accordance' at 'core' level. We nevertheless add them for stakeholders that are looking for additional information.

UN Global Compact COP

Area	Indicator	Description	Page
Human rights	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	48
	G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	47-48
Labour	G4 - 10	Total number of employees etc.	57
	G4 - 11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	60
	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	57
	G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	57
Environment	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	56
	G4 - EN4	Energy consumption outside the organization	56
	G4 - EN5	Energy intensity ratio	56
	G4 - EN6	Reduction of energy consumption	56
	G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	56
	G4 - EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	56
	G4 - EN16	Energy Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 2	56
	G4 - EN17	Other Indirect Greenhouse Gas Emissions Scope 3	56
	G4 - EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	56
	G4 - EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	56
	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	56
	G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	42
	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	48
	G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	47-48
	Anti corruption	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior

