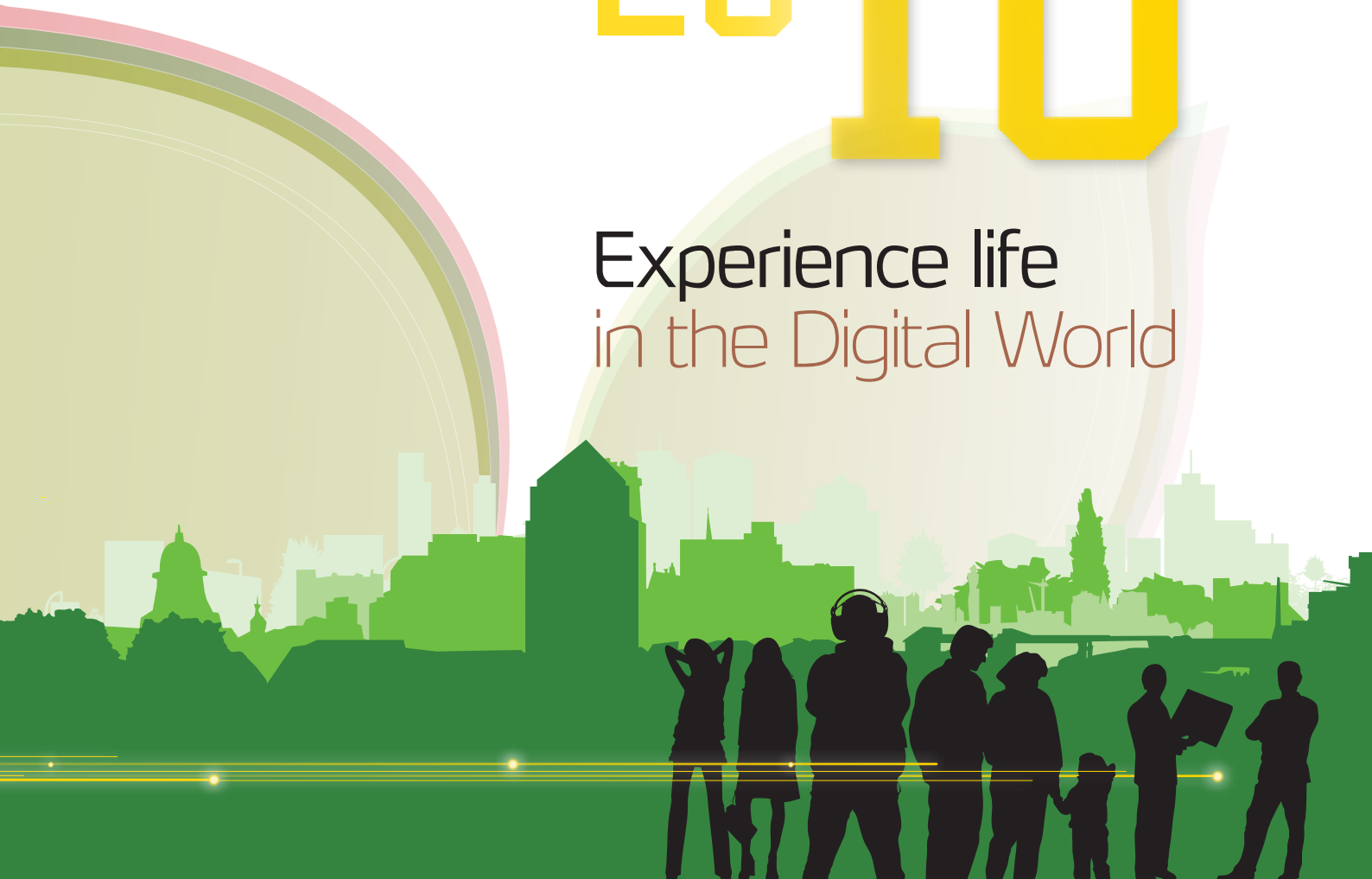


DUURZAAMHEIDSVERSLAG

2010

Experience life
in the Digital World





INHOUDSTAFEL



1	ALGEMEEN	4	5	STAKEHOLDERS	34
1.1	Onze manier van rapporteren	5	5.1	Stakeholder engagement	36
1.2	Scope	5	5.2	Medewerkers	38
1.3	Engagement	5	5.2.1	Medewerkerstevredenheid	38
1.4	CRI-richtlijnen	5	5.2.2	Aantrekking en behoud van talent	39
1.5	Jaarverslag 2010	5	5.2.3	Opleiding, ontwikkeling en performance management	40
			5.2.4	Duurzaam personeelsbeleid	41
2	VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO	6	5.3	Leveranciers	46
3	DUURZAAMHEIDSBELEID	8	5.4	Klanten	47
3.1	Telenet steekkaart	10	5.4.1	Klantenloyauteit	47
3.2	Kerncijfers	11	5.4.2	Klantenservice	48
3.3	LEAP-strategie	14	5.5	Beleidsmakers	52
3.4	De economische bijdrage aan de maatschappij	17	5.6	Investeerders	53
3.5	De digitale bijdrage aan de maatschappij	17	6	CORPORATE CITIZENSHIP	54
3.6	De milieubijdrage aan de maatschappij	19	6.1	Telenet Foundation	56
4	ETHISCHE BEDRIJFSVOERING	20	6.2	Sociaal tarief	61
4.1	Innovatie als leidraad	22	7	KLIMAAT EN MILIEU	62
4.2	Corporate governance	23	7.1	Missie klimaatneutraal	65
4.3	Risicobeheer	26	7.2	Ecologische voetafdruk	65
4.3.1	Gefocust Risk Management	26	7.3	Recente realisaties	66
4.3.2	Anticiperen op nieuwe technologieën en diensten	27	7.3.1	Energie-efficiëntie	66
4.4	Gedragscodes	28	7.3.2	Energiebronnen	69
4.4.1	Code of conduct	28	7.3.3	Mobiliteit en transport	70
4.4.2	United Nations Global Compact	29	7.3.4	Hergebruik van materiaal	71
4.4.3	Gedragscode voor datacenters	29	7.3.5	Afvalreductie en –verwerking	71
4.4.4	Ethische code voor publiciteit	29	7.3.6	Papier	72
4.4.5	Anti-piraterij	30	7.3.7	Evenementen	73
4.5	Bescherming van kinderen	31	7.4	Compensaties	74
4.5.1	Veiliger internet	31	7.5	Toekomstperspectief – een maatschappij met een lagere carbon impact	75
4.5.2	E-Safety Charter	31	8	DE TOEKOMST – DIGITAL WAVE 2015	76
			9	VERANTWOORDING	80





ALGEMEEN

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

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



1.1 Onze manier van rapporteren

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

1.2 Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij activiteiten en gegevens uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het gehele kalenderjaar 2010 en begin 2011. 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 werk-maatschappijen en binnen de context van de Belgische markt.

1.3 Engagement

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

Mits relevant heeft Telenet data laten verifiëren door een onafhankelijke auditor.

1.4 GRI-richtlijnen

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

Dit duurzaamheidsverslag is in overeenstemming met GRI-niveau B.

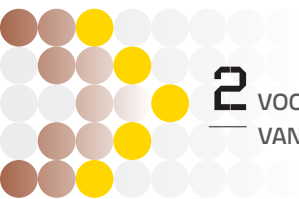
1.5 Jaarverslag 2010

Voor het samenstellen van het duurzaamheidsverslag werd in belangrijke mate geput uit informatie die ook al opgenomen werd in het jaarverslag van Telenet over het boekjaar 2010. Dit document, dat behalve een gedetailleerd overzicht van de financiële resultaten ook een uitvoerige beschrijving geeft van de verschillende activiteiten van de groep en alle bijhorende aspecten van de bedrijfsvoering, is te consulteren via <http://jaarverslag2010.telenet.be>.

Op regelmatige tijdstippen zal in dit duurzaamheidsverslag worden verwezen naar de overeenkomstige hoofdstukken in het jaarverslag.



VOORWOORD VAN DE VOORZITTER EN DE CEO



Beste lezer,

Telenet is bijzonder verheugd om u dit eerste duurzaamheidsverslag te kunnen voorleggen.

De publicatie van dit uitvoerige overzicht bevestigt het belang dat Telenet hecht aan een duurzame bedrijfsvoering. Deze visie is niet nieuw. Vanaf de start van ons bedrijf in 1996 hebben we als moderne en innovatieve telecomgroep verschillende duurzaamheidsaspecten opgenomen in onze strategische denkprocessen. Al van in het begin zorgt Telenet ervoor dat Vlaanderen tot de koplopers behoort inzake netwerktechnologie, breedbandpenetratie en innovatieve toepassingen van de modernste telecommunicatie. Dat willen we echter niet realiseren zonder een uitzonderlijke aandacht voor het milieu, onze leefgemeenschap en het welzijn van al onze stakeholders.

Dat Telenet vandaag voor het eerst met een duurzaamheidsverslag uitpakt, getuigt dat van de verdere professionalisering van onze aanpak terzake. Duurzaam ondernemerschap is meer dan ooit ingebed in alle denkprocessen en activiteiten van ons bedrijf, en heeft inmiddels ook een eigen plek gekregen in onze organisatiestructuur.

Vandaag achten we de tijd rijp om voor het eerst in de vorm van een duurzaamheidsverslag over onze doelstellingen, onze beleidslijnen, onze acties en onze vooruitgang inzake duurzaam ondernemerschap te rapporteren. Niet alleen omdat we op het vlak van duurzaamheid al heel wat hebben gepresteerd, maar ook omdat Telenet vasthoudt aan het principe van transparantie, een eigenschap die we als beursgenoteerde telecomgroep in al onze geledingen hoog in het vaandel dragen, en die door onze verschillende stakeholders naar waarde wordt geschat.

Qua duurzaamheid heeft Telenet een aantal opmerkelijke en ambitieuze doelstellingen voor ogen die samenkomen in de LEAP-strategie en waaraan concrete key performance indicatoren zijn gekoppeld. Op het vlak van milieu willen we tegen 2015 klimaatneutraal zijn. Telenet is een heel eind op de goede weg, maar zal zich blijven inspannen. Op socio-economisch vlak zal onze groep via de Telenet Foundation verder blijven werken aan het dichten van de digitale kloof. In 2015 willen we 150.000 jongeren op de digitale snelweg hebben geholpen. Duurzaam ondernemerschap zal dan ook onze uiterste aandacht blijven vragen, vooral tegen de achtergrond van een groeiende activiteit, een groter abonneebestand en een steeds verdere uitbreiding van onze geleverde diensten.

Om onze doelstellingen te halen, rekenen we dan ook op de inzet en de creativiteit van ieder van onze medewerkers, én van onze externe stakeholders. Alle inspanningen, hoe klein ook, dragen bij tot het uiteindelijke doel: van Telenet een meer duurzame onderneming maken, die zijn leidende rol als innovatieve telecomoperator waarmaakt, op alle vlakken.

Duco Sickinghe
Chief Executive Officer

Frank Donck
Voorzitter





DUURZAAMHEIDSBELEID





“Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België.”

3.1 Telenet steekkaart

Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België.

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

Missie

Telenet wil dankzij innovatieve en toegankelijke netwerken bijdragen tot een positieve maatschappelijke ontwikkeling van mensen en bedrijven, vandaag en morgen.

Telenet wenst het dagelijks leven van zijn klanten te verrijken met producten en diensten die een grote technologische prestatie koppelen aan een hoge amusementswaarde.

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

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

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

Telenet is zich als groeibedrijf ten zeerste bewust van zijn toenemende verantwoordelijkheid binnen de leefgemeenschap. Met een aantal initiatieven is het bedrijf erin geslaagd om zijn ecologische voetafdruk in belangrijke mate te beperken. Bovendien geeft Telenet blijk van een groot maatschappelijk engagement, wat zich niet alleen vertaalt in een sociaal geëngageerd productaanbod, maar ook in de inspanningen van de Telenet Foundation om de digitale kloof tussen de verschillende sociale bevolkingsgroepen verder te dichten.

Telenet is gevestigd in Mechelen, maar beschikt over contact centers in Herentals, St-Truiden en Aalst, over Telenet-shops in Mechelen, Leuven, Schaarbeek, Hoboken en regionale sites voor het verlenen van technische bijstand, verspreid over heel Vlaanderen.

Eind 2010 telde Telenet in totaal 1.898 medewerkers, die samen een omzet realiseerden van € 1,3 miljard.

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

Voor een gedetailleerd overzicht van de activiteiten en de bedrijfsvoering van Telenet, inclusief een uitvoerige weergave van de resultaten over de meest recente boekjaren, verwijzen wij naar het jaarverslag over 2010 van de groep.



Gedetailleerde informatie over de financiële resultaten van de vennootschap en cijfermateriaal over de diensten van Telenet kunnen geraadpleegd worden in het jaarverslag over 2010 van de groep. In de voorkaft van datzelfde jaarverslag wordt bovendien een ruim overzicht gegeven van kerncijfers, zowel wat financiële resultaten als operationele data betreft.

3.2 Kerncijfers

Klanten

IN DUIZEND EUR, BEHALVE INFORMATIE PER KLANTENRELATIE

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

* Meetmethode is gewijzigd in 2009 en 2010.

Werknemers

	2007	2008	2009	2010
Aantal personeelsleden (met een vast contract)	1.687	1.716	1.817	1.898
Totaal aantal trainingsdagen			7.068	7.643
Dagen training per werknemer			3,9	4,0
				IN €
Opbrengsten per werknemer	585.362	637.975	634.563	649.497
Adjusted EBITDA per werknemer	278.518	317.111	322.030	334.344

De leefgemeenschap

Totaalbedrag aan sociale investeringen (cash, tijd en management)	€ 1.378.275
Aantal begunstigden (cumulatief 2006)	90.000
Aantal betrokken medewerkers	45
Aantal medewerkersuren	1.464



Klimaat en milieu

// Telenet CO₂ efficiëntie-index

	2007	2008	2009	2010
	100%	68%	42%	41%

// Telenet uitstoot per categorie

Categorie 1

	UITSTOOTBRON	DEFINITIE
TOTAAL CATEGORIE 1		
	Verwarming gebouwen	Diesel (liter)
	Verwarming gebouwen	Gas (MWh)
	Brandstof voor voertuigen	Bestelwagens (liter)
	Brandstof voor voertuigen	Bedrijfswagens Telenet (liter)
	Brandstof voor voertuigen	Bedrijfswagens Hostbasket (km/liter *)
	Brandstof voor voertuigen	Bedrijfswagens Belcompany (liter)
	Koelingsgassen	Koelingsgassen Telenet (kg)

Categorie 2

	UITSTOOTBRON	DEFINITIE
TOTAAL CATEGORIE 2		
	Aangekochte elektriciteit	Telenet HQ / Hostbasket / Netwerk Interkabel

Categorie 3

	UITSTOOTBRON	DEFINITIE
TOTAAL CATEGORIE 3		
	Vliegereizen	Binnenlandse vluchten (passagierskm)
	Vliegereizen	Korte vluchten (passagierskm)
	Vliegereizen	Lange vluchten (passagierskm)
	Woonwerkverkeer	Eigen wagen (km)
	Woonwerkverkeer	Openbaar vervoer (passagierskm)

TOTAAL

* In km in 2007, 2008 en 2009 en in liters in 2010.

// Telenet Afvalstromen

IN KG

	2009			2010		
	TOTAAL	GERECYCLEERD	DEFINITIEF VERWIJDERD	TOTAAL	GERECYCLEERD	DEFINITIEF VERWIJDERD
Papier en karton *	49.807	85%	15%	56.214	85%	15%
Electronica	380.409	75%	25%	211.887	75%	25%
Restafval *	79.601	0%	100%	70.382	0%	100%
Totaal	509.817	326.920	182.897	338.483	206.295	132.188

* Telenet hoofdkantoor.

	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
	VERBRUIK				TON CO ₂ EQUIVALENT			
					5.621	5.960	6.059	6.377
	50.831	50.831	50.831	50.831	136	136	136	136
	3.207	3.518	3.521	4.781	597	654	655	889
	433.014	455.836	463.278	462.924	1.159	1.220	1.240	1.239
	1.212.554	1.295.383	1.317.923	1.354.598	3.245	3.466	3.527	3.625
	473.046	473.046	532.311	39.604	132	132	149	106
	48.739	48.739	48.739	48.739	130	130	130	130
	164	164	164	169	222	222	222	252

	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
	ENERGIE VERBRUIK (IN KWH)				TON CO ₂ EQUIVALENT			
	76.895.902	78.138.536	77.975.412	81.705.505	16.346	9.303	4.232	3.831

	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010
	AFSTANDEN				TON CO ₂ EQUIVALENT			
					3.115	3.456	3.419	3.800
	708.093	671.975	400.506	694.857	135	128	76	133
	273.082	221.439	367.685	289.383	29	24	39	31
	1.122.672	3.663.350	2.264.911	4.070.324	136	443	274	493
	9.810.488	9.971.385	10.560.577	10.981.251	2.747	2.792	2.957	3.075
	2.521.260	2.563.420	2.717.806	2.551.469	68	69	73	69
					25.083	18.720	13.711	14.007





“Kansen ontwikkelen en risico's managen.”

3.3 LEAP-strategie

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

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

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

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

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

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



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

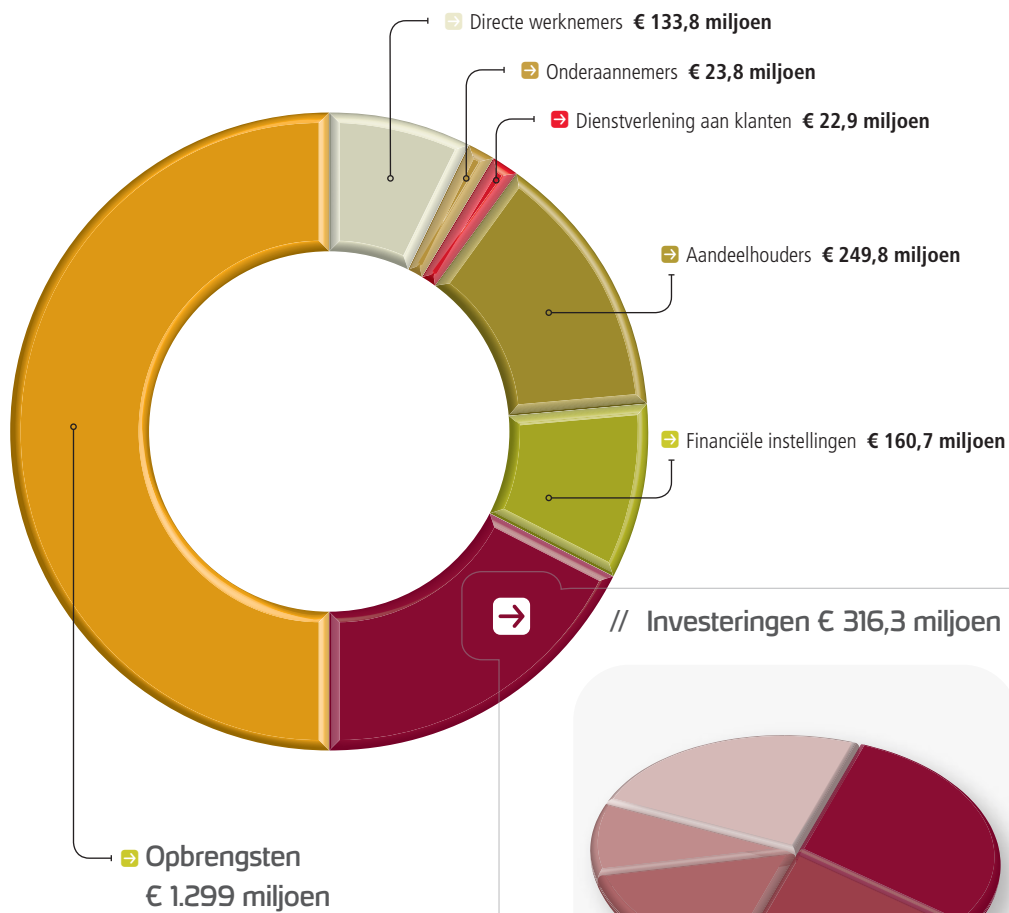
- **Geëngageerde werkgever:** Telenet wil op het sociale luik van de Dow Jones Sustainability Index (DJSI) in het bovenste kwartiel scoren.
- **Environmental Stewardship:** Telenet wil zijn uitstoot van CO₂ verder terugdringen ten opzichte van 2007 tot het niveau waarop het zich een CO₂-neutrale onderneming kan noemen.
- **Hogere Customer Loyalty:** 20% verbetering in de citizenship score van Telenet ten opzichte van 2010.

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

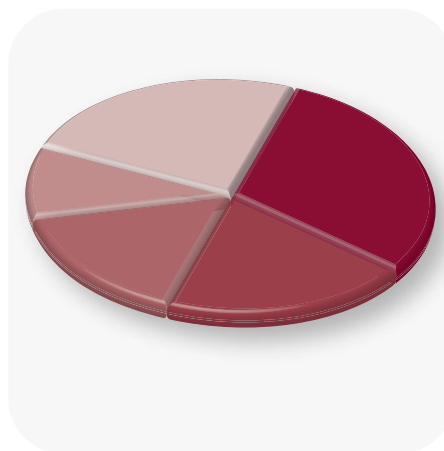




→ // Economische bijdrage



→ // Investerings € 316,3 miljoen



- Uitbreiding en verbetering netwerk **30%**
- Verhuur van settopboxen voor digitale televisie **20%**
- Installaties bij de klant **16%**
- Digitale ethertelevisie **10%**
- Onderhoud **24%**



3.4 De economisch bijdrage aan de maatschappij

In 2010 haalde Telenet € 1,299 miljoen aan opbrengsten. Hoewel het voor een beursgenoteerd bedrijf inherent en van cruciaal belang is om een meerwaarde te creëren voor zijn aandeelhouders, vloeide een groot gedeelte van die opbrengsten op één of andere manier terug naar andere stakeholders en naar de maatschappij in de bredere zin van het woord.

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

Telenet investeerde aanzienlijk en gebruikte in 2010 een budget van € 316,3 miljoen, wat overeenstemt met 24% van zijn bedrijfsopbrengsten. De verdeling van deze investeringen is weergegeven in het taartdiagram. Het resterende gedeelte ging onder andere naar reparaties en vervangingen van netwerk-apparatuur, kosten voor de aankoop van sportrechten en investeringen in IT-systemen.

Voor een gedetailleerd overzicht van de activiteiten en de bedrijfsvoering van Telenet, inclusief een uitvoerige weergave van de resultaten over de meest recente boekjaren, verwijzen wij naar het jaarverslag over 2010 van de groep.

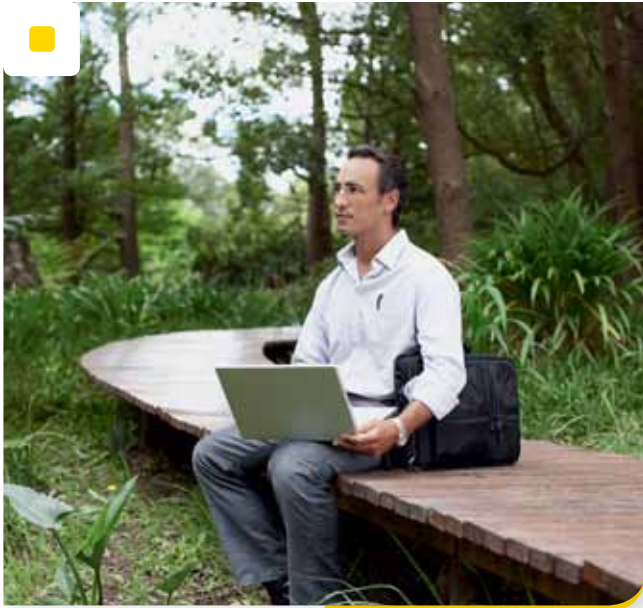
3.5 De digitale bijdrage aan de maatschappij

Telenet werkt actief mee aan de samenleving van morgen. Die is niet alleen slimmer, maar ook groener. Beide doelstellingen gaan immers hand in hand. Telenet investeert in verscheidene initiatieven en onderzoeksprojecten die het groene potentieel van zijn netwerk en know-how ten volle benutten, samen met en voor de klanten. De Telenet Foundation steunt elk jaar initiatieven die de digitale kloof aanpakken. De Telenet Foundation heeft zich als doel gesteld om in 2015 150.000 mensen op de digitale snelweg te hebben geholpen. De projecten lopen zowel in eigen land als in het buitenland.

Versnelde investering in een upgrade van het netwerk

De versnelde upgrade van het breedbandnetwerk zal Vlaanderen één van de meest performante communicatienetwerken ter wereld bezorgen. Dat maakt de ontwikkeling van veel nieuwe diensten mogelijk. Het ambitieuze investeringsprogramma Digital Wave 2015 zal het netwerk in een tijdspanne van vijf jaar volledig up-to-date maken voor de nieuwste toepassingen, zoals 3D en mobiele televisie, digitale overheidsdiensten en medische diensten op afstand. Deze netwerktoepassingen dragen bij tot een doelmatige organisatie die de hulpmiddelen efficiënter inzet, bijvoorbeeld door verplaatsingen van mensen en goederen te vermijden, samen met de CO2-uitstoot die ermee gepaard gaat.





Aan de wieg van het nieuwe digitale Vlaanderen

De digitalisering van Vlaanderen komt ten goede aan de burgers en is een zaak van iedereen: overheid, academische wereld, bedrijfsleven, omroepen, technologieaanbieders, ontwikkelaars en klanten. Telenet neemt zijn rol en verantwoordelijkheid in deze evolutie graag op. Daarom ijverde het voor een digitaal platform, het Flemish Living Lab Platform (FLIP), dat recent werd opgericht en waarin alle betrokken partijen hun ideeën kunnen uitwisselen, technologieën kunnen toetsen en nieuwe samenwerkingsvormen kunnen afspreken.

// Doelstellingen voor de digitale bijdrage van de Europese kabel industrie

	2010	TELENET 2010	2013	2020
BREEDBAND DEKING				
Breedband internettoegang voor alle Europeanen tegen 2013	50%	75% ⁽¹⁾	52%	55%
30 Mbps+ internettoegang voor alle Europeanen tegen 2020	41%	73% ⁽²⁾	51%	55%
BREEDBANDPENETRATIE				
50% of meer van alle EU-huishoudens hebben een abonnement voor internetverbindingen van 100 Mbps+	0,5%	0,1% ⁽³⁾	4%	27%

(1) Internetpenetratie als % van de gezinnen in Vlaanderen.
 (2) % van de installed base.
 (3) % van de installed base. Sinds februari 2010 beschikbaar.

Bron: Solon Management Consultancy

Een rapport van Solon Management Consultancy wijst uit dat de Europese kabelindustrie momenteel 50% (112 miljoen) van de Europese huishoudens kan bereiken met snelheden van 10 tot 100 Mbps en hoger. 73% van de Europese kabelabonnees heeft momenteel een pakket van 10 Mbps of meer. De Europese Unie komt hiermee tegemoet aan de ambities van de digitale agenda die onder andere ambieert om alle Europeanen voor 2013 toegang te geven tot breedbandinternet.

De vooruitzichten volgens het rapport:

- Tegen 2013 zal 50% van de Europese kabelabonnees gebruik maken van pakketten die snelheden halen van meer dan 30 Mbps, 13% van meer dan 100 Mbps.
- In 2020 zal 100 Mbps de standaard worden en zullen bijna 70% van de abonnees hiervan gebruik maken.

Telenet loopt voorop in Europa

Ter vergelijking: Telenet kan nu bijna 100% van zijn verzorgingsgebied bereiken met snelheden tot 100 Mbps. Per 31 december 2010 surfte 73% van de Telenet-internetklanten al aan snelheden van meer dan 30 Mbps.

3.6 De milieubijdrage aan de maatschappij

Telenet neemt de uitdaging van een groenere wereld ernstig. Telenet groeit jaar na jaar en wil dit doen op een milieuvriendelijke manier.

Hiertoe startte het bedrijf in september 2009 het *Samen Groen* programma om samen met medewerkers, leveranciers en klanten te werken aan een groene aanpak. *Samen Groen* zet aan tot zuinigheid met energie en materiaal.

Daarnaast inspireert het de organisatie om slimme diensten te ontwikkelen die de klant helpen om groener te leven. Vaak leidt dat op zijn beurt tot kostenbesparingen.

Sinds 2009 worden alle Telenet-initiatieven rond duurzaam ondernemen structureel gecoördineerd en gemanaged door een Vice President Sustainability. Deze nieuwe positie, die rapporteert aan de COO, onderstreept de ambitie om Telenet op de kaart te zetten als een duurzaam en groen bedrijf. In 2010 heeft Telenet zich de ambitieuze doelstelling gesteld om tegen 2015 klimaatneutraal te zijn ten opzichte van basisjaar 2007.

// Ontwikkeling van de absolute CO₂-uitstoot

	2007	2010
	100%	56%



Telenet is er zich terdege van bewust dat alles wat het doet – al dan niet samen met zijn leveranciers – een impact heeft op het milieu. Het werkt er elke dag aan om zijn ecologische voetafdruk zo veel mogelijk te beperken en onderzoekt voortdurend hoe het met zijn breedbandnetwerk kan bijdragen tot slimme oplossingen die een positieve impact hebben op het milieu. In het kader daarvan lanceerde het onlangs het Flemish Living Lab Platform (FLIP), een digitaal platform om nieuwe diensten te ontwikkelen waarvoor het performante netwerk van Telenet een hefboom kan zijn. Met deze initiatieven wil Telenet een concrete bijdrage leveren aan een groenere wereld.

Al deze inspanningen renderen, want de relatieve CO₂-uitstoot neemt af. Deze evolutie wil Telenet in de toekomst blijven voortzetten.

De medewerkers spelen een cruciale rol in de ontwikkeling en uitvoering van groene initiatieven die de impact op het milieu beperken. Ze kijken kritisch naar de bedrijfsvoering en houden de vinger aan de pols om nieuwe ontwikkelingen en innovaties te lanceren waarmee Telenet, de klanten van Telenet en de samenleving groener kunnen kleuren.

Telenet wil ook inzicht krijgen in de meer indirecte impact van zijn activiteiten en werkt samen met leveranciers die het streven naar een groene aanpak delen (zie ook 5.3 Leveranciers).





4

ETHISCHE BEDRIJFSVOERING





4.1 Innovatie als leidraad



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

Vijftien jaar later blijft Telenet nog steeds een uitdager. Innovatie, creativiteit, digitale vooruitgang en klantentevredenheid vormen de centrale assen van de bedrijfsontwikkeling. Tegelijk wil het bedrijf ook stilstaan bij zijn grotere rol als maatschappelijk verantwoorde onderneming.

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



4.2 Corporate governance

De verklaring van deugdelijk bestuur wordt uitvoerig beschreven in het gelijknamige hoofdstuk op de bladzijden 129-160 van het jaarverslag van Telenet over 2010. Dit betreft gedetailleerde informatie over de volgende aspecten van deugdelijk bestuur:

- Referentiecode.
- Regelgevende ontwikkelingen en hun impact op Telenet.
- Kapitaal en aandeelhouders.
- Interne controle en risicobeheer systemen.
- Raad van Bestuur.
- Dagelijks bestuur.
- Remuneratieverslag.
- Controle van de vennootschap.

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

// Aandeelhoudersstructuur per 31 december 2010

AANDEELHOUDERS	AANTAL AANDELEN	PERCENTAGE	OPTIES (OP WINSTBEWIJZEN)	WARRANTS	TOTAAL (VOLLEDIG VERWATERD)	PERCENTAGE (VOLLEDIG VERWATERD)
Liberty Global Consortium ⁽¹⁾	56.405.400	50,17%			56.405.400	47,61%
BNP Paribas Investment Partners SA ⁽²⁾	5.595.908	4,98%			5.595.908	4,72%
Norges Bank	3.382.022	3,01%			3.382.022	2,85%
Werknemers	22.776	0,02%	334.675	5.705.357	6.062.808	5,12%
Publiek ⁽³⁾	47.021.934	41,82%			47.021.934	39,69%
Totaal	112.428.040	100,00%	334.675	5.705.357	118.468.072	100,00%

(1) Hierin zijn 94.827 Liquidatie Dispreferentie Aandelen inbegrepen.
 (2) Voorheen Fortis Investment Management SA.
 (3) Hierin zijn 16 Liquidatie Dispreferentie Aandelen inbegrepen aangehouden door Interkabel Vlaanderen CVBA en 30 Gouden Aandelen aangehouden door de financieringsintercommunales.





// Raad van Bestuur

Op 31 december 2010 zijn de raden van bestuur van Telenet Group Holding NV en van Telenet NV samengesteld als volgt:

	FUNCTIE	VOORGEDRAGEN DOOR	BESTUURDER TELENET GROUP HOLDING NV	BESTUURDER TELENET NV
Frank Donck ⁽¹⁾	Managing Director 3D NV	(voorgedragen voor benoeming als onafhankelijke bestuurder)	VZ ⁽⁴⁾	VZ ⁽⁴⁾
Alex Brabers ⁽¹⁾	Executive Vice President Technology, GIMV	(voorgedragen voor benoeming als onafhankelijke bestuurder)	•	•
Michel Delloye (Cytifinance NV)	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
Julien De Wilde (De Wilde J. Management BVBA)	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
Friso van Oranje-Nassau	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder	•	
André Sarens	Grid Participations Manager Electrabel		•	•
Duco Sickinghe	Chief Executive Officer & Managing Director Telenet		•	•
Charles H. Bracken	Co-Chief Financial Officer (Principal Financial Officer) van Liberty Global, Inc.	Liberty Global Consortium	•	•
Shane O'Neill	Voorzitter Chellomedia BV, Chief Strategy Officer Liberty Global, Inc.	Liberty Global Consortium	•	•
Diederik Karsten	Managing Director UPC Nederland	Liberty Global Consortium	•	•
Bernard G. Dvorak ⁽²⁾	Senior Vice President en Co-Chief Financial Officer (Principal Accounting Officer) van Liberty Global, Inc	Liberty Global Consortium	•	•
Manuel Kohnstamm	Managing Director Public Policy & Communications UPC Corporate	Liberty Global Consortium	•	•
Niall Curran	Chief Operating Officer Chellomedia BV	Liberty Global Consortium	•	•
Ruth Pirie	CFO UPC Corporate	Liberty Global Consortium	•	•
Gene W. Musselman ⁽³⁾	Voorzitter & Chief Operating Officer UPC Corporate	Liberty Global Consortium	•	•
Jim Ryan	MD Strategy & Corp. Development UPC Corporate	Liberty Global Consortium	•	•
Guido De Keersmaecker (Abaxon BVBA)	Bestuurder van vennootschappen	Onafhankelijk bestuurder		•
Jozef Roos (JROOS BVBA)	Voorzitter van de Katholieke Universiteit Leuven	Onafhankelijk bestuurder		•
Michel Allé	Chief Financial Officer SNCB Holding	Onafhankelijk bestuurder		•

(1) Per 27 april 2011 benoemd als onafhankelijk bestuurder.

(2) Heeft per 27 april 2011 de raad van bestuur verlaten.

(3) Heeft per 31 december 2010 de raad van bestuur verlaten.

(4) VZ: Voorzitter.

Balan Nair, Chief Technology Officer van Liberty Global, Inc. is per 23 februari 2011 toegetreden tot de raad van bestuur, bij coöptatie door de raad van bestuur. Zijn benoeming werd bevestigd door de algemene vergadering van de aandeelhouders op 27 april 2011.

In 2011 is de samenstelling van de raden van bestuur ingrijpend veranderd. Frank Donck en Alex Brabers zijn benoemd als onafhankelijk bestuurder. Gene W. Musselman en Bernard G. Dvorak hebben de raad van bestuur verlaten, respectievelijk op 31 december 2010 en 27 april 2011.

Balan Nair, Chief Technology Officer van Liberty Global, Inc. is per 23 februari 2011 toetreden tot de raad van bestuur, bij coöptatie door de bestuurders. Op 27 april 2011 werd zijn benoeming bevestigd door de Algemene Vergadering van de aandeelhouders.

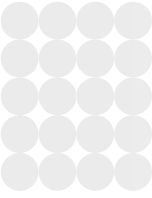
De raad van bestuur is hierdoor ingekrompen van zestien naar vijftien personen en het aantal onafhankelijke bestuurders is hiermee gestegen van drie tot vijf.

De raad van bestuur heeft momenteel één vrouwelijk lid (mevrouw Ruth Pirie). Het is de bedoeling van de Vennootschap om in de nabije toekomst een meer evenwichtige vertegenwoordiging van beide geslachten in de raad van bestuur te creëren. Onder voorbehoud van strengere wetgeving in dit verband, wenst Telenet ten laatste in 2017 te komen tot een samenstelling van de raad van bestuur, waarbij tenminste 30% van de leden van het tegenovergestelde geslacht is als de andere leden van de raad van bestuur.

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

NAAM	GEBOORTEJAAR	POSITIE
Duco Sickinghe	1958	Chief Executive Officer en Managing Director
Jan Vorstermans	1960	Chief Operating Officer
Patrick Vincent	1963	Chief Commercial Officer
Renaat Berckmoes	1966	Chief Financial Officer
Luc Machtelincx	1962	Executive Vice President en General Counsel
Claudia Poels	1967	Senior Vice President Human Resources
Inge Smidts	1977	Senior Vice President Residential Marketing
Herbert Vanhove	1969	Senior Vice President Product Management
Martine Tempels	1961	Senior Vice President Telenet Solutions
Ann Caluwaerts	1966	Senior Vice President Media & Public Affairs





4.3 Risicobeheer

4.3.1 Gefocust Risk Management

De diverse risico's waaraan Telenet is blootgesteld binnen de context van zijn normale handelsactiviteiten, zouden een negatieve invloed van materieel belang kunnen hebben op de activiteiten, vooruitzichten, resultaten van activiteiten en financiële toestand. De controle over deze risico's krijgt daarom de hoogste prioriteit bij het bestuur van de Vennootschap. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het auditcomité, dat verbonden is aan de raad van bestuur.

De interne auditfunctie is uitbesteed aan een externe audit-firma, die optreedt als interne auditor van de Vennootschap en zijn dochtervennootschappen voor een periode van drie jaar. De interne auditor rapporteert niet alleen over problemen, maar voorziet de Vennootschap ook van informatie over de effectiviteit van de controles, formuleert aanbevelingen en ondersteunt het opstarten van actieplannen voor punten die verbetering vereisen.

De interne controle afdeling is gefocust op controlemaatregelen die de integriteit van de financiële rapportering waarborgen, het bewaken van de inkomstenstroom en het afdekken van risico's met betrekking tot fraude. Er werden specifieke teams opgezet om activiteiten in andere risicogebieden te overzien, te coördineren en te vergemakkelijken (bv. gezondheid & veiligheid, bedrijfscontinuïteit en informatiebeveiliging).

Het *Liberty Global Consortium (LGI)*, waarvan Telenet een dochtervennootschap is, is onderworpen aan de Amerikaanse *Sarbanes-Oxley Wet* van 2002 (SOX). De Vennootschap maakt deel uit van LGI's beoordeling van interne controle over financiële rapportering (ICoFR) sinds 2008, en heeft sindsdien geen enkele materiële tekortkoming gemeld.

Om het management en het auditcomité te helpen omgaan met de uitdagingen waaraan de Vennootschap wordt blootgesteld, is een intern controle- en risico-beheersysteem opgezet voor de Telenet groep. Elk kwartaal, voorafgaand aan de bekendmaking van de kwartaalresultaten komt het Corporate Office Team, dat direct aan de CEO rapporteert, samen met het Executive Team om de operationele en financiële resultaten te bespreken en aankomende kansen en bedreigingen in kaart te brengen voor alle business units. Dit verslag wordt voorgelegd aan het auditcomité, waarbij de bedreigingen verder worden opgevolgd door het Corporate Office Team.

Telenet brengt risico's in kaart met betrekking tot:

- Het financiële profiel (ondermeer krediet-, liquiditeits- en marktrisico).
- Activiteiten, technologie and concurrentie.
- Het wettelijk kader en regelgeving.
- Juridische procedures.
- Medewerkers, management, hoofdaandeelhouders en aanverwante partijen.

“Spinnaker stelt de klant centraal.”

4.3.2 Anticiperen op nieuwe technologieën en diensten

Telenet wil zich blijven onderscheiden als het aantrekkelijke en competitieve bedrijf dat het ook vandaag al is. Telenet heeft een duidelijke strategie en visie over de manier waarop het moet omgaan met de toekomstige uitdagingen die voortvloeien uit het veranderende media-, telecommunicatie- en informatielandschap.

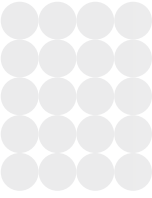
Het bedrijf engageert zich om de manieren waarop het zijn diensten aan de klanten aanbiedt, fundamenteel te blijven vernieuwen, ontwikkeld vanuit het standpunt van de klant en aangepast aan de communicatie en entertainment ecosystemen van morgen.

Het project Spinnaker speelt in op de toekomstige ontwikkelingen en anticipeert op:

- De toenemende vraag naar een excellente klantenervaring.
- De toenemende behoefte bij de klant om content op al zijn *devices* te kunnen zien.
- Zich razendsnel ontwikkelende social media.
- Steeds kortere cycli in productontwikkeling.
- Een toenemende druk op de efficiency.

Voor bijkomende informatie aangaande de financiële risicofactoren verwijzen we naar Toelichting 5.3 en hoofdstuk 3 van het geconsolideerde jaarverslag van de Vennootschap.





4.4 Gedragcodes

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

Het fundament

- Telenet verbindt zich ertoe om zijn activiteiten uit te voeren op een eerlijke, integere en respectvolle manier. Corporate governance heeft een directe impact op de manier waarop het bedrijf wordt geleid en op de relatie met de stakeholders. Telenet is ervan overtuigd dat de hoogste standaarden inzake corporate governance nodig zijn voor de integriteit en de performantie van zijn activiteiten. Het heeft daarom een aantal policies in het leven geroepen om zijn corporate governance in elk deelaspect van de business te ondersteunen.
- De Code of Conduct van Telenet omvat een aantal zakelijke beleidsprincipes en wil een leidraad zijn bij het invullen van verscheidene juridische en wettelijke vereisten, en van professionele praktijken die van toepassing zijn op de activiteiten die ten behoeve van de vennootschap worden uitgevoerd.

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

4.4.1 Code of Conduct

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

- Preventie van corruptie en omkoping.
- Omgaan met vertrouwelijke informatie.
- Voorkomen van witwassen van geld, insider trading en dealing.
- Bescherming van de veiligheid van medewerkers, zakenpartners en klanten.
- Respect voor veiligheid, milieu en gezondheid.
- De klokkenluidersregeling.

De gedragscode werd ondertekend door het voltallige management en de executives van Telenet, en een groot gedeelte van alle medewerkers.



In 2010 werden geen sancties genomen op basis van deze code.

Momenteel werkt Telenet aan de vernieuwing van zijn Code of Conduct. Daarin wordt ook het onderwerp *gelijke kansen* (discriminatie) opgenomen. De nieuwe code, waarvan vele principes reeds zijn opgenomen in de Belgische wetgeving, zal ook breder worden uitgerold.

4.4.2 United Nations Global Compact

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

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

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

Telenet verbindt zich ertoe om van de principes van de Global Compact een leidraad te maken in zijn strategie, zijn bedrijfscultuur en zijn dagelijkse werking, en om zich in te spannen om samenwerkingsprojecten op te zetten om de bredere doelstellingen van de Verenigde Naties, in het bijzonder de Millennium Doelstellingen, verder te ontwikkelen. Telenet wil over zijn engagement een duidelijk standpunt innemen naar zijn belangengroepen en het brede publiek toe.



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

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

4.4.3 Gedragscode voor datacenters

De datacenters van Telenet nemen een groot gedeelte van het totale energieverbruik voor hun rekening, en energiereductie is een belangrijke focus van Telenet. Daarom onderschrijft Telenet voor zijn datacenters in Lochristi en Mechelen de Europese Gedragscode voor energie-efficiëntie van datacenters. De aanvraag daartoe werd in het voorjaar van 2011 ingediend.

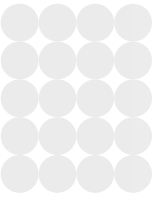
Om de progressie inzake energie-efficiëntie te meten, wordt gebruik gemaakt van de Power Usage Efficiency of PUE, de ratio tussen het totale energieverbruik van het datacenter en het energieverbruik van al het IT-materiaal van het datacenter. Hoe lager de PUE, hoe beter de performantie.

Hostbasket haalde aan het eind van het eerste kwartaal van 2011 een PUE van 1,63, en het datacenter van Telenet in Mechelen haalde over dezelfde periode een PUE van 1,72.

4.4.4 Ethische code voor publiciteit

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





Telenet handelt volgens de regels van de JEP, de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame (www.jep.be). De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van de reclameboodschappen ten aanzien van het publiek. Zij steunt haar beslissingen op de wetgeving en de zelfdisciplinaire codes, waaronder de Code van de Internationale Kamer van Koophandel. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies. Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. Deze adviezen worden gepubliceerd op de website van de JEP. Indien er geen positief gevolg aan gegeven wordt, kan de JEP een schorsingsaanbeveling tot de media richten.

In de loop van 2010 werd Telenet door de JEP op de hoogte gebracht van vijf vermeende inbreuken tegen deze ethische praktijken inzake reclame. Telenet heeft zijn reclame aangepast op basis van de adviezen van de JEP.

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

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

- Papiergebruik beperken en kiezen voor digitale alternatieven.
- Alle drukwerk op FSC-papier.
- Kiezen voor leveranciers die zelf *groen* zijn en duurzaam handelen.
- Zo veel mogelijk blistering vermijden.
- Optimaliseren van het duurzaam karakter van gadgets en POS-materialen die worden gebruikt voor sponsoring, zowel qua verpakking, transport als hergebruik of recycling.

4.4.5 Anti-piraterij

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

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

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

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

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

4.5 Bescherming van kinderen

Telenet levert een belangrijke inspanning bij de online bescherming van zijn gebruikers. Om de veiligheid van vooral kinderen en jongeren te vergroten, zijn gerichte maatregelen nodig. Telenet is Gold partner van de Safer Internet Day, met de steun van hoofdaandeelhouder Liberty Global, Inc.

Een tweede brochure, de handige *e-Safety Kit*, maakt jongeren van 6 tot 12 jaar aan de hand van spelletjes, quizzen, puzzles en tips meer bewust van hun gedrag op het internet.

De sensibilisering was ook gericht naar leerkrachten en ouders.

4.5.1 Veiliger internet

Op 8 februari 2011 organiseerde Insafe, het Europese netwerk dat kinderen op een veilige en verantwoordelijke manier leert omgaan met internet en mobiele telefonie, voor de achtste keer zijn *Safer Internet Day*. Onder het thema *Our virtual lives* en de slogan *It's more than a game, it's your life* werden in meer dan 65 landen honderden online en offline events georganiseerd. Telenet voert jaarlijks campagne ter ondersteuning van deze dag en is binnen de EU Gold Partner van dit initiatief.

Ter gelegenheid van de Safer Internet Day verscheen ook het boekje *Spelend leren: Online zijn*. De brochure werd ontwikkeld door Insafe met steun van Telenet's hoofdaandeelhouder Liberty Global, Inc en de Europese Unie. Het boekje doet precies wat de titel zegt: kinderen al spelend leren hoe ze veilig online kunnen zijn. De doelgroep bestaat uit de 4- tot 8-jarigen, die opgegroeid zijn met het internet maar de gevaren ervan nog onvoldoende inschatten, bijvoorbeeld op het vlak van privacy en bescherming van persoonlijke gegevens.





4.5.2 E-safety charter

Op initiatief van Child Focus, hebben alle Belgische industrie-partners, waaronder Telenet, zich verenigd in een multi-stakeholderplatform. Zij ondertekenen op 23 juni 2011 het E-safety Charter.

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

De Principes van het e-charter:

- Content- zowel als accessproviders en alle andere personen of instanties die een online dienst of platform aanbieden aan minderjarigen, moeten zich engageren tot de online bescherming van kinderen.
- Het bewustzijn verhogen door kinderen te informeren over mogelijke risico's en de preventie ervan, enerzijds door de communicatie tussen kinderen en ouders inzake e-safety te stimuleren, en anderzijds door ouders, leerkrachten en andere opvoeders in te lichten over potentiële risico's en de beschikbare tools ter bescherming van kinderen.
- Kinderen een veilige online omgeving aanbieden door hen via eenvoudige regels te behoeden voor schadelijk of illegaal gedrag, of door gebruikers de mogelijkheid te bieden om ongeschikte of ongewenste inhoud te blokkeren.

- Gebruikers empoweren via technische tools en oplossingen zoals het aanbieden van eenvoudige privacy-settings, het optimaliseren van standaardinstellingen ter bescherming van kinderen, het aanbieden van tools die de controle over persoonlijke gegevens vergemakkelijken en het stimuleren van gebruikers om al deze mogelijkheden ook daadwerkelijk te benutten.
- De commerciële benadering aanpassen door e-safety producten niet te verhandelen als commerciële producten en door kinderen op commercieel vlak anders te benaderen als volwassenen, teneinde misbruik van hun naïviteit of goedgelovigheid te voorkomen.
- De samenwerking met politie, justitie en bevoegde instanties is cruciaal om illegale, schadelijke of leeftijdsongeschikte inhoud of gedrag te voorkomen of te bestrijden.

De voortdurende aandacht voor bovenvermelde thema's leidde in 2010 en begin 2011 tot de organisatie of de ondersteuning van een aantal concrete acties, die allemaal tot doel hadden om de bewustmaking voor de potentiële gevaren van het internet te versnellen, of om specifieke preventie-maatregelen te promoten:

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

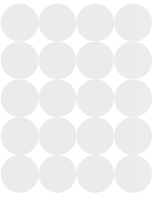
- Telenet is zelf een vooraanstaand lid van de ISPA, dat ten behoeve van zijn leden een samenwerkingsprotocol heeft afgesloten met de Belgische Federale Justitie. Daarin zijn specifieke verplichtingen opgenomen voor Internet Providers met betrekking tot de strijd tegen kinderporno.
- Telenet volgt de gedragscode van de ISPA waarin onder andere voorzieningen zijn opgenomen voor de samenwerking met Child Focus om misbruik van kinderen via chat-toepassingen en -websites te voorkomen en te bestrijden.
- In de nieuwsbrief aan zijn internetklanten creëert Telenet op periodieke basis aandacht voor schadelijke inhoud en maatregelen ter bescherming van kinderen (o.a. door het gebruik van filters).
- Telenet blijft voortdurend op de hoogte van de EU-campagnes voor een veiliger internet en werkt actief mee aan de jaarlijkse Safer Internet campagne.
- Telenet heeft een performant controlemechanisme uitgewerkt, gebaseerd op het gebruik van een code, die ingebouwd is in de settopbox en het digitale tv-platform. Bepaalde inhoud kan enkel bekeken of besteld worden met behulp van een paswoord.





STAKEHOLDERS



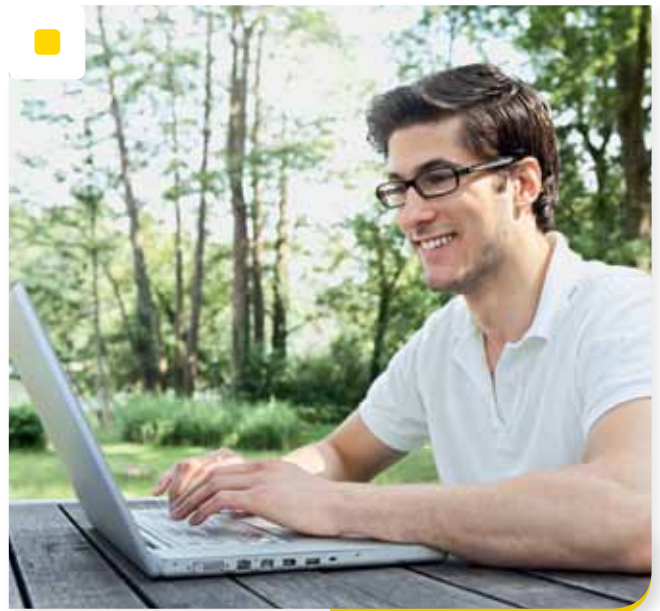


5.1 Stakeholder engagement

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

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

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



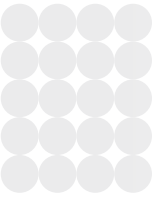
Regelmatig meet Telenet hoe het gepercipieerd wordt door zijn verschillende stakeholders. Door middel van kwalitatief en kwantitatief onderzoek krijgt het bedrijf een goed beeld van wat de stakeholders belangrijk vinden, welke hun verwachtingen zijn en welke issues er voor hen spelen.

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

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

Jaarlijks voert Telenet een reputatieonderzoek uit met behulp van de RepTrak-methode. Dit model meet op kwantitatieve en gestandaardiseerde wijze de corporate reputatie. Consumenten worden gepolst naar hun gevoel, hun waardering, hun bewondering en hun vertrouwen in Telenet. Het onderzoek werpt een breder licht op de aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van de reputatie. Telenet behaalde in 2010 een overall score van 63,1%. Telenet mag zich verheugen in het feit dat het de hoogste score heeft behaald in de Belgische telecomsector. In 2011 haalden de internationale telecom-bedrijven een score van 59,8%.

Telenet heeft binnen zijn strategisch actiedomein een bekende merknaam. Het bedrijf heeft deze merknaam ontwikkeld door middel van uitvoerige marketingcampagnes, website promoties, doorverwijzingen van klanten, de inzet van een specifieke verkoopsstructuur en de uitbouw van een dealernetwerk. De Telenet merknaam is voor het bedrijf Telenet een materieel en kostbaar goed.



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

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



5.2 Medewerkers

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

Daarnaast houdt Telenet eens per drie jaar een uitgebreide welzijnsenquête onder zijn medewerkers. De bevraging maakt gebruik van de S-ISW lijst, en meet een aantal welzijns-indicatoren zoals stress, motivatie, ongewenst gedrag en absentisme. Ook worden risicofactoren in kaart gebracht, waaronder de belasting die medewerkers ervaren in hun job, de uitdaging die ze erkennen, risico's op team- en organisatie-niveau en risico's die voortvloeien uit de bredere socio-economische context.

In 2008 heeft 70% van de 1.644 medewerkers de enquête ingevuld.

5.2.1 Medewerkerstevredenheid

De situatie is ten opzichte van 2005 op alle hoofdgebieden verbeterd of gelijk gebleven.

Telenet hecht zeer veel belang aan medewerkerstevredenheid. Twee keer per jaar wordt ze gemeten als onderdeel van het coachings compass. De medewerkers van Telenet blijken over het algemeen tevreden over hun job. Op de vraag "Ervaart u voldoende tevredenheid over uw job?" scoorde Telenet in 2009 70% en in 2010 71%.

Via het coaching compass krijgen medewerkers ook de mogelijkheid om de coachingstijl van hun directe leidinggevenden te beoordelen.

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

// Medewerkerstevredenheid

	2009	2010
	70%	71%

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

De Telenet kaderleden identificeren duurzaamheid als een stimulans voor waardecreatie en innovatie. Zij zien bijvoorbeeld mogelijkheden voor het verbeteren van de reputatie en het anticiperen op en voldoen aan de vraag van de klant.

Bovenaan de duurzaamheidsagenda staat volgens hen het milieu, naast acties gericht op transparantie en verantwoordelijkheid naar zowel medewerkers, als klanten.

5.2.2. Aantrekking en behoud van talent

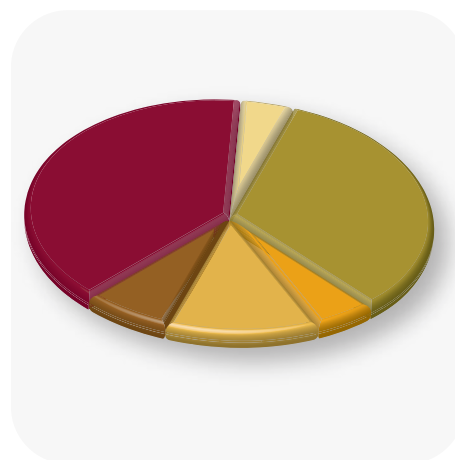
De onafgebroken groei van Telenet leidde ook in 2010 tot de creatie van bijkomende arbeidsplaatsen, in allerlei competentiedomeinen. In totaal werden ongeveer 300 nieuwe mensen aangeworven, wat een lichte toename betekent in vergelijking met 2009. In totaal hebben 219 mensen het bedrijf verlaten. Het globale personeelsbestand groeide aan tot 1.898 werknemers.

De grootste stimulans voor de werkgelegenheid van de groep kwam van de uitbouw van het netwerk van regionale call centers, en van de groei van het Business-to-Business-segment. Als grote en dynamische groep heeft Telenet trouwens een onafgebroken aanbod aan vacatures op alle niveau's van de onderneming.

Uniek is dat Telenet voor de aanwerving van nieuw talent niet alleen gebruik maakt van de klassieke recruiteringskanalen, maar ook een beroep doet op alternatieve bronnen, zoals het *Refer a Friend*-programma of *one-day recruitment events*, waarbij de volledige selectieprocedure in één dag wordt doorlopen.

Een andere manier om vacatures in te vullen, bestaat uit het interne rotatiesysteem. In 2010 werden één op drie vacatures ingevuld door middel van een interne jobrotatie.

→ // Opsplitsing per competentiedomein



- Engineering & technische profielen **33%**
- Sales & Customer care (inclusief contact center) **39%**
- Marketing & Product Management **5%**
- Staff & Administration **12%**
- Telenet Solutions **7%**
- IT **4%**

// Evolutie personeelsbezetting

JAARTAL	PERSENEELSLEDEN*
2007	1.687
2008	1.716
2009	1.817
2010	1.898

* de berekening van het aantal personeelsleden is gebaseerd op het aantal vast tewerkgestelde personen, ongeacht de aard van het arbeidscontract. Daarnaast biedt Telenet nog werkgelegenheid aan ongeveer 1.000 externe medewerkers, die zowel actief zijn in de contactcentra als in andere dienstverlenende functies.



5.2.3 Opleiding, ontwikkeling en performance management

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

Het Telenet leadership model

Het competentiemodel staat centraal in de HR-processen van Telenet. Zowel bij de aanwerving, de persoonlijke evaluatie als bij het uitstippelen van het individuele opleidingstraject wordt het als leidraad gebruikt.

Telenet heeft de competenties die voor de medewerkers van het bedrijf het meeste gewicht hebben rond zes competentieclusters gegroepeerd, zoals verduidelijkt wordt in onderstaand schema.

→ // Het Telenet competentiemodel



Persoonlijke ontwikkeling en opleiding

De individuele ontwikkelingstrajecten zijn gekoppeld aan het competentiemodel. Ze voorzien zowel in technische, als niet-technische training. Eind 2010 waren er al 500 persoonlijke ontwikkelingsplannen geregistreerd. Het is de bedoeling dat alle medewerkers op termijn over een dergelijk plan beschikken.

Het opleidingsprogramma van Telenet omvat een ruim aanbod aan interne en externe opleidingen. In 2010 besteedde een medewerker gemiddeld vier dagen aan opleidingen.

Het aanbod aan opleidingen werd uitgebreid met sessies rond bijvoorbeeld mindfulness, people management skills en business writing. Bovendien werd er gebruik gemaakt van alternatieve leervormen zoals bedrijftheater, rollenspelen en individuele coaching sessies.

// Aantal opleidingsdagen

	2009	2010
Aantal personeelsleden (met een vast contract)	1.817	1.898
Totaal aantal trainingsdagen	7.068	7.643
Dagen training per werknemer	3,9	4,0

Performance management

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

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



Een significante barometer voor de leiderschapsstijl van het management, zijn de resultaten van het coaching compass. Het coaching compass geeft medewerkers de mogelijkheid om de coachingstijl van hun directe leidinggevendenden te beoordelen. Dit is de basis voor leidinggevendenden om hun coachingvaardigheden verder te ontwikkelen. De coaching compass enquête wordt twee maal per jaar uitgevoerd.

5.2.4 Duurzaam personeelsbeleid

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

Diversiteit

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

Telenet werkt aan een verruiming van de diversiteit van zijn managementteams, onder andere door de aanwerving en de doorstroming van een groter aantal vrouwen en mensen van verschillende nationaliteiten. Op die wijze wil het bedrijf binnen zijn eigen omgeving het nodige talent opbouwen om een breed en gevarieerd aanbod aan toekomstige leidinggevende profielen te kunnen beschikken. Uiteindelijk vormen medewerkers en management teams een betere afspiegeling van de diversiteit van het klantenbestand.

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

	2009	2010
Opsplitsing voltallige personeel per geslacht		
% man	65,5	65,0
% vrouw	34,5	35,0
Opsplitsing leidinggevendenden per geslacht		
% man	71,4	71,5
% vrouw	28,6	28,5
Opsplitsing voltallige personeel met Belgische of niet-Belgische nationaliteit		
% Belg	98,26	97,55
% niet Belg	1,74	2,45
Gemiddelde leeftijd in jaren		
Algemeen		37,35*
Man		38,82
Vrouw		34,61

* Dit is een lichte daling tov 2009.





Eerlijke verloning

Telenet medewerkers worden voor hun inzet eerlijk en marktconform beloond. Het basispakket bestaat voor alle medewerkers uit een brutoloon, aangevuld met extralegale voordelen zoals maaltijd- en ecocheques, een hospitalisatie- en groepsverzekering en gesubsidieerde telecomfaciliteiten. Daarnaast is er voor iedereen een speciale bonus voorzien, die is gelinkt aan de score van Telenet inzake klanten-tevredenheid. De bonus voor kaderleden was in 2010 voor 40% gekoppeld aan de klantentevredenheid, voor 40% aan business objectives en voor 20% aan leiderschapskwaliteiten.

Overleg met sociale partners

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

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

Verslagen van de OR worden, volgens wettelijke verplichting, gepubliceerd naar alle medewerkers in de organisatie.

Welzijn op het werk

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

De bedrijfsleiding meent dat het daartoe op de strict noodzakelijk is dat iedereen zich ten volle inzet:

- Voor zijn eigen veiligheid, die van zijn collega en derden.
- Voor zijn eigen gezondheid en welzijn, die van zijn collega en derden.
- Voor een nette en milieubewuste werkomgeving.

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

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

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

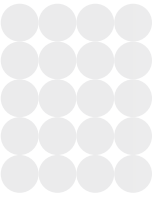
// Inlichtingen over de ongevallen op de plaats van het werk

	AANTAL	AANTAL VERLOREN KALENDERDAGEN	AANTAL DAGEN FORFAITAIRE ONGESCHIKTHEID
Dodelijke ongevallen	0	0	0
Ongevallen met blijvende ongeschiktheid	0	0	0
Ongevallen met tijdelijke ongeschiktheid	9	41	
Totaal	9	41	0

Voor 2010 had Telenet zichzelf onder andere de volgende doelen gesteld:

ONDERWERP	DOELSTELLING	REALISATIES
Asbestinventaris	Sinds 2009 naar aanleiding van recente fusies asbestinventaris opmaken	Asbestinventaris werd afgewerkt
Noodplanning	Roll-out technische gebouwen, nazicht en aanvulling technische interventiedossiers	Technische interventiedossiers Brand voor 30 gebouwen opgemaakt
Ergonomie	Voorkomen van nek- en rugklachten	Periodiek opleiding PC Ergonomie voor medewerkers en teamcoaches van de contact centers
Milieucoördinatie	Verbreden van de kennis in de organisatie over milieuaspecten	Doorlopend met behulp van milieucoördinatoren 'on the job', in het kader van projecten en milieuaangiften
Ziekteverzuim	Onder controle houden van het ziekteverzuim	Ziekteverzuim bij Telenet blijft lager dan het Belgische gemiddelde
Alcohol- en drugsbeleid	Uittekenen van de intentieverklaring	Intentieverklaring is afgerond en een eerst voorstel van procedures uitgewerkt voor verder overleg met de sociale partners
Arbeidsmiddelen	Arbeidsmiddelen en persoonlijke beschermingsmiddelen systematisch in kaart brengen voor de groep HFC operations	Elektronische tool is ontwikkeld voor inventaris en periodieke controle/keuring op niveau van Planon (FM-systeem)

De kengetallen met betrekking tot ziekteverzuim en arbeidsongevallen worden jaarlijks besproken op de CPBW's (Comités preventie en bescherming op het werk). In 2010 hebben zich 9 arbeidsongevallen voorgedaan met tijdelijke ongeschiktheid, in totaal 41 kalenderdagen. Er waren geen fatale arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met blijvende ongeschiktheid.



In aanvulling op de verdere uitvoering en implementatie van de actieplannen van 2010, zal Telenet zich in 2011 richten op:

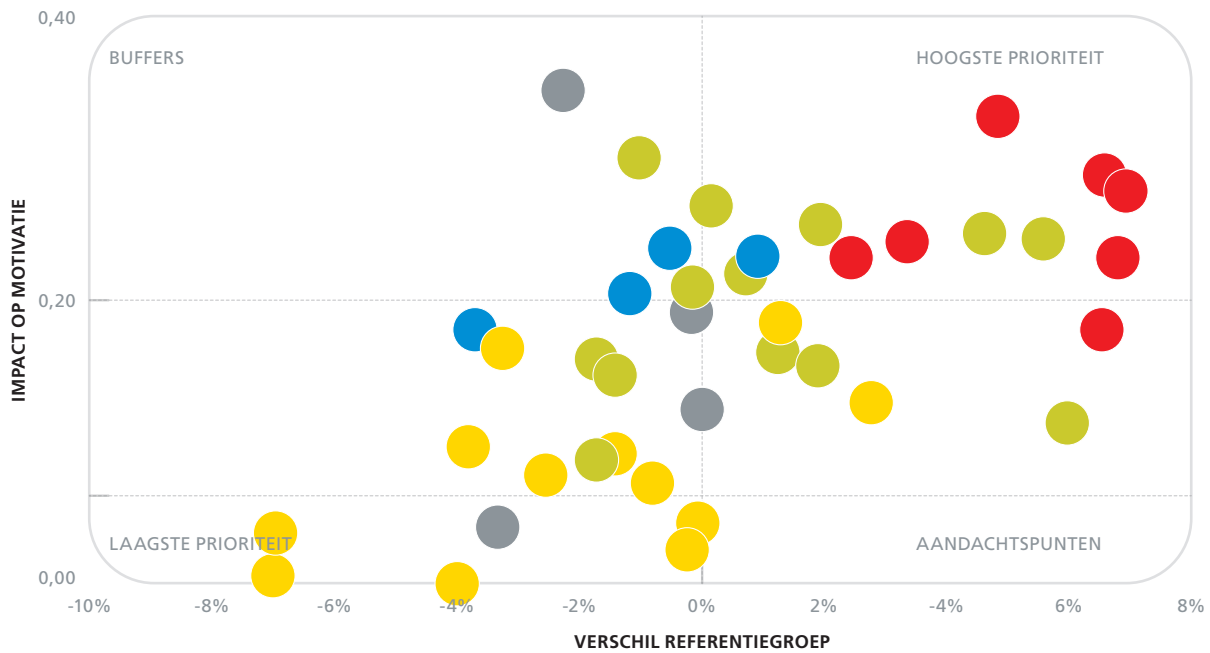
- Aankoopbeleid: sterke integratie veiligheids-, gezondheids- en milieueisen en systematische goedkeuringsflow (incl. ROHS, REACH, energieverbruik en afval).
- Milieubeleid: verdere optimalisatie afvalmanagement en screening milieuvoorwaarden en -vergunningen.
- Methodiek veiligheidstechniek uitwerken voor het vervangen van rijngnetten.
- Nieuwe bedrijfsvoertuigen: herziening inrichting met betrekking tot ergonomische veiligheid.

- Tijdelijke of mobiele bouwplaatsen: screening over de organisatie heen.
- Screening risicoactiviteiten patrimonium.
- Herzien van de EHBO-procedure.

Privé-werkbalans

Om een goede privé-werkbalans mogelijk te maken, biedt Telenet zijn medewerkers niet enkel de mogelijkheid om te werken volgens een systeem van glijdende arbeidsuren, maar staat het ook open voor de mogelijkheden om part-time of vanop afstand te werken, thuis of onderweg.

// Prioriteitenkaart motivatie



- TAAKBELASTING
- TEAM
- CONTEXT
- TAAKMOTIVATOREN
- ORGANISATIE



Om deze laatste optie mogelijk te maken, moeten medewerkers wel beschikken over aangepaste technologie en toegang tot het netwerk van het bedrijf. 1.373 personen beschikken over deze mogelijkheid om vanop afstand te werken (inclusief consultants). 125 medewerkers hebben een part-time contract.

Daarnaast zijn er diverse regelingen om zorg voor kinderen en ouderen mogelijk te maken, zoals zwangerschapsverlof, ouderschapsverlof, tijdskrediet, opvang van zieke kinderen, familiaal verlof, palliatief verlof en klein verlet.

Telenet investeert in fitheid, één van de factoren van *welzijn op het werk*. In 2009 werd een Telefit-programma opgestart, dat via initiaties zoals bijvoorbeeld *Start to Run* een stimulans wilde zijn om sportief aan de slag te gaan. In 2010 werd het programma verder uitgebreid. Het programma streeft sindsdien niet enkel fysieke, maar ook geestelijke fitheid na.

Het Telefit-programma, dat per standplaats een eigen kick-off kende met behulp van Wii's, leidde tot diverse initiatieven, waaronder *Move@Telenet*, de *Telefit Ambassadors*, *Train-Bike@work* en *Friday Bikeday*. Telenet-delegaties namen ook deel aan publieke sportieve manifestaties zoals *Dwars door Mechelen*, *de Gordel* en *de 20 km van Brussel*. Sportactiviteiten waarvoor inschrijven vereist is, worden mee gedekt door de arbeidsongevallenverzekering.

Het aanbod aan opleidingen dat voor de medewerkers van Telenet beschikbaar is, omvat een sessie *mindfulness*. Dit specifieke programma heeft tot doel om medewerkers op een meer bewuste manier te leren omgaan met problemen, conflictsituaties, stress, klachten.

Met deze workshop wil Telenet het welzijn van de deelnemers verhogen. De positieve evolutie heeft immers niet alleen een weerslag op individu zelf, maar ook op het functioneren in team en op de organisatie in haar geheel.

Interne klachtenprocedure

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

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

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

Vertrouwenspersonen kunnen ook een formele klacht in ontvangst nemen en die overmaken aan de preventieadviseur voor verdere opvolging. De formele procedure wil niet louter het probleem stoppen, maar ook een onderzoek uitvoeren om te bepalen of er sprake is van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. Bovendien worden daarbij individuele en collectieve maatregelen geadviseerd aan de werkgever. In 2010 waren er negen informele tussenkomsten en één formele interventie.





5.3 Leveranciers

Elk jaar spendeert Telenet miljoenen euro's aan producten en diensten in opdracht van haar klanten. Telenet neemt ethische, milieu- en sociale overwegingen mee in zijn aankoopbeslissingen. Ook worden de leveranciers door Telenet actief betrokken in het streven naar duurzaam ondernemerschap.

De uitgestippelde krachtlijnen van het duurzaam leveranciersbeleid, opgesteld in samenwerking met hoofdaandeelhouder Liberty Global, Inc. zullen worden toegepast op de top 500 van de naar schatting 3.500 leveranciers die Telenet telt. Bij elke offerte wordt naar dit leveranciersbeleid verwezen en wordt van de aanbieders verwacht dat zij de nodige informatie verstrekken, onder andere over de volgende aspecten:

- Sociale aspecten op hun eigen werkvloer.
- Respect voor de wetgeving en de regels inzake kinderarbeid.
- Het zoeken naar transportoptimalisaties.
- Groene aspecten van de bedrijfsvoering bij de leveranciers zelf.

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

Elk aankooporder omvat voorwaarden met betrekking tot ethiek, veiligheid, gezondheid en milieu, conform met The Stockholm Convention of 1998 on Persistent Organic Pollutants (POP), de Directive 2006/121/CE en de CE Regulering 1907/2006 met betrekking tot de Recording, Evaluation and Authorisation of Chemical Substances (REACH).



5.4 Klanten

5.4.1 Klantenloyauteit

Kwaliteit is een begrip waarmee tal van bedrijven zich wensen te differentiëren van de concurrentie. Tegelijk is kwaliteit vaak een abstract gegeven, dat moeilijk meetbaar is.

Telenet heeft de kwaliteit van zijn producten en diensten tot één van de belangrijkste strategische aandachtspunten gemaakt om de toekomstige ontwikkeling van het bedrijf te verzekeren. Tegelijk wil het bedrijf kwaliteitszekerheid bieden door het abstracte kwaliteitsbegrip om te zetten in meetbare parameters.

De kwaliteitservaring werd tot 2009 meetbaar gemaakt in een klantentevredenheidspercentage, dat maandelijks door de marketingafdeling in samenspraak met externe specialisten werd vastgelegd. In 2010 werd het kwaliteitsbegrip echter verruimd en vervangen door de *Customer Loyalty Score*. Deze waardering houdt niet alleen rekening met klantentevredenheid inzake concrete technische of inhoudelijke aspecten, maar tilt het kwaliteitsstreven op tot een hoger niveau, van waaruit het toegepast wordt op alle geledingen van de onderneming.

Dat de kwaliteit van de dienstverlening een stevige pijler is in de bedrijfsfilosofie van Telenet, wordt duidelijk geïllustreerd door de integratie van de *Customer Loyalty Score* als meetbare parameter in het bonussysteem. Van het globale bedrag aan potentiële bonussen dat door Telenet aan zijn kaderleden wordt uitgekeerd, is een significant percentage rechtstreeks afhankelijk van de score die het bedrijf inzake *Customer Loyalty* weet te behalen.

	2007	2008	2009	2010
Customer Loyalty Score	87,23	87,97	89,12*	73,63*

* Meetmethode is gewijzigd in 2009 en 2010.

Telenet heeft verscheidene programma's opgestart om de *Customer Loyalty Score*, die op meerdere vlakken reeds een bevredigend niveau haalt, verder te verbeteren en in alle domeinen tot de beoogde doelstellingen aan te scherpen. Tegelijk wil het bedrijf een attitude aannemen waarin het de transparantie over de behaalde resultaten inzake klantenbinding en –loyauteit hoog in het vaandel draagt.

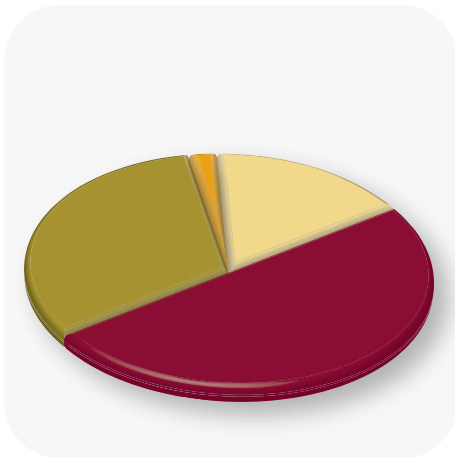
Telenet streefde in 2010 naar een *Customer Loyalty Score (CLS)* van 75 maar slaagde er net niet in om deze doelstelling te bereiken. Omdat de meetmethode is veranderd, was 2010 het jaar waarin het bedrijf inzicht verwierf in de intrinsieke klantenloyauteit tegenover zijn merk en de drijvende factoren achter klantentevredenheid, zoals prijsgevoeligheid, merkvoorkeur, loyautéit en de promotor score. Er werden reeds tal van verbeteringsprojecten gepland en opgestart. Eén van de grootste is *GRACE*, een project dat het aantal oproepen omwille van procesinefficiëntie en ontransparante communicatie wil terugdringen.

In ditzelfde kader ondertekende Telenet op 15 juni 2011 het charter voor klantvriendelijkheid. Op vraag van federaal minister van Ondernemen Vincent Van Quickenborne werd dit charter aan alle telecomoperatoren voorgelegd om van klantenservice een prioriteit te maken. Het charter werd opgesteld door Test-Aankoop en het Radio1-programma Peeters & Pichal en moet op termijn leiden tot kortere wachttijden bij callcenters en helpdesks. Het charter omvat onder andere ook afspraken in verband met transparantie en antwoordtermijnen op schriftelijke klantenvragen





→ // Splitsing aantal contacten



- Telefonisch **16%**
- Mijn Telenet **50%**
- Online Support **32%**
- Social Media **2%**

5.4.2 Klantenservice

GRACE

In 2010 verliep het merendeel van de technische ondersteuning aan klanten via het internet. Een volledige heropbouw van de *online support*-website, waarin oplossingen kunnen gevonden worden via zoektermen, lag mee aan de basis van het groeiend aantal klantencontacten dat via het internet verloopt. Slechts 16% van het totale aantal klantencontacten gebeurt nog via de telefoon, maar ook daar draagt Telenet de klanttevredenheid hoog in het vaandel.

Telenet heeft het *GRACE*-programma (*Getting the Right Appreciated Calls Everytime*) gelanceerd met als focus de klanttevredenheid uit telefonische oproepen, waarvan het merendeel toekomt via de call centers, verder te verhogen. Deze oproepen hebben zowel betrekking op technische aspecten, als op het inhoudelijke of commerciële aanbod.

In 2010 slaagde Telenet er voor het eerst in om het stijgend aantal telefonische oproepen, dat traditiegetrouw meegroeit met de onderneming en de klantenportfolio, om te buigen in een daling. Er kwamen in 2010 5,32 miljoen telefoontjes binnen (286.230 minder dan in 2009).

In de perceptie van klanttevredenheid spelen ook telefonische antwoordtijden een rol. In 2010 werd 69% van de telefoontjes opgenomen binnen 30 seconden. Binnen twee minuten zijn 77% van de binnenkomende telefoontjes beantwoord. Zowel voor de reactietijd bij het opnemen als voor het terugdringen van het aantal doorverbindingen heeft Telenet voor 2011 ambitieuze doelstellingen gedefinieerd, die de efficiëntie van het bedrijf verder zullen verhogen en de klanttevredenheid positief zullen beïnvloeden. Deze doelstellingen sluiten aan op het charter voor kortere wachttijden bij callcenters en helpdesks.

Klantenbrevet

Telenet startte in 2009 een programma om al zijn medewerkers te overtuigen van de algemene kwaliteitsgedachte en het cruciale belang van klantenservice in het bijzonder. Dit Klantenbrevet is vandaag een vast onderdeel in het HR-beleid en wil het streven naar een steeds betere klantenservice tot rode draad maken van de dagelijkse bedrijfsvoering.

REALISATIES 2010

69% van de oproepen werd opgenomen binnen de 30 seconden

77% van de oproepen werd opgenomen binnen de 120 seconden

DOELSTELLINGEN 2011

80% van de oproepen opnemen binnen de 30 seconden

90% van de oproepen opnemen binnen de 120 seconden

Om het programma met succes af te ronden, krijgen alle medewerkers de opdracht om gedurende een vastgestelde periode intensief kennis te maken met een bedrijfsfunctie die een rechtstreeks contact met de klant vereist. Op die manier krijgt het abstracte concept van *klantentevredenheid* voor alle medewerkers concreet gestalte, vooral voor diegene die in hun dagelijkse taak geen rechtstreekse contacten met de klanten onderhouden.

In 2010 haalde 91% van alle medewerkers het klantenbrevet, wat een sterke stijging betekent in vergelijking met het voorgaande jaar.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De aangroei van het klantenbestand, de lancering van mobiele telefonie en het hogere aantal geleverde diensten heeft geleid tot een stijging van het absolute aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. De stijging was evenwel minder snel dan de stijging van het aantal nieuwe klanten.

Het aantal klachten over de niet-mobiele, traditionele activiteiten van Telenet daalden. De inspanningen om de diensten en de administratieve afwikkeling steeds verder te professionaliseren, bijvoorbeeld inzake eenvoud en transparantie van de facturatie, wierpen dus duidelijk hun vruchten af.

De mobiele activiteiten werden in 2010 ondergebracht in een aparte divisie, die haar klantenbestand in de loop van het jaar met 39% zag uitbreiden. Deze sterke toename bracht ook een aantal groeipijnen aan het licht, die het klachtenpatroon voor de totaliteit van de vennootschap enigszins vertekenen. Een belangrijke bron van klachten was Premium SMS, dat klanten vaak met een ongewenst betalend abonnement opzadelt. Telenet heeft zijn aanpak inzake premium SMS inmiddels bijgesteld, wat het aantal klachten hierover in 2011 onvermijdelijk moet terugdringen (zie ook Klantenbescherming).

Het proces van de klachten-behandeling verloopt als volgt:

- De ombudsdienst aanvaardt klachten van klanten die zich eerst tot Telenet hebben gewend en vervolgens als het ware *in beroep* willen gaan.
- Zodra de klacht toekomt bij de ombudsdienst wordt de inning van facturen stopgezet, tot de volledige afwikkeling van de zaak.
- Na onderzoek stuurt de ombudsdienst een antwoord aan de klant.
- Als de klant akkoord gaat, volgt een minnelijke schikking.
- Als de klant een tegenargument wenst te formuleren, zal de ombudsdienst de zaak indien nodig opnieuw onderzoeken, en een nieuwe repliek geven.

Telenet ontving in 2010 2.733 klachten via dit kanaal. In 93% procent van de behandelde gevallen werd een minnelijke schikking bereikt met de klant.

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



	2009	2010
Aantal nieuwe dossiers via Ombudsman	2.477	2.733
Totaal geleverde diensten inclusief mobiel (x 1000)	4.328	4.515
Nieuwe dossiers per 100K geleverde diensten	57,2	60,5

	2010	
	DIENSTEN (EXCL. MOBIEL)	DIENSTEN MOBIELE TELEFONIE
Aantal nieuwe dossiers via Ombudsman	2.024	709
Totaal geleverde diensten (x 1000)	4.316	199
Nieuwe dossiers per 100K geleverde diensten	46,9	280,7

Privacy en beveiliging

Spam, fishing, computer virussen: de groei van het internet gaat hand in hand met nieuwe risico's. In haar security policy aanpak geeft Telenet hieraan hoogste prioriteit en neemt een aantal specifieke initiatieven.

Bescherming van persoonlijke gegevens en privacy & beveiliging

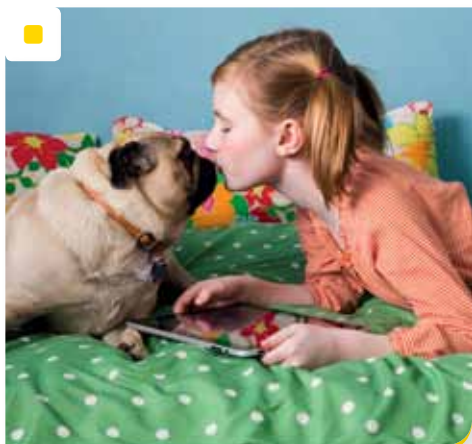
Respect voor privacy heeft de hoogste prioriteit in Telenet's security policy.

Voor Telenet is bepaalde informatie van cruciaal belang voor het uitvoeren van de dagelijkse activiteiten, maar ook voor de samenwerking met partners en de dienstverlening naar de klanten toe. Precies daarom is de beveiliging van deze informatie een belangrijk aspect om de continuïteit van de bedrijfsvoering en de toekomstige groei van Telenet te verzekeren. Tegelijk past deze beveiliging in het juridisch en wetgevend kader.

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

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

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



Veiliger Internet

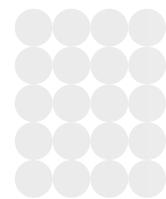
Naast de specifieke maatregelen ter bescherming van kinderen op het internet (zie 4.5. Bescherming van kinderen), hanteert Telenet ook voor alle andere internetgebruikers de hoogste standaarden inzake klantbescherming. Spam- en virusfilters zitten standaard in het netwerk ingebouwd en 150.000 klanten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

Voorrang aan sensibilisering

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

Premium SMS diensten

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



5.5 Beleidsmakers

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

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

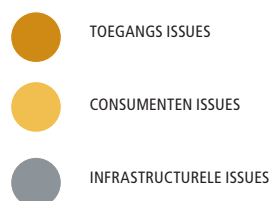
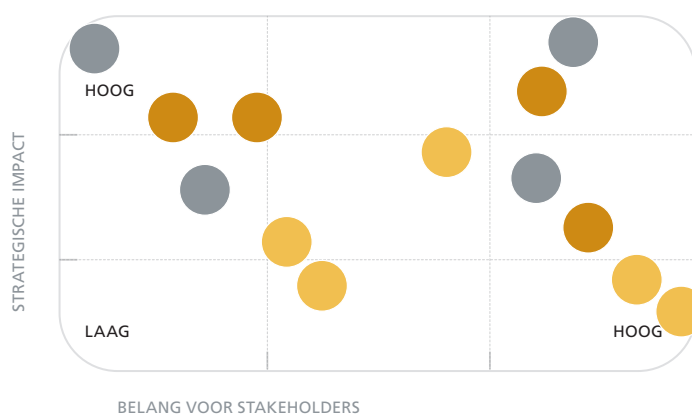
- Regelgeving.
- Marktregulering.

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

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

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

// Stakeholder issue matrix



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

Telenet maakt geen gebruik van externe lobbyisten.

5.6 Investeerders

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

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

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

Een gedetailleerd overzicht van de inspanningen met betrekking tot investor relations is terug te vinden op de pagina's 86 tot en met 94 van het jaarverslag over 2010.

// In 2010 organiseerde Telenet:

10 roadshows

15 conferenties (met een toenemende focus op sector- en thematische conferenties)

300 vergaderingen met beleggers waarvan **30%** van deze vergaderingen met de 25 grootste aandeelhouders en **45%** met potentiële nieuwe aandeelhouders

65 telefonische vergaderingen met beleggers

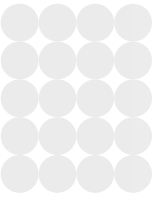
In de veronderstelling dat er geen overnames plaatsvinden en/of dat Telenets businessmodel niet aanzienlijk verandert, zal het aandeelhoudersvergoedingsbeleid van de Vennoetschap zorgen voor aanhoudend hoge contante uitkeringen aan aandeelhouders op lange termijn.

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



CORPORATE CITIZENSHIP

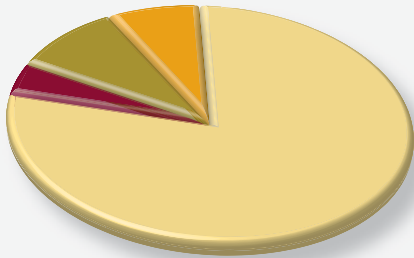




“Telenet Foundation, creëert digitale kansen.”

→ // Totale bijdrage voor 2010

(Met inbegrip van cash, tijdsbesteding, giften in natura en managementkosten)



- Cash **78,4%**
- Vrijwillige prestaties personeel **4,4%**
- Bijdrage in natura **9,8%**
- Managementkost **7,3%**

6.1 Telenet Foundation

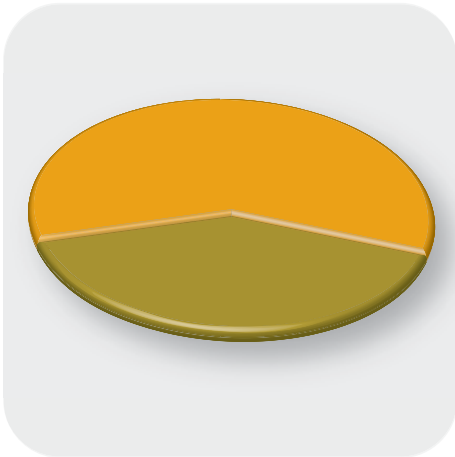
Als telecommunicatiebedrijf speelt Telenet een belangrijke rol in de ontwikkeling van de digitale samenleving. Met de introductie van Fibernet en de nieuwe mogelijkheden die de Digital Wave 2015 zal aanreiken, worden de technologische vooruitgang en het digitaliseringsproces nog extra geaccentueerd.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

Nog te veel kansarme jongeren hebben geen toegang tot of te weinig kennis van de hedendaagse informatie- en communicatietechnologie. Dit leidt tot een toestand die hun achterstand in de maatschappij blijft bestendigen. Daarom steunt de Telenet Foundation elk jaar initiatieven die de digitale kloof op duurzame wijze aanpakken. De Telenet Foundation heeft zich als doel gesteld om in 2015 150.000 mensen op de digitale snelweg hebben geholpen. De projecten lopen zowel in eigen land als in het buitenland, maar hebben allemaal tot doel om vooral jongeren in de initiatieven van de Foundation te betrekken.

Onder het motto *Iedereen klikt mee* (www.klikmee.be) wil de Foundation de hedendaagse informatie- en communicatietechnologie beter bereikbaar maken voor al haar doelgroepen. Tussen 2006 en 2010 werden via de Foundation al 90.000 mensen, in hoofdzaak jongeren, op de digitale snelweg geholpen. (Bron: Why5 Research)

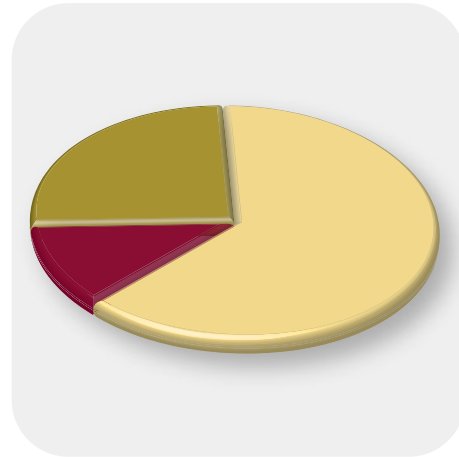
Sinds haar oprichting in 2007 kreeg de Telenet Foundation al bijna 1.100 projectaanvragen, waarvan er inmiddels een 80-tal actief worden ondersteund. Tot en met 2010 heeft Telenet Foundation al ruim anderhalf miljoen euro besteed aan de financiering van concrete projecten.

→ // De reden waarom we bijdragen



- Investerings in de leefgemeenschap 59,1%
- Giften voor het goede doel 40,9%

→ // Bijdragen per thema



- Opvoeding & jongeren 63,2%
- Medisch 11,3%
- Noodhulp 25,4%

Uit onderzoek van de gesteunde projecten blijkt dat:

- 75% van de projecten niet bestonden voor zij steun kregen van Telenet Foundation
- 95% van de projecten actief blijven nadat ze door Telenet Foundation werden gesteund
- 65% van de projecten nadien verder kunnen zonder steun van Telenet

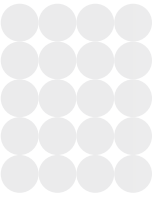
In 2010 hebben 45 medewerkers 1.464 uur belangeloos bijgedragen aan de initiatieven van de Telenet Foundation. Elk jaar wil Telenet de bijdrage van zijn medewerkers vergroten, zowel in aantal personen, als in het totaal aantal uren. Het doel is om in 2015 200 actief betrokken medewerkers in te zetten, die in totaal 3.000 uur besteden.

// Doelstellingen Telenet Foundation

AANTAL	2010	2011	2015
Begunstigden (cumulatief)	90.000	102.000	150.000
Betrokken medewerkers	45	90	200
Medewerkersuren *	1.465	2.250	3.000

* Onder werktijd.



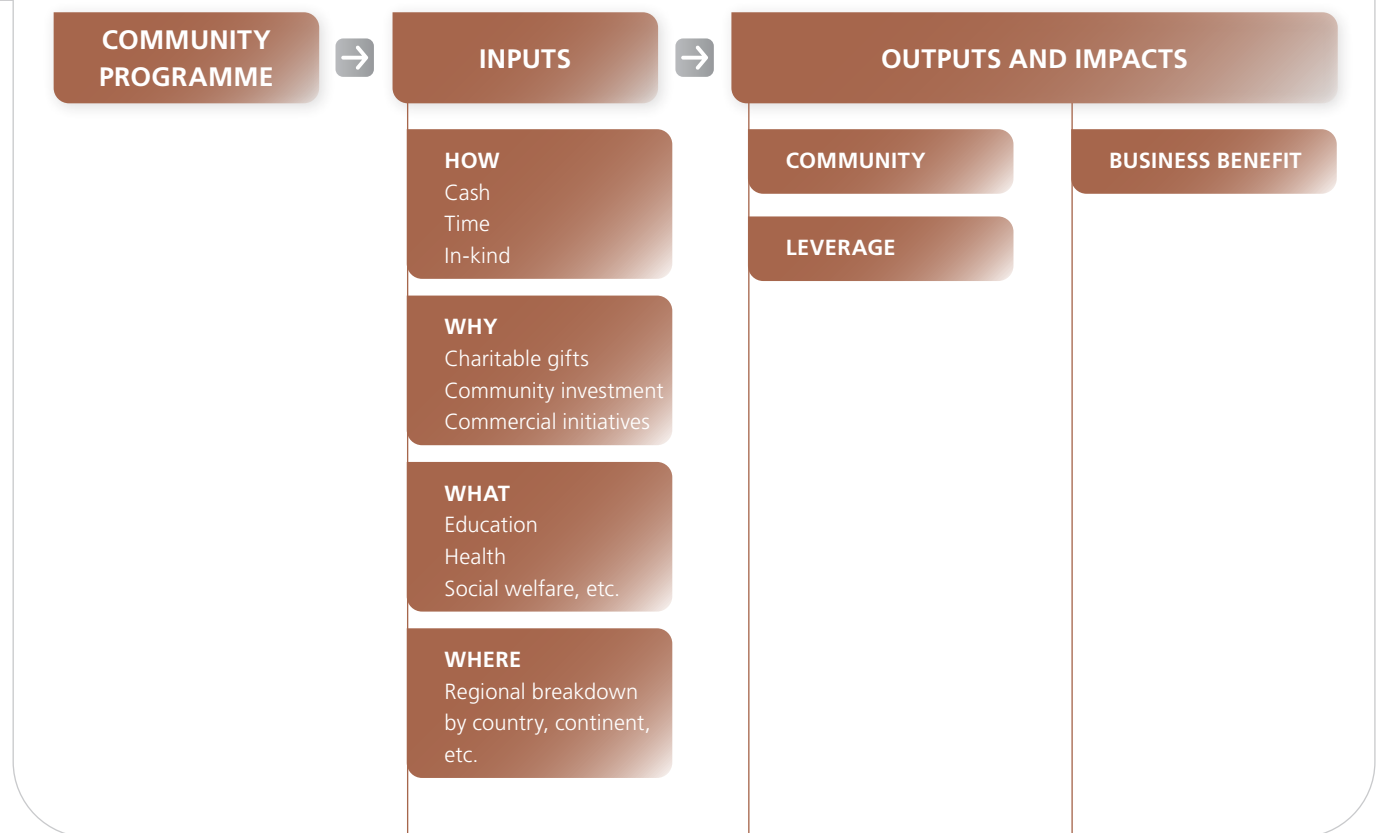


Telenet maakt gebruik van het LBG-model (London Benchmarking Group) om zijn steun aan sociale organisaties en goede doelen in kaart te brengen. Het LBG-model laat toe om de sociale betrokkenheid van een vennootschap op een gestandaardiseerde manier te berekenen en te beheren. De contributie in cash, tijd en management bedroeg in 2010 € 1.378.275.

PC Solidarity

In 2009 ging Telenet Foundation een partnership aan met PC Solidarity, dat samen met Close the Gap, informatica-materiaal van bedrijven opknaapt en ter beschikking stelt van sociale instanties. Net zoals vorig jaar droeg Telenet Foundation in 2010 bij met de schenking van 250 PC-toestellen, die een globale waarde van € 50.000 vertegenwoordigden. Het materiaal werd onder verscheidene Belgische non-profit organisaties verdeeld.

→ // KPIs for Measuring Business and Social Benefits



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

My Zone by Telenet

Chronisch zieke kinderen die langere tijd in het ziekenhuis verblijven, missen de aansluiting met de digitale boot. Eén van de grotere initiatieven van de Telenet Foundation is het *My Zone*-project. Via laptop, webcam en een internetverbinding worden vanuit het ziekenhuis actieve chat-sessies mogelijk gemaakt met de Cliniclows. Het project liep in 2010 in acht ziekenhuizen. In 2011 wordt het platform verder uitgebreid. Telenet Ambassadrice Yanina Wickmayer verleende in 2010 actieve steun aan *My Zone* met een bezoek aan de ziekenhuizen die in het project betrokken zijn.



ACTIVITEIT	OUTPUT	
	BIJDRAGE AAN DE MAATSCHAPPIJ	VOORDELEN VOOR TELENET
Telenet Foundation	39 sociale projecten die voorzien in digitale toegang en training voor naar schatting 10.000 personen.	Een positief effect op het imago van de vennootschap inzake dichting van de digitale kloof.
My Zone by Telenet	150 PC's in 8 hospitalen bieden internettoegang voor meer dan 300 kinderbedden en naar schatting 15.000 eindgebruikers per jaar.	Biedt Telenet Solutions een sprekend verhaal over de ondersteuning van de activiteiten van de gezondheidssector.
Bonjour Afrique	Jobcreatie en steun in Senegal voor 1. de bouw van een nieuwe school 2. het opzetten van een project rond bijenteelt 3. materiaal en consultancy voor een opvoedingscentrum.	Sterke participatie en motivatie van het personeel. Een project van de medewerkers voor de medewerkers. Positieve uitstraling voor het bedrijf.
Musicforlife	Dankzij de applicatie konden IDTV klanten doneren vanuit hun comfortabele omgeving thuis.	In de kijker zetten van de digitale TV-technologie van Telenet en de interactieve toepassingen.
Haiti Lavi 1212	Behalve met een financiële schenking steunde Telenet het project voor Haiti door het openstellen van al zijn kanalen voor het inzamelen van geld (DOD, SMS, Call centre, enz).	De actie toonde de producten van Telenet tijdens het gebruik en onderlijnde hoe ze levens kunnen redden.
Chello Foundation	Aids bestrijding internationaal.	Positief effect imago bedrijf.
Safer Internet	Steun voor de jaarlijkse Safer Internet Day.	De positie als verantwoorde provider versterken.
Telefit	Het motiveren van het personeel om fitter en gezonder te blijven.	Motivatie van het personeel en beperking van absentieïsme.
SOS Kinderdorpen	Simba house biedt onderdak aan kinderen die lijden onder een moeilijke gezinssituatie.	Imago vennootschap. (CSR activatie van Brand sponsering.)





Bonjour Afrique

Een opmerkelijk project in het kader van de internationale digitale kloof is *Bonjour Afrique*, waarmee een groep van Telenet-medewerkers een aantal initiatieven ontwikkelt in Senegal. Het project loopt ook in 2011 door en is daarmee inmiddels aan zijn vierde jaar toe. *Bonjour Afrique* bekommert zich vooral om de bouw van een school in Medina Gounass (Dakar), het opzetten van een centrum voor PC- en educatieve opleidingen en agrarische projecten in Sindia.

Haiti Lavi

De ramp die begin 2010 veroorzaakt werd door de aardbeving in Haïti, lokte ook bij Telenet de nodige solidariteit uit. Naast een financiële bijdrage zorgde het bedrijf voor technologische ondersteuning tijdens de rechtstreekse uitzending *Haiti Lavi 1212*, een gemeenschappelijk benefietprogramma van de openbare en de commerciële omroep. Tal van teams uit de Telenet-organisatie zorgden binnen hun specifieke competentiedomeinen mee voor het vlekkeloze technische verloop en het succes van de uitzending.

Klik Mee

Om het grote publiek te sensibiliseren rond de *digitale kloof* en het werk van de Telenet Foundation in de kijker te plaatsen, werd in november de actie *Klik Mee* op het getouw gezet. In het station van Gent Sint-Pieters werden de hele dag bekende gasten zoals Yanina Wickmayer, Ianka Flerackers en burgemeester Termont geïnterviewd door Anja Daems en Ben Roelants. Met deze actie wilde Telenet de digitale kloof



onder de aandacht brengen en surfers uitdagen om mee te klikken. Per klik op www.klikmee.be schonk de Foundation € 1 aan het jongerenproject *Byte Me!*

Byte Me! en Jeugdwerknet VZW – Gent

Byte Me! is een project voor maatschappelijk kwetsbare jongeren. Via een technologisch ondersteund spel (NUgame) wil Jeugdwerknet deze doelgroep spelenderwijs vaardigheden aanleren die ze nodig heeft in de informatie- en communicatiemaatschappij. Via een train-the-trainer principe wil Telenet de jeugdwerker ondersteunen en begeleiden in het geven van een meer diepgaande workshop achteraf en tevens de geïnteresseerde Jeugdwerknet-vrijwilliger en -stagiaires opleiden in het werken met de doelgroep.

Start2Surf@home

Eén op drie Belgen zijn nog steeds niet aangesloten op het internet. Minister van ICT Van Quickenborne lanceerde daarom *Start2Surf@home*. Dit initiatief biedt de mogelijkheid om een voordelig computer- en internetpakket in huis te halen. Met *Start2Surf@home* wil de federale overheid iedereen achter de computer en op het internet. Ook Telenet draagt zijn steentje bij. Door het consortium dat Telenet samen met Voo en Numericable oprichtte, kan het een mooi en voordelig *Start2Surf@home* internetaanbod voorstellen. In het pakket zitten onder andere een laptop en een basispakket internet, waarmee Telenet voor minder begoede medemensen de digitale kloof wil helpen dichten. Naast de bovenvermelde projecten steunt Telenet jaarlijks nog tientallen andere initiatieven. Het is trouwens inherent aan





de filosofie van Telenet om in alle sponsoringprojecten het goede doel centraal te stellen. Op die manier wil het bedrijf zijn maatschappelijke rol waarmaken en zijn verantwoordelijkheid als corporate citizen met veel enthousiasme opnemen.

SOS-Kinderdorpen krijgt een stevige ruggensteun van Kim Clijsters

Kim Clijsters is niet alleen ambassadrice voor Telenet, maar sinds kort ook voor SOS Kinderdorpen. De samenwerking zet ze in gang met een cheque van liefst € 100.000 – een mooie investering van een deel van haar Telenet-sponsorgeld. Zo steunt ze o.a. het Simbahuis in Liedekerke, dat gezinnen door moeilijke situaties heen helpt. Haar bedoeling? Niet alleen financieel steunen, maar ook af en toe langskomen. En haar dochtertje meebrengen, om met de kindjes in het huis te spelen.

Pink ribbon

Sanoma Magazines en Via Plaza bundelden hun krachten in Pink Ribbon Magazine, een tijdelijk interactief tv-kanaal. Met de lancering van dit tijdelijke kanaal, dat door Telenet technologisch werd ondersteund, startte Sanoma Magazines een sensibiliseringscampagne rond borstkanker en bracht het aan de hand van video's meer informatie over dit thema. Abonnees van Telenet Digital TV hebben toegang tot het kanaal door bij de zender VijfTV op de rode knop te drukken.

7.2 Sociaal tarief

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

// Aantal mensen met sociaal tarief

	2009	2010
TV	68.987	67.977
Telefoon	6.821	11.478
Mobiel	50	79
Internet	1.506	3.821

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





KLIMAAT EN MILIEU







“Going greener.”

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



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

- Het ontwerp, de inplanting en de bouw van operationele infrastructuur die de negatieve impact op het milieu willen beperken en die vervuiling willen tegen gaan.
- De reductie van de uitstoot van broeikasgassen en chemicaliën die de ozonlaag aantasten.
- Het promoten van het duurzaam gebruik van hulpstoffen (energie, materialen en natuurlijke hulpbronnen) om het laagst mogelijke gebruiksniveau te bereiken dat voor de operationele behoeften noodzakelijk is.
- Het minimaliseren van afval door het implementeren van het principe van *beperk, hergebruik en recycleer* waar mogelijk en ervoor te zorgen dat onvermijdelijk afval op een verantwoorde manier wordt afgevoerd.
- Het werken in partnership met leveranciers om de milieuprestaties in de leveringsketen te verbeteren.
- Het zoeken naar mogelijkheden om de afhankelijkheid van het gebruik van de wagen te beperken, zowel privé als zakelijk.
- Het rapporteren en communiceren over de milieuprestaties binnen en buiten het bedrijf.
- De ontwikkeling en implementatie van een *Samen Groen*-strategie om de impact op de klimaatverandering te minimaliseren.

7.1 Missie klimaatneutraal

Recent maakte Telenet bekend dat het tegen 2015 klimaatneutraal wil zijn ten opzichte van uitstoot 2007. Om die doelstelling te bereiken zal het bedrijf in de eerste plaats blijven focussen op maatregelen die de eigen CO₂-uitstoot verder zullen verminderen en, waar dat kan, overschakelen op alternatieve energie.

Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling definitief te dichten, zal het bedrijf bij wijze van compensatie overgaan tot de aanplant van nieuwe bossen, in Vlaanderen zowel als in Ecuador.

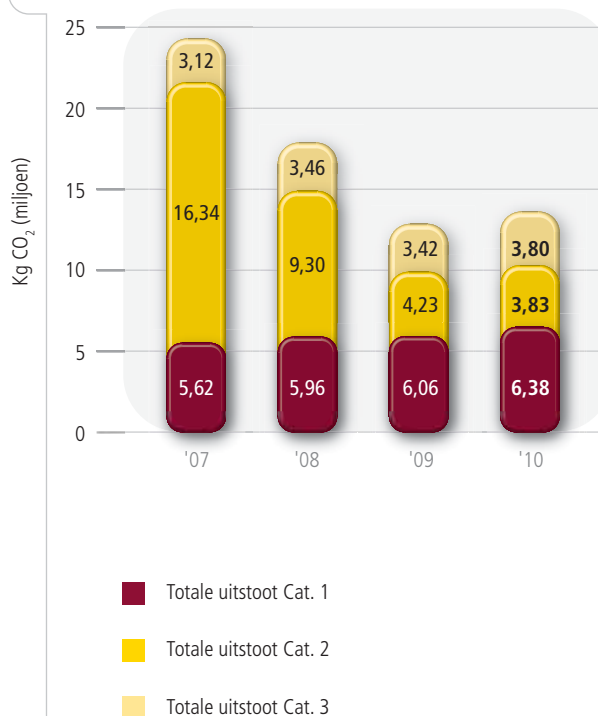
7.2 Ecologische voetafdruk

In het duurzaamheidsprogramma van Telenet bekleedde de beperking van de CO₂ voetafdruk in 2010 een prominente plaats, in lijn met de doelstellingen van het Samen Groen-plan, dat in nauwe samenwerking met hoofdaandeelhouder Liberty Global in 2009 werd opgestart. Sinds midden 2008 maakt Telenet al voor 100% gebruik van groene energie en in 2009 en 2010 lanceerde de groep tal van initiatieven om de globale CO₂-uitstoot van het bedrijf verder terug te dringen.

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

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

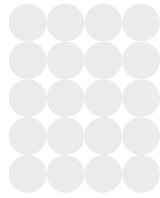
→ // Telenet uitstoot per categorie



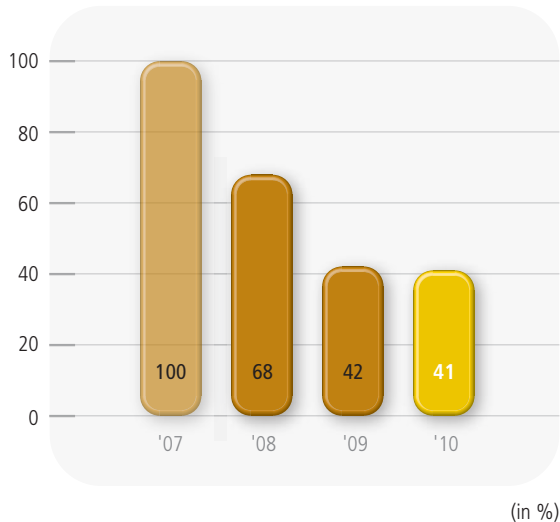
- Categorie 2 of indirecte energiebronnen zoals elektriciteit.
- Categorie 3 of andere energiebronnen met name zakenreizen en woon-werkverkeer.

In 2010 haalde Telenet in categorie 1 en 2 een gezamenlijke CO₂-uitstoot van 10.208 ton. Met inbegrip van categorie 3 bedroeg de CO₂-uitstoot 14.007 ton. De totale CO₂-uitstoot van Telenet daalde daarmee met 44% in vergelijking met 2007. Een cumulatieve besparing van zo'n 26.000 ton CO₂ sinds 2007.

De lichte toename van de uitstoot in vergelijking met 2009 (een stijging van 2% of 297 ton CO₂) is te wijten aan de toenemende klantenportefolio en de groei van de bedrijfsactiviteiten.



→ // Telenet CO₂ efficiëntie-index



Wanneer de CO₂-efficiëntie wordt berekend, waarbij de uitstoot in verhouding wordt gebracht tot de gegenereerde bedrijfsopbrengsten, blijkt Telenet in 2010 een verbetering gerealiseerd te hebben van 2% in vergelijking met 2009. Sinds 2007 is de CO₂-efficiëntie al met 59% verbeterd.

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

// Telenet Elektriciteitsverbruik

	2007	2008	2009	2010
Elektriciteitsverbruik (in Gwh)	76,9	78,1	78	81,7
Opbrengsten (in miljoen €)	931,9	1.018,8	1.197,4	1.299,0
Energie efficiency t.o.v. opbrengsten (in %)	82,5	76,7	65,1	62,9

7.3 Recente realisaties

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

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

7.3.1 Energie-efficiëntie

Telenet heeft voortdurend aandacht voor de energie-efficiëntie van zijn producten en operaties. Heel wat maatregelen hebben betrekking op de interne performantie inzake energiebesparing. Telenet wil echter verder gaan en met zijn initiatieven ook de energie-efficiëntie bij verschillende stakeholders verder verbeteren.

Settopboxen

Telenet investeert uitdrukkelijk in initiatieven om het energieverbruik van de settopboxen terug te dringen. Zo werd een speciale functie uitgerold voor de bestaande settopboxen. De totale besparing bij de klanten bedraagt daardoor ongeveer 28.860 MWh, het equivalent van 6.550 ton CO₂ of het gemiddeld verbruik van 8.354 Vlaamse gezinnen per jaar.

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

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

Modems

Ook de vervanging van 120.000 verouderde modems bespaart veel energie. Deze operatie werd de afgelopen jaren uitgevoerd en in 2010 afgerond. Hierdoor beschikken alle klanten over energiezuinige, moderne modems. De totale energiebesparing van de nieuwe modems bedraagt naar schatting 4.789 MWh per jaar, het gemiddelde verbruik van 1.368 Vlaamse gezinnen.

Efficiënte verlichting

Voor de verlichting van kantoren en technische ruimtes wordt sinds 2010 gebruik gemaakt van TL-balken met hoog rendement.

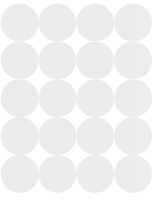


Freecooling airconditioners

Investerings in het netwerk en de vervanging van oude apparatuur door nieuwere, efficiëntere toestellen leveren voortdurend nieuwe energiebesparingen op. Bij de vervangingsinvestering voor de koelgroep van de airconditioning van de datalokalen, het *Services Operations Center (SOC)* en het kantoorgedeelte voor digitale tv in Mechelen, lag de nadruk op energiebesparing. Telenet koos voor een *freecooling* installatie waarbij zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de temperatuur van de buitenlucht. Pas wanneer de warmtewisselaar onvoldoende capaciteit heeft, schakelt de compressor aan. Daarmee bespaart Telenet jaarlijks 28 MWh op het elektriciteitsverbruik.

Koelgroepen met turbo-compressor

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



“Smarter working.”

Monitoringssystemen

In het datacenter van Hostbasket in Lochristi werden gelijkaardige maatregelen doorgevoerd als bij Professional Hosting Services. Hostbasket haalde daarmee de ambitieuze doelstellingen voor 2010: een virtualisatiegraad van 18,9%, e-invoicing van 40% en een energie-efficiëntie (PUE) van 1,63. De resultaten werden bereikt dankzij een excellente interne monitoring, waarin tal van aspecten van duurzaamheid worden vertaald in concrete targets en KPI's. Afwijkingen naar beneden of naar boven worden opgenomen in een management rapportering, die dagelijks zichtbaar is voor alle medewerkers van Hostbasket. Maandelijks worden hier ook de milieu-indicatoren in meegenomen. Het resultaat was dat de stijging van het energieverbruik relatief beperkt bleef in vergelijking met de groei van de activiteiten.

Slimme meters

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

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

Klimaatkosten

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

Professional Hosting Services

De afdeling Professional Hosting Services vergroot haar beschikbare opslagcapaciteit enkel wanneer er zich een concrete vraag naar extra capaciteit voordoet. Daarmee voorkomt ze dat niet-actieve apparatuur onnodig energie verbruikt. Tegelijk wordt de virtualisatiegraad van de beschikbare servers voortdurend vergroot, zodat er minder hardware nodig is voor het leveren van dezelfde diensten.

verbruiken, bijvoorbeeld voor het opladen van de batterijen van de elektrische auto.

Telenet werkt samen met netwerkbeheerder Eandis aan een proefproject in de omgeving van Mechelen.

3.000 huishoudens werden al eerder van slimme meters voorzien.

Slim netwerk

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

7.3.2 Energiebronnen

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

Groene stroom

Telenet gebruikt sinds midden 2008 groene stroom, Hostbasket sinds 1 januari 2010 en Belcompany sinds september 2010.

Deze gecertificeerde AlpEnergie van Electrabel is afkomstig van waterkrachtcentrales en dus voor 100% hernieuwbaar.

Gebaseerd op een energieverbruik van zo'n 65 GWh per jaar in 2007 betekent dit een vermindering van 12.515 ton CO₂.



Hernieuwbare energie

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

Op het hoofdkantoor van Telenet in Mechelen werden eerder al zonnepanelen geïnstalleerd. Om het gebruik van zonnepanelen te bevorderen, bood Telenet meerdere stakeholders, waaronder zijn medewerkers en klanten, de mogelijkheid om tegen zeer gunstige voorwaarden zonnepanelen aan te kopen. Omgerekend zullen de panelen die via deze weg werden aangeboden, voor 225 MWh aan energie leveren, een besparing van 150 ton CO₂.





7.3.3 Mobiliteit en transport

De bijna 1.900 medewerkers verplaatsen zich dagelijks van en naar het werk. Tegelijk zijn tal van leveranciers in opdracht van Telenet voortdurend onderweg. Op het vlak van mobiliteit en transport betekent dat tal van mogelijkheden en uitdagingen om een reductie van de CO₂-uitstoot te realiseren.

Woon-werkverkeer

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

Het departement Finance haalde in 2010 zijn target om 10% minder autoritten naar het werk te maken. Bij Supply Chain en Procurement verliep in 2010 in totaal 40% van het woon-werkvervoer niet met de eigen wagen.

De deelname van 91 werknemers aan *Ik Kyoto* zorgde voor een CO₂-besparing van 5.752 ton.

(Bron: Bond Beter Leefmilieu - Ik Kyoto)

Onder de noemer Train-bike@Work heeft Telenet huurfietsen van de sociale werkplaats 't *Atelier* ter beschikking gesteld van zestig treinpendelaars. Personeelsleden kunnen daardoor het traject tussen het treinstation van Mechelen Centraal en de kantoren van Telenet per fiets afleggen. 't *Atelier* zorgt ook voor het onderhoud van de fietsen.

In 2009 werd de grens van de CO₂-uitstoot voor het wagenpark vastgelegd op 175 g/km. Inmiddels ligt de gemiddelde CO₂-uitstoot van de hele leasevloot daar al een eind onder en evolueert in de positieve richting. De gemiddelde CO₂-uitstoot van de vloot bedroeg op het einde van 2009 nog 151 g/km terwijl deze ondertussen per eind 2010 al naar 141 g/km is teruggebracht. De gemiddelde uitstoot van de auto's die in 2010 zijn aangeschaft ligt op 123 g/km.

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

Commercieel verkeer

Sinds 2010 worden de settopboxen niet meer ingevlogen van bij de producent. Alle transport vanuit het Verre Oosten gebeurt nu met zeevracht, waarna de eindassemblage plaatsvindt in Tsjechië. Daardoor ligt de CO₂-uitstoot voor de invoer van modems 16% lager en voor de settopboxen 90% lager. Op die manier heeft Telenet een besparing van 6.353 ton CO₂-uitstoot gerealiseerd.

7.3.4 Hergebruik van materiaal

Het hergebruik van onze settopboxen is in stijgende lijn

Doordat de settopboxen in Tsjechië geassembleerd worden, kan het transport vanuit de productielocatie in het Verre Oosten over zee gebeuren, wat de CO₂-uitstoot aanzienlijk verlaagt in vergelijking met luchtvracht.

De nieuwe settopbox zit in een kleinere doos, waardoor minder vervoers-capaciteit nodig is. Een task force werkt bovendien aan een nieuw verpakkingsconcept, dat minder overbodige onderdelen bevat en bestaat uit milieuvriendelijker materiaal. Bijna alle settopboxen (en modems) worden hergebruikt; de resterende exemplaren worden gerecycleerd door een erkende verwerker. Het doorgedreven hergebruik verminderde de hoeveelheid afval met 374 ton in 2010. Alle ingeleverde modems en settopboxen gaan naar de beschermde werkplaats Imsir in Boom.

Computers

In het kader van het partnership met PC Solidarity schonk Telenet in 2010 250 PC-toestellen aan sociale instanties. Daar bovenop krijgen elk jaar 20% van de computers van Telenet een tweede leven via de projecten van de Telenet Foundation.

In 2010 werden 202 toestellen toegekend aan educatieve projecten.

7.3.5 Afvalreductie en -verwerking

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

Afval bij Telenet zelf

Het afval bij Telenet wordt gesorteerd en gescheiden opgehaald teneinde een optimale recyclage te bevorderen. Hiervoor werkt Telenet samen met verschillende ophalers die ofwel zelf voor de recyclage zorgen ofwel dit verder uitbesteden. Aangezien Telenet steeds verder groeit, is het belangrijk om een juiste focus op deze afvalstromen te houden: eerst vermijden en dan sorteren. In de tabel is de evolutie tussen 2009 en 2010 van de 3 belangrijkste fractie opgenomen.

Deze inspanningen worden in 2011 doorgezet: verder meten van de afvalstromen en waar nodig, worden concrete actieplannen voorzien.

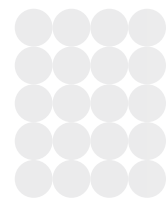
// Telenet afvalstromen

IN KG

	2009			2010		
	TOTAAL	GERECYCLEERD	DEFINITIEF VERWIJDERD	TOTAAL	GERECYCLEERD	DEFINITIEF VERWIJDERD
Papier en karton *	49.807	85%	15%	56.214	85%	15%
Electronica	380.409	75%	25%	211.887	75%	25%
Restafval *	79.601	0%	100%	70.382	0%	100%
Totaal	509.817	326.920	182.897	338.483	206.295	132.188

* Telenet hoofdkantoor.





Afval bij de klant

Settopboxen

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

Batterijen

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

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

Verpakkingen

In 2010 had Telenet 536 ton karton- en 10,8 ton plasticafval uit werkzaamheden bij de klanten, naast 9,2 ton samengesteld materiaal. Voor de verwerking hiervan betaalde Telenet in 2010 € 20.000 aan Fost Plus. In België krijgt 93% van het huishoudelijke verpakkingsafval een tweede leven.

Bekabeling

Bij bekabelingswerkzaamheden worden kabels die niet langer gebruikt worden, uit de grond verwijderd. De oude bekabeling wordt via de aannemer gerecycleerd door professionele kabelfabrieken of verwerkers van metaal. Ook andere componenten worden waar mogelijk hergebruikt.

7.3.6 Papier

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

FSC-papier

Sinds mei 2010 is Telenet ook voor intern gebruik overgeschakeld op FSC-papier, afkomstig uit duurzaam beheerde bossen. Daarmee is Telenet 100% FSC. Uitgaande van het verbruik van 25 ton papier in 2009 levert dat een besparing op van 5 ton CO₂.

Secure printing of badge printing moet ervoor zorgen dat mensen minder printen, en in de toekomst misschien ook dubbelzijdig. De testfase daarvoor loopt nog. De nieuwste printers gaan bovendien automatisch over in stand-by na 60 minuten inactiviteit.

Het marketingdrukwerk wordt al sinds 2009 op FSC-papier gedrukt, goed voor een reductie met 250 ton CO₂.

PRIME-gids

Telenet gaat bewust om met papier en verpakkingsmateriaal. Zo wordt de PRIME Gids sinds oktober 2009 gedrukt op FSC-papier. De vermindering van het aantal pagina's en gebruik van dunner papier leverde een besparing op van 39 ton papier. Via doelcampagnes stimuleert Telenet de lezers om het magazine elektronisch te ontvangen. Dat levert een reductie van de CO₂-uitstoot op bij de druk én de distributie.

7.3.7 Evenementen

E-billing

Doelgerichte campagnes zetten de klanten ertoe aan om over te stappen op e-billing, rechtstreeks via Telenet of via *Zoomit*, een dienst waarmee abonnees hun factuur ontvangen via hun systeem van internetbankieren. Het streefcijfer van een verdubbeling t.o.v. 2009 werd gehaald: eind 2010 kregen ruim 800.000 residentiële klanten - 40% van het totaal - hun afrekening elektronisch. Hierdoor wordt in 2011 additioneel zo'n 250 ton papier bespaard.

Ook voor Corporate klanten wordt e-billing steeds meer de norm. Telenet Solutions maakt deze mogelijkheid nog aantrekkelijker met slimme toepassingen als *My Bill* en *ETIS*. Met *My Bill* beheert de zakelijke klant online zijn facturen en de gegevens kunnen zelfs naar specifieke boekhoudprogramma's worden geëxporteerd. Telenet Solutions richtte zich in de eerste fase op klanten die meer dan 10 papiervellen per post ontvangen. De totale papierhoeveelheid is in 2010 reeds met 35% verminderd, een besparing van 41.500 vellen, goed voor 207 kg of 620 ton CO₂.

Dankzij *ETIS* kan de klant ook overstappen naar een volledig elektronische oplossing, mits een aanpassing van de eigen informatiesystemen. Een wetswijziging uit 2010 maakt deze oplossing steeds aantrekkelijker.

// Elektronische facturatie voor residentiële klanten

	2009	2010
Aantal residentiële klanten dat gebruik maakt van elektronische facturatie	399.000	818.000
Als percentage van het geheel	14%	40%

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

Mountainbike Tour

Sinds de lente van 2010 ondersteunt Telenet behalve het professionele veldrijden ook de recreatieve mountainbikesport via de *Telenet MTB Tours*. *Telenet Mountainbike & Cycling Tours* bundelde de krachten met de *Vereniging voor Bos in Vlaanderen* om de mountainbiketochten zo duurzaam mogelijk in te richten. Wanneer organisatoren van hun toertocht een *Telenet Mountainbike Tour* maken, dan krijgen ze niet alleen logistieke steun maar ook een sociaal en groen programma.

Deelnemers ontvangen een biologisch afbreekbare bio-bottle en steunen door hun deelname *Bonjour Afrique*, een project dat instaat voor de bouw van een school in Senegal en waarvan veldrijder Tom Meeusen de trotse peter is.





7.4 Compensaties

Hoewel de inspanningen om de uitstoot van CO₂ verder te reduceren nu reeds opmerkelijke resultaten hebben opgeleverd en ze in de toekomst nog verder worden opgedreven, zullen ook compensaties moeten zorgen voor het bereiken van de ambitieuze doelstelling om tegen 2015 klimaatneutraal te zijn.

De belangrijkste maatregel in dit kader is het aanplanten van nieuwe bossen, zowel in Vlaanderen als in Ecuador. Bomen verminderen immers de CO₂ in de atmosfeer en dragen bij tot de strijd tegen de klimaatverandering. Herbebossing en bosbehoud waren een belangrijke doelstelling van de klimaattop in Cancun eind 2010. 2011 is trouwens het internationale jaar van het bos, want ontbossing is verantwoordelijk voor een vijfde van de wereldwijde CO₂-uitstoot.

Vlaanderen

Dit jaar deed Telenet mee aan de succesvolle eindejaarsactie *1 miljoen bomen voor Vlaanderen*. Daarmee worden 10.000 bomen geplant. Ook medewerkers participeerden door via een speciale kerstwebsite e-cards te versturen.

Ecuador

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



7.5 Toekomstperspectief - een maatschappij met een lagere carbon impact

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

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

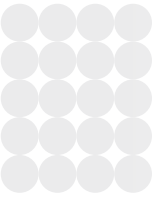
Hoewel de nieuwe diensten die Telenet voorbereidt als onderdeel van het Digital Wave-programma een grote bijdrage kunnen leveren aan een koolstofarme of -vrije samenleving, neemt het bedrijf tegelijk de CO₂-impact van de eigen operaties zeer serieus.

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



DE TOEKOMST DIGITAL WAVE 2015





De snel evoluerende technologie en de nieuwe communicatiemogelijkheden die daaruit voortvloeien, zullen de maatschappelijke ontwikkeling in de toekomst op sleeptouw nemen.

Begin 2010 lanceerde Telenet zijn prestigieuze *Digital Wave 2015* programma. Voor Telenet schuilt de toekomst in een hoge netwerkcapaciteit, mobiliteit en de convergentie van vaste en mobiele telecommunicatie.

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

- het glasvezelnetwerk wordt versneld uitgebreid;
- via het Pulsar-programma wordt het aantal bestaande knooppunten verhoogd, waardoor er slechts 500 huizen op elk knooppunt zullen aangesloten zijn in plaats van de huidige 1.400, een ingreep die de beschikbare bandbreedte per aangesloten woning aanzienlijk zal verhogen;
- het aantal routers wordt voortdurend uitgebreid en zo nodig vernieuwd;
- er wordt selectief geïnvesteerd in *Fiber To The Home*, bijvoorbeeld in nieuwe verkavelingen.

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

De investeringen zullen een ultramodern netwerk opleveren, dat Telenet-klanten voortdurend nieuwe ervaringen en mogelijkheden biedt, zeker wanneer de uitbreiding van de digitale capaciteit hand in hand zal gaan met de ontwikkeling van nieuwe toestellen die handig en eenvoudig in het gebruik zijn.

Belangrijk is bovendien dat Telenet niet enkel de mogelijkheid wil bieden om via zijn netwerk steeds grotere hoeveelheden data tegen een steeds grotere snelheid door te sturen of te ontvangen, maar dat het ook zelf invulling wil geven aan de gebruiksmogelijkheden ervan.

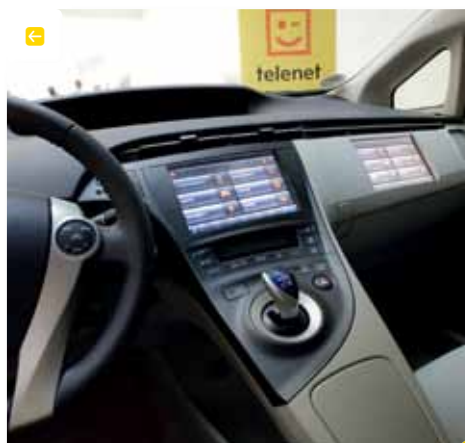
De grote inhoudelijke pijlers waarop deze Digital Wave steunt, hebben betrekking op

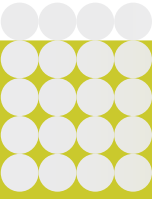
- **entertainment**
gaming tegen een steeds hogere snelheid, niet enkel via de PC maar via verschillende communicatiedragers, zoals smart phones en iPads.
- **home management**
domotica van de toekomst: het aansturen van huishoudelijke toestellen vanop afstand, via digitale weg.

- **e-health**
het verlenen van (para-)medische zorgen en toezicht via digitale communicatiekanalen.
- **virtual office**
het kantoor van de toekomst, met een kwalitatief hoogstaande visuele interactiviteit, video-conferencing, een vlotte beschikbaarheid van data, enz.
- **mobiliteit**
mobiliteit blijft één van de sleutelwoorden van de Digital Wave. Verwacht wordt dat de implementatie van LTE (Long Term Evolution) en de beschikbaarheid en de convergentie van nieuwe en bestaande communicatiemiddelen het mobiele karakter van de telecommunicatie spectaculair zullen verhogen. Ook de mogelijkheden van WiFi zullen in de stijgende vraag naar mobiele datatransmissie via tal van mobiele toestellen een belangrijke rol blijven spelen.
- **smart TV**
Telenet voerde in de tweede helft van 2010 de eerste succesvolle tests uit met LTE. De doelstelling is om in de loop van het jaar pilootprojecten op te starten die een concrete invulling geven aan de mogelijkheden die door de Digital Wave worden geboden.

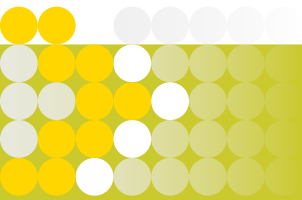


Om de verdere digitalisering van Vlaanderen via deze Digital Wave 2015 te stimuleren rekent Telenet bovenal op een constructieve samenwerking met tal van andere partijen die actief zijn in de netwerkeconomie. Spelers zoals de academische wereld, tv-zenders en andere mediabedrijven, technologiebedrijven, klanten én de overheid moeten tot een constructief geheel komen waarin het idee van co-creation concreet gestalte krijgt.



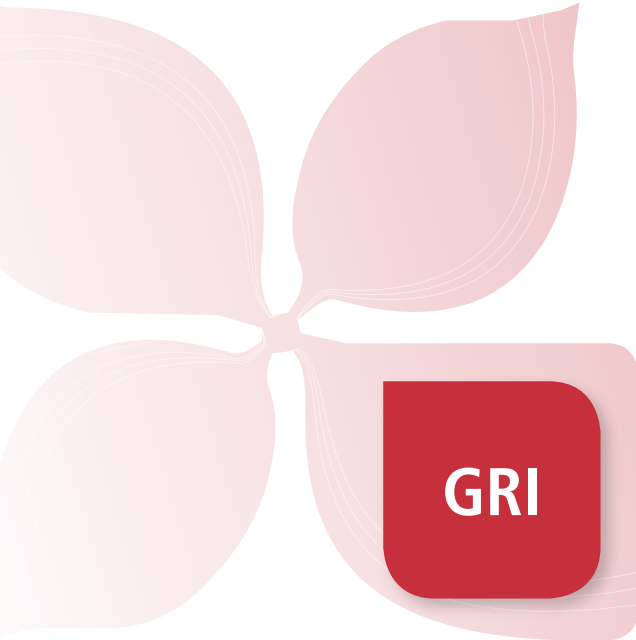


VERANTWOORDING



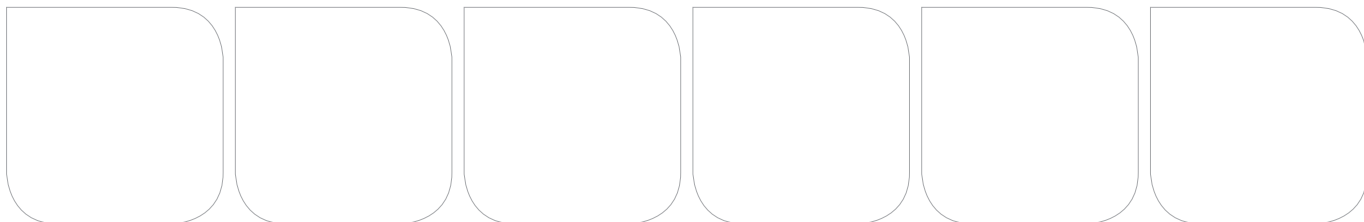
Rapporteren volgens de GRI-richtlijnen.





In deze tabel wordt de inhoud van het Telenet Duurzaamheidsverslag gekoppeld aan de betrokken onderdelen van de Reporting Guideline die in 2002 gepubliceerd werd door het GRI (Global Reporting Initiative). Bij het opstellen van dit verslag werd getracht alle door deze richtlijnen vereiste informatie te verschaffen. In sommige gevallen was de gevraagde informatie echter niet op Telenet van toepassing of was ze niet beschikbaar, vooral in het geval van bijkomende indicatoren.

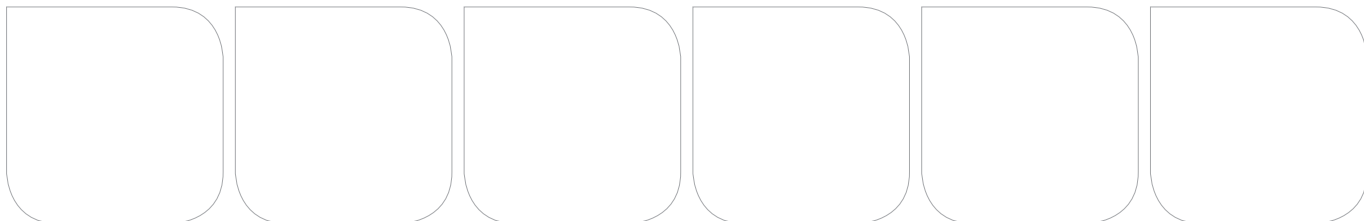
Strategie en Analyse	1.1 P7 2 / Voorwoord van de voorzitter en de CEO.	1.2 P26 4.3 / Risicobeheer.
Organisatie Profiel	2.1 P5 1 / Algemeen.	2.2 P10 3 / Duurzaamheidsbeleid.
Verslag-parameters	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11	P5 1 / Algemeen.
Bestuur, verplichting en betrokkenheid	4.1 4.2 4.3 P23 4.2 / Corporate Governance.	4.4 JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 133 / 7.3.3 / Aandeelhouders.
	4.12 4.13 P28 4.4 / Gedragscodes.	4.14 4.15 4.16 4.17 P36 5 / Stakeholders.

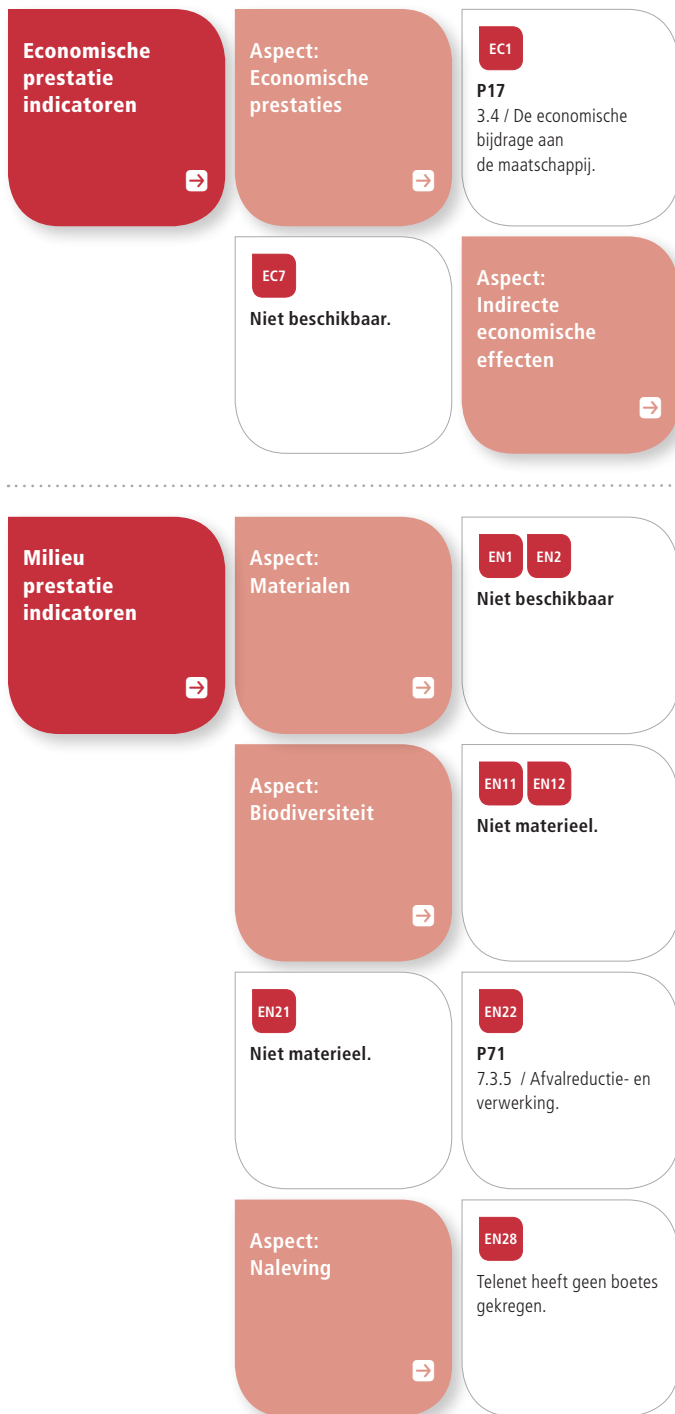
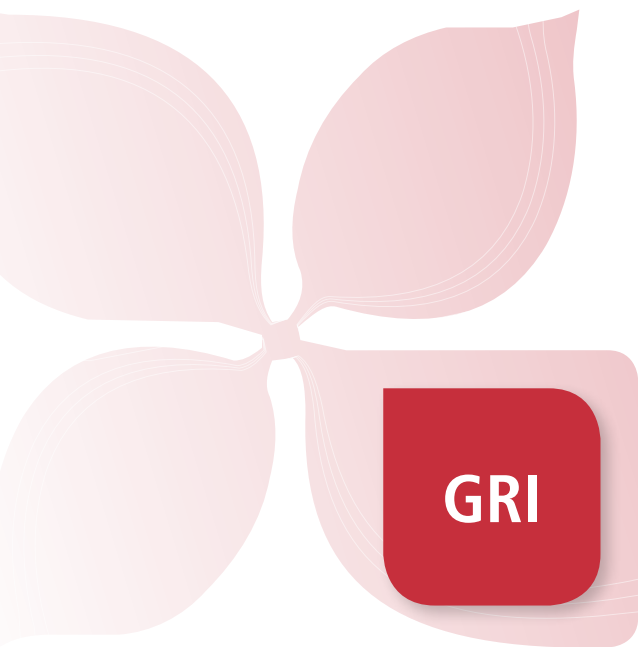


<p>2.3</p> <p>P5 1 / Algemeen.</p>	<p>2.4 2.5</p> <p>P10 3 / Duurzaamheidsbeleid.</p>	<p>2.6</p> <p>P5 1 / Algemeen. P23 4.2 / Corporate Governance.</p>	<p>2.7 2.8</p> <p>P10 3 / Duurzaamheidsbeleid.</p>	<p>2.9</p> <p>JAARVERSLAG 2011 P 14-17 / Belangrijkste gebeurtenissen van het boekjaar 2010.</p>	<p>2.10</p> <p>P38 Kaderstukje.</p>
--	---	---	---	--	---

<p>3.12</p> <p>P82 9 / Verantwoording.</p>	<p>3.13</p> <p>P5 1 / Algemeen.</p>				
--	---	--	--	--	--

<p>4.5</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 154 / 7.7 / Remuneratieverslag.</p>	<p>4.6</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 149 / 7.5.6 / Toepassing van de regelgeving inzake belangenconflicten.</p>	<p>4.7</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 144 / 7.5.4 / Comit�es van de raad van bestuur.</p>	<p>4.8 4.9</p> <p>P28 4 / Ethische bedrijfsvoering.</p>	<p>4.10</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 144 / 7.5.3 / Evaluatie van de raad van bestuur.</p>	<p>4.11</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 129 / 7 / Verklaring van deugdelijk bestuur.</p>
---	--	---	--	---	---

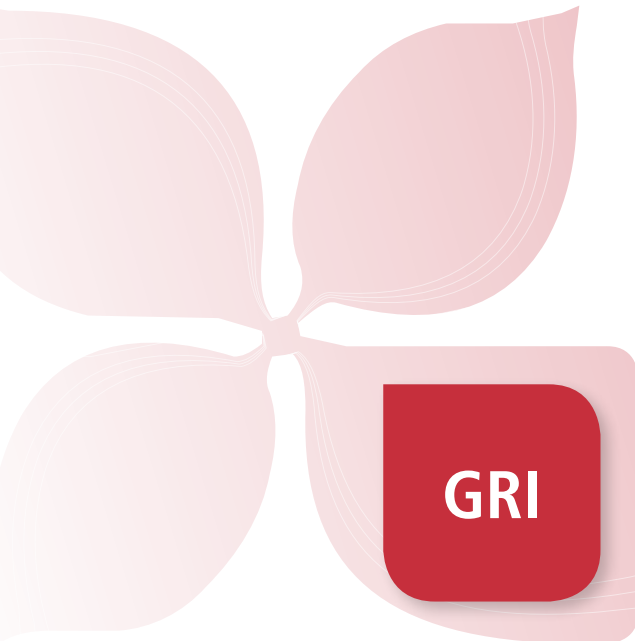




<p>EC2</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>EC3</p> <p>P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid /Eerlijke verloning.</p>	<p>EC4</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 172 / 5.2.3 / Materiële vaste activa.</p>	<p>Aspect: Markt-aanwezigheid</p> <p>→</p>	<p>EC5</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>EC6</p> <p>P17 3.4 / De economische bijdrage aan de maatschappij.</p>
<p>EC8</p> <p>P56 6.1 / Telenet Foundation</p>	<p>EC9</p> <p>JAARVERSLAG 2011 GECONSOLIDEERDE JAARREKENING P 184 / 5.3 / Risicobeheer.</p>				

<p>Aspect: Energie</p> <p>→</p>	<p>EN3 EN4</p> <p>P12 3.2 / Kerncijfers / Klimaat en milieu</p>	<p>EN5 EN6 EN7</p> <p>P66 7.3 / Recente realisaties.</p>	<p>Aspect: Water</p> <p>→</p>	<p>EN8 EN9 EN10</p> <p>Niet materieel</p>	
<p>EN13 EN14</p> <p>P74 7.4 / Compensaties.</p>	<p>EN15</p> <p>Niet materieel.</p>	<p>Aspect: Luchtmissies, afvalwater en afvalstoffen</p> <p>→</p>	<p>EN16 EN17</p> <p>P12 3.2 / Kerncijfers / Klimaat en milieu</p>	<p>EN18</p> <p>P66 7.3 / Recente realisaties.</p>	<p>EN19 EN20</p> <p>Niet beschikbaar.</p>
<p>EN23</p> <p>Niet materieel.</p>	<p>EN24</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>EN25</p> <p>Niet materieel.</p>	<p>Aspect: Producten en Diensten</p> <p>→</p>	<p>EN26</p> <p>P74 7.4 / Compensaties.</p>	<p>EN27</p> <p>P71 7.3.5 / Afvalreductie- en verwerking.</p>
<p>Aspect: Transport</p> <p>→</p>	<p>EN29</p> <p>P12 3.2 / Kerncijfers / Klimaat en milieu</p>	<p>Aspect: Algemeen</p> <p>→</p>	<p>EN30</p> <p>Niet beschikbaar.</p>		





Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk →

Aspect: **Werkgelegenheid** →

LA1 LA2
P39
 5.2.2 / Aantrekking en behoud van talent.

LA9
P42
 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid / Overleg sociale partners.

Aspect: **Opleiding en Onderwijs** →

Prestatie-indicatoren voor mensenrechten →

Aspect: **Investerings- en inkoopbeleid** →

HR1
Niet beschikbaar.

Aspect: **Kinderarbeid** →

HR6
Niet beschikbaar.

Maatschappelijke prestatie-indicatoren →

Aspect: **Gemeenschap** →

S01
P31
 4.5 / Bescherming van kinderen.
P48
 5.4.2 / Klantenservice.

Aspect: **Concurrentie-belemmerend gedrag** →

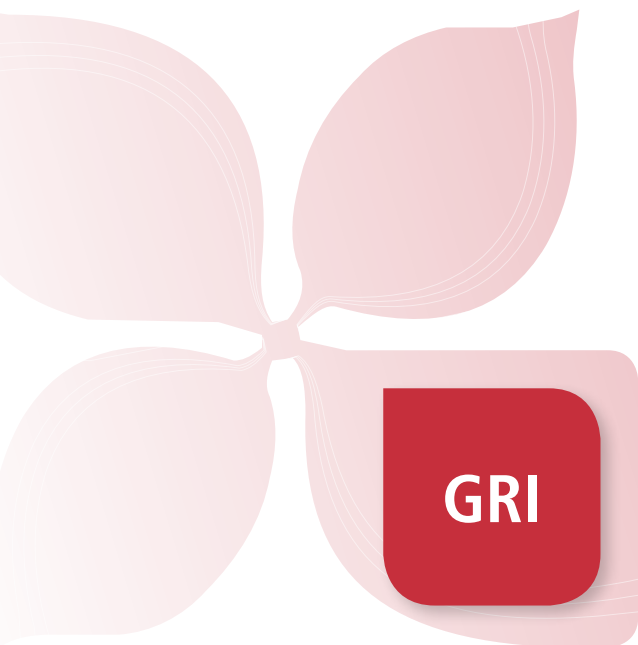
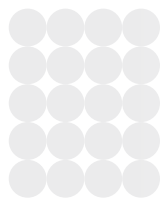
S07
Niet beschikbaar.

<p>LA3</p> <p>P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid /Eerlijke verloning.</p>	<p>Aspect: Verhouding tussen werkgever en werknemer</p>	<p>LA4</p> <p>P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid /100%.</p>	<p>LA5</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>Aspect: Gezondheid en Veiligheid</p>	<p>LA6 LA7 LA8</p> <p>P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid /Welzijn op het werk.</p>
<p>LA10 LA11 LA12</p> <p>P40 5.2.3 / Opleiding, ontwikkeling en performance management.</p>	<p>Aspect: Diversiteit en Kansen</p>	<p>LA13</p> <p>P41 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid / Diversiteit.</p>	<p>LA14</p> <p>Niet beschikbaar.</p>		

<p>HR2</p> <p>P46 5.3 / Leveranciers.</p>	<p>HR3</p> <p>P50 5.4.2 / Klantenservice / Privacy en beveiliging.</p>	<p>Aspect: Verbod op discriminatie</p>	<p>HR4</p> <p>P28 4.4.1 / Code of Conduct</p>	<p>Aspect: Vrijheid van vereniging en collectieve arbeids-onderhandelingen</p>	<p>HR5</p> <p>P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid / Overleg sociale partners.</p>
<p>Aspect: Gedwongen en verplichte arbeid</p>	<p>HR7</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>Aspect: Veiligheidsbeleid</p>	<p>HR8</p> <p>Er zijn drie preventie-adviseurs die allen getraind zijn.</p>	<p>Aspect: Rechten van de inheemse bevolking</p>	<p>HR9</p> <p>Niet materieel.</p>

<p>Aspect: Corruptie</p>	<p>S02</p> <p>Niet beschikbaar.</p>	<p>S03 S04</p> <p>P28 4.4.1 / Code of Conduct</p>	<p>Aspect: Publiek beleid</p>	<p>S05</p> <p>P52 5.5 / Lobbying</p>	<p>S06</p> <p>Niet beschikbaar.</p>
<p>Aspect: Naleving</p>	<p>S08</p> <p>Niet beschikbaar.</p>				





Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid →

Aspect: Gezondheid en veiligheid van consumenten →

PR1
P31 4.5 Bescherming van kinderen.
P48 5.4.2 / Klantenservice.

Aspect: Privacy van klanten →

PR8
Niet beschikbaar.

Tele-communications →

Aspect: Interne activiteiten →

IO1
P17 3.4 / De economische bijdrage aan de maatschappij.

PA3 **PA4**
P17 3.5 / De digitale bijdrage aan de maatschappij.

PA5
P61 7.2 / Sociaal tarief.

Aspect: Technische applicaties →

TA1
P71 7.3.4 / Hergebruik van materiaal.

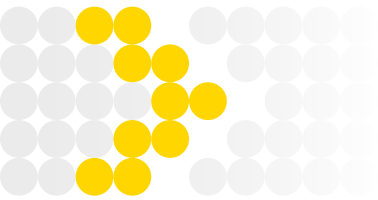


9 VERANTWOORDING

PR2 Niet beschikbaar.	Aspect: Etikettering van producten en diensten	PR3 PR4 Niet beschikbaar.	PR5 P47 5.4.1 / Klantenloyauteit	Aspect: Marketing- communicatie	PR6 PR7 P29 4.4.4 / Ethische code voor publiciteit.
Aspect: Naleving	PR9 Niet beschikbaar.				

IO2 Niet beschikbaar.	IO3 P42 5.2.4 / Duurzaam personeelsbeleid /Welzijn op het werk.	IO4 IO5 IO6 IO7 IO8 Niet beschikbaar.	Aspect: Toegang verlenen	PA1 Niet beschikbaar.	PA2 P17 3.5 / De digitale bijdrage aan de maatschappij. P56 6.1 / Telenet Foundation.
PA6 P56 6.1 / Telenet Foundation.	PA7 P48 5.4.2 / Klantenservice.	PA8 PA9 Niet beschikbaar.	PA10 JAARVERSLAG 2011 P 48 / 5 / Producten en diensten.	PA11 P31 4.5 Bescherming van kinderen. P48 5.4.2 / Klantenservice.	
TA2 TA3 TA4 P78 8 / De toekomst Digital Wave 2015.	TA5 P48 5.4.2 / Klantenservice.				





VOOR MEER INFO

Corporate Communications
T. 015 33 30 00 - www.telenet.be

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
Telenet, Duco Sickinghe
Liersesteeweg 4, 2800 Mechelen

