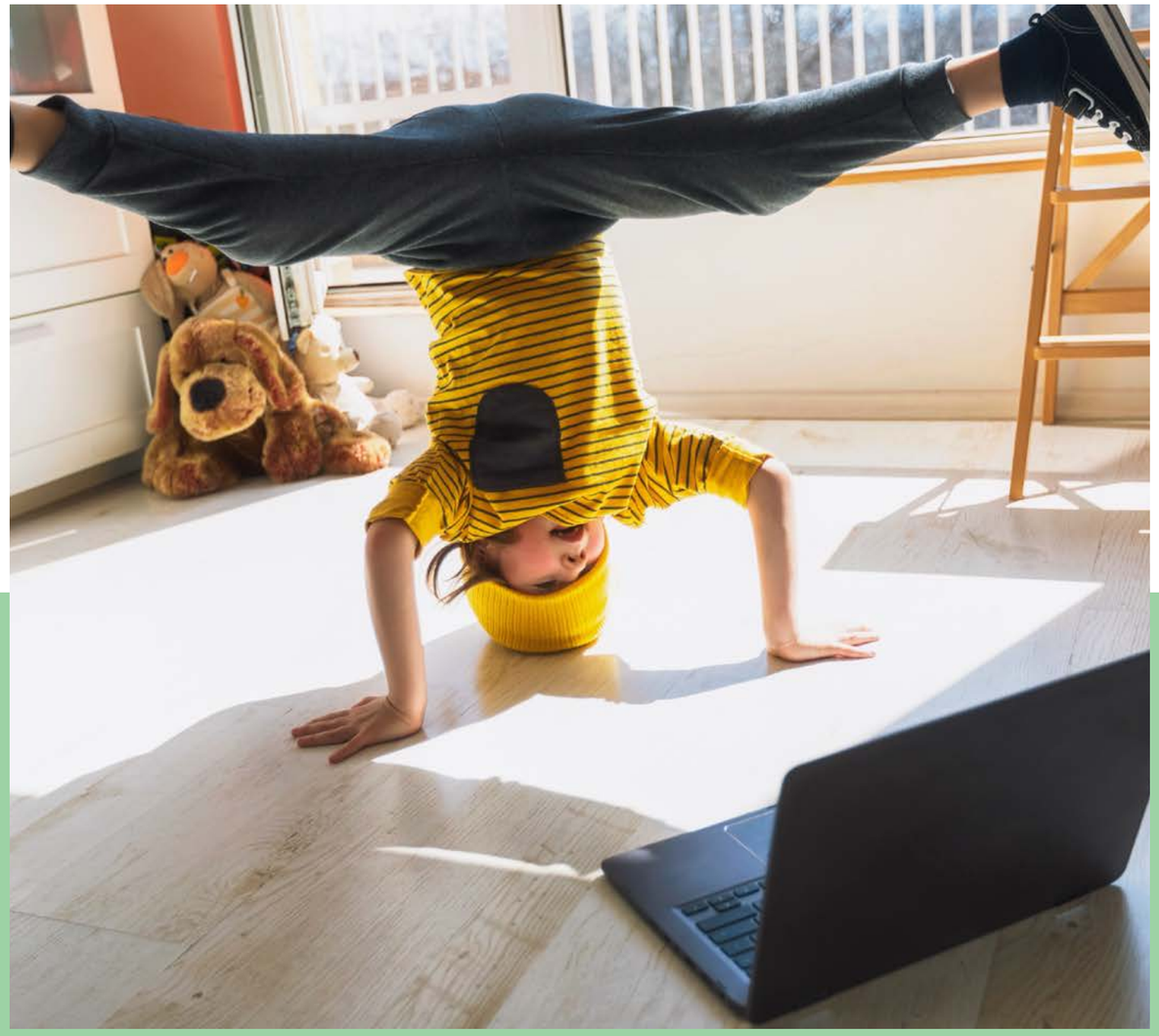
Partners in Life.
For Life.

Telenet Duurzaamheidsrapport 2021



INHOUDSTAFEL

Voorwoord van de Voorzitter en de CEO	4
Bedrijfsprofiel	6
Onze duurzaamheidsstrategie 2021-2025	8
Terugblik op 2021: onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's	26

VOORUITGANG 28

EMPOWERMENT 40

MILIEU-VERANTWOORDELIJKHEID 50

VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING 62

In een notendop – Vorderingen in de belangrijkste duurzaamheidsdomeinen van Telenet	72
Duurzaamheidsrapportage	76

Partners in Life.
For Life.

Voorwoord van de Voorzitter en de CEO

Beste klant,
Beste partner,
Beste aandeelhouder,

Wij willen mensen en bedrijven helpen om **steeds voorop te blijven in het digitale tijdperk, waarbij wij mensen verbinden en ervaringen creëren. Voor een betere levenskwaliteit.** Daar staan wij voor. Dat staat centraal wanneer wij beslissingen nemen. Wij worden geleid door sterke waarden en competenties die ons collectieve handelen en gedrag vormgeven.

Zeker vandaag, nu wij als gevolg van het coronavirus en de oorlog in Oekraïne door een wereldwijde crisis worden getroffen. Meer dan ooit zijn connectiviteitsoplossingen het levensbloed van de economie en de maatschappij. Als bedrijf hebben wij de verantwoordelijkheid om te verzekeren dat individuele personen, families en bedrijven in deze onzekere en onstabiele tijden verbonden blijven.

Dit engagement is gebaseerd op onze sterke overtuiging dat de **technologie de drijvende kracht achter de maatschappelijke vooruitgang is.** Digitale technologieën drijven de motor van de innovatie aan, stimuleren de economische ontwikkeling en versterken de sociale inclusie en cohesie. Als technologiebedrijf zetten wij ons in om de grenzen van de digitale technologie te verleggen en onze klanten en de maatschappij toekomstgerichte oplossingen voor de uitdagingen van morgen aan te bieden.

Onze nieuwe strategische visie: Partners in Life. For Life

De noodzaak om mee te gaan met de snel evoluerende verwachtingen van de klanten, de uiterst dynamische en competitieve businessomgeving en de toenemende complexiteit van het technologisch landschap sporen organisaties aan om in te zetten op samenwerkingen en partnerships.

Wij willen een open ingesteldheid tonen en een actief, geëngageerd lid worden van meerdere ecosystemen in telecommunicatie, digitale diensten en media & entertainment, waarin elke partner wint. Wij zetten in op partnerships om onze klanten toekomstbestendige technologieën aan te bieden, de betrokkenheid van onze medewerkers te versterken en een digitale samenleving op te bouwen die voor iedereen toegankelijk is.

In 2021 hebben wij ons strategische driejarenplan voltooid. Wij hebben onze leiderschapspositie behouden in breedband (57 procent) en televisie (65 procent) dankzij grootschalige investeringen in onze mobiele en vaste infrastructuur. Deze investeringen hebben ons in staat gesteld onze eindgebruikers Internet van de hoogste kwaliteit aan te bieden, met snelheden van 1 Giga voor vaste breedband en bijna 100 Mbps voor mobiele 4G+. Door onze sterke residentiële merken en onze 'amazing customer experience' te benutten, kunnen wij onze residentiële klanten toegang bieden tot innovatieve productproposities zoals ONE, dat de scheidingslijnen tussen vaste en mobiele technologie vervaagt en hogere snelheden en een flexibele keuze aanbiedt.

Met de lancering van onze bundel KLIK, one-stop-service ICT-voorstellen en een dienstverlening op maat van de klant, is Telenet ook een sterke challenger in het B2B-segment geworden. Wij hebben onze groei in de mediawereld voortgezet, onze eigen zenders en productiemaatschappijen verworven en mee de lokale streamingservice Streamz gestart.

Dat alles hebben wij bereikt door een efficiënter en wendbaar bedrijfsmodel in te voeren en door gebruik te maken van het engagement en de drive van onze getalenteerde en sterk betrokken medewerkers.

Vandaag zijn wij klaar om onze transformatie naar een technologiebedrijf voort te zetten dankzij een toekomstbestendige netwerkinfrastructuur en een doorgedreven inzet op klantgerichtheid om zo het verschil te maken.

Partnerships en allianties zullen centraal staan in ons groeitraject om sneller naar de markt te gaan en ons groeipotentieel te maximaliseren.

Ons duurzaamheidsprogramma sluit aan bij onze bedrijfsmissie en onze strategische visie

Wij blijven ons inzetten om een verantwoordelijke speler te zijn in het digitale tijdperk en zullen met overleg en dialoog de band met onze stakeholders verder versterken. Ons duurzaamheidsprogramma weerspiegelt de belangen van onze stakeholders zoals ze door de materiële kwesties gedefinieerd zijn. In juni 2021 hebben wij onze nieuwe duurzaamheidsstrategie voor de volgende vijf jaar aangekondigd, waarbij onze bedrijfsprioriteiten volledig in lijn zijn gebracht met onze bedrijfsmissie. We hebben drie grote focusdomeinen geïdentificeerd, met overeenkomstige doelstellingen op lange termijn: (i) **vooruitgang** bevorderen door tegen 2030 150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk te versnellen; (ii) **empowerment** stimuleren door intern en extern erkend te worden als een inclusieve, purpose-driven organisatie en (iii) **milieuverantwoordelijkheid** opnemen, met meer ambitieuze milieudoelen en betere klimaatprestaties tegen 2030. Deze focusdomeinen worden ondersteund door onze blijvende inzet voor **bedrijfsethiek en transparantie** en door onze inspanningen voor de bescherming van **privacy en de databeveiliging**.

Telenet onderschrijft sinds 2011 de **tien principes van het UN Global Compact** en zet zich actief in voor de realisatie van de **Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties**.

Onze inspanningen voor duurzaamheid worden beloond

Onze maatschappelijke bijdrage blijkt uit onze positie in de jaarlijkse **Dow Jones Sustainability Index (S&P Global)**. De index rangschikt de ondernemingen die het best in staat zijn om de nieuwe kansen en risico's in de context van de wereldwijde duurzaamheidstrends te herkennen en erop te reageren. Met een totale score van 77 procent hebben wij opnieuw hoge cijfers gekregen voor onze sociale, economische en milieuprestaties en blijven wij voor het elfde opeenvolgende jaar in de S&P Dow Jones Sustainability Index, categorie wereldwijde mediasector. Telenet heeft ook voor het eerst een **Platinum Rating van EcoVadis** gekregen, een evaluatie die door grote ondernemingsklanten wordt gebruikt om de duurzaamheidsprestaties van een bedrijf te beoordelen. Onze totale score bedroeg 73 procent.

Maatschappelijk verantwoordelijk handelen

Wij streven naar een duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij houden daarbij rekening met de sociale, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering. Want samen met onze medewerkers en stakeholders willen wij bijdragen aan een digitale samenleving die ons vooruit stuwt en ons helpt om steeds voorop te blijven.

Jo Van Biesbroeck
Voorzitter

John Porter
Chief Executive Officer

BEDRIJFSPROFIEL

Als toonaangevende leverancier van entertainment- en telecommunicatiediensten in België, streeft Telenet Group naar de beste klantbeleving. Onder de merknaam Telenet bieden wij residentiële klanten in Vlaanderen, Brussel en delen van Wallonië digitale televisie, snel internet en vaste en mobiele telefoniediensten aan. Onder de merknaam BASE leveren wij overal in België oplossingen voor mobiele telefonie. De afdeling Telenet Business bedient de bedrijvenmarkt in België en Luxemburg met oplossingen voor connectiviteit, hosting en beveiliging.

Om aan de verwachtingen van al onze klanten-segmenten te voldoen, stellen wij ons netwerk ook open voor Mobile Virtual Network Operators (MVNO).

Telenet Group is een onderdeel van Telenet Group Holding NV/SA en is genoteerd op Euronext Brussels. Liberty Global, een van 's werelds grootste geconvergeerde video-, breedband- en communicatiebedrijven, is voor 58,84 procent rechtstreeks eigenaar van Telenet Group Holding NV/SA. Liberty Global innoveert in zes Europese landen om mensen het beste van de digitale revolutie aan te bieden.

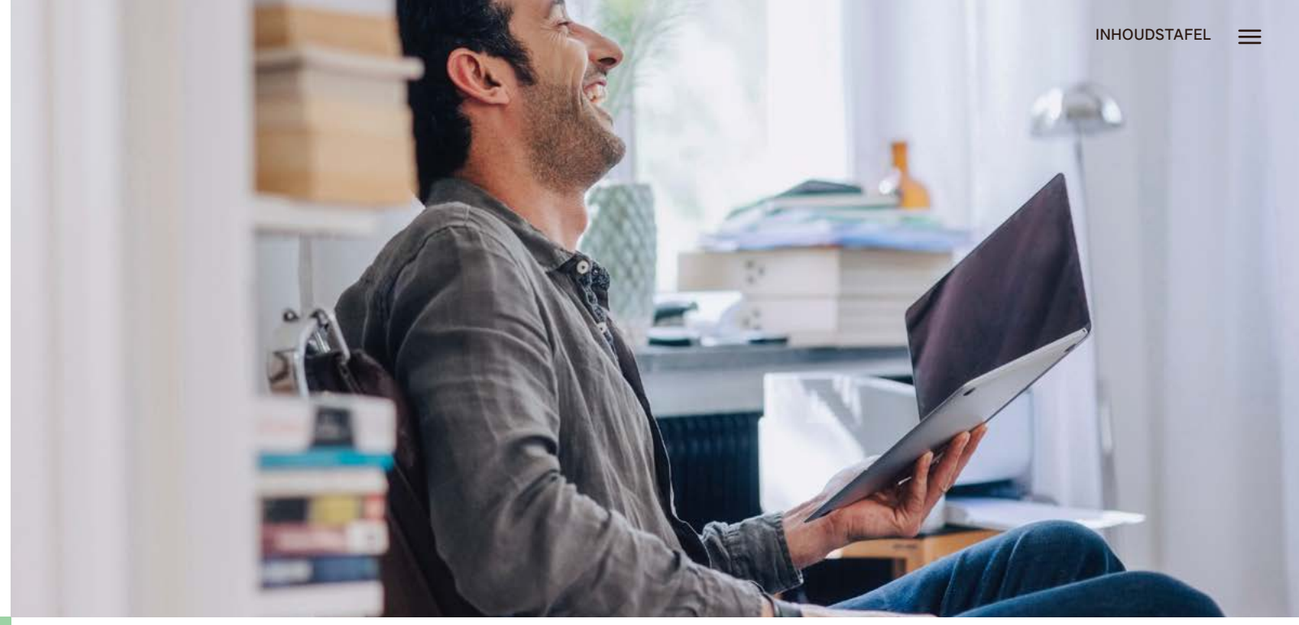
Meer informatie over Telenet Group en onze financiële resultaten vindt u in het **Financieel jaarverslag 2021**.

Onze waarden

- Wij zetten de dingen in beweging
- Onze passie werkt aanstekelijk
- Wij hebben een hechte band
- Wij zeggen het zoals het is
- Samen werken wij beter

Onze belangrijkste competenties

- Leervermogen
- Veerkracht
- Dienend zijn



SUPERIEURE CONNECTIVITEIT

Gigaconnectiviteit

- Realisatie van een toekomst-bestendig hybride fiber-coaxial (HFC) kabelnetwerk met 1 Gbps voor alle Vlaamse en ongeveer twee derde van de Brusselse huishoudens.
- Lopende besprekingen met Fluvius over de investering in het netwerk van de toekomst voor Vlaanderen, met een focus op hybride fiber en fiber.

Investeringen in het 5G netwerk

Samenwerking met Ericsson, Nokia en Google Cloud voor de uitrol van het 5G netwerk. Eerste proof-of-concept projecten voor de levering van een toekomstbestendige klantbeleving in Leuven, de luchthaven Brussel-Zuid Charleroi, de transport- en logistieke sector en de gezondheidssector.

Torens

Ondertekening van een bindende over-eenkomst met DigitalBridge Investments voor de verkoop van 100% van onze mobiele telecommunicatietorens, in lijn met onze strategie om onze infra-structuuractiva verder te ontwikkelen terwijl we de aandeelhouderswaarde optimaliseren.

INSPIREREND ENTERTAINMENT

Investeringen in het lokale entertainmentecosysteem

- Uitbreiding van onze onder-steuning van de lokale mediasector met een participatie van 50% in Streamz, een volwaardige streamingservice met lokale en internationale inhoud, in samenwerking met DPG Media (sinds september 2020); met tests van nieuwe reclameconcepten via ADS & DATA in samenwerking met SBS, Mediahuis, Proximus/Skynet en Pebble Media (December 2020); en met een aandeel van 49% in het bekroonde productiebedrijf CAVIAR Group (Maart 2021).
- Verder expansie en groei van The Park, een immersieve virtual reality spelomgeving op dertien locaties in België, Nederland en Zwitserland.

€4,3 miljoen

investeringen in lokale media-producties in 2021, waarvan €2,6 miljoen in het Vlaams Mediafonds.

SUPERIEURE BEDRIJFS-OPLOSSINGEN

Sterke challenger in het B2B-segment

Versterking van de challenger-positie op de B2B-markt dankzij de lancering van de FMC-bundels KLIK, investeringen in geïntegreerde ICT-diensten en differentiëring via de dienstverlening aan klanten.

Producten

Diensten voor connectiviteit, cloud, hosting, beveiliging en IT met toegevoegde waarde.

ONZE DUURZAAMHEIDS-STRATEGIE 2021-2025

INHOUDSTAFEL

ONZE DUURZAAMHEIDS-STRATEGIE 2021-2025

Bij Telenet streven wij naar duurzame groei, met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid, waarbij wij rekening houden met de maatschappelijke, economische en ecologische aspecten van onze bedrijfsvoering.
In juni 2021 stelden wij onze nieuwe vijfjarige duurzaamheidsstrategie voor die nauw aansluit bij onze bedrijfsprioriteiten en ons engagement om consumenten, bedrijven en de samenleving technologie aan te bieden die vooruitgang bevordert.

De materialiteitsmatrix van Telenet

Duurzaamheid is een begrip met veel facetten – meer dan een bedrijf in één keer kan aanpakken. Daarom kiezen wij er bewust voor om onze inspanningen te focussen op de meest relevante kwesties: **de materialiteiten**. Wij bepalen het belang van de diverse ecologische, sociale en governancekwesties in nauw overleg en dialoog met onze stakeholders. Het resultaat is een schematische weergave van de duurzaamheidsprioriteiten en hun relatieve belang voor de stakeholders en onze onderneming: **de materialiteitsmatrix**.

Onze materialiteitsmatrix, die wij in 2019 hebben gedefinieerd, omvat 11 thema's. Wij herzien en updaten onze materialiteitsmatrix om de drie of vier jaar om rekening te houden met de evoluties van activiteiten en van ons aandeelhouderslandschap, en ook met nieuwe (rapportage)standaarden. Momenteel plannen wij een nieuwe materialiteitsbeoordeling voor begin 2023.

Trends die ons engagement sturen

De COVID-19-pandemie had een ongeziene impact op de samenleving. De gezondheidscrisis heeft de digitale kloof opnieuw zichtbaar gemaakt, de telecomleveranciers aangespoord om connectiviteitsoplossingen voor iedereen toegankelijk te maken en de technologiebedrijven gestimuleerd om meer te investeren in digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden.

Vier stappen om een nieuwe materialiteitsmatrix te bepalen

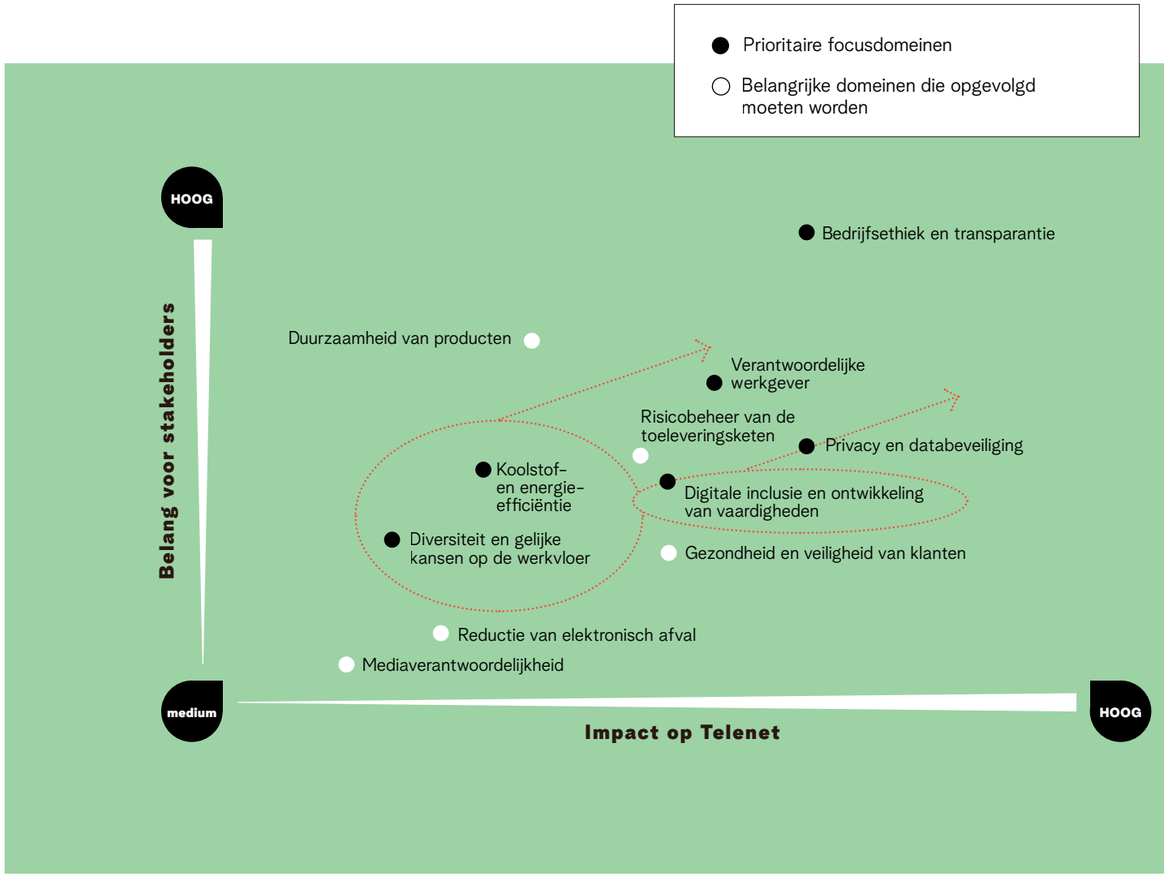
1	2	3	4
De 20 meest relevante topics voor de telecommunicatie- en mediasector selecteren.	Stakeholders consulteren om hun visie en belang omtrent de 20 topics in kaart te brengen.	De (mogelijke) impact van de 20 belangrijkste kwesties op het operationeel succes van Telenet bepalen.	Nieuwe materialiteitsmatrix.

INHOUDSTAFEL

Het Herstelplan van de Europese Unie en de Green Deal van de Europese Commissie heeft de beleidsmakers en ondernemingen een kader gegeven voor de wederopbouw van de samenleving en de economie, met een grotere focus op de koolstof- en energie-efficiëntie.

Tot slot heeft de wereldwijde Black Lives Matter-beweging de aandacht gevestigd op de problematiek van racisme en discriminatie. Wij verbinden ons tot de versterking van ons engagement voor diversiteit, gelijke kansen en inclusie.

Wij hebben de managementbenadering en prioritering van onze materiële kwesties in 2021 geüpdatet om deze maatschappelijke trends en marktontwikkelingen te weerspiegelen. Terwijl wij de oorspronkelijke elf materialiteitskwesties van de matrix hebben behouden, hebben wij de kernmaterialiteiten geüpdatet om de recente wereldwijde gebeurtenissen met een ongeziene maatschappelijke impact te weerspiegelen. In het kader van deze evaluatie werden zes thema's als kernfocus geïdentificeerd: **(i) Bedrijfsethiek en transparantie, (ii) Verantwoordelijke werkgever, (iii) Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden, (iv) Koolstof- en energie-efficiëntie, (v) Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer en (vi) Privacy en databeveiliging.**



Belangrijkste trends in 2022

Leven en werken in het digitale tijdperk

De **maatschappij** is meer dan ooit afhankelijk van nieuwe technologieplatformen en digitale oplossingen – een trend die de de COVID-19-pandemie heeft versneld. Technologische innovatie baant de weg voor een **'digital first' houding in het professionele en privéleven van de mensen**, voor nieuwe manieren van leven en werken, nieuwe bedrijfsmodellen en nieuwe entertainmentervaringen. De technologische vooruitgang schept opportuniteiten maar ook uitdagingen, zoals de **bescherming van de privacy en de gegevensbeveiliging** en het **digitale welzijn**.
De pandemie heeft ook getoond dat connectiviteit een basisbehoefte is, terwijl ze de bestaande digitale kloof in de verf gezet heeft. Dit heeft de telecomleveranciers aangespoord om connectiviteitsoplossingen voor iedereen toegankelijk te maken en de technologie-bedrijven gestimuleerd om meer te investeren in **digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden**.

Diversiteit, gelijke kansen en inclusie

De wereldwijde crisis van de pandemie heeft geen rem gezet op de inspanningen om een **meer inclusieve en gelijke samenleving** tot stand te brengen, zowel in het domein van de gendergelijkheid als in dat van de minderheidsrechten. Verantwoordelijke werkgevers horen te antwoorden op deze oproep vanuit de samenleving om zich sterker te engageren voor **diversiteit, gelijke kansen en inclusie**, hun beleid te formaliseren en een cultuur van inclusie en verbondenheid in hun organisaties te ontwikkelen.

Geopolitieke spanningen

Het uitbreken van de Oekraïens-Russische oorlog in februari 2022 en de geopolitieke spanningen die eruit volgden, hebben **ernstige sociaal-economische problemen** in Europa veroorzaakt, met **stijgende energieprijzen** en een **hogere levensduurte** met een negatieve impact op de bedrijven en de burgers.
Deze uitdagingen worden verergerd door de aanhoudende impact van de COVID-19-crisis op de wereldwijde toeleveringsketens, die diverse marktverstoringen veroorzaakt, met inbegrip van tekorten aan componenten zoals elektronische chips en vertragingen van de fabricage en de verzending in verschillende sectoren.
Het verzekeren van een **verantwoordelijke bedrijfsvoering** en van een **verantwoordelijk beheer van onze toeleveringsketens** is van kritiek belang voor het behoud van veerkrachtige en duurzame activiteiten.

Onze managementbenadering van de belangrijkste materiële kwesties

In dit verslag geven wij meer inzicht in onze managementbenadering van onze zes belangrijkste materiële kwesties. Deze kwesties hebben de grootste impact op onze onderneming en zijn van het grootste belang voor onze voornaamste stakeholders.
Een beschrijving van onze managementbenadering van alle elf materiële kwesties is te vinden op de **corporate website van Telenet**.

1 Bedrijfsethiek en transparantie

Materiële kwestie

Een verantwoorde bedrijfsvoering bevorderen met robuuste verbintenissen voor corruptiebestrijding, een goede corporate governance, een open communicatie met de stakeholders, een transparant prijsbeleid en een heldere facturering.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

Bedrijfsethiek en transparantie is een materiële kwestie die in grote mate bepalend is voor onze reputatie als onderneming. Alle delen en aspecten van onze activiteiten worden erdoor beïnvloed en daarom is de juiste aandacht van alle businessunits en teams vereist. Door een verantwoorde bedrijfsvoering te bevorderen, kunnen wij onze license to operate behouden en versterken. Wanneer deze materiële kwestie goed wordt aangepakt, kunnen bedrijfsethiek en transparantie belangrijke factoren worden om ons van sectorgenoten en concurrenten te onderscheiden.

Managementbenadering

- Alle aspecten van onze bedrijfsvoering bewaken met behulp van een aantal interne gedragscodes.
- Een gericht beleid tegen corruptie en omkoping en een verklaring over de mensenrechten toepassen die aan internationale voorschriften en de Belgische wetgeving voldoen.
- Streven naar een transparante communicatie over het prijsbeleid op onze commerciële websites en in onze persmededelingen, commerciële promoties en advertenties.
- Een open en constructieve dialoog aangaan met al onze stakeholders.

2 Verantwoordelijke werkgever

Materiële kwestie

Het welzijn en engagement van onze medewerkers voortdurend verbeteren, diversiteit en gelijke kansen stimuleren en talent aantrekken en ontwikkelen.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

Een verantwoordelijke werkgever zijn, is zowel een groeikans als, gelet op de schaarste aan talenten op de Belgische markt, een belangrijk risico.
Als deze materiële kwestie succesvol wordt aangepakt, kan Telenet zich hiermee duidelijk van andere marktspelers onderscheiden, vooral in de huidige context van de strijd om talent.

Managementbenadering

- Loopbaan- en groeikansen scheppen door doorlopend in leren en ontwikkeling te investeren.
- De gezondheid en het welzijn van het personeel verzekeren en een flexibele, veilige werkplek aanbieden in onzekere en volatiele tijden.
- Een open en transparante bedrijfscultuur opbouwen door interne communicatie en sociale dialoog.
  De due diligence wordt gegarandeerd door een voortdurende dialoog en overleg met platformen zoals de Ondernemingsraad.
- Het beste talent aantrekken en behouden door (i) te investeren in initiatieven voor employer branding en programma's om talent aan te werven en te behouden en (ii) structurele samenwerkingsprogramma's aan te gaan met instellingen voor hoger onderwijs, universiteiten en ngo's die onaangeboord talent opleiden.

3 Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

Materiële kwestie

Iedereen toegang geven tot connectiviteit en steun verlenen aan onderwijsprogramma's voor de ontwikkeling van STEM-competenties en de digitale en ondernemingsvaardigheden van de 21ste eeuw.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

De digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden is een materiële kwestie die cruciaal is voor de succesvolle uitvoering van onze bedrijfsstrategie.
Wij moeten antwoorden op de oproep van de regeringen, sociale verenigingen en academici om iedereen tegen een betaalbare prijs toegang te geven tot connectiviteit.
Omdat wij actief zijn op een markt die snel digitaliseert, hebben wij toegang nodig tot digitaalvaardig personeel. Daarom is het in ons eigen belang om de talentpool te ontwikkelen en te investeren in initiatieven voor de inzet van nieuw (onaangeboord) talent.

Managementbenadering

- Investeren in voor iedereen toegankelijke connectiviteitsoplossingen.
- Kinderen, jongeren en jongvolwassenen helpen om de vaardigheden te ontwikkelen die ze nodig hebben om deel te nemen aan de digitale samenleving.
- Investeren in initiatieven voor levenslang leren en persoonlijke ontwikkeling die een digitaalvaardig personeel tot stand brengen.
- Door derden georganiseerde trainingsprogramma's in digitale vaardigheden voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen ondersteunen en sponsoren, door structurele samenwerkingsverbanden met contentpartners en onderwijsdeskundigen aan te gaan.

4 Koolstof- en energie-efficiëntie

Materiële kwestie

De klimaatrisico's beperken, de CO_2-uitstoot verminderen en de energie-efficiëntie vergroten door over te schakelen op hernieuwbare energiebronnen en door initiatieven voor energie-efficiënte te implementeren in onze gebouwen, netwerkinfrastructuur, datacenters en mobiliteitsoplossingen.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

De materiële kwestie van de koolstof- en energie-efficiëntie is voor ons een zeer belangrijk onderwerp geworden. Hoewel er risico's verbonden zijn aan de niet-naleving van de klimaatvoorschriften, beschouwen wij de koolstof- en energie-efficiëntie als een belangrijke opportuniteit om (i) onze ecologische voetafdruk te verkleinen, (ii) de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen, (iii) nieuwe klanten aan te trekken en (iv) de kosten te beheersen.

Managementbenadering

- Onze benadering van het milieubeheer en onze strategische prioriteiten uiteenzetten in de Beleidsverklaring inzake milieubeheer van Telenet.
- Elektriciteit aankopen uit volgens de relevante Belgische (gewestelijke en federale) en Europese normen gecertificeerde hernieuwbare bronnen.
- Programma's voor de reductie van de uitstoot in onze werking ontwikkelen en implementeren om onze energie- en koolstofefficiëntie te verbeteren en het doel van een netto nuluitstoot in onze eigen operaties tegen 2030 te bereiken.

5 Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

Materiële kwestie

Een diverse, inclusieve werkomgeving tot stand brengen die alle medewerkers gelijke kansen geeft, en elke vorm van discriminatie en intimidatie verbieden.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

Als verantwoordelijke werkgever moeten wij actief investeren in de materiële kwestie van diversiteit en gelijke kansen om het beste talent aan te trekken en te behouden.
Als het goed wordt beheerd, kan dit materiële thema een cruciale factor zijn om ons van andere marktspelers te onderscheiden en kan het ons helpen om onze reputatie, de betrokkenheid van de medewerkers en het innovatievermogen te verbeteren.

Managementbenadering

- Een formeel beleid voor diversiteit, gelijke kansen en inclusie ontwikkelen dat een inclusieve cultuur bevordert, diversiteit in het werknemerstraject integreert en een inclusieve communicatie in de hand werkt. Gendergelijkheid en multiculturele diversiteit zullen de belangrijkste focus zijn.
- Openstaan voor mensen en hen verwelkomen, ongeacht hun afkomst, leeftijd en gender, geloof of cultuur.
- Kansen bieden aan mensen die op de arbeidsmarkt benadeeld zijn of na een langdurige ziekte naar de arbeidsmarkt terugkeren.

6 Privacy en databeveiliging

Materiële kwestie

Strenge privacy- en beveiligingsmaatregelen invoeren om ongeoorloofde toegang tot computers, databases en websites te voorkomen en persoonlijke informatie en gegevens van onze klanten te beschermen.

Bedrijfsrisico's en opportuniteiten

De materiële kwestie van de privacy en databeveiliging staat centraal in onze activiteiten en is van kritiek belang in een digitale samenleving.
Inbreuken op de toepasselijke wetgeving – in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU – of een ander falen om deze kwestie goed te beheren, kunnen ernstige financiële en reputatiegevolgen hebben.

Managementbenadering

- Een duidelijk klantgegevensbeleid opstellen: het Privacybeleid van Telenet beschrijft welke informatie wij verwerken, waarom wij dat doen en wat de rechten van onze klanten zijn. Het beleid voldoet volledig aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van de EU.
- Het interne beleid voor de bescherming van de klantgegevens en privacy transparanter en duidelijker maken, in overleg met de lokale gegevensbeschermingsautoriteiten.
- Alle privacykwesties en -prioriteiten bespreken in de Privacy Council, die samengesteld is uit vertegenwoordigers van onze verschillende afdelingen.
- De databeveiliging verzekeren: via de Security Council formuleren we strategische aanbevelingen over risico's en bedreigingen die het gevolg zijn van een kwaadwillig of foutief gebruik van gegevens.
- Onze medewerkers correct informeren over en activeren omtrent privacy en beveiliging door middel van opleidingen en een regelmatige uitwisseling van informatie.

De Telenet Duurzaamheidsstrategie 2021-2025

Onze nieuwe duurzaamheidsstrategie werd in het voorjaar van 2021 voorgesteld en bestrijkt drie grote focus-domeinen en de streefdoelen op lange termijn die er verband mee houden:

- **vooruitgang** stimuleren door 150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk te versnellen tegen 2030,
- **empowerment** bevorderen door intern en extern erkend te worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie die op een toekomstbestendig personeel kan rekenen,
- **milieuverantwoordelijkheid** opnemen door een netto nuluitstoot als doel voor 2030 te kiezen en meer geavanceerde praktijken van de circulaire economie toe te passen.

Deze focusdomeinen worden ondersteund door onze blijvende inzet voor **bedrijfsethiek en transparantie** en voor de bescherming van de **privacy en databeveiliging**.

Wij hebben **zes kernprogramma's** geïdentificeerd om een materiële impact te hebben op de drie focusdomeinen van onze duurzaamheidsstrategie.

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)

VOORUITGANG

150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030

Telenet Essential Internet

Onze ambitie

Wij zijn een vertrouwens-partner voor digitale inclusie initiatieven die de digitale kloof helpen overbruggen, met connectiviteitsoplossingen voor iedereen, technische ondersteuning en opleiding in digitale basisvaardigheden.

Digitale Versnelling

Onze ambitie

Wij zijn een vertrouwenspartner voor digitale geletterdheids-initiatieven die met gratis consulting en persoonlijke coaching lokale ondernemers in het digitale tijdperk versnellen.

EMPOWERMENT

Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie

Diversiteit, gelijke kansen en inclusie

Onze ambitie

Wij worden erkend als een verantwoordelijke werkgever die ieders diversiteit eerbiedigt en die een gevoel van inclusie en verbondenheid cultiveert, bevordert en in stand houdt. Meer informatie over dit programma vindt u op pagina's 44-45 van dit rapport.

Toekomstbestendig personeel

Onze ambitie

Wij worden erkend als een verantwoordelijke werkgever die een agile werkomgeving schept die de medewerkers motiveert om ondernemend en creatief te zijn, en die persoonlijke groei en ontwikkeling aanmoedigt voor een levenslange inzetbaarheid in de digitale economie.

MILIEU-VERANTWOORDELIJKHEID

Onze klimaatprestatie verbeteren door ‘net zero’ te worden in onze eigen operaties tegen 2030

Net zero

Onze ambitie

Wij beperken onze ecologische impact tot het minimum door onze koolstof-uitstoot ingrijpend te verlagen. Meer informatie over dit programma vindt u op pagina's 55-57 van dit verslag.

Circulaire economie

Onze ambitie

Wij ontwikkelen circulaire toeleveringsketens; recupereren, recyclen en hergebruiken materialen; verlengen de levenscyclus van producten door vernieuwing van toestellen voor klantgebruik en bieden producten als een service aan.

Onze duurzaamheidsstrategie 2021-2025 is nauw afgestemd op onze bedrijfsprioriteiten en materiële kwesties, steunt de tien principes van het UN Global Compact en draagt actief bij aan verscheidene Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)
Onze overtuiging: Technologie voor menselijke vooruitgang

VOORUITGANG

150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030

Strategie van Telenet

- onze klantenrelaties uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen meer waarde levert
- sneller groeien in het bedrijven-segment door het verschil te maken met onze ‘human touch’
- blijven leiden met uitmuntende netwerken en flexibele platformen op maat van de behoeften van onze klanten

Materiële kwesties

Digitale inclusie en ontwikkeling van vaardigheden

SDG van de VN

SDG 4: kwaliteitsonderwijs
SDG 8: eerlijk werk en economische groei
SDG 9: innovatie en Infrastructuur
SDG 17: partnerschap om doelstellingen te bereiken

EMPOWERMENT

Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie

Strategie van Telenet

- onze medewerkers empoweren om te groeien en via team-samenwerking waarde te creëren in een inspirerende bedrijfscultuur

Materiële kwesties

Verantwoordelijke werkgever
Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer

SDG van de VN

SDG 5: gendergelijkheid
SDG 8: eerlijk werk en economische groei
SDG 17: partnerschap om doelstellingen te bereiken

MILIEU-VERANTWOORDELIJKHEID

Onze klimaatprestatie verbeteren door net zero te worden in onze eigen operaties tegen 2030

Strategie van Telenet

- onze klantenrelaties uitbreiden en versterken, zodat digitaal leven en werken hen meer waarde levert
- blijven leiden met uitmuntende netwerken en flexibele platformen op maat van de behoeften van onze klanten

Materiële kwesties

Koolstof- en energie-efficiëntie
Duurzaamheid van producten
Risicobeheer van de toeleveringsketen

SDG van de VN

SDG 12: verantwoorde consumptie en productie
SDG 13: klimaatactie
SDG 17: partnerschap om doelstellingen te bereiken

Bedrijfsethiek en transparantie en **privacy en databeveiliging** zijn belangrijke materiële kwesties die de strategische prioriteiten onderbouwen

Bezoek de **duurzaamheidsrubriek op de corporate website van Telenet** voor meer informatie over onze nieuwe duurzaamheidsstrategie, onze focusdomeinen en besluitvormingsprocessen.

Het duurzaamheidskader 2021-2025 van Telenet

Onze missie: Staying Ahead (Voorop blijven)

Steeds voorop blijven in de digitale wereld. Mensen verbinden en ervaringen creëren. Voor een betere levenskwaliteit.

Onze overtuiging: Technologie voor menselijke vooruitgang

Technologie is de drijvende kracht achter maatschappelijke vooruitgang. Ze is de motor van innovatie, stimuleert economische groei en versterkt de sociale inclusie en cohesie. Als technologiebedrijf zetten wij ons in om de grenzen van digitale technologie te verleggen door onze klanten en de maatschappij toekomstgerichte oplossingen aan te bieden voor de uitdagingen van morgen. Wij stellen onze stakeholders in staat om technologie maximaal te benutten, zodat zij vooruit kunnen in het digitale tijdperk.

VOORUITGANG | **EMPOWERMENT** | **MILIEU-VERANTWOORDELIJKHEID**

Ons engagement op lange termijn

150.000 mensen en bedrijven in het digitale tijdperk versnellen tegen 2030

Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-driven organisatie

Onze klimaatprestatie verbeteren door tegen 2030 'net zero' te worden in onze eigen operaties

Onze streefdoelen voor 2025

- Voor 'De klantenervaring van producten en diensten verbeteren' een Brand Tracker-score behalen van 37%.
- Voor 'De digitale wereld voor iedereen toegankelijk maken' een Brand Tracker-score behalen van 44%.
- Elk jaar 25.000 kinderen en jonge mensen met programma's voor digitale inclusie bereiken.
- 50.000 klanten bereiken met Telenet Essential Internet.
- Met het programma De Digitale Versnelling 30% van de SOHO-ondernemers activeren.
- Een score van 80% voor people engagement bereiken.
- Jaarlijks 2.500 uren vrijwilligerswerk van medewerkers behalen.
- 33% vrouwen in de raad van bestuur en 35% vrouwen in management posities bereiken.
- Geen gevallen van seksuele intimidatie en discriminatie.
- 18 opleidingsuren per VTE/jaar bereiken.
- De elektriciteitsefficiëntie jaarlijks met 15% verbeteren tot 2030.
- Tegen 2030 de koolstofuitstoot door mobiele verbranding met 60% verminderen t.o.v. de 2019 baseline.
- Het gebruik van groene elektriciteit verhogen tot 100% tegen 2030.
- Tegen 2023 goedkeuring van het Science-based Targets Initiative verkrijgen voor het klimaatactieplan.
- Jaarlijks 55% van de ingezamelde Customer Premise Equipment (CPE) reviseren.

Onze programma's en initiatieven

- **Innovatieve netwerken, platformen en oplossingen van de volgende generatie bouwen** die de Belgische samenleving en economie in het post-COVID-tijdperk stimuleren.
- **Entertainmentplatformen en -oplossingen bouwen** die het lokale media-ecosysteem bevorderen en mensen stimuleren in hun studies, beroepsleven en persoonlijke ontplooiing.
- **Iedereen toegang geven via oplossingen voor connectiviteit en digitale inclusie**.
- **Vaardigheden van individuen en bedrijven ontwikkelen** door middel van programma's voor digitale geletterdheid en de vaardigheden van de 21ste eeuw.
- **Telenet in een agile, toekomstbestendige organisatie veranderen**, nieuwe manieren van werken (NWOW) en een cultuur van leervermogen, veerkracht en dienend leiderschap bouwen.
- **Doelgericht werken** en onze werknemers empoweren om te doen wat echt belangrijk is voor de klanten en de samenleving, om zo de intrinsieke motivatie en de betrokkenheid te stimuleren.
- **Een inclusieve werkplek scheppe**n waar iedereen zich aanvaard voelt, ongeacht zijn of haar gender, ras, leeftijd of persoonlijke achtergrond.
- **De uitstoot** van de netwerkoperaties, het bedrijfswagenpark en het transport door derden **verminderen** door over te stappen op 100% hernieuwbare energie, innovatieve netwerk- en mobiliteitsoplossingen in te voeren en de uitstoot die wij niet kunnen vermijden te compenseren.
- **Duurzame producten ontwerpen en ontwikkelen** en hun levenscyclus verlengen door **circulaire economie-oplossingen**.
- **De milieuverantwoordelijkheid in de volledige waardeketen vergroten**.

Ons engagement wordt onderbouwd door

Bedrijfsethiek en transparantie

- In de volledige periode 2021-2025 een Gold EcoVadis-rating behouden.
- Jaarlijks een voltooiingspercentage van 97% behalen op alle bedrijfsbrede, verplichte complianceopleidingen.
- Verzekeren dat 100% van de strategische leveranciers de Gedragscode voor leveranciers heeft ondertekend.

Privacy en databeveiliging

- Geen privacyklachten en -inbreuken.
- Geen inbreuken op de gegevensbescherming.

Duurzaamheidsgovernance

In het kader van onze nieuwe strategie hebben wij onze bestaande principes voor de duurzaamheidsgovernance herzien en aangescherpt, om beter aan de verwachtingen van onze stakeholders en de strengere regelgevende kaders en standaarden te voldoen. Wij hanteren vier grote governanceprincipes:

1 Principe 1 – De ecologische, sociale en governancecriteria (ESG) als een risico beheren

De managementbenadering van onze materiële kwesties beschrijft aan onze belangrijkste materiële kwesties gerelateerde risico's en opportuniteiten voor het bedrijf.

Sinds 2021 is het beheer van ESG-risico's ingebouwd in ons bestaande kader voor risicobeheer op ondernemingsniveau. U vindt meer informatie over dit kader in Sectie 8.4 'Interne controle en systemen voor risicobeheer' van het Financieel verslag 2021 van Telenet.

De 2021 update van het risicobeheer op ondernemingsniveau heeft ESG geïdentificeerd als een belangrijke risicofactor die tot reputatie- en financiële schade kan leiden. Onze globale heatmap van de bedrijfsrisico's – waaronder de algemene ESG-risico's – werd in augustus 2021 door het Senior Leadership Team (SLT) gevalideerd, vervolgens voorgelegd aan het Audit- en Risicocomité en in oktober 2021 ter informatie meegedeeld aan de Raad van Bestuur.

In het vierde kwartaal van 2021 heeft ons risico- en complianceteam een gedetailleerde risicoanalyse van de ESG-criteria uitgevoerd. Ze vertrok van de belangrijkste materiële kwesties en hield rekening met de toepasselijke regelgeving en standaarden voor de duurzaamheidsrapportage, zoals de aanbevelingen van de Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). In coördinatie met interne stakeholders in heel de organisatie werd een eerste volledige lijst van de ESG-risico's opgesteld. Na verder overleg hebben wij een reeks prioritaire risico's geïdentificeerd en in vier categorieën ingedeeld:

- algemene ESG-risico's met relevantie voor alle dimensies van de duurzaamheidsagenda,
- milieurisico's,
- sociale risico's,
- governancerisico's.

Risicocategorie: Algemene ESG-risico's

Geïdentificeerde risico's

- **Onvoldoende aandacht van de Raad van Bestuur en het senior management voor ESG, met als gevolg het ontbreken van een duidelijke ESG-strategie en onvoldoende steun voor ESG-initiatieven in de onderneming:** onze duurzaamheidsstrategie 2021-2025 werd in 2021 besproken met en goedgekeurd door het Senior Leadership Team en de Raad van Bestuur, en de duurzaamheidsinitiatieven krijgen sterke steun op het hoogste niveau. Dit blijkt ook uit de opname van ESG-streefdoelen in onze doelstellingen voor de onderneming in haar geheel en in de remuneratieplannen voor het senior management.
- **De ESG-strategie wordt niet correct omgezet in specifieke en geprioriteerde initiatieven en wordt niet gemonitord, zodat onze ESG-visie niet wordt geïmplementeerd:** onze nieuwe duurzaamheidsstrategie is omgezet in zes prioritaire programma's die de verschillende pijlers van de strategie bestrijken (Vooruitgang, Empowerment, Verantwoordelijkheid). Wij bouwen deze programma's verder in onze bedrijfsprioriteiten in, om te verzekeren dat ze correct worden vertaald in specifieke initiatieven voor de implementatie in onze bedrijfsactiviteiten.
- **De geprioriteerde ESG-initiatieven krijgen te weinig middelen (inclusief budget), zodat ze onvoldoende of laattijdig worden geïmplementeerd:** wij hebben processen ingevoerd om te verzekeren dat de geprioriteerde (ESG-)initiatieven naar behoren worden opgenomen in de financiële planning en het begrotingsproces. In het bijzonder met het oog op ons doel van netto nuluitstoot hebben wij in 2021 een eerste analyse van de vereiste capex/opex-kosten voorgelegd aan het SLT en de Raad van Bestuur. Deze kostenevaluatie zal verder worden gedetailleerd als onderdeel van ons Science Based Targets-plan. Gelet op de snel veranderende aard van de ontwikkelingen in het duurzaamheidsdomein blijven wij alert om te verzekeren dat de financiële impact van die evoluties goed wordt berekend en er waar nodig voor wordt gebudgetteerd (bv. impact van het SBTi netto zero kader). Meer informatie vindt u op pagina 16 van dit rapport.

- **Een onvolledige of verkeerde ESG-rapportage (intern en extern) die een toereikende monitoring van de vooruitgang van de ESG-initiatieven/streefdoelen belemmert, wat leidt tot een gebrek aan transparantie en een verkeerde indruk bij de (interne en externe) stakeholders van onze ESG-initiatieven en hun impact op de onderneming:** wij stellen meerdere ESG-rapporten op, zowel intern als extern, en leveren periodieke input voor verscheidene ESG-benchmarks en KPI's. Wij hebben interne processen voor gegevensverzameling ingevoerd om over de vereiste informatie te beschikken, en zullen ze verder verfijnen.
- **Niet-naleving van de wettelijke en regelgevende ESG-vereisten, met boetes en een negatieve impact op onze reputatie en werking tot gevolg:** wij hebben processen ingevoerd om de wettelijke en regelgevende ontwikkelingen in het ESG-domein te monitoren en te verzekeren dat de vereisten naar behoren worden geïdentificeerd, beoordeeld en in onze organisatie toegepast.

Risicocategorie: Milieurisico's

Geïdentificeerde risico's

- **Ontoereikend beheer van de levering van elektriciteit.**
- **Onvermogen om de indirecte CO_2-emissies beduidend te verlagen.**
- **Onvermogen om de directe CO_2-emissies beduidend te verlagen (onderscheid tussen de emissies van Scope 1 en van Scope 2).**
- **Leveranciers zijn kwetsbaar voor extreme weersverschijnselen en hogere temperaturen.**
- **Onze infrastructuur is kwetsbaar voor extreme weersverschijnselen en hogere temperaturen.**
- **Verzuim om rekening te houden met de milieu-impact en hem te minimaliseren tijdens het ontwerp en de ontwikkeling van nieuwe producten.**
- **Ontoereikend beheer van het levenseinde van gevaarlijk afval (CPE, IT, netwerkuitrusting en andere verkochte toestellen).**
- **Inefficiënt gebruik en behandeling van water.**
- **Ontoereikend beheer van ongevaarlijk afval.**

U vindt een meer gedetailleerd overzicht van onze milieurisico's in het hoofdstuk 'Verantwoordelijkheid voor het milieu' op pagina's 51-53 van dit rapport.

Risicocategorie: Sociale risico's

Geïdentificeerde risico's

- **Onvermogen om talent aan te trekken, te behouden en te doen groeien, in het bijzonder in data- en digitale rollen.**
- **Achteruitgang van het geestelijk welzijn.**
- **Ongelijke kansen op het medewerkerstraject (aanwerving, promotie, vergoeding).**
- **Onvermogen om aan de verwachtingen van de overheid en aan de maatschappelijke behoeften te voldoen op het vlak van de digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden voor iedereen.**
- **Slecht aangepaste werkplek (thuiswerk), ook met betrekking tot de ergonomie en toegankelijkheid.**
- **Ontwikkelen van onveilige technologieën zonder transparant te zijn over hun potentiële gezondheidsrisico's voor de medewerkers/burgers:** als innovatieve onderneming staan wij vaak in de voorhoede van de ontwikkeling en uitrol van nieuwe technologieën. Daarom helpt ons team Veiligheid, Gezondheid en Milieu bij de beoordeling van de gezondheidsrisico's, om potentiële gezondheidsproblemen bij de medewerkers, klanten en andere burgers te vermijden. In het bijzonder de uitrol van 5G heeft een aantal organisaties voor gezondheidsproblemen doen vrezen, en Telenet heeft strenge protocollen ingevoerd om te verzekeren dat de stralingsnormen altijd volledig worden nageleefd.
- **Onvermogen om het aantal gevallen van discriminatie, intimidatie en pesterij te beperken.**

INHOUDSTAFEL

Risicocategorie: Governancerisico's

Geïdentificeerde risico's

- **Nieuwe dreigingen voor de dataveiligheid worden niet tijdig geïdentificeerd en aangepakt.**
- **Niet-naleving door (potentiële) leveranciers van de mensenrechten, de ESG-beleidsregels en de regelgeving:** om een duurzame toeleveringsketen tot stand te brengen en de menselijke en ecologische impact van onze toeleveringsketen tot het minimum te beperken, werken wij uitsluitend met leveranciers die de ESG-standaarden naleven, door die standaarden in ons onboardingproces voor leveranciers op te nemen. De leveranciers moeten zich houden aan de Gedragscode voor leveranciers van Telenet, die hoge standaarden oplegt. Deze standaarden zijn gebaseerd op de relevante plaatselijke en internationale wetten en regels met betrekking tot milieu, veiligheid en gezondheid en tewerkstelling. Sinds eind 2019 werken wij met een proces voor de screening van het leveranciersrisico, om te verzekeren dat belangrijke risico's in verband met nieuwe aankopen van goederen of diensten tijdig worden beoordeeld en om ervoor te zorgen dat de relevante maatregelen van de leveranciers correct worden opgenomen in de onderhandelingen en overeenkomsten met nieuwe leveranciers. Wij willen in 2022 deze beoordeling van het leveranciersrisico uitbreiden naar onze belangrijke bestaande leveranciers.
- **Niet-naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de relevante privacyregelgeving:** de aard en de scope van onze activiteiten geven ons toegang tot een grote hoeveelheid informatie, met inbegrip van privacygevoelige informatie over onze klanten, ons personeel en andere partijen. Een team voor gegevensbescherming en privacy, geleid door een Data Protection Officer (DPO), verzekert dat de privacyrisico's in onze organisatie tijdig worden beoordeeld en dat de relevante teams passende maatregelen nemen om de naleving van de AVG en andere eisen te verzekeren. De DPO verstrekt het Audit- en Risicocomité halfjaarlijkse updates van de privacystatus.
- **Andere geprioriteerde governancerisico's zijn opgenomen en gedocumenteerd in ons risicoregister:** een ontoereikend beheer van de bedrijfscontinuïteit, het niet-naleven van gedragscodes, het beleid tegen corruptie en omkoping, het onvermogen om digitale oplossingen betrouwbaar en veilig te maken, een gebrek aan transparante prijszetting en facturering, en onethische praktijken in media en entertainment.

Alle geprioriteerde ESG-risico's zijn opgenomen in ons kader voor risicobeheer en gedocumenteerd in een risicoregister. Het register geeft een gedetailleerde beschrijving van elk risico, een score van de risicobeoordeling op basis van zijn impact op het bedrijf en van zijn waarschijnlijkheid, en een overzicht van de bestaande bestrijdingsmaatregelen en de toekomstige bestrijdingsplannen. Elk risico wordt toegewezen aan een risico-eigenaar op het niveau van het Senior Leadership Team en op het operationele niveau.

Om de consistentie van het risicoregister te verzekeren, gebruikt de beoordeling van de ESG-risico's dezelfde methodologie als die van de niet-ESG-risico's. Dit betekent dat dezelfde criteria voor de impact en waarschijnlijkheid van de risico's worden toegepast in de risicobeoordeling op een residueel niveau. Wat de beoordeling van de risico-impact betreft, houdt de financiële impact van de ESG-risico's rekening met (i) mogelijkheden tot kostenvermindering door proactief initiatief te nemen; en (ii) met de potentiële boetes voor de niet-naleving van toepasselijke regels. Bijkomende criteria voor de risico-impact omvatten (i) de impact op de continuïteit van de diensten en het bedrijf (bv. de impact van storingen als gevolg van extreme weersomstandigheden); (ii) de mogelijke wettelijke en regelgevende impact van zowel bestaande als toekomstige wettelijke eisen; en (iii) de impact op de strategie en de bedrijfsreputatie. De kosten van de bestrijding van de ESG-risico's zijn niet opgenomen in de financiële impact maar worden waar mogelijk afzonderlijk in het risicoregister gedocumenteerd.

Wij steunen de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) in ons streven naar de verdere evaluatie en het beheer van de klimaatrisico's en -opportuniteiten.

Daarom hebben wij ons standaard risicoregister uitgebreid om alle volgens de TCFD vereiste informatie structureel te verzamelen. Dit omvat de transitierisico's, de (acute en chronische) fysieke risico's en de tijdshorizon van de risico's (korte, middellange en lange termijn).

De resultaten van onze gedetailleerde beoordeling van de ESG-risico's werden in het eerste kwartaal van 2022 voorgelegd aan het Senior Leadership Team en het Audit- en Risicocomité. Het belang van een doorgedreven ririco-analyse werd daarbij bevestigd en alle geïdentificeerde risico's werden erkend en goedgekeurd. Onze beoordeling van de ESG-risico's zal verder worden uitgebreid met kwalitatieve en kwantitatieve risicometingen. Het Senior Leadership Team en het Audit- en Risicocomité zullen halfjaarlijkse updates ontvangen als onderdeel van de evaluatie van ons algemene kader voor risicobeheer. De updates zullen rekening houden met de evolutie van de risico's en onze vooruitgang ten aanzien van de relevante plannen voor risicobestrijding.

2 Principe 2 – Duurzaamheid in onze bedrijfsvoering verankeren en ESG-streefdoelen opnemen in de vergoedings- en incentiveplannen voor de kaderleden

Wij willen dat de ESG-criteria een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering worden. De ESG-criteria zullen in aanmerking worden genomen bij het bepalen van de bedrijfsagenda en wij zullen onze stakeholders regelmatig updaten over de vordering van ons strategisch plan.

We zullen meer aandacht wijden aan onze verantwoordelijkheid voor het milieu. Wij zullen onze duurzaamheidsbenadering van het klimaat en het milieu versterken en tegen 2030 naar een netto nuluitstoot streven in onze eigen operaties. In februari 2022 hebben wij het Science Based Targets Initiative formeel onderschreven. In de volgende maanden zullen wij een gedetailleerd klimaatactieplan opstellen dat focust op de verlaging van de uitstoot van de mobiliteit, onze installaties en het vervoer door derden, en ook op de verbetering van de energie-efficiëntie van onze netwerkoperaties. In de loop van 2023 zal dit gedetailleerde plan ter goedkeuring worden voorgelegd aan het Science Based Targets Initiative. U vindt meer informatie over ons engagement voor milieuverantwoordelijkheid op pagina's 50-59 van dit rapport.

Wij hebben ESG-streefdoelen opgenomen in de vergoedings- en incentiveplannen voor de kaderleden. In de zomer van 2021 heeft de Raad van Bestuur het nieuwe remuneratieplan voor de CEO goedgekeurd. Het omvat een ESG-streefdoel dat gebaseerd is op een kwalitatieve beoordeling van de implementatie van onze duurzaamheidsstrategie 2021-2025, met tussentijdse metingen van de vooruitgang en de impact in 2023, 2024 en 2025. De ESG-streefdoelen vertegenwoordigen 20 procent van de remuneratie van de CEO.

In juli 2021 heeft het Remuneratiecomité ook een nieuwe incentiveplan op lange termijn voor de Senior Leaders goedgekeurd. Het plan beloont de geslaagde implementatie van onze nieuwe duurzaamheids-strategie, met een sterke focus op (i) de bevordering van de betrokkenheid van de medewerkers en de preventie van absenteïsme wegens stress; (ii) de versterking van onze milieuverantwoordelijkheid door het verminderen van de uitstoot van broeikasgassen; en (iii) de betere bescherming van de privacy en de gegevens van de klanten.

Tot slot hebben wij een ESG-streefdoel opgenomen in onze bedrijfsbrede doelstellingen voor 2021, om het interne bewustzijn en de toepassing van duurzaamheidspraktijken door de ruimere medewerkersgemeenschap van Telenet te bevorderen:

Bedrijfsbrede doelstellingen 2021 – ESG-streefdoel:
- E: het verminderen van de gereden kilometers en van de emissies met 25 procent tegenover 2019,
- S: het bereiken van 2.500 Telenet Essential Internet gebruikers,
- G: het behalen van een voltooiingsscore van 97 procent voor alle verplichte bedrijfsbrede complianceopleidingen.

Deze ESG-streefdoelen zijn een aanvulling van onze bedrijfsbrede zakelijke en financiële doelstellingen en vertegenwoordigen 10 procent van onze globale bedrijfsbrede doelstellingen. Uit een beoordeling van onze ESG-prestaties in 2021 blijkt dat wij onze bedrijfsbrede milieu- en governancestreefdoelen hebben bereikt, maar niet ons sociale streefdoel.

In het voorjaar van 2022 hebben wij nieuwe bedrijfs-brede ESG-streefdoelen bepaald, die 10 procent van onze globale bedrijfsbrede doelstellingen vertegenwoordigen:

Bedrijfsbrede doelstellingen 2022 – ESG-streefdoel:
- E: het verminderen van de gereden kilometers en van de emissies met 25 procent tegenover 2019,
- S: het behalen van een voltooiingsscore van 97 procent voor de opleiding rond onbewuste vooroordelen voor people leaders en van 50 procent voor niet-people leaders,
- G: het behalen van een voltooiingsscore van 97 procent voor alle verplichte bedrijfsbrede complianceopleidingen

3 Principe 3: De rollen en verantwoordelijkheden van onze instanties voor duurzaamheidsgovernance duidelijker definiëren

De Raad van Bestuur bespreekt de duurzaamheids-agenda ten minste tweemaal per jaar en is verantwoordelijk voor de strategische sturing van de ESG-thema's en de goedkeuring van de jaarlijkse niet-financiële rapportage. Het Audit- en Risicocomité is verantwoordelijk voor de monitoring en evaluatie van duurzaamheidsrisico's in verband met onze materiële kwesties, met inbegrip van de klimaatverandering.

Wij hebben recentelijk een Senior Leadership (SLT) Cluster Team samengesteld, dat wordt geleid door de Senior Vice-President People, Brand and Corporate Affairs, de Chief Technology Officer en de Chief Financial Officer. Het levert beleidsmatige sturing en monitort de vooruitgang van de duurzaamheidsagenda op bedrijfsniveau. De SLT Cluster rapporteert aan de CEO en verstrekt de Raad van Bestuur regelmatige updates van de ESG-status.

Tot slot houdt een Sustainability Expert Team toezicht op de dagelijkse werking en de implementatie van de programma's, in nauwe samenwerking en overeenstemming met het Investor Relations Team en alle relevante businessteams binnen de organisatie.

4 Principe 4 – Onze duurzaamheidsprestaties bekendmaken via niet-financiële rapportage en de deelname in doorlichtingen door derden

Wij brengen jaarlijks verslag uit over onze duurzaamheidsprestaties, in overeenstemming met de relevante standaarden en eisen voor duurzaamheidsrapportage van de nieuwe Richtlijn Duurzaamheidsrapportage van de EU, en hebben de ambitie om naar een geïntegreerde financiële en niet-financiële rapportage te evolueren.

Bovendien voeren wij een open en transparante dialoog met de institutionele stakeholders door actief deel te nemen aan externe doorlichtingen en evaluaties, met een sterke focus op de beoordelingen door de Dow Jones Sustainability Index (S&P Global) en door EcoVadis. Vanaf 2022 willen wij ook deelnemen aan het CDP Climate Change-programma, de toonaangevende externe beoordeling van het klimaat- en milieubeheer. Tot slot gebruiken wij de indexen van Equileap en Bloomberg voor de beoordeling van onze diversiteits- en inclusie-prestaties, met een sterke focus op de gendergelijkheid.

In 2021 werden onze inspanningen om aan de hoogste ESG-standaarden te voldoen erkend door verscheidene externe rating- en benchmarkingsagentschappen. Wij bleven voor het elfde opeenvolgende jaar in de Dow Jones Sustainability Index (DSJI) in de categorie Global Media, Movies and Entertainment Sector, met een solide economische, ecologische en sociale prestatie. De DSJI bestaat uitsluitend uit toonaangevende ondernemingen die het best in staat zijn om nieuwe kansen en risico's in de context van de wereldwijde duurzaamheidstrends te herkennen en erop te reageren. Daarnaast ontvingen wij in november 2021 voor het eerst een Platinum-rating in de jaarlijkse evaluatie door EcoVadis, een rating die grote ondernemingsklanten gebruiken om de duurzaamheidsprestaties van hun belangrijkste leveranciers te beoordelen.

Engagement tegenover de stakeholders

Bij Telenet is elke afdeling verantwoordelijk voor het uitbouwen van gestructureerde stakeholderrelaties. Op corporate niveau onderhouden wij relaties met verscheidene groepen stakeholders.

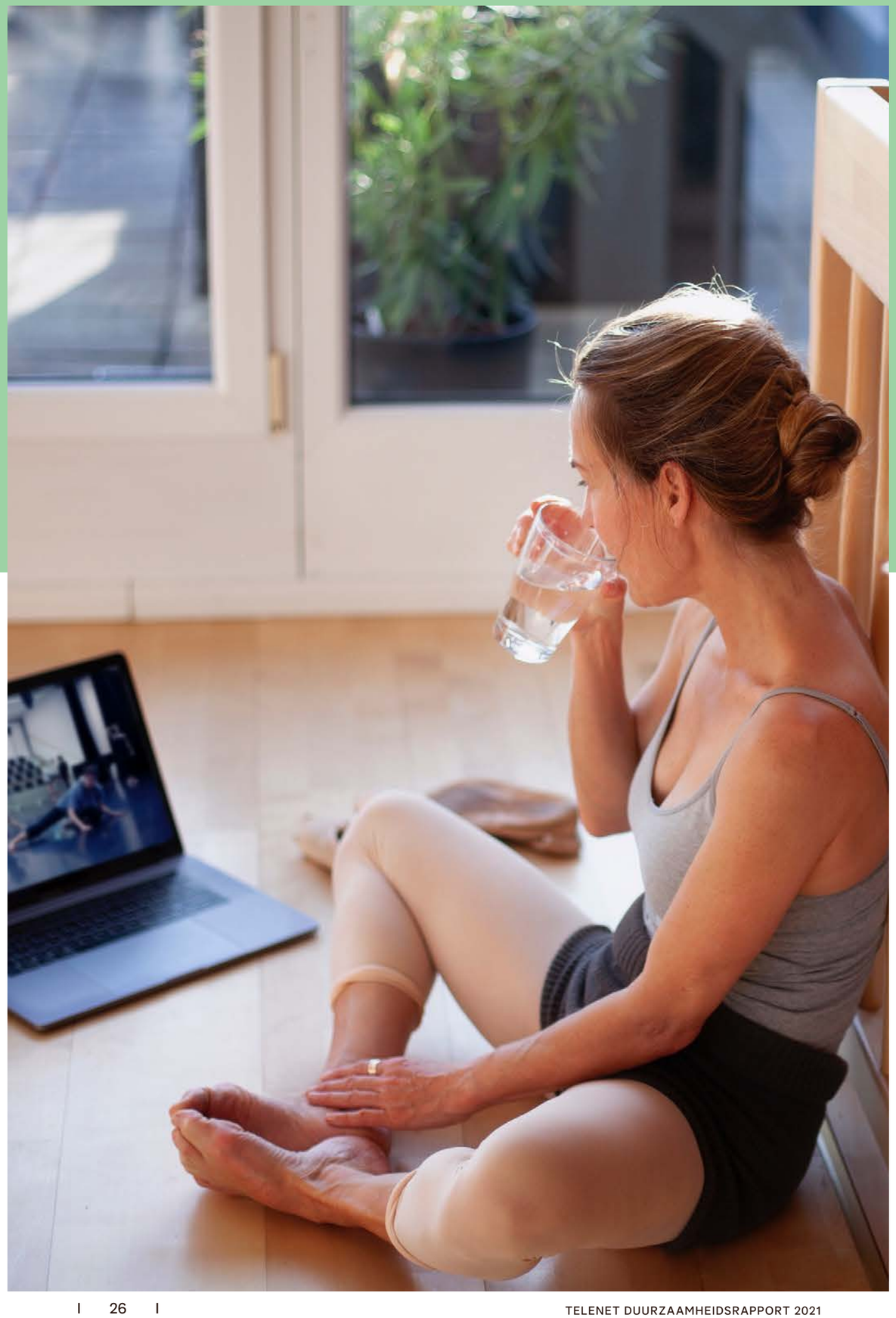
Bezoek de **duurzaamheidsrubriek op de corporate website van Telenet** voor meer informatie over de zes stakeholdergroepen.

Stakeholdergroepen

Meer informatie >

Bedrijfslidmaatschappen

Ontdek de volledige lijst van onze bedrijfslidmaatschappen in de duurzaamheidsrubriek op **de corporate website van Telenet**.



TERUGBLIK OP 2021

Inzichten in onze belangrijkste duurzaamheidsprogramma's

INHOUDSTAFEL

VOORUITGANG

Belangrijkste ontwikkelingen in 2021

Als leidinggevende speler in telecommunicatie en media, zijn wij ons bewust van de belangrijke rol die wij spelen in de Belgische samenleving. Wij nemen onze verantwoordelijkheid naar klanten en de samenleving. Daarom stellen wij alles in het werk om onze klanten innovatieve producten en diensten aan te bieden. Wat voor onze klanten van belang is, is niet zozeer de technologie op zich, maar wel hoe deze hen helpt om zich te ontspannen, met elkaar om te gaan of hun bedrijf een boost te geven. Wij zien en behandelen de digitale innovatie als een motor voor een rijkere levenskwaliteit, duurzame economische groei, beter onderwijs en tewerkstelling.

Een toekomstbestendig GIGA-netwerk

Onze doorlopende investeringen in de upgrade en modernisering van het mobiele en vaste netwerk hebben Telenet gepositioneerd als de leidende Belgische leverancier van toekomstbestendige geconvergeerde netwerken.

Dankzij grote investeringsprojecten zoals De Grote Netwerf (2014-2019) kunnen wij onze klanten downloadsnelheden voor data tot 1 gigabit per seconde aanbieden. In de voorbije jaren hebben wij ook een mix van HFC en glasvezel in onze netwerkstrategie opgenomen. De huidige netwerkinfrastructuur zal in de volgende jaren blijven voldoen aan de verwachtingen van gezinnen en bedrijven, maar de vraag naar bijkomende en snellere datanetwerken zal blijven toenemen.

Een ambitieus Fiber-to-The-Home project kan een logische volgende stap zijn naar het netwerk van de volgende generatie en kan Vlaanderen voor de volgende decennia een toonaangevende positie in de data-infrastructuur verzekeren.

In juni 2020 begonnen wij strategische gesprekken met Fluvius, de Vlaamse netbeheerder, over de ontwikkeling van het datanetwerk van de toekomst op basis van HFC- en glasvezeltechnologie dat voor gezinnen en bedrijven in Vlaanderen toegankelijk zal zijn, zowel op het platteland als in de stad. Om ook de toekomstige generaties een premium digitale ervaring aan te bieden, willen zowel Telenet als Fluvius geleidelijk aan meer glasvezel in hun bestaande netwerken invoeren, vooral in de 'laatste kilometer' naar de woning van de klant.

Op 28 oktober 2021 ondertekenden wij een niet-bindende overeenkomst met Fluvius over de algemene principes van de toekomstige netwerkstrategie. Om dit datanetwerk van de toekomst in Vlaanderen uit te rollen, willen wij samen een nieuw zelffinancierend infrastructuurbedrijf oprichten, waarin de partners elk HFC- en glasvezelactiva zullen bijdragen en in de toekomst nieuwe glasvezelactiva zullen bouwen. Deze onderneming, 'NetCo' moet een partnership zijn dat toegankelijk is voor vele partijen en dat openstaat voor samenwerking met zowel strategische als financiële partners. Beide partijen hopen om tegen de zomer van 2022 een definitief akkoord te bereiken.

5G, een katalysator voor economische ontwikkeling en maatschappelijke vooruitgang

Wij blijven investeren in onze netwerken, met een sterke focus op de verwerving van spectrum en de uitrol van 5G in België. In 2020 maakten wij onze beslissing bekend om met Ericsson, Nokia en Google Cloud samen te werken aan de uitrol van het 5G netwerk.

In de zomer van 2020 ontving Telenet een voorlopige licentie voor het spectrum van het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT). In december 2021 maakten wij de lancering bekend van eerste mobiele 5G zones in Leuven, Antwerpen en aan de Belgische kust, zodat onze klanten met een 5G smartphone en een ONE-, ONEUp-, KLIK-, KING- of KONG Businessplan de voordelen van deze nieuwe technologie kunnen benutten. Het is onze betrachting om alle klanten van Telenet, Telenet Business en BASE 5G connectiviteit aan te bieden in de loop van 2022.

Wij zijn van plan ons 5G netwerk in de volgende jaren geleidelijk aan uit te rollen, te beginnen met de grote steden en de snelwegen. Voor de volledige uitrol van 5G moeten wij eerst spectrum verwerven in de veiling van de licenties door de federale overheid die op 1 juni 2022 werd opgestart. Wij verwachten dat het volledige mobiele netwerk van Telenet en BASE tegen 2025 met 5G gedekt zal zijn. Onze uitrol van deze technologie zal altijd volledig in overeenstemming zijn met de relevante standaarden voor elektromagnetische straling.

We staan op de drempel van een nieuwe fase in onze technologische evolutie. 5G is een grote motor van innovatie en zal opportuniteiten bieden voor automatisering en nieuwe manieren van werken. 5G zal geleidelijk aan meer capaciteit en stabiliteit leveren, samen met nieuwe toepassingen voor de consumenten, de bedrijven en de openbare sector. De technologie zal nieuwe perspectieven openen in domeinen zoals de gezondheidszorg, de slimme steden of de logistiek. Ze zal de ontwikkeling van het Internet of Things (IoT) bevorderen en de vooruitgang van augmented en virtual reality (AR en VR) versnellen.

Op de bedrijvenmarkt zal 5G een katalysator voor nieuwe diensten zijn. Telenet Business werkt aan 5G oplossingen voor grote klanten zoals ziekenhuizen, overheden, scholen en logistieke bedrijven.

Nieuwe oplossingen en toepassingen zullen in nauwe samenwerking met onze technologische en bedrijvenpartners worden ontwikkeld. In 2021 lanceerden wij een proof-of-concept in samenwerking met het Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA). Een robot in virtuele realiteit, 'Vriendje', zorgt ervoor dat kinderen die lange tijd in het ziekenhuis verblijven in contact kunnen blijven met hun familie en vrienden dankzij VR-brillen en een snelle 5G verbinding.

Tegelijkertijd testen wij de mogelijkheden van 5G voor vaste draadloze toegang (breedbandinternet via mobiele netwerken) uit met producten zoals TADAAM en de virtual reality gaming in onze spelomgeving 'The Park'.

Investeren in digitale innovatie

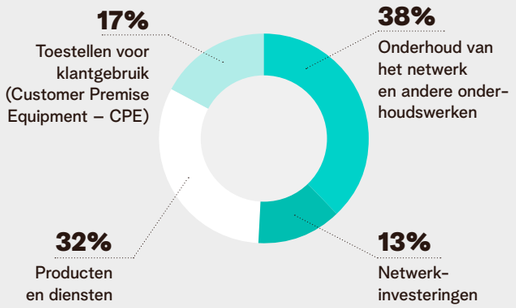
In lijn met onze bedrijfsmissie blijven wij waarde creëren door middel van technologische oplossingen en klantenproposities die succesvol inspelen op de marktverwachtingen en die onze klanten en de lokale gemeenschappen die wij dienen in staat stellen om op voorsprong te blijven in het digitale tijdperk.

In 2021 investeerden wij in totaal €94,4 miljoen capex, een stijging met 1 procent jaar-op-jaar - in uitrusting bij de klant (CPE) zoals settopboxen, modems en wifi-powerlines. De investeringen in de uitbreiding en upgrades van het netwerk bedroegen €69 miljoen, een daling met 11 procent tegenover 2020, door een vermindering van investeringen in het vaste en mobiele netwerk en – in mindere mate – door de impact van de pandemie op onze veldoperaties.

Wij investeerden €173 miljoen - een stijging met 13 procent jaar-op-jaar - in de ontwikkeling van nieuwe producten en de upgrade van onze IT-platformen en -systemen om het beheer van de klantrelaties te verbeteren.

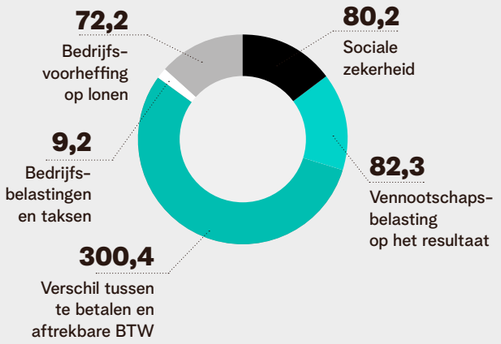
Telenet werkt samen met industriespelers, academische instellingen en startups om een interne innovatiecultuur te promoten voor de ontwikkeling en het testen van nieuwe producten, diensten en toepassingen. Enkele voorbeelden: onze doorlopende investeringen in TADAAM, een spin-off van Telenet die mobiel internet en televisie via 4G netwerken aanbiedt, en onze vijfjarige strategische samenwerking met de luchthaven van Brussel Zuid Charleroi om de luchthaven te transformeren in een digitale hub met slimme Internet-of-Things-oplossingen.

INVESTERINGEN - 2021



BIJDRAGEN AAN DE BELGISCHE SCHATKIST - 2021

In miljoen euro



De Belgische mediasector stimuleren

Het Belgische medialandschap evolueert snel. Het kijkgedrag van de consumenten verandert en de lokale mediakanalen ondervinden een toenemende concurrentiedruk van mondiale contentproviders. Wij willen het ecosysteem van de lokale media versterken.

Sinds wij in 2019 100 procent eigenaar van De Vijver Media werden, hebben wij onze positie als mediaspeler verder versterkt door verscheidene participaties te nemen: in september 2020 een aandeel van 50 procent in het streamingplatform Streamz (samen met DPG Media); in december 2020 een aandeel van 44 procent in Ads & Data, het nieuwe nationale media managementagentschap (samen met Mediahuis, Pebble Media en Proximus / Skynet); en in maart van 2021 een aandeel van 49 procent in het internationale entertainmentbedrijf Caviar Group. Wij zijn ervan overtuigd dat deze investeringen het Vlaamse media-ecosysteem zuurstof zullen geven.

In 2021 investeerde Telenet €4,3 miljoen in de productie van lokale content, waarvan €2,6 miljoen in het Vlaams Mediafonds.

In augustus 2021 werd Telenet de eerste Belgische telecomoperator die zich verbond tot de uitrol van een nieuw reclamemodel dat lokale mediaspelers moet helpen om met succes te concurreren met internationale contentleveranciers en om de financiering veilig te stellen voor premium lokale mediaproducties. In het voorbij decennium zijn het kijkgedrag van de consumenten en hun tolerantie voor reclame sterk veranderd. Reclameopbrengsten zijn de belangrijkste bron van inkomsten voor de commerciële zenders, maar omdat de reclame steeds vaker wordt doorgespoeld, besteden de adverteerders meer van hun budget aan online campagnes op internationale platformen zoals Facebook en Google. Daardoor dalen de inkomsten van de lokale zenders en komen hun investeringen in lokale televisieprogramma's sterk onder druk te staan.

INHOUDSTAFEL

Daarom hebben de Belgische zenders de telecomoperatoren gevraagd een geüpdatet, geharmoniseerd model voor televisiereclame in te voeren dat de investeringen in de lokale televisiemarkt zal stimuleren. In dit nieuwe model wordt een advertentie van één minuut die niet kan worden doorgespoeld getoond vooraleer een opgenomen programma of film wordt afgespeeld – dit is vergelijkbaar met het advertentiemodel van de online videoplatformen. Telenet zal dit nieuwe advertentiemodel geleidelijk aan uitrollen voor de kanalen van DPG Media en SBS. In de toekomst zullen meer kanalen volgen. De gebruikers van 'Terugkijk TV', de terugkijkdienst van Telenet, zullen de reclameblokken evenmin kunnen doorspoelen. De andere Belgische telecomoperators steunen de filosofie achter het nieuwe model en zullen naar verwachting deelnemen aan het initiatief.

De toekomst van het entertainment

In 2021 hebben wij onze investeringen in innovatieve entertainmentoplossingen versneld. De spelomgeving 'The Park' biedt haar bezoekers een immersieve beleving in virtuele realiteit. Met VR-brillen en een rugzak met sensors en een computer verkennen spelers grote speelkamers. The Park werd in 2018 in Antwerpen gelanceerd en is de voorbije jaren uitgebreid naar dertien locaties in België, Nederland en Zwitserland. The Park blijft innovatie stimuleren door middel van strategische partnerships met lokale studio's voor gamingcontent.

Een voor iedereen toegankelijke digitale samenleving bouwen

Als leidinggevende speler in telecommunicatie en media in België, zijn wij ons bewust van onze belangrijke rol in de Belgische samenleving. Ons engagement naar de gemeenschap toe is uitgelijnd op onze bedrijfsmissie en houdt rekening met de verwachtingen van onze stakeholders. Wij zetten ons in voor de digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden, met een focus op drie digitaliseringsdomeinen: (i) het digitale potentieel voor iedereen ontsluiten; (ii) de generaties van morgen in het digitale tijdperk empoweren en (iii) het digitale ondernemerschap versnellen.

i **De digitale kloof helpen overbruggen**
De gezondheidscrisis heeft de maatschappelijke kwestie van de digitale inclusie meer dan ooit op de voorgrond gebracht. Volgens de Barometer Digitale Inclusie 2020 (Koning Boudewijnstichting, juni 2020) heeft 10 procent van de Belgische gezinnen momenteel geen toegang tot een stabiele internetverbinding thuis. Deze bevinding – in de verf gezet door het enorme aantal aanvragen voor Wi-Free-vouchers tijdens de pandemie – heeft Telenet aangezet tot de ontwikkeling van een oplossing voor 'connectiviteit voor iedereen'.

Als antwoord op de toenemende behoefte aan betaalbare internetconnectiviteit hebben wij in oktober 2020 het **Telenet Essential Internet**-programma gelanceerd. Het geeft kwetsbare burgers toegang tot een basisinternetoplossing tegen een laag vast tarief van €5 per maand. De Telenet Essential Internet Five-oplossing werkt op het mobiele netwerk en geeft de gebruikers de mogelijkheid om e-mails te lezen en te verzenden, de sociale media te gebruiken, bankverrichtingen uit te voeren en verbinding te maken met online banensites en schoolplatformen.

In februari 2021 begonnen we met een proof-of-concept project voor deze oplossing voor basisconnectiviteit in een aantal steden in Vlaanderen en in Brussel, in nauwe samenwerking met lokale sociale organisaties. Na een evaluatie van het project door het onderzoeksinstituut IMEC in de zomer van 2021 besloten wij deze basisconnectiviteit uit te breiden met een bijkomend product: Telenet Essential Internet Ten. Dit product werkt op het vaste netwerk en stelt de gebruikers in staat om meer toestellen te verbinden en een rijkere internetervaring te genieten, voor een vaste prijs van €10 per maand. Deze twee connectiviteitsoplossingen worden uitsluitend verdeeld via openbare organisaties en non-profitorganisaties die inzetten op armoedebestrijding.

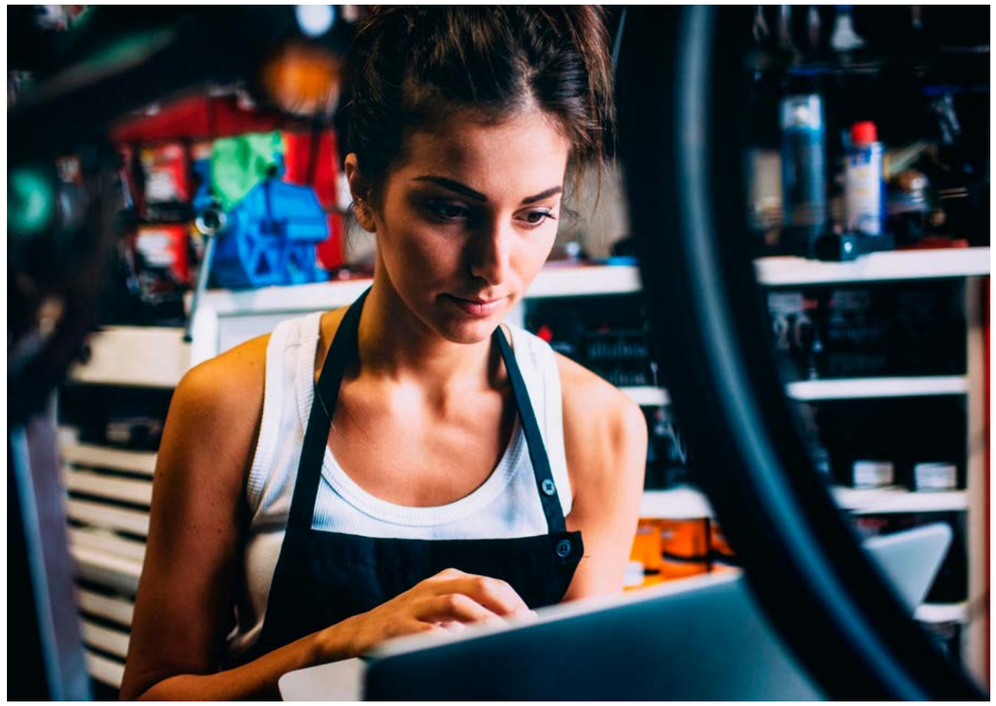
Terwijl het gebruik van Telenet Essential-producten laag blijft, met slechts 50 geregistreerde gebruikers eind december 2021, zien wij een toenemende belangstelling van sociale organisaties die onze oplossingen voor basisconnectiviteit willen promoten bij en verdelen aan individuen en gezinnen die ervoor in aanmerking komen. In december 2021 werd het Telenet Essential Internet verdeeld via 100 partners in Vlaanderen en Brussel.

In 2022 en daarna zullen wij blijven investeren in ons 'connectiviteit voor iedereen'-aanbod, met als doel uiteindelijk jaarlijks 10.000 kwetsbare huishoudens te bereiken.

In parallel met ons eigen initiatief voor basisconnectiviteit heeft de Belgische federale regering haar voornemen aangekondigd om in overleg met de telecomaanbieders de bestaande sociale tariefplannen te herzien. Wij zijn in nauw overleg met de bevoegde federale minister om een duurzame oplossing uit te werken die ondersteund wordt door de telecomsector en die een antwoord biedt op de maatschappelijke vraag naar betaalbaar Internet toegankelijk voor iedereen. Als bedrijf niet actief op deze sociale behoeften en de verwachtingen van de regering reageren, kan een reputatie- en een financieel risico inhouden voor Telenet.

Uit studies blijkt dat 20,7 procent van de huishoudens met een laag inkomen thuis geen toegang heeft tot een computer of laptop, omdat de kosten te hoog zijn. 30 procent van de huishoudens met laag inkomen hebben problemen met het gebruik van hardware wegens een gebrek aan digitale vaardigheden (Universiteit Gent, 2020). In 2021 stimuleerden de Belgische federale en gemeenschapsregeringen investeringen in digitale inclusie in het kader van hun economische herstelplannen na COVID-19. In september 2021 kende de federale regering ons een subsidie toe van €500.000 voor de uitbreiding van ons Telenet Essential Internet-aanbod met een programma voor op punt gestelde laptops en een programma voor het versterken van de basis digitale vaardigheden.

In het najaar verzamelden en vernieuwden wij - in samenwerking met de social-profitorganisatie Ondernemers voor een Warm België - 4.000 tweedehandse laptops om ze overal in België aan kwetsbare huishoudens te verdelen. Als onderdeel van dit programma steunden wij ook de ontwikkeling van een train-the-trainer-programma met een focus op basis digitale vaardigheden, in samenwerking met de non-profitorganisatie Link in de Kabel.



ii **Een voor iedereen toegankelijke digitale lifestyle promoten**
Als geëngageerd lid binnen de lokale gemeenschappen blijven wij betrokken bij initiatieven die innovatie, creativiteit, ondernemerschap en digitale vaardigheden bevorderen. Wij werken samen met sociale organisaties zoals Coderdojo Belgium, BeCode, YouthStart en Bibliothèques sans Frontières om de basis digitale competenties en vaardigheden voor de 21ste eeuw van kinderen, jongeren en volwassenen door middel van opleidingen en coaching te versterken.

iii **Het digitaal ondernemerschap versnellen**
Telenet Business is in 2021 blijven investeren in de digitale versnelling van kmo's, met gratis adviesdiensten omtrent e-commerce, sociale media en online veiligheid. Het Digitale Versnelling-programma brengt kmo's op een online platform in contact met digitale experts en persoonlijke coaches. Sinds zijn lancering in augustus 2019 heeft het programma meer dan 3.960 ondernemers in Vlaanderen en Brussel versneld.

In 2021 kondigden wij ook een samenwerking aan met de social-profitorganisatie YES om scholen overal in Vlaanderen ICT-ondersteuning te verlenen. Telenet Business heeft met het SchoolNet-programma een sterke staat van dienst in de levering van breedbandconnectiviteit aan lagere en middelbare scholen in Vlaanderen. Het partnership met YES zal onderwijsinstellingen cyberveiligheid en 24/7 IT-ondersteuning aanbieden. YES Academy zal bovendien ICT-coördinatoren van scholen, leerkrachten, leerlingen en ouders toegang geven tot opleidingen en middelen voor digitale vaardigheden en mediageletterdheid. Met onze samenwerking met YES beantwoorden wij op de oproep van de Vlaamse overheid om de digitalisering van het Vlaamse onderwijs te stimuleren.

Investeringen in de gemeenschap en vrijwilligersinitiatieven van medewerkers

In 2021 bedroeg de **financiële bijdrage van Telenet en haar filiaal SBS aan goede doelen en gemeenschaps-initiatieven** €2,3 miljoen. Deze investeringen in de gemeenschap werden versterkt door de sterke en actieve betrokkenheid van de Telenet-medewerkers. Sinds 2015 kan elke medewerker van Telenet twee dagen betaald verlof per jaar nemen om aan vrijwilligerswerk te doen. In 2021 hebben onze medewerkers 1.633 uur vrijwilligers-werk gepresteerd. De meeste vrijwilligers namen deel aan initiatieven voor digitale inclusie. Ze droegen ook bij aan de hulpverlening na de ramp in het Waals Gewest, dat in de zomer van 2021 zwaar door overstromingen werd getroffen. Daarnaast leverden de medewerkers van Telenet een persoonlijke financiële bijdrage van €18.746 aan door Telenet gesteunde goede werken.

In 2022 zullen wij verder investeren in een **op vaardigheden gebaseerd vrijwilligersprogramma** dat medewerkers de kans geeft om hun vaardigheden en beroepservaring ten dienste te stellen van gemeenschapsinitiatieven – een programma met een positieve impact op de betrokkenheid van de medewerkers. In onze ZOOM-betrokkenheidspeiling 2021 gaf 88 procent van de medewerkers te kennen zich positief te voelen over ons sociaal engagement.

Sinds het begin van de oorlog in Oekraïne in februari 2022 hebben wij als bedrijf onze maatschappelijke verantwoordelijkheid opgenomen door Oekraïense vluchtelingen in België gratis mobiele connectiviteit aan te bieden, zodat zij in contact kunnen blijven met familie en vrienden in hun land. Wij hebben ook de lokale en gewestregeringen van België gesteund met internettoegang in de tijdelijke vluchtelingencentra. Naast deze steunprogramma's op het niveau van het bedrijf faciliteren wij initiatieven van de medewerkers om Oekraïense vluchtelingen te helpen.

Wij monitoren en beheren onze investeringen in de gemeenschap elk jaar aan de hand van het Business for Societal Impact framework. Wij plegen ook regelmatig overleg met de not-for-profitorganisaties en gemeenschapsinitiatieven die wij steunen, om hun impact te beoordelen en indien nodig onze investering of samenwerking bij te sturen.

Financiële bijdragen t.o.v. 2020
- 34,7%

GEMEENSCHAPSBIJDRAGEN	2018	2019	2020	2021
TYPE INVESTERING (Totaal bedrag in €)				
Financiële bijdrage	614.890	1.226.562	1.639.827	1.070.569*
Tijdsinvestering (vrijwilligerswerk door medewerkers tijdens de werkuren)	48.336	26.640	44.232	40.600
In natura donaties (donaties van producten, diensten, projecten, partnerschappen andere)	64.819	780.769	2.903.209	1.319.737*
Management overheads	0	0	0	0
VRIJWILLIGERSWERK (in uren)				
	2.014 uren	1.170 uren	1.843 uren	1.633 uren

* Telenet BV en haar filiaal SBS

- 11,4%
Vrijwilligerswerk tijdens de werkuren t.o.v. 2020

BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN
STRUCTURELE PROGRAMMA'S EN INITIATIEVEN VOOR DE DIGITALE SAMENLEVING IN 2021

Het digitale potentieel voor iedereen ontsluiten

Telenet Vooruitgang

TELENET ESSENTIAL INTERNET

Telenet biedt financieel kwetsbare individuen en gezinnen een basisoplossing voor internettoegang tegen een vaste prijs aan. De gebruikers kunnen kiezen tussen twee Internetoplossingen: Telenet Essential Internet Five (€5/maand) voor basis-connectiviteit; en Telenet Essential Internet Ten (€10/maand) voor meer geavanceerde gebruiksmogelijkheden. Deze niet-commerciële connectiviteitsoplossingen worden uitsluitend verdeeld via openbare sociale organisaties en organisaties voor armoedebestrijding.

100 geregistreerde sociale organisaties
50 geregistreerde klanten (Dec. 2021)

Telenet Essential Internet

PROJECT HEARTWARE

In samenwerking met de social-profitorganisatie Ondernemers voor een Warm België en met financiële steun van de Belgische federale regering vernieuwt Telenet tweedehandse laptops om ze aan scholen en sociale organisaties overal in België te schenken.

4.000 ingezamelde en op punt gestelde laptops (Dec. 2021)

Project Heartware

SOCIALE TARIEVEN

In een inclusieve digitale samenleving moeten technologische innovaties voor iedereen beschikbaar zijn. Daarom gaat Telenet verder dan wat wettelijk verplicht is en past het een sociaal tarief toe voor al haar telecomproducten en -diensten.

78.517 klanten (Dec. 2021)

Sociale tarieven

SCHOOLNET+

Telenet Business biedt – in samenwerking met de Vlaamse overheid – onderwijsinstellingen en bibliotheken een businessoplossing met sociaal oogmerk aan, met onder meer een snelle internetverbinding en diensten voor informatiebeveiliging.

590 actieve SchoolNet+ overeenkomsten (Dec.2021)

SchoolNet+

BELANGRIJKSTE DATAPUNTEN

STRUCTURELE PROGRAMMA'S EN INITIATIEVEN VOOR DE DIGITALE SAMENLEVING IN 2021

Een digitale boost geven aan de generaties van morgen

CODERDOJO BELGIUM

Het door vrijwilligers geleide CoderDojo Belgium inspireert kinderen en jonge mensen in het digitale tijdperk en leert hen programmeren, websites bouwen en apps of games ontwikkelen.

114 dojo's in heel België
723 coaches
5.161 kinderen en jongeren bereikt in 2021, minder dan in de vorige jaren als gevolg van de COVID-19-pandemie

CoderDojo Belgium

YOUTHSTART

YouthStart ontsluit het potentieel van NEET-jongeren (NEET: Not in Education, Employment or Training) door hun ondernemersvaardigheden te versterken. YouthStart heeft een positieve uitstroom van 75% naar de arbeidsmarkt of het onderwijs.

1.093 jongeren bereikt in 2021

YouthStart

BECODE

BeCode leidt werkloze en laaggeschoolde jongeren en jongvolwassenen uit achtergestelde gemeenschappen op tot professionele webontwikkelaars. BeCode heeft een positieve uitstroom van 83% naar de arbeidsmarkt of het onderwijs.
Telenet was in 2017 een stichtende partner van BeCode, dat zich in 2020 aansloot bij de Telenet Digital & Data Academy.

1.985 jongeren opgeleid sinds de start van het programma in 2018. 26% van hen zijn vrouwen

BeCode

LINK IN DE KABEL

Link in de Kabel biedt kinderen en jongeren uit kwetsbare gemeenschappen in Vlaanderen opleidingen in digitale vaardigheden en mediageletterdheid aan. Telenet werkt met de ngo samen om train-the-trainer sessies in digitale vaardigheden voor maatschappelijk werkers te organiseren.

13 train-the-trainer sessies georganiseerd in 2021

Link in de Kabel

Een digitale boost geven aan de generaties van morgen

BIBLIOTHÈQUES SANS FRONTIÈRES

Bibliothèques sans Frontières biedt kinderen en jongeren in Brussel en Wallonië opleidingen in digitale vaardigheden en mediageletterdheid aan. Telenet werkt met de ngo samen om in Charleroi train-the-trainer sessies in digitale vaardigheden voor maatschappelijk werkers te organiseren.

Het programma bevindt zich in de startfase. In 2021 werden geen train-the-trainer sessies georganiseerd.

Bibliothèques sans Frontières

Digitaal ondernemerschap versnellen

DIGITALE VERSNELLING

In 2017 lanceerde Telenet Business het Digitale Versnelling-programma dat de invoering van digitale technologieën door kmo's bevordert met gratis consultingdiensten omtrent e-mail marketing, sociale media en online veiligheid.

658 kmo's bereikt in 2021

Het in augustus 2019 gestarte Digitale Versnelling-platform verbindt de kmo's online met digitale experts.

3.960 geregistreerde ondernemers op het platform (Dec 2021)

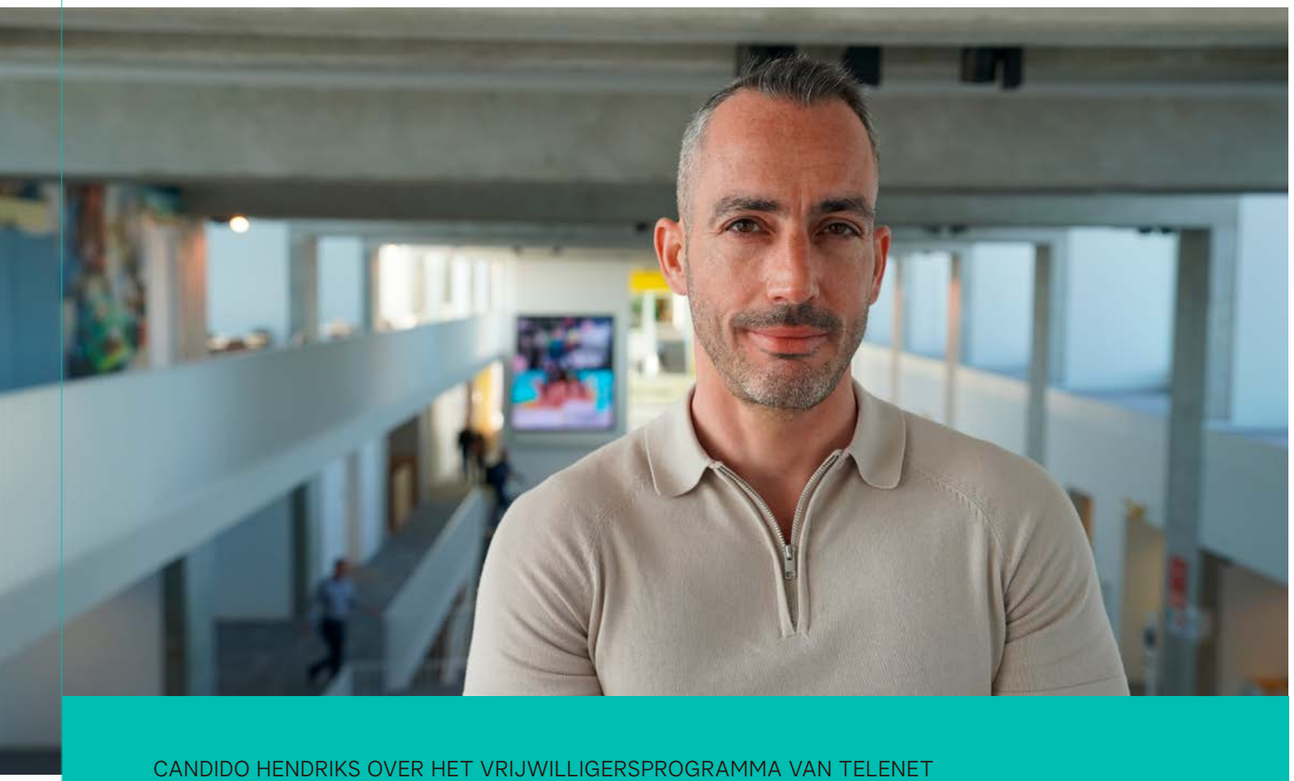
Telenet Business Digitale Versnelling

De juiste digitale balans vinden

B-BICO

In 2016 trad Telenet toe tot het Belgian Better Internet Consortium, dat de mediageletterdheid en een veiliger gebruik van het internet door kinderen bevordert.

B-BICO



CANDIDO HENDRIKS OVER HET VRIJWILLIGERSPROGRAMMA VAN TELENET

“Wij kunnen een enorm verschil maken”

Fraud Team Leader Candido Hendriks heeft meer dan eens deelgenomen aan het vrijwilligersprogramma van Telenet.

Candido, waarom heb je meegewerkt aan het vrijwilligersprogramma van Telenet?

Ik help graag andere mensen. Sommige mensen zijn minder fortuinlijk in het leven dan andere en het voelt goed om iets terug te kunnen doen. Dat is de belangrijkste reden waarom ik vrijwilliger ben.

Wat zijn de voordelen van vrijwilligerswerk via Telenet?

Een paar jaar geleden deed ik op eigen houtje aan vrijwilligerswerk. Maar als je het op die manier doet, kost het veel moeite om het te combineren met je werk, je hobby's enzovoort. Met het vrijwilligersinitiatief van Telenet moet je geen gaten in je planning zoeken. Je bent verlost van al het logistieke gedoe. Bovendien is de wereld van het vrijwilligerswerk erg gefragmenteerd en valt het niet altijd mee om een organisatie te vinden die je past. Telenet steunt diverse gemeenschapsinitiatieven en ngo's. Als vrijwilliger kun je kiezen welke organisatie of welk project je wil helpen. Dat verlaagt de drempel om mee te doen. Tegelijkertijd leer je over alle initiatieven die er zijn en die je anders niet zou kennen.

> **“De vaardigheden die wij elke dag op het werk gebruiken, kunnen een enorm verschil maken voor een ngo.”**
>
> CANDIDO HENDRIKS

Voor welke initiatieven heb je tot nu toe gewerkt?

Ik ben vrijwilliger geweest bij een sociale kruidenier in Mechelen waar kansarme inwoners goedkoop eten kunnen kopen. Omdat wij dat publiek niet gemakkelijk via onze bedrijfskanalen kunnen bereiken, werken wij samen met publieke sociale organisaties en organisaties voor armoedebestrijding. Op die manier kunnen wij de mensen over ons Telenet Essential Internet-aanbod vertellen. Het was mijn rol om uit te leggen wat dat product is, en om eindgebruikers die er belangstelling voor hadden in te schrijven. Een andere keer heb ik samen met een collega een groep van 20 kinderen op zomerkamp les gegeven over het internet en de digitale vaardigheden. Ik heb ook meegewerkt aan een campagne van Deelbaar Mechelen om laptops in te zamelen voor kinderen met een achtergrond in kansarmoede. Wij hebben hen geholpen om een flyer te ontwerpen en hun marketingmateriaal en website in een nieuw jasje te stoppen.

Hoe heb je dat vrijwilligerswerk ervaren?

Het heeft me geholpen om te beseffen dat wij met onze vaardigheden echt een verschil kunnen maken voor maatschappelijke initiatieven. Telenet heeft talent op overschot. Het komt erop aan dat talent te gebruiken om goede doelen te steunen. De vaardigheden die wij elke dag op het werk gebruiken, kunnen een enorm verschil maken voor een ngo. Met de competenties en de kennis van ons bedrijf kunnen wij echt iets betekenen voor de maatschappij. Dat heb ik gezien bij Deelbaar Mechelen, de non-profitorganisatie die wij bij hun marketingacties hebben geholpen. Ze waren daar ongelooflijk blij mee - en trots op het eindresultaat. De initiatieven die wij steunen, mikken altijd op achtergestelde groepen, mensen die niet hebben gekozen voor de situatie waarin ze zich bevinden. Ik wil hen helpen en ik wil de wereld beter maken. Daarom ben ik vrijwilliger via Telenet.

Vrijwilligerswerk bij Telenet, met inzet van persoonlijke vaardigheden van medewerkers

Het op vaardigheden gebaseerde vrijwilligers-programma van Telenet geeft onze medewerkers de kans om de competenties die ze in hun dagelijks werk gebruiken voor een goed doel aan te wenden. Elke medewerker kan per kalenderjaar twee dagen vrij nemen om zich als vrijwilliger in te zetten voor een aantal door Telenet geselecteerde ngo's en goede werken. Veel van die initiatieven focussen op digitale inclusie en de ontwikkeling van vaardigheden. De vrijwilligersinitiatieven van Telenet helpen niet alleen de maatschappelijke initiatieven en ngo's maar ook Telenet zelf: ze versterken het engagement van de medewerkers en stimuleren hun persoonlijke ontwikkeling.

EMPOWERMENT

Belangrijkste ontwikkelingen in 2021

Wij willen een verantwoordelijke werkgever zijn. Ons personeelsbeleid stelt leren en ontwikkeling, diversiteit en inclusie, gezondheid en welzijn. voorop Wij gebruiken onze interne communicatie en sociale dialoog om een open en transparante bedrijfscultuur tot stand te brengen.

Onze agile transformatie in actie

In 2021 hebben wij onze transformatie naar een meer wendbare organisatie voortgezet. Onze nieuwe manier van werken is gebaseerd op een 'digital first' mentaliteit en bedoeld om productieve, door expertise gedreven teams en individuen te empoweren. Ze stelt ons in staat om snel in te spelen op het snel evoluerende gedrag van de huidige klanten en stakeholders.

Onze evolutie naar een meer wendbare organisatie gebeurt in nauwe samenwerking met de sociale partners. Ze verloopt op een open en transparante wijze, met regelmatige bedrijfsbrede interne communicatie, tevredenheidspeilingen en gesprekken tussen medewerkers en people leaders. De regelmatige communicatie wordt aangevuld met opleidingen en coaching, om te verzekeren dat de medewerkers zich snel kunnen aanpassen aan onze nieuwe agile manier van werken.

Een eerste evaluatie van onze nieuwe agile manier van werken heeft verscheidene verbeteringsdomeinen aan het licht gebracht: de projecten moeten beter worden geprioriteerd in de organisatie en de rollen en verantwoordelijkheden op individueel en teamniveau moeten duidelijker zijn. In 2022 zullen wij onze agile manier van werken verder aanpassen en verfijnen.

De afdeling People van Telenet speelt een leidersrol in dit transformatieprogramma en is verantwoordelijk voor het welzijn van de medewerkers in tijden van verandering. Ze ontwikkelt een geïntegreerde, eenvormige werkomgeving met geoptimaliseerde processen en IT-systemen die ons personeelsbeleid ondersteunen. Sinds de start van de transformatie heeft de afdeling People de belangrijkste human resources-processen, zoals rolbeschrijvingen, functieclassificaties en procedures voor prestatiebeheer onder de loep genomen.

Om de interne mobiliteit en meer dynamische loopbaantrajecten te stimuleren, hebben wij begin 2021 een nieuw functieclassificatiesysteem gelanceerd. Wij hebben zeven grote functiecategorieën en ongeveer 180 generische taakfuncties geïdentificeerd. Onze nieuwe functieclassificaties belonen werknemers die nieuwe competenties ontwikkelen en valoriseren de expertise die mensen aan onze organisatie bijdragen. In maart 2021 hebben wij het nieuwe classificatiesysteem aangevuld met een geüpdatet bonussysteem dat gekoppeld is aan de realisatie van onze bedrijfsbrede ondernemingsdoelstellingen.

Bij de invoering van deze nieuwe functieclassificaties en bonussystemen hebben wij nauw samengewerkt met de sociale partners. Wij verzekeren een doorlopende dialoog en consultatie via diverse platformen, zoals het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en de Ondernemingsraad. Onze Ondernemingsraad is paritair samengesteld, met evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden. Hij wordt betrokken bij het bepalen van ons sociale, economische en financiële beleid. Wij hebben ook twee afgevaardigden in de Europese Ondernemingsraad van onze meerderheidsaandeelhouder, Liberty Global.

Collectief prestatiebeheer

In 2020 hebben wij onze jaarlijkse prestatieboordelingen vervangen door een collectief prestatieprogramma dat van duidelijke, bedrijfsbrede doelstellingen vertrekt. In 2021 hebben wij voor het eerst een ESG-streefdoel opgenomen in onze bedrijfsbrede doelstellingen, om het interne bewustzijn en de toepassing van duurzaamheidspraktijken door de ruimere medewerkersgemeenschap van Telenet te bevorderen:

- E: vermindering van de gereden kilometers en van de emissies met 25 procent tegenover 2019,
- S: 2.500 Telenet Essential Internet-eindgebruikers bereiken,
- G: 97 procent voltooiing van alle verplichte bedrijfsbrede complianceopleidingen.

Deze ESG-streefdoelen zijn een aanvulling van onze bedrijfsbrede zakelijke en financiële doelstellingen en vertegenwoordigen 10 procent van onze globale bedrijfsbrede doelstellingen. Uit een beoordeling van onze ESG-prestaties in 2021 blijkt dat wij onze bedrijfsbrede milieu- en governancestreefdoelen hebben bereikt, maar niet ons sociale streefdoel.

In het begin van het huidige boekjaar hebben wij ons bedrijfsbrede ESG-streefdoel geüpdatet. Wij hebben de ecologische en governancestreefdoelen voor 2022 bevestigd, maar de vorige sociale doelstelling vervangen door een nieuw streefdoel dat onze bedrijfsbrede inzet voor diversiteit, gelijkheid en inclusie weerspiegelt:

- E: vermindering van de gereden kilometers en van de emissies met 25 procent tegenover 2019,
- S: voltooiing van de opleiding rond onbewuste vooroordelen door 97 procent van de people leaders en 50 procent van de niet-people leaders,
- G: 97 procent voltooiing van alle verplichte bedrijfsbrede complianceopleidingen.

Onze overstap naar een collectief prestatieplan heeft tot een nieuwe benadering van het beheer van de medewerkersprestaties en de persoonlijke ontwikkeling geleid. Wij stimuleren de groei en de betrokkenheid van de medewerkers door een doorlopende feedback over de individuele bijdragen aan de onderneming aan te moedigen. Ons platform 'Let's Talk' spoort heel onze medewerkersgemeenschap aan om regelmatig feedback te vragen en te geven, in een 360-graden aanpak. In onze jaarlijkse tevredenheidspeiling verklaarde 70 procent van de medewerkers dat het Let's Talk-platform hen de feedback levert die ze nodig hebben om professioneel te groeien.

Werknemersbetrokkenheid

Wij voeren elk jaar een Zoom-peiling naar de medewerkers-betrokkenheid uit om het actieve engagement van onze mensen te meten en te monitoren. De Zoom-peiling van september 2021 had een sterk responscijfer van 76 procent. Wij kregen een goede score van 81 procent voor de medewerkersbetrokkenheid, 2 procentpunten boven het Belgische gemiddelde. 91 procent van de medewerkers verklaarde er trots op te zijn voor Telenet te werken. Wij hadden ook sterke scores voor team-werking (93 procent), inclusie (90 procent) en strategische visie (70 procent). Belangrijke aandachtspunten omvatten: behoud en ontwikkeling van talent (43 procent); competitiviteit van het loon en de voordelen (44 procent), effectiviteit van het werk, onevenwichtige werklast en vergadercultuur (50 procent).

Naast de Zoom-enquête meten wij de betrokkenheid en het welzijn van de medewerkers regelmatig met Mood-peilingen. Onze Mood-peiling in het vierde kwartaal van 2021, waar 77 procent van de medewerkers aan deelnam, gaf een betrokkenheidsscore van 75 procent, een daling met 6 procentpunten vergeleken met de betrokkenheidsscore in de Zoom-peiling van september. De medewerkers meldden een beter evenwicht tussen werk en leven als gevolg van het hybride werken, loofden onze sterke teamcultuur maar hadden het moeilijk met de hogere werklast en lagere energieniveaus als gevolg van de aanhoudende COVID-19-crisis.

Welzijn en weerbaarheid van de medewerkers in tijden van verandering

Het welzijn van onze medewerkers is een van onze grootste prioriteiten. Ons beleid voor gezondheid en welzijn omvat flexibele werkuren, regelingen voor thuiswerk, kinderopvang en -toeslagen en betaald zwangerschaps- en ouderschapsverlof. Ons team Veiligheid, Gezondheid en Milieu verzekert de dagelijkse follow-up van al onze **welzijnsprogramma's**.

Sinds het begin van de pandemie in het voorjaar van 2020 heeft een multidisciplinair crisisteam de gezondheid van onze medewerkers van nabij gevolgd en maatregelen genomen in lijn met de COVID-19-richtsnoeren van de regering, om een veilige werkomgeving in onze kantoren en winkels te verzekeren. Wij hebben de mensen die regelmatig thuis werken ook ergonomische uitrusting voor hun thuiskantoor bezorgd. Tijdens de crisis hebben wij al het mogelijke gedaan om onze medewerkers over de recentste COVID-19-maatregelen te informeren en hun betrokkenheid, welzijn en gevoel van thuishoren te versterken, met regelmatige bedrijfsbrede webinars en virtuele events.

Met het Recharge-programma willen wij de fysieke en mentale gezondheid van onze medewerkers bevorderen. De coachingmodule 'Recharge your team' helpt teams en individuele teamleden om te ontdekken wat hen energie geeft, terwijl het initiatief 'Happy shots' hen de kans geeft om zich te amuseren en zinvolle banden op te bouwen. De module 'Recharge your mind' helpt de medewerkers om hun weerbaarheid en welzijn te vergroten met inspirerende gesprekken, persoonlijke coaching en ondersteuning en online workouts.

Nieuwe manieren van werken na COVID

De pandemie heeft de invoering van een nieuw beleid voor het werk op afstand versneld. Ons beleid #worksforus werd in nauwe samenwerking met de sociale partners ontwikkeld en in oktober 2021 gelanceerd. Het beschrijft onze visie op toekomstige, duurzamere manieren van werken na COVID-19.
Ons nieuw beleid voor het werken op afstand geldt voor de volledige onderneming en vertrekt van vier principes:

(i) Wij vertrouwen en empoweren de teams om te beslissen waar ze het efficiëntst werken. Telewerk is een keuze, geen verplichting.
(ii) De sociale cohesie blijft belangrijk. Wij verwachten dat de medewerkers elk kwartaal ten minste 40 procent van de werkuren op kantoor werken, zodat hun band met de onderneming, hun teams en de individuele collega's behouden blijft;
(iii) Onze kantoren faciliteren en bevorderen samenwerking en connectie, met meer investeringen in vergaderlokalen en samenwerkingsruimten en in voorkomend geval met behulp van digitale toepassingen;
(iv) De medewerkers kunnen overal in Europa op afstand werken, op voorwaarde dat zij een stabiele internetverbinding hebben en afgestemd blijven met hun teamleider en teamleden.

De implementatie van dit beleid voor het werken op afstand hangt af van de evolutie van de pandemie. Als en wanneer het nodig is, zullen wij een strikter werkbeleid toepassen, in lijn met de door de Belgische regering opgelegde COVID-19-maatregelen.

Naar een duurzamer en flexibeler mobiliteitsbeleid

Wij verwachten dat ons beleid voor het werken op afstand het pendelverkeer van de medewerkers zal verminderen. In november 2021 hebben wij dit aangevuld met een nieuw, bedrijfsbreed mobiliteitsbeleid. Ons nieuwe mobiliteitsbeleid, dat in samenwerking met medewerkers van Telenet en nauw overleg met de sociale partners werd ontwikkeld, is bedoeld om de medewerkers duurzamere en meer flexibele mobiliteitsoplossingen aan te bieden. Het baant de weg naar een groenere en meer eco-efficiënte vloot, in lijn met onze ambitie om tegen 2030 onze koolstofuitstoot uit verbrandingsmotoren met 60 procent te verminderen. Dit beleid loopt ook vooruit op een beslissing van de federale regering om vanaf 2026 de belastingaftrek voor firmawagens tot voertuigen met nuluitstoot te beperken. In twee derde van onze leasebestellingen in 2021, werd al geopteerd voor hybride of volledig elektrische auto's.

De oorlog om talent

Net als de economie in haar geheel voelt Telenet de gevolgen van de groeiende digitalisering en haar impact op nieuwe werkmethoden. Op een snel veranderende en hoogst competitieve markt, met een felle oorlog om talent, is het aantrekken en behouden van het beste talent van cruciaal belang.

In 2021 zijn wij sterker gaan focussen op levenslang leren en persoonlijke ontwikkeling. Ons Grow-programma helpt de medewerkers om hun groeipotentieel en inzetbaarheid op lange termijn te ontwikkelen, door hen in staat te stellen te blijven leren en hun beroepstraject vorm te geven. Wij moedigen de medewerkers ook aan om over hun loopbaan na te denken met Expedition T, een persoonlijk coachingprogramma dat hen aanspoort om hun groeiprofiel te bepalen en nieuwe opportuniteiten te verkennen.

Zoals veel andere ondernemingen ervaren wij het aantrekken van technische experts zoals data-wetenschappers en specialisten in informatiebeveiliging als een toenemende uitdaging. Wij stimuleren het STEM-onderwijs en beschouwen de ontwikkeling van STEM-vaardigheden als cruciaal voor het talent van morgen. Wij werken ook samen met onderwijsorganisaties en academische instellingen om de digitale kennis en technische vaardigheden van ons huidige personeel te versterken met basisopleiding, omscholing en bijscholing, en ook om nieuw talent aan te trekken.

Ons Switch-programma, dat wij in november 2021 lanceerden, geeft de medewerkers van Telenet de kans om nieuwe werkopportuniteiten buiten hun expertisedomein te verkennen. Switch is een immersief groeiprogramma van vier maanden, met een combinatie van opdrachten op de werkvloer, persoonlijke coaching en formele opleiding. Als zowel het team als de medewerker de ervaring positief evalueren, kan hij of zij definitief overstappen naar de nieuwe rol. Switch blijft voorlopig beperkt tot onze digitale en datateams, maar zal bedrijfsbreed worden uitgebreid als het succesvol blijkt te zijn.

In 2022 zullen wij onze talentvisie voor de realisatie van een toekomstbestendig personeel verder in de praktijk brengen. Wij ontwikkelen momenteel een strategische heatmap van het personeel, samen met een actieplan

om de beste talenten aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden, zodat wij onze bedrijfsstrategie met succes kunnen waarmaken. De lancering van onze Accelerators Community in het eerste kwartaal van 2022 moet de toptalenten in onze onderneming een snel ontwikkelingstraject aanbieden, zodat zij hun potentieel ten volle kunnen realiseren.

In april 2022 hebben wij #VoorMekaar gelanceerd, een nieuwe campagne voor employer branding waarin twintig sterke medewerkersduo's van Telenet tonen dat zij er altijd voor elkaar zijn: samen leveren ze betere resultaten, samen klaren ze de klus, samen hebben ze meer fun. De campagne wil nieuw talent aantrekken door Telenet te positioneren als een warme onderneming die een doelgerichte aanpak combineert met een sterke teamwerking en met welzijn.

Een cultuur van diversiteit, gelijke kansen en inclusie bevorderen

Wij beschouwen diversiteit, gelijke kansen en inclusie als belangrijke motoren van innovatie en duurzame groei van het bedrijf. Ze maken een cruciaal verschil en positioneren Telenet als een verantwoordelijke onderneming die zich inzet voor het welzijn van haar medewerkers, haar klanten en de lokale gemeenschappen. Ons engagement voor diversiteit, gelijke kansen en inclusie sluit nauw aan bij onze bedrijfsmissie en onze waarden.

Ons inclusief beleid voor talentbeheer hecht in elke fase van de loopbaan een groot belang aan diversiteit. Telenet streeft naar een werkomgeving die ieders diversiteit eerbiedigt en die een gevoel van inclusie en thuishoren bevordert en in stand houdt. In onze betrokkenheidspeiling Zoom 2021 verklaarde 90 procent van de medewerkers dat zij op het werk helemaal zichzelf konden zijn. Toch begrijpen wij dat we zinvolle verandering nodig hebben om de vruchten van diversiteit en inclusie volledig te kunnen plukken.

In mei 2021 hebben wij ons geüpdatet **beleid voor Diversiteit, Gelijke kansen en Inclusie** gepubliceerd, dat voornamelijk focust op gendergelijkheid en multiculturele diversiteit. Het nieuw beleid wordt geschraagd door duidelijke initiatieven, streefdoelen en KPI's. Het steunt op drie grote pijlers:

(i) **Inclusieve cultuur:** wij bevorderen een inclusieve cultuur die alle medewerkers eerbiedigt en waardeert en een gevoel van betrokkenheid schept. Deze cultuur is verankerd in onze kernwaarden 'Samen werken wij beter' en 'Wij hebben een hechte band'. Ze wordt door het leiderschap gesteund en in heel de organisatie gepromoot. De belangrijkste maatregelen omvatten:
- de implementatie van een anti-discriminatiebeleid als onderdeel van de Gedragscode van Telenet (uitgevoerd in 2021),
- het opstellen van een charter voor diversiteit en gendergelijkheid op basis van de UN Women's Empowerment Principles (gepland in 2022),
- een toetsing van de integratie van de diversiteits- en inclusieprincipes in alle beleidsregels van Telenet (vanaf 2022),
- een regelmatige interne communicatie en bedrijfsbrede opleidingen omtrent anti-discriminatie en de Gedragscode van Telenet (permanente opvolging),
- de ontwikkeling en uitrol van een opleidingsprogramma rond onbewuste vooroordelen voor people leaders, rekruteerders en het ruimere personeel (vanaf 2022),
- de vorming van een zelfgestuurde vrouwen-community bij Telenet. Het programma Inspiring Ladies werd tijdens de Internationale Vrouwendag 2020 gelanceerd en brengt vrouwelijke medewerkers samen via events, webinars en interactieve workshops. In 2021 en daarna ligt de focus op het verder uitbouwen en uitbreiden van deze community, zowel intern als extern.

(ii) **Diversiteit in heel de levenscyclus van de medewerkers:** Wij waarderen de diversiteit van onze medewerkers en nemen concrete maatregelen om de diversiteit in de hele levenscyclus van de medewerkers te bevorderen. Enkele van de belangrijkste lopende acties en initiatieven:
- een sterkere focus op de verzameling en analyse van gegevens over diversiteit en inclusie in alle fasen van de levenscyclus van de medewerkers (aanwerving, behoud, prestatie, promotie, vergoeding),
- de opname van cruciale diversiteits- en inclusieprincipes in alle tools en systemen met een impact op mensen,
- de opname van diversiteits- en inclusieprincipes in de rekruteringsprocessen (opstellen van inclusieve vacatures, samenwerking met inclusieve rekruteringsagentschappen enz.),
- de ontwikkeling van een actieplan om de loonkloven te verkleinen. Samen met Liberty Global, onze hoofdaandeelhouder, zullen we een duidelijk streefdoel bepalen om de genderloonkloof te verkleinen.

(iii) **Inclusieve communicatie:** Wij nemen diversiteits- en inclusiviteitsprincipes op in onze interne en externe communicatie en ontwikkelen onze inclusieve cultuur door samen te werken met externe expertorganisaties. De belangrijkste maatregelen omvatten:
- de realisatie van **een inclusief communicatie-charter** om onze diversiteits- en inclusieprincipes op te nemen in de employer branding, de communicatie met de klanten en de interne en corporate communicatie. Het charter werd in het voorjaar van 2022 intern gelanceerd en moet worden nageleefd door onze eigen communicatieteams, de externe communicatiebureaus en de rekruteringsagentschappen,
- de aanvaarding van duidelijke diversiteits- en inclusieprincipes voor onze deelname aan externe evenementen en als criteria voor de evaluatie van structurele samenwerkingen met leveranciers of consultants.

In het najaar van 2021 hebben wij voor de tweede keer deelgenomen aan de **Bloomberg Gender Equality Index**. Deze aan de marktkapitalisatie gewogen index volgt de prestaties van beursgenoteerde ondernemingen die zich inzetten voor een transparante rapportage van hun gendergegevens. De score voor de gegevensuitmuntendheid is verdeeld over individuele scores voor vijf pijlers: vrouwelijk leiderschap en talentpijplijn (25 procent), gelijke beloning en genderloonkloof (25 procent), inclusieve cultuur (30 procent), beleid tegen seksuele intimidatie (10 procent) en vrouwvriendelijk merk (10 procent). De Gender Equality Index was gebaseerd op de gegevens van het boekjaar 2020 en beoordeelde zowel de kwaliteit van de externe rapportage van de gegevens als de uitmuntendheid van de gegevens zelf.

Hoewel Telenet niet zal worden opgenomen in de Bloomberg Equality Index 2022, is de prestatie van de onderneming licht verbeterd tegenover vorig jaar. Telenet noteerde sterke resultaten voor de criteria inclusieve cultuur (60 procent) en het beleid tegen seksuele intimidatie (60 procent). Vrouwelijk leiderschap en talentpijplijn (30,43 procent), gelijke beloning en genderloonkloof (11,67 procent) en vrouwvriendelijk merk (11,11 procent) zijn evenwel duidelijke aandachtspunten.

Wij hebben in de zomer van 2021 ook deelgenomen aan de jaarlijkse Gender Equality Review van Equileap. Dit rapport rangschikt de top 100 ondernemingen met de hoogste globale scores voor thema's die variëren van gelijk loon en de vertegenwoordiging van vrouwen op alle niveaus van het bedrijf, tot het beleid tegen seksuele intimidatie. Telenet werd niet opgenomen in de 2022 Gender Equality Global Report and Ranking van Equileap.

BELANGRIJKSTE **DATAPUNTEN**

Werknemersbetrokkenheid

ZOOM-ENQUÊTE	2018*	2019	2020	2021
Responscijfer	---	**76%**	**77%**	**76%**
Duurzame betrokkenheid	---	**78%**	**83%**	**81%**
Welzijn	---	**81%**	**81%**	**80%**

* geen Zoom-enquête

MOOD-PEILING	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4
	72%	**75%**	**Geen Mood-peiling**	**75%**

Welzijn van de medewerkers

WELZIJN	2018	2019	2020	2021
Aantal arbeidsongevallen en ongevallen op weg naar en van het werk	**74**	**69**	**30**	**44**
Kalenderdagen tijdelijke arbeidsongeschiktheid	**303**	**331**	**851**	**243**
Aantal arbeidsongevallen met dodelijke afloop of ongevallen met bevestigde permanente invaliditeit	**0**	**0**	**0**	**0**

Talent aantrekken en behouden

TALENT	2018	2019	2020	2021
Aantal nieuwe aanwervingen	**409**	**510**	**458**	**329**
Aantal jonge afgestudeerden	**27**	**36**	**34**	**25**

Diversiteit en gendergelijkheid

DIVERSITEIT	2018	2019	2020	2021
% vrouwelijke werknemers, totaal personeelsbestand	**36%**	**36%**	**36%**	**37%**
% vrouwelijke leiders, Senior Leadership Team	**42%**	**36%**	**33%**	**29%**

GENDERGELIJKE VERLONING VERHOUDING GEMIDDELD VROUWELIJK/MANNELIJK LOON*	2018	2019	2020	2021
Niet-managementniveau	**0,84**	**0,85**	**0,87**	**0,96**
Managementniveau**	**0,86**	**0,88**	**0,91**	**0,98**
Executive-niveau**	**0,84**	**0,83**	**0,72**	**0,90**

* Scope: Telenet BV, exclusief Telenet Retail. FY2021-gegevens zijn gebaseerd op de nieuwe functieclassificatie wat mogelijke discrepanties in de cijfers t.o.v. vorige jaren kan verklaren

** Alleen basisloon

Telenet Onze medewerkers **Telenet Empowerment**

SEMIR BRIK OVER HET INTERN IMMERSIEF GROEIPROGRAMMA 'TELENET SWITCH'

“Mezelf uitdagen gaf me een goed gevoel”

Incident Management Coördinator Semir Brik begon zijn Switch-stage in januari 2022 en zal binnenkort als data analyst aan de slag gaan in het Insights and Reporting-team van Telenet.

Wat heeft je gemotiveerd om je in te schrijven voor Switch?

Het programma kwam op precies het juiste moment voor mij. Ik had verscheidene jaren als Incident Management Coördinator in het technische backoffice van Telenet gewerkt en voelde me niet langer uitgedaagd in die rol. Toen een collega me over Switch vertelde, wilde ik er meer over weten. Zo ontdekte ik dat er stagemogelijkheden waren in het Data-team, het Cybersecurity-team en het Digital-team. Ik koos voor een stage bij Data, die me toegang zou geven tot het team van Telenet dat gegevens omzet in waarde voor onze klanten. Ik deed in mijn baan al wat rapportagewerk en ik had zin in een rol als data analyst.

Hoe ging het verder?

Ik heb gedurende twee maanden een uitgebreide reeks online modules gevolgd over alles van oplossingen voor data analytics zoals Qlik Sense tot technieken voor gegevenspresentatie. De modules bevatten heel veel informatie en konden tot 3,5 uur duren. Ik maakte dus samenvattingen van de belangrijkste informatie en studeerde die ook. Het was hard werken, maar ik genoot ervan om al die nieuwe dingen te leren. Daarna moest ik een reeks opdrachten uitvoeren waarin ik al de leerstof van de vorige weken moest toepassen.

Was het een beetje alsof je weer op de universiteit zat?

Ik zag me niet meer groeien in mijn rol van Incident Management Coördinator, en dus was dit helemaal wat ik nodig had. Ik wilde nieuwe dingen leren, ik wilde vooruitgaan. Mezelf uitdagen en op die manier groeien, gaf me een goed gevoel.

Binnenkort begin je als data analyst in het Insights and Reporting-team van Telenet. Wat vind je van die overstap?

Het is spannend, zo bij een heel nieuw team te komen. We werken dan wel allemaal bij dezelfde onderneming, maar de meeste mensen in mijn nieuwe afdeling heb ik nog nooit ontmoet – behalve dan enkele van mijn mentors in het Switch-programma. Het zal een heel andere manier van denken en werken zijn, maar ik kijk er echt naar uit.

> **"Het zal een heel andere manier van denken en werken zijn, maar ik kijk er echt naar uit."**
>
> SEMIR BRIK

Schrik je niet terug voor een zo drastische verandering in je loopbaan?

Ik houd van data. De technologie, het puzzelen van het programmeren, de noodzaak om snel oplossingen te vinden ... dat geeft me allemaal veel energie. Dat heeft mij aangezet om te veranderen. Wat doe ik graag? Wat geeft mij energie? Data. Dat is voor mij het antwoord op die vragen.

> **"De begeleiding en de steun die ik in Switch kreeg, waren fantastisch. Want ik wist wel dat ik iets met data wilde doen, maar niet precies wat. Het was moeilijk om te kiezen."**
>
> SEMIR BRIK

Wat heeft de kans om je op de werkvloer bij te scholen voor jou betekend?

De begeleiding en de steun die ik in Switch kreeg, waren fantastisch. Want ik wist wel dat ik iets met data wilde doen, maar niet precies wat. Het was moeilijk om te kiezen. Ik had ook belangstelling voor programmering, IT-infrastructuur, werken als functioneel analist ... Switch heeft me geholpen om te beslissen. Ik ben blij dat ik aan het programma heb deelgenomen, want nu lijken alle stukjes van de puzzel op hun plaats te vallen. Ik weet nu dat dit mijn meest logische keuze was. Ik ben dankbaar dat Telenet Switch gelanceerd heeft en me deze kans heeft gegeven. En ik ben heel blij met waar ik nu sta.

Het immersief groeiprogramma Switch

Telenet heeft haar intern stageprogramma Switch gestart als respons op de steeds fellere oorlog om talent in de huidige digitale wereld. Het programma geeft medewerkers van Telenet de mogelijkheid om stage te lopen bij het data-, digitale of cyberveiligheidsteam van Telenet, na een intensieve online opleiding van verscheidene weken. Het initiatief geeft een antwoord op de grote behoefte aan digitale profielen en stelt medewerkers die een nieuwe uitdaging zoeken in staat om zich op de werkvloer om te scholen. Het programma focust momenteel op digitale en datarollen maar kan in een latere fase bedrijfsbreed worden uitgebreid.

MILIEU-VERANTWOORDELIJKHEID

Belangrijkste ontwikkelingen in 2021

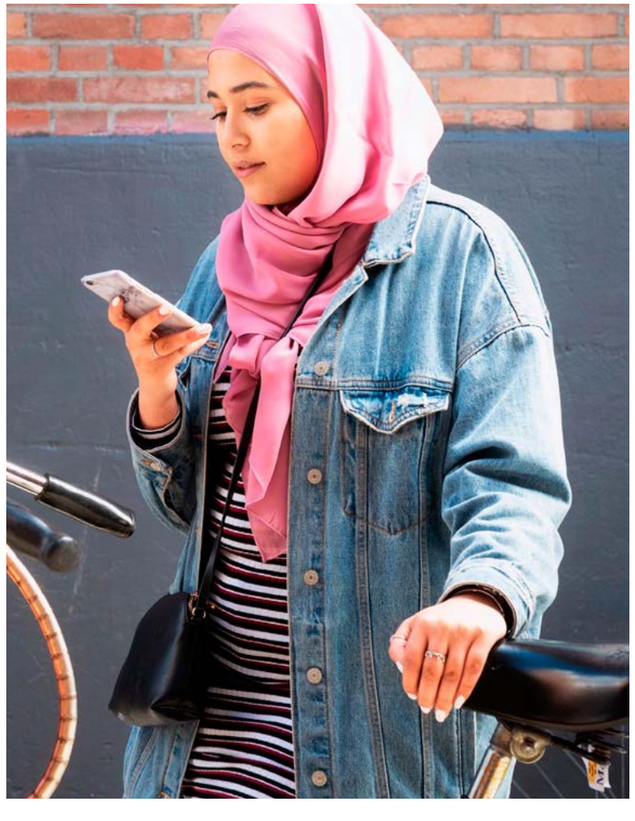
Wij volgen de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) in onze evaluatie en ons beheer van de klimaatrisico's en -opportuniteiten. Dit hoofdstuk focust op onze milieuverantwoordelijkheid en volgt de richtlijnen van de TCFD. Het is in vier delen gestructureerd: Governance, Risicobeheer, Strategie, en Metrics en Streefdoelen. Dit hoofdstuk zal in de toekomst blijven evolueren naarmate wij voortuitgang boeken op ons duurzaamheidstraject.

Onze governancebenadering

De governance van Telenet voor de ESG-thema's, met inbegrip van de klimaatrisico's en -opportuniteiten, wordt uitgelegd in het hoofdstuk 'Duurzaamheidsstrategie 2021-2025' op pagina's 19-21 van dit rapport.

Beheer van milieurisico's

Wij identificeren de belangrijkste klimaatrisico's en -opportuniteiten die onze activiteiten kunnen beïnvloeden op korte (1-3 jaar), middellange (4-10 jaar) en lange (> 10 jaar) termijn. De geïdentificeerde risico's zijn in twee groepen ingedeeld, zoals het TCFD-kader aanbeveelt: (i) transitierisico's in verband met de overgang naar een koolstofarme economie als gevolg van wijzigingen van het koolstofbeleid; en (ii) fysieke risico's in verband met de fysieke impact van de klimaatverandering.



Overzicht van de belangrijkste klimaatrisico's van Telenet

TRANSITIERISICO'S

Klimaat-risico	Beschrijving van het risico	Tijds-horizon	Potentiële impact
Beleid & juridisch	Wij worden beïnvloed door ontwikkelingen van de regelgeving met betrekking tot de problematiek van de klimaatverandering en het beheer van de hulpbronnen op lokaal, nationaal en Europees niveau. Wij volgen in het bijzonder de wetgeving inzake het levenseinde van elektronische apparatuur (inzameling, hergebruik, opruiming), met inbegrip van toestellen voor klantengebruik (Customer Premise Equipment - CPE) en andere verkochte toestellen en netwerkuitrustingen.	Korte termijn	De potentiële impact van ongevaarlijk afval wordt als niet ernstig beschouwd, aangezien Telenet de bestaande regelgeving naleeft. De potentiële impact van de behandeling op het levenseinde van netwerktuitrusting wordt als gematigd beschouwd, onder meer omdat grote hoeveelheden mobiele netwerkuitrusting zullen vervangen worden tijdens de uitrol van 5G.
Technologie	Het verzuim om onze CO_2-emissies van Scope 1 (mobiele, statische verbranding, diffuse emissies), Scope 2 (aangekochte energie) en Scope 3 (indirecte emissies upstream en downstream) beduidend te verminderen, vormt een belangrijk technologisch risico voor ons. Dit risico vloeit voort uit de strengere regelgeving voor de verlaging van de CO_2 -emissies. Hoewel wij weinig of geen directe invloed uitoefenen op de Scope 3-emissies van onze leveranciers, partners en klanten, zou een verzuim om met hen aan deze problematiek te werken onze geloofwaardigheid op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid ondermijnen.	Middel-lange termijn	Wat Scope 1 en Scope 2 betreft, zullen wij de strengere regelgevende eisen naleven die naar verwachting zullen volgen uit de goedkeuring van de EU Green Deal en zijn latere omzetting naar de federale en/of gewestelijke klimaatplannen. De waarschijnlijkheid van een ontoereikend beheer van de Scope 3- emissies, met nadelige gevolgen, zal op middellange termijn potentieel afnemen, gezien wij ons verbinden tot het nastreven van Science Based Targets (SBTi) en de strenge SBTi-eisen zullen naleven. De gevolgen van onzorgvuldig beheer worden daarentegen met een hogere risicoschaal ingeschat.

TRANSITIERISICO'S

Klimaat-risico	Beschrijving van het risico	Tijds-horizon	Potentiële impact
Markt	De geplande energieshift van de Belgische regering van kernenergie naar minder betrouwbare energiebronnen (wind en zon) en naar fossiele bronnen (gas) en de volatiliteit van de (fossiele) energieprijzen kunnen tot onaanvaardbaar hoge energieprijzen leiden en zelfs tot stroomtekorten die de telecommunicatie- en de entertainmentdiensten tijdelijk onbeschikbaar zouden maken. Daarom is er meer aandacht nodig om te verzekeren dat de energievoorziening van onze gebouwen, netwerkinfrastructuur en datacenters passend wordt beheerd.	Korte termijn	Gelet op de aanhoudend stijgende energiekosten en ons beperkte zicht op het energiegebruik van de gehuurde sites (aankoop van grijze energie) beschouwen wij de waarschijnlijkheid van dit marktrisico als hoog. Aangezien wij ons energieverbruik proactief trachten te verlagen en meer elektriciteit uit hernieuwbare bronnen aankopen, beschouwen wij de impact van dit risico als gematigd.
Reputatie	In de context van een groeiend bewustzijn van de klimaatverandering verwachten onze stakeholders steeds meer dat onze producten en diensten milieuvriendelijk zullen zijn. De milieu- en klimaatdruk van onze activiteiten moet tot het minimum worden beperkt door rekening te houden met alle aspecten van de levenscyclus van de producten (emissies, afval en verontreiniging, circulariteit).	Korte tot middel-lange termijn	Hoewel de potentiële impact van deze reputatierisico's ernstig zou zijn als ze niet correct worden beheerd, zien wij momenteel geen kritieke problemen. Wij houden ons in onze activiteiten aan de wetgeving inzake afvalbeheer en investeren actief in de ontwikkeling van innovatieve producten en diensten, door kringloopplastic en minder energiegulzige toestellen te gebruiken. Wij zullen potentiële stappen blijven bekijken om onze impact te beperken, en zullen evaluaties uitvoeren om een beeld te krijgen van onze productstroom en onze ecologische voetafdruk.

FYSIEKE RISICO'S

Klimaat-risico	Beschrijving van het risico	Tijds-horizon	Potentiële impact
Acute en chronische fysieke risico's	Onze activiteiten en de activiteiten van onze waardeketen worden beïnvloed door de toenemende ernst en frequentie van extreme weersverschijnselen zoals overstromingen, wijzigingen in de neerslagpatronen en een extreme variabiliteit van de weerspatronen. Aangezien onze infrastructuur (datacenters, kopstations en straatuitrusting) kwetsbaar is voor hogere gemiddelde temperaturen, zouden stijgende gemiddelde temperaturen en zeespiegels onze activiteiten sterker kunnen beïnvloeden. De gemiddelde temperatuurstijging als gevolg van de opwarming van de planeet zal waarschijnlijk geen probleem zijn voor onze infrastructuur, aangezien de technologie sneller warmtebestendig wordt dan de temperaturen stijgen. Onze leveranciers zijn eveneens aan de bovenstaande risico's onderhevig. Een dalende productiecapaciteit als gevolg van storingen van de toeleveringsketen, transportproblemen en gesloten installaties zou tot lagere opbrengsten kunnen leiden.	Lange termijn	Wij hebben in de heatmap van onze milieurisico's verscheidene potentiële impacts van acute en chronische fysieke risico's geïdentificeerd. Onze infrastructuur is kwetsbaar voor extreme weersverschijnselen zoals overvloedige regenval, stormen en hittegolven. In de zomer van 2021 werd een aantal mobiele basisstations in Wallonië getroffen door zware regenval en overstromingen, met serviceonderbrekingen en schade aan residentiële en technische installaties tot gevolg. Hoewel dergelijke extreme weersverschijnselen zeldzaam zijn, verwacht men dat de klimaatverandering hun frequentie en ernst zal verhogen. Dit zou leiden tot verlies van inkomsten, bijkomende operationele en kapitaalkosten voor reparaties, de behoefte aan bijkomende investeringen in koelapparatuur, en veiligheids- en gezondheidsrisico's voor de medewerkers en onderaannemers van Telenet.

Overzicht van de belangrijkste klimaatopportuniteiten van Telenet

EFFICIËNTIE VAN DE HULPBRONNEN

Beschrijving van de opportuniteit	Tijds-horizon	Potentiële impact
Het gebruik van efficiëntere en ecologisch duurzamere vervoerswijzen voor onze eigen activiteiten en het vervoer door derden, is een bron van opportuniteiten. Bij de selectie van onze leveranciers houden wij rekening met hun verpakkingsoplossingen en transportmethoden. Wij vragen onze leveranciers om de verpakkings-materialen te beperken door perfecte passende dozen te gebruiken en het gebruik van (plastic) vulmiddelen te verminderen. Wij moedigen reeds in een vroeg stadium van de ontwerpfase van onze elektronische toestellen het gebruik van kringloopmaterialen aan. Zo zijn onze laatste generatie decoders bijvoorbeeld van 100 procent kringloopplastic gemaakt.	Korte tot middel-lange termijn	De beperking van ons fossiel energieverbruik en de grotere efficiënte van hulpbronnen zouden een positieve impact kunnen hebben op onze bedrijfskosten en zouden onze blootstelling aan stijgende energieprijzen verlagen.

ENERGIEBRON

Beschrijving van de opportuniteit	Tijds-horizon	Potentiële impact
Er bestaan enkele opportuniteiten om de eigen productie van hernieuwbare stroom te verhogen. Het aansporen van ons personeel om met alternatieve, groene oplossingen en elektrische voertuigen te pendelen, schept opportuniteiten om de kosten en emissies te verlagen, met een potentiële positieve impact op onze reputatie.	Korte tot middel-lange termijn	De verhoging van onze eigen productie van hernieuwbare elektriciteit zou ons minder afhankelijk maken van de markt en zou onze blootstelling aan stijgende prijzen verminderen. De overstap van een voornamelijk met fossiele brandstoffen aangedreven vloot naar een volledig elektrische mobiliteit zal een positieve impact hebben op onze Scope 1-emissies en ons in staat stellen om federale belastingvoordelen te blijven genieten. Dit zou ook een positieve impact op onze reputatie kunnen hebben wat tot een groter marktaandeel zou kunnen leiden.

WEERBAARHEID

Beschrijving van de opportuniteit	Tijds-horizon	Potentiële impact
Investeringen in innovatieve technologieën (bv. koelinstallaties zonder broeikasgassen) en niet-fossiele verwarmingsoplossingen in ons netwerk en in onze gebouwen en installaties kan helpen om onze emissies en die van onze waardeketen te verlagen. Dat verbetert bovendien de veerkracht van onze activiteiten ten aanzien van externe factoren.	Lange termijn	Onze weerbaarheid verbeteren dankzij veer-krachtplanning (bv infrastructuur, gebouwen) zou een positieve waardering door de markt kunnen bevorderen. Het uitvoeren van veerkrachtplanning met onze leveranciers is eveneens cruciaal voor een grotere betrouwbaarheid van onze toeleveringsketen en zijn vermogen om in uiteenlopende omstandigheden met succes te functioneren; en ook om de kosten in verband met klimaat (bv. extreme weersverschijnselen) te beperken.

Onze strategische prioriteiten

Om de transitie naar een koolstofarme economie te ondersteunen, zullen wij onze uitstoot van broeikas-gassen verder verminderen. Op basis van de geïdenti-ficeerde milieurisico's en -opportuniteiten hebben wij de volgende strategische prioriteiten bepaald:

- **De energie-efficiëntie verbeteren:** Wij investeren in diverse initiatieven om het energieverbruik van onze eigen activiteiten en dat van onze producten bij de klanten thuis en op kantoor verder te verminderen. Wij willen ook de aankoop van elektriciteit uit niet-hernieuwbare bronnen verminderen. Daarom kopen wij elektriciteit uit volgens de relevante gewestelijke, federale en Europese normen gecertificeerde hernieuwbare bronnen. Wij brengen regelmatig verslag uit over de meest materiële afvalstromen.

- **Beperking van de uitstoot van broeikasgassen:** Wij beschouwen de klimaatverandering als een potentiële bedreiging en beheren ze dus als een bedrijfsrisico. Wij schakelen waar mogelijk over op hernieuwbare energiebronnen en compenseren de uitstoot door te investeren in programma's voor koolstofcompensatie.

  In het kader van onze inspanningen om de impact op de klimaatverandering te beperken, hebben wij al een kwalitatieve analyse van de klimaatscenario's gemaakt voor de transitierisico's van een scenario van 1,5°C. Op grond van deze analyse hebben wij in al onze activiteiten maatregelen voor de energie-efficiëntie en de koolstofbeperkingen ingevoerd. Wij zullen bijkomende klimaatscenario's gebruiken om in de toekomst het beheer van de fysieke klimaatrisico's te verbeteren.

  - **Scope 1-emissies:** met het 'Move' programma investeren wij in een groenere, koolstofefficiënte vloot en verbinden wij ons tot een jaarlijkse verlaging van het aantal gereden kilometers met 5 procent vanaf 2021. Wij zullen ons minder verplaatsen, door werken op afstand te stimuleren en onze werkplekstrategie te herzien; anders verplaatsen door oplossingen voor micro-mobiliteit, openbaar vervoer en carpooling te promoten; en ons beter verplaatsen door in de elektrificatie van onze vloot te investeren. Door het verplichte thuiswerk tijdens de COVID-19-crisis en de invoering van ons beleid voor het werken op afstand nam het pendelverkeer van onze medewerkers af. Dit had een positieve impact op onze mobiele verbrandingsemissies van Scope 1, met een daling met 25 procent tegenover 2019. Gelet op de grote impact van de pandemie op het pendelverkeer van het personeel in 2020, gebruikt Telenet 2019 als referentiejaar voor de mobiele verbranding.

- **Scope 2-emissies:** voor het verslagjaar 2021 konden wij een daling met 50 procent melden van onze emissies Scope 2 vergeleken met 2020. In de rapportage van het gebruik van groene stroom werd een bijkomende 10 GWh elektriciteit als hernieuwbaar gecertificeerd vergeleken met het vorige verslagjaar.
- **Scope 3-emissies:** op het vlak van de zakenreizen focussen wij op een gedragsverandering, door nieuwe beleidsregels in te voeren en voorrang te geven aan digitale meetings. Wij besteden extra aandacht aan de uitstoot van het vervoer door derden in het algemeen en van de 'laatste kilometer' voor de levering van goederen in de stad in het bijzonder. In 2021 bleven wij bijdragen aan de Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek van de Vlaamse regering met verscheidene proof-of-concept projecten voor de levering met fietsen en elektrische voertuigen van goederen aan de winkels van Telenet en Base in Mechelen, Gent en Hasselt. Het in juni 2021 voorgestelde consortium Collaborative Urban Logistics and Transport (CULT) wil een innovatief concept testen voor het slimme bundelen, vervoeren en leveren van goederen in het centrum van Antwerpen, met behulp van groene en duurzame transportoplossingen. In maart 2022 lanceerde CULT een eerste proof-of-concept.

- **Beperking van het gebruik van hulpbronnen en van de afvalstromen:** Onze afvalbenadering bestaat erin het gebruik van hulpbronnen te beperken, toestellen voor klantengebruik (Customer Premise Equipment of **CPE**) te recyclen en te vernieuwen en afval op de juiste manier te verwijderen en te verwerken. Wij dragen bij aan de circulaire economie door circulaire toeleveringsketens te ontwikkelen, materialen te recyclen, de levenscyclus van producten te verlengen door middel van de vernieuwing van CPE, en door producten als een service aan te bieden. Om het gebruik van hulpbronnen en de productie van afval te beperken, hebben wij onze samenwerking op lange termijn met de social-profitorganisatie Vlotter (IMSIR cvba) voor de recycling en vernieuwing van settopboxen en modems verder gezet. Dankzij deze samenwerking vermeden wij in 2021 570 ton elektronisch afval. Naast deze voordelen voor het milieu heeft het project ook een positieve sociale impact, want Vlotter schept banen voor mensen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt.

Een geslaagde integratie en een effectief beheer van de duurzaamheid en in het bijzonder de klimaatverandering vereisen een geëngageerd leiderschap, met een duidelijke sturing en besluitvormingsprocessen. Onze Milieubeleidsverklaring schetst onze aanpak van het milieubeheer. Ze onderstreept onze inzet voor een milieuvriendelijke bedrijfsvoering die afgestemd is op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties en de beginselen van het Klimaatakkoord van Parijs.

Metrics en streefdoelen

Wij werken met specifieke streefdoelen en verbintenissen voor de energie-efficiëntie en de vermindering van de koolstofuitstoot. Deze streefdoelen houden rekening met onze vergrote mobiele en vaste netwerkinfrastructuur, onze grote klantenbasis en de toenemende complexiteit van onze bedrijfssystemen en toeleveringsketens na een reeks fusies en overnames sinds 2016.

Wij beseffen dat wij ambitieuzer moeten zijn op het vlak van de koolstofefficiëntie, en wij hebben ons engagement voor milieuverantwoordelijkheid versterkt en in onze nieuwe duurzaamheidsstrategie 2021-2025 een netto nuluitstootdoel gekozen. Dit streefdoel zal verder verfijnd worden zodat het volledig afgestemd is op de in oktober 2021 gepubliceerde aanbevelingen van het Science Based Targets initiative.

In februari 2022 hebben wij onze verbintenisbrief aan het Science Based Target initiative bezorgd. In het kader van dit engagement zullen wij ons klimaatactieplan verder ontwikkelen, met als doel om tegen 2023 een goedkeuring te krijgen voor onze op wetenschappelijke gegevens gebaseerde netto nuluitstootdoelstellingen. Deze doelstellingen zullen focussen op de verdere verlaging van onze emissies van Scope 1, 2 en 3 en zullen worden afgestemd op het scenario voor een vermindering tot 1,5°C van het Akkoord van Parijs. De uitstoot die wij niet kunnen vermijden, zal worden gecompenseerd met bijkomende investeringen in initiatieven voor koolstofcompensatie.

Hoewel meer gedetailleerde berekeningen en scenario's nodig zijn, mikken wij op de volgende emissiedoelen op korte termijn tegen 2030, met 2020 als basisjaar en 2019 als basisjaar voor mobiele verbranding:

- **Scope 1 korte termijn:** emissieverlaging met 48 procent tegen 2030.
- **Scope 1 net zero:** emissieverlaging met 90 procent tegen 2050.
- **Scope 2 korte termijn en net zero:** 100 procent gebruik van hernieuwbare energie.
- **Scope 3 korte termijn:** emissieverlaging met 25 procent tegen 2030.
- **Scope 3 net zero:** emissieverlaging met 90 procent tegen 2050.

BELANGRIJKSTE INITIATIEVEN **VOOR DE OPTIMALISATIE VAN ONZE MILIEUPRESTATIES**

De energie-efficiëntie verbeteren

Wij kopen elektriciteit uit hernieuwbare bronnen aan.	**94%** gebruik van groene energie in onze eigen en gehuurde gebouwen
Wij investeren in de upgrade en modernisering van de mobiele en vaste netwerkactiviteiten. Wij meten continu de efficiëntie van het stroomverbruik (Power Usage Efficiency, PUE) van onze 94 technische stations en van de datacenters van Telenet/BASE. Telenet onderschrijft ook de Europese Gedragscode voor Datacenterefficiëntie.	Toepassing van ledtechnologie, afwisselende pulsering voor klimaatkasten en turbocompressoren voor koeleenheden. Implementatie van een free cooling-oplossing in onze technische ruimten sinds 2018. Zestig procent van het project is met succes voltooid, met een jaarlijkse energiebesparing van 2,5 GWh. Wij verwachten het project tegen 2024 te voltooien. De implementatie van innovatieve oplossingen en moderne uitrusting laat ons toe om de temperatuur in onze technische stations te laten stijgen van 22°C tot 26° C, waarbij de voordelen van free cooling maximum worden benut.
Wij investeren in innovatieve, milieuvriendelijkere producten en oplossingen.	Lancering in mei 2019 van een nieuwe generatie settopboxen met een lager energieverbruik. Afbouw van de oudste generatie settopboxen en invoering van een milieuvriendelijkere box bij **109,000** huishoudens sinds het begin van het project in 2020.

Telenet Verantwoordelijkheid

Milieubeleidsverklaring van Telenet

BELANGRIJKSTE INITIATIEVEN
VOOR DE OPTIMALISATIE VAN ONZE MILIEUPRESTATIES

Beperking van de uitstoot van broeikasgassen

Wij moedigen het gebruik van verantwoordelijke mobiliteitsoplossingen aan.	**13%** van alle uitstoot (gebaseerd op de locatie) in 2021 is het gevolg van de mobiliteit, met een gemiddelde CO_2-uitstoot van alle personenwagens: **103g/km**; en een gemiddelde CO_2-uitstoot van nieuwe personenwagens: **81 g/km** Verbeteringsmaatregelen (i) overgang naar hybride en elektrisch-aangedreven voertuigen (ii) promotie van mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens, zoals het openbaar vervoer en de fiets (iii) lancering van een nieuw mobiliteitsbeleid met het oog op het structureel verminderen van de emissies uit mobiele verbranding tegen 2030.
Wij beperken de uitstoot van vervoer door derden in het algemeen en tijdens de 'laatste kilometer' voor de levering van goederen in de stad in het bijzonder.	Ondertekening in het voorjaar van 2019 van de Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek, een initiatief van de Vlaamse regering in samenwerking met academische instellingen, lokale overheden en industriepartners. Implementatie van de eerste proof-of-concept projecten voor de levering met elektrische voertuigen en fietsen van goederen aan de winkels van Telenet en BASE in Mechelen. Uitbreiding van het proof-of-concept project naar Gent en Hasselt. Aankondiging in juni 2021 van het CULT consortium (Collaborative Urban Logistics and Transport), geleid door de consultant voor de toeleveringsketen en logistiek Tri-vizor en 7 toonaangevende bedrijven (Danone, Delhaize, Jacobs Douwe Egberts, Pro Duo, Proximus, Telenet en Torfs). Het eerste proof-of-concept project van CULT werd in maart 2022 formeel gelanceerd. Het test een innovatief concept voor het slimme bundelen, vervoeren en leveren van goederen in het centrum van Antwerpen, met behulp van groene en duurzame transportoplossingen.
Wij investeren in een koolstof-compensatieprogramma om onze ecologische voetafdruk te verkleinen.	Investering, in samenwerking met de natuurorganisatie Bos+, in een duurzaam herbebossingsproject in Ecuador: **429.000 inheemse bomen** geplant sinds de initiatie van het project in 2011, wat neerkomt op een herbebossing van **400 hectaren** en een geschatte gecumuleerde koolstofvastlegging en -opslag van **8.473 ton** in 2021.

Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek

CULT Antwerp project

Beperking van het gebruik van hulpbronnen en van de afvalstromen

Wij recyclen en hergebruiken settopboxen en modems.	Jaarlijkse recycling van meer dan 200.000 settopboxen en modems met een reverse logistics-oplossing in samenwerking met de social-profitorganisatie Vlotter (IMSIR cvba): **570 ton** afval vermeden in 2021.
Wij investeren in de recycling en het hergebruik van computers, mobiele telefoons en IT-uitrusting.	Structurele samenwerking met Pro Used Computers voor de recycling en het hergebruik van de IT-uitrusting van Telenet. Recycling van oude mobiele telefoons die de klanten bij de aankoop van een nieuw toestel in de verkooppunten inleveren: **0,35%** van de klanten van Telenet en **1,06%** van de klanten van BASE bereikt.
Wij investeren in slimme en milieuvriendelijke verpakkingen.	Proefproject met Vlotter (IMSIR cvba) in het kader van ons reverse logistics-programma: - beperking van het gebruik van plastic verpakkingen voor gerecyclede modems, settopboxen en access points, **9.628 kg** plastic vermeden - hergebruik van **55 ton** kartonnen verzendingsdozen - aanschaf van kartonnen verpakkingen dichter bij de reverse logistics-fabriek, vermijding van **21 ton** CO_2-uitstoot
Wanneer afval onvermijdelijk is, zorgen wij ervoor dat het op de juiste manier wordt verwerkt.	Vernieuwing van **77%** van bij de klanten ingezamelde apparatuur. Recycling van **100%** gevaarlijk afval. In 2021 werd geen enkel milieu-incident of beduidende lekkage gemeld.

ILSE VAN DE WEERD OVER DE DUURZAME LOGISTIEK VAN TELENET

“Ik twijfel er geen ogenblik aan dat wij dit als onderneming kunnen”

In het voorjaar van 2019 ondertekende Telenet de Green Deal Duurzame Stedelijke Logistiek van de Vlaamse regering en verbond het zich ertoe de leveringen aan winkels in de grote steden van het gewest zo emissievrij mogelijk te maken. Als Supply Chain Logistics Manager is Ilse Van De Weerd een van de drijvende krachten achter de projecten voor duurzame logistiek van Telenet.

Ilse, wat is er gebeurd na de toetreding van Telenet tot de Green Deal in 2019?

Wij hebben een strategische high-level benadering van de duurzame logistiek ontwikkeld. Dat begon met een grootschalige scoping: een overzicht van de kilometers die de besteltrucks van Telenet afleggen, van de potentiële quick wins en van de mogelijkheden om met openbare instellingen, leveranciers en andere bedrijven samen te werken. Drie jaar later hebben wij vier proof-of-concept projecten uitgerold in Mechelen, Gent, Hasselt en Antwerpen, om verschillende benaderingen van een duurzamere logistiek te testen. Elk van de vier projecten heeft een andere focus: van minder leveringsronden en leveringen aan de rand van de stad tot leveringen met elektrische voertuigen en voertuigen op biobrandstof uit gehydrogeneerde plantaardige olie, of het poolen van de leveringen met andere bedrijven.

Hoe voelt het om aan een duurzamere wereld te werken?

Dat is een heel prettig aspect van mijn baan. Het geeft me veel voldoening. Want je helpt de planeet. Ik krijg de kans om dingen die wij al jaren doen ter discussie te stellen. Ik kan buiten de lijntjes kleuren, afstappen van de traditionele gewoonten en de dingen totaal anders bekijken. Hoeveel kilometers leggen onze chauffeurs elk jaar af? Met hoeveel CO_2 komen die kilometers overeen? Als logistiek manager bekijk ik de dingen graag uit een high-level, strategisch perspectief. Duurzaamheid is ontzettend belangrijk en het is geweldig om van bij het begin deel te nemen aan de inspanningen van Telenet op het vlak van duurzaamheid.

Wat is de belangrijkste les die je werk aan duurzame logistiek je heeft geleerd?

Dat je een totaalbeeld kunt krijgen door de dingen anders te bekijken. Toen wij onze berekeningen maakten, beseften wij bijvoorbeeld dat de vrachtwagens die onze winkels bevoorraden elke maand een reis rond de wereld maken, zo'n 30.000 kilometer. Dat toont dat je het verschil dat wij als onderneming kunnen maken niet mag onderschatten. Door al onze leveringen zo te organiseren dat wij minder koolstof uitstoten, leveren wij een belangrijke bijdrage aan een gezondere planeet.

Schrikt de schaal van de uitdagingen je nooit af?

Ik beschouw dit helemaal niet als een uitdaging. Ik werk graag aan duurzame logistiek en ik twijfel er geen ogenblik aan dat wij dit als onderneming kunnen. Ik vind het fantastisch en zelfs leuk dat ik aan dit project mag werken. De sfeer in ons team is uitstekend, ons werk geeft ons heel veel voldoening. Telkens als wij een nieuwe oplossing vinden om onze koolstofvoet-afdruk te verkleinen, is het bij wijze van spreken feest.

> **"Telkens als wij een nieuwe oplossing vinden om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen, is het bij wijze van spreken feest."**
>
> ILSE VAN DE WEERD

Wat betekent duurzaamheid voor jou?

Wij kunnen ons niet afsluiten van de realiteit rondom ons. Als burger maar ook als medewerker van een onderneming moet je alle kansen om bij te dragen met beide handen aangrijpen. Want onze planeet moet leefbaar blijven voor de volgende generaties. Ik probeer thuis ook dingen voor het milieu te doen, maar wij zijn slechts één gezinnetje. Als onderneming kun je een groot, een structureel verschil maken. En het is geweldig dat je kunt werken voor een onderneming die dat echt begrijpt.

> **"Als onderneming kun je een groot, een structureel verschil maken. En het is geweldig dat je kunt werken voor een onderneming die dat echt begrijpt."**
>
> ILSE VAN DE WEERD

VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING

Als belangrijke speler in telecommunicatie, media en entertainment willen wij het vertrouwen van onze stakeholders behouden en versterken. Wij verbinden ons tot een eerlijke, verantwoorde en transparante bedrijfsvoering. Dat doen wij door de hoogste standaarden inzake corporate governance te hanteren en door actief met onze stakeholders samen te werken om te voldoen aan hun verwachtingen aangaande onze sociale, economische en milieu-impact.

1 | Het vertrouwen van onze klanten verdienen

Onze klantenbasis bevindt zich volledig in België en valt onder een strenge lokale wet- en regelgeving, in het bijzonder met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens en de privacy. Wij moeten ook het vertrouwen in digitale oplossingen opbouwen door dreigingen voor de gegevensveiligheid tijdig aan te pakken en een streng dagelijks veiligheidsbeheer toe te passen. Tot slot moeten wij transparant zijn over de potentiële gezondheidsgevaren van technologische innovaties.

Als media- en entertainmentspeler moeten wij op onze hoede zijn voor onethische praktijken in deze sectoren, zonder de vrijheid van meningsuiting in de weg te staan.

Positieve klantenervaringen vormen de basis voor duurzame groei. Via onze verschillende kanalen voor klantenbetrokkenheid en met een naadloze, hoogwaardige en persoonlijke dienstverlening begeleiden wij onze klanten naar de voor hen beste oplossing. Om het vertrouwen van onze klanten te winnen en te behouden, moeten wij hun beleving constant verbeteren door hun interactie met onze diensten te vergemakkelijken.

In 2021 zijn wij verder gegaan met onze agile transformatie om de efficiëntie van de bedrijfsprocessen te verhogen en de barrières tussen de businessfuncties en -kanalen te verkleinen. Wij hebben geïnvesteerd in de ontwikkeling van digitale interactiekanalen met de klant, als aanvulling van de kanalen voor klantenbetrokkenheid waarin menselijke contacten het verschil maken.

Ondanks dit streven om vertrouwde klantrelaties op te bouwen, ontving de Belgische Ombudsman voor Telecommunicatie in 2021 2.595 klachten van onze klanten. Dit is een stijging met 5.49 procent tegenover 2020. De klachten hadden voornamelijk betrekking op (i) internetstoringen, (ii) de correcte toepassing van de Easy-Switch procedure, (iii) de facturatie van packabonnementen en (iv) administratieve problemen. Voor meer dan 87,7 procent van de klachten werd een minnelijke schikking gevonden.

De persoonsgegevens en de privacy van onze klanten beschermen

In naleving van de toepasselijke wetgeving hebben wij een specifiek Privacybeleid voor klanten ingevoerd met richtlijnen voor de verzameling, het gebruik, de bewaring en de bescherming van de klantgegevens. Het beleid beschrijft ook welke instellingen de klanten kunnen aanpassen om het gebruik van hun persoonsgegevens te beschermen en hoe wij contact mogen opnemen met de klanten. Daarnaast geeft het richtlijnen voor de doorgifte van persoonsgegevens aan derden. In 2021 hebben wij een panel van klanten uitgenodigd om ons te helpen ons Beleid voor Klantgegevens te beoordelen en te updaten. De wijzigingen hebben het geüpdatete beleid begrijpelijker, transparanter en vollediger gemaakt.

Wij hebben maatregelen genomen om de naleving van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 ('AVG')** te verzekeren:

- wij hebben een dienst voor gegevensbescherming in het leven geroepen en een Data Protection Officer aangesteld,
- wij hebben een eerstelijns responsteam samengesteld om inbreuken op de gegevensveiligheid te onderzoeken en aan te pakken,
- wij hebben een team voor klantenzorg samengesteld om te antwoorden op verzoeken van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen,
- wij hebben in onze organisatie principes voor privacy en beveiliging 'by design' geïmplementeerd,
- wij werken onze interne procedures en IT-systemen doorlopend bij met het oog op de verbetering van de beveiliging (toegang, beheer, logging en monitoring, versleuteling enz.); de bewaring (gegevens worden verwijderd of anoniem gemaakt na het verstrijken van de bewaringstermijnen); en de transparantie (data governance, rechten van de betrokkenen).

Wij hebben regelmatig contact met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, die richtlijnen geeft voor de praktische toepassing van ons beleid en ons helpt om ons beleid waar nodig aan te scherpen.

In februari 2021 kregen wij een vermaning van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit omdat wij geen gemakkelijke opt-out voor direct marketing voorzagen. Wij hebben verbeteringsmaatregelen genomen en een oplossing geïmplementeerd. De Gegevensbeschermingsautoriteit heeft ook aanbevolen dat wij op onze website een landingspagina zouden voorzien die alle privacy-informatie centraliseert.

In 2022 zullen wij in al onze bedrijfsactiviteiten blijven focussen op de implementatie van de AVG-richtlijnen. Onze prioriteiten omvatten (i) de aanmaak van een nieuw register van onze gegevensverwerkingsactiviteiten (ROPA); (ii) de voltooiing van de beoordeling van de impact van Transfer Impact Assessments (TIA); (iii) een onderzoek van het openbare privacybeleid van BASE; (iv) een revisie van ons interne privacybeleid voor de medewerkers, (v) de invoering van een specifiek privacybeleid voor bedrijfsklanten; en (vi) het opstellen van specifieke richtlijnen voor de partners van Telenet (dealers).

Wij organiseren elk jaar een bedrijfsbrede opleiding rond interne gegevensbescherming en privacy. In 2021 werd deze opleiding door 98,5 procent van ons personeel voltooid. Wij hebben in het najaar van 2021 ook een online opleidingssessie rond cyberveiligheid georganiseerd, die door 98,1 procent van ons totale personeel werd gevolgd.

Ethische bedrijfsvoering in media en entertainment

Als vooraanstaande aanbieder van internetdiensten hebben wij **een maatschappelijke verantwoordelijkheid wat betreft content en vrijheid van meningsuiting**. Wij hanteren daarbij het volgende principe: wij beperken de vrijheid van meningsuiting op geen enkele manier, tenzij een relevante autoriteit ons daarom vraagt. Samen met andere Belgische internetproviders heeft Telenet een protocol ondertekend met de Belgische Kansspelcommissie, dat Telenet verplicht om in samenwerking met de federale en regionale Computer Crime Units op te treden tegen illegale goksites. Gerechtelijke instanties kunnen ons ook verplichten om websites te blokkeren die auteursrechten schenden of illegaal pornografisch materiaal verspreiden. Tot slot houden wij ons als lid van de Belgische Internet Service Providers Association ('ISPA') aan de gedragscode van die organisatie, die kindermisbruik via chattoepassingen en websites voorkomt en bestrijdt.

Wat reclame en publiciteit betreft, houden wij ons aan de **regels van de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame (JEP)**, het zelfregulerende orgaan van de Belgische reclamesector dat verzekert dat de advertenties accuraat en eerlijk zijn.

Transparante prijzen en facturen

Als bedrijf hebben wij een verantwoordelijkheid om ons te beraden over hoe wij altijd de beste prijs-kwaliteitverhouding kunnen bieden en het vertrouwen van onze klanten op lange termijn kunnen verdienen. In augustus 2021 hebben wij een prijsaanpassing met 1 procent toegepast in lijn met de aanpassing van de gezondheidsindex. Deze prijsaanpassing had betrekking op het aanbod voor vast internet, digitale en kabel-televisie en de maandelijkse plannen voor mobiele en vaste telefonie. Deze prijsaanpassing stelt ons in staat om alle klanten betrouwbare en stabiele connectiviteit-oplossingen en kwaliteitsvolle diensten aan te bieden.

Naleving van de regelgeving

Wij evalueren en beheren de risico's voor de veiligheid en gezondheid proactief en informeren onze klanten transparant over deze risico's. In 2021 hebben wij geen overtredingen van de regelgeving of de vrijwillige codes met betrekking tot de gezondheids- en veiligheidseffecten van onze producten en diensten geïdentificeerd.

Wat de veiligheids- en gezondheidsimplicaties van innovatieve technologieën betreft, heeft de geleidelijke uitrol van de 5G mobiele netwerkinfrastructuur in België sommige gewestregeringen en organisaties van het middenveld doen vrezen voor een potentiële negatieve impact van de radiofrequenties op de gezondheid. De Wereldgezondheidsorganisatie en de Europese Unie volgen de richtlijnen van de International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (INCRP) voor de bescherming van de burgers en het milieu tegen de potentieel schadelijke gevolgen van niet-ioniserende golven. De Belgische gewestregeringen hebben standaarden goedgekeurd die veel strenger zijn dan de richtlijnen van de INCRP. Als telecomprovider houden wij ons bij de bouw van onze mobiele netwerken aan de Belgische gewestelijke stralingsnormen, ook al betekent dat een radicale vertraging van de uitrol van 5G in België. Rond deze problematiek werken wij proactief samen met de bevoegde overheidsstakeholders. Wij investeren in informatie- en voorlichtingscampagnes voor het grote publiek over de impact van straling op de gezondheid, in nauwe samenwerking met de federatie van de tele-comsector Agoria en andere Belgische telecomproviders.

Een te strenge regulering door de federale en gewest-regeringen is schadelijk voor investeringen, vertraagt innovatie en bemoeilijkt de creatie van klantwaarde. De telecomsector is een van de grote motoren van de Belgische economie. Wij zijn er vast van overtuigd dat een stabiele regelgeving in onze sector verdere investeringen en economische groei zal stimuleren.

BELANGRIJKSTE **DATAPUNTEN**

Door de Ombudsman voor Telecommunicatie ontvangen klachten van residentiële klanten

1 dossier per **1.577** geleverde diensten in 2018
1 dossier per **1.861** geleverde diensten in 2019
1 dossier per **2.307** geleverde diensten in 2020
1 dossier per **2.282** geleverde diensten in 2021

2 I Onze toeleveringsketen verantwoordelijk beheren

Een duidelijk model voor de segmentering en classificatie van de leveranciers hanteren

Telenet vertrouwt op een uitgebreid netwerk van leveranciers. Wij werken jaarlijks samen met meer dan 2.075 directe leveranciers en besteden jaarlijks tot €1,2 miljard aan aankopen en de toeleveringsketen. De belangrijkste 72 leveranciers zijn goed voor 80 procent van onze aankopen (referentieperiode: mei 2020-april 2021). Meer dan 73,71 procent van onze leveranciers is in België gebaseerd.

Een geslaagd programma voor leveranciersrelaties veronderstelt een duidelijk en transparant model voor de classificatie van de leveranciers. Om verantwoordelijk en effectief met de leveranciers te werken, hun prestaties te beheren en hun ontwikkeling te stimuleren, is het belangrijk dat wij de positie en de prioriteit van elke leverancier in onze portfolio bepalen.

In 2018 heeft het procurementteam van Liberty Global een diepgaande herziening gedaan van de definities voor de leverancierssegmentering en de classificatie van de volledige groep, met inbegrip van Telenet.

De leveranciersbasis van Telenet werd in september 2019 geclassificeerd. Medio 2021 werd de classificatie bijgewerkt.

Het classificatiemodel van Liberty Global is op het Kraljic-model (1983) gebaseerd. De leveranciers worden in vier segmenten ingedeeld: strategisch, kritiek, favoriet en operationeel. Liberty Global hanteert ook een afzonderlijke categorie: nieuwe leverancier. Een leverancier in deze categorie zal binnen een periode van één jaar bij een van de vier hoofdcategorieën worden ingedeeld. De formele classificatie van de volledige leveranciersbasis maakt een gestructureerd governancesysteem mogelijk dat de relatiewaarde voor zowel de leverancier als voor Liberty Global en haar operationele entiteiten maximaliseert.

Kritieke leveranciers zijn leveranciers die in lijn zijn met en zich verbinden tot de strategie en doelstellingen van Liberty Global. Hun producten en diensten zijn van kritiek belang voor werking van Liberty Global en zij streven naar doorlopende verbetering door middel van innovatieve oplossingen, in hun sector toonaangevende praktijken en het delen van kennis.

BELANGRIJKSTE **DATAPUNTEN**

Type leverancier	Absoluut aantal leveranciers	Aandeel van de totale aan-koopuitgaven (percentage)
Totaal Tier-1 leveranciers*	**2.075**	**100%**
Kritieke Tier-1 leveranciers	**98**	**31%**
Kritieke niet-Tier 1-leveranciers	**1**	**---**

*Omvat alle leveranciers van Procurement, met uitzondering van de volgende types: verzekeringen, inter- en intrabedrijf, juridisch, financiële diensten voor fusies en overnames, programmering en content, vastgoed en verkoopcommissies.

Specifiek voor Telenet zijn de kritieke Tier-1 leveranciers in het classificatie-systeem van Liberty Global als strategisch of kritisch ingedeelde leveranciers. Kritieke niet-Tier-1 leveranciers zijn leveranciers die met Telenet een overeenkomst hebben gesloten met aankoopverbintenissen versus leveringsverbintenissen, voornamelijk op de markt van de CPE-chipsets, waar het aanbod schaars is.

Een duurzame werking van de leveranciers bevorderen

Een doorlichting van onze werking op het vlak van de implicaties van het UN Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights heeft een hoog risico van overtreding en misbruik van de mensenrechten in onze toeleveringsketen aan het licht gebracht. Cruciale risico's voor de mensenrechten in onze toeleveringsketen zijn onder meer kinderarbeid, dwangarbeid, werkuren en lonen, discriminatie, vrijheid van vereniging en veiligheid en gezondheid.

Inbreuken op de mensenrechten, het ESG-beleid en de regelgeving door (potentiële) leveranciers vormen een belangrijk risico voor onze onderneming.

Wij belonen leveranciers die voor een duurzame werking ijveren en moedigen slecht presterende leveranciers aan om hun prestaties te verbeteren. Wij eisen van onze leveranciers dat zij zich houden aan ons Anti-corruptie-beleid en onze Gedragscode voor leveranciers.
De code houdt rekening met de lokale en internationale wetten en regels met betrekking tot milieu, veiligheid en gezondheid en tewerkstelling. Ze heeft betrekking op:

- milieunormen voor activiteiten, producten en diensten van de leverancier,
- fundamentele mensenrechten,
- arbeidsomstandigheden,
- gezondheid en veiligheid op het werk,
- bedrijfsethiek.

De Gedragscode voor leveranciers werd in 2019 geüpdatet en verder opgenomen in het onboarding-proces voor nieuwe leveranciers. Wij eisen dat de leveranciers de Gedragscode voor leveranciers formeel aanvaarden.

De leveranciers moeten ook de Principes rond Verantwoord Inkopen en Supply Chain van onze hoofdaandeelhouder Liberty Global naleven.

Deze beginselen implementeren internationale arbeidsnormen zoals de kernverdragen van de Internationale Arbeidsorganisatie en het VN-verdrag inzake mensenrechten, omkoping en corruptie, gezondheid, veiligheid en milieu.

Evaluatie van de ecologische, sociale en governanceprestaties van de leveranciers

Samen met Liberty Global gebruiken wij de Dynamic Scorecard van EcoVadis voor de beoordeling van de ecologische, sociale en governanceprestaties van ondernemingen aan de hand van 21 indicatoren, waaronder mensenrechten (burgerlijke en politieke, sociale, culturele en inheemse rechten, collectieve onderhandeling, eigendom en privacy); en de milieu-, sociale, ethische en leveranciersrisico's.
Wij monitoren onze leveranciers regelmatig en starten een formele audit bij een vermoeden van een overtreding. Wij helpen de leveranciers met verbeteringsmaatrelen indien zij niet voldoen aan onze principes voor sociale verantwoordelijkheid. Wanneer er geen overeenstemming wordt gevonden over een aanvaardbaar herstelplan, is het mogelijk dat wij onze relatie met de leverancier beëindigen.

In 2021 heeft EcoVadis 35 Telenet leveranciers beoordeeld. 6 leveranciers voldeden niet aan de principes van een duurzame bedrijfsvoering en zullen in de volgende maanden van nabij worden gevolgd.

In het voorjaar van 2022 hebben wij contact opgenomen met onze leverancier van logistieke diensten, PostNL, nadat het Belgisch gerecht had ingegrepen omdat het bedrijf de sociale wetgeving niet zou hebben nageleefd. Wij zullen het resultaat van deze rechtszaak aandachtig volgen en indien nodig passende maatregelen treffen.

Na de uitbraak van de oorlog in Oekraïne in februari 2022 hebben wij onze leveranciers met activiteiten in Rusland en Oekraïne onder de loep genomen.
De blootstelling van het bedrijf is momenteel beperkt, aangezien de getroffen strategische leveranciers maatregelen hebben genomen om hun werknemers en activiteiten te beschermen. Telenet heeft evenwel op verzoek van de Europese en Belgische autoriteiten de zender Russia Today geschrapt van haar televisie-aanbod.

BELANGRIJKSTE **DATAPUNTEN**

Dynamische Scorekaart van EcoVadis 2021 – Leveranciers

Aantal leveranciers dat de Gedragscode voor leveranciers van Telenet naleeft	Prestatie 2021: **99%** van de nieuwe leveranciers heeft de Gedragscode via e-mail of op papier onderschreven. Streefdoel: 100 % van de nieuwe leveranciers onderschrijft de Gedragscode
Aantal in 2021 door EcoVadis beoordeelde leveranciers	Prestatie 2021: **131** (waarvan **35** rechtstreeks aan Telenet levert) Streefdoel: 100
Aantal leveranciers met hoog risico die in 2021 om verbeteringsmaatregelen werden verzocht	Prestatie 2020: **6** Streefdoel: 100% van de leveranciers met hoog risico ontvangt een herstelplan
Aantal leveranciers dat Liberty Global/Telenet in 2021 wil evalueren	**100**

Gedragscode voor leveranciers van Telenet

Wij zijn zelf ook een belangrijke leverancier van grote ondernemingen.
In de zomer van 2021 heeft EcoVadis onze duurzaamheidsprestatie geëvalueerd.

Evaluatie door EcoVadis 2021 – Telenet

CSR-rating door EcoVadis	Platinum EcoVadis-score (**73/100** punten)
Prestatie	Arbeidspraktijken (**70/100** punten, ongewijzigd vergeleken met 2020) Ethiek (**70/100** punten, ongewijzigd vergeleken met 2020) Milieu (**80/100** punten, + **10** punten vergeleken met 2020) Duurzame aankopen (**70/100** punten, ongewijzigd vergeleken met 2020)
Verbeteringsdomeinen	Gebrek aan certificering (ISO 14001 & EMAS) Gebrek aan een due diligence programma voor derden rond ethiek

3 | Goed bestuur en transparante bedrijfspraktijken omarmen

Telenet verbindt zich tot eerlijk, verantwoord en transparant zakendoen. Wij houden ons aan de hoogste standaarden voor corporate governance en verzekeren dat de mensenrechten in onze waardeketen worden geëerbiedigd.

Interne gedragscodes

Om de integriteit van onze praktijken te verzekeren, monitoren wij alle aspecten van onze bedrijfsvoering aan de hand van verscheidene interne gedragscodes. Al onze activiteiten zijn in België gevestigd en vallen onder een strenge lokale wet- en regelgeving. Naast deze wettelijke verplichtingen zijn de belangrijkste risico's voor de mensenrechten van onze medewerkers gelijke kansen, privacy en veiligheid en gezondheid.

De Gedragscode van Telenet is ondertekend door de Raad van Bestuur, het Senior Leadership en alle medewerkers met een vertrouwelijke functie. Ze integreert de beginselen van de OESO-richtlijnen voor multinationals, die de normen voor een eerlijke en integere bedrijfsvoering bepalen, in overeenstemming met hoge ethische en wettelijke standaarden. De Gedragscode is het belangrijkste richtsnoer voor de medewerkers en omvat mensenrechten zoals gelijke kansen, privacy en gezondheid en veiligheid. Ze verbiedt elke vorm van discriminatie en intimidatie. Ze is van toepassing op alle aspecten van de tewerkstelling, van de aanwerving tot de beëindiging van de contractuele samenwerking. De Gedragscode van Telenet verbiedt ook alle politieke bijdragen of schenkingen en bijdragen aan goede doelen die als een vorm van omkoping of corruptie kunnen worden beschouwd.

Het Anti-corruptiebeleid van Telenet dat in 2019 werd herzien en goedgekeurd door de Raad van Bestuur en het Audit- en Risicocomité, is in lijn met de internationale regelgeving, de Belgische wetgeving en het beleid van Liberty Global, onze hoofdaandeelhouder. Het onderscheidt drie categorieën van risico's op corruptie en omkoping:

- **Actieve openbare corruptie:** Een overheidsfunctionaris (of een persoon die zich als dusdanig voorstelt), rechtstreeks of via een tussenpersoon, een aanbod, belofte of voordeel van om het even welke aard aanbieden, ten gunste van diezelfde functionaris of een andere persoon, om een bepaalde handelwijze aan te nemen die een commercieel voordeel kan opleveren.
- **Actieve private corruptie:** Elke andere persoon (zakenpartner, leverancier, ...) rechtstreeks of via een tussenpersoon een aanbod, belofte of voordeel van om het even welke aard aanbieden, ten gunste van die persoon of enige andere persoon, om een bepaalde handeling in het kader van zijn functie binnen zijn bedrijf uit te voeren of na te laten, zonder dat het bedrijf van die persoon daarvan op de hoogte is of er toestemming voor heeft gegeven.
- **Passieve private corruptie:** Het rechtstreeks of via een tussenpersoon vragen of aanvaarden van een aanbod, belofte of voordeel, van welke aard dan ook, van een andere persoon, zonder medeweten en toestemming van het bedrijf, om een bepaalde handeling in het kader van de functie van die persoon in de onderneming uit te voeren of na te laten.

Wij hebben een aantal afdelingen – Finance, Corporate, Public en Regulatory Affairs, Procurement en Telenet Business – geïdentificeerd met een hoger risico op dit soort corruptie dan de rest van de organisatie.

Het anti-corruptiebeleid wordt omstandig meegedeeld aan al onze medewerkers, agenten, aannemers en leveranciers. De bestrijding van corruptie en omkoping wordt ook uitvoerig behandeld in onze Gedragscode van Telenet.

Als onderdeel van het anti-corruptiebeleid hebben wij in 2019 ook een afzonderlijk beleid voor Geschenken en gastvrijheid ingevoerd, met een verbod op het geven en aanvaarden van steekpenningen, een beperking op het geven en aanvaarden van geschenken, een herinnering aan de naleving van de wetten en reglementen, en een transparantieplicht met betrekking tot politieke schenkingen. Het beleid wordt uitgelegd met specifieke voorbeelden en praktische richtlijnen.

In december 2020 lanceerden wij een online opleiding over anticorruptie en omkoping voor 713 medewerkers van Telenet met een profiel in verkoop, marketing of communicatie. Begin februari 2021 had 87 procent van de doelgroep de opleiding voltooid. In 2021 organiseerden wij bijkomende sessies, online en fysiek, over compliancethema's, waaronder een sessie over het concurrentierecht en Chinese muren, die door 99 procent van de doelgroep werd voltooid.

De in december 2020 opgestelde Mensenrechtenverklaring van Telenet beschrijft ons engagement om aan de hoogste normen van corporate governance te voldoen. Ze geldt voor al onze belangrijke stakeholders, met inbegrip van onze klanten, werknemers, zakenpartners, leveranciers en de lokale gemeenschappen waarin wij werken. De Mensenrechtenverklaring bevordert een verantwoordelijke bedrijfsvoering en verzekert dat de mensenrechten in onze volledige waardeketen worden geëerbiedigd. Wij zorgen ervoor dat iedereen die voor en in opdracht van Telenet werkt dit beleid begrijpt en toepast.

Wij willen in alle opzichten een verantwoordelijke onderneming zijn die rekening houdt met de ruimere impact van haar activiteiten en beslissingen op de gemeenschap waarin zij werkt. Wij werken actief samen met de stakeholders van de onderneming – met inbegrip van de overheid – door middel van raadpleging en dialoog. Wij hebben een Charter voor stakeholder engagement opgesteld, met een aantal principes die ons in staat stellen om op een open en transparante manier duurzame vertrouwensrelaties met onze stakeholders te ontwikkelen.

Naast deze interne beleidsregels en principes passen wij ook volgende standaarden toe:

- Het Corporate Governance Charter beschrijft de regels en principes van ons Corporate Governance.
- Het Privacybeleid voor klanten beschrijft hoe wij klantgegevens verzamelen, gebruiken, bewaren en beschermen. Het beschrijft ook hoe klanten het gebruik van hun persoonsgegevens kunnen controleren en hoe wij contact mogen opnemen met klanten. Het zet bovendien de regels voor de doorgifte van persoonsgegevens aan derden uiteen. U vindt meer informatie over Beleid voor Klantgegevens op pagina 63 van dit verslag.

Via opleidingssessies en de interne communicatie herinneren wij onze medewerkers regelmatig aan deze gedragscodes. In het voorjaar van 2021 organiseerden wij een online opleidingssessie om het bewustzijn en de toepassing van onze **Gedragscode** in heel de onderneming te versterken. Deze sessie werd door 99,3 procent van ons totale personeel voltooid.

In 2022 zullen wij een een reeks opleidingssessies organiseren, zowel online als fysiek, over onderwerpen in verband met compliance, zoals de principes van onze Gedragscode, privacy en cyberveiligheid, anti-corruptie en het concurrentierecht.

Medewerkers kunnen nalevingsproblemen en inbreuken melden via de klokkenluidersprocedure en onze 'compliance'-mailbox. Klachten worden behandeld door het Compliance-team. De klachten in verband met de Gedragscode worden elk kwartaal gemeld aan het Senior Leadership Team van Telenet en aan het Audit- en Risicocomité. In 2021 werden 262 incidenten in verband met de Gedragscode gerapporteerd. 27 ervan werden als inbreuken bestempeld en leidden tot tuchtmaatregelen.

Wij voeren een jaarlijkse interne evaluatie uit via het **Globale Preventieplan ('GPP')**. Dit GPP, dat over vijf jaar loopt, is bedoeld om de risico's in verband met de veiligheid op het werk, de gezondheid, de ergonomie, de hygiëne en het psychologisch welzijn systematisch en thematisch te beheren. Risico's kunnen worden geïdentificeerd door middel van audits, risicoanalyses, de analyse van ongevallen en incidenten, veiligheidsronden, klachten, meldingen, nieuwe of herziene regels en medische onderzoeken. Het GPP wordt jaarlijks geüpdatet om de in dat kalenderjaar geïdentificeerde risico's en nieuwe of geüpdatete regels te weerspiegelen. Dit leidt elk jaar tot een nieuw begeleidend actieplan. Onze Globale Preventieplannen en jaarlijkse actieplannen gelden voor de volledige organisatie.

Naleving van externe regels, charters en beginselen

Het Global Compact van de Verenigde Naties geeft richting aan onze strategie en bedrijfscultuur. De tabel op pagina 92 van dit rapport toont ons aanhoudend engagement en onze vooruitgang ten aanzien van de tien beginselen van het UN Global Compact.
In het najaar van 2021 hebben wij onze deelname aan het UN Global Compact formeel hernieuwd.
Wij onderschrijven ook de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties, zoals uiteengezet op pagina's 90-91 van dit rapport.

BELANGRIJKSTE **DATAPUNTEN**

Goed bestuur en transparantie in 2021

Aantal gemelde incidenten in verband met oneerlijke concurrentie, anti-trust en monopolistische praktijken	**0**
Aantal bevestigde corruptie-incidenten	**0**
Aantal inbreuken op onze Gedragscode	**27**
Aantal aan de JEP gemelde inbreuken op de Ethische praktijken in de Reclame	**0**

Politieke bijdragen 2021

Wij hebben in 2021 geen politieke bijdragen gedaan.

Investeringen in lobbyactiviteiten, waaronder lonen van consultants, administratieve kosten en sponsoringbijdragen	**€0**
Totale uitgaven aan lidmaatschappen van beroepsorganisaties	**€561,703**
Hoogste vergoedingen voor beroepsorganisaties	Agoria: **€252,909** VOKA: **€60,713** GSMA: **€30,696**

Stakeholder engagement 2021

Vanwege de COVID-19-pandemie hebben wij in 2021 geen evenementen voor stakeholders georganiseerd.

Aantal Telenet Talks rondetafelgesprekken	**0**
Aantal CEO Executive Circles	**0**
Aantal academische rondetafelgesprekken	**0**
Aantal Mix & Mingle netwerkevenementen	**0**

Telenet Anti-corruptiebeleid

Telenet Gedragscode

Lidmaatschappen van Telenet lijst 2021

Telenet Corporate Governance Charter

Charter voor stakeholder Cengagement

IN EEN NOTENDOP

Overzicht van de belangrijkste duurzaamheidsresultaten 2018-2021

Vorderingen van Telenet in haar belangrijkste duurzaamheidsdomeinen

Vooruitgang

DOELSTELLING		RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019	RESULTAAT 2020	RESULTAAT 2021
Materiële kwesties	Digital inclusie & ontwikkeling van vaardigheden				
2025 Doelstellingen	Voor 'De klantervaring van producten en diensten verbeteren' een Brand Tracker score behalen van 37%	Nieuwe doelstelling			2021Q4: 37%
	Voor 'De digitale wereld voor iedereen toegankelijker maken' een Brand Tracker score behalen van 44%	Nieuwe doelstelling			2021Q4: 46%
	25.000 jongeren digitaal versnellen	28.290 jongeren bereikt	22.206 jongeren bereikt	15.986 jongeren bereikt	8.239 jongeren bereikt
	50.000 klanten bereiken met Telenet Essential Internet	Nieuwe doelstelling			50
	Aantal bereikte SOHO ondernemers via de Digitale Versnelling	1.100	3.372	3.125	3.960
KPIs	Netwerkinvesteringen	€220,2 miljoen	€109,1 miljoen	€77,6 miljoen	€69 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€4,8 miljoen	€6,4 miljoen	€9,9 miljoen	€4,3 miljoen
	Totaal aantal kinderen, jongeren en jong-volwassenen bereikt via opleidingen die de digitale competenties en de vaardigheden van de 21ste eeuw versterken	22.700 (Coderdojo Belgium), 750 (Youthstart), 270 (BeCode) 5.470 (andere gemeenschaps-initiatieven)	20.000 (Coderdojo Belgium), 806 (Youthstart), 400 (BeCode), 1.500 (andere gemeenschaps-initiatieven)	7.570 (Coderdojo Belgium), 7.000 (Youthstart), 1.416 (BeCode)	5.161 (Coderdojo Belgium), 1.039 (YouthStart), 1.985 (BeCode)

Empowerment

Materiële kwesties	Verantwoordleijke werkgever Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer				
2025 Doelstellingen	80% medewerkersbetrokkenheid behalen in de jaarlijkse Zoom-enquête	Geen Zoom-enquête	78%	83%	81%
	2.500 uren vrijwilligerswerk bereiken per jaar	2.014	1.170	1.843	1.633
	33% vrouwen in de Raad van Bestuur	33%	33%	33%	33%
	35% vrouwen in managementposities	32%	32%	30%	29%
	Geen incidenten van sexuele intimidatie en discriminatie	Nieuwe doelstelling		1	4
	18 opleidingsuren per VTE per jaar	17,3	17,6	6,69	6,63
KPIs	Refer a friend' programma: Totaal aantal aanwervingen op aanbeveling van een medewerker	32	52	47	43
	Telenet 'Young Graduate' programma (2-jarig opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde masterstudenten)	27	36	34	25
	Vrijwillig personeelsverloop	7,7%	7,4%	6,3%	7,0%
	Verhouding gemiddeld vrouwelijk en mannelijk loon voor medewerkers, niet-managementniveau*	0,84	0,85	0,87	0,96
	Verhouding gemiddeld vrouwelijk en mannelijk loon voor medewerkers, managementniveau (basisloon)*	0.86	0.88	0.91	0,98
	Verhouding gemiddeld vrouwelijk en mannelijk loon voor medewerkers, executive niveau (basisloon)*	0.84	0.83	0.72	0,90
	Aantal medewerkers dat opleiding afrondde	3.015	2.483	1.353	3.374

* Telenet BV, exclusief Telenet Retail

Milieuverantwoordelijkheid

DOELSTELLING		RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019	RESULTAAT 2020	RESULTAAT 2021
Materiële kwesties	Koolstof- en energie-efficiëntie Duurzaamheid van producten Risicobeheer van de toeleveringsketen				
2025 Doelstellingen	De energie-efficiëntie jaarlijks met 15% verbeteren (in terabyte dataverbruik)	81,4	59,1	41,7	43,5
	De koolstofemissies uit mobiele verbranding met 60% verminderen tegen 2030, met 2019 als basisjaar	8.036	7.036	4.469	5.295
	Het gebruik van groene energie tot 100% verhogen tegen 2030	92%	90%	89%	94%
	Science-based-targets ingediend en goedgekeurd tegen 2030	Nieuwe doelstelling			Verbintenisbrief doorgestuurd naar SBTi in februari 2022
	Jaarlijks 55% ingezameld CPE materiaal recyclen en hergebruiken	55%	46%	55%	77%
KPIs	Koolstofefficiëntieratio: Totaal Scope 1 + 2 CO_2-emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	5.062	4.867	2.453	2.029
	Percentage recyclage gevaarlijk afval	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: Percentage vermeden afval dankzij de recyclage en opwerking van gebruikte settopboxen en modems	375 ton	378 ton	394 ton	570 ton
	Percentage gerecycleerd afval	71%	58%	58%	46%

Verantwoordelijke bedrijfsvoering

Materiële kwesties	Bedrijfsethiek en transparantie Privacy and databeveiliging Risicobeheer van de toeleveringsketen				
2025 Doelstellingen	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	65 Gold	69 Gold	70 Gold	73 Platinum
	Aandeel medewerkers dat verplichte opleiding genoot	Nieuwe doelstelling		95% van de doelgroep	99% van de doelgroep
	Aantal leveranciers dat de Gedragscode voor Leveranciers ondertekende	85	85	99	99
	Aantal Privacy-klachten en -inbreuken	8 gerapporteerde incidenten aan de Gegevens-beschermings-autoriteit. Geen boetes	23 gerapporteerde incidenten aan de Gegevens-beschermings-autoriteit. Geen boetes	15 gerapporteerde incidenten aan de Gegevens-beschermings-autoriteit. 115 privacy-inbreuken. Geen boetes	25 gerapporteerde incidenten aan Gegevens-beschermings-autoriteit. 151 privacy-inbreuken. Geen boetes
KPIs	Aantal leveranciers doorgelicht via EcoVadis	68	57	57	35
	Aantal ontvangen vragen rond AVG	1.737	1.133	179	592
	Klantenvertrouwen voor Telenet & BASE	Telenet: -13.4, BASE: 1	Telenet: -11.5, BASE: 9.7	Telenet: -11 BASE: 6.6	Telenet Group gemiddeld: -11.3
	Percentage klanten dat contract opzegt	12,1%	10,5%	8,4%	8,7%

DUURZAAMHEIDS-RAPPORTERING

Onze manier van rapporteren: algemene principes

Scope

Dit duurzaamheidsrapport is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het kalenderjaar 2021 (01/01/2021 tot 31/12/2021). Dit rapport volgt op het Telenet Financieel Jaarverslag 2021, gepubliceerd in maart 2022.

Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn MVO-activiteiten in een duurzaamheidsrapport. Het vormt een aanvulling van de in het Telenet Financieel Jaarverslag 2021 opgenomen niet-financiële informatie.

Wanneer in het rapport gesproken wordt over Telenet, we, wij, de onderneming, de vennootschap, de groep of het bedrijf, wordt daarmee Telenet Group Holding NV bedoeld, inclusief zijn werkmaatschappijen en in de context van het engagement op de Belgische markt, tenzij anders aangegeven.

Gegevens en informatie over de extra-financiële praktijken en prestaties van de Telenet Group Holding NV van het jaar 2021 worden gemeld via twee complementaire documenten:

- Telenet Financieel Jaarverslag 2021
- Telenet Duurzaamheidsrapport 2021

Engagement

Met dit document wil Telenet waarheidsgetrouw verslag uitbrengen over de sociale, economische en ethische activiteiten en de milieuprestaties die voor het bedrijf en zijn stakeholders het meest relevant zijn. In dit jaarlijkse rapport schetst Telenet een overzicht van de doelstellingen die werden nagestreefd, van de belangrijkste recente prestaties en van de nieuwe initiatieven die ontwikkeld worden om de duurzaamheidsdoelstellingen van het bedrijf waar te maken.

Telenet streeft ernaar om zich in haar duurzaamheids-management te houden aan de algemeen geldende principes van inclusiviteit, materialiteit en responsiviteit. Dit rapport benadrukt de sterktes en zwaktes voor elk van de gedefinieerde materiële aspecten en biedt ons de kans om de processen en de prestaties permanent te verbeteren.

Omdat alle betrokken departementen de resultaten van deze analyse respecteren, kunnen wij verdere vooruitgang boeken ten opzichte van de resultaten behaald in 2021. Wij vinden de extra-financiële informatie even belangrijk als de financiële informatie. Telenet werkt aan een meer doorgedreven externe verificatie van de milieuaspecten en sociale data. Dit rapport werd nagelezen door de Raad van Bestuur en het Senior Leadership van Telenet en goedgekeurd door Erik Van den Enden, Chief Financial Officer Telenet.

Toelichting bij de kerncijfers

De gerapporteerde milieuresultaten in dit rapport hebben betrekking op alle vestigingen van Telenet Group Holding NV, inclusief de entiteiten waarin wij een meerderheidsbelang hebben, tenzij anders aangegeven. De sociale kerncijfers en andere duurzaamheidsdata vermeld in dit rapport hebben betrekking op Telenet BV, inclusief de entiteiten met een meerderheidsbelang, tenzij anders aangegeven. Telenet rapporteert over alle nieuwe dochterondernemingen die in de zes eerste maanden van de verslagperiode werden verworven.

Sustainability Award
Silver Class 2022
S&P Global

PLATINUM Top 1%
2021
ecovadis
Sustainability Rating

Principes om de inhoud van het duurzaamheidsrapport te bepalen

Om de inhoud van dit rapport te bepalen, heeft Telenet verschillende elementen in aanmerking genomen. Telenet heeft haar voornaamste stakeholders geïdentificeerd en voor elk van deze stakeholders de voornaamste verwachtingen in kaart gebracht en beschreven hoe Telenet eraan tegemoetkomt. Daarnaast bekijkt het bedrijf zijn prestaties in een breder duurzaamheidskader door onder andere de voornaamste trends waarmee telecombedrijven vandaag geconfronteerd worden te bepalen. Telenet wenst door dit rapport duidelijk maken hoe het bedrijf economische, sociale en milieuontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak wil stimuleren. Telenet focust daarbij op de materiële aspecten, zoals aangereikt door de stakeholders.

Significante wijzigingen en restatements

Telenet maakt deel uit van Liberty Global plc en met oog op verdere afstemming voor groepsrapportage is de rapportering voor Telenet vanaf 2014 volledig gealigneerd met de hoofdaandeelhouder Liberty Global. Bepaalde milieuresultaten en sociale kerndata werden geherformuleerd voor de afgelopen jaren (2018, 2019, 2020).

Borging

Wij rapporteren onze milieugegevens aan onze meerderheidsaandeelhouder Liberty Global plc via het Credit360-systeem.

Liberty Global evalueert jaarlijks de milieugegevens van Telenet. Op groepsniveau werkt Liberty Global samen met KPMG om beperkte mate van zekerheid te verschaffen over het energieverbruik en de gegevens over koolstofuitstoot die in het jaarverslag en de jaarrekening van Liberty Global opgenomen worden. In 2021, werd een extra sociale indicator – met name de investeringen in maatschappelijke initiatieven – geauditeerd door KPMG. KPMG rapporteert aan Liberty Global en maakt gebruik van de kwaliteitsstandaarden ISAE 3000 en ISAE 3410.

Telenet opteert voor een beperkte borging van de duurzaamheidsresultaten en kiest er bewust voor om haar middelen in te zetten op de implementatie van acties en initiatieven die structureel kunnen bijdragen tot het verbeteren van de resultaten.

Contact

Financiële informatie
Rob Goyens
rob.goyens@telenetgroup.be

Informatie rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
Ineke Rampart
ineke.rampart@telenetgroup.be

INHOUDSTAFEL

De rapporteringsmethodologie van Telenet

Alle milieu- en sociale gegevens hebben betrekking op de periode van 1 januari tot 31 december – tenzij anders wordt vermeld.

De milieugegevens die Telenet rapporteert, volgen de GHG Protocol Corporate Standard van het World Resources Institute en de World Business Council on Sustainable Development. Wij gebruiken hierbij de operational control approach. Emissies van bedrijven waarin wij een niet-controlerend aandeel houden, worden niet in onze gerapporteerde cijfers opgenomen.

Onze 'Scope 1'- en 'Scope 3'-emissies worden berekend met gebruik van de emissiefactoren van het UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA 2021). Wij berekenen onze locatiegerelateerde 'Scope 2'-emissies op basis van de IEA-emissiefactoren.

Onze marktgerelateerde emissies worden berekend aan de hand van voor de leverancier specifieke informatie over de emissies, indien ze beschikbaar is. Wij passen de relevante 'residual mix' emissiefactor toe op elektriciteit waarvoor wij geen voor de leverancier specifieke informatie over de emissies bezitten. Er zijn betrouwbare Disclosure (RE-DISS) European Residual Mixes (2020) emissiefactoren beschikbaar voor alle operationele sites.

Koolstofcompensaties en de overeenkomstige CO_2e-besparingen worden afzonderlijk gerapporteerd en maken geen deel uit van onze totale GHG-emissies, conform de GHG Protocol Corporate Standard.

- **Scope 1 (direct):** emissies uit bronnen die het bedrijf bezit of controleert, waaronder: emissies uit statische verbranding (bv. brandstof in generatoren voor verwarming of stroomvoorziening); mobiele verbranding (bv. brandstof voor voertuigen van de eigen of geleasde fleet); en koelstoffen en drijfgassen (bv. in airconditioningtoestellen en brandblus-systemen). Deze informatie wordt verzameld via tankkaarten van het bedrijf, kostennota's van zakenreizen, facturen van derden en bezoeken aan sites van derden.
- **Scope 2 (indirect):** emissies uit aangekochte elektriciteit, warmte en stoom. Deze informatie wordt verzameld via facturen van het elektriciteitsverbruik, dienstenfacturen van gedeelde locaties (nl. wanneer het elektriciteitsverbruik door de marktwerking wordt geraamd), on-site meters of omvormers.
- **Scope 3 (indirect):** emissies uit zakenreizen over land en met het vliegtuig (inclusief het zakelijke gebruik van eigen voertuigen van de werknemers, vliegreizen van werknemers, ritten met huurauto's, taxi's en openbaar vervoer); emissies uit het gebruik van water, afval (met inbegrip van de impact van de recyclage van toestellen van klanten) en ritten van service- en installatievoertuigen van derde dienstverleners.

Locatie- en marktgerelateerde emissies

Zoals good practices dat voorschrijven, publiceren wij zowel de locatie- als de marktgerelateerde emissies, die een goed beeld geven van de impact van onze aanschaf en productie van alternatieve energie.

Locatiegerelateerde emissies worden berekend met gebruik van de gemiddelde conversiefactoren van het nationale stroomnet voor de volledige elektriciteitsconsumptie. Dit houdt geen rekening met activiteiten die de uitstoot reduceren, zoals de aankoop van CO_2-compensaties of het gebruik van elektriciteit afkomstig van hernieuwbare energiebronnen.

Marktgerelateerde emissies worden berekend met een conversiefactor nul voor al de gebruikte elektriciteit die afkomstig is van ter plaatse opgewekte hernieuwbare energie en van gecertificeerde groene energiecontracten.

Voor meer informatie, ga naar **www.libertyglobal.com/impact** voor een volledig overzicht van onze criteria voor milieurapportering.

Samenvatting van de prestaties

Scope: Telenet BV, inclusief entiteiten met meerderheidsbelang

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE	METRIC	2018	2019	2020	2021
Energy consumption					
Non-renewable fuel					
Burning oil	kWh	0	0	0	0
CNG	kWh	11,849	5,339	71	0
Diesel	kWh	28,913,500	23,348,749	13,865,543	15,518,755
Fuel oil	kWh	0	0	0	0
Gas oil	kWh	1,506,804	943,543	2,880,305	2,186,061
Jet fuel	kWh	0	0	0	0
LPG	kWh	0	0	0	0
Natural gas	kWh	1,789,249	2,452,736	4,654,304	5,586,738
Petrol	kWh	1,582,024	3,428,803	3,274,893	4,4432,256
Total	kWh	33,803,426	30,179,170	24,675,116	27,723,810
Electricity, heating and cooling					
Electricity	kWh	184,342,545	168,517,670	175,505,975	175,873,937
Heating and cooling	kWh	0	0	0	0
Total	kWh	184,342,545	168,517,670	175,505,975	175,873,937
Electricity sold	**kWh**	**1,326**	**2,602**	**1,789**	**3,868**
Total energy consumption*	kWh	218,144,645	198,694,238	200,179,302	203,593,879
Energy intensity					
Energy intensity	kWh of electricity / terabyte of data usage	81.4	59.1	41.7	43.5
Electricity generated from onsite renewables	kWh	170,077	163,122	157,740	132,315
GHG Emissions**					
Scope 1 emissions	Metric tons CO_2e	9,390	10,567	6,700	7,507
Scope 2 market-based emissions	Metric tons CO_2e	2,069	3,301	3,630	1,998
Scope 2 location-based emissions	Metric tons CO_2e	31,910	28,951	35,294	29,213
Scope 3 emissions	Metric tons CO_2e	3,666	3,405	3,163	3,223
Total location-based GHG emissions	**Metric tons CO_2e**	**44,966**	**42,923**	**45,167**	**39,943**
Total market-based GHG emissions	**Metric tons CO_2e**	**15,124**	**17,273**	**13,493**	**12,728**
Carbon credits	Metric tons CO_2e	(8,627)	(8,627)	(8,473)	(8,473)
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	metric tons CO2e / terabyte of data usage	0.005	0.005	0.002	0.002
Emissions intensity (scope 1 and 2 market-based)	Kgs CO_2e / terabyte of data usage	5.062	4.867	2.453	2.029
Emissions from business travel	Metric tons CO_2e	634	385	163	208
Waste by type and disposal method					
Reuse	Metric tons	16	328	156	412
Recycling	Metric tons	1,648	1,219	634	600
Incineration	Metric tons	622	541	290	281
Landfill	Metric tons	0	0	0	0
Composting	Metric tons	21	21	7	5
Total waste generated	Metric tons	2,307	2,109	1,087	1,298
Recycling rate	%	71	58	58	46
Reuse rate	%	1	16	14	32
Water withdrawal by source					
Municipal water supplies	m^3	25,483	26,140	18,261	11,970
Other	m^3	278	583	400	47
Total	m^3	25,761	26,723	18,661	12,017
Initiatives					
Emissions reductions	Metric tons CO_2e	58	372	402	202
Energy saved through efficiencies	kWh	64,000	2,165,002	2,000,002	1,217,393
Costs savings from environmental initiatives	€	41,020	216,823	2,653,694	288,086
Revenue generated from environmental initiatives	€	27,801	57,390	0	0

* Sum of total energy consumption from non-renewable fuel and electricity, heating and cooling, minus electricity sold
** See page 81 for definitions of our greenhouse gas emissions

Samenvatting van de prestaties
Scope: Telenet BV, inclusief entiteiten met meerderheidsbelang

SOCIAL PERFORMANCE	METRIC	2018	2019	2020	2021
Total community investment	€	728,045	2,033,971	4,678,404	2,390,304
Total workforce and breakdown by employee category					
Employees	Headcount, year end	3,310	3,611	3,431	3,390
Outsourced employees	Headcount, year end	3,226	3,053	2,874	2,927
Employees by contract type					
Permanent contracts	Headcount, year end	3,245	3,555	3,380	3,355
Temporary contracts	Headcount, year end	65	56	51	39
Employees by contract type					
Full time	Headcount, year end	3,084	3,343	3,221	2,880
Part time	Headcount, year end	226	268	210	510
Average age*					
Total	In years	38	38	38	40
Men	In years	39	39	39	41
Women	In years	36	36	36	39
Employees by age group					
Under 30 years old	Headcount, year end	682	725	507	577
30-50 years old	Headcount, year end	2,189	2,363	2,300	2,174
over 50 years old	Headcount, year end	439	523	624	639
Women in management					
Female share of total workforce	% of total workforce	36	36	36	37
Females on the board of directors	% of total board of directors	33	33	33	33
Females in junior management position	% of total junior management positions	31	32	30	30
Females in all management positions	% of total management workforce	32	32	30	29
Females in management in revenue-generating functions	% of total management in revenue-generating functions	39	36	34	36
Females working in STEM-related position	% of total Technology & Information Operations (TIO) team	N/A	N/A	18	19
Equal remuneration**					
Employees, Non-Management level	Ratio of the average female salary and average male salary	0.84	0.85	0.87	0.96
Leadership (base salary and other cash incentives)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.85	0.88	0.91	0.90
Leadership (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.86	0.88	0.91	0.90
Senior Management (base salary and other cash incentives)	Ratio of the average female salary and average male salary	N/A	N/A	0.80	0.90
Senior Management (base salary)	Ratio of the average female salary and average male salary	0.84	0.83	0.72	0.96
CEO pay ratio	Ratio of mean employee compensation and total annual compensation of the CEO	21	23	21.64	21,50
New employee hires and employee turnover					
New employee hires by age group and gender					
Under 30 years old	Headcount	227	295	169	152
30-50 years old	Headcount	166	192	251	160
over 50 years old	Headcount	16	23	38	17
Total	Headcount	409	510	458	329
New hires – male	Headcount	262	304	283	201
New hires – female	Headcount	147	206	175	128
Rate of new hires	Rate (%)	12	14	13	10
Open positions filled by internal candidates	Rate (%)	50	37	43	41
Employee turnover by age group					
Under 30 years old	Number of leavers	115	134	64	134
30-50 years old	Number of leavers	232	198	145	220
over 50 years old	Number of leavers	28	27	25	38
Total	**Headcount**	**375**	**359**	**234**	**392**
Employee training					
Average training hours	Hours per FTE	17.27	17.60	6.69	6,51
Average training investment	€ per FTE	305	328	714	989
Freedom of Association					
Employees represented by an independent trade union or covered by collective bargaining agreements	% of employees	96	98	100	100
Occupational health and safety					
Absentee rate	% of total days scheduled	7.15	7.79	7.72	7.90
Recordable workplace injuries	#	74	69	30	44
Occupational accidents with temporary incapacity***	#	20	22	11	9
Occupational accidents without absence from work***	#	17	34	9	12
Accidents to and from work***	#	37	68	11	12
Lost days due to occupational work accidents	#	303	331	851	243
Work-related fatalities	#	0	0	0	0

*Key figures and percentages shown only relate to (employees of) Telenet BV
**Equal remuneration FY2021 is based on new Telenet job classification which might explain discrepencies with previous years of reporting. Scope: Telenet BV, excluding Telenet Retail
***Figures exclude De Vijver Media

EU Taxonomie voor Duurzame Activiteiten

Op verzoek van de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), hebben wij een eerste analyse gemaakt van de economische activiteiten van Telenet Group Holding NV die in aanmerking komen voor de EU Taxonomie voor Duurzame Activiteiten. Daarbij werden alle entiteiten meegenomen waarin Telenet Group Holding een meerderheids-aandeel heeft de dato 31 december 2021 en die werden opgenomen in het Telenet Duurzaamheidsrapport 2021. In de komende maanden zal deze eerste analyse verder verfijnd en bijgewerkt worden met het oog op toekomstige rapportering.

De volgende activiteiten zoals opgenomen in de EU Taxonomie werden geïdentificeerd als van toepassing op Telenet Group Holding NV:

ENVIRONMENTAL OBJECTIVE	EU TAXONOMY REFERENCE	CORRESPONDING NACE REFERENCE
Climate Change Mitigation	8.1 Data processing, hosting and related activities	J63.1.1 Data processing, hosting and related activities
Climate Change Adaptation	8.1 Data processing, hosting and related activities	J63.1.1 Data processing, hosting and related activities
	8.2 Computer programming, consultancy and related activities	J62 Computer programming, consultancy and related activities
	8.3 Programming and broadcasting activities	J60 Programming and broadcasting activities
	13.3 Motion Picture, video and television program production, sound recording and music publishing activities	J59 Motion picture, video and television program production, sound recording and music publishing activities

De volgende entiteiten van Telenet Group Holding NV werden geïdentificeerd als relevante economische activiteiten binnen het kader van de EU Taxonomie:

	CLIMATE CHANGE MITIGATION	CLIMATE CHANGE ADAPTATION			
	8.1 (J63)	8.1 (J63)	8.2 (J62)	8.3 (J60)	13.3 (J59)
Telenet BV	X	X		X	X
SBS Belgium NV				X	
Native Nation BV	X	X	X		
Woestijnvis NV					X
Loft International NV				X	X
The New Flemish Primitives NV					X
Connectify NV			X		
Ucast BV			X		

De volgende bedrijfsactiviteiten werden geïdentificeerd als in aanmerking komend voor de EU Taxonomie voor Duurzame Activiteiten:

	Total (in million €)	Business activity in FY 2021 that are eligible the EU Taxonomy economic activities (%)	Business activity in FY 2021 that are not eligible the EU Taxonomy economic activities (%)
Turnover	2,596	10%	90%
Capital Expenditures (CapEx)	636	44%	56%
Operating Expenses (OpEx)	1,228	7%	93%

Global Reporting Initiative Standards (GRI) - Core

RELEVANT TOPICS	CATEGORY	ASPECT	GRI STANDARDS DISCLOSURE	BOUNDARY WITHIN ORGANIZATION	BOUNDARY OUTSIDE ORGANIZATION
Business ethics and transparency	Economic	Anti-corruption Anti-competitive behavior Public policy Marketing and labeling	205, 206, 415 & 417	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Responsible employer	Economic	Employment Training and education	401, 404	Telenet Group Holding NV/SA	-
Privacy & data security	Economic	Customer privacy	418	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Product sustainability	Economic	Materials Energy	301 & 302	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Digital inclusion and skills development	Economic	Local communities	413	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society
Supply chain risk management	Economic, Social	Supplier social assessment Supplier environmental assessment	308 & 414	Telenet Group Holding NV/SA	Suppliers
Customer health and safety	Social	Customer health and safety	416	Telenet Group Holding NV/SA	Customers
Carbon and energy efficiency	Environmental	Energy Emissions	302 & 305	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Employee diversity and equality	Social	Diversity and equal opportunity	405	Telenet Group Holding NV/SA	-
Electronic waste reduction	Environmental	Materials	301	Telenet Group Holding NV/SA	Society
Responsibility of media	Social	Socio-economic compliance	419	Telenet Group Holding NV/SA	Customers, Society

Telenet GRI-inhoudsopgave 2021

De in dit document gerapporteerde extra-financiële parameters en indicatoren zijn georganiseerd volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) 2017 richtlijnen. Dit rapport is volgens de Core-optie van de GRI-standaarden opgesteld, wat betekent dat het zich enerzijds toespitst op de general standard disclosures en anderzijds de voor Telenet elf belangrijkste materiële kwesties definieert en per aspect over ten minste één van de indicatoren rapporteert. Waar informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren in de rapportering opgenomen. Telenet verbindt zich ertoe om de ontwikkelingen van de GRI standaard te volgen en zal daarom vanaf het volgende rapportagejaar refereren naar de GRI Universal Standards 2021.

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
GRI 101: FOUNDATION 2019 GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102: General Disclosures 2021	102-1 Name of the organization	Page 6	
	102-2 Activities, brands, products, and services	Page 6	
	102-3 Location of headquarters	Page 199 of Telenet Financial Annual Report 2021	
	102-4 Location of operations	Page 6	
	102-5 Ownership and legal form	Page 6	
	102-6 Markets served	Page 6	
	102-7 Scale of the organization	Pages 47, 107, 205 of Telenet Financial Annual Report 2021	
	102-8 Information on employees and other workers	Page 83	Due to our limited geographic scope, Telenet does not differentiate between regions, therefore employee data is not reported per region, but at company level.
	102-9 Supply chain	Pages 65-67 and Telenet Supplier Policy	
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Page 80	
	102-11 Precautionary Principle or approach	Page 68	
	102-12 External initiatives	Page 69	
	102-13 Membership of associations	Page 24 and Corporate Memberships overview	
	102-14 Statement from senior decision-maker	Pages 4-5	
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Pages 6, 68-70	
	102-18 Governance structure	Page 62 of Telenet Financial Annual Report 2021 and Governance approach	
	102-40 List of stakeholder groups	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-41 Collective bargaining agreements	Page 83	
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-43 Approach to stakeholder engagement	Page 24 and Stakeholder overview	
	102-44 Key topics and concerns raised	Pages 10-15	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Pages 199-200 in Telenet Financial Annual Report 2021	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Page 79	
	102-47 List of material topics	Pages 10-15 and Materiality matrix	
	102-48 Restatements of information	Page 80	
	102-49 Changes in reporting	Page 80	
	102-50 Reporting period	Page 79	
	102-51 Date of most recent report	Page 79	
	102-52 Reporting cycle	Page 80	
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Page 80	
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 86	
	102-55 GRI content index	Page 86-89	
	102-56 External assurance	Page 80	
MATERIAL TOPICS			
Business ethics and transparency			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 13 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 13, 68-70 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 75	
GRI 205: Anti-corruption	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 70	
GRI 206: Anti-competitive behavior	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Page 70	
GRI 415: Public Policy	415-1 Political contributions	Page 70	
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communication	Page 70	
Responsible employer			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 13 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 13, 40-47 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 46-47	
GRI 401: Employment	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 83	
GRI 403: Occupational Health and Safety	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 41-42	
GRI 404: Training and Education	404-1 Average hours of training per year per employee	Pages 74, 83	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 41	

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Privacy and data security			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 15 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 15, 63 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 63, 75	
GRI 418: Customer Privacy	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Pages 63, 75	
Product sustainability			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 56-59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 57-59, 75	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 59, 75	
GRI 302: Energy	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Pages 57-58	
Digital inclusion and skills development			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 14 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 14, 31-33 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 35-37	
GRI 413: Local Communities	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Local engagement applies to 100% of the organization.	
Supply chain risk management			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 65-67, Telenet Supplier Policy and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 65	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Page 66	
GRI 414: Supplier Social Assessment	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 66	
Customer health and safety			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 62-64 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 64, 74	
GRI 416: Customer Health and Safety	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Pages 62-63	

INHOUDSTAFEL

GRI STANDARD	DISCLOSURE	PAGE NUMBER(S) AND/OR URL(S)	OMISSION
Carbon and energy efficiency			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 14 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 14, 50-59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 14, 57-59, 82	
GRI 302: Energy	302-1 Energy consumption within the organization	Page 82	
	302-3 Energy intensity	Page 82	
GRI 305: Emissions	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 82	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 82	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Page 82	
Employee diversity and equality			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Page 15 and Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Pages 15, 44-45 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 47	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Pages 47, 83	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Pages 47, 83	
Electronic waste reduction			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 59 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Page 59	
GRI 301: Materials	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Pages 59, 75	
Responsibility of media			
GRI 103: Management Approach 2021	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	Management Approach overview	
	103-2 The management approach and its components	Page 63 and Management Approach overview	
	103-3 Evaluation of the management approach	Pages 63, 70	
GRI 419: Socio-economic Compliance	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Page 70	

Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties

Telenet engageert zich om een actieve bijdrage te leveren aan het bereiken van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Wij hebben 7 doelstellingen geïdentificeerd die nauw gealigneerd zijn met de bedrijfsstrategie en de duurzaamheidsprioriteiten.

INHOUDSTAFEL

4 Doelstelling 4 – Kwaliteitsonderwijs

Inclusief en gelijkwaardig kwaliteitsonderwijs verzekeren en levenslang leren voor iedereen promoten.

Telenet's bijdrage – Telenet helpt kinderen, jongeren en jongvolwassenen bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden die hen voorbereiden op het ondernemerschap of het vinden van een job.

Langetermijndoel – 150.000 mensen en bedrijven in het digitaal tijdperk versnellen tegen 2030.

5 Doelstelling 5 - Gendergelijkheid

Gendergelijkheid bevorderen en vrouwen en meisjes empoweren.

Telenet's bijdrage – Telenet bouwt een werkomgeving waar diversiteit gevierd wordt en waar inclusie en betrokkenheid gestimuleerd worden, met een bijzondere focus op gendergelijkheid en multi-culturele diversiteit.

Langetermijndoel – Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-gedreven organisatie.

8 Doelstelling 8 – Eerlijk werk en economische groei

Duurzame en inclusieve economische groei op de lange termijn verzekeren, volwaardig en productieve tewerktstelling en waardig werk voor iedereen promoten.

Telenet's bijdrage – Telenet is een belangrijke speler in de Belgische economie. Wij stimuleren economische groei en maatschappelijke vooruitgang door onze klanten competitieve en innovatieve producten en diensten aan te bieden en door te investeren in de uitbouw van een toonaangevend convergent netwerk. Wij creëren aantrekkelijke en duurzame jobs in onze eigen organisatie door te investeren in leer- en ontwikkelingsprogramma. Wij hechten veel belang aan goede arbeidsomstandigheden doorheen onze waardeketen, via open dialoog met onze business partners en een brede verspreiding van onze Gedragscode voor Leveranciers.

Langetermijndoel – 150.000 mensen en bedrijven in het digitaal tijdperk versnellen tegen 2030. Intern en extern erkend worden als een inclusieve en purpose-gedreven organisatie.

9 Doelstelling 9 - Industrie, Innovatie en Infrastructuur

Een betrouwbare infrastructuur bouwen, inclusieve en duurzame industrialisering bevorderen en innovatie stimuleren.

Telenet's bijdrage – Telenet investeert voortdurend in de ontwikkeling van een toekomstgericht mobiel en vast netwerk, en innovatieve digitale oplossingen die economische ontwikkeling en maatschappelijke vooruitgang boosten.

Langetermijndoel – 150.000 mensen en bedrijven in het digitaal tijdperk versnellen tegen 2030.

12 Doelstelling 12 - Verantwoorde consumptie en productie

Duurzame consumptie en productieprocessen verzekeren.

13 Doelstelling 13 – Klimaatactie

Urgente actie nemen om klimaatverandering en de gevolgen daarvan te bestrijden.

Telenet's bijdrage – Telenet streeft naar een efficiënt en verantwoord gebruik van natuurlijke bronnen. Wij verminderen de hoeveelheid afval in onze bedrijfsprocessen door afvalpreventie, recycling en hergebruik van producten. Wij verbinden ons tot Science-based targets en een netto nuluitstoot-plan om onze koolstofvoetafdruk te verminderen.

Langetermijndoel – Onze klimaatprestatie verbeteren door net zero te worden in onze eigen operaties tegen 2030

17 Doelstelling 17: Partnerschap om de Doelstellingen te bereiken

Wereldwijde partnerschappen voor duurzame ontwikkeling aangaan.

Telenet's bijdrage – Telenet toont een een open mindset en verbindt zich ertoe een actieve en betrokken deelnemer te worden in uiteenlopende ecosystemenin telecommunicatie, digitale diensten en media & entertainment waarbij een win-win wordt nagestreefd voor alle partijen. Trouw aan onze strategische visie 'Partners in Life. For Life', zetten wij ons in om structurele, lange-termijn partnerships uit te bouwen met onze medewerkers, onze business partners, onze leveranciers, beleidsmakers, en maatschappelijke stakeholders.

Langetermijndoel – Telenet strategische visie: 'Partners in Life. For Life'.

UN Global Compact COP

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	PAGE
Human rights	GRI 414-1	New suppliers that were screened using social criteria	67
	GRI 414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	66
Labor	GRI 102-8	Information on employees and other workers	83
	GRI 108-41	Collective bargaining agreements	83
	GRI 404-1	Average hours of training per year per employee	83
	GRI 404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	41
Environment	GRI 302-1	Energy consumption within the organization	82
	GRI 302-2	Energy consumption outside of the organization	82
	GRI 302-3	Energy intensity	82
	GRI 302-4	Reduction of energy consumption	82
	GRI 302-5	Reductions in energy requirements of products and services	57-58, 82
	GRI 305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	82
	GRI 305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	82
	GRI 305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	82
	GRI 305-4	GHG emissions intensity	82
	GRI 305-5	Reduction of GHG emissions	82
	GRI 306-2	Waste by type and disposal method	82
	GRI 306-3	Significant spills	59
	GRI 308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	67
	GRI 308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	66
Anti-corruption	GRI 102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviors	6, 68-69

INHOUDSTAFEL

Corporate Communications
T.+32 (0)15.33.30.00 – www.telenet.be
Verantwoordelijke uitgever
Telenet, Rob Goyens
Liersesteenweg 4, B2800 Mechelen