

Werken aan je toekomst

Duurzaamheidsverslag 2013



telenet

➤ Inhoudstafel

De groep	2
Bedrijfsprofiel	4
Missie	5
Onze waarden	5
Voorwoord van de de voorzitter en de CEO	6
Onze veranderende wereld	10
Klimaatverandering en grondstoffenschaarste	10
Veranderende verwachtingen van de consument	10
Verschuivingen in globale economie	10
Gezondheid en een vergrijzende samenleving	11
Nieuwe manier van zaken doen en werken	11
De gevaren en kansen van technologie	11
De Telenet Way	12
Operational excellence	12
Overview van right customer connection	12
Overview van inspiring entertainment	12
Drie pijlers van LEAP:	13
Onze duurzaamheidsstrategie	13
Telenet top 3 meest verantwoordelijke merken van België	14
Opvolging van ons beleid	18

Overzicht niet financiële resultaten van Telenet in 2013	19
Stakeholdersbeleid	20
Betrokkenheid van stakeholders	20
Overzicht communicatiekanalen	21
Belangrijkste stakeholders op groepsniveau: beschrijving en betrokkenheid	24
Economische aspecten	28
De digitale maatschappij promoten	30
Netwerk	31
Bijdragen aan de Belgische schatkist	31
Vlaams medialandschap	31
Investeringen	31
Investeren in talent	32
Investeren in ideeën	32
Triiing	33
Yelo TV	33
Rex & Rio	33
Innovatie	33
Whop & Whoppa	34
Wi-Free	34
Fluo voor kleine bedrijven en zelfstandigen	34
IPv6	34
De mogelijkheden van de toekomst	35

Innovatie voor iedereen: digitale kloof dichten.....	36	Gedragcodes.....	78
Sociaal tarief	36	Code of conduct	78
Sociale bijdragen	36	United Nations Global Compact	79
Telenet Foundation	37	Gedragcode voor datacenters	79
London Benchmarking Group Model	39	Vrijwillige overeenkomst in de industrie.....	79
LBG toegepast op Telenet	39	Vendor Disclosure form	80
Aspecten over milieu	40	Anti-corruptiebeleid	80
Introductie.....	42	Corporate Governance Charter.....	80
Energie	43	Ethische code voor publiciteit.....	80
CO₂-reductie.....	43	Anti-piraterij	81
Afvalvermindering.....	49	Aspecten voor Telecom sector.....	82
CO₂-compensatie.....	53	Bescherming van kinderen.....	84
Sociale aspecten.....	54	Parental control voor internet en televisie	84
Privacy & veiligheid.....	56	Samenwerking met Child Focus	84
Beveiliging en persoonlijke gegevens	56	Kinderrechten en het bedrijfsleven	85
Beveiliging van producten	57	Safer internet day	85
Onze medewerkers.....	58	Vrijheid van meningsuiting.....	86
Talent aantrekken en behouden	58	Straling.....	87
Werk-privé balans.....	60	Onze manier van rapporteren.....	88
Duurzaam personeelsbeleid	61	Scope.....	90
Gebruiksvriendelijke producten en diensten.....	67	Engagement.....	90
De beste dienstverlening voor onze klanten.....	67	Toelichting bij de kerncijfers.....	91
Transparant prijsbeleid	68	GRI 4 Core.....	91
Betrouwbare producten en diensten.....	70	Principes om inhoud te bepalen.....	92
Ons leveranciersbeleid	73	Significante wijzigingen & restatements.....	92
Ondertekenen van Vendor Disclosure form.....	73	Contact.....	93
Leveranciers.....	73	Algemene informatie	93
Ecovadis voor risicobeheersing.....	74	Financiële informatie.....	93
Identificatie via Kraljic	76	CSR informatie	93
Resultaten van leveranciers.....	76	GR tabel.....	94
Werkgroepen	77		



De groep



4

Bedrijfsprofiel



5

Missie &
Onze waarden



6

Voorwoord
van de voorzitter
en de CEO



➤ 10

Onze veranderende wereld

➤ 12

De Telenet Way

➤ 13

Duurzaam ondernemen

➤ 19

Overzicht niet financiële resultaten 2013

➤ 20

Stakeholder engagement





➤ Bedrijfsprofiel

Telenet is de grootste leverancier van kabeldiensten in België. Telenet spitst zich toe op het leveren van breedbandinternet, vaste en mobiele telefoniediensten en kabeltelevisie, aan gebruikers in Vlaanderen en Brussel via een performant HFC- (hybride fiber coax) netwerk. Met Yelo TV zet Telenet een eerste stap in het aanbieden van convergente mobiele diensten. Telenet levert eveneens professionele communicatiediensten aan bedrijven in België en Luxemburg.

Als telecommunicatiebedrijf hecht Telenet veel belang aan vernieuwing en ontwikkeling. We optimaliseren voortdurend de huidige toepassingen, breiden de technologische mogelijkheden constant uit en verbreden het inhoudelijke aanbod. Een overtuigende marketingaanpak, een creatieve productmix en een efficiënte klantenservice zorgen er mee voor dat Telenet steeds nieuwe doelgroepen kan aanspreken.

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

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

De hoofdaandeelhouder van Telenet is Liberty Global. Eind 2013 bezat Liberty Global 57,33% van de aandelen van de Telenet.

Eind 2013 telde Telenet 2.189 medewerkers, die samen een omzet realiseerden van € 1,64 miljard euro. Telenet noteert op Euronext Brussels en is opgenomen in de Bel 20-index.

Het senior leadership team van Telenet vlnr:
Luc Machtelinckx (EVP General Counsel), Martine Tempels (sr VP Telenet for Business), Patrick Vincent (CCO), Micha Berger (CTO),
Ann Caluwaerts (sr VP Public Affairs & Media), Vincent Bruyneel (sr VP Strategy, IR & Corp Comm), Inge Smidts (sr VP Resindetail
Marketing) John Porter (CEO), Claudia Poels (sr VP HR), Birgit Conix (CFO), Veenod Kurup (CIO).



➤ Missie

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

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

Technologieën waar die gisteren nog in de kinderschoenen stonden, vinden we vandaag helemaal normaal. Klanten denken er niet meer over na, maar willen er gewoon mee aan de slag.

Telenet veranderde 'TECHNOLOGY' naar 'GENEROSITY'. Wie ondersteund wordt door straffe diensten en de

beste dienstverlening, kan zich volledig laten gaan in wat hij ook wil doen. De oneindige mogelijkheden laten je focussen op opportuniteiten.

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

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

➤ Onze waarden

Leadership

Passion

Accountability

Cooperation

Customer centricity

➤ Voorwoord van de voorzitter en de CEO

Beste aandeelhouder, Beste klant, Beste partner,

2013 was opnieuw een boeiend jaar voor Telenet. We willen onze klanten ondersteunen en inspireren zodat ze het beste kunnen halen uit leven en ondernemen in de digitale wereld. Dankzij deze aanpak, realiseerden we een duurzame operationele en financiële groei.

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

We leveren een positieve bijdrage aan de samenleving, de economie en het milieu door onze producten en diensten, werkgelegenheid, maatschappelijke betrokkenheid en verantwoord gebruik van hulpbronnen. Telenet heeft al jaren hard gewerkt om een verantwoord en duurzaam bedrijf te zijn. We kunnen dit aantonen op vele manieren, met inbegrip van onze positie als 'best in class' in de Dow Jones Sustainability Indexes voor onze sector voor het tweede jaar op rij. Lange termijn duurzaamheidsdenken speelt een belangrijke rol in het creëren van business value en onderstreept onze overtuiging

dat dit essentieel is voor Telenet om op lange termijn winstgevende groei te behalen.

Onze supersnelle breedbandverbindingen voor particulieren en bedrijven helpen mee om de digitale economie te laten groeien. Het toegankelijk digitaal tv-platform van Telenet brengt content vanuit Vlaanderen en elke hoek van de wereld naar eender welk scherm thuis. We houden rekening met diegenen voor wie de digitale wereld minder toegankelijk is. Onze sociale tarieven bestaan voor al onze producten en we bieden structurele steun aan maatschappelijke projecten die de digitale kloof proberen te dichten. We blijven belangrijke initiatieven zoals de UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgische Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact.

Ons doel is onze klanten de beste en meest betrouwbare technologie aan te bieden zodat ze zowel thuis als onderweg van hun digitale levensstijl kunnen genieten. We realiseren dit door hen innovatieve vaste en mobiele producten aan te bieden. Voortbouwend op het succes van onze eenvoudige, transparante tariefplannen voor mobiele telefonie KING & KONG, die



we midden 2012 gelanceerd hebben, vereenvoudigden we onze bundels voor zowel de residentiële als de zakelijke markt. Deze nieuwe bundels weerspiegelen onze kernwaarden: eenvoud, transparantie, focus op trouwe klanten en de constante verbetering van de klantervaring. Eind juni 2013 lanceerden we onze nieuwe alles-in-één triple-playbundels Whop & Whoppa. Deze nieuwe concepten spelen in op een totale Telenet-ervaring, met inbegrip van ons toonaangevende multi-screen digitale tv-platform Yelo TV, een supersnel breedbandinternetproduct met download snelheden van 60 of 120 Mbps en ons verrijkte vaste-telefonieaanbod.

Deze beleving strekt verder dan de huiskamer. Dankzij onze unieke positie in de markt streven we ernaar onze klanten supersnelle datatoegang aan te bieden, op welke locatie dan ook. Zo kan men gebruik maken van de meer dan 1,2 miljoen WiFi homespots en 1.500 publieke hotspots in heel België om te surfen, e-mails te checken, video's te downloaden of Facebook-status aan te passen.

Al deze innovatieve diensten blijven slechts mogelijk dankzij onze bakermat: het netwerk. We zullen blijven investeren in ons hybride netwerk van glasvezel en

coaxiale kabel. Telenet heeft de afgelopen jaren al verschillende concrete acties ondernomen om ervoor te zorgen dat er voldoende bandbreedte beschikbaar is. In 2009 werd de bandbreedte van ons netwerk verhoogd van 450 MHz naar 600 MHz. In 2010 werd de kabelstandaard EuroDocsis 3.0 geïntroduceerd. Dit stelde ons in staat de maximumsnelheid van onze internetproducten te verviervoudigen van 30 Mbps naar 120 Mbps.

Ons optisch netwerk, dat bestaat uit glasvezel, zullen we dichterbij de huizen brengen. Vandaag zijn gemiddeld 580 huizen verbonden per optisch knooppunt, in vergelijking met 1.400 huizen in 2010, en tegen 2015 zal het gemiddelde verder gedaald zijn tot 500. Tegen 2015 zullen we de beschikbare bandbreedte per gezin hebben verdrievoudigd. We gaan immers uit van een forse toenemende vraag naar snellere breedbandverbindingen, hogere datavolumes en de opkomst van andere digitale toestellen.

We zijn vol vertrouwen dat de combinatie van een optimalisatie van onze netwerkbandbreedte en de invoering van EuroDocsis 3.1 er voor zal zorgen dat de kabelsector nog steeds het best geplaatst blijft om op middellange en op lange termijn supersnel



breedband internet aan te bieden. We zullen nauwgezet onze bedrijfsinvesteringen opvolgen en ervoor zorgen dat deze investeringen de opbrengsten incrementeel doen stijgen.

In 2013 legden we voor het eerst specifiek de klemtoon op entertainment. Het zijn niet langer de producten op zich, maar wat de klant ermee kan doen. Maar we zijn niet de enige aanbieders. We moeten rekening houden met een versnellende globalisering in de mediawereld. Rex en Rio zijn een fantastische eerste stap geweest in onze entertainmentstrategie. Klanten krijgen bij ons wat ze nergens anders op legale manier in België vinden. Vooral lokale content wordt belangrijk om ons te differentiëren. Met STAP investeren we jaarlijks 7,5 miljoen in Vlaamse series en films. We zullen samenwerken met onze mediapartners om het Vlaamse, lokale medialandschap die unieke positie te geven die de kijker zo waardevol vindt.

Intern hechten we eveneens veel aandacht aan duurzaamheid. We zorgen er steeds voor dat onze medewerkers alle opportuniteiten krijgen. Zij zijn immers onze grootste troeven. In 2013 werden 283 nieuwe

medewerkers aangeworven en stelden we bijna 2.200 mensen direct te werk. Meer dan de helft van onze vacatures wordt intern ingevuld, en via diverse talentprogramma's en opleidingen werken we er hard aan om ons verworven talent te blijven stimuleren. De komende jaren zullen we stevig verder bouwen aan zowel klanten- als medewerkerstevredenheid.

Met z'n allen hebben we onze doelstellingen voor 2013 behaald. Onze bedrijfsopbrengsten stegen in 2013 met 10% tot € 1.641 miljoen. Onze Adjusted EBITDA steeg met 8% in 2013 tot € 842,6 miljoen, wat overeenstemde met een marge van 51,3%. We investeerden ongeveer 23% van onze bedrijfsopbrengsten. We blijven vastberaden om een stevige groei van onze activiteiten te realiseren in 2014 en in de toekomst. Onze klantgerichte positionering zal ons toelaten om innovatieve en concurrerende producten aan te bieden, die de basis zullen leggen voor toekomstige groei.

Klanten die vandaag op één product geabonneerd zijn maken steeds vaker de overstap naar onze voordelige bundels en nemen er een mobiel abonnement bovenop. Onze bewezen langetermijnstrategie rond



"multiple-play" overtuigt steeds meer klanten om meerdere diensten af te nemen. Voor het volledige jaar 2013 leidde dit tot een nettogroei van het aantal triple-playklanten met 94.900. De gemiddelde opbrengst per klantenrelatie steeg in 2013 met 4% j-o-j tot €47,9, uitgezonderd de opbrengsten uit mobiele telefonie.

Klanten waarderen onze eenvoudige, transparante en concurrerende tariefplannen voor mobiele telefonie, wat ons de mogelijkheid geeft om mobiele diensten door te verkopen aan onze aanzienlijke klantenbasis. Eind 2013 was slechts 16% van onze klanten eveneens geabonneerd op onze mobiele tariefplannen, wat meteen de aanzienlijke groeiopportunity aangeeft. Met bijkomende extra's als de Triiing-app, waarmee klanten bellen via hun smartphone aan de tarieven van hun vaste lijn, ons uitgebreide Wi-Free netwerk en de lancering van 4G zonder meerkost voor onze mobiele klanten bieden we een van de beste mobiele producten in de markt.

We zullen ook verder blijven focussen op het aanbieden van entertainment, onder andere via Rex & Rio en ons Yelo TV-platform, waarbij we de beste lokale en

internationale content zullen beschikbaar stellen aan onze klanten en op deze manier de nieuwe trends die ontstaan in televisie kijken beantwoorden.

We blijven tevens enthousiast over onze groeiopportunity's in de zakelijke markt. Onze bedrijfsdiensten richten zich voornamelijk op de segmenten en diensten waarvoor we, ondanks de hevige concurrentie in zowel 2014 als daarna, een hoger marktaandeel verwachten. Telenet for Business wil daarbij voortborduren op de investeringen van de voorgaande jaren en de markt benaderen met een geïntegreerde waaier van toonaangevende diensten en oplossingen op het vlak van connectiviteit, beveiliging en hosting met een sterke focus op onze coaxproducten.

In 2014 wensen we verder uit te blinken in de dienstverlening aan klanten en in klantentrouw. We zullen onze processen en platformen blijven optimaliseren en onze klanten centraal stellen.

Frank Donck
Voorzitter

John Porter
Gedelegeerd bestuurder

➤ Onze veranderende wereld

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

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

Klimaatverandering en grondstoffenschaarste

Om onze planeet en de wereld waarin we leven en zaken doen in stand te houden, is het absoluut noodzakelijk dat we onze impact op het klimaat verminderen. Er is stijgende competitie en bewustwording van de link tussen grondstoffen als olie, voedsel en water. Energie en mineraalprijzen zijn volatiel, te wijten aan schaarste, geo-politieke risico's, transportkosten en het nationaliseren van resources. De uitputting van natuurlijke hulpbronnen zoals water en fossiele brandstoffen dwingen bedrijven en de mens om er voorzichtig mee om te springen en naar duurzamere alternatieven te zoeken. Digitale toepassingen worden gezien als een mogelijkheid voor de-carbonisatie van de economie, bijvoorbeeld door video-conferencing.

Veranderende verwachtingen van de consument

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

Verschuivingen in globale economie

De wereldwijde financiële crisis heeft verregaande gevolgen gehad voor de bedrijfsweld en de welvaart van de samenleving in het algemeen. Er zijn grote ongelijkheden in inkomen en infrastructuur, zowel op globaal als op lokaal niveau. In veel gevallen zijn het de kansarmen die het hardst getroffen zijn. We



mogen de aanpak van dit probleem niet alleen aan de overheid overlaten. Een tweede element is de verschuiving van de economische machten, van West naar Oost en van Noord naar Zuid. Er is een stijgende vraag naar en steeds meer nadruk vanuit nationaal beleid op lokale producten en diensten, ook vanuit kostbesparend standpunt.

Gezondheid en een vergrijzende samenleving

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

Nieuwe manier van zaken doen en werken

Er zijn nieuwe manieren van werken ontstaan. Bedrijven houden rekening met de volledige waardenketen van hun corporate activiteiten. Ze ondervinden een stijgende druk om te betalen voor compenserende maatregelen, zoals schone lucht, water of biodiversiteit. Er wordt steeds meer nadruk gelegd op ethische bedrijfsvoering, governance en transparantie. Ook ontstaan nieuwe typen van innovatieve, sociaal gedreven bedrijfsvoering zoals crowdfunding. De nieuwe manieren van werken en de dynamische arbeidsmarkt hebben ook de relatie tussen werkgever en werknemer veranderd. Een veilige en gezonde

werkplek zou een conditio sine qua non moeten zijn. Het aantrekken en in dienst houden van getalenteerde mensen is belangrijk voor de continuïteit van ondernemingen. Werknemers willen een zinvolle en bevredigende baan. En het vinden van de juiste balans tussen werk en privéleven komt zowel werkgevers als werknemers ten goede.

De gevaren en kansen van technologie

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

➤ De Telenet Way

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

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



Operational excellence

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

Overview van right customer connection

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

Overview van inspiring entertainment

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

➤ Onze duurzaamheidsstrategie

Drie pijlers van LEAP:

Het programma 'Linking Environment And Profit' (LEAP) maakt het duurzaamheidsbeleid een integraal onderdeel van Telenets langetermijnstrategie en overkoepelende bedrijfsvisie. Het LEAP-programma is ons antwoord op de uitdagingen waarmee ons bedrijf, de samenleving en de wereld worden geconfronteerd. De meest duurzame bedrijven begrijpen dat de manier waarop ze zaken doen even belangrijk is als wat ze doen. Telenet is vastbesloten om een verantwoordelijk bedrijf met hoge ethische, sociale en milieunormen te zijn. Het is dan ook onze ambitie om één van de 3 meest verantwoordelijke merken in België te worden.

Connect: Creëren van digitale opportuniteiten

Iedereen zou de mogelijkheid moeten hebben om toegang te krijgen tot de nieuwe telecommunicatiemiddelen die voortkomen uit de creativiteit en technologische ontwikkelingen die door Telenet worden gefaciliteerd. Telenet draagt met de inspanningen van de Telenet Foundation en met onze sociale tarieven bij tot het dichten van de digitale kloof.

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

Telenet geeft om de gemeenschap waarin het actief is en wil de sociale behoeften van alle stakeholdergroepen – met inbegrip van werknemers, klanten en

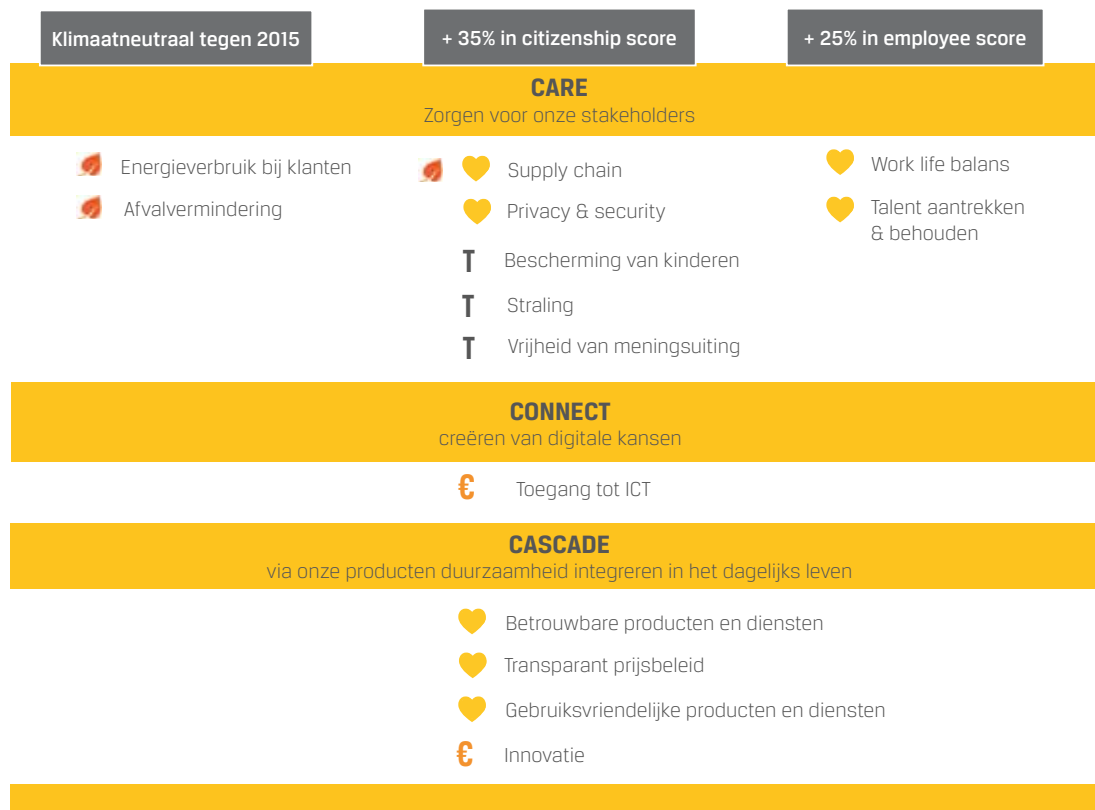


anderen – aanpakken. Door onze aanpak te focussen op de belangrijke thema's die door onze stakeholders zijn gekozen, denken we na over hun bezorgdheid zoals dat van ons wordt verwacht, waarbij we ernaar streven om hun verwachtingen te overtreffen.

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

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

Telenet in de top 3 meest verantwoordelijke merken van België



Telenet top 3 meest verantwoordelijke merken van België

Eind 2012 hebben we onze doelstellingen verder verfijnd in een ambitieuze visie op duurzaamheid. Hiertoe pasten we het 'GLOBE-US'-kader toe, dat een begrijpelijke aanpak biedt om mens, planeet en winst in het businessmodel te integreren.

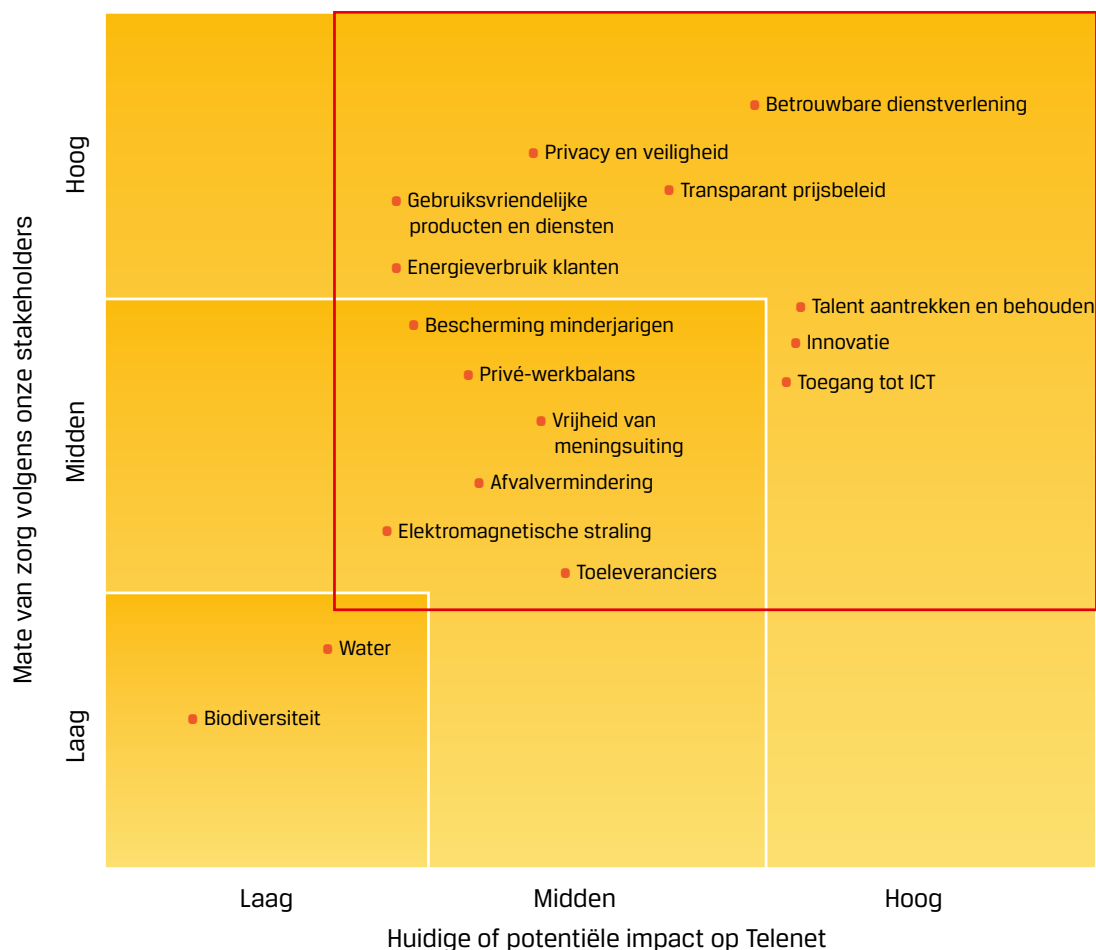
We pasten GLOBE-US toe in twee gebieden:

- Formuleren van nieuwe doelstellingen voor de duurzaamheidsstrategie LEAP
- Duurzaamheidsopleiding voor senior managers

Door het LEAP-programma en zijn actieplannen uit te voeren, streven we ernaar om **tegen 2015 één van**

de 3 meest duurzame en verantwoorde merken in België te zijn. Dit belangrijke streven, onder andere gebaseerd op RepTrak® model, wordt ondersteund door drie doelstellingen:

- een **Workplace-score** in het RepTrak-bedrijfsreputatieonderzoek die **25% hoger ligt dan in 2009**
 - Werknemers eerlijk belonen
 - Zich bekommeren om werknemers
 - Gelijke kansen bieden
- Klimaatneutrale bedrijfsvoering**
- een **Citizenship-score** in het RepTrak-bedrijfsreputatieonderzoek die **35% hoger ligt dan in 2009**
 - Verantwoordelijkheid voor het milieu
 - Goede doelen ondersteunen
 - Positieve invloed op de samenleving



Concrete actiepunten

We willen deze doelstellingen bereiken door te werken aan de meest relevante aandachtspunten ('materialiteiten'), ons aangereikt door onze stakeholders. Om de materiële issues voor Telenet te bepalen, stelden we in 2012 een materialiteitsmatrix op. Voorafgaand hielden we een stakeholder prioriserings oefening, waarbij onze vijf grootste stakeholdergroepen gedefinieerd werden:

- Klanten (residentieel & zakelijk)
- NGO's & peers
- werknemers
- leveranciers
- Wet- en regelgeving en lobby

Aan deze stakeholders stelden we de vraag op welke onderwerpen op het vlak van economie,

maatschappij en milieu Telenet een impact moet hebben. In totaal gaven 1.524 zakelijke klanten en residentiële klanten, medewerkers, leveranciers en andere stakeholders aan welke onderwerpen volgens hen prioriteit moeten hebben. Hieruit kwamen 16 focuspunten naar voren. Van deze 16 focuspunten zijn er 14 als materieel weerhouden.

Objectieven en resultaten

Voor elk van de veertien materialiteiten zijn prestatie-indicatoren of KPI's opgesteld. Zij maken de aandachtspunten concreet en zorgen ervoor dat onze inspanningen op deze gebieden meetbaar zijn. Alle indicators zijn toegewezen aan een individueel lid van het Senior Leadership Team.

Materialiteit	KPI's	Resultaat	Resultaat in detail (2013)	Doel
Gebruiksvriendelijke producten en diensten	• Waardering van merkwwaarden	↗	• Eind 2013 bedroeg de perceptiescore bij onze residentiële klanten voor gebruiksgemak en eenvoudig gebruik van het product 73, wat 3% meer is dan de score eind 2012.	Nog te bepalen.
Privacy en beveiliging	• te bepalen • Aantal werknemers die een anticorruptieopleiding hebben gekregen	→ →	• - • In 2013 heeft circa ¼ van het management (over het hele bedrijf) een anticorruptieopleiding gekregen.	Nog te bepalen. Nog te bepalen.
Innovatie	• Waardering van merkwwaarden (residentiële klanten) • Waardering van merkwwaarden (zakelijke klanten)	↗ ↗	• Eind 2013 bedroeg de score bij onze residentiële klanten voor de perceptie van Telenet als innovatief bedrijf 64, wat 16% meer is dan de score eind 2012. • Eind 2013 bedroeg de score bij onze zakelijke klanten voor de perceptie van Telenet als innovatief bedrijf 65, wat 9% meer is dan de score eind 2012.	Nog te bepalen.
Transparante prijzen en facturering	• % tevreden klanten na een oproep i.v.m. een factureringsprobleem • # oproepen per factuur	↗ ↘	• % tevreden klanten na een oproep i.v.m. een factureringsprobleem: 75% in 2013 tegenover 70% in 2012 en 63% in 2011. • In 2013 ontving Telenet 41 oproepen per 1.000 facturen. Dit is een daling met 5% vgl met 2012.	• Nog te bepalen. • In 2014 wil Telenet het aantal calls per 1.000 facturen beperken tot 40.
Betrouwbare service / Betrouwbaar netwerk	• Beschikbaarheid van het netwerk / Service level	↗	• In 2013 hebben we de beschikbaarheid van ons netwerk verbeterd met 30,2% in vergelijking met basisjaar 2010. Het service level bedroeg in 2013 99,98%.	Doelstelling voor 2014: algemeen gemiddeld service level van 15 minuten onbeschikbaarheid per maand.
Energie-efficiëntie van klanten	• Energie-efficiëntie per per settopbox	↗	• Het gemiddelde energieverbruik van het totale aantal settopboxen bij onze klanten thuis, daalde in 2013 met 17%	Nog te bepalen.
Evenwicht tussen werk en privéleven	• Aantal werknemers die in aanmerking komen voor telewerken	↗	• Tegen eind 2013 hadden 530 van de 1.600 werknemers (exclusief technici en klantendienstmedewerkers in de buitendienst) een addendum aan hun contract over telewerk ondertekend, een stijging van 77% vergeleken met eind 2012.	Wij verwachten dat tegen eind 2015 alle 1.600 werknemers dit contractaanhangsel zullen hebben ondertekend.
Toegang tot ICT	• Aantal mensen die werden bereikt met Telenet Foundation	↗	• Eind 2013 werden in totaal 131.364 mensen in contact gebracht met digitale technologie, pc's en het internet, tegenover 111.800 eind 2012. Dit is een toename met 17%.	150.000 mensen bereikt met Telenet Foundation tegen 2015.

Materialiteit	KPI's	Resultaat	Resultaat in detail (2013)	Doel
Bescherming van kinderen	Inspanningen voor een veiliger internet	➔	De totale investering van de Telenet Foundation, waaronder ook verantwoord gebruik van internet door kinderen valt, was € 835.500 in 2013. Daarnaast schonk Telenet de Gele Duim award aan drie leerkrachten voor hun website 'De Digitale Boekentas' in 2013. In 2012 bood Telenet samen met zijn moederbedrijf Liberty Global meer dan 50.000 'family e-safety'-kits aan en verdeelde het meer dan 100.000 'play & learn'-boekjes.	Nog te bepalen.
Aantrekken en in dienst houden van getalenteerde mensen	Employee engagement-score (werknemersbetrokkenheid)	↗	Eind 2013 was Telenets Employee Engagement-score 81,2. Dit is een stijging met 2% in vergelijking met de score eind 2012.	De doelstelling voor Telenets Employee Engagement-score tegen eind 2014 is 81,5
Vrijheid van meningsuiting	- Aantal vrijwillige blokkeringen - Aantal onvrijwillige blokkeringen	➔ ↗	- In overeenstemming met CableEurope onthoudt Telenet zich ervan om op eigen initiatief inhoud of toepassingen te blokkeren en prioriteit te geven aan zijn eigen verkeer. Van 2009-2013 hebben we nul vrijwillige blokkeringen geregistreerd. - Het aantal onvrijwillige blokkeringen is gedaald van 114 in 2012 tot 82 in 2013 (-28%). In deze gevallen beval de overheid Telenet om websites (voornamelijk goksites) te blokkeren.	Nog te bepalen.
Toeleveringsketen	% gemonitorde leveranciers	★nieuwe meting	In 2013 werden 110 van de leveranciers van Liberty Global en Telenet gemonitord met behulp van EcoVadis	Nog te bepalen.
E-afval	Hoeveelheid e-afval in ton	➔	Net als in 2012 werd in 2013 geen gevaarlijk afval gestort of verbrand met energierecuperatie. In totaal werd in 2013 337 ton gevaarlijk afval gerecycleerd.	Nog te bepalen.
Elektromagnetische straling	Nog te specificeren			Nog te bepalen.

Besluitvormingsproces



Opvolging van ons beleid

Interne opvolging van de duurzaamheidsstrategie

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

Gezien de toenemende impact van duurzaamheid op de activiteiten van Telenet heeft de raad van bestuur op 15 februari 2012 besloten om een 'Sustainability Committee' in het leven te roepen. Dit comité werd samengevoegd met het Strategic Committee tot het **'Strategy & Sustainability Committee'**. De vier leden zullen regelmatig alle onderwerpen die betrekking hebben op de ontwikkeling, implementering en monitoring van het LEAP-programma bespreken.

Sinds 2013 hebben SLT-leden waar relevant doelstellingen op materialiteitsthema's. Er is een verbinding aangebracht tussen de besturing van het LEAP-programma en reputatiemanagement. Daarvoor werd de **Council Reputation** opgericht. Senior managers van HR, Marketing (zakelijke en residentiële klanten), klantenservice en Public Affairs nemen hier ook aan deel.

Externe controle van ons beleid

Dat ons duurzaamheidsprogramma vruchten afwerpt, werd nogmaals bevestigd in september 2013 toen Telenet voor de derde maal opgenomen werd in zowel de Dow Jones Sustainability Europe Index als de Dow Jones Sustainability World Index. Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) identificeren de leidende bedrijven in elke sector op het vlak van economische, ecologische en sociale prestaties. Verder werd Telenet voor de tweede keer bekroond als 'supersectorleider', koploper voor de wereldwijde mediasector.

Naast deze hernieuwde opname in de Dow Jones Sustainability Index is Telenet sinds maart 2013 ook voor het twee opeenvolgende jaar opgenomen in de FTSE4 Good Index.

Dit zijn voor Telenet belangrijke graadmeters voor de verankering van duurzaamheid.

De governance van het duurzaamheidsbeleid van Telenet werd in 2013 beoordeeld door het Internal Audit Team Deloitte.

➤ Overzicht niet financiële resultaten van Telenet in 2013

Benchmark	Globaal resultaat	Opmerking	Beste scores	Kleinste verbetering
Dow Jones Sustainability Index	Supersectorleider mediasectorgroep	Totale score van 80% en 'best in class' wat betreft economische en sociale dimensie	Ontwikkeling van menselijk kapitaal Onafhankelijkheid van inhoud Risico's en opportuniteiten online Gedragscodes Corporate Citizenship (maatschappelijk verantwoord ondernemen) en filantropie	Betrokkenheid van stakeholders Gezondheid en veiligheid op het werk Sociale rapportage Milieुरapportage
Carbon Disclosure Project	Categorie B, Disclosure Score 73/100	Verminderde Scope 2-uitstoot in 2012 tot nul.	nvt	nvt
RepTrak	RepTrak Pulse-score 2012: 69,6	Sterkste reputatie in de Belgische telecomsector	Prestaties Innovatie Producten	Bestuur Werkplek Burgerschap

➤ Betrokkenheid van stakeholders

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

Stakeholdersbeleid

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

Identificeren van stakeholders

Wie zijn Telenets stakeholders? Een stakeholder wordt in het algemeen gedefinieerd als een persoon, groep of organisatie die een belang heeft in een organisatie. Stakeholders kunnen invloed hebben op of worden beïnvloed door de acties, de doelstellingen en het beleid van Telenet.

Een eenvoudige maar doeltreffende manier om te bepalen wie de stakeholders zijn, is het opstellen van een lijst met alle namen van personen, organisaties, belangengroepen, instellingen en overheden die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de afdeling, een invloedrijke positie hebben, kunnen worden beïnvloed door de acties of het beleid van de afdeling of

gevestigd zijn in de regio die onder uw afdeling valt. Afdelingen wordt aangeraden om dit als groep of team te doen om ervoor te zorgen dat geen enkele stakeholder over het hoofd wordt gezien.

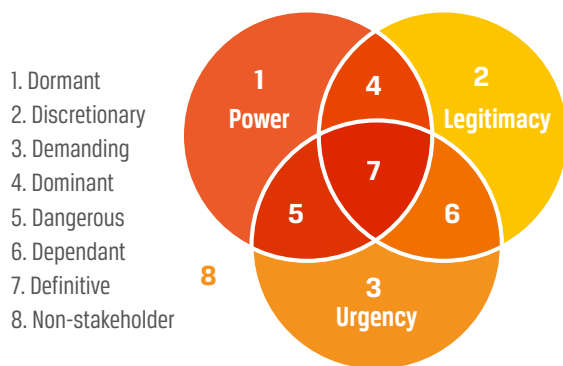
Prioriteren van stakeholders

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

- **Macht:** is de stakeholder in staat om de organisatie te beïnvloeden?
- **Legitimiteit:** heeft de stakeholder autoriteit over de organisatie?
- **Urgentie:** is het cruciaal dat snel op de stakeholder wordt gereageerd?

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

Salience Model: Stakeholder Classification



Een voorbeeld: Materialiteit en betrokkenheid van stakeholders

De toepassing van het Stakeholder Salience-model kan worden geïllustreerd aan de hand van Telenets prioritering van stakeholders voorafgaand aan het materialiteitsonderzoek begin 2012 voor meer informatie over het materialiteitsproces). Door toepassing van de definitievragen van het Stakeholder Salience-model werden de stakeholdergroepen aan een categorie toegewezen op basis van prioriteit. Hun opinies werden opgenomen in een gewogen gemiddelde (met het hoogste gewicht voor de belangrijkste stakeholdergroep) om het uiteindelijke belang van de belangrijkste kwesties en hun relatieve positie in de materialiteitsmatrix te bepalen.

Overzicht communicatiekanalen

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

Stakeholder-groep	Algemene betrokkenheidsmethoden	Specifieke hulpmiddelen
Werknemers	- De communicatie binnen het bedrijf verloopt via: - Het intranet; - Regelmatige updates via e-mail; - Interviews; - Regelmatige vergaderingen, waaronder een driemaandelijks update voor het middenkader, een jaarlijkse 'vergadering met alle werknemers', enz.; - Opleidings- en ontwikkelingsprogramma's; - Teamvergaderingen, 1-op-1 vergaderingen; - Enquêtes; - Infographics (informatieve illustraties) en klikkaders in het kantoorgebouw. We informeren naar verbeteringsvoorstellen via het suggestieplatform 'Mijn Idee' en een intern sociaal netwerk 'De Gele Draad'.	- Coaching Compass: halfjaarlijkse evaluatie van de werktevredenheid en coachingkwaliteiten van managers - Gezondheids- en veiligheidsonderzoek: - driejaarlijkse meting van gezondheids- en veiligheidsindicatoren op basis van de I-ISW-lijst. - Klokkenluidersregeling - Gesprekken met de vakbond
Klanten	Met de klanten, zowel residentiële als zakelijke, heeft Telenet contact via verschillende initiatieven zoals focusgroepen, interviews, bezoeken, mailings en natuurlijk ook via de dagelijkse contacten in de verkooppunten en call centers. Daarnaast is er klanteninteractie door specifieke Web Care teams op verscheidene online forums, chatboxen in internetbanners en de Telenet Twitter- en Facebookpagina. In november 2013 hadden 100 Telenet-werknemers elk een persoonlijke ontmoeting met 4 klanten om te luisteren naar en te praten over het beleid van Telenet voor trouwe klanten.	- Klantenloyaliteitsscore - RepTrak-onderzoek: driemaandelijks meting van de bedrijfsreputatie - Social-mediakanalen van Telenet: Twitter, Facebook, YouTube, Telenet Snap - Klantenbrevet: alle werknemers worden geïntroduceerd in een positie waar ze gedurende minstens een halve dag per jaar direct contact hebben met de klant - Brandtracker: Een driemaandelijks onderzoek over de erkenning van onze vier merkwaarden: 'contagious' (aanstekelijk), 'can do' (kunnen), 'smooth' (vlot) en 'considerate' (attent). - De Belgische Ombudsdienst voor telecomcommunicatie
Beleidsmakers	De dialoog met wetgevers en de overheid heeft vooral betrekking op onderwerpen die van belang zijn voor het gehele werkveld, zoals verordeningen en het investeringsbeleid.	- Investeringsgids - Parlementaire hoorzittingen - Platforms, waaronder Cable Europe, Cable Belgium, ISPA, Agoria, VBO, IBBT, Beltug, ADM.
Aandeelhouders	Het bedrijf communiceert met zijn aandeelhouders op de aandeelhoudersvergadering, maar ook via het jaarverslag, de bedrijfswebsite, de website voor investeerders, de kwartaalrapportage, conferencecalls, investeringsvergaderingen en via de afdeling Investor Relations.	- Sectorscreenings en aandeelhoudersbenchmarks: bijv. Dow Jones Sustainability Index, FTSE4 Good - Jaarlijkse enquêtes onder investeerders: bijv. Thomson Extel en BVFA/ABAF

Stakeholder-groep	Algemene betrokkenheidsmethoden	Specifieke hulpmiddelen
Leveranciers	Telenet betreft de leveranciers actief bij zijn streven naar duurzaam ondernemen. De hoofdlijnen van het beleid inzake duurzame leveranciers zijn opgesteld met de meerderheidsaandeelhouder Liberty Global. Na elk contract wordt rekening gehouden met het 'Vendor Disclosure Form', de 10 beginselen van het Global Compact-initiatief van de Verenigde Naties en milieu-, gezondheids- en veiligheidsclausules. Bepaalde voorschriften op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn geïntegreerd in specificaties en offerteaanvragen (Requests For Purchase, of FRP's). Zo leggen we bijvoorbeeld vast aan welke richtlijnen de apparatuur, grondstoffen etc. moeten voldoen, leggen we specificaties inzake energieverbruik, verpakkingen, afval en recycling op en bepalen we dat er in het productieproces niet met specifieke gevaarlijke chemische stoffen mag worden gewerkt. Bij de evaluatie van leveranciers is maatschappelijk verantwoord ondernemen zowel een selectiecriteria als een element bij de analyse van het leveranciersrisico.	• Risicoanalyse • Ecovadis Corporate Responsibility-beoordelingen • Leveranciersscorekaarten • Communicatie via workshops, leveranciersportalsites en uitwisselingen • Beoordeling van de managementsystemen en audits ter plaatse
Sector-organisaties	Om de contacten te vergemakkelijken, is Telenet lid van specifieke vakverenigingen die vanuit verschillende invalshoeken fungeren als spreekbuis voor de sector in zijn geheel, of voor specifieke deelsectoren. Telenet neemt via deze platformen actief deel aan het overleg met collega's binnen de sector.	• Platforms zoals ISPA, Cable Belgium, Cable Europe en het Platform Telecom Operators and Service Providers.
NGO's	Telenet heeft samenwerkingsverbanden met diverse NGO's, waaronder BOS+. Via de Telenet Foundation werken wij samen met NGO's die de digitale kloof trachten te dichten.	• Metingen door onafhankelijke organisaties zoals het Carbon Disclosure Project en het Global Compact-initiatief van de Verenigde Naties.
Consumenten-organisaties	Telenet communiceert proactief met consumentenorganisaties zoals Test-Aankoop over nieuwe ontwikkelingen en houdt hen op de hoogte via persberichten. Telenet blijft ook in contact met de consument via gespecialiseerde consumentenwebsites zoals TalkToo. Via deze sites ontvangen we elke maand een aanzienlijk aantal meldingen over Telenet. Telenet biedt een passende oplossing voor zoveel mogelijk mensen. Begin 2013 kondigde TalkToo.be aan dat Telenet zich een jaar lang het beste webcarebedrijf mocht noemen.	• Consumentenplatforms en gespecialiseerde fora zoals TalkToo, TIK en Userbase.

Belangrijkste stakeholders op groepsniveau: beschrijving en betrokkenheid

Onze belangrijkste stakeholders op groepsniveau zijn onze werknemers, aandeelhouders, maatschappelijke groeperingen, overheden en toezichthouders, vakbonden en onze belangrijkste leveranciers. We

stemmen onze betrokkenheidsprocessen af op elke individuele stakeholdergroep. Hieronder vindt u een samenvatting van onze stakeholders en ons betrokkenheidsproces.



Leveranciers

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

Commitments

- Telenet neemt ethische, ecologische en sociale overwegingen mee in zijn aankoopbeslissingen. Die overwegingen hebben betrekking op de optimale prijs, kwaliteit en verkrijgbaarheid, maar ook op de ecologische en sociale aspecten van de herkomst van producten en diensten.
- Bij afsluiting van ieder contact worden ook de veiligheids- en milieuspecificaties gespecificeerd.
- Daarnaast beschikt Telenet over een gedragscode die bij ieder contract met leveranciers getekend dient te worden.
- Met ingang van 2013 zet Telenet het platform EcoVadis in om sociale, milieu- en ethische risico's van zijn leveranciers te beoordelen en te monitoren.

In actie

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

Meer informatie over leveranciers vind je op pagina 73.

Lokale gemeenschap

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

Commitments

- uitgebreide raadpleging met buurtcomites over grote werken die impact hebben op hun leefomstandigheden, zoals bv de bouw van ons hoofdkantoor in Mechelen.
- Sponsoring van lokale initiatieven waardoor Telenet zijn band versterkt met de lokale gemeenschap.

In actie

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

In 2012 startte Telenet met het aanbieden van draadloos internet via onze hotspots op de belangrijkste toeristische gebieden van Mechelen. De projecten van de Telenet Foundation, gericht op het dichten van de digitale kloof, bestrijken heel Vlaanderen.

Klanten

In het kader van onze normale bedrijfsvoering communiceren wij met klanten op vele manieren, bijvoorbeeld via onze verkooppunten, contactcentra en klantonderzoek. Inzicht in de mening van de consument over onderwerpen die verband houden met duurzaamheid is essentieel om een juiste strategie uit te werken.

De belangrijkste maatstaf voor het peilen naar klantentevredenheid bij zowel residentiële als zakelijke klanten is de Customer Loyalty Score of kortweg de 'CLS'. We bevragen maandelijks via enquêtes zo'n 2.500 klanten over wat zij vinden van hun Telenet-producten en van de omringende dienstverlening. Het eindresultaat van deze enquêtes is een maandelijks globaal cijfer. Door deze metingen weten we aan welke aspecten we precies moeten werken.

Commitments

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

In actie

De laatste twee jaar heeft Telenet de samenstelling van zijn productaanbod grondig herzien. Na de lancering van KING & KONG werden ook de bundels (Whop & Whoppa) en de zenderpakketten (Rex & Rio) heruitgevonden. Ook de prijspunten worden duidelijk

gecommuniceerd op de website. Via omringende kanalen als social media blijven klanten op de hoogte van de laatste nieuwe trends en treedt Telenet in dialoog met zijn klanten.

Investeerders

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

Commitments

Telenet hecht veel belang aan een kwalitatieve en transparante financiële verslaggeving. Deze wordt opgemaakt in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards die door de EU werden ingevoerd (IFRS zoals goedgekeurd door de EU). Tegelijk voldoet Telenet aan de vereisten van de US Sarbanes-Oxley Act.

In actie

Telenet publiceert een gedetailleerd overzicht van zijn financiële resultaten op kwartaal-, halfjaarlijkse en jaarlijkse basis. In 2013 zette Telenet zijn regelmatige, open en intense dialoog met bestaande en potentiële aandeelhouders, institutionele en particuliere beleggers, andere kredietverschaffers en hun tussenpersonen, en financiële analisten die het aandeel op primaire (sell-side) of op secundaire (buy-side) basis opvolgen, verder via roadshows, investor days, en de jaarlijkse Algemene Vergadering.

Medewerkers

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

Commitments

Telenet bouwt als duurzame werkgever op drie pilaren:



1. Betrokkenheid van medewerkers

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

- Heldere doelen stellen, met een duidelijke omschrijving van het eindproduct is.
- Aanmoedigen van persoonlijke ontwikkeling.
- Interne promotie: we vullen vacatures intern in, waardoor onze mensen intern doorstromen en we op lager niveau weer opnieuw talent aan kunnen trekken.
- Aantrekkelijke beloning en voordelen: een concurrerend salaris en aanvullende voorwaarden.

2. Aantrekken en ontwikkelen van talent

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

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

3. Transformatie

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

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

In actie

Telenet startte in 2009 een programma om al zijn medewerkers te overtuigen van het cruciale belang van klantenservice. Dit Klantenbrevet is vandaag een vast onderdeel in het HR-beleid en wil het streven naar een steeds betere klantenservice tot rode draad maken van de dagelijkse bedrijfsvoering. Concreet maken alle medewerkers minimum een halve dag per jaar kennis met een bedrijfsfunctie die een rechtstreeks contact met de klant vereist, zoals medewerker van het contact center, shop assistent of installatie-inspecteur. In 2013 behaalden 1598 medewerkers hun Klantenbrevet.

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



Beleidsmakers

Telenet hecht een groot belang aan zijn relaties met beleidsmakers, op alle niveaus. Om tot een duurzame uitwisseling van ideeën en kennis te komen, wordt er regelmatig overleg gepleegd met deze doelgroep. Telenet maakt geen gebruik van externe lobbyisten. Telenet steunt geen politieke partijen, in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Er werd geen geld besteed aan politieke bijdragen.

Commitments

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

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

In actie

Om de contacten te faciliteren, is Telenet lid van een aantal specifieke vakorganisaties, die vanuit verschillende perspectieven als spreekbuis optreden voor de sector in zijn geheel, of voor specifieke onderafdelingen ervan. Telenet participeert bijvoorbeeld actief in het overleg met sectorgenoten via platformen als ISPA, Cable Belgium, Cable Europe en het Platform Telecom Operatoren en Service Providers.

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

In 2013 spendeerden we een totaal van € 777.000 in lobbyactiviteiten, met inbegrip van salarissen, administratiekosten en sponsoring.



Economische aspecten



➤ 30

De digitale maatschappij

➤ 31

Investeringsen

➤ 33

Innovatie

➤ 36

De digitale kloof dichten



➤ De digitale maatschappij promoten

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

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

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

Wij spelen onze rol door te investeren in een state of the art kabelnetwerk en in het Vlaams medialandschap, waardoor innovatieve technologieën en producten tot stand kunnen komen. De gemiddelde downloadsnelheid van Telenet breedbandinternet abonnees steeg in 2013 tot 65 Mbps.

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

➤ Investerings

Netwerk

De eerste stap in de richting van een inclusieve digitale samenleving is de toegang tot kwaliteitsvolle, betaalbare diensten voor zoveel mogelijk mensen. In 2013 investeerde Telenet € 372,3 miljoen, 5% meer dan in 2012, of 23% van de bedrijfsopbrengsten, om zijn netwerk te upgraden en om ervoor te zorgen dat de systemen future proof zijn. Zo beschikken klanten altijd over producten en diensten die competitief in de markt staan.

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

Dankzij de EuroDocs 3.0 technologie kan Telenet bijna 100% van zijn verzorgingsgebied bereiken met snelheden tot 100 Mbps. Momenteel surft 100% van de Telenet-internetklanten aan snelheden van minstens 30 Mbps. Telenet vervult daarmee vandaag al de doelstellingen van de Digitale Agenda 2020. Telenet-klanten surfen dan ook erg snel in vergelijking met andere landen. De gemiddelde snelheid van Telenet internet in 2013 was 64 Mbps.

De combinatie van een verdere optimalisatie van onze netwerkbandbreedte en de invoering van EuroDocs 3.1 zal er voor zal zorgen dat Telenet ook op lange termijn het best geplaatst blijft om supersnel breedband aan te bieden in Vlaanderen en Brussel.

CableLabs werkt volop aan de ontwikkeling van de volgende versie, DOCSIS 3.1. Hiermee zullen nog

hogere snelheden behaald kunnen worden. Een ander voordeel is dat de specificatie efficiënter zal zijn, waardoor de capaciteit in hetzelfde spectrum met ongeveer 25% zal toenemen.

Bijdragen aan de Belgische schatkist

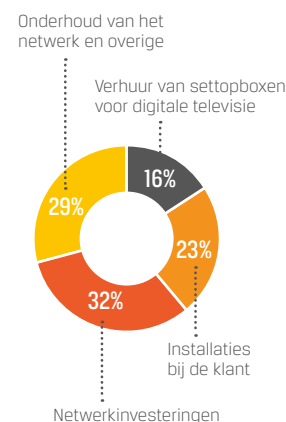
We maken een directe economische bijdrage door onze betalingen aan werknemers, leveranciers, investeerders en overheden.

De totale bijdrage aan de Belgische schatkist bedraagt € 377,4 miljoen, of 54,4% van de door Telenet Group Holding gerealiseerde 'operating profit'. De operating profit is het verschil tussen de omzet enerzijds en kostprijs van de goederen (Cost of services provided) en de verkoopkosten (selling, general, and administrative expenses). Dit is een stijging van 12% vergeleken met vorig jaar.

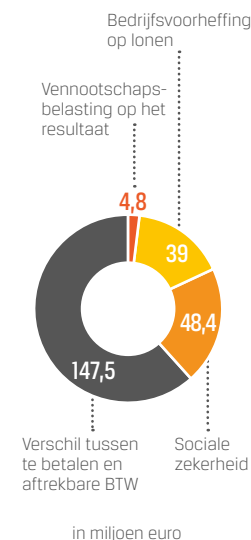
Vlaams medialandschap

Naast de netwerkinvesteringen, werkt Telenet ook samen met de Vlaamse spelers (auteurs, producenten, zenders en distributeurs) om een stabiele langetermijnvisie op het audiovisuele beleid uit te stippelen. Uit een debat tussen de verschillende actoren kwam naar voren dat er gezamenlijk een antwoord moet gevonden worden op de dreiging van de buitenlandse initiatieven en nieuwe (internationale) spelers in het audiovisuele landschap. Een toekomstgericht overheidsbeleid, aangevuld met middelen vanuit de private sector en een focus op

Overzicht investeringen



Bijdragen aan de Belgische schatkist



internationale marketing en distributie moeten ervoor zorgen dat Vlaamse content zijn plaats vindt in het nieuwe televisie-ecosysteem.

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

Intussen dienden meer dan 25 productiehuisen in totaal meer dan 75 aanvragen in voor hoofdzakelijk Vlaamse projecten (films, series en documentaires).

In 2013 kregen 13 projecten financiële steun via het investeringsprogramma STAP. Hieronder bevindt zich onder andere de nieuwe serie van VIER, 'Omerta'. Geselecteerde films als "FC de Kampioenen", "Het Vonnis" en "Marina" wisten nu al een breed publiek aan te trekken, maar ook arthouseparel "82 Days in April" en horrorfilm "Welp" kregen steun. Daarnaast liet Telenet weten een nieuwe, bredere overeenkomst met Studio 100 gesloten te hebben, waardoor het bedrijf vanaf nu ook programma's en langspeelfilms van Studio 100 zal financieren via STAP.

Telenet maakte eind september 2013 bekend dat het zijn lopende contract met Videohouse verlengt tot juli 2017. Telenet heeft sinds 2008 een overeenkomst met Videohouse voor de technische productie van PRIME, Sporting Telenet en de video on demand diensten. Met de verlenging van het contract tot 2017 zorgt Telenet opnieuw voor een belangrijke injectie in de Vlaamse audiovisuele industrie.

Investeren in talent

Onze mensen

Als grote en dynamische groep heeft Telenet steeds een divers aanbod aan vacatures. In 2013 startten 283 nieuwe werknemers bij Telenet, waardoor het totaal aantal opliep tot 2189. We werken er hard aan om ons verworven talent te stimuleren via diverse talentprogramma's en opleidingen.

Sporting Telenet commentator

In 2013 werd een speciale opleiding gelanceerd om 2 nieuwe voetbalcommentatoren voor het redactieteam van Sporting Telenet te vinden. Om enthousiast talent de kans te geven zich optimaal te ontplooiën, organiseerde de sportzender van Telenet in samenwerking met het REC Radiocentrum een doorgedreven opleiding voor 20 kandidaten. Na een workshoptraject en intensieve coachingsessies, bleven eind 2013 nog 5 talenten over. Zij worden verder klaargestoomd tijdens een stage op de redactievloer, waarbij ze tijdens live matches ook oefenen in de voicebooth als commentator. Na een traject van een jaar blijven twee toptalenten over die op freelance basis aan de slag gaan bij de sportzender.

Telenet-BBC Public Speaking Awards

Telenet steunt ook jaarlijks de Telenet-BBC Public Speaking Award, een wedstrijd voor 16- tot 20-jarige studenten uit heel België waarbij de studenten spreekopdrachten krijgen in het Engels. Aanmoedigen van het Engels taalonderwijs op alle niveaus is belangrijk in een wereld waar de taal- en communicatieve vaardigheden dé sleutel tot succes zijn. Daarom krijgt dit project de volle steun van minister van Onderwijs Pascal Smet en alle onderwijskoepels.

Investeren in ideeën

Via het platform 'Mijn Idee' kunnen medewerkers sinds 2012 verbeteringvoorstellen leveren rond onze klantenservice en producten. Alle ideeën worden grondig bekeken en de meest waardevolle voorstellen worden effectief uitgevoerd. 2013 was een topjaar voor 'Mijn Idee', met 1.457 actieve medewerkers. Er werden maar liefst 1.250 voorstellen ingediend, tegenover 900 in 2012. 14% daarvan is ondertussen gerealiseerd of staat in de steigers om uitgevoerd te worden. De meeste voorstellen (68%) komen van de medewerkers in de contactcenters. Er worden ideeën gelanceerd rond allerlei topics, gaande van administratieve elementen waaronder aanrekeningen of Mijn Telenet, over productverbeteringen zoals aanpassingen aan het voicemailmenu, tot ideeën voor volledig nieuwe innovatieve producten en diensten.

Innovatie

Onze netwerkinvesteringen leiden ertoe dat Telenet steeds de beste en meest innovatie producten aan zijn klanten kan leveren. Ook in 2013 werden een hele reeks nieuwe producten gelanceerd. Voor Telenet is het belangrijk dat zijn klanten steeds mee zijn met de technologische ontwikkelingen. We zijn meer dan de netwerkpip die wordt aangesloten bij de klant thuis. De technologie die we leveren, zorgt voor enorm veel mogelijkheden. Telenet meet nauwkeurig hoe innovatief klanten het bedrijf vinden. Dit resulteert in een concrete score. In 2013 was deze innovatie score 16% beter dan in 2012.

Triiing

Begin mei 2013 verrijkten we ons vaste telefonieaanbod met de lancering van 'Triiing'. Deze applicatie biedt klanten van vaste telefonie de mogelijkheid om met hun smartphones via WiFi te bellen tegen de aantrekkelijke forfaitaire tarieven van hun vaste lijn. Eind 2013 waren er 133.000 actieve gebruikers. Samen voerden ze bijna 500.000 gesprekken met de app.

Yelo TV

In het voorjaar 2013 lanceerde Telenet Yelo TV, de nieuwe tv-ervaring waarbij de klant zijn favoriete programma's, live of opgenomen, op elk scherm kan bekijken. Dankzij de in 2010 gelanceerde Yelo

applicatie ontdekte de kijker de voordelen van live tv kijken op andere schermen. Met Yelo TV kan de klant ook zijn opnames op smartphone, tablet of computer bekijken. Yelo TV biedt met een intuïtief televisie-menu dezelfde kijkervaring op alle devices. Opnames plannen en wissen kan heel gemakkelijk thuis en van op afstand. Bovendien kan de klant ook muziek, foto's en filmpjes van op pc, smartphone of tablet bekijken op zijn televisietoestel. Eind 2013 waren er 384.000 gebruikers van de applicatie, een stijging van 84% op jaarbasis.

Rex & Rio

Naast het uitbouwen van de multi-screen mogelijkheden op zijn digitale televisieplatform, hanteert Telenet een focus op premium content. In september 2013 lanceerde Telenet Rex en Rio, twee nieuwe pakketten met films en series op aanvraag en themazenders. Op het einde van het jaar waren er 67.000 abonnees. Met Rex en Rio kijkt het hele gezin onbeperkt naar de beste Vlaamse en internationale tv-shows, documentaires, series en films, op het grote scherm via hun vertrouwde Telenet Digicorder of Digibox en via YeloTV op de laptop, tablet en smartphone via draadloos internet van Telenet, waaronder ook de WiFree home-spots en hotspots. Op deze manier genieten gezinsleden voor een vaste prijs per maand onbeperkt en tegelijkertijd van hetzelfde abonnement op verschillende toestellen.

Whop & Whoppa

Tv kijken op tablet, bellen via smartphone op kosten van de vaste lijn via Triiing, gratis internet op café met wifree... Om al deze toepassingen op een duidelijke manier aan de klant voor te stellen, en om er voor te zorgen dat iedereen mee is, bieden we vanaf juni 2013 twee eenvoudige en transparante 'alles in een' productbundels aan. Klanten die whop of whoppa nemen, kunnen ervan op aan altijd mee te zijn met de nieuwe digitale trends. Op een eenvoudige, gebruiksvriendelijke manier halen zij het meeste uit de technologie.

Dankzij de lancering van Whop en Whoppa is de gemiddelde snelheid met meer dan 70% gestegen in 2013. Alle klanten die hiervoor in aanmerking kwamen, werden immers automatisch overgeschakeld naar een van deze nieuwe producten. Hierbij werd hun download-snelheid verdubbeld: afhankelijk van hun huidige internetproduct werd dit opgetrokken naar 60 Mbps of 120 Mbps.

Alle klanten die geen prijs- of productimpact ondervonden, werden overgezet naar de nieuwe producten zodat ze onmiddellijk en zonder actie vanuit hun kant konden genieten van de nieuwe producten. Van alle klanten die geabonneerd zijn op een productbundel, zaten eind 2013 al 51% op Whop/Whoppa na een intensieve migratie campagne. Eind 2013 hadden we 955.300 triple play abonnees.

Telenet zal Whop en Whoppa-klanten steeds voorzien van de beste productverbeteringen en specificaties. In de loop van 2014 zal de Whoppa-klant op termijn nog sneller surfen op het internet en Triiing op meer dan twee toestellen kunnen gebruiken.

Wi-Free

Al in 2003 investeerde Telenet in een draadloze strategie door de overname van het Vlaamse Sinfilo en zijn 120 hotspots. Door de jaren heen breidde Telenet dit WiFi-netwerk, dat sinds 2011 de merknaam Wi-Free draagt, sterk uit. Momenteel zijn er meer dan 1500 publieke Telenet Hotspots. Het hotspotnetwerk wordt sinds 2012 aangevuld met homespots, waarbij de draadloze Telenet-modem van de klant thuis

publieke WiFi-signalen uitzendt. Klanten hebben de mogelijkheid om dit signaal al dan niet uit te schakelen. Het homespot netwerk telde eind 2013 net geen miljoen locaties, wat ongeveer 67% van onze breedbandinternetabonnees vertegenwoordigde.

Zowel door de steeds talrijkere aanwezigheid van hotspots als door de integratie van smartphones en tablets neemt het hotspotgebruik aanzienlijk toe. In 2013 logden maandelijks meer dan 156.000 unieke gebruikers aan op het Telenet-hotspotnetwerk. Dat is een vermeerdering met 56% ten opzichte van 2012. Bijna 80% van het surfverkeer buiten huis, verloopt via het Wifree netwerk.

Fluo voor kleine bedrijven en zelfstandigen

Het grootste deel van de Telenet For Business-klanten bestaat uit kleine bedrijven en zelfstandigen. In 2013 lanceerde Telenet voor deze doelgroep nieuwe productbundels onder de naam 'Fluo': een transparant en duidelijk aanbod, dat de klant toelaat om op ondernemersmaat te surfen, bellen en indien gewenst tv te kijken. De klant kan kiezen uit vier verschillende bundels het aanbod dat het best aansluit bij zijn persoonlijke, zakelijke vereisten. De voordelen zitten vooral in de persoonlijke service. Zo hebben klanten toegang tot de A-desk: een specifieke helpdesk op ondernemersmaat waar FLUO-abonnees hun favoriete adviseur kunnen bellen of kan laten terugbellen. Deze helpdesk is ook bereikbaar via de gratis A-desk applicatie. Bij deze markt is ook het nieuwe mobiele aanbod KING en KONG zeer succesvol.

IPv6

Momenteel staan we aan de vooravond van een trend die we the **internet of things** of **machine2 machine** noemen. We verbinden steeds meer apparaten aan het internet. We denken dan aan auto's, huishoudtoestellen als de wasmachine of de ijskast, of aan verlichting en verwarming. Deze trend zal voor een explosieve toename zorgen van het aantal toestellen dat geconnecteerd is met het internet. Het gevolg is dat er binnenkort meer simkaarten dan mensen zullen

zijn. Cisco's Internet Business Solutions Group (IBSG) voorspelt dat ongeveer 25 miljard draadloze toestellen aangesloten zullen zijn op het internet tegen 2015, en 50 miljard tegen 2020.

Om te communiceren op het net, hebben al deze miljarden toestellen een Internet Protocol (IP) adres nodig. Het aantal beschikbare IP-adressen hangt af van een internetprotocol. De nieuwste versie van het internetprotocol, IPv6, laat 2^{128} adressen toe, bijna oneindig veel.

Telenet is al enkele jaren bezig met de nodige voorbereidingen om zijn netwerk klaar te maken voor ipv6. Deze migratie naar IPv6 is de grootste technische aanpassing aan het internet die operatoren moeten leveren sinds het ontstaan van de internetindustrie. In 2014 rolt Telenet het nieuwe protocol gecontroleerd en stelselmatig uit bij alle klanten die beschikken over een draadloze internetmodem.

De mogelijkheden van de toekomst

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

Op gebied van energie participeert Telenet met initiatiefnemer Voka en de KULeuven in het Vlaams platform Linear om het slimme netwerk of smart grid te testen. Smart grids benutten optimaal de groene energie die gegenereerd wordt bij de klant thuis en zijn gebaseerd op tweerichtingsverkeer. Slimme meters, een noodzakelijk onderdeel van smart grids, communiceren via het breedbandnetwerk van Telenet met de centrale computer van de elektriciteitscentrale over het verbruik van de klant. Voor de klant betekent dit concreet dat hij in staat is om groener en zuiniger te leven. De smart grids zijn een essentieel onderdeel van de toekomstige groene economie.

Een ander maatschappelijk thema betreft veiligheid. We spreken dan niet alleen over beveiliging van data maar eveneens over het versterken van een algemeen veiligheidsgevoel, thuis en op straat. Er is een grote vraag om via netwerken op een eenvoudige

manier de veiligheid op te krikken. Concreet betekent dit bijvoorbeeld samenwerking met veiligheidsbedrijven om via camera's een welbepaalde omgeving te monitoren. Of het uitbouwen van 'panic buttons' voor senioren, waarbij met een druk op de knop vooraf geprogrammeerde gegevens worden verzonden naar een willekeurig aantal vooraf ingestelde alarmnummers.

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

➤ Innovatie voor iedereen: digitale kloof dichten

In een inclusieve digitale samenleving moeten de nieuwe telecom toepassingen die ontstaan door middel van creativiteit en technologische ontwikkeling bij Telenet voor iedereen beschikbaar zijn. We zijn er ons van bewust dat de digitale wereld nog niet voor iedereen toegankelijk is, net zoals de innovatieve producten en diensten die we in de markt zetten. Volgens een rapport van Eurostat (2013), heeft 20% van de Belgen nog steeds geen toegang tot het internet. Daarom werkt Telenet er via de Telenet Foundation hard aan om ook kansarmen op de digitale snelweg te krijgen. Daarnaast hanteert Telenet ook een sociaal tarief voor al zijn producten.

Sociaal tarief

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

telefonie. Als internetoperator wil Telenet immers de digitale kloof zo veel mogelijk dichten. Internet moet in deze 21e eeuw voor iedereen beschikbaar zijn.

Sociale bijdragen

Een voorbeeld van een product met een sociale impact is het Telenet Incentive Plan (TIP), dat werkgevers de mogelijkheid biedt om een deel van de telecomrekening van hun werknemers te betalen. In 2013 namen de inkomsten van TIP toe met meer dan 40% in vergelijking met het startjaar 2010.

De belangrijkste bijdrage die Telenet levert op sociaal niveau, terwijl ze haar inkomsten blijft ontwikkelen, ligt in de ICT-diensten. Andere 'Telenet for Business'-producten die een sociale bijdrage leveren zijn cloud computing, hosting en beveiligingspakketten. Telenet en haar partners zijn goed geplaatst om bij te dragen

Aantal klanten met sociaal tarief	2013
TV	56.942
Telefoon	25.716
Mobiel	795
Internet	10.597

aan het aanbod van dergelijke diensten, die klanten in staat stellen om over te schakelen naar Het Nieuwe Werken (New World of Work) en om tot een beter evenwicht te komen tussen werk en privéleven.

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

Telenet Foundation

Dichten van de digitale kloof

Telenet Foundation heeft als doel de digitale kloof te helpen dichten bij maatschappelijk kwetsbare groepen. Via een duurzame samenwerking met non-profitorganisaties helpt de Foundation voornamelijk jongeren die om socio-economische of medische redenen die digitale evolutie minder gemakkelijk kunnen volgen, op weg in de hedendaagse informatie- en communicatietechnologie. Voor de Telenet Foundation ligt de focus in de eerste plaats niet op de computer zelf, maar op de digitale snelweg als kenniskanaal. Het is belangrijk deze doelgroep te leren hoe ze bijvoorbeeld hun huiswerk kunnen maken op de computer, via het web werk en huisvesting kunnen zoeken of contacten met de overheid kunnen leggen. Ook de toegang tot en het verantwoord leren omgaan met sociale media helpt maatschappelijk kwetsbare personen om uit de eenzaamheid te treden.

Senior verantwoordelijkheid is in handen van de Vice President Telenet Foundation, die rapporteert aan de Raad van Bestuur van de Telenet Foundation, waar twee onafhankelijke bestuurders en de voorzitter van de Raad van Bestuur in zetelen.

Projectoproep

Telenet Foundation steunt elk jaar initiatieven van non-profitorganisaties die de digitale kloof op duurzame wijze aanpakken. De projecten lopen zowel in eigen land als in het buitenland. Sinds 2011 beheert en begeleidt de Koning Boudewijnsstichting de externe projectoproep van de Telenet Foundation. Beide

stichtingen vinden elkaar in de gezamenlijke doelstelling om op een duurzame manier bij te dragen tot meer rechtvaardigheid en respect voor diversiteit.

In 2013 ontvingen de laureaten van 2012 samen € 276.303. Er werden ook vijf nieuwe externe laureaten, en drie projecten van Telenet-medewerkers bekroond. Zij ontvangen samen in 2014, € 249.200 voor hun projecten.

Sinds haar oprichting kreeg de Telenet Foundation ongeveer 1.350 projectaanvragen die werden ingediend n.a.v. de jaarlijkse projectoproep. Zo'n 113 projecten in België worden momenteel actief ondersteund en er werden reeds 131.000 mensen bereikt door de Foundation met een budget van ruim 2 miljoen euro. Het doel van de Telenet Foundation is tegen 2015 minstens 150.000 mensen in contact te brengen met digitale technologie, PC en internet.

Inzet voor het goede doel

Met het medewerkersprogramma 'Maak tijd voor anderen!' moedigt Telenet haar medewerkers aan zich in te zetten voor een goed doel, binnen of buiten de werkuren. Enerzijds kunnen Telenetters ondersteuning vragen voor organisaties waarin zij zelf als vrijwilliger actief zijn, anderzijds organiseert Telenet vrijwilligersteambuildings tijdens de werkuren. Tot slot zet Telenet interne inzamelacties op voor maatschappelijk relevante thema's is, zoals de 1.000 km van Kom op tegen Kanker. Elk jaar wil Telenet de bijdrage van zijn medewerkers vergroten, zowel in aantal personen, als in het totaal aantal uren. Het doel is om in 2015, 200 actief betrokken medewerkers in te zetten, die in totaal 3.000 uur besteden.

Samenwerking met Telenet

Verder zoekt Telenet Foundation, samen met de verschillende afdelingen binnen Telenet, naar structurele oplossingen om de werking van sociale projecten te ondersteunen.

Zo voorziet Telenet Foundation, samen met Telenet for Business, langdurig zieke kinderen in ziekenhuizen van internetverbinding, laptops en tablets via het MyZone project. Jongeren die langere tijd in het

ziekenhuis verblijven, voelen zich immers vaak geïsoleerd van de buitenwereld. Via het internet kunnen zij toch contact houden met familie en vrienden en deelnemen aan het sociale leven. In totaal is My Zone momenteel aanwezig in 12 ziekenhuizen verspreid over heel Vlaanderen en Bussel.

Daarnaast steunt Telenet Foundation, in samenwerking met Telenet, jaarlijks diverse sms-acties waarvan de opbrengst volledig naar het goede doel gaat. Een dergelijke actie werd onder meer opgezet naar aanleiding van de orkaan Haiyan. Voor elke sms werd € 1 doorgestort aan de hulporganisaties ten voordele van de slachtoffers. Digitale televisiekanten konden ook steunen door een film te bestellen uit de rubriek 'Haiyan 21-21' in de TV-theek. Per film ging € 1 naar het goede doel.

Telenet Foundation verleent tot slot ook steun aan diverse projecten zoals 'Alle Gezinnen Online', een samenwerking met Digipolis, de stad Gent, OCMW

Gent, Oikonde en Leerpunt, waarbij 50 tot 100 kansarme gezinnen 1,5 jaar lang gratis een computer en internet krijgen. Het is de bedoeling om dit project de komende jaren ook in andere Vlaamse steden uit te rollen. OCMW Mechelen startte onlangs een gelijkaardig project 'Ik ben mee met de PC', met 30 kansarme gezinnen uit Mechelen.

LBG Model

Telenet maakt gebruik van het LBG-model (London Benchmarking Group) om zijn steun aan sociale organisaties en goede doelen in kaart te brengen. Het LBG-model laat toe om de sociale betrokkenheid van een vennootschap op een gestandaardiseerde manier te berekenen en te beheren.

LBG model	2013	Doel 2015
Totaalbedrag aan sociale investeringen (incl. managementkost, in €)*	835.500	
Aantal begunstigden (cumulatief 2006)*	115.700	
Aantal betrokken medewerkers (onder werktijd)	182	200
Aantal medewerkersuren (onder werktijd)*	963	3.000

De reden waarom we bijdragen	2013
Giften goede doel	11%
Investerings in de leefgemeenschap	89%

Totale bijdrage	2013
Managementkost	19,8%
Bijdrage in natura	1,3%
Cash	76,1%
Vrijwillige prestaties personeel	2,8%

Bijdrage per thema	2013
Medisch	9%
Economische ontwikkeling	15%
Digitale inclusie	56%
Overige	21%

* Meetmethode is gewijzigd in 2012

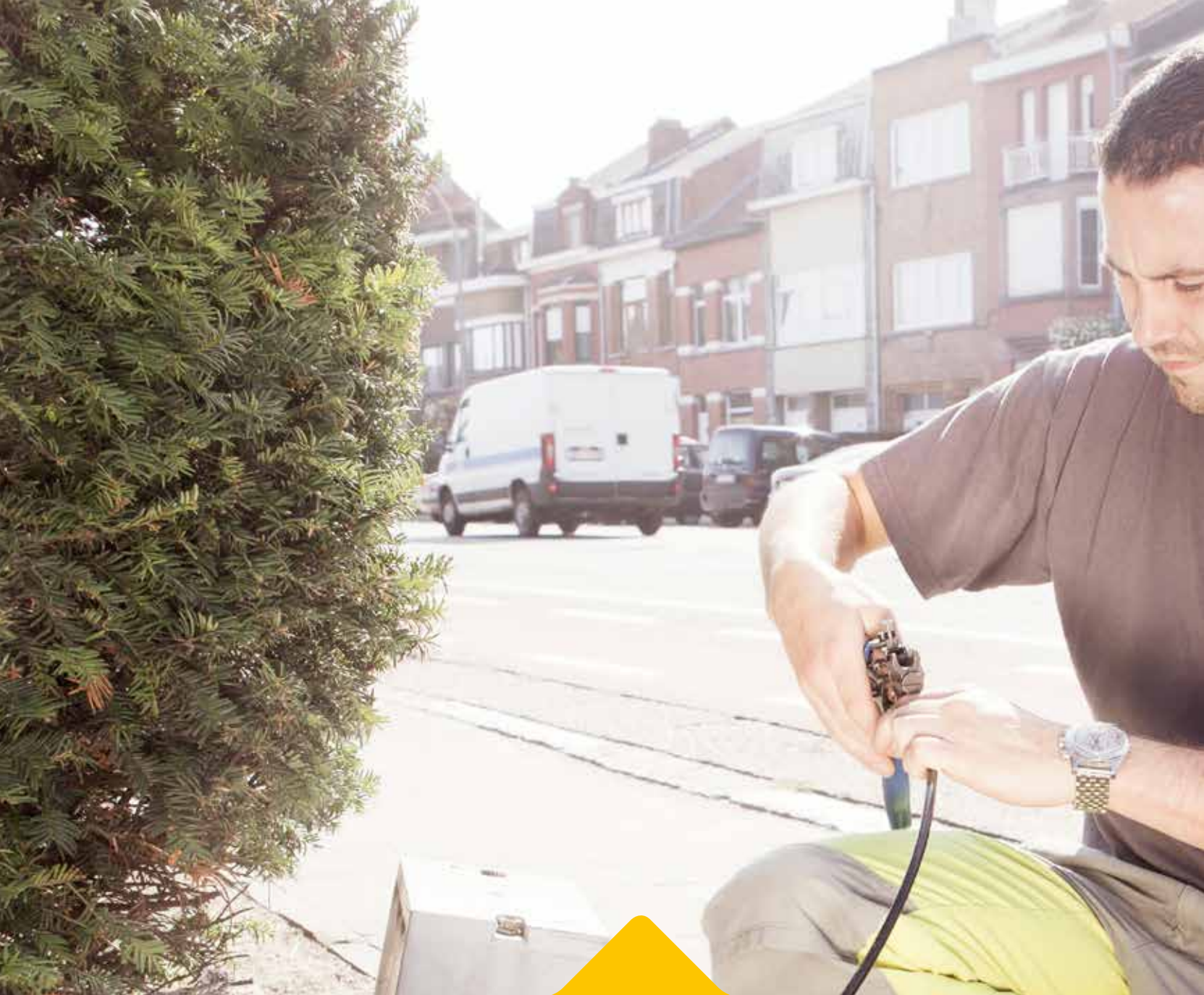
London Benchmarking Group Model

Activiteiten	Input	Output en impact
	How • cash • tijd • in natura	What • onderwijs • medisch • maatschappelijk werk
	Why • goede doel • investering in de gemeenschap	• bijdrage aan de maatschappij • hefboomwerking • voordelen voor het bedrijf
		Where regionale verdeling in land, continent, etc.

LBG toegepast op Telenet

Activiteiten	Output en impact	
	Bijdrage Aan De Maatschappij	Voordelen voor Telenet
Telenet Foundation	Ruim 110 sociale projecten die voorzien in digitale toegang en training	Een positief effect op het imago van de vennootschap inzake dichting van de digitale kloof
My Zone by Telenet	Pc's en internettoegang in 11 hospitalen	Biedt Telenet For Business een sprekend verhaal over de ondersteuning van de activiteiten van de gezondheidssector
Bonjour Afrique	Jobcreatie en steun in Senegal voor a) de bouw van een nieuwe school b) het opzetten van een project rond bijenteelt c) materiaal en consultancy voor een opvoedingscentrum.	Sterke participatie en motivatie van het personeel Een project van de medewerkers voor de medewerkers Positieve uitstraling voor het bedrijf
Safer Internet	Steun voor de jaarlijkse Safer Internet Day	De positie als verantwoorde provider versterken
Maak tijd voor anderen	Het personeelsprogramma besteedt financiële middelen aan organisaties waarvoor Telenet-medewerkers zich actief inzetten en biedt een platform voor vrijwilligerswerk	Sociaal engagement draagt bij tot een grotere teamspirit binnen het bedrijf en een positief imago van het bedrijf

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



Aspecten over milieu





➤ 42
Introductie

➤ 43
CO₂-reductie

➤ 53
CO₂-compensatie



Introductie

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

Hoewel Telenet groeit, gebruiken we minder CO₂, en dus minder energie. Voor het vijfde opeenvolgende jaar daalde onze carbon footprint. Sinds 2007 is de CO₂ uitstoot gedaald met 57%. We zijn goed op weg om onze doelstelling van een reductie van 66% in 2015 te behalen. Door compensatie van de overige CO₂-uitstoot is het onze ambitie om in 2015 klimaatneutraal te zijn.

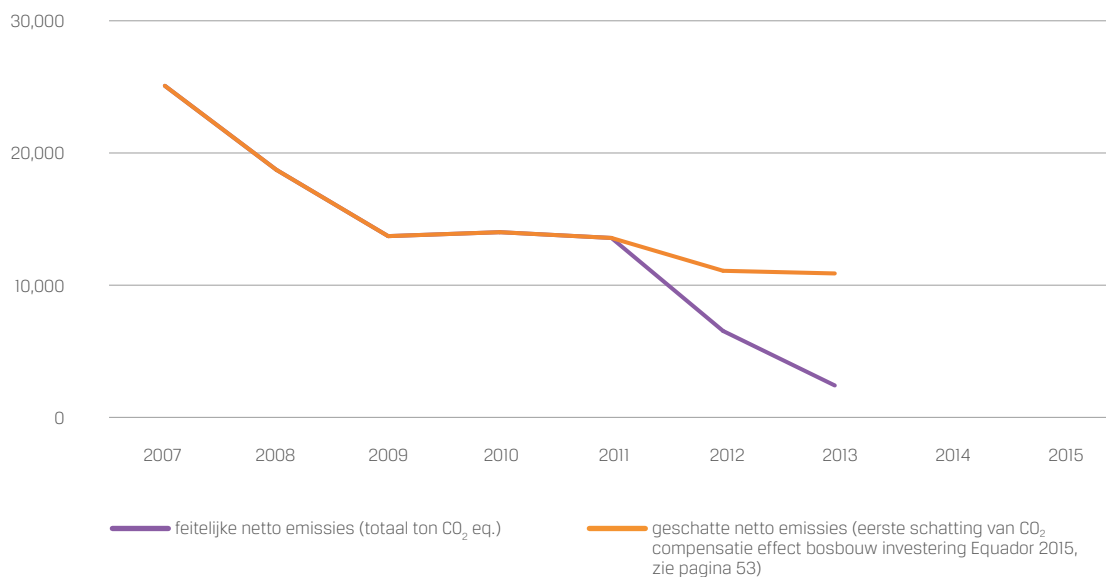
➤ CO₂-reductie

Energie

Het is onze doelstelling om Telenet te laten groeien en tegelijk de impact op het milieu te reduceren. In 2013 groeide onze omzet met 10%, terwijl onze CO₂-uitstoot met 8% verminderde. Ten opzichte van 2007 reduceerden we de uitstoot met meer dan 57%. Daarmee zijn we goed op weg om tegen 2015 ons doel van 66% reductie ten halen en, inclusief compensatie, in 2015 klimaatneutraal te worden. Om die doelstelling te bereiken blijven we in de eerste plaats blijven focussen op maatregelen die de eigen CO₂-uitstoot verder zullen verminderen. Dit doen we onder andere door te focussen op doorgedreven efficiënt energieverbruik. Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling

Telenet klimaatneutraal definitief te dichten, planten we bij wijze van compensatie nieuwe bossen, in Vlaanderen en in Ecuador.

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



Klimaat en milieu: onze objectieven en resultaten	Indicator	Resultaat 2013, tov 2012	Doelstelling
Elektriciteits- consumptie in de waardeketen	Energiebesparing bij de klant	Voor decoders: klantenbasis 6% meer energie- efficient, met 14% meer televisieklanten Voor modems: Klantenbasis 1% minder energie- efficient, met 6% meer modems bij de klanten	wordt ontwikkeld
	Energiebesparing bij leveranciers	Ecologische aspecten worden in overweging genomen bij aankoopbeslissingen	wordt ontwikkeld
Elektriciteitscon- sumptie Telenet Groep	Energie-efficiëntie	2,3% meer energie-efficient	wordt ontwikkeld
Vast en mobiel netwerk	elektriciteitsverbruik	13% reductie elektriciteitsverbruik/GB	wordt ontwikkeld
Datacenters	Energie-efficiëntie	6% verbetering en energie-efficiëntie tot een PUE van 1,5	wordt ontwikkeld
Wagenpark	CO ₂ -reductie	8% reductie in CO ₂ -uitstoot van bedrijfswagens	wordt ontwikkeld
Groene elektriciteit	Percentage groene elektriciteit voor Telenet Groep	93% gebruik van groene elektriciteit	wordt ontwikkeld
CO₂-uitstoot	Reductie CO ₂ uitstoot in ton	896 ton reductie CO ₂ -uitstoot	wordt ontwikkeld
Recyclage en her- gebruik	Aantal gerecycleerde en hergebruikte modems en decoders	X aantal hergebruikte decoders en x aantal hergebruikte modems	wordt ontwikkeld
Eco rating	Vrijwillige overeenkomst in de industrie	Vrijwillige overeenkomst tussen de industrie en de EU om gebruik meer energiezuinige decoders te versnellen	wordt ontwikkeld

Elektriciteitsverbruik en energie-efficiëntie

Telenet gebruikt in zijn eigen panden sinds midden 2008 voor 100% groene stroom, Hostbasket sinds 1 januari 2010, Belcompany sinds september 2010 en Interkabel sinds 2012. Voor 2013 is dat een besparing van meer dan 19.000 ton CO₂ eq. Aanvullend heeft Telenet aanzienlijke inspanningen geleverd om zelf hernieuwbare energiebronnen in gebruik te nemen en om ze te promoten bij zijn stakeholders. Op het hoofdkantoor van Telenet in Mechelen werden eerder al zonnepanelen geïnstalleerd.

In de loop van 2013 heeft Telenet de scope van zijn CO₂-rapportage uitgebreid van eigen panden naar eigen panden en gehuurde gebouwen, zoals de Telenet winkelpunten. Concreet houden we rekening met het elektriciteitsverbruik van 48 additionele locaties, gedeeltelijk bestaande uit grijze elektriciteit, en gasconsumptie van 26 extra panden. De resultaten van 2012 zijn daarom herberekend naar deze ruimere scope.

	2013	2012 restated
Totaal ton CO ₂ eq	10.191	11.087

Niet al deze bijkomende panden maken al gebruik van groene elektriciteit. Voor 2013 was er sprake van 720 ton CO₂ grijze elektriciteit. Deze grijze elektriciteit komt overeen met zo'n 3% van het totale elektriciteitsverbruik. Deze zal de komende jaren zo veel mogelijk worden omgezet naar groene energie, in samenwerking met de eigenaars van de gehuurde panden.

Het elektriciteitsverbruik van Telenet neemt elk jaar toe, vooral als gevolg van de stijgende vraag naar dataverwerking en het toenemende aanbod van digitale diensten. We werken er hard aan om de efficiëntie van het gebruik jaar na jaar te verbeteren. Hiervoor hebben we nadrukkelijk geïnvesteerd in monitorsystemen. Zo wordt het duidelijk waar nieuwe investeringen nodig zijn voor efficiënte en effectieve energiebesparing, bijvoorbeeld door de bijsturing van de koeling of verwarming van de gebouwen. De energie-efficiëntie wordt bovendien effectief gemeten en uitgedrukt in Power Usage Efficiency (PUE). Door deze metingen is het mogelijk het energieverbruik onmiddellijk te zien. Dit biedt de middelen om de systemen en processen te optimaliseren en meer efficiënt te maken. Energie-efficiëntie van het netwerk

Investeringen in het netwerk en de vervanging van oudere apparatuur door nieuwere, meer efficiënte toestellen leveren voortdurend besparingen op. Het meten van de PUE van 53 technische stations in real-time, met de mogelijkheid om dagelijkse of maandelijkse gemiddelden per type gebouw of over de totaliteit te berekenen, zorgt ervoor dat we het energieverbruik onmiddellijk zien en de systemen en processen kunnen optimaliseren. Gemiddeld daalt de energieconsumptie per gigabyte van 864 kWh/gigabyte voor 2012 naar 801 kWh/gigabyte voor 2013, of met 7,3%.

Energie-efficiëntie van datacenters

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

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

Energie-efficiëntie van de kantoorgebouwen

Het elektriciteitsverbruik in het hoofdgebouw in Mechelen behoort tot de laagste waarden voor kantoorgebouwen met een verbruik van 196 kWh/m²/jaar in 2013. Dit bleef stabiel ten opzichte van het vorige jaar.

Totaaloverzicht

De totale energie-efficiëntie (verbruik tegenover omzet) van Telenet is t.o.v. 2007 verbeterd met meer dan 30% en ten opzichte van 2011 met bijna 7%. Gerekend aan huidige elektriciteitsprijzen is dat goed voor een cumulatieve besparing van bijna € 4,5 miljoen euro, of bijna 10.400 ton CO₂eq.



Overzicht elektriciteit en energie

Elektriciteitsverbruik per gigabyte in kopstations	2010	2011	2012	2013
jaarlijks gemiddelde in Gwh	1.079	977	864	801
percentage verbetering tov vorige jaar		9,50%	12%	13%

Power Usage Efficiency (PUE) in datacenters	2012	2013
PUE	1,6	1,5
% verbetering tov vorige jaar	2,70%	6%

Elektriciteitsverbruik in kantoorgebouwen	2012	2013
kWh/m ² /jaar	202	196

Totaaloverzicht energie-efficiëntie	2011	2012	2013
Elektriciteitsverbruik (Gwh)	83,5	86,2	90
Omzet in miljoen (€)	1.376,3	1.488,8	1.641,3
Energie-efficiëntie (verbruik tov omzet) in %	60,52	56,2	54,83%
% verbetering tov vorige jaar		7,10%	2,35%
% verbetering tov 2007		30%	34%

Overzicht effecten op CO₂

Ton CO₂eq.

Totaal CO ₂ eq. 2012 (restated)	11.087
--	--------

Positive effect on total CO₂eq:

Grijze energie	-66
Woon-werkverkeer	-1.009
Gasverbruik	-82
Dieselverbruik	-78

Negative effect on total CO₂eq:

Dieselverbruik voor verwarming	45
Business travel	199
Koelgassen	94

Totaal CO₂eq. 2013	10.191
--------------------------------------	---------------

Mobiliteit en transport

In de car policy van 2013 werden de maximale CO₂-waarden opnieuw verlaagd ten opzichte van 2012. De gemiddelde CO₂ van alle personenwagens in 2013 bedroeg 119 g/km. Dat is 8% procent beter dan het vorige jaar (130 g/km). De gemiddelde CO₂ van de nieuwe ingezette personenwagens in 2013 bedroeg 111 g/km. Dat is 3% beter dan 2012 (114 g/km).

Zo'n 40% van de nieuw rekruteerde werknemers in 2013, werkt niet in het hoofdkantoor in Mechelen maar op een site dicht bij huis. Door deze lokale rekruteringsring verkleint de woon-werkafstand, wat de CO₂ uitstoot ten goede komt. In 2013 daalde de hoeveelheid CO₂ gerelateerd aan woon-werkverkeer met 12,7%.

Er werd ook een reeks mobiliteitsalternatieven voor bedrijfswagens uitgewerkt, die vanaf 1 januari 2013 beschikbaar zijn. Medewerkers kunnen hun bedrijfswagen combineren met een treinabonnement of hun leasewagen met een Railease-formule van de NMBS. Het is eveneens mogelijk om een kleinere leasewagen met een lagere CO₂-uitstoot te kiezen en een vergoeding te ontvangen voor het niet-opgebruikte budget. Tot slot kunnen de Telenet-medewerkers ook helemaal afzien van een bedrijfswagen in ruil voor een vergoeding.

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

Totaaloverzicht

Telenet catalogeert zijn CO₂ voetafdruk in drie hoofdcategorieën, in overeenstemming met het World Business Council for Sustainable Development Greenhouse Gas Protocol. De CO₂ voetafdruk van Telenet wordt berekend in samenwerking met PwC. Telenet maakt deel uit van de Liberty-groep en met oog op verdere alignering voor groepsrapportage over CO₂, passen we vanaf 2013 voor de CO₂-rapportage de Defra omrekeningsfactoren toe. Meer in het bijzonder betekent dit dat vanaf 2013, Telenet de nationale omrekeningsfactoren voor het elektriciteitsverbruik gebruikt en de omrekeningsfactoren heeft bijgewerkt voor woon-werkverkeer. Dit heeft echter slechts een zeer beperkte impact van minder dan 10 ton op scope 1 en een impact van 720 ton op scope 3 (lagere CO₂ met nieuwe conversiefactoren).

- Categorie 1 of directe energiebronnen zoals brandstoffen (gas, diesel, stookolie, enz.).
- Categorie 2 of indirecte energiebronnen zoals elektriciteit.
- Categorie 3 of andere energiebronnen met name zakenreizen en woon-werkverkeer.

Voor het vijfde opeenvolgende jaar reduceerde Telenet zijn totale CO₂eq, van 11.087 ton naar 10.191 ton (rekening houdend met restatement, zie p. 45). Dit is een daling van 8%. De totale CO₂-uitstoot van Telenet daalde met bijna 60% in vergelijking met 2007. Een cumulatieve besparing van zo'n 50.000 ton CO₂ sinds 2007.

Wanneer de CO₂-efficiëntie wordt berekend, waarbij de uitstoot in verhouding wordt gebracht tot de gegenereerde bedrijfsopbrengsten, blijkt Telenet in 2013 een verbetering gerealiseerd te hebben van bijna 17% in vergelijking met 2012. Sinds 2007 is de CO₂-efficiëntie al met meer dan 75% verbeterd.

Telenet rapporteert haar CO₂-uitstoot ook publiek naar Carbon Disclosure Project. Dit is een onafhankelijke non-profit organisatie die werkt aan de vermindering van uitstoot van broeikasgassen en duurzaam watergebruik door organisaties en steden. Zij bieden een systeem voor duizenden bedrijven en steden om milieu-informatie te meten, openbaar te maken, te beheren en te delen.

Categorie 1		2007	2011	2012	2013	2007	2011	2012	2012 restated	2013
Uitstootbron	Definitie	Verbruik				Tons CO ₂ Equivalent				
Verwarming gebouwen	Diesel (liter)	50.831	35.404	37.085	50.023	136	95	99	99	144
Verwarming gebouwen	Gas (MWh)	3.207	3.880	4.564	4.737	597	722	849	953	871
Brandstof voor voertuigen	Bestelwagens (liter)	433.014	458.186	460.963	428.345	1.159	1.226	1.234	1.234	1.146
Brandstof voor voertuigen	Bedrijfswagens (liter)	1.734.339	1.533.141	1.604.828	1.608.789	3.507	4.103	4.295	4.295	4.305
Koelingsgassen	Koelingsgassen Telenet (kg)	164	161	270	341	222	212	356	356	450
Totaal ton CO ₂ eq.						5.621	6.358	6.833	6.937	6.916

Categorie 2		2007	2011	2012	2013	2007	2011	2012		2013
Uitstootbron	Definitie	Energieverbruik (in KWH)				Tons CO ₂ Equivalent				
Aangekochte elektriciteit	Telenet netwerk, datacenters en gebouwen'	76.895.902	83.303.462	83.605.735	98.993.704	16.346	3.703	0	837	771
Totaal ton CO ₂ eq.						16.346	3.703	0	837	771

Categorie 3		2007	2011	2012	2013	2007	2011	2012		2013
Uitstootbron	Definitie	Afstanden				Tons CO ₂ Equivalent				
business travel	km verplaatsing	2.103.847	3.157.925	1.872.895	2.490.004	300	426	255	254	453
Woonwerkverkeer	wagen (km)	12.331.748	13.532.720	13.701.608	12.449.142	2.815	3.086	3.059	3.059	2.050
Totaal ton CO ₂ eq.						3.115	3.512	3.313	3.313	2.503

Totaal ton CO ₂ eq.						25.082	13.572	10.146	11.087	10.191*
--------------------------------	--	--	--	--	--	--------	--------	--------	--------	---------

* representeert een bruto CO₂ van 29.185 ton CO₂ eq.

Concrete acties bij onze klanten

Settopboxen

Met een focus op het reduceren van energieverbruik bij klanten thuis investeert Telenet in verschillende initiatieven. Alle settopboxen met harde schijf schakelen automatisch uit wanneer ze langere tijd in stand-by blijven. Bovendien werd een speciale functie uitgerold voor de nieuwere settopboxen waardoor de klant de 'slimme energiestand' kan aanschakelen. Hierdoor verbruikt hun decoder in standby minder dan 1W. Deze meest recente settopboxen zijn inmiddels ook 20 keer energie-efficiënter dan de eerste generatie van deze toestellen die ooit door Telenet op de markt werden gebracht.

Het aantal digitale televisieklanten steeg in 2013 met 14%. Gemiddeld verbruikten de settopboxen 17% minder energie dan in 2012. Gezien steeds meer huishoudens over de nieuwe, meer energiezuinige box beschikken werd de klantenbasis 6% meer energie-efficiënt.

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

Modems

In 2013 plaatsten we gemiddeld 6% meer modems bij klanten thuis. We streven ernaar om bij zo veel mogelijk klanten de nieuwste draadloze Telenet-internetmodem (HomeGateWay 3.0) met "3-in-1" (internet, telefonie en wifi) te installeren. Dit type modem vervangt geleidelijk de vorige generatie internetmodems. Het meest recente model van deze draadloze internetmodem verbruikt 24% minder energie dan de gemiddelde modem. Omdat echter iets minder dan de helft van de "3 in 1" modems nog van een minder energiegunstig type zijn, zien we dit jaar een licht negatief effect: de gemiddelde energie-efficiëntie per modem daalde in 2013 met 0,8%.

Energie bij klanten	2012	2013
Stijging energie-efficiëntie per decoder tov vorige jaar	4%	6%
Reductie kWh per settopbox tov vorig jaar	6%	17%
Stijging energie-efficiëntie per modem tov vorige jaar	4%	-0,8%

Slimme meters

Het energieverbruik in Vlaanderen stijgt nog steeds. Een deel van die energie wordt weliswaar lokaal opgewekt. Zonnepanelen, windkracht en warmtepompen zorgen voor de productie van hernieuwbare energie, waarvan een gedeelte door de kleinere, huishoudelijke producent aan het netwerk kan worden teruggegeven. Tussen 2014 en 2018 worden drie miljoen gebouwen in Vlaanderen uitgerust met een slimme elektriciteitsmeter. De intelligente meter geeft op elk moment weer hoeveel de beschikbare energie kost en hoeveel de zelf-geproduceerde energie opbrengt, zodat het verbruik daarop kan worden afgestemd. Als het netwerk over voldoende stroom beschikt en de opbrengst van zelf-geproduceerde energie op dat moment relatief laag uitvalt, is het immers handiger om deze stroom niet aan het netwerk terug te geven maar zelf te verbruiken, bijvoorbeeld voor het opladen van de batterijen van de elektrische auto.

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

Slim netwerk

Het smart grid, het slimme energienetwerk, gaat nog een stap verder dan de slimme meters. Telenet

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

Afvalvermindering

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

Ondanks de groei van het bedrijf (de omzet van Telenet steeg met 10% van € 1.488 miljoen in 2012 naar € 1.641,3 miljoen in 2013), daalde de hoeveelheid permanent verwijderd afval met 7,5% van 192 ton in 2012 naar 177 ton in 2013. De intensiteit (permanent verwijderd afval in ton / miljoen €) daalde van 0,13 in 2012 naar 0,11 in 2013, of met 16%.

Ook het aantal werknemers steeg van 2.133 in 2012 naar 2.189 in 2013 of met 3%, terwijl het permanent verwijderd afval aanzienlijk is afgenomen. De intensiteit (permanent verwijderd afval in ton / fte) daalde van 0,09 in 2012 naar 0,08 in 2013, of met 1%.

Hergebruik van materiaal

Decoders en modems

Bijna alle decoders en modems worden hergebruikt; de resterende exemplaren worden gerecycleerd door een erkende verwerker. Het doorgedreven hergebruik verminderde de hoeveelheid afval met 406 ton in 2013. Op 2 jaar tijd werd hierdoor 34 miljoen euro bespaard.

Alle ingeleverde modems en settopboxen gaan naar de beschermde werkplaats Imsir in Boom, waar de verwerking van de toestellen werk verschaft aan 40 enthousiaste medewerkers.

Hergebruik van settopboxen	2010	2011	2012*	2013
Aantal hergebruikte settopboxen	112.170	222.996	226.922	165.500
% verschil tov 2010			102%	48%
Aantal hergebruikte modems	50.677	17.252	46.251	83.253
% verschil tov vorige jaar			168%	80%
Vermindering hoeveelheid afval (ton)	374	600	712	406
% verschil tov 2010			90%	9%

*cijfers 2012 aangepast naar definitie Liberty Global, incl. BelCompany's en externe call centers

Computers

Oude pc's krijgen een tweede leven via de Telenet Foundation. In het kader van het partnership met PC Solidarity, het Belgische luik van de ngo Close The Gap, schonk Telenet dit jaar 1076 kwaliteitsvolle, gebruikte desktopcomputers, laptops, tablets en smartphones aan deze sociale instantie.

Gsm's en smartphones

In 2013 leverden 2,34% van de klanten die een nieuw gsm-toestel kochten hun oude toestel in bij een verkooppunt van Telenet Mobile, versus 3,89% in 2012. De toestellen gaan naar de gespecialiseerde verwerker Ecowave, die een deel doorverkoopt als tweedehands toestel en een ander deel recycleert.

Oude gsm's kunnen bijvoorbeeld ook naar het containerpark gebracht worden. Voor de correcte verwerking van alle afval die bij de klant zelf tot stand komt, is Telenet aangesloten bij diverse door de overheid erkende organisaties.

Correcte afvalverwerking

Totaaloverzicht

Voor Telenet zijn er twee afvalstromen belangrijk:

- a) de afvalstroom van Telenet zelf en
- b) de afvalstroom die bij de klant tot stand komt.

Telenet betaalt een bijdrage voor de correcte verwerking van een aantal afvalfracties, maar wil met een reductie van de afvalstromen een stap verder zetten. Naast de beperking van het afval uit oude modems en settopboxen, wil Telenet ook de hoeveelheid van de andere afvalfracties terugdringen. Standaard worden afvalstromen zoals batterijen, elektriciteitspanelen, blusapparaten, koelmachines, transformatoren, bekabeling, koelvloeistoffen, diesel en smeerolie professioneel gerecycleerd. Hiervoor werkt Telenet samen met verschillende ophalers die ofwel zelf voor de recycling zorgen ofwel dit verder uitbesteden.

Het afval wordt ofwel

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

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

Tevens werkt Telenet intensief aan een betere registratie van de afvalstromen. In 2013 waren er geen aanzienlijke spills.

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

Overzicht afvalverwerking

Afval voor verbranding (ton)	2011	2012*	2013
Gevaarlijk afval	119,15	0	0
Niet gevaarlijk	0	192,04	177,57

Afval voor storting (ton)	2011	2012*	2013
Gevaarlijk afval	32,28	0	0
Niet gevaarlijk	105,99	0	0

Totaal permanent verwijderd afval (ton)	2011	2012*	2013
Totaal	257,42	192,04	177,57
verschil tov vorig jaar		-25,40%	-7,53%

Afval voor recyclage (ton)	2011	2012*	2013
Gevaarlijk afval (excl. compost)	265,73	0,83	336,54
Niet gevaarlijk (excl. compost)	52,6	92,93	101,29

Afval voor compost (tons)	2012	2013
compost (vb voedsel)	18,64	17,86

Papier en karton (hoofdkantoor) (ton)	2011	2012	2013
Permanent verwijderd	9,28	0	0
Gerecycleerd	52,60	49,13	59,65

*cijfers 2012 aangepast naar definitie Liberty Global, incl. BelCompany's en externe call centers

Smart packaging

Sinds januari 2013 zit het laatste model van de HD digicorder in een nieuw jasje. De kartonnen doos is kleiner, efficiënter en vooral ook milieuvriendelijker. We besparen maar liefst jaarlijks 179 ton papier en karton aan verpakkingsafval, en 600 ton CO₂. Een handig handvat zorgt er bovendien voor dat klanten de doos gemakkelijk kunnen meenemen, zonder plastic zak. Wanneer alle decoders in deze nieuwe verpakking zitten, zal het leiden tot een besparing van 3 miljoen euro per jaar. Voor deze inspanning werden we in december 2013 voor beloond met een tweede plaats op de 'Greener Packaging Awards'.

Tot slot werkt Telenet aan een verpakking preventieplan, waarbij we de afvalstromen in kaart brengen en beschrijven hoe we deze willen verminderen. Het plan wordt in 2014 verder afgewerkt.

Papier: steeds meer digital

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

- **Secure printing of badge printing** moet ervoor zorgen dat medewerkers vaker dubbelzijdig en in totaal minder printen. Dit project werd gestart in 2007. De effecten zijn sinds 2012 volledig zichtbaar en zullen nu min of meer stabiel blijven. Dit resulteert erin dat er in 2013 bijna een vierde minder geprint werd dan in 2012, en de helft minder dan in 2007.
- De afdeling leveranciersboekhouding bespaart per jaar al veel papier door 30.000 facturen digitaal te verwerken. Al twee jaar loopt er een ambitieus en volledig intern ontworpen automatiseringsproject

om ook de resterende 40.000 papieren facturen digitaal te ontvangen. In januari 2014 waren er 64% e-facturen, eind 2012 was dat nog 43%. Het doel is dat de leverancieringsboekhouding 70% digitaal zal zijn eind 2014. Een bijkomend voordeel van deze digitalisatie is dat het team kan telewerken.

- We hebben bovendien de ambitie om tegen 2020 al onze netwerkplannen voor 100% te digitaliseren, een investering van zo'n € 5 miljoen. Het afdrukken van plannen bedraagt momenteel zo'n 100.000 m² papier per jaar, oftewel 15 voetbalvelden. De ambitie kadert in de Vlaamse plannen voor een platform waarop alle nutsbedrijven en aannemers de netwerkplannen digitaal kunnen uitwisselen. Daarnaast werken we aan de digitalisering van de planaanvragen door aannemers. In plaats van de plannen te printen en met de post te versturen, bieden we de digitale plannen direct aan op een portaalsite. Dit biedt aannemers het voordeel dat zij direct kunnen beschikken over de plannen. Hierdoor is het aantal afdrukken nu teruggefallen op een kwart van het totale aantal aangevraagde plannen.
- In 2013 kozen 2 op 3 medewerkers voor een **elektronische loonbrief**.
- In 2013 werden de papieren maaltijdcheques vervangen door **elektronische maaltijdcheques** waar telkens het tegoed automatisch wordt opgeladen. Dit brengt verschillende voordelen met zich mee: zo wordt niet alleen jaarlijks zo'n 528 kg papier bespaard, ook is er een tijdsbesparing van ongeveer 2.200 werkuren, doordat de cheques niet langer handmatig verdeeld moeten worden. Daarnaast is er een CO₂ besparing gezien de cheques niet meer met een bestelwagen geleverd hoeven te worden bij Telenet.
- De papieren facturen aan residentiële en zakelijke klanten zijn al met een derde verminderd. Eind 2013 werd 34% van de **aanrekeningen elektronisch**

verzonden. Telenet innoveert en investeert in Doccle, een start-up die een platform bouwt waarmee gebruikers documenten van verschillende leveranciers op een uniforme en herkenbare manier kunnen uitwisselen, afhandelen én archiveren. Dit moet ons toestaan om de consument nog beter de weg naar het digitaliseren te laten vinden en ondervinden. Zo hopen we eind 2014 de kaap van 40% 'digitale klanten' te bereiken. Daarnaast sloot Telenet in 2012 ook een samenwerking af met de organisatie WeForrest om klanten te stimuleren over te stappen naar elektronische facturatie. Voor elke klant die overschakelt naar de zogenaamde 'e-bill', plant Telenet een boom. Met deze actie werden het afgelopen jaar in Senegal maar liefst 100.000 bomen geplant.

Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling definitief te dichten, zal het bedrijf bij wijze van compensatie overgaan tot de aanplant van nieuwe bossen. Bomen verminderen immers de CO₂ in de atmosfeer en dragen bij tot de strijd tegen de klimaatverandering. In Vlaanderen plantte Telenet in 2011 een flink bos van maar liefst 5 hectare in Moerbeke Waas. Dit ter ondersteuning van de campagne 1 Miljoen Bomen van Bos+.

Daarenboven steunen we een project voor herbebossing in Ecuador. Het projectgebied aan weerszijden van de Rio Mira wil het bos herstellen dat daar sinds het midden van de eeuw voor een groot gedeelte is gekapt. Daarnaast biedt het project tal van positieve effecten voor de lokale bevolking. Het nieuwe bos stimuleert enerzijds een heropleving van lokale flora en fauna, anderzijds zorgt het voor hout, schaduw, zuivere lucht en allerlei voedsel. De bewoners krijgen kansen op lokale tewerkstelling. We werken hiervoor samen met de Vlaamse natuurorganisaties Bos+ en Bos+tropen, en met lokale ngo's.

Elektronische loonbrief	2010	2011	2012	2013
Elektronisch	3%	45%	54%	67%
Papier	97%	55%	46%	33%

Minder afdrukken door secure printing	2011	2012	2013
Percentage vermindering tov 2007	28,75%	37,46%	52,42%

➤ CO₂-compensatie

Om de resterende kloof tussen de actuele CO₂-prestaties en de ambitieuze doelstelling definitief te dichten, zal het bedrijf bij wijze van compensatie overgaan tot de aanplant van nieuwe bossen. Bomen verminderen immers de CO₂ in de atmosfeer en dragen bij tot de strijd tegen de klimaatverandering. In Vlaanderen plantte Telenet in 2011 een flink bos van maar liefst 5 hectare in Moerbeke Waas. Dit ter ondersteuning van de campagne 1 Miljoen Bomen van Bos+.

Daarenboven steunen we een project voor herbebossing in Ecuador. Het projectgebied aan weerszijden van de Rio Mira wil het bos herstellen dat daar sinds het midden van de eeuw voor een groot gedeelte is gekapt. Daarnaast biedt het project tal van positieve effecten voor de lokale bevolking. Het nieuwe bos stimuleert enerzijds een heropleving van lokale flora en fauna, anderzijds zorgt het voor hout, schaduw, zuivere lucht en allerlei voedsel. De bewoners krijgen kansen op lokale tewerkstelling. We werken hiervoor samen met de Vlaamse natuurorganisaties Bos+ en Bos+tropen, en met lokale ngo's.

Vanaf 2013 neemt Telenet bij zijn CO₂-rapportage 46 additionele sites in rekening. Niet al deze vestigingen gebruiken al groene energie. Om de 719 ton CO₂ grijze elektriciteit te compenseren, steunt Telenet het Woodstove project in Oeganda. Dit project heeft als doel het redden van bomen, het reduceren van de ontbossing en het garanderen van een betere

levenskwaliteit voor de lokale bevolking door het reduceren van schadelijke luchtpollutie in het huis. Het project en de bijhorende CO₂ reducties zijn onafhankelijk geregistreerd en geverifieerd onder het internationaal erkend Gold Standard label.

Compensatie grijze elektriciteit

Totaal ton CO ₂ eq 2013	10.191
Reductie Gold Standard label	-719
Netto totaal ton CO ₂ eq 2013	9.472



A photograph of a man with short brown hair, seen from the back, sitting on a brown sofa. He is wearing a light blue button-down shirt with the sleeves rolled up. He is looking towards a television set in the background. The room has large windows on the left, showing a brick wall outside. The TV screen shows a dark image with some light spots. A yellow banner with white text is overlaid on the bottom half of the image.

Sociale aspecten



> 56

Privacy & veiligheid

> 58

Onze medewerkers

> 67

De beste
dienstverlening
voor onze klanten

> 73

Leveranciers

> 78

Gedragcodes



➤ Privacy & veiligheid

Beveiliging en persoonlijke gegevens

Als aanbieder van communicatie en entertainment beschikt Telenet over heel wat informatie over zijn klanten. Telenet gaat zo zorgvuldig mogelijk om met deze gegevens. In de loop van 2013 werden de 'Telenet Richtlijnen inzake Privacy' uitgewerkt, die van toepassing zijn op alle medewerkers. In dit document worden de Belgische en Europese regels over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer toegelicht en hun impact geduid aan de hand van concrete voorbeelden. Onze medewerkers moeten er immers steeds op toezien dat zij omzichtig omspringen met persoonsgegevens van derden en deze alleen verzamelen en gebruiken indien en voor zover dat nodig is voor de uitoefening van hun taken voor Telenet.

Op het vlak van beveiliging staan in de 'Information Security Roadmap' de prioritaire projecten beschreven die de algemene veiligheidsdoelstellingen ondersteunen. De implementatie van de roadmap zorgt ervoor dat op een verantwoorde manier wordt omgegaan met de mogelijke risico's en bedreigingen die uit een kwaadwillig of foutief gebruik van informatie en data kunnen voortvloeien. De roadmap wordt jaarlijks herzien in functie van de strategische aanbevelingen van het Security Steering Committee, waarin de relevante departementen uit de organisatie vertegenwoordigd zijn. Dit alles kadert in het 'plan-do-check-act' principe zoals voorgeschreven door de ISO27001 security norm, die we gebruiken om ons Information Security Management System (ISMS) uit te bouwen. Onze security policies, vereisten, en

beheersstandaarden zijn trouwens volledig geënt op de internationale ISO27002 standaard.

Hieronder bespreken we de belangrijkste punten uit de de 'Information Security Roadmap'.

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

In 2012 werden doorheen de organisatie specifieke verantwoordelijken voor security toegekend en de nodige mensen opgeleid. Zij helpen de Information Security afdeling om de juiste veiligheidsvereisten met betrekking tot bepaalde toepassingen op te stellen zodat er niet over- of onderbeveiligd wordt. Aan de opstart van een nieuw project gaat sinds vorig jaar formeel een 'security en privacy risico inschatting' vooraf. Via een standaard vragenlijst worden de risico's eerst op een consistente manier door de verantwoordelijken ingeschat en vervolgens gevalideerd door het Informatie Beveiliging- departement. Aan de hand van de geschatte risico's zullen de nodige beveiligingseisen vastgelegd worden.



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

Al deze opleidingen en sensibiliseringsacties worden aangevuld met de nodige beveiliging van hardware. Sinds begin 2012 worden alle nieuwe laptops en field-terminals standaard uitgerust met harddisk encryptiesoftware. De software versleutelt automatisch de volledige inhoud van de harde schijf, zodat bij verlies of diefstal onmogelijk gegevens gestolen kunnen worden. Alle applicaties en systemen zijn bovendien voorzien van de nodige beveiligingsmaatregelen om te voorkomen dat externen toegang kunnen verkrijgen tot confidentiële data zoals klantgegevens.

In 2013 ontving Telenet geen klachten van externe partijen over inbreuken op customer privacy. Telenet ontving het afgelopen jaar 3 aanvragen voor meer informatie van de Belgische Privacy Commissie over het verwerken van (persoonlijke) klantgegevens. Er was geen sprake van significante lekken, diefstal of verlies van klantgegevens.

Beveiliging van producten

Privacy en veiligheid zijn permanente aandachtspunten in de telecom- en mediasector. Bij elke nieuwe technologie bestaat immers een risico op inbreuken. Telenet besteedt hier voortdurend aandacht aan door

zowel de software als de hardware van zijn producten steeds up to date te houden. Een aantal van deze updates is zichtbaar voor de klant, maar vaak gebeurt dit ook zonder de klant hiervoor lastig te vallen.

Telenet voorziet wel een aantal veiligheidsinstellingen die de klant zelf kan beheren. Zo is er een beveiligingsmechanisme voorzien in de decoder, waardoor bepaalde inhoud van het digitale tv-platform enkel bekeken of besteld kan worden met behulp van een paswoord. Ook op de mailbox staat standaard een filter om spam en ongewenste berichten buiten te houden. Spammers worden echter steeds inventiever om persoonlijke gegevens te achterhalen. Om hun mails de nodige autoriteit mee te geven maken ze vaak gebruik van standaard tekst en het logo van bekende bedrijven. Telenet informeert zowel zijn klanten als zijn medewerkers regelmatig over het gevaar van dergelijke mails.

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

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

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

➤ Onze medewerkers

Talent aantrekken en behouden

Als werkgever wil Telenet een zakelijke partner met passie zijn, die sterke werkprestaties en persoonlijke groei stimuleert en mogelijk maakt in een voortdurend veranderende omgeving. Er wordt gewerkt aan authentiek leiderschap door een inspirerende, innovatieve en diverse menselijke aanpak. In 2013 werden de nieuwe Telenet-waarden gelanceerd: Passion, Accountability, Leadership, Customer centricity en cooperation.

Recrutering

Als grote en dynamische groep heeft Telenet steeds een divers aanbod aan vacatures. Het doel van Telenet is om mensen van alle achtergronden aan te trekken, om zodoende een veelzijdig team samen te stellen waarin alle competenties en de meest getalenteerde professionals aanwezig zijn. Telenet is ervan overtuigd dat een divers personeelsbestand bijdraagt tot een creatief denkproces dat het bedrijf helpt om zijn klanten beter te bedienen. Telenet groeit door een gezonde mix van jeugdige enthousiasme en ervaren vakmensen. Daarnaast geven verschillende beschouwingen en overtuigingen kleur aan de ontwikkeling van nieuwe ideeën en producten. Diverse meningen en inzichten vanuit een verschillende achtergrond of afkomst leiden immers tot meer creativiteit. Het bedrijf kreeg voor het tweede opeenvolgende jaar het label van 'Top Employer' toegekend.

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

Naaste externe recrutering is het interne rotatiesysteem een belangrijke manier om vacatures in te vullen. Deze interne doorstroom is de laatste vier jaar in opmars. In 2013 werd 55% van alle vacatures intern ingevuld, een record!

Talentontwikkelingsprogramma's

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

De individuele ontwikkelingstrajecten zijn gekoppeld aan het competentiemodel, dat in 2014 vernieuwd wordt. Ze voorzien zowel in technische en niet-technische training. Eind 2013 waren er al meer dan 1.500 persoonlijke ontwikkelingsplannen geregistreerd. Het is de bedoeling dat alle medewerkers op termijn over een dergelijk plan beschikken.

Daarnaast bestaat ook het reguliere opleidingsprogramma van Telenet. Dit bevat een ruime selectie aan interne en externe opleidingen die samen met Cevora en externe opleidingspartners aan onze

medewerkers aangeboden worden. Het aanbod wordt regelmatig uitgebreid met sessies rond bijvoorbeeld mindfulness, people management skills, authentic leadership en business writing. Bovendien wordt er gebruik gemaakt van alternatieve leervormen zoals bedrijftheater, rollenspellen, intervisie en individuele coaching sessies. Voor het tweede jaar op rij werden op een jaar tijd meer dan 10.000 opleidingsdagen georganiseerd.

Naast de algemene opleidingen bestaan er ook een aantal specifieke programma's.

Het **Young Grad programma** is een 2-jarig opleidingsprogramma voor jonge professionals. In totaal zijn 25 kandidaten geselecteerd, evenredig verdeeld over alle afdelingen van Telenet. Gedurende 2 jaar draaien ze als volwaardig lid mee op een bepaalde afdeling. Tijdens deze 2 jaar krijgen de deelnemers elke maand een aantal opleidingen aangeboden, steeds met betrekking tot de Telenet kerncompetenties. Ook in 2014 zal, zoals in 2012 en 2013 een nieuw Young Grad Programma opgestart worden.

Talent 4 Growth, is gericht op 21 getalenteerde Telenet managers van middelmanagement niveau. Ook dit programma is modulair opgebouwd met focus op de Telenet kerncompetenties. Zo werd aan de hand van een meerdaagse opleiding, workshops, een heuse bootcamp én een pitch voor het senior leadership

Team, geleerd hoe innovatieve ideeën met betrekking tot product en service innovaties, klantencommunicatie enzovoort omgezet worden in concrete projecten en resultaten.

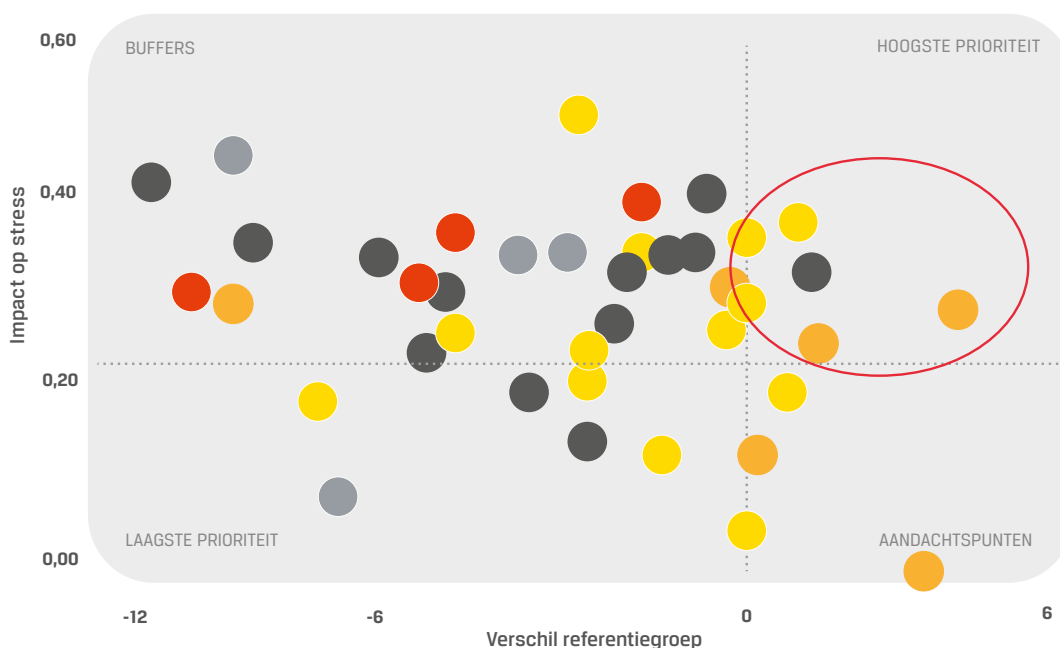
Tijdens de **'Talent Days'** geven senior managers van Telenet opleiding aan een 200-tal medewerkers over een actueel onderwerp in hun businessdomein. Naast opleiding en ontwikkeling staat op deze dag ook netwerking centraal om de samenwerking over de departementsgrenzen heen te bevorderen. De deelnemers worden gekozen op basis van hun performance, potentieel en passie/ engagement.

Meten van medewerkerstevredenheid

Telenet meet regelmatig de medewerkerstevredenheid aan de hand van twee verschillende enquêtes. Sinds 2011 bevragen we onze medewerkers halfjaarlijks via het **'Employee Compass'**. In deze vragenlijst peilen we naar het algemeen welzijn van de Telenet-medewerker. Uit de resultaten in 2013 blijkt dat maar liefst 95% van de medewerkers trots is om bij Telenet te werken en dat 91% vertrouwen ervaart tussen de collega's.

De tweede enquête is het **'Coaching Compass'**. Deze eveneens halfjaarlijkse enquête bestaat sinds 2009 en focust op de jobtevredenheid van onze

Prioriteitenkaart stress



medewerkers en de coachingkwaliteiten van hun directe leidinggevend. Deze meting is dan ook de basis voor leidinggevend om hun coachingvaardigheden verder te ontwikkelen. Uit de resultaten blijkt dat de drie op vier medewerkers van Telenet een positieve jobtevredenheid beleven. 76% van de respondenten geeft aan voldoende erkenning te krijgen vanwege hun leidinggevende. Het coaching compass is sinds 2009 negen keer georganiseerd. Voor de vijf clusters van vragen (aansturen van medewerkers, ontwikkelen van medewerkers, coaching vaardigheden, erkenning en klantgerichtheid) is er sindsdien een opmerkelijke vooruitgang in de resultaten.

De **Employee Satisfaction** wordt afgeleid uit deze Coaching Compass en Employee Compass metingen en is de verzameling van alle scores op de vragen rond jobtevredenheid, erkenning, trots op het bedrijf, aanbevelingsintentie en vertrouwen tussen collega's. In 2013 ging deze score er ten opzichte van 2012 mooi op vooruit.

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

In 2011 heeft 71% van de medewerkers de enquête ingevuld. De situatie is ten opzichte van 2008 op alle hoofdgebieden verbeterd of gelijk gebleven. Naar aanleiding van de resultaten van de welzijnsenquête werden de prioriteiten in kaart gebracht voor bijvoorbeeld motivatie en stress. Dit werd gedaan met behulp van een prioriteitenmatrix. Op basis van de gestelde prioriteiten werden concrete stappen ondernomen om het welzijn van de medewerkers verder te verbeteren. Onder andere het Telefit-programma en de cursus mindfulness zijn hiervan het resultaat.

In de loop van 2014 wordt de welzijnsenquête opnieuw georganiseerd.

Midyear & eindbeoordeling

Voor de opvolging van de dagelijkse prestaties worden ieder jaar voor alle werknemers twee belangrijke momenten ingelast. Enerzijds wordt er halverwege het jaar tijd gemaakt voor een reflectiemoment. Dit

zogenaamde 'midyear gesprek' is in 2011 geëvolueerd van een evaluatiemoment naar een ontwikkelingsgesprek, met aandacht voor het persoonlijke ontwikkelingsplan en een open gesprek over de potentiële interne doorgroei-intentie.

Anderzijds is er de eindbeoordeling, die dieper ingaat op de realisatie van de individuele objectieven over het gehele jaar. Het bonussysteem dat aan deze evaluatie is gekoppeld, wordt behalve door het resultaat van de persoonlijke doelstellingen, ook beïnvloed door collectieve prestaties van Telenet, waaronder de score inzake customer loyalty. In de bonusstructuur van de kaderleden weegt deze parameter voor minstens 15% door, waarmee Telenet het belang van de klanttevredenheid nog extra in de verf zet.

Medewerkers die functioneringsgesprek hadden

2011	2012	2013
100%	100%	93%

Werk-privé balans

Telewerken

De voordelen van 'Het Nieuwe Werken' zijn samen te vatten in drie pijlers, namelijk 'people', 'profit', en 'planet'. De medewerkers (people) kunnen hun werk beter organiseren, wat leidt tot een betere werk-privé balans. De organisatie (profit) vaart hier wel bij: gemotiveerde en betrokken werknemers verzekeren immers betere bedrijfsresultaten. En ook het milieu (planet), tot slot, heeft baat bij de vermindering van het woon-werkverkeer.

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

In 2013 beschikten bijna 1.900 personen, inclusief consultants, over de mogelijkheid om op afstand te werken. In het hoofdkantoor in Mechelen zijn het merendeel van de werkplekken uitgerust als 'flexible desks': iedereen kan op eender welke locatie plaatsnemen en werken. De bezettingsgraad van deze flexdesk bedroeg 85% in 2013, een verbetering mert

11% vergeleken met 2011. De ambitie voor 2014 is om deze te laten dalen tot 80%.

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

Sabatjaar

Het nemen van een sabbatjaar of loopbaanonderbreking valt onder de wettelijke regeling van tijdskrediet. De duur van het tijdskrediet bedraagt 1 jaar tijdens de ganse beroepsloopbaan en kan zowel een volledige schorsing als een vermindering van de arbeidsprestaties inhouden. De regeling bepaalt dat indien een werknemer, die voldoet aan de wettelijke voorwaarden, tijdskrediet aanvraagt, de werkgever dit niet kan weigeren indien er op dat moment nog geen 5% van de populatie van tijdskrediet geniet. Tevens bepaalt de wetgeving dat bij terugkomst van de werknemer, de werknemer in eenzelfde functie moet tewerkgesteld worden. Een vijftal personen heeft in 2013 hiervan gebruik gemaakt.

Communicatie met en tussen de medewerkers

Een deel van de communicatie naar de medewerkers toe verloopt via het intranet, via regelmatige updates per mail, of via training- en ontwikkelingsprogramma's. Onder andere met het oog op telewerken voerde Telenet in 2012 diverse nieuwe communicatietools in. Medewerkers vinden via de Lync-applicatie op hun computer met een klik op de knop meerdere communicatievormen terug zoals een chatbox, audio en video conferencing of de mogelijkheid om hun scherm te delen met collega's.

Ook het intern sociaal netwerk 'De Gele Draad' is sinds de lancering in oktober 2012 goed ingeburgerd. Telenet stimuleert zijn medewerkers om via dit platform ideeën uit te wisselen zonder meetings in te plannen of lange e-mailkettingen te versturen. Door het aanmaken van private of publieke groepen verloopt bepaalde communicatie sneller en meer efficiënt. Op twee maanden tijd waren er al 1.700 actieve gebruikers van het platform, waaronder ook een heel aantal leidinggevend en

leden van het senior leadership team. Om alle Telenet-medewerkers te leren omgaan met deze nieuwe interne communicatievormen en met gekende externe sociale mediaplatformen als Facebook, Twitter LinkedIn of YouTube, werden verschillende infosessies georganiseerd. Ook in 2013 is het gebruik van de Gele Draad gestaag gegroeid.

Duurzaam personeelsbeleid

Werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers

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

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

Outplacement

Outplacement is een geheel van begeleidende diensten en adviezen die in opdracht van de werkgever aan de werknemer worden verleend om hem in staat te stellen om binnen een zo kort mogelijke termijn een betrekking bij een nieuwe werkgever te vinden of een beroepsbezigheid als zelfstandige te ontplooien. Outplacement is wettelijk bepaald. Vanaf de leeftijd van 45 jaar is de werkgever verplicht outplacement aan te bieden. Meestal gebeurt dit via Cevora waar de bedrijven die ressorteren onder het PC 218 gebruik kunnen van maken. Het is de werkgever die beslist of de ontslagen werknemer via Cevora gebruik maakt van outplacement, dan wel dat de werkgever een meer gespecialiseerde outplacement aanbiedt (bijvoorbeeld bij hogere profielen). In 2013 werd aan een 50 medewerkers outplacement aangeboden.

Diversiteit en gelijke kansen

Telenet promoot gelijke kansen en diversiteit. Het bedrijf heeft een systeem om gelijke kansen te

monitoren. De sr VP Human Resources is verantwoordelijk voor het bewaken van niet-discriminatoire issues. Daarnaast werkt Telenet aan een verruiming van de diversiteit van zijn managementteams, onder andere door de aanwerving en de doorstroming van een groter aantal vrouwen. Op die wijze wil het bedrijf binnen zijn eigen omgeving het nodige talent opbouwen om over een breed en gevarieerd aanbod van toekomstige experten en leidinggevende profielen te kunnen beschikken. Tevens vormen medewerkers en managementteams een betere afspiegeling van de diversiteit van het klantenbestand. Mensen hebben zo hun voorkeuren. Technische functies trekken bijvoorbeeld meer mannen aan, marketing en callcenter functies meer vrouwen. Uit medewerkeronderzoek blijkt dat mensen dit niet als een zorg ervaren, maar als een extra troef om zich binnen Telenet verder te ontwikkelen.

Het aantal vrouwelijke medewerkers schommelt de laatste 3 jaar rond 35%. Op het niveau van het topmanagement (Senior Leadership Team of SLT) is het percentage vrouwen de laatste drie jaar met 66% gestegen: van 27% in 2010 naar 45% in 2013.

Eerlijke verloning

Telenet medewerkers worden voor hun inzet eerlijk en marktconform beloond. Het basispakket bestaat voor alle medewerkers uit een brutoloon, aangevuld met extralegale voordelen zoals maaltijd- en ecocheques, een hospitalisatie- en groepsverzekering en gesubsidieerde telecomfaciliteiten. Daarnaast is er voor iedereen een speciale bonus voorzien, die is gelinkt aan de score van Telenet inzake klantentevredenheid. De bonus voor kaderleden was in 2013 voor minstens 15% gekoppeld aan de klantentevredenheid. Voltijdse medewerkers beschikken over dezelfde voordelen als deeltijdse medewerkers.

Overleg met sociale partners

Telenet heeft maandelijks formeel overleg met de comités voor preventie en bescherming op het werk en met de ondernemingsraad (OR). Daarnaast is er frequent ad hoc overleg. De ondernemingsraad is een overlegorgaan op ondernemingsvlak dat alle medewerkers vertegenwoordigt. Hij wordt paritair samengesteld en bestaat dus uit evenveel werkgevers- als werknemersafgevaardigden. De OR moet worden betrokken bij het sociaal, economisch en financieel beleid van de onderneming. Deze algemene

bevoegdheid omvat vele terreinen: het personeelsbeleid, de arbeidsorganisatie, de financiële toestand en de economische situatie van de onderneming, de arbeidsvoorwaarden, de nieuwe technologieën (Wet OR, art. 15). Verslagen van de OR worden, volgens wettelijke verplichting, gepubliceerd naar alle medewerkers in de organisatie.

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

Welzijn op het werk

De directie van Telenet stelt preventie en welzijn als een belangrijke doelstelling binnen het bedrijf. Deze doelstelling past in en is een onderdeel van de algemene bedrijfspolitiek, die erop gericht is zowel naar de klanten en derden toe, als binnen het bedrijf, een sterk imago op te bouwen en te verstevigen. De bedrijfsleiding meent dat het daartoe noodzakelijk is dat iedereen zich ten volle inzet:

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

Veiligheid, welzijn en milieu maken integraal deel

uit van de verantwoordelijkheid van de hiërarchische lijn op alle niveaus en zijn ook de zorg van alle eigen werknemers, tijdelijke werknemers en werknemers van buitenaf. De Director of Security, Safety & Facilities is verantwoordelijk voor het overzien en gezondheid en veiligheid.

Voor de installateurs en technici die ook buiten werken, zijn verschillende opleidingen voorzien, waaronder een basisopleiding veiligheid voor nieuw aangeworven technici, en een opleiding "werken op ladders" en "werken op platte daken". Voor de aangestelde hulpverleners binnen Telenet is er een opleiding EHBO en Eerste Interventie. Regelmatig wordt voor alle medewerkers een open opleiding pc-ergonomie georganiseerd.

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

doelstellingen geconcretiseerd in een jaaractieplan. In aanvulling de verdere uitvoering en implementatie van het jaaractieplan van 2012, heeft Telenet zich in 2013 verder gefocust op:

De resultaten worden jaarlijks gerapporteerd aan de overheid Directie Toezicht Welzijn op het werk dat deel uitmaakt van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, als ook de comités voor preventie en bescherming op het werk. De kengetallen met betrekking tot ziekteverzuim en arbeidsongevallen worden besproken op de CPBW's (Comités preventie en bescherming op het werk). In 2013 hebben zich 16 arbeidsongevallen voorgedaan met tijdelijke ongeschiktheid, in totaal 750 kalenderdagen. Er waren geen fatale arbeidsongevallen of arbeidsongevallen met blijvende ongeschiktheid.

Interne klachtenprocedure

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

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

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

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

procedure wil niet louter het probleem stoppen en voorkomen dat het probleem zich kan herhalen, maar ook een onderzoek uitvoeren om te bepalen of er sprake is van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag. Bovendien worden daarbij waar nodig individuele en collectieve maatregelen geadviseerd aan de werkgever. In 2013 waren er 2 informele tussenkomsten en geen formele interventies. De informele tussenkomsten beperkten zich tot opvang en advies aan de betrokken werknemers hoe met het probleem om te gaan en slechts een interventie, gezien er uiteraard niet altijd sprake is van pesterijen, geweld of ongewenst seksueel gedrag op het werk of het om een zeer lichte vorm van gedragingen gaat die mits een goede ondersteuning of advies door betrokkene partijen opgelost kunnen worden. Het wetgevende kader wordt momenteel op advies van alle actoren op het terrein verder verfijnd om aangepast in te spelen op de noden en een meer preventief karakter.

Overzicht kerncijfers HR

Opsplitsing per competentiedomein ✓	2013		
Engineering/ technische profielen	27%		
Sales & Customer Care	37%		
Marketing & Product Management	5%		
Telenet for Business	14%		
IT	8%		
Staff en administration	9%		

Evolutie personeelsbezetting ✓	2011	2012	2013
Personeelsleden (jaareinde)	2.020	2.133	2.189
Aantal starters	314	266	283
Aantal verlaters	220	183	227

Percentage vacatures intern ingevuld	2011	2012	2013
	43%	48%	55%

Leeftijdsgroep alle werknemers, in %	2013 percentage	2013
30-	66%	1.449
30-50	11%	241
50+	23%	499

Leeftijdsgroep starters, in % 	2013 percentage	2013
30-	63%	178
30-50	35%	99
50+	2%	6

Leeftijdsgroep verlaters in % 	2013 percentage	
30-	43,%	98
30-50	43%	97
50+	14%	32

Geslacht starters, in % 	2013 percentage	
man	57%	162
vrouw	43%	121

Geslacht verlaters in % 	2013 percentage	
man	57%	129
vrouw	43%	98

Splitsing employment type / contract	2013
aantal contract bepaalde duur	2
aantal contract onbepaalde duur	2.187
aantal part time	180
aantal full time	2.009
aantal outsources/externe consultants	203

Opbrengsten per werknemer (in €)	749.657
Adjusted EBITDA per werknemer (in €)	384.925

Aantal opleidingsuren	2011	2012	2013
Uren training per werknemer	24,42	43,18	39,94
Investering per werknemer (in €)	496,21	584,48	553,55

Opleidingsdagen per competentiedomein	
Engineering/ technische profielen	28,34%
Sales & Customer Care	43,93%
Marketing & Product Management	2,23%
Telenet for Business	13,32%
IT	3,06%
Staff en administration	9,12%

Opsplitsing voltallige personeel per geslacht

man	64%
vrouw	36%

Opsplitsing leidinggevenden per geslacht

man	70%
vrouw	30%

Opsplitsing contract bepaalde duur per geslacht

man	50%
vrouw	50%

Opsplitsing contract onbepaalde duur per geslacht

man	64%
vrouw	36%

Opsplitsing full time werkers per geslacht

man	70%
vrouw	30%

Opsplitsing part time werkers per geslacht

% man	30%
%vrouw	70%

Opsplitsing voltallige personeel met Belgische of niet-Belgische nationaliteit

Belg	97%
niet Belg	3%

Gemiddelde leeftijd in jaren ✓

Algemeen	38
Man	39,5
Vrouw	35,5

✓ Getoonde cijfers en percentages hebben louter betrekking op (medewerkers van) Telenet NV

➤ De beste dienstverlening voor onze klanten

Gebruiksvriendelijke producten en diensten

Eenvoudige productkeuze

De laatste twee jaar heeft Telenet de samenstelling van zijn productaanbod grondig herzien. De vier pijlers: 'eenvoud', 'transparantie', 'focus op trouwe klanten' en 'klaar voor de toekomst', staan steeds centraal. Na de lancering van KING en KONG werden ook de bundels en de zenderpakketten heruitgevonden.

Met Whop en Whoppa kiest de klant tussen twee nieuwe eenvoudige alles-in-één formules. Centraal in deze aanpassing, stond de ervaring van de klant. We willen niet langer focussen op de afzonderlijke producten, maar op de gebruikservaring. Na de lancering volgde dan ook een tweede luik om de Whoppa-beleving concreet te maken. Een aantal filmpjes gaf tekst en uitleg bij de inbegrepen voordelen als Wi-Free, Triiing en Yelo TV. Wil de klant niet alle diensten van Whop of Whoppa? Dan kiest hij 'alles apart', en maakt hij zijn eigen combinatie van televisie, internet en/of telefonie.

Een paar maanden later werden de zenderpakketten onder handen genomen. Rex & Rio maakten een einde aan de jungle in de betaaltelevisiepakketten. Ook hier weer kiest de klant tussen 2 opties; ofwel meer Vlaams en met een focus op kinderen, ofwel internationale blockbusters en topseries op het scherm.

Door het productaanbod te beperken tot slechts 2 of 3 opties, is het voor de klant gemakkelijk om de verschillende producten met elkaar te vergelijken en kan hij snel een evenwichtige keuze maken. Ook in de reclame wil Telenet zijn producten op een eenvoudige en vooral leuke manier promoten. Voor de campagne van KING en KONG kreeg Telenet in 2013 een Effie award; deze awards worden aanzien als de belangrijkste prijs in de Belgische reclamesector. De jury loofde de manier waarop Telenet King & Kong in de markt zette: *'King & Kong breekt radicaal met de klassieke telecomcampagnes. De campagne heeft een positieve toon die schril afsteekt bij de vooral agressieve, promotionele communicatie in de sector'.*

Duidelijke productinformatie

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

Er waren in 2013 geen gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende product- en service-informatie en labeling.

Overzicht productinformatie

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

Nieuwsbrieven, verhalen, een proeflab...

Telenet wil zijn klanten graag begeleiden naar de beste digitale ervaring via diverse kanalen. Op kanaal 444 op televisie en op het Telenet YouTube-kanaal staan er filmpjes die extra info geven. Klanten kunnen via Mijn Telenet ook inschrijven op verschillende commerciële nieuwsbrieven om op de hoogte te blijven van het productaanbod van Telenet. Via de facebookpagina's van Telenet, Telenet Entertaint en Sporting Telenet, via Twitter en LinkedIn, informeren we klanten over het gebruik van producten of het entertainmentaanbod aan de hand van inspirerende verhalen op ons verhalenplatform SNAP. Zo blijven ze op de hoogte van wat er reilt en zeilt bij Telenet én gaan we in dialoog aan met de klant. Voor het testen van nieuwe digitale producten richten we 'proeflabs' op. Dit is een facebookgroep, waarbij een aantal testers ervaringen kunnen delen en suggesties lanceren om nieuwe producten te verbeteren. Voor Telenet is dit hét instrument om te weten hoe onze ontwikkelingen onthaald worden en hoe we ze zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten bij de wensen en ideeën van onze klanten.

Transparant prijsbeleid

Vaste kosten

We streven ernaar om onze prijzen en eventuele andere kosten zowel op de website, als bij promoties of in advertenties transparant weer te geven. Telenet

heeft de afgelopen twee jaar zijn productaanbod aanzienlijk vereenvoudigd. Op de website wordt sinds de lancering van Whop en Whoppa steeds de totaalprijs van het product weergegeven, inclusief maandelijkse kosten zoals de huur van de decoder en de kabelabonnementsprijs. Hogere breedbandinternet-inkomsten werden gegenereerd door een toename van het aantal abonnees met 6% in vergelijking met 2012, met merkbare versnelling in Q4 2013 ten gevolge van de verdeling van de opbrengsten uit Whop en Whoppa bundels ten opzichte van voorgaande triple play bundels. De klant krijgt de keuze om de HD Digicorder te huren of de decoder te kopen. Begin 2014 werd de kabelprijs, die historisch ongelijk was, geharmoniseerd voor heel Vlaanderen. Bij de nieuwe zenderpakketten Rex en Rio kunnen klanten het abonnement maandelijks kosteloos opzeggen. En in het najaar van 2013 werd de prijs van KING & KONG voor zowel Telenet-klanten als niet Telenet-klanten, gelijk getrokken naar € 15 voor KING en € 50 voor KONG. Voor de zomermaanden hadden we de internationale roamingtarieven binnen Europa met 50% verlaagd. Hierdoor hadden we één van de meest aantrekkelijke tariefplannen voor klanten die hun vakantie in het buitenland doorbrengen.

Eenmalige kosten

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

Duidelijke aanrekening

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

Vanaf februari 2014 zijn Europese bedrijven verplicht om het domiciliëringsprincipe aan te passen naar SEPA, een Europese maatregel over het gelijkstellen Europese betalingssystemen via o.a. Europese rekeningnummers. Dat betekent dat de klant zijn domiciliëring via Telenet rechtstreeks kan regelen, en niet langer via de bank. Telenet is eind 2013 al van start gegaan met een gesegmenteerde migratie naar domiciliëring volgens SEPA. Alle klanten werden tijdig geïnformeerd over deze nieuwe maatregel.

Duidelijke communicatie

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

Geen contractduur

Op 1 oktober 2012 werd de nieuwe telecomwet van kracht. De voornaamste bepaling van deze wet is dat de contractduur voor alle telecomdiensten beperkt wordt tot zes maanden. Bij Telenet bestaat sindsdien geen opzegtermijn meer voor de abonneementen op productbundels of op internet, vaste of mobiele telefonie of televisie. Uitzondering op deze regel is het betalende zenderpakket Sporting Telenet: hiervoor geldt wel nog de wettelijke contractduur van 6 maanden. Klanten die een gsm-abonnement met toestel afsloten, moeten de restwaarde van het toestel betalen bij eventuele opzeg. In september 2013 maakte minister van consumentenzaken Johan Vande Lanotte bekend dat onder ander door deze nieuwe telecomwet, de gsm-tarieven in één jaar tijd bijna de helft goedkoper is geworden. Telenet droeg zijn steentje bij tot deze evolutie door de mobiele markt wakker

te schudden met zijn nieuwe tariefplannen KING en KONG.

Ondanks de toegenomen concurrentie na de invoering van de nieuwe telecomwet in oktober 2012, daalde het op jaarbasis uitgedrukte klantverloop voor onze breedbandinternetproducten licht van 7,5% in 2012 tot 7,3% in 2013. Ook het klantverloop voor onze vaste-telefoniediensten nam licht af van 7,8% in 2012 tot 7,4% in 2013 ondanks de invoering van de nieuwe telecomwet en de fors lagere tarieven voor mobiele telefonie.

De nieuwste tariefplannen voor iedereen

In november lanceerde minister Vande Lanotte de 'Durf Vergelijken! campagne' om slapende klanten wakker te maken en hen ertoe aan te zetten tarieven tussen de verschillende operatoren te vergelijken. Telenet ondersteunde het idee achter deze campagne. Eind december stelde de minister de volgende stap in zijn campagne voor, waarbij alle mobiele operatoren een convenant ondertekenden. Ze bevestigden op deze manier zich te engageren om voor 30 september 2014, 90% van de klanten die over een mobiel tariefplan ouder dan 2 jaar beschikken, te laten overstappen naar een voor hen voordeliger tariefplan. Telenet contacteert proactief klanten op wanneer het voor hen voordeliger is of beter aansluit bij hun productgebruik om over te stappen naar een andere productformule. Eind 2013 genoot 96% van de mobiele Telenet-klanten van de voordelige nieuwe KING of KONG tariefplannen. Ook voor onze vaste diensten hebben we zo veel mogelijk klanten proactief overgezet naar Whop en Whoppa.

Betrouwbare producten en diensten

Customer Loyalty Score

Betrouwbare producten en diensten leiden tot een hoge klantentevredenheid. De belangrijkste maatstaf voor het peilen naar klantentevredenheid bij zowel residentiële als zakelijke klanten is de Customer Loyalty Score of kortweg de 'CLS'. We bevragen maandelijks via enquêtes zo'n 2.500 klanten over wat zij vinden van hun Telenet-producten en van de omringende dienstverlening zoals installatie, bereikbaarheid en kwaliteit van het contact center, facturatie en overige klantencommunicatie. Het eindresultaat van deze enquêtes is een maandelijks globaal cijfer. Door deze metingen weten we aan welke aspecten we precies moeten werken. We leren bijvoorbeeld hoe we best omgaan met productlanceringen of wijzigingen aan onze dienstverlening. Telenet geeft het belang van de klantentevredenheid aan door de Customer Loyalty Score, een maandelijks objectieve meting van de klantentevredenheid, voor minstens 15% mee te rekenen in het bonussysteem van de kaderleden.

In 2013 zagen we dat connectiviteit bij de klant thuis een steeds grotere rol speelt voor een optimale productbeleving. Het wordt een uitdaging om ervoor te zorgen dat onze klanten voldoende basiskennis hebben om wifi optimaal te gebruiken en overal van een betrouwbare verbinding kunnen genieten. In 2013 lanceerden we de wifi-fikser, een website waar klanten op een eenvoudige manier hun wifi-verbinding kunnen testen. In 2014 zullen we hier verder nadruk op leggen, om de CLS-scores van onze producten te onderbouwen. Ook in de ondersteuning van onze klanten om het maximum uit hun producten te halen, zullen we een tandje bijsteken.

Wat betreft onze processen zien we voor 2013 een goed resultaat over heel de lijn. Het installatieproces heeft de hoogste scores ooit gehaald en ook alle andere processen zoals herstellingen en facturatie, scoren zeer goed. Naar 2014 wordt een spirit van voortdurende verbetering verder gezet. We streven naar een verdere vereenvoudiging van de klantenbeleving, personalisering waar mogelijk, proactiviteit en betrouwbaarheid.

Bereikbaarheid

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

Via telefoon

In de perceptie van klantentevredenheid spelen telefonische antwoorttijden een grote rol. In 2013 werd 81,5% van de telefoontjes opgenomen binnen de twee minuten. We blijven er aan werken om ons streefdoel van 85% binnen de 120 seconden te behalen. Indien de klant langer moet wachten dan 150 seconden, heeft hij sinds 2012 de optie om op een later tijdstip naar keuze teruggebeld te worden.

Gezien klanten vaak zelf goed op de hoogte zijn van de producten en diensten, focussen we er op dat alle helpdeskmedewerkers handelen met kennis van zaken en de klant een eenvoudig, consistent antwoord bieden, zodat de klant van bij het eerste contact meteen optimaal geholpen wordt. In 2013 behaalden we een 'First Time Right' percentage van 73%.

Via internet, e-mail en post

In 2012 verliep het merendeel van de technische ondersteuning aan klanten via het internet. Via de

CLS score	2011	2012	2013
	74,5	80,6**	80,2

** berekening werd veranderd naar bottom-up

FTR percentage	2010	2011	2012	2013	target 2014
Overall	71,42%	71,77%	73,35%	73%	75%

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

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

Klanten die via mail (of per post) contact opnemen met Telenet werden voor bijna 78% binnen twee dagen geholpen. Dat is bijna een vijfde meer dan in 2012. 100% kreeg antwoord binnen vier dagen: daarmee werd onze doelstelling behaald!

Via social media

Telenet staat ook klanten te woord via social media (Twitter, Facebook, de Telenet-blog, fora ...). Een team

van 7 medewerkers staat dagelijks paraat van 8u00 tot 22u00, en in het weekend van 9u30 tot 18u00. We beschouwen sociale media als een belangrijke manier om service te bieden aan de klant en om feedback over onze producten en diensten te verzamelen. Telenet haalde dit jaar 289.674 vermeldingen, 12% meer dan het jaar daarvoor. Elke 2 minuten was er wel iemand aan het twitteren, bloggen, ... over Telenet. Het hotste topic van het jaar was de panne in februari. Naar aanleiding van dit ongemak, kregen alle klanten een code om gratis een film op te vragen in de TV-theek.

Werken aan klantentevredenheid: Amazing Customer experience program

We werken al enkele jaren via diverse methoden aan een verbetering van de ervaring van onze klanten. Hieronder vallen initiatieven als het klantenbrevet en Mijn Idee. We hebben ook veel geleerd uit de CLS-metingen en analyses van onze klantencontacten. Die ervaringen hebben we in verbeteringsinitiatieven omgezet. Maar vanaf 2013 gaat Telenet nog een stap verder met het Amazing Customer Experience programma, kortweg 'ACE'.

Splitsing aantal contacten	2013
Telefonisch	15,8%
Mijn Telenet	52,4%
Online Support	31,4%
Social Media	0,43%

Realisaties opnames	2012	2013
% oproepen opgenomen binnen de 120 seconden	79,0%	81,5%

Realisaties written	2012	2013
% beantwoord in 2 dagen	71,00%	86,93%
% beantwoord in 5 dagen	93,00%	98,08%

Het ACE programma wil op een gestructureerde manier de klantenervaring in kaart brengen en optimaliseren. Eerst en vooral moeten de verschillende ervaringen van onze klanten in kaart gebracht worden. Deze zijn immers bepalend voor hun gedrag: positieve ervaringen leiden tot loyaliteit. Na negatieve ervaringen zijn klanten dan weer geneigd om voor een andere provider te kiezen. Daarnaast zal het ACE programma beschrijven hoe de optimale ervaring voor onze klanten eruit ziet. Zo krijgen we een goed beeld van wat we het al goed doen en waar we het verschil moeten dichtten. Tot slot creëren we een kwantitatieve visie op de klantenervaring en hebben we een tool om onze voortgang te meten en rapporteren.

Een specifiek ACE-team zal in 2014 dit nieuwe programma in de hele organisatie uitrollen om zo klantgerichtheid op een gestructureerde manier nog dieper in het DNA van Telenet te verankeren. Een goede klantenervaring zorgt er immers voor dat Telenet beter gewapend is tegen veranderingen in de markt. Zo bouwen we met een degelijk customer experience programma aan een solide toekomst voor Telenet.

Dossiers bij de ombudsdienst

In 2013 ontving Telenet 8,6% minder dossiers dan in 2012 bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie. Deze daling is te verklaren door continue verbeteringen van de klantendienst en een focus op klantenservice via sociale media als facebook en Twitter.

Het proces van de klachten-behandeling verloopt als volgt:

1. De ombudsdienst aanvaardt klachten van klanten die zich eerst tot Telenet hebben gewend en vervolgens in beroep willen gaan.
2. Zodra de klacht vanuit de ombudsdienst toe komt bij Telenet wordt de invorderingsprocedure gedurende 4 maanden stopgezet, tot de volledige afwikkeling van de zaak.
3. Na onderzoek stuurt de ombudsdienst een antwoord aan de klant.
4. Als de klant akkoord gaat, volgt een minnelijke schikking.
5. Als de klant een tegenargument wenst te formuleren, zal de ombudsdienst de zaak indien nodig opnieuw onderzoeken, en een nieuwe repliek geven.

In 2013 ontving Telenet 1 dossier per 1.980 klanten. In 2012 was dit nog 1 dossier per 1.657 klanten. De grootste stijging vond plaats bij mobiele klanten: +12% ten opzichte van 2012, waardoor Mobile 36% vertegenwoordigt in het totaal aantal klachten. Dit volume is deels te verklaren door de grote toename van het aantal klanten wegens het succes van KING en KONG. De Ombudsdienst telecomcommunicatie biedt aan telecomgebruikers een buitengerechtelijke wijze van geschillenbeslechting en is hierdoor als ADR-instantie (Alternative Dispute Resolution) erkend door de Europese Commissie.

	2010	2011	2012	2013
Aantal nieuwe dossiers via ombudsman	2.733	4.234	3.958	3.617
Aantal geleverde diensten (*1.000)	4.514	4.623	5.002	5.372
Nieuwe dossiers per 100K geleverde diensten	60,5	69,9	52,3	67,3

➤ Leveranciers

Ons leveranciersbeleid

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

Standaard wordt bij elke offerte naar dit leveranciersbeleid verwezen en wordt van de aanbidders verwacht dat zij de nodige informatie verstrekken, onder andere over de volgende aspecten:

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

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

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

Ondertekenen van Vendor Disclosure form

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

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

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

Telenet leveranciersbeleid:

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

Onderhouden van het beleid:

Telenet:

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

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

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

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

Ecovadis voor risicobeheersing

Met betrekking tot risico- en kansenbeheer in de supply chain besteedt Telenet onder meer aandacht aan single vendorship, warehousing en het niet-verkrijgbaar zijn van goederen en diensten.

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

• Milieurisico's

Productieproces en producteffecten (dwz gebruik van het product, 'end of life' en gezondheid en veiligheid van de klant)

• Sociale risico's

Gezondheid en veiligheid van de werknemers, arbeidsomstandigheden en mensenrechten

• Ethische risico's

Corruptie, concurrentiebeperkende praktijken en eerlijke marketing vraagstukken

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

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

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

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

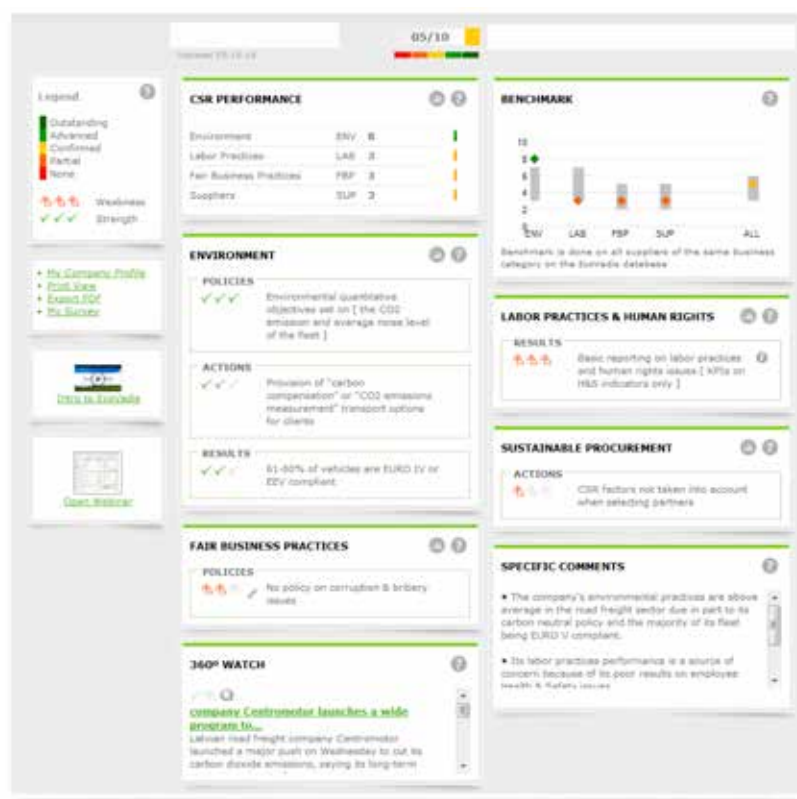
De juiste systemen voor de benoeming en beloning van leveranciers zijn geïmplementeerd en onderdeel van de verkoop flow.

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

In 2013 onderzocht Liberty Global 110 van zijn grootste leveranciers (goed voor 50% van de totale investeringsuitgaven) waaronder ook de belangrijke leveranciers voor Telenet, gebruik makend van Ecovadis

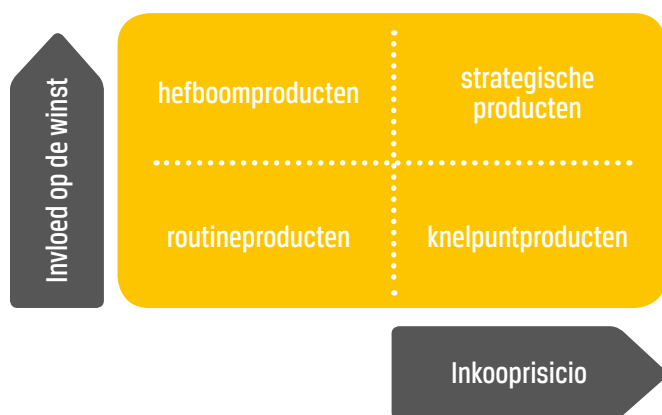
SP Solutions. 77% van de leveranciers van Telenet die uitgenodigd werden voor de de beoordeling hebben gereageerd. Van deze leveranciers kreeg 57% een bevestigde CSR betrokkenheid score, wat betekent dat ze een gestructureerde en proactieve benadering van CSR hanteren, waardoor ze op het gebied van ESG prestaties ingeschat worden als "laag risico" leveranciers. De resterende 43% kreeg een gedeeltelijke CSR score, wat betekent dat hun aanpak ad hoc en niet gestructureerd is. Zij worden ingeschat als middelhoog risico op het gebied van ESG-prestaties. Verdere analyse van het leveranciersrisico zal worden uitgevoerd en waar nodig, zal Telenet een plan met corrigerende maatregelen opzetten met de betreffende leverancier. Geen van de geëvalueerde leveranciers van Telenet werden in de hoge risico-categorie geplaatst.

Voorbeeld EcoVadis scorecard



Identificatie via Kraljic

Om onze supply chain doeltreffend te kunnen beheren, hebben we een formeel proces gedefinieerd om onze kritische leveranciers te identificeren, waarbij we gebruikmaken van de Kraljic-matrix om de 4 hoofdcategorieën te bepalen: hefboomproducten (15% van leveranciers), strategische producten (5%), knelpuntproducten (5%) en routineproducten (75%).



Resultaten van leveranciers

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

- ontwikkeling van een leveranciershandleiding die elke nieuwe leverancier krijgt;
- ontwikkeling van een kwaliteitshandboek met de warehousepartner van Telenet;
- gezamenlijke aanpak van de verbetering van de logistieke procedure met de Telenet-winkels;
- jaarlijkse bijeenkomst 'dag van de aannemer', met een prijs voor de beste aannemer;
- uitgebreide training in klantvriendelijkheid en technische aspecten voor nieuwe technische medewerkers bij installatiebedrijven;
- jaarlijkse callcenterprijs voor de callcentermedewerker met de beste resultaten;
- bonus/malus-clausule in het contract met kritische leveranciers.

Telenet meet de resultaten van zijn leveranciers met KPI's, zoals

- het percentage van de aankoop dat is besteed bij de voorkeursleveranciers,
- het brandstofverbruik door de installatiebusjes en

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

Deze drie aspecten komen samen in de duurzame samenwerking met de beschermde werkplaats IMSIR: een sociaal initiatief dat leidt tot afvalvermindering, tewerkstelling en kostenbesparing. In 2013 zorgde het doorgedreven hergebruik van de settopboxen voor een afvalvermindering van 400 ton, tewerkstelling voor 50 mensen en een besparing op de aankoopkosten van € 15,5 miljoen.

Werkgroepen

Telenet is sinds maart 2013 lid van het Global e-Sustainability Initiative of kortweg 'GeSi'-platform (www.gesi.org). GeSi is een toonaangevende bron van onpartijdige informatie, middelen en 'best practices' voor het bereiken van geïntegreerde sociale en ecologische duurzaamheid door ICT. In samenwerking met leden van de belangrijkste ICT-bedrijven en -organisaties over de hele wereld, bevordert GeSi innovatieve benaderingen van duurzaamheid. Ze ondersteunen initiatieven in zowel ontwikkelde als ontwikkelingslanden om snel en effectief te reageren op kwesties als klimaatverandering, energie-efficiëntie, e-waste management en efficiënt gebruik van hulpbronnen, verantwoord ketenbeheer praktijken en mensenrechten.

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

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

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

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

➤ Gedragscodes

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

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

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

Daar bovenop implementeert Telenet een aantal corporate policies.

Code of conduct

De gedragscode van Telenet heeft betrekking op volgende punten:

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

De gedragscode werd ondertekend door het directiecomité, het topmanagement van Telenet en medewerkers met vertrouwensfuncties. Naast deze algemene gedragscode heeft Telenet nog bijzondere gedragscodes inzake anti-corruptie & omkoping, mededingingsrechtelijke materies en privacy aangelegenheden die van toepassing zijn op het volledige personeelsbestand. Via trainingen worden werknemers op regelmatige basis op de hoogte gehouden van deze gedragscodes.

In 2008, 2009 en 2010 werden geen inbreuken gerapporteerd. In 2011 werd één formele klacht ingediend in de categorie 'klokkenluidersregeling', maar deze werd door KPMG officieel beoordeeld als een klacht die buiten de klokkenluidersregeling valt. In 2012 en 2013 werden geen inbreuken gerapporteerd. Daardoor is 2013 het zesde opeenvolgende jaar zonder inbreuken. De werknemers kunnen anoniem blijven indien

gevraagd. Alle klachten ontvangen via de telefoonlijn of de website worden behandeld door Compliance Officer van de Vennootschap en de voorzitter van het Audit Committee.

Telenet werkt aan de actualisering van zijn Code of Conduct. De nieuwe code, waarvan vele principes reeds zijn opgenomen in de Belgische wetgeving, zal breder worden uitgerold.

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

United Nations Global Compact

In april 2011 ondertekende Telenet, in de persoon van de CEO, het engagement waarmee het zich schaaft achter de tien principes van de United Nations Global Compact. Deze principes hebben onder meer betrekking op mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en anti-corruptie en kunnen rekenen op een universele consensus. De principes zijn gebaseerd op:

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

Telenet verbindt zich ertoe om van de principes van de Global Compact een leidraad te maken in zijn strategie, zijn bedrijfscultuur en zijn dagelijkse werking, en om zich in te spannen om samenwerkingsprojecten op te zetten om de bredere doelstellingen van de Verenigde Naties, in het bijzonder de Millenniumdoelstellingen, verder te ontwikkelen. Indien relevant, zijn de principes van de OESO-richtlijnen voor multinationals geïntegreerd in onze ethische code en onze leverancierscontracten.

Telenet wil over zijn engagement een duidelijk standpunt innemen naar zijn belangengroepen en het

brede publiek toe.

In het voorwoord van het duurzaamheidsverslag 2013 schrijven de CEO en de voorzitter van de Raad van Bestuur: 'We blijven belangrijke initiatieven zoals UN Global Compact ondersteunen en promoten. Recent werden we lid van de adviesraad van het Belgisch Netwerk van de UN Global Compact, en sinds 2011 onderschrijft Telenet de tien principes van de UN Global Compact. Momenteel zetten we ons in voor de promotie van de tien principes van de Global Compact bij diverse sectoren in België en bij de bredere gemeenschap van UN Global Compact.'

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

Telenet is voorstander van een transparante aanpak en engageert zich dan ook om elk jaar te rapporteren over de gerealiseerde voortgang op de principes.

Gedragscode voor datacenters

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

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

Voor meer informatie over de PUE, kan u terecht in het jaarverslag 2012, pagina 46.

Vrijwillige overeenkomst in de industrie

De Vrijwillige overeenkomst beoogt bij te dragen tot de verwezenlijking van het EU-actieplan inzake energie-efficiëntie en in het bijzonder de 'Ecodesign'

richtlijn door het potentiële milieueffect van Complex Settopboxen (CSTBs), dwz settopboxen met conditional access, te verminderen.

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

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

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

Vendor Disclosure form

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

De Vendor Disclosure Form certificeert dat er geen belangenconflict bestaat tussen de leverancier / vertegenwoordigers van de leverancier en Telenet Gerelateerde Personen, en dat de Leverancier ervoor zal zorgen dat al zijn vertegenwoordigers kennis hebben van en zullen voldoen aan, de principes van Telenets gedragscode en anti-corruptie beleid. Alle leveranciers zijn verplicht om deze vendor disclosure form te ondertekenen.

Anti-corruptiebeleid

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

Het beleid omvat de volgende elementen:

- verbod op het geven en ontvangen van steekpenningen - het bedrijf is een ondertekenaar van het UN Global Compact
- in acht nemen van wet-en regelgeving
- beperking van het geven en ontvangen van geschenken
- transparantie van politieke donaties – Geen enkele werknemer is bevoegd politieke bijdragen ten behoeve van of in naam van Telenet of met Telenet fondsen te maken of vragen zonder de voorafgaande goedkeuring van de toepasselijke Corporate Compliance Officer'. Er werd geen geld besteed aan politieke bijdragen in 2013.
- commitment op bestuursniveau: de gedragscode werd ondertekend door het directiecomite

Corporate Governance Charter

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

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

Ethische code voor publiciteit

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

Telenet handelt volgens de regels van de JEP, de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame

(www.jep.be). De JEP is een zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België en waakt over het correcte en eerlijke karakter van de reclameboodschappen ten aanzien van het publiek. Het steunt zijn beslissingen op de wetgeving en de zelfdisciplinaire codes, waaronder de Code van de Internationale Kamer van Koophandel. De beslissingen van de JEP hebben de waarde van een advies.

Telenet volgt deze adviezen in de mate van het mogelijke op. Deze adviezen worden gepubliceerd op de website van de JEP. Indien er geen positief gevolg aan gegeven wordt, kan de JEP een schorsingsaanbeveling tot de media richten. In de loop van 2013 werd Telenet door de JEP op de hoogte gebracht van 4 vermeende inbreuken tegen deze ethische praktijken inzake reclame. Telenet heeft zijn reclame aangepast op basis van de adviezen van de JEP.

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

Het afgelopen jaar formuleerde Telenet zijn eigen ethische code voor advertenties en promotionele activiteiten:

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

Bovenop de algemene regelgeving en richtlijnen, de geldende gedragscodes en het groene inkoopbeleid,

past Telenet voor alle marketingactiviteiten de volgende regels toe:

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

Anti-piraterij

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

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

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

Telenet verdeelt settopboxes die conform zijn met de voorschriften inzake piraterij. Ook de contracten met de klanten (algemene voorwaarden) omvatten clausules ter preventie van piraterij. Ze voorzien in boetes in geval van inbreuken.

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



donderdag, 28 februari 2013

28-02-2013

- kompas 30 en 31

1 spelling

2 pauze

3 werken

4 kompas

5 middag

7 fietsenparcours

8 pauze

9 fluothek

ei-plaat



LEESHOEK

UITDELEN

KALENDER

POSTBODE

BORD

BROODBAK

PLANTEN

PORTIER

17

9

16

8

19

12

3

2

5

2

1

14

1

1

14

1

15

5

1

5

1

1

Aspecten voor Telecom sector



➤ 84

Bescherming van kinderen

➤ 86

Vrijheid van meningsuiting

➤ 87

Straling



➤ Bescherming van kinderen

Parental control voor internet en televisie

Om de veiligheid van vooral kinderen en jongeren te vergroten, zijn gerichte maatregelen nodig. Telenet hanteert voor alle andere internetgebruikers de hoogste standaarden inzake klantbescherming. Spam- en virusfilters zitten standaard in het netwerk ingebouwd en klanten kunnen via een speciaal softwarepakket gebruik maken van de mogelijkheid tot strikte online Parental Control. Overigens is het de overheid die bepaalt welke websites al dan niet toelaatbaar zijn. Telenet helpt de autoriteiten in het handhaven van de wet door vragen van justitiële aard via een vaste procedure, binnen de wettelijke grenzen en enkel door bevoegd personeel te laten behandelen. Ook voor zijn televisieproduct heeft Telenet een parental control systeem ingebouwd in de decoder, waarbij het gezinshoofd met een pincode bepaalde kanalen kan beveiligen.

De telefoondiensten die Telenet biedt kunnen een ongewilde keerzijde hebben. Premium sms-diensten kunnen de klant bijvoorbeeld opzadelen met een ongewenst, duur abonnement. Wat dit type sms-diensten betreft, houdt Telenet zich aan de GOF-richtlijnen. Indien een leverancier deze richtlijnen overtreedt, onderneemt Telenet meteen actie. Er zijn verschillende tools beschikbaar zoals de mobiele verbruiksapplicatie die het gezinshoofd op zijn smartphone kan installeren. Hij kan hiermee het verbruik controleren van alle mobiele lijnen in het gezin.

Samenwerking met Child Focus

Telenet ondertekende samen met alle Belgische industriepartners het 'E-Safety Charter' van Child Focus. Het Charter pleit voor meer sensibilisering en voor meer controlemogelijkheden voor een veilig internet. Telenet ondersteunt eveneens Click Safe, een hulplijn van Child Focus voor veilig internetgebruik door kinderen en jongeren. Iedereen die om het even welke vraag heeft over de online veiligheid van kinderen en jongeren, kan via deze hulplijn een antwoord vinden. De hulplijn is toegankelijk via de preventiewebsite van Child Focus. Bij de start van het schooljaar in september 2013, werkten Telenet en Child Focus samen een artikel uit op Snap! met meer informatie over het tegengaan van cyberpesten.

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

Kinderrechten en het bedrijfsleven

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

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

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

Safer internet day

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

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

Naar aanleiding van de Safer Internet Day 2013 vroeg Telenet drie leraressen lager onderwijs om een les voor te bereiden over veilig internet. De les kadert in een breder pakket over ICT op school. Via de website www.dedigitaleboekentas.be kunnen andere leraren dit pakket downloaden. Daarnaast vinden ze op de site ook kant en klare lessen terug die aangeven hoe ze computer, smartphones en tablets optimaal in hun lessen kunnen betrekken. Het digitale boekentas-project van deze 'digijuffen' won de allereerste Gele Duim van Telenet. Vanaf nu zullen we deze prijs jaarlijks uitreiken voor opmerkelijke initiatieven die een verschil willen maken in het veilig en verantwoord omgaan met en het toegankelijk maken van computer- en internetgebruik.

➤ Vrijheid van meningsuiting

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

In dat kader werkt Telenet actief samen met een aantal overheidsinstanties die gemachtigd zijn grenzen aan de vrijheid van meningsuiting of vrijheid van ondernemen te stellen. Telenet sloot, samen met andere Belgische internet aanbieders, onder meer een Protocol met de Belgische Kansspelcommissie waarbij Telenet, in samenwerking met de Federale en Regionale Computer Crime Unit(s), maatregelen neemt tegen websites met schadelijke inhoud i.c.

illegale kansspelen. Voorts dient Telenet op verdring van de rechterlijke macht websites te blokkeren waarop auteursrechtelijke inbreuken worden gepleegd (bvb. The Pirate Bay) of pornografisch materiaal wordt verspreid.

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

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



➤ Straling

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

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

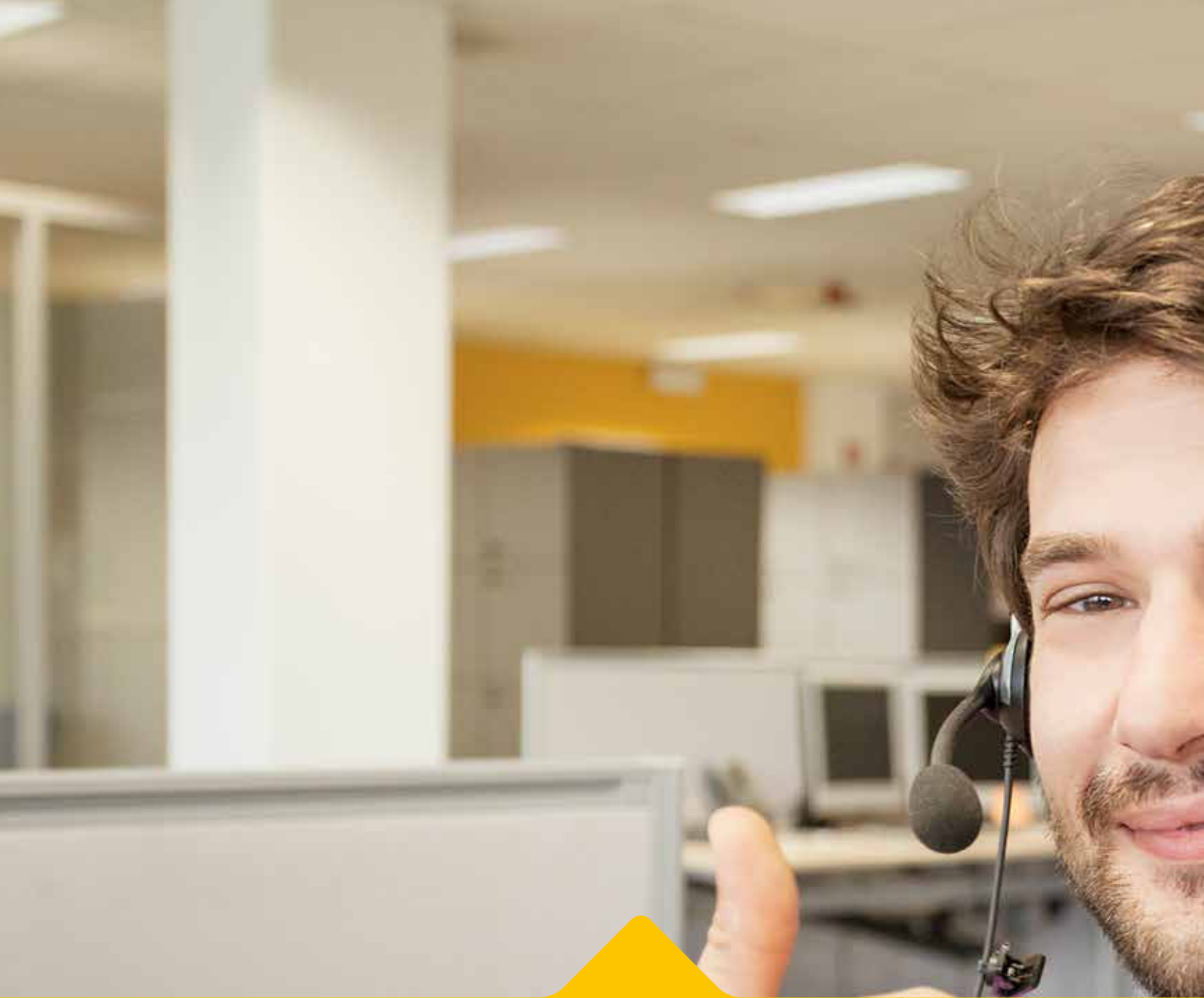
Voor de technici Implementation & Maintenance die werken aan installaties nabij gsm-infrastructuur, is er een vaste procedure en toolbox opgemaakt. Deze dienst staat in voor het onderhoud en installatie van apparatuur die de elektrische signalen van gsm-antennes omzet naar optische signalen voor onze glasvezelverbindingen. De kasten waar deze apparatuur ingebouwd is, staan ook in nabijheid van de antennes. Er is dus gevaar dat deze medewerkers worden blootgesteld aan niet-ioniserende straling. De toolbox en de procedure geven inzicht in de gevaren en in de mogelijke preventiemaatregelen. Nadruk wordt gelegd op LMRA (Last Minute Risk Analysis) door de technicus ter plaatse. Hij dient de mogelijke risico's in te schatten en aan de hand daarvan de juiste acties te nemen. Voor deze technici werden ook stralingsmeters aangekocht.

In juni 2013 stelde Telenet een informatiebrochure ter beschikking over wifi- en gsm-straling. De laatste jaren maken meer en meer mensen zich zorgen over

wat de toenemende straling voor ons betekent. Is het schadelijk? Worden we er ziek van? En hoe kunnen we ons ertegen beschermen? In deze brochure wordt dieper ingegaan op bezorgdheden. Na een algemene achtergrond over wat straling precies is, worden de meest voorkomende vragen in verband met straling in het algemeen en gsm- en wifi-straling in het bijzonder beantwoord.

De informatie in de brochure is gebaseerd op de studie "Blootstelling aan niet-ioniserende straling in huis", geschreven door professoren van de UGent in opdracht van viWTA – Samenleving en Technologie. Op de corporate website linkten we naar een greep uit andere nuttige publicaties:

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



Onze manier van rapporteren



> 90

Scope

> 90

Engagement

> 91

Toelichting
bij de kerncijfers

> 91

GRI 4 Core

> 92

Principes om inhoud
te bepalen

> 92

Significante
wijzigingen &
restatements



➤ Scope

Dit duurzaamheidsverslag is een toelichting bij extra-financiële parameters en indicatoren uit alle geledingen van het bedrijf Telenet over het gehele kalenderjaar 2013 (1/1/2013 tot 31/12/2013). Dit verslag volgt op het Telenet 2012 jaarverslag, gepubliceerd in maart 2013. Telenet publiceert jaarlijks een update van zijn CSR activiteiten in een duurzaamheidsverslag. Wanneer in het verslag gesproken wordt over Telenet, we, wij, de onderneming, de vennootschap, de groep of het bedrijf wordt daarmee Telenet Group Holding NV

bedoeld, inclusief zijn werkmaatschappijen en binnen de context van de Belgische markt engagement.

Gegevens en informatie over de extra-financiële praktijken en prestaties van de Telenet groep van het jaar 2013 worden gemeld via twee aanvullende documenten:

- Tenet Financieel Jaarverslag 2013
- Telenet Duurzaamheidsverslag 2013

➤ Engagement

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

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

bijdrage leveren aan verdere vooruitgang van de Groep ratings in 2013.

Voor de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van de extra-financiële verslaggeving, wordt een select deel van de informatie door externe accountants gecontroleerd. Onze CO₂-voetafdruk wordt berekend in samenwerking met door PwC. We vinden de extra-financiële info even belangrijk als financiële. Daarom brengen we beide rapporten samen uit en laten we de extra-financiële informatie verifiëren waar mogelijk. De governance van het duurzaamheidsbeleid van Telenet werd in 2013 beoordeeld door het Internal Audit Team Deloitte.

Telenet werkt er aan om ook de energie- en milieu procedures en rapportage extern te laten valideren. Dit verslag werd nagelezen en goedgekeurd door <highest committee or position binnen Telenet>.

➤ Toelichting bij de kerncijfers

De gerapporteerde economische en sociale kerncijfers in dit rapport hebben betrekking op het Telenet hoofdkantoor en de regionale contactcenters in

Herentals, St-Truiden en Aalst. De cijfers met betrekking tot milieu beperken zich tot het hoofdkantoor,

➤ GRI 4 Core

De extra-financiële parameters en indicatoren gerapporteerd in dit document worden georganiseerd volgens de Global Reporting Initiative (GRI) richtlijnen. Dit verslag is in overeenstemming met GRI G4 richtlijnen op core niveau, wat inhoudt dat de het rapport zich toespitst op enerzijds de general standard

disclosures en anderzijds de nodige informatie verschaft door de zestien materiële issues te plotten op de G4 material Aspects en per Aspect over minstens 1 van de indicatoren te rapporteren. Indien de informatie beschikbaar was, werden meerdere indicatoren opgenomen in de rapportage.

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

➤ Principes om rapport content te bepalen

Om de inhoud van dit rapport te bepalen, heeft Telenet verschillende elementen in rekenschap genomen. Telenet heeft zijn voornaamste stakeholders geïdentificeerd en voor elk van deze stakeholders de voornaamste verwachtingen in kaart gebracht en beschreven hoe Telenet hier aan tegemoet komt. Daarnaast bekijkt het bedrijf zijn prestaties in een breder duurzaamheidskader door onder andere de

vijf voornaamste trends van telecombedrijven zich vandaag de dag mee geconfronteerd zien, te bepalen. Telenet wil mede door dit verslag duidelijk maken hoe het bedrijf economische, sociale en milieu-ontwikkelingen zowel op lokaal, regionaal als globaal vlak zal stimuleren. Telenet doet dit met een focus op de materiële aspecten, aangereikt door zijn stakeholders.

➤ Significante wijzigingen & restatements

Telenet maakt deel uit van de Liberty-groep en met oog op verdere alignering voor groepsrapportage over CO₂, passen we vanaf 2013 voor de CO₂-rapportage de Defra omrekeningsfactoren toe. Concreet betekent dit dat vanaf 2013 Telenet gebruik maakt van de nationale conversiefactoren voor elektriciteitsverbruik. Dit heeft echter slechts een zeer beperkte impact van minder dan 10 ton.

Voor meer informatie zie pagina 48-49. Er zijn geen restatements van informatie met betrekking tot Aspect Boundaries.



Contact

Algemene informatie

Isabelle Geeraerts

+32 15 335 548

isabelle.geeraerts@staff.telenet.be

Financiële informatie

Rob Goyens

+32 15 333 054

rob.goyens@staff.telenet.be

CSR informatie

Jan De Grave

032 15 333 465

jan.de.grave@staff.telenet.be



GR tabel



CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	CSR REPORT	FINANCIAL REPORT	Page
General disclosures	Strategy & analysis	G4 - 1	company statement	Letter of the CEO and chairman		6-9
	Organizational profile	G4 - 3	Report the name of the organization	Company Profile		4
		G4 - 4	Report the primary brands, products, and services	Company Profile		4
		G4 - 5	Report the location of the organization's headquarters	Company Profile		4
		G4 - 6	number of countries where the organization operates, and names of countries	Company Profile		4
		G4 - 7	Report the nature of ownership and legal form.	Company Profile		4
		G4 - 8	Report the markets served	Company Profile		4
		G4 - 9	Report the scale of the organization	Company Profile		4
		G4 - 10	total number of employees, ...	Our employees > key figures		64-66
		G4 - 11	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	100% for the 3d year in a row		
		G4 - 12	Describe the organization's supply chain.	stakeholder management / supply chain		24, 73-77
		G4 - 13	Report any significant changes during the reporting period	how we report > restatements		92
		G4 - 14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization		corporate governance	
		G4 - 15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives	code of conduct		78-81
		G4 - 16	memberships of associations	code of conduct		78-82
	Identified Material Aspects and boundaries	G4 - 17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents.	How we report		90-91
		G4 - 18	Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries	how we report		90-92
		G4 - 19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	how we report		91
		G4 - 20	For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization	how we report		91
		G4 - 21	For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization,	how we report		91
		G4 - 22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports	how we report		92
		G4 - 23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	how we report		92

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	CSR REPORT	FINANCIAL REPORT	Page
General disclosures	Stakeholder engagement	G4 - 24	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization	stakeholders		20-27
		G4 - 25	Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	stakeholders		20-27
		G4 - 26	Report the organization's approach to stakeholder engagement	stakeholders		20-27
		G4 - 27	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	stakeholders / material issues		15
	Report Profile	G4 - 28	Reporting period	how we report		94
		G4 - 29	Date of most recent previous report	how we report		94
		G4 - 30	Reporting cycle	how we report		94
		G4 - 31	Provide the contact point for questions regarding the report or its contents	how we report		93
		G4 - 32	Report the 'in accordance' option the organization has chosen	how we report		91
		G4 - 33	organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	how we report		90
	Governance	G4 - 34	Report the governance structure of the organization,		corporate governance	
	Ethics	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior		corporate governance	
Disclosure on Management Approach						
Disclosure on Management Approach Economic						
			Indirect economic impacts	Investments/ Innovation		30-39
Disclosure on Management Approach Environment						
			Energy	CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		43-46
			Emissions	CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		43-49
			waste	CO ₂ -reduction,/ CO ₂ -compensation		49-52
			supplier environmental assessment	suppliers		73-77
Disclosure on Management Approach labour						
			Employment	our employees		58-66
			training & education	our employees		58-59
			supplier assessment for labour practices	suppliers		73-77
Disclosure on Management Approach Product Responsibility						
			supplier Human rights assessment	suppliers		73-77
Disclosure on Management Approach Society						
			supplier assessment for impacts on society	suppliers		73-77

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	CSR REPORT	FINANCIAL REPORT	Page
Disclosure on Management Approach Product Responsibility						
			product & service labeling	user friendly products & services		67-72
			customer privacy	privacy and security		56-57
Disclosure on Management Approach Telecom addendum						
			access to content	Telenet Foundation		36-39
			health & safety	Our employees, radiation		62/87
Economic	Economic performance	G4 - EC1	Direct economic value generated and distributed	LBG data	financial report	38
	Indirect economic impacts	G4 - EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	economical aspects		31
Environment	Energy	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	CO ₂ -reduction		43-48
		G4-EN4	Energy consumption outside the organization	CO ₂ -reduction		48-49
		G4-EN5	Energy intensity ratio	energy efficiency		46-48
		G4 - EN6	Reduction of energy consumption	CO ₂ -reduction/ CO ₂ compensation		43-49
		G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	CO ₂ -reduction		48-49
	emissions	G4-EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	CO ₂ -reduction		48
		G4-EN16	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 2	CO ₂ -reduction		48
		G4-EN17	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 3	CO ₂ -reduction		48
		G4-EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	CO ₂ -reduction		47
		G4-EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	CO ₂ -reduction/ CO ₂ compensation		43-49
	Waste	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	waste		49-51
		G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	waste		50
	Supplier environmental assessment	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	suppliers		73-77
		G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	suppliers		73-77

CATEGORY	ASPECT	INDICATOR	DESCRIPTION	CSR REPORT	FINANCIAL REPORT	Page
Social: labor practices & decent work	Employment	G4 - LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	our employees		64-66
		G4 - LA2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or parttime employees,	our employees		62
	Training & education	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	our employees		65
		G4 - LA10	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	our employees		58-59
		G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	our employees		60
	Supplier assessment for labor practices	G4 - LA14	Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	suppliers		73-77
		G4 - LA15	Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	suppliers		73-77
Socioal: HR	Supplier HR assessment	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	suppliers		73-77
		G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	suppliers		73-77
Socioal: society	supplier assessment for impact on society	G4-S09	Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	suppliers		73-77
		G4-S010	Significant actual and potential negative impacts on society in the supply chain and actions taken	suppliers		73-77
Social: product responsibility	Product & service labeling	G4 - PR3	Type of product and service information required by the organization's procedures for product and service information and labeling	user friendly products & services		68
		G4 - PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	user friendly products & services		68
		G4 - PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	user friendly products & services		70
	Customer privacy	G4 - PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	privacy & security		56
Telecom specific Indicators: Internal operations	Health & safety	I03	Practices to ensure health and safety of field personnel	wellbeing at work/ radiation		62/87
		I06	Policies and practices with respect to Specific Absorption Rate (SAR) of handsets	radiation		87
Telecom specific Indicators: providing access	Access to content	PA7	Polices and practices to manage human rights issues relating to access and use of telecommunications products and services.	protection of children/freedom of speech		86

UN Global Compact COP

AREA	INDICATOR	DESCRIPTION	Page
Human rights	G4 - HR10	Percentage of new suppliers that were screened using human rights criteria	73-77
	G4 - HR11	Significant actual and potential negative human rights impacts in the supply chain and actions taken	73-77
Labour	G4 - IO	Total number of employees etc.	64-66
	G4 - II	Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements (100% for the 3d year in a row)	
	G4 - LA9	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	65
	G4 - LA11	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	60
Environment	G4 - EN3	Energy consumption within the organization	43-48
	G4 - EN4	Energy consumption outside the organization	48-49
	G4 - EN5	Energy intensity ratio	46-48
	G4 - EN6	Reduction of energy consumption	43-49
	G4 - EN7	Reductions in energy requirements of products and services	48-49
	G4 - EN15	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 1	48
	G4 - EN16	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 2	48
	G4 - EN17	Direct Greenhouse Gas Emissions Scope 3	48
	G4 - EN18	Greenhouse Gas Emissions Intensity	47
	G4 - EN19	Reduction of Greenhouse Gas Emissions	43-49
	G4 - EN23	Total weight of waste by type and disposal method	49-51
	G4 - EN24	Total number and volume of significant spills	50
	G4 - EN32	Percentage of new suppliers that were screened using environmental criteria	73-77
	G4 - EN33	Significant actual and potential negative environmental impacts in the supply chain	73-77
Anti corruption	G4 - 56	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior	78-81



**KPMG Bedrijfsrevisoren - Réviseurs
d'Entreprises**
Bourgetlaan - Avenue du Bourget 40
1130 Brussel - Bruxelles
Belgium

Tel. +32 (0)2 708 43 00
Fax +32 (0)2 708 43 99
www.kpmg.be

Limited assurance report of the independent auditor

To the management of Telenet Group Holding NV

Engagement

We have been engaged by Telenet Group Holding NV (hereafter "Telenet" or "the Company") to obtain limited assurance on selected figures, marked with the sign ✓ in the "Overview HR Figures" section (hereafter "the Selected Figures") on pages 64 through 66 of Telenet's Sustainability Report for the year ended 31 December 2013 (hereafter "the Report").

Limitations in our engagement

As set out on page 66 of the Report, the Selected Figures relate solely to Telenet NV, a wholly owned subsidiary of Telenet Group Holding NV.

Our engagement did not include a verification of the qualitative information or internet links included in the Report, nor of any quantitative information in the Report with the exception of the Selected Figures.

Management's responsibility

Management is responsible for the preparation of the Selected Figures. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal control relevant to the preparation of the Selected Figures that are free of material misstatements, selecting and applying appropriate reporting policies and using measurement methods and estimates that are reasonable in the circumstances.

The independent auditor's responsibility and scope of the work performed

Our responsibility is to express a conclusion with regard to the Selected Figures, based on the limited assurance engagement described above. We conducted our procedures in accordance with the International Standard for Assurance Engagements 3000 ("ISAE 3000"): *"Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"*, issued by the International Standards Board. That Standard requires that we comply with applicable ethical requirements, including independence requirements, and that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance about whether the Selected Figures are free of material misstatements.

Procedures

A limited assurance engagement on selected figures from a sustainability report consists of making inquiries, primarily of persons responsible for the preparation of these selected figures presented in the sustainability report, and applying analytical and other evidence gathering procedures, as appropriate. These procedures included:

- obtaining an understanding of the telecommunications sector and the Selected Figures;
- evaluating the procedures at Telenet to obtain, process and report data and assess internal control measures relative to the Selected Figures;
- examining, on a limited test basis, evidence and calculations supporting the Selected Figures;
- assessing the adequacy of the documentation and “audit trail” from the Selected Figures to the underlying evidence and calculations;
- conducting interviews with responsible company officers, mainly for the purpose of assessing the consistency of the Selected Figures.

The extent of evidence gathering procedures performed in a limited assurance engagement is less than that for a reasonable assurance engagement, and therefore a lower level of assurance is provided.

Conclusion

Based on our procedures performed to obtain limited assurance, nothing came to our attention that causes us to believe that the selected figures marked with the sign ✓ in the “Overview HR Figures” section on pages 64 through 66 of Telenet’s Sustainability Report for the year ended 31 December 2013 are materially misstated.

Our assurance report is made solely to Telenet Group Holding NV in accordance with the terms of our engagement. Our work has been undertaken so that we might state to Telenet Group Holding NV those matters we have been engaged to state in this assurance report and for no other purpose. We do not accept or assume responsibility to anyone other than Telenet Group Holding NV for our work, for this assurance report, or for the conclusions we have reached.

Brussels, 7 April 2014

KPMG Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d’Entreprises
Represented by



Götwin Jackers
Partner

Duurzaamheidsverslag

Dit jaar is ook beschikbaar in Frans en Engels.

Internet

Dit verslag kan gedownload worden via de website:
corporate.telenet.be

Redactie

Isabelle Geeraerts

Fotografie & beeld

Romain Menke, Koen Van Buggenhout, ea.

Concept & productie

www.concerto.be

Verantwoordelijke uitgever

Vincent Bruyneel