

- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

**CONTACT**  
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

## EDF Luminus Duurzaamheidsrapport 2017

Dit **GRI**-rapport is bedoeld voor al onze stakeholders: klanten, medewerkers, leveranciers, opinieleiders, media, duurzame-ontwikkelingsspecialisten ... Op het adres [mvo@edfluminus.be](mailto:mvo@edfluminus.be) kunt u opmerkingen, vragen of suggesties ter verbetering achterlaten. Veel leesplezier!

### Woord van de voorzitter

“  
*Meer dan de helft van alle investeringen - 663 miljoen euro in vijf jaar - gewijd aan windenergie, terwijl de renovatie van de waterkrachtcentrales doorgaat: EDF Luminus versterkt zijn leiderspositie in hernieuwbare energie.*



Paul De fauw

Word van de voorzitter.jpeg  
JPG Image [447.0 KB]

[Download](#)

### Interview met de Chief Executive Officer



Grégoire Dallemagne

“  
*Het is onze prioriteit onze klanten te helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen. Meer dan de helft van onze collega's dragen rechtstreeks bij tot de identificatie en implementatie van energie-oplossingen.*

Interview met de CEO.pdf  
Adobe Acrobat Document [769.4 KB]

[Download](#)

### Drie opvallende feiten van 2017

50% vermindering van de Luminus Arena-emissies



Recordaantal windmolens gebouwd



Meer energie-oplossingen met Newelec



**Opvallende feiten 2017**

[Meer lezen...](#)

### Kerncijfers 2017

**0**  
ongevallen met werkverlet in 3 jaar

**180 000**  
dienstencontracten

**161**  
windturbines

**-21** miljoen €  
nettoresultaat

**85/100**  
"Uitzonderlijke" EcoVadis-score

**241** miljoen €  
geïnvesteed in hernieuwbare energie in 3 jaar

**Alle kerncijfers van 2017**

[Meer lezen...](#)

### Nieuws dat je niet mag missen

- Onze strategie
- Innovatie
- Dialogo met onze stakeholders
- Verbindenissen 2030
- Gezondheid en veiligheid
- Onze EcoVadis-score
- Onze koolstofdioxide voetafdruk
- Onze acties ten gunste van biodiversiteit
- Continuïteit van de levering
- Hernieuwbare energie
- Energie-efficiëntie van bedrijven
- Energie-efficiëntie voor particulieren

### Hoogtepunten van het jaar (Video)

**Duurzame ontwikkeling: de transformatie van EDF Luminus gaat door**

Ontwikkeling van windenergie, controle van verbruik, zonne-installaties en verkoop van accu's illustreren de transformatie van EDF Luminus in een leverancier van energieoplossingen.

Ethiek, milieu, sociaal... meer dan twintig hoogtepunten worden opgeroepen in deze video.



[Meer weten over dit GRI-rapport](#)

[GRI-index](#)



## KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

## NL » KERNCIJFERS

# Kerncijfers 2017

### Ethische indicatoren

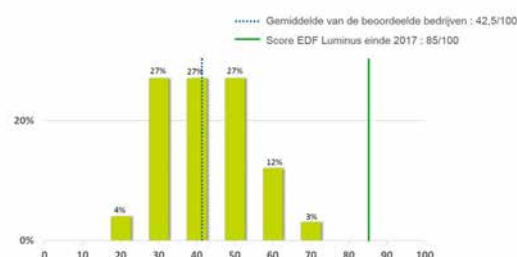
0 waarschuwingen van de Ethische Commissie van de Groep

0 aankoopwaarschuwingen

1 actieplan van de huidige leverancier

5 interne audits

### Uitzonderlijke EcoVadis-score: 85/100



Maatschappelijke prestaties: de gemiddelde score van 35 000 door EcoVadis geëvalueerde bedrijven is 42,5.

### Milieu

## Het toonaangevende wind- en waterkracht bedrijf van België

30 nieuwe windturbines gebouwd

+ 25% windvermogen geïnstalleerd

561 GWh geproduceerde windenergie

173 GWh geproduceerd door waterkracht

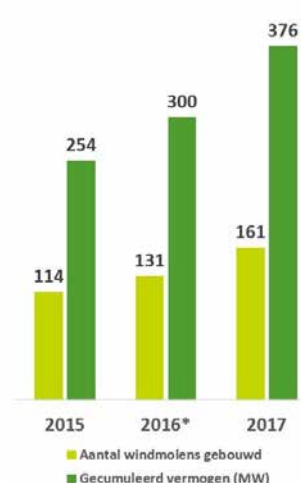
333 000 ton CO<sub>2</sub> vermeden\* dankzij onze hernieuwbare elektriciteitsproductie in België

59 M€ geïnvesteerd in hernieuwbare energie

0 milieu-incidenten

721 ton afval verzamelt uit de Maas

### Windturbines gebouwd op 31 december



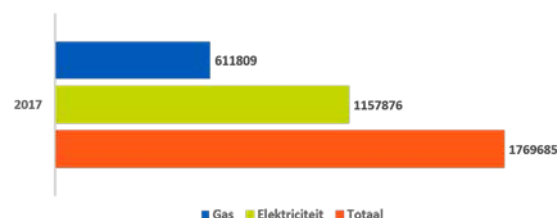
Bron: EDF Luminus.

\*in vergelijking met een stoomgasturbine die 456 kgCO<sub>2</sub> / MWh uitstoot (geldende waarden in Wallonië)

### Klantentevredenheid

## 5-sterrenlabel voor dienstverlening kwaliteit

### Toegangspunten



Verkoop van gas: 14,8 TWh

Verkoop van elektriciteit: 13,9 TWh

179 657 servicecontracten

+43 Net promoter score nieuwe diensten

4 101 MWh verwachte jaarlijkse productie van zonnepanelen geïnstalleerd bij klanten

### Innovatie & Economische prestaties

3,02 miljard euro omzet

- 21,5 miljoen euro nettoresultaat

104,3 miljoenen euro beleggingen

38,2 miljoenen euro aan belastingen en heffingen

### Human resources

## Geen enkel ongeval met werkverlet in drie jaar bij EDF Luminus N.V.

0 ongevallen met werkverlet

41 % vrouwen

9 nationaliteiten

946 werknemers EDF Luminus NV

2 061 werknemers EDF Luminus "Groep"

78 % motivatie graad

57 % interne promotie





- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN**
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » OPVALLENDE FEITEN

## Opvallende feiten 2017

**Bouwrecord windmolens, drie jaar zonder ongevallen met werkverlet, uitzonderlijke maatschappelijke prestaties volgens het bedrijf EcoVadis, nieuwe overnames, nieuwe dienstaanbiedingen ... de opvallende feiten van 2017 zijn legio. Ontdek ze hieronder!**

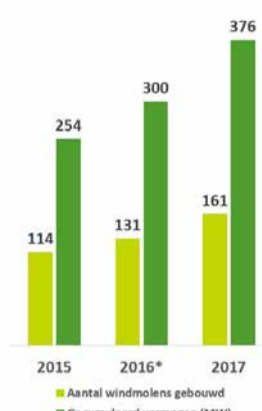
### Bouwrecord windmolens

**30 windmolens gebouwd in één jaar**

EDF Luminus verstevigt zijn positie als marktleider in onshore windenergie. In 2017 werden 30 windmolens gebouwd, een record!

Het bedrag dat in 2017 is geïnvesteerd in windenergie bedraagt 58 miljoen euro. Die aanzienlijke inspanning vertaalt zich in een toename van de windenergieproductie met bijna 20% in 2017, goed voor 17,5% van de Belgische windenergieproductie.

In 2017 werden bijna 20 nieuwe vergunningsaanvragen ingediend bij de bevoegde autoriteiten.



Bron: EDF Luminus.

[Meer informatie over hernieuwbare energiebronnen](#)

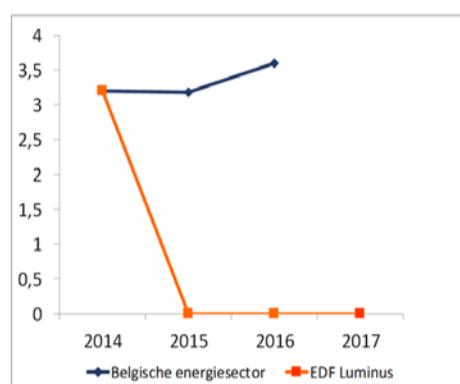
### Drie jaar zonder ongevallen met werkverlet

In 2017 had EDF Luminus voor het derde jaar op rij geen arbeidsongevallen met werkverlet. Dit is het resultaat van een voortdurende inspanning van iedereen om op het werk en elders van veiligheid een topprioriteit te maken.

In 2017 bedraagt het totaal aantal opleidingsuren dat werd besteed aan veiligheid 7 039 uur (of een stijging van 26%, ten opzichte van 5 579 uur in 2016).

[Meer informatie over beveiliging](#)

Frequentie van ongevallen met werkverlet



Bron: EDF Luminus.

### Een uitzonderlijke maatschappelijke score volgens EcoVadis

Met een cijfer 90/100 voor het milieuaspect, 90/100 voor HR-praktijken, 70/100 voor bedrijfsethiek en 70/100 voor verantwoorde aankopen behaalt EDF Luminus nog altijd de hoogste cijfers die aan de bedrijven uit de energiesector worden toegekend.

[Meer info over de EcoVadis-score](#)



Bron: EcoVadis.

### Luminus Arena weldra koolstof neutraal stadion

**Reeds 50% van de emissies terug gedrongen dankzij werkzaamheden in 2017**

EDF Luminus en KRC Genk werken sinds 2016 samen om de Luminus Arena tegen 2020 CO2-neutraal te maken. In 2017 werden de eerste twee fases van de werkzaamheden uitgevoerd.



[Meer lezen](#)

### Nevelec treedt toe tot de EDF Luminus Groep

**Nieuwe overname in energie-oplossingen**

Op 30 mei 2017 verwierf EDF Luminus een meerderheidsaandeel in het kapitaal van Nevelec.

Deze KMO van 150 personen, voornamelijk actief in Wallonië en Brussel, is gespecialiseerd in elektriciteit en industriële elektrotechniek.



[Meer lezen](#)

### Windmolen coöperatie: meer dan 1500 leden

**Toename aantal coöperanten: +38%**

De coöperatie EDF Luminus Wind Together, opgericht op 8 maart 2016, telde op 31 december 2017 meer dan 1 500 coöperanten, of een toename van 38% in vergelijking met eind 2016.

Sinds haar oprichting in 2016 haalde de coöperatie in totaal 3,5 miljoen euro op.

De coöperatie heeft als doel de Belgische burgers nauwer te betrekken bij de ontwikkeling en uitbating van haar windenergieprojecten.



[Meer informatie over de windcoöperatie](#)

### Overnames in 2017

**Nevelec in mei**

[Meer info](#)

**Gezel II in juni**

[Meer info](#)

**Poelaert-Peterman in september**

[Meer info](#)

**Insaver in oktober**

[Meer info](#)

### Nieuw aanbod 2017

**De My Luminus-app evolueert**

[Meer info](#)

**Thuisbatterijen**

[Meer info](#)

**Efficiency box**

[Meer info](#)

**Gedecentraliseerde flexibiliteit**

[Meer info](#)

### De hoogtepunten van het jaar (video)

**De transformatie van EDF Luminus als dienstenleverancier gaat door.**

Ethisch, ecologisch, maatschappelijk ... In deze video komen meer dan 20 hoogtepunten aan bod. Ontwikkeling van windenergie, beheer van het verbruik, maatregelen voor de biodiversiteit, enzovoort.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » BESTUURSORGANEN

## Woord van de voorzitter



Paul De fauw

Verder groeien in energieoplossingen en hernieuwbare energie



Woord van de voorzitter.jpeg  
JPG Image [447.0 KB]

Download

## Interview met de CEO



Grégoire Dallemagne

We helpen onze klanten hun ecologische voetafdruk te verkleinen



Interview met de CEO.pdf  
Adobe Acrobat Document [769.4 KB]

Download

## Samenstelling van de raad van bestuur

Eind december 2017, bestaat de raad van bestuur van EDF Luminus uit 12 bestuurders:

- vijf voorgedragen door Belgische aandeelhouders
- zeven voorgedragen door de EDF Groep

De voorzitter van de raad is Paul De fauw.

Download de samenstelling van de raad van bestuur

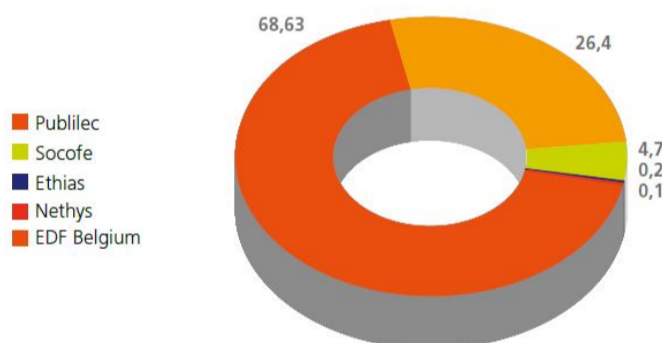


Samenstelling Raad van Bestuur-2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [101.9 KB]

Download

Vier Belgische aandeelhouders bezitten 31,4% van het kapitaal

Aandeelhouderspercentage (%) :



Bron: EDF Luminus.

Bestuur: regelmatige vergaderingen van bestuursorganen

### 9 vergaderingen van de raad van bestuur in 2017

De raad van bestuur bepaalt het beleid en de algemene strategie van het bedrijf en houdt toezicht op het operationeel beheer. De raad delegeert het dagelijks bestuur aan het uitvoerend comité. In 2017 waren er 9 vergaderingen. Meer informatie over [de samenstelling van het directiecomité](#).

### 9 vergaderingen van de drie gespecialiseerde comités

De raad van bestuur heeft drie speciale comités opgericht om zijn taken tot een goed einde te brengen. De leden van de comités zijn bestuurders die door de raad van bestuur zijn gekozen. Elk comité komt minstens tweemaal per jaar samen en telkens wanneer het nodig is in het belang van het bedrijf.

De comités:

- Het strategisch comité evalueert het strategisch plan van het bedrijf (bv. investeringsprojecten of overnames) en geeft advies over de te volgen richtlijnen. Het comité is twee keer bijeengekomen in 2017.
- Het comité voor audit en risicobeheersing controleert de betrouwbaarheid van de financiële informatie die aan de aandeelhouders wordt gegeven. Het doet aanbevelingen in verband met de boekhouding, de controle van de rekeningen en het budget en de kwaliteit van de interne controle. Het comité formuleert ook aanbevelingen voor het beleid in verband met grote financiële of operationele risico's. Dit comité is vier keer bijeengekomen in 2017.
- Het benoemings- en vergoedingscomité onderzoekt het verloningsbeleid van het bedrijf en volgt vooral de benoemingen, prestaties en verloning van de leden van het uitvoerend comité op. Het comité is drie keer bijeengekomen in 2017.

## De EDF Luminus Groep vandaag

Dochterondernemingen die energieprestaties leveren

Om onze klanten een compleet assortiment aan energiediensten en -oplossingen te bieden, hebben we verschillende overnames gedaan.

Tegenwoordig heeft de EDF Luminus groep bijna 2 000 mensen.

Meer informatie over de EDF Luminus groep



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » CONTEXT EN EFFECTEN

## Context, uitdagingen en effecten

De energiesector gaat door een periode met vele veranderingen die de activiteiten beïnvloeden waarover EDF Luminus directe controle heeft (aankoop en verkoop van energie, bouw en onderhoud van productie-eenheden) en andere die onder zijn invloedssfeer vallen (niveau van de vraag naar energie, interesse van klanten voor energie-efficiëntiediensten, enz.).

Op heel wat externe factoren heeft EDF Luminus geen invloed:

- de evolutie van de prijzen op de groothandelsmarkt, waarvan de volatiliteit nooit zo groot is geweest
- onzekerheden over de vooruitzichten voor thermische en nucleaire centrales
- de zeer frequente wijzigingen in de regelgeving, zowel op commercieel als op milieugebied
- de evolutie van de provisies voor de ontmanteling van de kerncentrales.

### Een sector met zeer specifieke beperkingen

Elektriciteit kan niet, of heel beperkt, worden opgeslagen, vooral in België, door de afwezigheid van grote waterkrachtcentrales (geen stuwdammen in hooggebergte).

Elia, de transportnetbeheerder, moet te allen tijde zorgen voor het evenwicht tussen productie en verbruik om een stroomonderbreking te vermijden. Om de continuïteit van de energievoorziening aan de eindklanten te garanderen, sluit Elia contracten af met Belgische of buitenlandse elektriciteitsproducenten, voor verschillende soorten diensten op zeer korte termijn of langere termijn.

Als "evenwichtsverantwoordelijke" ten opzichte van de netbeheerder moet EDF Luminus te allen tijde een hoeveelheid elektriciteit in het net injecteren die overeenstemt met het verbruik van zijn klanten. Om het evenwicht tussen de productie en het verbruik te verzekeren, is het nodig om:

- de consumptieprofielen van de klanten goed in te schatten op lange, middellange en korte termijn, om op voorhand de middelen te voorzien om deze behoeften optimaal te dekken, zowel wat de kostprijs als de betrouwbaarheid van de geleverde energie betreft;
- in realtime de flexibele productiecapaciteit aan te passen (gasturbines, gecombineerde cycli, warmtekrachtkoppeling,...) om schommelingen in de productie van hernieuwbare energie of onbeschikbaarheden van kerncentrales te compenseren;
- de financiële risico's met betrekking tot de zeer grote schommelingen van de elektriciteits- en gasprijzen op de groothandelsmarkt te dekken. Die prijzen kunnen immers plots stijgen, bijvoorbeeld bij onvoorziene schade, of ze kunnen aanhoudend dalen, in geval van overproductie ten opzichte van de behoefte, waardoor het inkomen van de producenten afneemt.

De configuratie van de elektriciteitsmarkt is de voorbije jaren verstoord. Het aandeel hernieuwbare energie in de Europese energiemix neemt ieder jaar toe, wat grote schommelingen teweegbrengt, afhankelijk van de hoeveelheid wind en zon.

### Verhoogd risico door sterke schommelingen van de kortetermijnprijzen

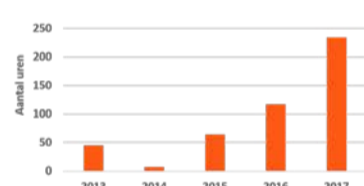
In 2017 zorgde een nieuwe situatie voor een zeer sterke variatie in de kortetermijnprijzen. Twee belangrijke redenen verklaren dit:

- de onverwachte onbeschikbaarheid van verscheidene kerncentrales in België (Tihange 1, Doel 3) en een beperkt nucleair importpotentieel (onbeschikbaarheid van verscheidene eenheden in Frankrijk)
- een lagere productie van hernieuwbare energie dan verwacht, door veel minder productie door waterkrachtcentrales en bijzonder weinig wind in januari en april.

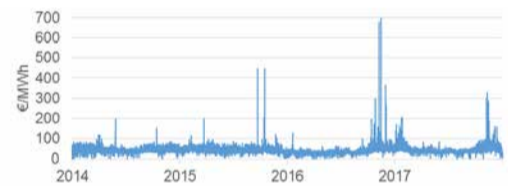
Beide factoren hadden een belangrijke impact op zowel de Belpex-prijzen (day ahead) als de onevenwichtsprijzen (balancing). Deze prijsschommelingen vertalen zich in een stijging van de bevoorradingskosten (die niet kunnen worden doorgerekend in de prijzen die worden gefactureerd aan de residentiële klanten) en dus een daling van de marges van EDF Luminus.

Ter illustratie: de gemiddelde day-aheadprijs in 2017 bedroeg € 45/MWh. Deze prijs kon extreem hoge pieken bereiken, tot € 700/MWh in januari 2017, tijdens periodes van grote vraag naar elektriciteit op het einde van de dag (zie grafiek rechts).

De grafiek links laat zien dat het aantal uren met Belpex-prijzen boven € 100/MWh is verdubbeld tussen 2016 en 2017.



Bron: Elia.

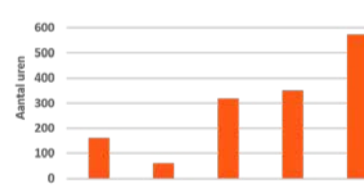


Bron: Elia.

### Onbalanskosten ook omhoog

De onevenwichtsprijzen (toegepaste prijzen wanneer bij een toegangsverantwoordelijke een onevenwicht tussen injecties en afnames wordt vastgesteld) werden ook beïnvloed door de hierboven uiteengezette situatie en volgden dezelfde trend als de Belpex-prijzen.

Op de grafiek links zien we een sterke toename (64%) van het aantal uren met onevenwichtsprijzen hoger dan € 300/MWh - exact 571 uur in 2017 tegenover 348 uur in 2016. Rechts zien we de hoge volatiliteit van de prijzen, met pieken in de winterperiode (van januari tot maart en van oktober tot december).



Bron: Elia.



Bron: Elia.

## Waardeketen: update 2017

**De EDF Luminus-waardeketen identificeert de activiteiten waarover het bedrijf directe controle heeft en andere die onder zijn invloedssfeer vallen, conform de aanbevelingen ISO 26000.**

In de bijgevoegde tabel worden de activiteiten gesorteerd volgens:

- het niveau van controle van EDF Luminus op de activiteit, van laag naar hoog: in de rechterkolom staat het verkregen resultaat;
- de chronologische volgorde van de activiteiten, de "upstream" activiteiten bovenaan de tabel, "downstream" onderaan
- of het rechtstreeks of onrechtstreeks mensen, klanten, het milieu of financiële aspecten betreft.



Waardeketen Duurzaamheidsrapport 2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [207.4 KB]

Download

De enige wijziging ten opzichte van de waardeketen van 2016 is de uitbreiding van het dienstenaanbod voor particulieren en bedrijven. Vooral door de overname van Insaver is EDF Luminus nu in staat om zijn klanten diensten aan te bieden zoals de installatie van thuisbatterijen en de isolatie van spouwmuren.

## Uitdagingen en effecten volgens de GRI-norm

De GRI-norm beveelt aan om in een duurzaamheidsrapport een "toelichting van de prioritaire thema's en hun perimeter" op te nemen.

Voor elk van de 18 hierboven opgesomde uitdagingen is dan ook een inventarisatie van de effecten uitgevoerd om de rol van EDF Luminus te verduidelijken: rechtstreeks verantwoordelijk, onrechtstreeks verantwoordelijk via zijn handelsrelaties of afhankelijk ten overstaan van externe relaties.



Stakeholders & impacten.pdf  
Adobe Acrobat Document [125.6 KB]

Download



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » STAKEHOLDERS

## Dialogoog met de stakeholders

### Onze verbintenissen

In zijn versie van 2017 bevat het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen-beleid van EDF Luminus een **specifieke verbintenis tot dialoog met de stakeholders**:

*"Wij identificeren en reageren op verantwoorde wijze op onze ecologische en maatschappelijke uitdagingen. Wij gaan specifieke MVO-verbintenissen aan die verder gaan dan de geldende normen en wetten. Deze worden openlijk besproken met onze stakeholders. Wij monitoren en evalueren onze MVO-prestaties en rapporteren jaarlijks over onze voortgang."*

Deze verbintenis is een formalisering van de acties die sinds 2012 worden uitgevoerd, na de publicatie van het eerste duurzaamheidsrapport van EDF Luminus.

Met de publicatie in 2015 van een rapport conform de GRI4-richtlijnen (Global Reporting Initiative - guidelines 4) en vervolgens de GRI-norm in 2017, zet EDF Luminus nieuwe stappen in het informeren van de stakeholders.

[Meer weten over dit GRI-duurzaamheidsrapport](#)

### Communicatie met specifieke stakeholders: twee papierextracten uit het online rapport

Tijdens de zomer 2017 werden twee uittreksels uit het Duurzaamheidsrapport 2017 opgemaakt om specifieke doelgroepen, zowel opinielidder als het grote publiek, beter te kunnen informeren. Een papierversie\* van die twee extracten kan op eenvoudig verzoek worden verkregen via [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be).

\*gecertificeerd, gerecycleerd en CO2-gecompenseerd papier



#### Extract I: Opvallende feiten

Opvallende feiten 2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [871.7 KB]

[Download](#)



#### Extract II: Enkele acties & KPI's

Rapportextract 16 pagina's  
2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.7 MB]

[Download](#)

## Het kader

De EDF groep heeft zich ertoe verbonden om, in het kader van zijn Ambitie 2030, systematisch en overall in de wereld een transparant proces van dialoog en overleg te organiseren rond elk nieuw project, waarin alle stemmen een plaats krijgen.

In België voorziet de wet erin dat de bevolking kan worden geraadpleegd via openbare bevestigingen. In Wallonië is het verplicht om voor de installatie van elk windmolenpark met een vermogen van meer dan 3 MW een openbare vergadering te beleggen.

Bovendien meet EDF Luminus sinds 2012 de maatschappelijke verwachtingen van zijn klanten. EDF Luminus publiceerde zijn eerste materialiteitsrooster in 2015.

Elk jaar vermeldt EDF Luminus in zijn duurzaamheidsrapport de belangrijkste gebeurtenissen die het mogelijk maakten om bepaalde stakeholders rechtstreeks te ontmoeten.

[Maatschappelijk e barometer](#)

[Meer lezen](#)

[Materialiteit srooster](#)

[Meer lezen](#)

[Ontmoetingen in 2017](#)

[Meer lezen](#)

## Opvallende feiten

### Publiek-private partnerschappen om hernieuwbare energie te ontwikkelen



Na de oprichting van e-Nos-vents in 2016, voor 60% in handen van EDF Luminus en voor 40% in handen van ELSA, zag in 2017 een tweede publiek-private samenwerking het licht met de oprichting van "ActiVent Wallonie" met de intercommunales IPFH, IEG en Sedifin. Doel van dit partnerschap: de ontwikkeling, bouw en exploitatie van duurzame energieprojecten in Henegouwen en Waals-Brabant.

### Coöperatie EDF Luminus Wind Together telt meer dan 1 500 coöperanten



De coöperatie EDF Luminus Wind Together, opgericht op 8 maart 2016, telde op 31 december 2017 meer dan 1 500 coöperanten, of een toename van 38% in vergelijking met eind 2016.

De coöperatie heeft als doel de Belgische burgers nauwer te betrekken bij de ontwikkeling en uitbating van haar windenergieprojecten.

[Meer lezen](#)

### Akkoord met het Waalse gewest over het waterbeheer in de Maas



Op 24 november 2017 ondertekenden EDF Luminus en de Waalse Overheidsdienst een samenwerkingsovereenkomst om het debietbeheer van Maas en Samber op het Waalse grondgebied te optimaliseren. Deze overeenkomst zal bijdragen tot een duurzame exploitatie van de zeven waterkrachtcentrales van EDF Luminus.

[Meer lezen](#)

## De indicatoren

### Verplichte of vrijwillige openbare vergaderingen

Een mogelijke kwantitatieve indicator voor de evaluatie van de dialoog met externe stakeholders is de organisatie van openbare vergaderingen.

In 2017 werden elf verplichte openbare vergaderingen belegd, waarvan tien in Wallonië. Acht vergaderingen werden vrijwillig georganiseerd in 2017, waarvan zes in Vlaanderen.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

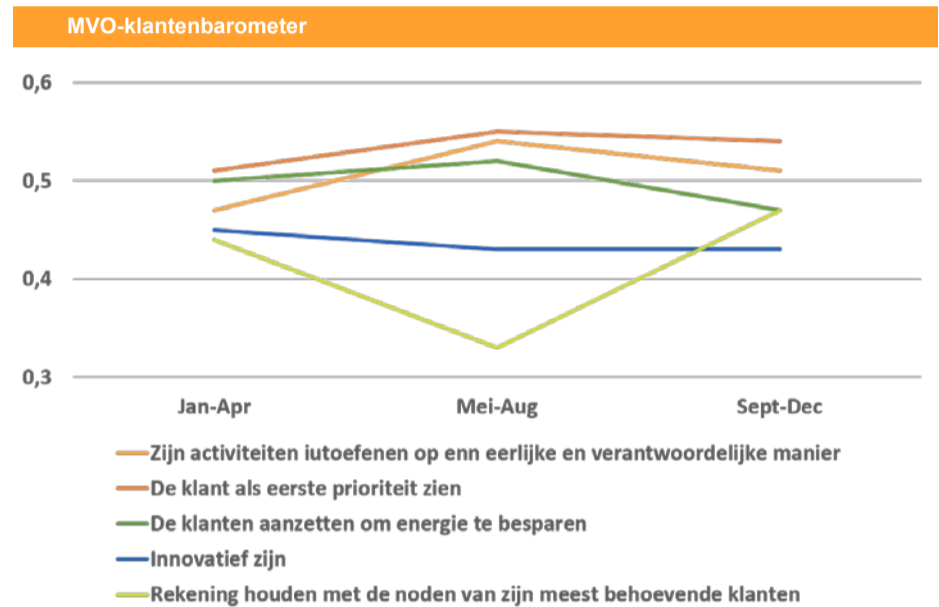
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » STAKEHOLDERS » MVO-barometer

## MVO-barometer: de maatschappelijke verwachtingen van de residentiële klanten

Sinds 2012 wordt geregeld gepeild naar de verwachtingen van residentiële klanten in maatschappelijke aangelegenheden om de richting van de acties en de communicatie van de onderneming uit te zetten. Opvallend feit in 2017: het thema "energiebesparing" wint aan belang ten opzichte van 2016.

### Resultaten 2017



Bron: EDF Luminus.

In de bovenstaande barometer van 2017 zien we:

- Stabiliteit op bepaalde punten: de **klantgerichtheid** lijft zoals in 2016 een van de eerste verwachtingen met een gemiddelde van 0,53; **ethiek** blijft op de tweede plaats staan en wint zelfs een beetje aan belang ten opzichte van 2016, met 0,50.
- Een opmerkelijke evolutie bij "**klanten aanzetten om energie te besparen**": dit thema wint negen punten tussen de gemiddelden van 2016 (0,40) en 2017 (0,49).
- Een grote variatie in de bekommernis om **kwetsbare klanten**, veel lager dan aan het einde van de zomer – deze variatie illustreert in welke mate een goed beheer van de maandelijkse voorschotten een echte hulp kan zijn voor heel wat klanten.

"Doordat we de evolutie van de verwachtingen van onze klanten ten aanzien van verschillende maatschappelijke knelpunten opvolgen, kunnen wij ons beleid en onze acties op het vlak van MVO bijsturen", aldus Pascale-Marie Barriquand, Head of CSR bij EDF Luminus. "De verwachtingen op ethisch vlak blijven hoog. En wij zijn blij om een dergelijke vooruitgang te zien op een belangrijk thema, de energiebesparingen – een thema waarvoor we onze klanten proberen warm te maken met de My Luminus-app, waarmee ze hun verbruik kunnen vergelijken met dat van andere gelijkaardige consumenten en gericht advies krijgen om hun factuur te verlagen."

### De methodologie

De MVO-barometer van EDF Luminus meet dagelijks de evolutie van de verwachtingen van een steekproef van 2000 klanten ten aanzien van een tiental maatschappelijke thema's.

Elk jaar publiceren we de evolutie van vijf hoofdthema's, commercieel, sociaal, ethisch of ecologisch, ook geïdentificeerd als prioriteiten in het GRI-materialiteitsrooster.

Dit zijn de opties die in 2017 aan de klanten werden voorgelegd:

"Om aan mijn verwachtingen te voldoen, moet het bedrijf:

- de klant als eerste prioriteit zien
- zijn activiteiten uitoefenen op een eerlijke en verantwoordelijke manier
- de klanten aanzetten om energie te besparen
- rekening houden met de noden van de meest behoevende klanten
- zijn producten en diensten voortdurend vernieuwen en verbeteren."

"De antwoorden worden niet als zodanig gebruikt", aldus Chantal Dalimier, verantwoordelijk voor de klantenstudies. "Ze zijn gecorrigeerd aan de algemene klantentevredenheid, waardoor de intensiteit van de band tussen deze variabelen kan worden bestudeerd."

In 2017 veranderde de vragenlijst op één punt: een van de vijf items werd verwijderd omdat het zich systematisch onderaan de verwachtingenladder bevond. De vraag "mijn leverancier moet stabiel zijn en meer veiligheid bieden" wordt dus niet meer gesteld. Ze is vervangen door de bovenstaande vraag over innovatie.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » STAKEHOLDERS » Materialiteitsrooster

## Het materialiteitsrooster en zijn evoluties

### 18 prioritaire thema's voor het rapport van 2017

Net zoals de G4-versie van de richtlijnen inzake duurzaam rapporteren, voorziet de GRI-norm (Global Reporting Initiative) in de identificatie van prioritaire thema's ("material topics") op basis van de meningen van verschillende stakeholders.

De lijst van thema's die het opstellen van een "Disclosure on Management Approach" (GRI4 terminologie) verdienen, is sinds de publicatie in het duurzaamheidsrapport van 2015, van het eerste uitgewerkte materialiteitsrooster geëvolueerd in overleg met verschillende stakeholders. Deze wijzigingen brengen het aantal thema's waarover EDF Luminus zich verbindt zijn acties en resultaten bekend te maken op 18. Zes daarvan hebben betrekking op de tevredenheid van de klanten, vier op het milieu en nog eens vier op het personeel.

ETHIEK	KLANTEN	INNOVATIE	MILIEU	HUMAN RESOURCES
Ethiek en conformiteit	Verbruik van residentiële klanten	Innovatie	CO2-voetafdruk	Veiligheid en gezondheid
Handelspraktijken	Kwaliteit van de dienstverlening	<b>ECONOMISCHE PRESTATIES</b>	Hernieuwbare energie	Levenskwaliteit op het werk
	Kwetbare klanten	Economische prestaties	Veiligheid van de installaties	Ontwikkeling van competenties
	Energieprijs		Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit	Diversiteit
	Energie-efficiëntie van ondernemingen			
	Continuïteit van de levering			

### Het in 2015 opgestelde materialiteitsrooster

In 2015 stelde EDF Luminus zijn materialiteitsrooster op met de steun van Cap Conseil, conform de aanbevelingen van de GRI4-rapportagemethoden.

Een eerste lijst met uitdagingen werd opgesteld in 2014 en gepubliceerd in [het duurzaamheidsrapport](#). Het in 2015 geleverde werk bestond uit:

- het vereenvoudigen van de lijst met uitdagingen om beter te kunnen bepalen welke prioriteit moeten krijgen (van 35 naar 20 uitdagingen)
- het raadplegen van verschillende soorten stakeholders (overheidsinstanties, klanten, personeel, academici, ngo's enz.);
- het identificeren van onderwerpen waarover bepaalde doelgroepen gedetailleerdere informatie wensten (met name biodiversiteit);
- het opstellen van een lijst met prioritaire thema's die het voorwerp moesten uitmaken van "Disclosures on management approach" in lijn met GRI4;
- voor elk van deze 15 thema's, het toelichten van de uitdagingen, beschrijven van de processen en bepalen van de relevante indicatoren, waarmee de evolutie van de resultaten kan worden opgevolgd.

### Aangebrachte wijzigingen sinds 2015

In 2015 werd een eerste materialiteitsrooster uitgewerkt op basis van de meningen van verschillende categorieën stakeholders, interne en externe. Er werden toen vijftien prioritaire thema's vastgelegd.

In 2016 werden twee extra thema's toegevoegd, "Welzijn op het werk" en "Diversiteit", vanwege hun steeds grotere invloed op de prestaties van een snel veranderend bedrijf.

In 2016 werd ook de DMA "verbruik en ecologische voetafdruk" van klanten opgesplitst in twee onderdelen, om rekening te houden met het feit dat de producten en diensten voor residentiële klanten en bedrijven sterk van elkaar verschillen. Het thema met betrekking tot de bedrijven kreeg voor de duidelijkheid de naam "energie-efficiëntie", terwijl het thema met betrekking tot de residentiële klanten blijft focussen op het verbruik.

### Raadpleging van de stakeholders in 2017

In 2017 werd een kleine groep mensen (20 personeelsleden uit verschillende afdelingen) geraadpleegd om na te gaan of er behoefte bestaat het materialiteitsrooster te laten evolueren, en indien mogelijk te vereenvoudigen.

Uit die snelle raadpleging bleek dat geen enkel thema kon worden geschrapt. De meningen liepen immers enorm uiteen, zonder dat er een echte lijn in kon worden getrokken.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » STAKEHOLDERS » Ontmoetingen 2017

## Ontmoetingen en relaties met stakeholders in 2017

### Inhuldiging windmolenpark Doornik West

Op 22 september 2017 huldigden EDF Luminus en ELSA, energiedochter van het Agentschap voor Territoriale Ontwikkeling IDETA, in de onmiddellijke nabijheid van economische activiteitszone Doornik West 3 een nieuw windmolenpark in.

Deze samenwerking tussen EDF Luminus en ELSA resulteerde in 2016 in de oprichting van e-Nos-Vents, voor 60% in handen van EDF Luminus en voor 40% in handen van ELSA. Met de ingebruikname van dit park van 8 windmolens met een totaal vermogen van 17,6 MW wordt jaarlijks 20 000 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot vermeden (in vergelijking met een steenkoolcentrale). De geproduceerde elektriciteit wordt momenteel op het distributienetwerk geïnjecteerd.



Meer dan 500 personen waren aanwezig op de inhuldiging



Inhuldiging in aanwezigheid van (van links naar rechts): François Desmaré, Senior Manager Expert Wind, Marie-Christine Marghem, federaal minister van Energie en Duurzame Ontwikkeling, Xavier Leblanc, Wind Business Director, EDF Luminus, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus Olivier Bontems, Directeur Equipements, Participations & Energie IDETA, Rudy Demotte, minister-president van de Franse gemeenschap, burgemeester van Doornik.

### Inhuldiging windmolenpark Katoen Natie

Op 14 december 2017 huldigde EDF Luminus zes windmolens in op Loghiddien City, het logistiek complex van Katoen Natie in Kallo, in aanwezigheid van Kris Peeters, vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumentenzaken.

Het project is het grootste project ooit van EDF Luminus op een industriële site. De zes turbines met elk een hoogte van 185 meter en een vermogen van 3,2 MW zullen 22 600 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot vermijden (in vergelijking met een thermische centrale op steenkool), wat overeenstemt met het jaarlijkse verbruik van 13 000 huishoudens.

Katoen Natie is niet aan zijn proefstuk toe inzake windenergie. In 2016 bouwde EDF Luminus immers al twee windturbines op de site van Katoen Natie in Beringen.



Bezoek aan één van de zes windmolens bij de inhuldiging. Van links naar rechts: Kevin de Muynck, Wind Asset Manager, Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus, Kris Peeters, vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumentenzaken, Fernand Huts, CEO van Katoen Natie, en Kurt Dupon, Projects & Engineering Director, Katoen Natie.



Van links naar rechts: Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs, Kurt Dupon, Director Katoen Natie, Kris Peeters, vice-eerste minister, Grégoire Dallemagne, CEO, Fernand Huts, CEO van Katoen Natie en Frederik Snoeck Corporate Director Production EDF Luminus.



Klank-en-lichtspel tijdens de inhuldiging van de zes windmolens in Kallo.

### Wind Day in Tourpes



Op 16 juni 2017 organiseerde EDF Luminus naar aanleiding van Global Wind Day 2017 een afterworkparty op de windmolensite van Tourpes.

Meer dan 350 personen tekenden present voor dit evenement, dat ernaar streeft om de bevolking bewust te maken van het belang van hernieuwbare energie.

### Ruim 400 personen aanwezig op de inhuldiging van Héron

Op 29 september 2017 huldigde EDF Luminus drie windturbines van 2,5 MW in op de site van Héron.

Dankzij dit nieuwe park zal elk jaar bijna 7 800 ton minder CO<sub>2</sub> worden uitgestoten (in vergelijking met een thermische centrale), wat overeenstemt met het gemiddelde jaarverbruik van 4 500 Waalse huishoudens.

Aansluitend op de inhuldiging organiseerde EDF Luminus een afterworkparty voor de buurtbewoners. Ruim 400 personen waren aanwezig en kregen de gelegenheid om een windmolen te bezoeken en meer te weten te komen over hernieuwbare energie en de technische eigenschappen ervan.



Van links naar rechts op de voorste rij: Chrystelle Debève, Wind Project Officer, Marie Marchal-Lardinois, OCMW-voorzitter Héron, Achille Lorent, voormalig burgemeester, Eris Hautphenne, burgemeester, Xavier Leblanc, Wind Director.

### Spark e-day in Francorchamps: klanten van EDF Luminus aan het woord



Op 17 november 2017 nam EDF Luminus deel aan de Spark E#Day in Spa-Francorchamps, een evenement rond elektrische mobiliteit in de stad morgen.

Er werden lezingen georganiseerd met notoire sprekers zoals Bertrand Piccard, uitvinder en piloot van de Solar Impulse en Alejandro Agag, oprichter van de Formule E.

Tijdens een panelgesprek rond de vraag "Hoe duurzame energie-oplossingen integreren in de ontwikkelingsstrategie van uw bedrijf?", vertelden verschillende oplossingen en dochterondernemingen van EDF Luminus over hun inspanningen op het vlak van energie-efficiëntie en hernieuwbare energie bij de ontwikkeling van hun bedrijf.

Voor de François-groep legde Benoit Helsemans - Research, Development and Communications manager - uit welke weg het bedrijf heeft afgelegd om volledig zelfvoorzienend te zijn in hernieuwbare elektriciteit. Hij belichtte ook de toekomstige hernieuwbare energieprojecten die samen met EDF Luminus worden ontwikkeld en de daarmee gepaard gaande uitdagingen. "Een modernisering van het wettelijke kader zou nuttig zijn om de energietransitie te vergemakkelijken. Wij willen immers een eigen microgrid voor ons bedrijf creëren", aldus Helsemans.



Eric Browaeys, Site Director bij UCB (links) en Benoit Helsemans, Research, Development and Communications manager voor de François-groep (rechts) nemen deel aan het panelgesprek over energie-efficiëntie.

UCB koestert de ambitie om tegen 2030 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn en zo de verandering te sturen in plaats van ze te ondergaan. Het is een haalbare uitdaging want UCB komt vandaag al aan 92% groene elektriciteit. "Energie-efficiëntie is de motor van groei. Iedere verlaging van de CO<sub>2</sub>-uitstoot levert een kostenbesparing op, aldus Eric Browaeys, Site Director bij UCB.

Newelec en Dauvister, dochterondernemingen van EDF Luminus, verrijkten het gesprek ook met hun ervaringen op het gebied van energie-efficiëntie.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » STAKEHOLDERS » - Coöperatie Wind

## Coöperatie EDF Luminus Wind Together telt meer dan 1 500 coöperanten

De coöperatie [EDF Luminus Wind Together](#), opgericht op 8 maart 2016, telde op 31 december 2017 meer dan 1 500 coöperanten, of een toename van 38% in vergelijking met eind 2016. Deze coöperatie heeft als doel de bevolking nauwer te betrekken bij de ontwikkeling en uitbating van haar windenergieprojecten.

Elke natuurlijke persoon die in België zijn woonplaats of verblijfplaats heeft en elke rechtspersoon met zetel in België kan tot 24 aandelen met een nominale waarde van 125 euro kopen.

### Coöperatie windenergie: dividend van 4,4% uitgekeerd in juni door Algemene Vergadering

De eerste Algemene Vergadering van de coöperatie EDF Luminus Wind Together vond plaats op 6 juni 2017 in het Belgisch Stripcentrum in Brussel. Deze besloot haar 1 151 coöperanten een dividend van 4,4% uit te keren voor hun investering in groene, lokaal geproduceerde energie.

De coöperatie werd in 2016 opgericht door EDF Luminus om de burgers nauwer te betrekken bij de ontwikkeling en uitbating van haar windenergieprojecten.

### Nieuwe intekening op 12 december 2017

Op dinsdag 12 december 2017 werd een derde schijf aandelen ter waarde van 2 miljoen euro aangeboden om op in te tekenen. Via deze derde schijf kunnen de leden van de coöperatie aandelen verwerven in de windmolenparken van Lochristi en Floreffe.

In 2017 investeerden 432 nieuwe coöperanten voor een bedrag van 806 000 euro. Sinds haar oprichting in 2016 haalde de coöperatie in totaal reeds 3,5 miljoen euro op.

### De windmolen van Lochristi



De windmolen van Lochristi (2,35 MW), in dienst genomen in november 2017.

### De windmolen van Floreffe



In 2017 werden drie nieuwe windmolens gebouwd in Floreffe.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

MVO-barometer

Materialiteitsrooster

Ontmoetingen 2017

- Coöperatie Wind

- Waterbeheer

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » STAKEHOLDERS » - Waterbeheer

## Akkoord met het Waalse gewest voor een beter waterbeheer op de Maas

Op 24 november 2017 ondertekenden EDF Luminus en de Waalse Overheidsdienst een samenwerkingsovereenkomst om het debietbeheer van de Maas en Samber op het Waals grondgebied te optimaliseren. Deze overeenkomst zal bijdragen tot een duurzame exploitatie van de zeven waterkrachtcentrales van EDF Luminus.

EDF Luminus beschikt over het recht om zes waterkrachtcentrales op de Maas en één op de Samber uit te baten, die een groot deel van de Waalse waterkrachtproductie vertegenwoordigen. De Waalse overheid beheert dan weer verschillende sluisdammen over de loop van de rivieren - 15 op de Maas en 19 op de Samber, en moet ervoor zorgen dat de waterstanden compatibel zijn met de vaart.

De overeenkomst die in november 2017 werd ondertekend, heeft volgende doelstellingen:

- de hernieuwbare energieproductie maximaliseren,
- de voorspelbaarheid van de debieten en de elektriciteitsproductie verbeteren,
- zo stabiel mogelijke debieten garanderen om de waterkwaliteit te behouden en het milieu beter te beschermen.

Dit alles zal helpen om de duurzaamheid van de waterkrachtcentrales in Wallonië te waarborgen.

Concreet zal de overeenkomst leiden tot de opstelling van een protocol voor de debietregeling in elk van de zeven gemeenschappelijke sites, op basis van een simulatie- en prognosetool die is goedgekeurd door een technisch comité. De partijen zullen elkaar informeren en hun acties coördineren voor de dagelijkse exploitatie, de planning van onderhoudswerkzaamheden en het beheer van onvoorziene omstandigheden. Er zal jaarlijks een balans worden opgemaakt van de overeenkomst.

De ondertekening van deze overeenkomst maakt deel uit van de tweede Duurzame ontwikkelingsstrategie die de Waalse regering goedkeurde op 7 juli 2016 en die is gericht op de ontwikkeling van hernieuwbare energie, en van het Infrastructuurplan 2016-2019 dat de Waalse regering goedkeurde op 21 januari 2016.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

---



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » VERBINTENISSEN 2030

## Programma duurzame ontwikkeling van de Verenigde Naties

### Verbintenissen en verwezenlijkingen

#### EDF Luminus neemt concreet actie ter verwezenlijking van 10 doelstellingen

EDF Luminus was een van de eerste Belgische bedrijven die vanaf het najaar van 2015 verbintenissen aanging en publiceerde met betrekking tot de 17 "duurzame ontwikkelingsdoelstellingen" (in het Engels Sustainable Development Goals) van de Verenigde Naties.

De Verenigde Naties bespraken op 25 september 2015 welke duurzame ontwikkelingsdoelstellingen ze wilden bereiken tegen 2030. De 17 doelstellingen zijn vervaardigd in een wereldwijde oproep tot actie om de armoede uit te roeien, de planeet te beschermen en ervoor te zorgen dat alle mensen in vrede en welvaart leven.

#### Vanaf eind 2015 EDF Luminus zich voor 4 doelstellingen



##### Gezondheid en welzijn van het personeel (doelstelling nr. 3)

Op het gebied van Gezondheid en Veiligheid blijft de ambitie van EDF Luminus "nul ongevallen". Een doelstelling die bijna is bereikt, aangezien er sinds 2015 geen ongeval met werkverlet meer te betreuren was bij het personeel van EDF Luminus. Drie jaar op rij zonder ongeval met arbeidsongeschiktheid tot gevolg. Dit resultaat is te danken aan een voortdurende verbetering van de manier van werken en door veiligheid prioriteit te maken in alle beleidslijnen en procedures. Cfr. hoofdstuk "Gezondheid en

Veiligheid" in dit rapport.

Gezondheid en veiligheid



##### Schone en betaalbare energie (doelstelling nr. 7)

Sinds 2015 heeft EDF Luminus al 241,2 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie. In 2017 versterkte EDF Luminus zijn positie als marktleider in onshore windenergie met in totaal 376 MW eind 2017. In amper één jaar werden maar liefst 30 windmolens gebouwd, een ongeëvenaard record in België. EDF Luminus streeft naar een windpark van 600 MW tegen 2021. Cfr. hoofdstukken "Hernieuwbare energie" en "Energieprijzen" in dit rapport.

Hernieuwbare energie

Energieprijzen



##### Duurzame steden en gemeenschappen (doelstelling nr. 11)

Sinds 2014 is EDF Luminus verschillende partnerschappen aangegaan met organisaties die zich inzetten om hun ecologische voetafdruk te verkleinen: de provincie Luik, de stad Gent, de stad Genk enz. Renovatie van openbare verlichting, elektrische mobiliteit, energie-efficiëntie van gebouwen ... deze diensten maken voortaan deel uit van het brede aanbod dat EDF Luminus aan al zijn klanten aanbiedt. In 2017 werd in de nieuwe wijk Tondelier een eerste uitbreiding gerealiseerd van het

stadsverwarmingsnetwerk van de stad Gent, dat wordt gevoed door de centrale van Gent-Ham. Cfr. hoofdstuk "Energie-efficiëntie van bedrijven" in dit rapport.

Energie-efficiëntie



##### Strijd tegen de klimaatverandering (doelstelling nr. 13)

EDF Luminus ondertekende in 2015 de klimaatbrief van The Shift en blijft ieder jaar zijn ecologische voetafdruk meten om te bepalen via welke prioritaire acties deze kan worden verkleind. Naast de ontwikkeling van het windpark en energiediensten, de renovatie van de waterkrachtcentrales en de optimalisering van de thermische productie-eenheden, worden ook maatregelen getroffen om het papierverbruik en de uitstoot van het wagenpark te verlagen. Uniek in België: EDF Luminus en KRC Genk werken

sinds juni 2016 samen om het stadion van Genk, omgedoopt in Luminus Arena, CO<sub>2</sub>-neutraal te maken tegen 2020.

Cfr. hoofdstukken "Energie-efficiëntie van bedrijven", "CO<sub>2</sub>-voetafdruk" en "Hernieuwbare energie" in dit rapport.

Energie-efficiëntie van bedrijven

Koolstofdioxide voetafdruk

Hernieuwbare energie

#### Sinds 2015 zijn acties gelanceerd met het oog op 6 andere doelstellingen



##### Gendergelijkheid (doelstelling nr. 5)

Non-discriminatie is een van de wettelijke verplichtingen die al jaar en dag vermeld worden in de Gedragscode van EDF Luminus. In 2016 engageerde het uitvoerend comité zich expliciet voor managementdiversiteit. Naar aanleiding van dit engagement werden opleidingen voorzien om onbewuste vooroordelen te counteren. Deze acties moeten helpen om de diversiteit van het personeel te versterken, een bron van innovatie voor het bedrijf. Cfr. hoofdstuk "Diversiteit" in dit rapport.

Diversiteit



##### Industrie, innovatie en infrastructuur (doelstelling nr. 9)

Innovatie is een van de strategische pijlers van EDF Luminus, op alle niveaus: oplossingen voor en contact met klanten, milieuvriendelijkere energiebronnen ... Er wordt voortdurend geïnvesteerd, zowel in productietools als in informaticasystemen. In 2017 werd ook een netwerk van 25 snelladers voor elektrische voertuigen ingehuldigd.

Cfr. hoofdstukken "Innovatie" en "CO<sub>2</sub>-voetafdruk" in dit rapport.

Innovatie

Koolstofdioxide voetafdruk



##### Verantwoorde consumptie en productie (doelstelling nr. 12)

In het kader van zijn transformatie diversifieert EDF Luminus zijn dienstenaanbod om de eerste partner te worden van zijn klanten - zowel residentiële klanten als bedrijven - op het vlak van energie-efficiëntie. In 2017 werd ook de My Luminus-app uitgebreid met een brede waaier aanbiedingen en tools, die klanten helpen hun energieverbruik te verminderen, onder meer via het aanbod condensatieketels. Cfr. hoofdstukken "Verbruik van residentiële klanten" en "Energie-efficiëntie van bedrijven" in dit rapport.

Verbruik van residentiële klanten

Energie-efficiëntie van bedrijven



##### Aquatische biodiversiteit (doelstelling nr. 14)

De verantwoorde exploitatie van de waterkrachtcentrales is een belangrijk aandachtspunt voor EDF Luminus. Deze centrales helpen immers de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het bedrijf te verminderen, in goede rentabiliteitsomstandigheden en op voorwaarde dat ze het hele jaar door worden ingezet. In 2017 werd een Europese subsidie verkregen om in het kader van het Life For Fish-project de reële impact van de waterkrachtcentrales op de stroomafwaartse migratie van bepaalde trekvissoorten te bestuderen en tot een minimum te beperken. Cfr. hoofdstuk "Biodiversiteit" in dit rapport.

Biodiversiteit



##### Biodiversiteit op het vasteland (doelstelling nr. 15)

De bescherming van de biodiversiteit is een van de eisen waarmee het bedrijf wordt geconfronteerd als gevolg van de mogelijke impact van zijn activiteiten op het milieu. Bepaalde acties zijn verplicht, zoals de compenserende maatregelen rond bepaalde windparken. Andere vrijwillige maatregelen op bepaalde sites trachten op een positieve manier bij te dragen tot de bescherming van de biodiversiteit. Cfr. hoofdstuk "Biodiversiteit" in dit rapport.

Biodiversiteit



##### Partnerschappen voor Duurzame ontwikkeling (doelstelling nr. 17)

Om de VN-doelstellingen te bereiken, werkt EDF Luminus samen met verschillende partners:

- bedrijven die hun ecologische voetafdruk willen verkleinen (Spadel, Recibois, Katoen Natie enz.) of innovatieve bedrijven, zoals in het geval van het "Start it"-project met KBC;

- regio's, provincies en intercommunales - met het opzetten van publiek-private partnerschappen gericht op de financiering van hernieuwbare energie, zoals e-Nos-vents of ActiVent Wallonie - of de ondertekening van overeenkomsten om de exploitatie van de waterkrachtcentrales duurzaam te maken - of partnerschappen met gemeenten die zich inzetten voor duurzame ontwikkeling, de provincie Luik, de stad Gent enz.
- verenigingen en niet-gouvernementele organisaties met zeer uiteenlopende doelstellingen - samenwerking met Goodplanet in het project Power to School; implementatie van biodiversiteitsmaatregelen met Faune et Biotopes; ondersteuning van verenigingen waar onze medewerkers zich voor engageren via het We Love Your Project-programma enz.

Cfr. hoofdstukken "Stakeholders", "Energie-efficiëntie van bedrijven" en "Solidariteit" in dit rapport.

Stakeholders

Energie-efficiëntie van bedrijven

Solidariteit



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

Ethiek en naleving

Handelspraktijken

De EcoVadis-score

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » ETHIEK

## Onze ethische uitdagingen



*Dagelijks de regelgeving naleven en ethisch handelen is geen sinecure. Het onderwerp vergt een continue aandacht.*

*In 2017 bracht de actualiteit van de sector ons ertoe onze interne regels met betrekking tot integriteit aan te passen.*

*In 2018 vormt de GDPR-wetgeving (General Data Protection Regulation) rond de bescherming van persoonsgegevens één van onze belangrijkste operationele uitdagingen.*

*Onze uitzonderlijke maatschappelijke rating laat zien hoezeer wij een maatschappelijk verantwoord bedrijf willen blijven.*



Véronique Vansteelandt, General Counsel

## Ethiek en naleving

De energiekeuzes van een land zijn strategisch: ze hebben een invloed op de energie-onafhankelijkheid van het land, het concurrentievermogen van bedrijven, de koopkracht van de mensen, de milieukwaliteit, het welzijn en de veiligheid van bevolking, enz. Deze keuzes genereren wettelijke, sociale, technische en ecologische verplichtingen ten aanzien van de energieproducenten/-leveranciers. Deze reglementaire verplichtingen evolueren zeer snel, omwille van de vele evoluties van de sector en de huidige energietransitie, waarbij alle actoren betrokken zijn. Conformiteit t.o.v. wet- en regelgeving in het algemeen is dan ook een specifiek aandachtspunt, zowel voor ons bedrijf als voor onze leveranciers.

## Handelspraktijken

In een zodanig gereguleerde markt als de energiemarkt moeten de handelspraktijken zeer nauwlettend in het oog worden gehouden. Ze zijn belangrijk met het oog op de naleving van de wetgeving (met inbegrip van consumentenbescherming) en ze beïnvloeden de klantentevredenheid, op de korte en middellange termijn en het imago van het bedrijf. Oneerlijke praktijken kunnen leiden tot klachten\* bij de administratie (FOD Economie), de regulatoren of de federale ombudsman.

\* Het aantal ontvankelijke klachten is een van de criteria die door een aantal gewestelijke regulatoren in overweging worden genomen om de kwaliteit van de dienstverlening van de leveranciers te beoordelen.

Ethiek en naleving

Handelspraktijken



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK**
- Ethiek en naleving
- Handelspraktijken
- De EcoVadis-score
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » ETHIEK » Ethiek en naleving

## Ethiek en juridische conformiteit

### De uitdagingen

De energiekeuzes van een land zijn strategisch: ze hebben een invloed op de energie-onafhankelijkheid van het land, het concurrentievermogen van bedrijven, de koopkracht van de mensen, de milieukwaliteit, het welzijn en de veiligheid van bevolking, enz.

Deze keuzes genereren wettelijke, sociale, technische en ecologische verplichtingen ten aanzien van de energieproducenten/-leveranciers. Deze reglementaire verplichtingen evolueren zeer snel, omwille van de vele evoluties van de sector en de huidige energietransitie, waarbij alle actoren betrokken zijn.

Conformiteit t.o.v. wet- en regelgeving in het algemeen is dan ook een specifiek aandachtspunt, zowel voor ons bedrijf als voor onze leveranciers.

### Het kader

#### Beleid m.b.t. ethiek en juridische conformiteit

In 2016 herwerkte EDF Luminus zijn Legal Compliance-beleid dat van kracht was sinds het begin van het decennium, om rekening te houden met de steeds evoluerende ethische normen en nieuwe regelgeving.

Het beleid werd omgedoopt tot "Ethics & Legal compliance". In deze nieuwe versie worden de belangrijkste risico's en de maatregelen die daartegen worden getroffen opgelijst.

#### Het MVO-beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)

In 2012 werd een MVO-beleid (Maatschappelijk verantwoord ondernemen) uitgewerkt en gepubliceerd op de website van EDF Luminus.

Dit beleid somde specifieke verbintenissen op in vijf domeinen, waaronder ethiek en goed bestuur.

In 2017 werd dit beleid bijgewerkt en aangevuld met een zesde domein: innovatie.

[Lees het CSR-beleid online](#)



MVO-beleid 2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [3.7 MB]

[Download](#)

#### De gedragscode

Sinds 2009 publiceert EDF Luminus voor zijn medewerkers een gedragscode die de te volgen basisregels bij interne en externe interacties samenvat. Respect voor het individu, bescherming van gegevens, het melden van gevaarlijke situaties... deze code bestaat uit acht hoofdstukken. Ze is bijgewerkt in 2017. Ze is toegankelijk op de website van EDF Luminus.

[Lees de gedragscode online](#)



Gedragscode EDF Luminus.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.9 MB]

[Download](#)

#### Verantwoorde aankoopvoorwaarden

De algemene aankoopvoorwaarden van EDF Luminus zijn gewijzigd in 2012 en bevatten sindsdien bepalingen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect voor de mensenrechten en het milieu, en uiteraard de arbeidsomstandigheden.

In het kader van de update van het beleid voor ethiek en juridische conformiteit werden de algemene aankoopvoorwaarden in mei 2017 aangevuld met een specifieke clausule omtrent integriteit.

Leveranciers die een overtreding van de wetgeving in verband met lopende of toekomstige contracten wensen te melden, kunnen dat doen op het adres: [ethics@edfluminus.be](mailto:ethics@edfluminus.be).

#### Mapping van leveranciers bijgewerkt in 2016

De mapping van de kritische leveranciers vanuit het oogpunt van maatschappelijke verantwoordelijkheid uit 2013 werd in 2016 bijgewerkt. Deze update was in 2016 een specifiek objectief van het Aankoopteam en beïnvloedde bijgevolg de variabele verloning van de inkopers. Sindsdien wordt de mapping bijgewerkt telkens als de leveranciersdatabank van de leveranciers een belangrijke wijziging ondergaat.

## Opvallende feiten

#### Update van het beleid voor ethiek en juridische conformiteit in 2017

Het beleid voor ethiek en juridische conformiteit is bijgewerkt in 2017.

Er is een hoofdstuk toegevoegd waarin wordt beschreven hoe de integriteit van tegenpartijen moet worden gecontroleerd (leveranciers, grote klanten, enz.).

#### Toevoeging van een integriteitclausule aan de algemene aankoopvoorwaarden

In mei 2017 is een integriteitsclausule toegevoegd aan de algemene aankoopvoorwaarden van het bedrijf. Deze clausule verbindt beide partijen. Ze kan door iedereen worden geraadpleegd [op de website van het bedrijf](#).

#### Update Gedragscode eind 2017

**Om rekening te houden met de evolutie van steeds complexere regelgevingen en bepaalde ethische richtlijnen, werd de Gedragscode van EDF Luminus in 2017 bijgewerkt.**

Verschiede paragrafen - over belangenconflicten, fraude, corruptie en zorgvuldigheidsplicht - zijn aangepast en educatiever gemaakt. De code bevat nu een specifiek waarschuwingsproces in geval van verdenking van handel met voorkennis. En ze voorziet in flexibelere regels voor het gebruik van sociale media.

#### Nieuw engagement voor gezond evenwicht tussen werk en privé

In deze nieuwe versie van de Gedragscode zet EDF Luminus zich in voor een gezond evenwicht tussen werk en privé, in het bijzonder voor jonge ouders en grootouders, door in de mate dat de functie het toelaat te profiteren van glijdende uren of thuiswerk.

#### Vorbereiding op naleving GDPR-richtlijn

De Europese GDPR-richtlijn (AVG, algemene verordening gegevensbescherming), die op 25 mei 2018 in werking zal treden, is de grootste verandering in 20 jaar op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Om op deze nieuwe verordening te anticiperen, trof EDF Luminus verschillende voorbereidende maatregelen, in twee fases.

In eerste instantie evalueerde een extern bedrijf de conformiteit van de bestaande situatie ten opzichte van de bepalingen van de toekomstige verordening.

In tweede instantie werd een speciaal projectteam opgericht om de nodige voorbereidingsmaatregelen te treffen in alle betrokken afdelingen.

Dit multifunctionele team zal zich bezighouden met het invoeren van goede praktijken en procedures om ervoor te zorgen dat alle persoonsgegevens (klanten, werknemers, enz.) worden beschermd.

#### Een bevredigende "Legal Compliance"-audit

Naar aanleiding van de update van de legal compliance beleid van EDF Luminus in juli 2016 voerde de afdeling Interne controle van EDF Luminus een audit uit om na te gaan of de ondertussen genoemde beleid voor ethiek en juridische conformiteit goed wordt toegepast. De naleving van de nieuwe overeenkomst inzake consumentenbescherming is uitvoerig geanalyseerd.

De afdeling Interne Controle van EDF Luminus rapporteert aan de Raad van Bestuur via het Audit- en Risicobeheersingscomité. Deze manier van werken bevordert de onafhankelijkheid van de afdeling in kwestie en zorgt ervoor dat er rekening wordt gehouden met de aanbevelingen van de audits die elk jaar worden uitgevoerd.

#### Een "uitzonderlijke" EcoVadis-score

Met een score van 85/100 in 2017 behoort EDF Luminus tot de top 1% van de 35 000 bedrijven die jaarlijks door EcoVadis worden geëvalueerd. Het gemiddelde van de bedrijven die door deze organisatie worden beoordeeld bedraagt dit jaar 42,5/100.

[Meer](#)



## De indicatoren

0	lokale waarschuwingen in verband met aankopen
0	waarschuwingen van de EDF Groep
4	interne audits die zijn afgerond in het jaar
1	actieplan voor 1 leverancier dat wordt besproken
467	medewerkers die de e-learning over de gedragscode hebben gevolgd op 31 december 2017



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

Ethiek en naleving

Handelspraktijken

De EcoVadis-score

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » ETHIEK » Handelspraktijken

## Handelspraktijken

### De uitdagingen

In een dermate gereguleerde markt als de energiemarkt moeten handelspraktijken zeer nauwlettend in het oog worden gehouden. Ze zijn belangrijk met het oog op de naleving van de wetgeving (onder andere consumentenbescherming) en ze beïnvloeden de klantentevredenheid, op korte en middellange termijn en het imago van het bedrijf.

Onerlijke praktijken kunnen leiden tot klachten bij de administratie (FOD Economie), de regulatoren of de federale ombudsman.

### Het kader: in 2017 een verschuiving naar meer transparantie

**De Belgische wetgeving bevat talloze teksten die de handelspraktijken van de gas- en elektriciteitsleveranciers reguleren.**

**Een nieuwe federale overeenkomst rond "consumentenbescherming" ondertekend in juni 2017**

In juni 2017 ondertekende EDF Luminus de nieuwe overeenkomst ter bescherming van "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", gepubliceerd onder auspiciën van de federale overheid.

Deze ondertekening op vrijwillige basis maakt de overeenkomst bindend voor EDF Luminus.

De belangrijkste wijzigingen in de overeenkomst van 2017 ten opzichte van de vorige overeenkomst (2013) zijn gericht op meer duidelijkheid:

- op het gebied van tarieven en promoties,
- rond de tariefvoorwaarden in geval van niet-betaling, die bij het begin van het contract moeten worden meegedeeld.

Deze nieuwe maatregelen werden voorbereid in 2017 en worden effectief vanaf 1 januari of 1 april 2018 op de contracten en facturen.

### Zeer strikte regels voor alle verkopers

EDF Luminus werkt samen met verschillende Belgische bedrijven gespecialiseerd in verkoop, face to face, per telefoon of op openbare plaatsen. Deze bedrijven worden jaarlijks gecertificeerd en zijn verantwoordelijk voor wat hun personeel doet.

Voor de verkoop van deur tot deur heeft EDF Luminus een specifieke gedragscode opgesteld die elke verkoper vooraf moet ondertekenen. Deze code bevat zowel Belgische wettelijke verplichtingen als specifieke regels voor EDF Luminus. De verkopers mogen enkel Luminus-producten verkopen. Ze moeten een opleiding volgen en slagen voor een verplicht jaarlijks examen, dat recht geeft op een certificering. Dankzij die opleiding kunnen verkopers de situatie van elke klant goed inschatten en energiebesparende oplossingen voorstellen.

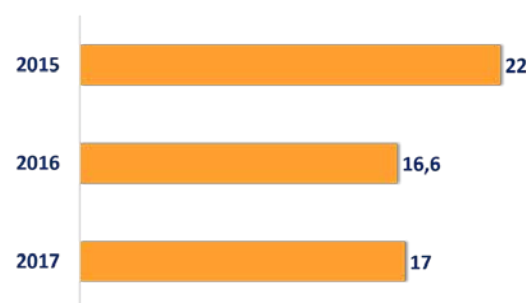
Om de handelspraktijken verder te verbeteren, werkt EDF Luminus nauw samen met de administratie (FOD Economie) en de federale overheid.

### De indicatoren

EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende tijdstippen en maakt daarbij gebruik van verschillende methodes/indicatoren. Om de kwaliteit van het verkoopproces te beoordelen, wordt de klantentevredenheid bijvoorbeeld gemeten via de NPS-score\* (Net Promoter Score).

### Een stabiele score gemeten na ontvangst van de eerste factuur

"Net Promoter" score voor "nieuwe klanten"



\*De NPS-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors. Het is een niet voor de hand liggende indicator die zowel de tevredenheid als de trouw van de klanten meet. De score wordt maandelijks berekend op basis van een representatieve steekproef van 3.000 klanten.

Bron: EDF Luminus.

In 2017 bleef de NPS-score voor het proces "Nieuwe klanten" stabiel in vergelijking met 2016. Uit het onderzoek blijkt dat de eerste factuur een van de belangrijkste redenen van ontevredenheid is. Luminus probeert de maandelijkse voorschotten zo te berekenen dat onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening worden voorkomen.

### NEW: Nieuwe, accuratere indicator ingevoerd in 2017

**Zeer tevreden klanten net na ondertekening van het contract: NPS-score +31**

In 2017 werd een bijkomende meting toegevoegd, net na de verkoop en de verwerking van het contract, om deze fase van de relatie met de klanten specifieker te kunnen meten. De NPS-score op deze nieuwe meting bedroeg +31 in 2017, wat wijst op een hoge mate van tevredenheid over de handelspraktijken van het bedrijf.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

Ethiek en naleving

Handelspraktijken

De EcoVadis-score

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

csr@edfluminus.be

NL » ETHIEK » De EcoVadis-score

## "Uitzonderlijke" MVO-prestatie in 2017 volgens EcoVadis

### Een platform dat wereldwijd meer dan 35 000 bedrijven beoordeelt

EcoVadis is een onafhankelijk en objectief beoordelingsplatform bedoeld om de milieu- en maatschappelijke praktijken van de bedrijven te verbeteren. EcoVadis is actief in 110 landen en dekt 150 verschillende sectoren.

De diagnose van EcoVadis houdt rekening met de specifieke kenmerken van elke sector. Elke beoordeling geeft duidelijk de te volgen weg aan om de behaalde score te verbeteren.

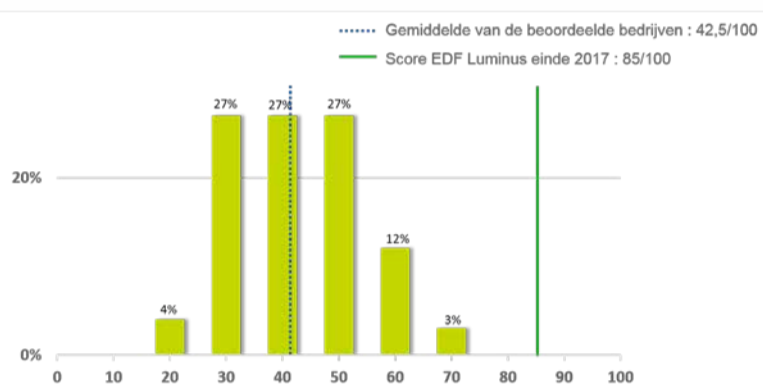
### De methodologie van EcoVadis: 4 kernthema's

De methodologie van EcoVadis is gericht op vier thema's: milieu, sociale praktijken, ethiek en aankopen. Voor de energiesector zijn het milieu en de sociale praktijken elk goed voor 36% van de totale score, de aankopen voor 18% en de ethiek voor 9%.

De score voor elk thema is voor 25% gebaseerd op het beleid, voor 35% op de acties en voor 40% op de resultaten.

## Uitzonderlijke EcoVadis-score: de cijfers

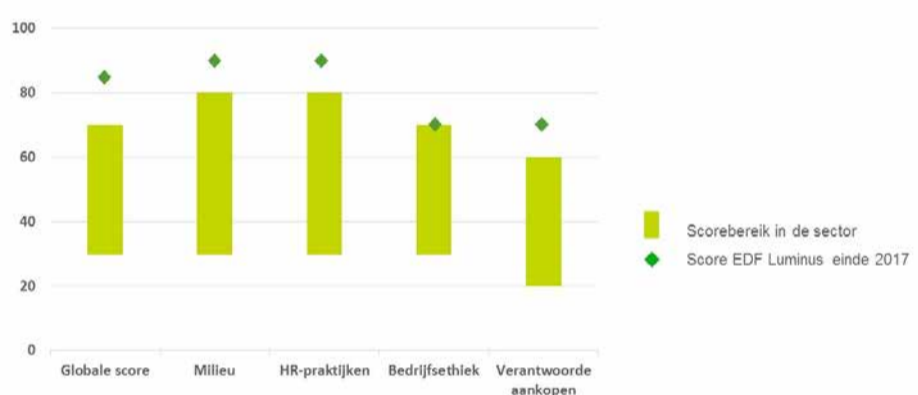
Verdeling van de scores van de 35 000 door EcoVadis beoordeelde bedrijven



Bron: EcoVadis.

De globale score die door EDF Luminus in 2017 werd behaald toont aan hoezeer de prestaties van het bedrijf verschillen van die van het gemiddelde van de 35 000 door EcoVadis beoordeelde bedrijven uit alle sectoren. Met een score van 85/100 behaalt EDF Luminus een nog hoger cijfer dan in 2016 (81/100) en blijft het in de top 1% van de door EcoVadis beoordeelde bedrijven.

Resultaten van de sector "productie en distributie van elektriciteit, van gas, van stoom en klimaatregeling"



Bron: EcoVadis.

De groene balken hierboven geven de scores weer van de ondernemingen die actief zijn in dezelfde sector (productie en distributie van gas en elektriciteit) als EDF Luminus. De groene diamant komt overeen met de score van EDF Luminus, die dus ruim boven het sectorgemiddelde ligt. EDF Luminus bevindt zich meer specifiek:

- in de top 2% van de bedrijven wat het milieuaspect betreft, met een score van 90/100;
- in de top 1% van de bedrijven op het gebied van sociale praktijken, met een score van 90/100;
- in de top 11% voor wat ethiek betreft, met een score van 70/100;
- in de top 3% op het gebied van verantwoorde aankopen, met een score van 70/100..

## Een uitzonderlijke score in 2017: een score die niet uit de lucht kwam gevallen

### Een actie- en transformatieplan gelanceerd in 2016

De score die EDF Luminus wist te behalen in 2017 is het resultaat van een voortdurende inspanning over verscheidene jaren. Een dergelijke vooruitgang is te danken aan de invoering van de belangrijkste aanbevelingen van EcoVadis, in het bijzonder deze uit de beoordeling van 2015.

Vooral de score van 2016 is het resultaat van een transversaal actieplan dat we hebben gelanceerd in het kader van het transformatieplan van 2016 (cfr. pagina 20 van [het duurzaamheidsrapport 2016](#)).



Bron: EcoVadis.

Voor EcoVadis betekent een "uitzonderlijk" MVO-niveau dat het bedrijf:

- een gestructureerde en proactieve benadering heeft van maatschappelijk verantwoord ondernemen
- verbintenissen aangaat, een beleid uitstippelt en concrete acties invoert om zijn impact te verminderen
- zijn resultaten rapporteert aan de hand van gedetailleerde prestatie-indicatoren
- innoverende praktijken invoert die een externe erkenning genieten (certificeringen als ISO 14 001, ISO 50 001, OSHAS enz.).

### Actieplan 2016: 5 prioritaire thema's

Het actieplan dat in 2016 werd gelanceerd, omvatte 5 prioritaire thema's:

- gezondheid en veiligheid
- milieu en biodiversiteit
- aankoop
- diversiteit
- dialoog met de stakeholders

In elk van deze vijf domeinen werden de doelstellingen opgesteld door de leden van het CSR-comité (Corporate Social Policy) van EDF Luminus en goedgekeurd door het Uitvoerend Comité, dat gedurende het hele jaar heeft toegezien op de vordering ervan:

- Voortzetting van het "0 ongevallen"-beleid, in te voeren in de dochterondernemingen van de Groep
- Behalen van de ISO 50 001-certificering (energie-efficiëntie)
- Publicatie van een inventaris van verplichte en vrijwillige maatregelen voor de biodiversiteit en een inventaris van de verontreinigde gronden
- Update van de mapping van de leveranciers en beoordeling van enkele belangrijke leveranciers
- Engagement voor diversiteit bij het management (8 maart 2016) en uitvoering van maatregelen ter preventie van discriminatie
- Publicatie van een duurzaamheidsrapport 2015 overeenkomstig de GRI4-beginselen.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

**KLANTENTEVREDENHEID**

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID

## Onze commerciële uitdagingen



*We zijn trots dat we al onze klanten een brede waaier aan energie oplossingen kunnen aanbieden waardoor ze hun energieconsumptie en ecologische voetafdruk kunnen verkleinen. Onze prioriteiten voor 2018: meer klanten voorzien van hernieuwbare energie, blijven groeien in energie oplossingen en terugkeren naar het hoogste niveau van klantentevredenheid, dankzij onze nieuwe Customer Relationship Management-tool.*



Henri Buenen, Chief Commercial Officer

### Verbruik van residentiële klanten

De residentiële klanten verschillende tools aanbieden, die hun een beter inzicht geven in hun manier van verbruiken, is belangrijk om de klimaatopwarming tegen te gaan. Naast deze instrumenten helpen verschillende diensten om het verbruik te verminderen, in het bijzonder de installatie of het geplande onderhoud van condensatieketels. Afgezien van de eigenlijke energie-efficiëntie, stelt het gebruik van hernieuwbare energie de klanten ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Verbruik en ecologische voetafdruk

### Kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening die een leverancier biedt, vormt voor de meeste klanten, zowel privépersonen als ondernemingen, een belangrijk criterium bij hun keuze van leverancier. Snel antwoord krijgen in geval van een verhuis, als ze vragen hebben over een factuur of tijdelijk met betaalproblemen kampen, enz. kan het verschil maken. Daarom heeft EDF Luminus de nodige middelen en instrumenten voorzien om een uitstekend serviceniveau te garanderen. De tevredenheid van de residentiële klanten is ook een van de parameters die regelmatig worden geëvalueerd door de regionale regulatoren.

Kwaliteit van de dienstverlening

### Kwetsbare klanten

Sommige klanten kunnen te maken krijgen met tijdelijke of meer structurele betaalproblemen. Dat kan leiden tot onbetaalde facturen, wat een risico inhoudt voor zowel de klanten (te hoge schuldgraad) als de leveranciers (solvabiliteit). De interne processen worden dus regelmatig herzien om alle risico's te beperken.

Kwetsbare klanten

### Energie-efficiëntie van bedrijven

Gezien de impact van bepaalde vormen van energieproductie op het milieu en het verbranden van fossiele brandstoffen, is rationeel energiegebruik van groot belang, zowel op ecologisch als op commercieel vlak. Het potentieel aan energiebesparingen in België is bijzonder hoog. Het wordt voor EDF Luminus van prioritair belang om bedrijven verschillende diensten aan te bieden om hun energieverbruik beter te leren begrijpen, zodat ze hun installaties kunnen aanpassen om minder te verbruiken en zo hun energiefactuur te verlagen. Dit vormt een opportuniteit, zowel vanuit het oogpunt van de gegenereerde inkomsten, als voor het imago van de onderneming. Naast het verminderen van het verbruik, stelt het gebruik van hernieuwbare energie de klanten ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

Energie-efficiëntie

### Continuïteit van de levering

Een onverwachte onderbreking in de levering van gas of elektriciteit kan rechtstreekse gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van de mens, voor de veiligheid van de industriële installaties, de continuïteit van de openbare diensten, of zelfs de economie van het land.

EDF Luminus draagt op vele manieren bij tot de bevoorradingszekerheid van het land, valorisatie van vraagbeheer van de klanten en de zeer flexibele aardgasgestookte centrales zorgen voor het evenwicht tussen productie en verbruik.

Continuïteit van de levering

### Energieprijs

De energieprijs vormt maar een klein deel meer van de totale factuur die de eindklanten betalen. Deze prijs vertegenwoordigt niettemin een van de belangrijkste criteria wanneer klanten een keuze maken tussen verschillende offertes.

Energieprijs



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID**
  - Verbruik van residentiële klanten
    - Batterijen
    - Edelia
  - Kwaliteit dienstverlening
  - Kwetsbare klanten
  - Energieprijs
  - Energie-efficiëntie van bedrijven
    - Luminus Arena
    - Power to School
    - Spullenhulp
    - Tondelier
    - Efficiency Box
  - Continuïteit van de levering
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Verbruik van residentiële klanten

# De residentiële klanten helpen om minder te verbruiken

## De uitdaging

De residentiële klanten verschillende tools aanbieden, die hun een beter inzicht geven in hun manier van verbruiken, is belangrijk om de klimaatverwarming tegen te gaan. Naast deze instrumenten helpen verschillende diensten om het verbruik te verminderen, in het bijzonder de installatie of het geplande onderhoud van condensatietekets.



Afgezien van de eigenlijke energie-efficiëntie, stelt het gebruik van hernieuwbare energie de klanten ook in staat om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

## Aanbod voor residentiële klanten

EDF Luminus streeft ernaar de residentiële klanten een brede waaier aan producten en diensten voor te stellen om ze te helpen de milieu-impact van hun energieverbruik te verminderen:

- **Producten zoals #BeGreen Fix** garanderen een 100% groen en Belgisch elektriciteits- of CO<sub>2</sub>-gecompenseerd\* gasproduct.
- **Met de app MyLuminus**, gratis beschikbaar via de My Luminus app of website, kan het reële verbruik worden opgevolgd en vergeleken met dat van andere consumenten. Verder kunnen de maandelijkse voorafbetalingen worden aangepast om onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening te vermijden.
- Alle klanten kunnen een **korting van 20 tot 60% genieten op de aankoop van led-verlichting**.
- **Door een nieuwe ketel te laten plaatsen**, dankzij het netwerk gecertificeerde installateurs van Rami Services, Dauvister en Leenen, kan men tot 35% energie besparen, waardoor de CO<sub>2</sub>-uitstoot eveneens afneemt.
- **Onderhoudscontracten voor de ketels** geven de klant de kans het energieverbruik te optimaliseren, proactief te worden gecontacteerd om het onderhoud te plannen en de betaling te spreiden over het jaar.
- Zowel in Vlaanderen als in Wallonië kunnen zonnepanelen worden geplaatst op de meest geschikte daken. In geval van problemen met reeds geïnstalleerde **zonnepanelen** is de hotline Zonnepanelen dag en nacht bereikbaar, elke dag van de week.
- **Thuisbatterijen** (2,5 kWh of 7 kWh), te combineren met zonnepanelen, om het elektriciteitsoverschot van de panelen op te slaan en later te gebruiken, wat de rendabiliteit van zonnepanelen gevoelig verhoogt.

\*Klanten die kiezen voor de formules #BeGreen Fix, Ecofix en Ecoflex verkleinen hun ecologische voetafdruk op twee manieren: de elektriciteit is gegarandeerd hernieuwbaar en de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gasverbranding wordt gecompenseerd door de aankoop van koolstofkredieten. In 2017 kon EDF Luminus dankzij deze producten zijn indirecte emissies van gasverbranding compenseren ten belope van 26%.

## Opvallende feiten

### Nieuw aanbod batterijsystemen Luminus

Het aanbod thuisbatterijen, gelanceerd in november 2017, is het resultaat van een samenwerking met Insaver en Dauvister.

Batterijoplossingen van Luminus

Meer lezen

### Evolutie van de app "My Luminus"

De nieuwe online tool "Mijn verbruik" werd gelanceerd in augustus 2017 om de klanten nog meer te helpen bij het verminderen van hun energie-impact.

Meer lezen

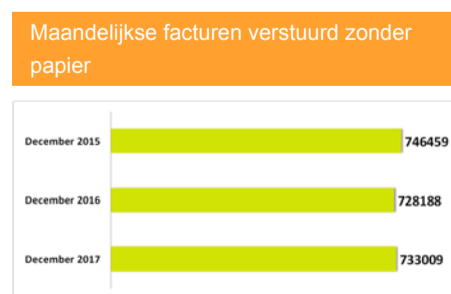
## De indicatoren

### 62% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder papier

Om minder papier te verbruiken en de kosten te drukken, motiveert EDF Luminus zijn klanten aan om gebruik te maken van de elektronische factuur en de betaling via domiciliëring.

Bepaalde online tarieven (Click en Essential) gaan nog een stap verder en sluiten de verzending van maandelijkse facturen op papier volledig uit.

In december 2017 werden 733 009 facturen verstuurd zonder afdruk op papier.



Bron: EDF Luminus.

In totaal werden 62% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder papier, goed voor een verbetering van 3% in vergelijking met 2016.

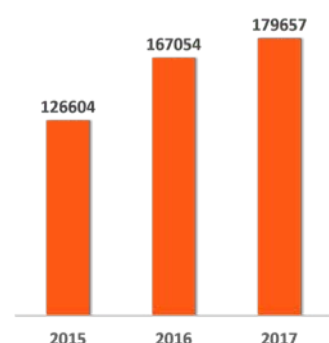
Die verbetering is te danken aan de aangehouden inspanning sinds begin 2017 om klanten hiervoor aan te moedigen.

### Diensten voor de residentiële klanten: nieuwe vooruitgang

Om zijn residentiële klanten nog beter te bedienen, biedt EDF Luminus verschillende diensten aan zodat ze kunnen genieten van een verbeterd comfort.

Met bijna 180 000 contracten eind 2017 is de verkoop van energiediensten (verkoop en installatie van slimme thermostaten, installatie of onderhoud van ketels, plaatsing van zonnepanelen, dringende herstellingen) fors gestegen.

### Servicecontracten getekend op 31 december



Bron: EDF Luminus.

De tevredenheid van de klanten over de diensten die worden verkocht onder het merk Luminus is zeer hoog: gemiddeld +43\* over het hele jaar.

\*Een "NPS"-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. Deze zeer strenge score wordt op dezelfde steekproef berekend als de "gemiddelde tevredenheidsgraad" en op basis van meer gerichte vragen.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Batterijen

## Nieuw aanbod Luminus batterijsystemen

Het aanbod thuisbatterijen, gelanceerd in november 2017, is het resultaat van een samenwerking tussen Insaver en Davister, waarbij de twee dochterondernemingen van EDF Luminus hun krachten hebben gebundeld om dit product in heel België aan te kunnen bieden.



Dankzij een combinatie van batterijen en zonnepanelen wordt de overtollige elektriciteit geproduceerd door de panelen niet teruggestuurd naar het net maar opgeslagen en kan deze later opnieuw worden gebruikt.

Deze nieuwe technologie verhoogt de rentabiliteit van de zonnepanelen en mikt vooral op mensen die een stap verder willen zetten in de energietransitie door meer voordeel te halen uit hun gedecentraliseerde productie.

EDF Luminus kan zijn klanten vier soorten producten met betrekking tot thuisbatterijen aanbieden, afhankelijk van hun vermogen (2,5 kWh of 7 kWh) en of er al dan niet zonnepanelen dienen te worden geplaatst.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

**KLANTENTEVREDENHEID**

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

**- Edelia**

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Edelia

## "Mijn verbruik", nieuwe tool om de ecologische voetafdruk te vergelijken



In augustus 2017 werd de nieuwe online tool "Mijn verbruik" gelanceerd om de klanten nog beter te helpen bij het verlagen van hun energie-impact en hun energiefactuur.

Na te zijn getest op een steekproef van klanten is het platform toegankelijk vanaf de klantenzone "My Luminus", waar klanten hun verbruiksgegevens reeds konden raadplegen.

Deze nieuwe module gaat nog een stapje verder en geeft residentiële klanten de mogelijkheid om hun verbruik te vergelijken met dat van voorgaande jaren, met andere huishoudens met een vergelijkbaar profiel of met de zuinigste huishoudens in hun categorie.

Het nieuwe platform geeft de klanten ook advies om hun energieverbruik en ecologische voetafdruk te verkleinen. Een lijst met tips en tricks, aangepast aan het profiel van de klant, is beschikbaar. Al deze nieuwe functionaliteiten zijn toegankelijk via de website [myluminus.be](http://myluminus.be) en de mobiele app My Luminus.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Kwaliteit dienstverlening

## Kwaliteit van de dienstverlening, een permanent aandachtspunt

### De uitdaging

De kwaliteit van de dienstverlening die een leverancier biedt, vormt voor de meeste klanten, zowel privépersonen als ondernemingen, een belangrijk criterium bij hun keuze van leverancier. Snel antwoord krijgen in geval van een verhuis, als ze vragen hebben over een factuur of tijdelijk met betaalproblemen kampen, enz. kan het verschil maken. Daarom heeft EDF Luminus de nodige middelen en instrumenten voorzien om een uitstekend serviceniveau te garanderen. De tevredenheid van de residentiële klanten is ook een van de parameters die regelmatig worden geëvalueerd door de regionale regulatoren.

### Het kader

De organisatie die EDF Luminus heeft opgezet omvat verschillende niveaus afhankelijk van het type dienstverlening dat de klanten wensen.

- De website van Luminus is zodanig ontworpen dat de klanten zeer vlot de gewenste informatie kunnen terugvinden over hun leverings- en dienstencontracten, hun verbruik, hun factuur, wat ze moeten doen in geval van verhuis, enz. De meeste zaken kunnen ze meteen via de website regelen.
- Alle afdelingen die zich bezighouden met dienstverlening aan de klant (callcenters, facturatie, enz.) stellen zich tot doel de klant snel een volledig antwoord te geven. Voor de ondernemingen is een persoonlijk aanspreekpunt voorzien.

### Opvallend feit

#### Introductie van een nieuw CRM computersysteem

In februari 2017 werd een gloednieuw CRM-systeem (Customer Relationship Management) opgezet, zodat mensen in contact met klanten sneller, efficiënter en persoonlijker konden reageren. De implementatie van dit nieuwe systeem vereiste vele uren training, in 2016 en 2017.

### De indicatoren

EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende manieren. Dat geeft ons inzicht in de redenen voor mogelijke ontevredenheid en de evolutie van de verwachtingen.

#### Grote tevredenheid over de nieuwe diensten

De tevredenheid van de klanten over de nieuwe diensten die worden verkocht onder het merk Luminus (slimme thermostaten, installatie en onderhoud van ketels, plaatsing van zonnepanelen en batterijen, dringende herstellingen) wordt nauwgezet opgevolgd. Dit percentage was zeer hoog in 2017, met een gemiddelde NPS\* van +43 over het hele jaar, een verbetering ten opzichte van 2016 (NPS +39).

\*Een "NPS"-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. Deze zeer strenge score wordt berekend op dezelfde steekproef als de "gemiddelde tevredenheidsgraad", op basis van meer gerichte vragen.

#### Tevredenheid over verhuizingen daalt

##### Tevredenheid van de klanten in de week na een contact

Door de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst kunnen we onze prestaties nauwgezet opvolgen. In het B2C-segment is de NPS-score "Contact" gedaald van +27 in 2016 naar +20 in 2017.

Deze afgenomen tevredenheid heeft te maken met de invoering van een nieuw CRM-systeem (Customer Relationship Management). De migratie naar dit nieuwe systeem zorgde namelijk gedurende enkele maanden voor vertragingen in de verwerking van klantoproepen. Het nieuwe systeem onder de knie krijgen bleek ingewikkelder dan voorzien, vooral voor de verwerking van de verhuizingen.

##### Mate van klanttevredenheid, zes maanden na contact met de klantenservice



Bron: EDF Luminus.

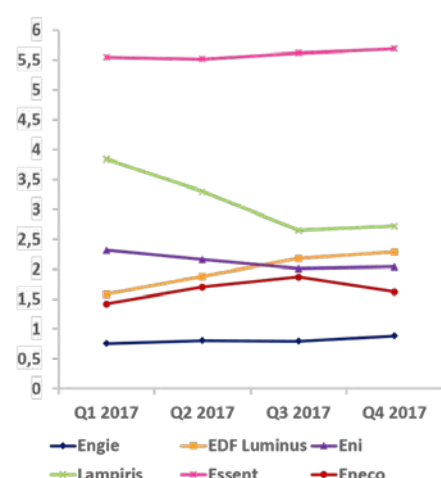
We meten de tevredenheid van onze residentiële klanten ook zes maanden na een contact om na te gaan of de resultaten die op korte termijn werden behaald zich ook doorzetten op langere termijn. Deze indicator toont een lichte daling in 2017, overeenstemmend met die van andere indicatoren.

#### 5-sterrenlabel toegekend door de VREG

In geval van een geschil met een leverancier kan elke klant klacht indienen bij de regionale regulatoren of de federale Ombudsdienst voor energie. De klachten worden geregistreerd onder de naam van de leverancier of de energieverdeler in kwestie.

De indicator van de VREG verdeelt de energieleveranciers in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de Vlaamse regulator en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen, in verhouding met het aantal klanten. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en wordt elk kwartaal aangepast. Niveau 5 komt overeen met maximum drie klachten per 5.000 klanten.

##### Aantal klachten per 5000 klanten - VREG-indicator



Bron: VREG.

De grafiek hiernaast, ontleend aan een rapport gepubliceerd door de Vlaamse regulator, toont dat het aantal geregistreerde ontvankelijke klachten voor EDF Luminus aan het einde van het jaar 2,29 bedroeg.

Deze toename van het aantal klachten is te wijten aan de vertraging in de verwerking van verhuisaanvragen, veroorzaakt door de invoering van een nieuw CRM-systeem (Customer Relationship Management) in het begin van het jaar. Uit het resultaat van het vierde kwartaal blijkt dat de verwerkingsvertragingen worden weggewerkt.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

**KLANTENTEVREDENHEID**

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

**Kwetsbare klanten**

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Kwetsbare klanten

## De betaalproblemen van residentiële klanten beperken

### De uitdagingen

Sommige klanten kunnen te maken krijgen met tijdelijke of meer structurele betaalproblemen. Dat kan leiden tot onbetaalde facturen, wat een risico inhoudt voor zowel de klanten (te hoge schuldgraad) als de leveranciers (solvabiliteit). De interne processen worden dus regelmatig herzien om alle risico's te beperken.

### Het kader: proactieve stappen

EDF Luminus is afhankelijk van de regelgeving die werd ingevoerd door de overheden om te vermijden dat klanten worden afgesloten wegens openstaande facturen en om een te hoge schuldgraad te beperken. Het bedrijf tracht echter bij moeilijkheden individuele oplossingen voor te stellen. De werkwijze van de onderneming moet tegelijkertijd 1° in overeenstemming zijn met de reglementering 2° een te hoge schuldgraad van de klanten vermijden 3° de solvabiliteit van EDF Luminus vrijwaren, aangezien de leveranciers het verlies van onbetaalde facturen quasi volledig dragen.

EDF Luminus is sinds 2012 concrete verbintenissen aangegaan om de situatie van kwetsbare klanten niet te verergeren. De interne processen werden aangepast opdat:

- de klanten proactief worden gecontacteerd wanneer hun jaarlijkse factuur veel hoger is dan voorzien;
- de aanvragen van klanten die dreigen te worden afgesloten, prioritair worden behandeld;
- klanten in moeilijkheden in contact worden gebracht met organisaties voor maatschappelijk welzijn.

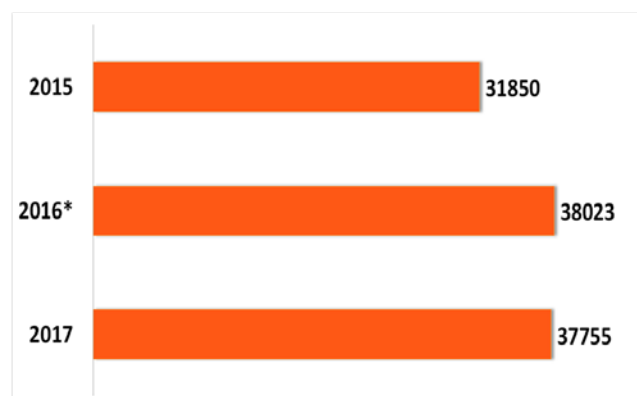
De klantendienst evalueert voortdurend het verwerkingsproces van achterstallige facturen, om waar mogelijk verbeteringen aan te brengen.

Wanneer een klant tijdelijke problemen meldt, kan de klantendienst voorstellen om de betalingen te spreiden. Dat commercieel gebaar veronderstelt dat de situatie van de klanten wordt onderzocht, opdat het voorgestelde betaalplan zo realistisch mogelijk is en zonder problemen kan worden nagekomen.

### De indicatoren

In 2017 bleef het aantal toegestane afbetalingsplannen aan de klanten stabiel. De toename vanaf 2016 kon worden toegeschreven aan de gestegen belastingen en distributiekosten, met name in Vlaanderen. De initiatieven die worden genomen om achterstallige betalingen te vermijden, via een rechtstreeks contact met de klanten, dragen eveneens bij tot de toename van de afgelopen twee jaar.

**Betalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis**



Aantal betalingsplannen toegekend op verzoek van de klant, voor facturen van meer dan 30 dagen, met uitzondering van collectieve afwikkeling van schulden.

Bron: EDF Luminus.

\*Het cijfer met betrekking tot de aan klanten toegestane afbetalingsplannen dat werd gepubliceerd in het duurzaamheidsrapport van 2016 (p. 30), bevatte een fout in verband met de precieze reikwijdte van de indicator. Ze is hierboven gecorrigeerd.

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Energieprijs

## Energieprijs

### De uitdagingen

De energieprijs vormt maar een klein deel (20 tot 30% voor electriciteit) meer van de totale factuur die de eindklanten betalen. Deze prijs vertegenwoordigt niettemin een van de belangrijkste criteria wanneer klanten een keuze maken tussen verschillende offertes.

### De context: weinig marge

Als een leverancier zijn klanten concurrentiële prijzen wil kunnen aanbieden, moet hij kunnen rekenen op 1° een liquide groothandelsmarkt 2° een land met voldoende betrouwbare en flexibele productiecapaciteit om het piekverbruik te dekken 3° eenvoudige en efficiënte verkoop- en facturatiesystemen 4° lage interne en externe kosten.

Al die punten vallen buiten de directe of exclusieve controle van EDF Luminus.

- de prijzen op de groothandelsmarkten evolueren op basis van de Europese en wereldwijde energiemarkt, in het bijzonder gas, olie en steenkool,
- het aantal beschikbare centrales op aardgas neemt af door hun gebrek aan rendabiliteit (zowel bij EDF Luminus als bij andere producenten),
- de facturatiesystemen moeten gegevens integreren die worden geleverd door de netbeheerders, maar ook reglementaire, soms retroactieve, wijzigingen, die variëren van gewest tot gewest, wat de administratieve kosten de hoogte injaagt,
- de interne en externe kosten hangen grotendeels af van de lokale economische en regulatoire context.

EDF Luminus wil desalniettemin competitieve prijzen aanbieden door zich te positioneren als een partner met diensten op maat van de verschillende behoeften van de klant: onderhoud en installatie van ketels, plaatsing van zonnepanelen, installatie van batterijen, enz.

### Het kader

Voor bedrijven hangt de prijs van elektriciteit en gas af van de marktprijzen, volgens verschillende formules die het mogelijk maken om de prijsvariëaties op de groothandelsmarkten al dan niet te compenseren, de flexibiliteit van de klant te valoriseren, elektriciteit van hernieuwbare oorsprong te garanderen, enz.

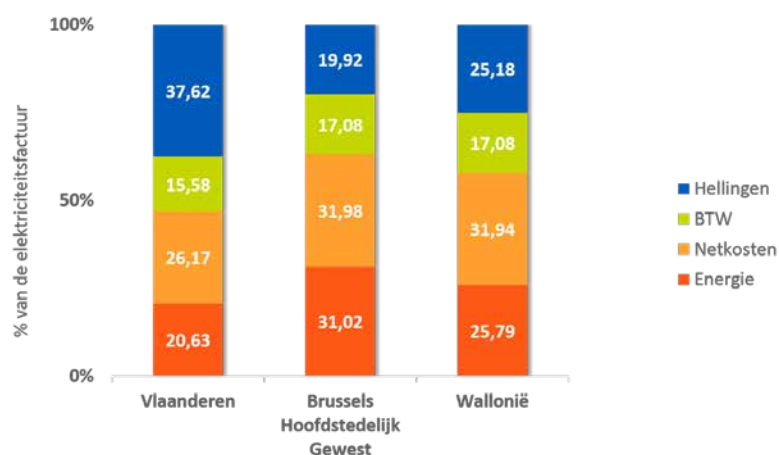
Voor de particulieren kunnen de prijzen vast of variabel zijn.

De consumentenbeschermingsovereenkomst die in juni 2017 werd ondertekend op federaal niveau, verplicht de leverancier om bij elke contractvernieuwing of -verlenging een link te publiceren naar de prijsvergelijkingen die zijn opgesteld door de regulatoren.

### De indicatoren

De onderstaande grafiek toont het percentage van de verschillende onderdelen van de elektriciteitsfactuur in de drie Belgische gewesten. Elektriciteit is goed voor slechts 20 tot 30% van de totale factuur, terwijl dat in 2013 nog gemiddeld 38% was. EDF Luminus draagt bij achterstallige betalingen de kost van alle onderdelen van de factuur, behalve de BTW, de federale bijdrage en de nieuwe belasting voor de financiering van het Vlaams Energiefonds.

Onderdelen van de facturatie in de drie Belgische regio's



Bron : CREG. Maandelijks dashboard elektriciteit en aardgas. December 2017

In Vlaanderen werd de heffing van de "Bijdrage Energiefonds" door het Grondwettelijk Hof vernietigd (besluit van 22 juni 2017), met ingang van 1 januari 2018. Het bedrag van de geheven belastingen in Vlaanderen zal in 2018 sterk dalen.



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID**
- Verbruik van residentiële klanten
- Batterijen
- Edelia
- Kwaliteit dienstverlening
- Kwetsbare klanten
- Energieprijs
- Energie-efficiëntie van bedrijven**
- Luminus Arena
- Power to School
- Spullenhulp
- Tondelier
- Efficiency Box
- Continuïteit van de levering
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Energie-efficiëntie van bedrijven

## Partner van de bedrijven voor een betere energie-efficiëntie

### De uitdagingen



Het is voor EDF Luminus van prioritair belang om bedrijven verschillende diensten aan te bieden en zo hun energieverbruik beter te leren begrijpen. Zo kunnen ze hun installaties aanpassen en energiefactuur verlagen.

Gezien de milieu-impact van bepaalde installaties en fossiele brandstoffen vormt het energieverbruik van bedrijven inderdaad een grote uitdaging, zowel op ecologisch als op commercieel vlak. Het potentieel aan energiebesparingen in België is bijzonder hoog.

Het gebruik van hernieuwbare energie geeft bedrijven ook de kans om hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

### Een brede waaier aan zakelijke diensten



Om hun verbruik, factuur of ecologische voetafdruk te verlagen, kunnen de bedrijven intekenen op verschillende aanbiedingen.

- De **Energieprestatiecontracten** beogen een duurzame en rendabele vermindering van het energieverbruik. De implementatie van dit soort contracten begint met een evaluatie van de energieprestatie van de gebouwen. Vervolgens wordt bepaald en berekend op welke manieren het energieverbruik kan worden verminderd, zowel vanuit het oogpunt van hun kostprijs als van de verwachte energiebesparing, die op lange termijn moet worden gegarandeerd.
- De **renovatie van de verlichting** in de kantoren, opslagruimten, enz. om het comfort en de veiligheid van het personeel te verbeteren, en tegelijk het verbruik te verlagen. De geïntegreerde formule omvat de financiering van de werken.
- De **installatie van zonnepanelen** of het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door zonnepanelen vermindert de ecologische voetafdruk van klanten en van EDF Luminus.
- De **promotie van elektrische mobiliteit**, door op zorgvuldig gekozen plaatsen elektrische snellaadpunten te installeren, helpt ook om de uitstoot van vervoersmiddelen te verminderen. Dankzij deze dienst kunnen ondernemingen het gedeelte "brandstofverbruik" van hun ecologische voetafdruk verminderen (scope 1).
- EDF Luminus geeft ondernemingen ook de mogelijkheid om een **leveringscontract met garanties van oorsprong**, te kiezen. Die kunnen van een verschillend type zijn: elektriciteit 100% hernieuwbaar, Belgisch of buitenlands; elektriciteit afkomstig van warmtekrachtkoppelingeninstallaties. Deze formules zijn beschikbaar voor grote bedrijven, overheden, ziekenhuizen en onderwijsinstellingen. De garanties van oorsprong geven weer het type energie en de productiesite voor elke geleverde MWh. Ze kunnen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de ecologische voetafdruk (scope 2 berekend op basis van de markt).
- **Met het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door "groene" installaties** (biogas, waterkrachtcentrales, windenergie, warmtekrachtkoppeling, enz.) kan EDF Luminus zijn behoeften aan groenestroomcertificaten dekken en de ecologische voetafdruk van zijn eigen aankopen verkleinen. Deze dienst stelt ondernemingen in staat het gedeelte "eigen elektriciteitsverbruik" van hun ecologische voetafdruk te verminderen (scope 2).
- De oplossing "**HVAC automatisering van gebouwen**". Het BACS (Building Automation and Control System) is een intelligent automatiseringscontrolesysteem voor verwarming, ventilatie en koeling in industriële of kantoorgebouwen. Door de installatie van een dergelijk systeem, na een audit van de installaties, kan het energieverbruik van een gebouw zeer significant worden verlaagd (tot 30%).

### De opvallende feiten

**Luminus Arena koestofdioxide-neutraal: de werkzaamheden schieten op!**

EDF Luminus en KRC Genk werken sinds 2016 samen om de Luminus Arena tegen 2020 CO<sub>2</sub> -vrij te maken. In 2017 werden de eerste twee fases van de werkzaamheden uitgevoerd.



[Meer lezen](#)

**Power to School: scholen helpen eco-verantwoordelijk te zijn**

In augustus 2017 werden in het kader van het project Power to School de eerste zonnepanelen geïnstalleerd.



[Meer lezen](#)

**Fotovoltaïsch project bij "Spullenhulp" in Anderlecht**

EDF Luminus en de vzw "Spullenhulp" hebben een samenwerkingsovereenkomst ondertekend voor de installatie van 925 fotovoltaïsche panelen op het dak van het sorteercentrum.



[Meer lezen](#)

**Uitbreiding stadsverwarmingsnet Gent**

Op 14 november 2017 stelde burgemeester Daniël Termont de uitbreiding van het stadsverwarmingsnet, beheerd door EDF Luminus, naar de nieuwe woonwijk Tondelier officieel in dienst.



[Meer lezen](#)

**"Efficiency Box" om verbruikspieken bij klanten te verminderen**

Sinds december 2017 is, in het kader van een proefproject, een eerste Efficiency Box in werking bij een klant uit de houtsector.



[Meer lezen](#)

### De indicatoren

**Verkoop van elektriciteit met originele garantielabels**

Verkoop van elektriciteit met originele garantielabels (GWh)

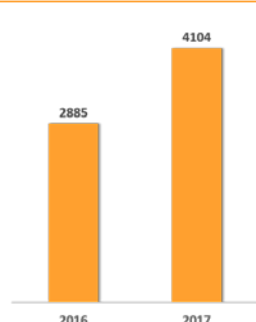


Bron: EDF Luminus.

De verlaging van het volume verkochte elektriciteit onder het label "garantie van hernieuwbare oorsprong" die sinds verscheidene jaren werd waargenomen, is in 2017 gestabiliseerd. Tal van bedrijven, waaronder Toyota, Lidl, Ferrero, AB InBev en Coca Cola, vragen naar die garanties om hun ecologische voetafdruk te verlagen.

**Installatie fotovoltaïsche zonnepanelen bij klanten**

Verwachte jaarlijkse productie van zonnepanelen geïnstalleerd bij klanten (MWh/jaar)



Bron: EDF Luminus.

**Sterke toename van de geïnstalleerde MW**

Het nieuwe aanbod zonnepaneelinstallaties dat in 2016 werd gelanceerd kent een groot succes bij de zakelijke klanten.

In 2017 bereikte de verwachte productie van zonnepanelen, geïnstalleerd bij onze professionele klanten, 4 104 MWh/jaar. Dit is een stijging van 42% in vergelijking met 2016.

**Overname van groene energie geproduceerd door bedrijven**

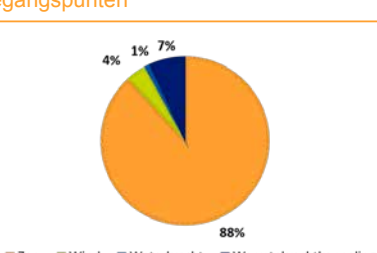
Green Power Contrat (toegangspunt)



Bron: EDF Luminus.

Het aantal klanten met een Green Powercontract neemt gestaag toe, wat als gevolg een kleinere ecologische voetafdruk voor EDF Luminus wordt (scope 3).

Type energie verworven in 2017 als een percentage per toegangspunten



Bron: EDF Luminus.

De energie die via Green Power-contracten wordt aangekocht, is nog grotendeels afkomstig van zonnepanelen. Het gedeelte warmtekrachtkoppeling neemt toe, waardoor EDF Luminus over voorspelbare en (deels) flexibele energie kan beschikken. Dit is nuttig om het evenwicht tussen vraag en aanbod in realtime te optimaliseren.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Luminus Arena

## Luminus Arena koolstofdioxide-vrij: de werkzaamheden schieten op!

In juni 2016 kondigden EDF Luminus en KRC Genk aan samen te gaan werken om de Luminus Arena tegen 2020 CO<sub>2</sub>-vrij te maken. In 2017 werden de eerste twee fases van de werkzaamheden uitgevoerd, dankzij ATS Groep, een filiaal van EDF Luminus.



Luminus Arena



Nieuwe condensatieketel van de laatste generatie

De eerste fase, waarin het verwarmingssysteem werd geautomatiseerd, vond plaats tussen december 2016 en maart 2017. De werkzaamheden die in deze periode werden uitgevoerd, bestonden concreet uit:

- de vervanging van twee atmosferische gasketels door condensatieketels van de nieuwste generatie, die twee keer minder verbruiken,
- de automatisering voor de verwarming van de grasmatten, de kantoren, de fitnessruimte en de spelershome. Daarbij kwam nog de vervanging van de circulatiepompen door intelligente types bij.

Dankzij die automatisering kan de verwarming voortaan optimaal worden geprogrammeerd en is de temperatuur flexibel aanpasbaar per ruimte. Op het vlak van CO<sub>2</sub>-vermindering is, dankzij de werken die werden uitgevoerd in fase 1 en de omschakeling naar een groene energiecontract, 460 ton minder CO<sub>2</sub> uitgestoten.



De tweede fase, waarin de verwarming, de ventilatie en de koeling werden geautomatiseerd, vond plaats tussen april en juni 2017. Deze werkzaamheden bestonden uit:

- de automatisering voor de ventilatie van "Corner Noord" en "Corner Zuid", nu geoptimaliseerd in functie van de stadionbezetting en het CO<sub>2</sub>-niveau in de zalen,
- de automatisering voor de verwarming van "Corner Noord", gekoppeld aan de ketels voor de veldverwarming en geoptimaliseerd dankzij het prioritair gebruik van de meest efficiënte ketel,
- de automatisering van de stralingsbuizen die zich in de gangen bevinden en de installatie van slimme sensoren die de gevoelde temperatuur meten,
- de implementatie van een slim systeem om de verwarming, de ventilatie en de koeling van het stadion in realtime te beheren, te controleren en te optimaliseren.

Dankzij de tweede fase werd 113 ton CO<sub>2</sub> bespaard. In totaal waren de werkzaamheden van 2017 goed voor een vermindering van de emissies met maar liefst 52%.

In een volgende fase zullen 400 zonnepanelen worden geplaatst op het dak van het stadion. Dit zal gebeuren in 2018 door Dauvister, dochteronderneming van EDF Luminus en gespecialiseerd in de installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Power to School

## Power to School: Partnerschap met Goodplanet om scholen helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen

In augustus 2017 werden in het kader van het project Power to School de eerste zonnepanelen geïnstalleerd.

Op het dak van een school in Ukkel werden 370 fotovoltaïsche panelen, goed voor een vermogen van 99 kWp, geïnstalleerd. De installatie zal jaarlijks een besparing van ongeveer 13 kg CO<sub>2</sub> opleveren. Deze investering wordt volledig ondersteund door EDF Luminus. De school zal zo jaarlijks ongeveer € 8 000 kunnen besparen op haar energiefactuur.



Dit project is het resultaat van een samenwerking tussen Luminus en Goodplanet en richt zich op scholen in Brussel en Wallonië.

Aan de ene kant staat Luminus in voor de haalbaarheidsstudie, het ontwerp, de plaatsing, de inbedrijfstelling en het onderhoud van de fotovoltaïsche installatie. Deze wordt volledig gefinancierd door Luminus, die geniet van de groenestroomcertificaten en een eventuele huur gedurende een periode van 10 jaar om de investering te dekken. De school verlaagt haar factuur dan weer dankzij de zonnepanelen.



Aan de andere kant stelt Goodplanet een educatief programma voor om studenten bewust te maken van het thema energie en de problematiek van klimaatverandering. Deze vereniging is een echte speler van gedragsveranderingen in het gebruik van energie. Ze zal een audit uitvoeren en concrete acties nemen om iedereen in de school aan te moedigen beter gebruik te maken van energie.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Spullenhulp

## Zonnepanelen project en energie-audit bij "Spullenhulp" in Anderlecht

De vzw Spullenhulp heeft een beroep gedaan op EDF Luminus om haar ecologische voetafdruk te verkleinen. Ze ondertekenden een samenwerkingsovereenkomst voor de installatie van 925 fotovoltaïsche panelen op het dak van het sorteercentrum.

Het project werd toevertrouwd aan Dauvister, dochteronderneming van EDF Luminus en specialist in dit domein.



Installatie van 925 fotovoltaïsche panelen op het dak van vzw "Spullenhulp."

De installatie van de 2 450 m<sup>2</sup> fotovoltaïsche zonnepanelen werd afgerond in april 2017. Op het dak van het sorteercentrum zijn 925 zonnepanelen geïnstalleerd met een totale capaciteit van 245 kWc. Dat stemt overeen met een jaarlijkse geschatte productie van 232 MWh, zowat het gemiddelde verbruik van een vijftigtal huishoudens. De geproduceerde energie, dankzij deze installatie, wordt volledig ter plaatse benut.

Tegelijkertijd heeft EDF Luminus een energie-audit opgesteld van de bouw van het hoofdkantoor van de vereniging waar de centrale winkel is gevestigd en een centrum voor daklozen. Het doel van deze audit, uitgevoerd in februari 2017, is om het werk te plannen om de energieprestaties te verbeteren.

Dankzij deze twee initiatieven kan Spullenhulp haar energie-efficiëntie verbeteren en haar verbruik optimaliseren. Die besparingen kunnen opnieuw worden geïnvesteerd in het primaire doel van de vzw, namelijk de sociaal-professionele integratie van honderden mensen op de arbeidsmarkt, en de financiering van sociale acties in de strijd tegen armoede en uitsluiting.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Tondelier

## Aansluiting Tondelier-wijk op stadsverwarmingsnet Gent

Op 14 november 2017 stelde burgemeester Daniël Termont de uitbreiding van het stadsverwarmingsnet, beheerd door EDF Luminus, naar de nieuwe woonwijk Tondelier officieel in dienst.



Op de voorgrond, van links naar rechts: Johan Dierick, Thermal Management North EDF Luminus, Joan Van De Sompel, District Heating and Facilities North Manager, Daniël Termont, burgemeester van Gent en Frank Schoonacker, Corporate Affairs, wijden de uitbreiding van de stadsverwarming te Gent in.

Tijdens de eerste van de vijf fasen van het aansluitingsproject werden 51 appartementen aangesloten op het stadsverwarmingsnet, dat hen 750 kW aan warmte levert. De bedoeling is om de nieuwe woningen van de Tondelier-wijk tegen 2022 in 5 fasen te voorzien van 3,5 MW aan warmte. Het ondergronds leidingstelsel zal uit 4,4 kilometer bestaan.

Met deze duurzame en praktische verwarmingsmethode is het mogelijk om de huishoudens te voorzien van warmte voor ruimteverwarming en voor sanitair warm water. De voeding wordt geleverd door de centrale van Gent-Ham, die de warmte produceert dankzij twee warmtekracht motoren van de nieuwe generatie van elk 2,7 MW. Met de installatie van een slimme meter zullen de bewoners zelf hun warmteverbruik kunnen beheren via een applicatie op hun smartphone of tablet.

Het warmtenet in Gent omvat een ondergronds leidingstelsel van 23 km lang en is het grootste van België. Per jaar levert ze 70 000 MWh aan warmte, wat overeenkomt met het gemiddelde verbruik van ca 5 500 gezinnen.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

**KLANTENTEVREDENHEID**

Verbruik van residentiële klanten

- Batterijen

- Edelia

Kwaliteit dienstverlening

Kwetsbare klanten

Energieprijs

Energie-efficiëntie van bedrijven

- Luminus Arena

- Power to School

- Spullenhulp

- Tondelier

**- Efficiency Box**

Continuïteit van de levering

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » KLANTENTEVREDENHEID » - Efficiency Box

## "Efficiency Box" om de verbruikspieken en kosten van industriële klanten te verminderen

Sinds december 2017 is, in het kader van een proefproject, een eerste Efficiency Box in werking bij een klant uit de houtsector.

Het apparaat, getest en goedgekeurd in een industriële omgeving, vermindert het piekverbruik van de klant en de bijzonder hoge kosten die worden veroorzaakt door deze pieken.



Met dit innovatieve systeem, winnaar van de Power to Innovate-wedstrijd die intern werd georganiseerd door EDF Luminus in 2016, kan het verbruiksprofiel van klanten worden geanalyseerd en bijgestuurd om zo hun netkosten te verlagen.

Dankzij een innovatief algoritme anticipeert de Efficiency Box op pieken in het elektriciteitsverbruik en remt ze onmiddellijk af. Dit veronderstelt dat sommige onderdelen van het verbruik van de klant kunnen worden verplaatst naar een tijdstip waarop er minder wordt verbruikt.

In het kader van dit proefproject kunnen de pieken met 1 400 kW worden verminderd door een flexibele eenheid volledig stil te leggen.

Dit project is uitgewerkt, geanalyseerd, getest en geïmplementeerd dankzij de samenwerking tussen EDF Luminus en zijn dochterondernemingen ATS en Vanparijs.

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID**
- Verbruik van residentiële klanten
- Batterijen
- Edelia
- Kwaliteit dienstverlening
- Kwetsbare klanten
- Energieprijs
- Energie-efficiëntie van bedrijven
- Luminus Arena
- Power to School
- Spullenhulp
- Tondelier
- Efficiency Box
- Continuïteit van de levering**
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » KLANTENTEVREDENHEID » Continuïteit van de levering

# Continuïteit van de levering

## De uitdagingen

Een onverwachte onderbreking in de levering van gas of elektriciteit kan rechtstreekse gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van de gebruikers, voor de veiligheid van de industriële installaties, de continuïteit van de openbare diensten, of zelfs de economie van het land.

Het Federaal Planbureau schat dat een elektriciteitspanne van één uur op het Belgische grondgebied op een weekdag waarbij alle bedrijven actief zijn, een "totale economische schade van maar liefst 120 miljoen euro zou veroorzaken".

EDF Luminus draagt bij tot de bevoorradingszekerheid van het land door de flexibiliteit van zijn klanten te vergroten door ze oplossingen voor de beveiliging van hun installaties voor te stellen. Maar ook dankzij zijn flexibele en betrouwbare aardgasgestookte centrales die bijdragen aan de balans tussen productie en verbruik.

## Het aanbod voor de bedrijven



EDF Luminus stelt bedrijven verschillende aanbiedingen voor die bijdragen tot de continuïteit van de levering, op de site van de klant zelf of via verschillende soorten contracten

- Een **flexibiliteitsaanbod** geeft klanten met een modulair verbruik of klanten die beschikken over een flexibele productiecapaciteit (bijvoorbeeld serreverwarming met warmtekoppeling) of energieopslagcapaciteit (diepvriezers) de mogelijkheid om hun productie/verbruik aan te passen in functie van de marktprijzen. De klanten worden vergoed op basis van de flexibiliteit die beschikbaar wordt gesteld aan de transportnetbeheerder.
- Een **aanbod om verouderde hoogspanningscabines te renoveren/vervangen** die een risico vormen voor de stroomtoevoer van de klant.

## Geleverde diensten aan de beheerder van het elektriciteitstransportnetwerk

EDF Luminus levert verschillende soorten diensten aan transportnetwerkbeheerder Elia die bijdragen tot de voorzieningszekerheid.

**(1) Een functie van "evenwichtsverantwoordelijke"**, verzekerd in realtime, ten belope van de volumes die door zijn klanten worden verbruikt. Als leverancier moet EDF Luminus permanent en in realtime, op een willekeurig punt van de transport- en distributienetten een hoeveelheid energie injecteren die overeenkomt met het verbruik van zijn klanten. Elk onevenwicht heeft een kostprijs, die hoog kan oplopen, vooral als een verondersteld beschikbare capaciteit niet in staat is om de energie te produceren die door de netten wordt vereist. Want een bevoorradingstekort, gecumuleerd met eventuele incidenten kan gevolgen hebben voor het totale evenwicht van het systeem.

Het evenwicht op elk ogenblik verzekeren, waarbij de risico's zoveel mogelijk worden beperkt, veronderstelt:

- een zo goed mogelijke inschatting van het verbruik van de klanten op korte, middellange en lange termijn
- een evaluatie of meting van de schommelingen van de hernieuwbare productie
- een activering van de flexibiliteit die beschikbaar is bij de klanten en/of bijsturing in real time van de productie van de meest flexibele installaties (gecombineerde cycli in werking, open cycli, warmtekrachtkoppeling,...) om het karakter van de hernieuwbare productie en de schommelingen van de vraag te compenseren.

**(2) Een bijdrage aan het evenwicht van het netwerk** via de levering van ondersteunende diensten, ook in real time of op zeer korte termijn: primaire regeling, automatisch geactiveerd in minder dan 30 seconden; secundaire regeling, automatisch geactiveerd, bij stijging of bij daling, in minder dan vijftien minuten; tertiaire reserve manueel geactiveerd; blackstart service geactiveerd in geval van black-out. EDF Luminus draagt als producent bij tot het evenwicht tussen productie en verbruik dat wordt verzekerd door de transportnetbeheerder, in het kader van periodieke aanbestedingen voor die verschillende ondersteunende diensten, dankzij zijn eigen productie-eenheden. Hij kan ook tertiaire reserve leveren dankzij de flexibiliteitscontracten die werden ondertekend met bepaalde klanten.

**(3) Een gegarandeerde levering van strategische reservecapaciteit**, in geval van tekort tijdens de maanden november tot maart, om stroomafschakeling van het volledige Belgische net of een deel ervan te vermijden.

## Opvallende feiten

**Elia-proefproject voor gedecentraliseerde flexibele eenheden: een zeer bevredigende test van drie maanden bij een klant van Luminus**

EDF Luminus heeft deelgenomen aan het proefproject "R2 non-CIPU\*" dat is opgestart door Elia om de gedecentraliseerde bronnen van flexibiliteit te testen en na te gaan in welke mate deze in staat zijn om automatisch te beantwoorden aan de evenwichtsbehoeften in de Belgische zone.



Via een systeem dat is geïnstalleerd op een warmtekrachtkoppelingseenheid van de François-groep, een klant van EDF Luminus, is het gelukt om bij overbelasting de elektriciteitsinjectie op het Belgische net automatisch te laten dalen van 4 tot 2 MW. De evenwichtstest duurde drie en een halve maand, van 15 juni tot 30 september 2017. Gedurende de hele test bestond de verantwoordelijkheid van EDF Luminus erin om te reageren op signalen die elke 10 seconden door Elia werden verzonden, en daarbij de hoeveelheid elektriciteit die werd teruggestuurd naar het nationale net aan te passen.

De testresultaten waren zeer bevredigend en bemoedigend voor de creatie van dit nieuwe product in de toekomst. Gedurende de hele test was de warmtekrachtkoppelingseenheid in staat om te reageren op de signalen en te allen tijde hoogwaardige elektriciteit te leveren.

\*Contract for the Injection of Production Units.

### Sint-Trudoziekenhuis: renovatie van de voedingseenheid

**Al 20 jaar is het Sint-Trudoziekenhuis uitgerust met een dynamische UPS-eenheid (ononderbroken stroomvoorziening) van 1 500 kVA om het ziekenhuis te beschermen tegen kleine storingen van het elektriciteitsnet en een ononderbroken stroomvoorziening te garanderen.**



De dynamische UPS-eenheid die het Sint-Trudoziekenhuis verzekert voor een ononderbroken stroomvoorziening is in 2017 volledig gemoderniseerd door Vanparijs Engineers.

Aangezien de installatie aan het einde van haar levensduur kwam, ontwikkelde Vanparijs Engineers een nieuw concept in nauwe samenwerking met het ziekenhuis

en fabrikant Hitec Power Protection. Daarbij werd gekozen voor een volledige renovatie van het oude systeem, minder duur en zuiniger in grondstoffen. De renovatie van de eenheid vond plaats in mei en juni 2017. Om het ziekenhuis ten alle tijde te blijven beveiligen, werd voor de start van de werken overgeschakeld op een mobiele UPS-eenheid van Vanparijs Engineers.

De gerenoveerde eenheid is uitgerust met de modernste technologieën, waaronder een inductiekoppeling geschikt voor flexibele energieproductie. Er werd ook een blackstartrapport geïnstalleerd.

### Succesvolle onverwachte test voor centrale van Seraing op 14 februari 2017

**Op 14 februari 2017 gaf transportnetbeheerder Elia de opdracht aan EDF Luminus om de STEG-centrale van Seraing op te starten in het kader van een onverwachte test.**

De test startte om 8 uur 's morgens. De technische teams van de centrale begonnen onmiddellijk met de opstartprocedure, waardoor om 14.30 uur 264 MW werd bereikt en om 15 uur bijna 480 MW. Voor Elia was de test dan ook geslaagd.

De centrale van Seraing stelt een dertigtal mensen te werk. Sinds 1 november 2014 maakt de STEG-centrale deel uit van de strategische reserve. De centrale is uitgerust met een black-start mechanisme, waardoor ze zonder de minste externe elektrische voeding kan worden opgestart en het net geleidelijk terug kan voorzien van elektriciteit in geval van een black-out.

## De indicatoren

Aan de hand van bepaalde gegevens kunnen we de prestaties en de bijdrage van het bedrijf van de bevoorradingszekerheid meten:

- In het kader van de black-startcontracten (opstart van de eenheid zonder externe voeding) kunnen twee eenheden worden aangesproken door Elia. Het gaat om de gecombineerde cycli van Seraing en de twee open cycli van Gent-Ham, waarvan de dieselmotoren elke maand zijn getest. Op vraag van Elia werd op 29 juli 2017 een black-start test uitgevoerd in Gent-Ham, met een positief resultaat.
- Tijdens de winter van 2016-2017 nam enkel de centrale van Seraing deel aan de strategische reserve. Ze onderging verschillende opstarttests die alle overtuigend zijn gebleken. Alle onverwachte opstarttests die door Elia werden opgelegd in 2017 waren een succes.
- Dankzij andere thermische centrales werd een hoog slagingspercentage geregistreerd op de veilingen voor systeemdingsten. Zo vestigde de eenheid van [het Duurzaamheidsrapport 2016](#), zijn concurrentievermogen door het merendeel van de wekelijkse veilingen van de primaire en secundaire reserves (R1/R2) binnen te halen. Op de markt van de maandelijkse veilingen van de tertiaire reserve (R3) werden de open cycli heel vaak geselecteerd.

Strategische reserve: Succesvolle verrassingsproeven 1/1

Strategische reserve: Succesvolle geplande tests 5/5



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE**
- Overname Newelec
- Overname Insaver
- E-mobility
- EDF Pulse award
- Huis Ternell
- Start-it @ KBC
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » INNOVATIE

## Innoveren en investeren



*Het belangrijkste feit van 2017 is, naast het bouwrecord van windturbines, de voortzetting van onze overnames op het gebied van energiediensten. Het dienstenaanbod voor de klanten, overal in België, is dit jaar nog verder uitgebreid.*



Pierre de Firmas,  
Chief Strategy & Business Development Officer

## De uitdagingen

Als antwoord op het dalende verbruik en de lagere marges in de traditionele takken van het bedrijf, is de strategie van EDF Luminus gericht op de ontwikkeling van energiediensten en hernieuwbare energie.

Innovatie is één van de sleutels tot de ontwikkeling van een onderneming, zeker in een sector waar de verwachtingen van de klanten enorm evolueren. Er zijn technologische ontwikkelingen aan de gang op alle niveaus: minder schadelijke energiebronnen voor het milieu; een efficiëntere infrastructuur; digitale hulpmiddelen om het verbruik beter te meten, beheren en beperken.

Om zich aan te passen aan de omgeving en nieuwe activiteiten te bedenken, moet EDF Luminus dus voortdurend innoveren en nieuwe vaardigheden verwerven.

## Opvallende feiten

In 2017 konden verschillende overnames succesvol worden afgerond om het dienstenaanbod voor particulieren en bedrijven te versterken:

- in mei verwierf EDF Luminus een meerderheidsbelang in de groep Newelec, gespecialiseerd in elektriciteit en industriële elektrotechniek;
- in juni kon onze dochteronderneming ATS Gezel II overnemen, een bedrijf dat is gespecialiseerd in de installatie van HVAC-systemen ([meer informatie](#))
- in september nam onze dochteronderneming Dauvister de activiteiten over van verwarmingsspecialist Poelaert-Peterman sprl, zeer actief in Waals-Brabant en Brussel ([meer informatie](#))
- in oktober verwierf EDF Luminus een aandeel van 51% in Insaver, een KMO gespecialiseerd in isolatie, zonne-energie en batterijsystemen.

In 2017 lanceerde EDF Luminus ook een "innovatie-accelerator", #Next, om innoverende businessideeën te genereren, snel te testen en op de markt te brengen. Er hebben al zeven vrijwilligers gewerkt voor #Next in 2017.

### Overname van Newelec

Newelec, een Waalse KMO gespecialiseerd in energie-efficiëntiediensten, treedt toe tot de EDF Luminus Groep.

[Meer lezen](#)



### Insaver treedt toe tot de EDF Luminus Groep

Insaver, een KMO die in Vlaanderen diensten aanbiedt op het vlak van energie-efficiëntie (batterijen, isolatie, ...), werd in oktober 2017 overgenomen.

[Meer lezen](#)



### E-mobility: 25 snelladers geplaatst in 2017

Inhouding van een netwerk van 25 snelladers voor elektrische wagens in verschillende Q8-tankstations en Decathlon-vestigingen.

[Meer lezen](#)



### EDF Pulse Award voor het project "Boiler online"

EDF Luminus ontvangt een EDF Pulse award voor zijn innovatief concept "Jouw offerte voor een ketel in minder dan 10 minuten".

[Meer lezen](#)



### Eerste 100% energie-onafhankelijke openbaar gebouw van België

Inhouding van de nieuwe energie-installaties van het natuurcentrum van de Duitstalige gemeenschap.

[Meer lezen](#)



### Start-it @ KBC

EDF Luminus is de eerste grote onderneming die in het "Corporate Incubation Program" van Start-it @KBC stapt.

[Meer lezen](#)



## De indicatoren

### 104,3 miljoen euro geïnvesteerd in 2017, waarvan meer dan de helft in windenergie

In 2017 bedragen de investeringen van EDF Luminus 104,3 miljoen euro, waarvan 58 miljoen werd besteed aan windenergie, met andere woorden meer dan 55% van de gedane investeringen.

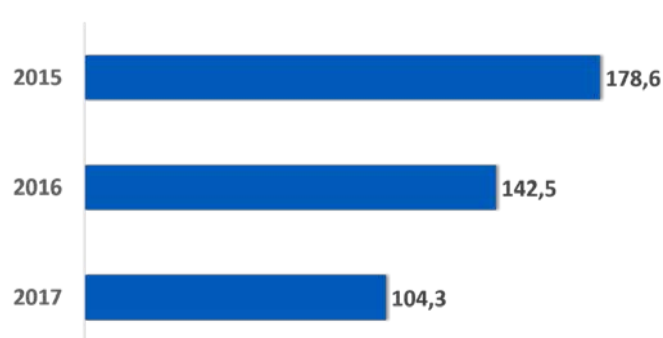
Zo werden 30 windmolens gebouwd op de sites van Floreffe, Dendermonde, Doornik, Ciney 3, Kallo 1, Lochristi1, Leuze, Kallo 2, Steenput, Dessel en Lochristi 2. Tot op heden is dit in België goed voor een jaarrecord.

Het totaalbedrag van de investeringen in hernieuwbare energie, met de voortzetting van de verjongingskuur van de waterkrachtcentrale van Ampsin, bedraagt 59,2 miljoen euro, of 57% van het totaal.

Naast hernieuwbare energie hebben die investeringen het bedrijf ook in staat gesteld om:

- bedrijven over te nemen die energiediensten kunnen leveren (Newelec, Insaver),
- het kapitaal van E-NosVents, EDF Luminus Solutions en Wind Together te veroveren voor een totaalbedrag van 10 miljoen euro.

Investerings in miljoenen euro's



Bron: EDF Luminus (standard BEGAAP).

De schijnbare daling van de hierboven beschreven investeringen houden verband met:

- de overname van ATS, een bedrijf met 600 medewerkers, in 2015;
- de anticipatie in 2016 op een groot deel van de investeringen in windenergie voor werkzaamheden van 2017.

### Belastingverlagingen voor innovatie en hernieuwbare energie

Voor zijn initiatieven op het vlak van Onderzoek & Ontwikkeling 2017 kreeg EDF Luminus een verlaging op de bedrijfsvoorheffing ten bedrage van 3,15 miljoen euro.

De belastingbesparing voor de investeringen van 2017 in hernieuwbare energie wordt geraamd op 8,64 miljoen euro.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » INNOVATIE » Overname Newelec

## Newelec treedt toe tot de EDF Luminus Groep

Op 30 mei 2017 verwierf EDF Luminus een meerderheidsaandeel van 65% in het kapitaal van Newelec.

Deze KMO van 150 personen, voornamelijk actief in Wallonië en Brussel, is gespecialiseerd in elektriciteit en industriële elektrotechniek.

Dankzij deze overname kan EDF Luminus zijn klanten nieuwe technische oplossingen aanbieden. De Newelec Groep biedt een complete dienstverlening aan voor alles wat met elektromechanica te maken heeft, meer bepaald op het vlak van laag- en middenspanning, schakelborden en automatisering, en het beheer van het elektriciteitsverbruik.



Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus en Christophe Leclercq, Directeur van de Newelec groep.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » INNOVATIE » Overname Insaver

## Insaver treedt toe tot de EDF Luminus Groep

Op 17 oktober 2017 verwierf EDF Luminus een meerderheidsbelang in het kapitaal van Insaver.

Deze KMO heeft een zeer ruim aanbod producten en diensten: het plaatsen van zonnepanelen, isolatie van holle muren, dakrenovatie en -isolatie, gevelisolatie en thuisbatterijen.

Insaver telt 30 werknemers verdeeld over twee locaties, in Zonhoven en Temse, en had in 2017 een omzet van ruim 5 miljoen euro.



Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus, Rudy Bonten, lid van de raad van bestuur van Insaver, Jan Pollaris, mede-oprichter en CEO van Insaver, Tom Martens, mede-oprichter van Insaver, Henri Buenen, CCO van EDF Luminus.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » INNOVATIE » E-mobility

## Een netwerk van 25 snelladers voor elektrische wagens

Op 11 december 2017 huldigde Bart Tommelein, viceminister-president van de Vlaamse regering en minister van Begroting, Financiën en Energie, in Oostende een nieuw door EDF Luminus geplaatst netwerk van 25 snelladers voor elektrische wagens in. In de tankstations van Q8 werden 18 snelladers geplaatst en op de terreinen van Decathlon nog eens 7.

Door strategische plaatsen te kiezen langs de autowegen en autosnelwegen, heeft EDF Luminus een laadnetwerk uitgestippeld dat heel België dekt en de belangrijkste steden met elkaar verbindt.

De laadstations van EDF Luminus zijn uitgerust met multi-standaard stekkers zodat alle types elektrische wagens gemakkelijk kunnen inpluggen. Deze snellaadstations van de nieuwste generatie kunnen 2 wagens tegelijkertijd opladen. Het laadvermogen bedraagt 50 kW. Hiermee kan tot 80% van de batterij in 30 minuten worden opgeladen.



Van links naar rechts: Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus, Bart Tommelein, Minister van Begroting, Financiën en Energie, Geert Leppens, Sr Manager e-Mobility & Smart Cities, Johan Vande Lanotte, burgemeester van Oostende, Koen Vankelst, operations director Q8, en Krista Claeys, schepen van de stad Oostende huldigen de nieuwe snelladers in een Q8-tankstation in Oostende in.

Dit partnerschap met Q8 en Decathlon is een onderdeel van het UNIT-E-programma dat wordt gefinancierd door de Europese Commissie met de steun van de federale, Waalse en Vlaamse overheden en dat elektrische mobiliteit wil stimuleren. De 25 door EDF Luminus geplaatste snellaadstations maken bovendien deel uit van een Europees netwerk van 300 snelladers langs Europese autosnelwegen zodat automobilisten met een elektrische wagen van Italië tot het Verenigd Koninkrijk kunnen rijden.

[Klik hier](#) voor meer informatie over het project.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » INNOVATIE » EDF Pulse award

## Een Luminus-innovatie bekroond door de EDF-groep

Op 19 september 2017 ontvingen Patrick Robijns en Philip Von Eberhardt, innovatiemanagers bij EDF Luminus, een award in de "EDF Pulse"-wedstrijd voor hun app "Click and buy your boiler".

Met deze app - ongekend in België op het moment van de lancering in november 2016 - kunnen klanten in minder dan 10 minuten een gedetailleerde offerte opvragen voor de installatie van een nieuwe ketel. Behalve in heel specifieke gevallen moet de klant gewoon 11 vragen over zijn woning beantwoorden om een volledige offerte toegestuurd te krijgen via e-mail.



Patrick Robijns (links) en Philip Von Eberhardt (rechts) ontvangen een EDF Pulse-award van Jean-Bernard Lévy (midden), CEO EDF Group.



De lancering van het aanbod "offerte boiler online" werd verspreid via de sociale media.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » INNOVATIE » Huis Ternell

## Eerste 100% energie-onafhankelijk openbaar gebouw in België dankzij Dauvister

Het natuurcentrum van de Duitstalige gemeenschap "Naturzentrum Haus Ternell" is een pionier op energievlak. Het is immers de eerste site in de Benelux die onafhankelijk is van het elektriciteitsnetwerk en zelf instaat voor zijn verwarming.

Vroeger werd het natuurcentrum van elektriciteit voorzien door een oude hoogspanningskabel van ongeveer 5 km die te duur was in onderhoud. Daarom werd er gekozen voor een warmtekrachtkoppeling die werd aangesloten op andere energie-efficiëntiesystemen.

Concreet installeerde Dauvister, filiaal van EDF Luminus, op de site van het Huis Ternell:

- Een warmtekrachtkoppeling van 9 kVA elektrisch en 20 kW thermisch (gevoed met gas via een reservoir van 2400 L), maakt het mogelijk om tegelijkertijd warmte en elektriciteit op te wekken met één enkele installatie;
- 60 fotovoltaïsche panelen van 260 Wp voor een maximaal vermogen van 15 kVA ;
- Een pelletketel van 70 kW met een silo van 9,2 ton;
- 24 batterijen voor een vermogen van 160 kWh;
- Een buffervat van 4000 liter;
- Een stroomgenerator van 20 kVA.

Al deze technologieën worden beheerd via computergestuurde bedieningsschermen om de prestaties van de verschillende componenten van de installatie op te volgen.

Deze oplossing bleek ook een bijzonder grote besparing te zijn omdat de installatie twee keer minder kostte dan het vervangen van de hoogspanningslijn.



Het natuurcentrum van de Duitstalige gemeenschap, eerste 100% energie-onafhankelijke openbaar gebouw in België.



De warmtekrachtkoppelingseenheid in het Huis Ternell.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

Overname Newelec

Overname Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Huis Ternell

Start-it @ KBC

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

NL » INNOVATIE » Start-it @ KBC

## EDF Luminus treedt toe tot startersplatform Start-it @ KBC

**EDF Luminus stapt als eerste grote onderneming in het "Corporate Incubation Program" van Start-it @KBC.**

Het grootste start-upnetwerk van het land werkte een speciaal programma uit om intrapreneurs bij grote ondernemingen maximaal te ondersteunen. Een uitstekende manier dus om innovatie te stimuleren binnen EDF Luminus. De beste en de meest vernieuwende ideeën komen immers vaak van de eigen medewerkers.

In december 2017 stapten vier medewerkers in het startersnetwerk voor een periode van drie maanden, waarin ze een beroep konden doen op een netwerk van experts uit verschillende sectoren en een ervaren ondernemer als mentor kregen toegewezen. In deze periode zetten de werknemers hun dagelijkse taken een tijd on hold en focusten ze zich volledig op de transformatie van hun idee tot een innoverend businessmodel.

Dit initiatief streeft ernaar de bedrijfscultuur bij EDF Luminus nog innovatiever en nog ondernemender te maken.



CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » FINANCIËLE RESULTATEN

## Economische prestaties



**“**  
*In 2017 werden onze goede operationele resultaten, zowel vanuit het oogpunt van kostenbeheersing als waardering van onze productiemiddelen, overschaduwed door de negatieve bijdrage van kernenergie.*  
**”**

Agnès Butterlin, Chief Financial Officer

### De uitdaging

De ontwikkeling van het bedrijf staat of valt met de rentabiliteit van zijn activiteiten. Die maakt het mogelijk om de aandeelhouders te belonen en te investeren in de toekomst van het bedrijf en van zijn personeel. Met het bedrijfsresultaat moeten immers het onderhoud en de vernieuwing van de productiemiddelen worden gefinancierd en nieuwe activiteiten worden ontwikkeld, om te kunnen inspelen op de ontwikkelingen van de markt, zowel op technologisch als maatschappelijk vlak.

### De acties

EDF Luminus streeft ernaar zijn activiteiten winstgevend te houden. In de traditionele bedrijfstakken (thermische productie, energievoorziening) veronderstelt dit de optimalisering van de kosten. De evolutie van de marktprijzen en de toenemende wettelijke verplichtingen wegen op de rentabiliteit van die activiteiten. Er worden dus investeringen gedaan in groeisectoren, zoals energiediensten of hernieuwbare energie.

### Opvallende feiten

**Het bedrijfsresultaat wordt beïnvloed door onvoorziene bijkomende nucleaire kosten**

In 2017 is het bedrijfsresultaat van EDF Luminus beïnvloed door de stijging van de nucleaire kosten (onbeschikbaarheid van verschillende centrales, toename van de voorzieningen voor ontmanteling en afval, bijkomende kosten voor het beheer van verbruikte splijtstof). Dit negatieve resultaat overschaduwde de goede operationele prestaties van de activiteiten die onder de directe controle van EDF Luminus vallen, in het bijzonder die van de productieactiva en de getroffen maatregelen om de kosten te drukken.

#### ATS blijft groeien en bevestigt resultaten

**De belangrijkste dochteronderneming van EDF Luminus, ATS Groep, gespecialiseerd in de levering van energiediensten (elektriciteit, verwarming en energie-efficiëntie) aan industrie en gebouwen, blijft groeien en dit met gunstige financiële resultaten.**

In 2016 bedroeg de omzet 118,6 miljoen euro, een stijging van 8%. Het bedrijfsresultaat bedroeg 8,1 miljoen euro (in plaats van 7,2 miljoen euro in 2015) en het nettoresultaat 5,2 miljoen euro (in plaats van 4,6 miljoen euro in 2015).

De geschatte resultaten voor het jaar 2017, die op 27 mei 2018 worden voorgesteld op de algemene vergadering van de ATS Groep, zouden zich moeten vertalen in een mooie stijging van de omzet en het bedrijfsresultaat.

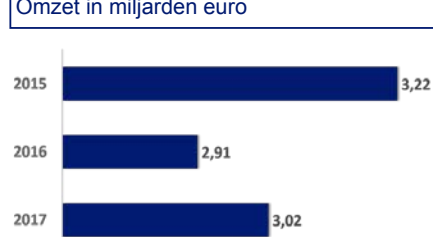
Een van de grootste projecten die ATS heeft verwezenlijkt in 2017 was voor IVC. IVC is een grote producent van vinyl vloerbekleding. Op de site van Avelgem (West-Vlaanderen) en Dalton (Verenigde Staten) werden 2 nieuwe productielijnen geïnstalleerd. In totaal werden meer dan 80 000 manuren gerealiseerd in engineering, automatisering, bekabeling (meer dan 280km), bouw van elektrische borden, enz.

### De indicatoren

De gedetailleerde jaarrekeningen van EDF Luminus NV zijn beschikbaar op de [website van de Nationale Bank](#).

#### Lichte stijging van de omzet

Omzet in miljarden euro

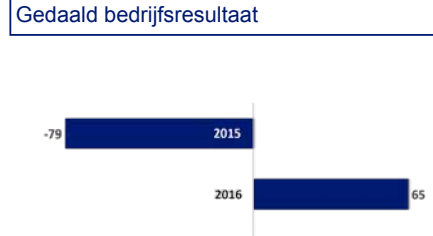


Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2018 (BEGAAP)

De omzet 2017 bedraagt M€ 3 020 (in plaats van M€ 2 921 in 2016), een lichte stijging dus (3,7%) die voornamelijk te danken is aan een stijging van de aan- en verkoopverrichtingen van energie op de groothandelsmarkten bedoeld om de posities in evenwicht te brengen (M€ +136). Deze stijging heeft geen significante invloed gehad op de brutomarge.

#### Gedaald bedrijfsresultaat

Gedaald bedrijfsresultaat



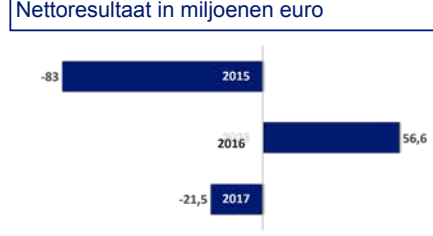
Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2018 (BEGAAP)

Het bedrijfsresultaat bedraagt M€ -22,9. Dit resultaat is gedaald als gevolg van:

- de onbeschikbaarheid van verschillende kerncentrales (onverwachte stilstand van Doel 3 vanaf september 2017, stilstand van Chooz B in het vierde kwartaal);
- de bouw van bijkomende voorzieningen met het oog op onze verplichtingen met betrekking tot de verwerking van nucleair afval, en de daling van de actualisatievoet, voor een totaal van 29 miljoen euro;
- de aankoopkosten voor energie op de groothandelsmarkten, zeer hoog gedurende bepaalde wintermaanden.

#### Negatief nettoresultaat

Nettoresultaat in miljoenen euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 27 april 2018 (BEGAAP)

In 2017 bedroeg het nettoresultaat M€ +21,5, een sterke daling ten opzichte van 2016 (M€ +56), als gevolg van de daling van het bedrijfsresultaat.

#### Financiering van de huidige en toekomstige kosten van kernenergie

Als eigenaar van 10,2% van vier Belgische kerncentrales is EDF Luminus verplicht bij te dragen tot de exploitatie- en onderhoudskosten van die centrales, alsmede tot de lopende investeringen, ten belope van zijn aandeel. Die kosten worden door de exploitant van de vier centrales in rekening gebracht en omvatten een component "beheerskosten". EDF Luminus is eveneens verplicht voorzieningen aan te leggen voor de kosten voor de ontmanteling en het beheer van de verbruikte splijtstof voor die centrales.

De Commissie voor nucleaire voorzieningen heeft immers bij Synatom, de beheersvennootschap voor de nucleaire voorzieningen, aanbevolen de actualisatievoet geleidelijk te verlagen naar 3,5% eind 2018. De aanbevelen voet op 31 december 2017 was 3,85%.

De herziening van de technische specificaties alsmede de herziening van de actualisatievoet, vastgesteld voor het boekjaar 2017 op 3,8%, hebben de volgende gevolgen gehad:

- een verhoging van de voorziening voor de ontmanteling met M€ 8,4,
- een extra kost van M€ 16 voor het beheer van de verbruikte splijtstof.

#### Balans en eigen kapitaal omlaag

Het balanstotaal op 31 december 2017 bereikt M€ 1 646, m.a.w. een daling van M€ 169 ten opzichte van 2016. Aan de activazijde is de daling te wijten aan de daling van de liquide middelen. Aan de passivazijde is deze daling het gevolg van de daling van het eigen vermogen en de terugbetaling van een lening van 100 miljoen euro.

Het negatieve nettoresultaat en de uitkering van dividenden beïnvloeden het eigen vermogen, dat 707 miljoen euro bedraagt, waarvan 411 miljoen euro kapitaal.

#### Positieve kasstroom

De netto liquiditeitspositie bedraagt M€ 57 (tegenover M€ 204,1 in 2016). Deze daling houdt voornamelijk verband met

- de voortzetting van het investeringsprogramma, met name in windenergie,
- de elementen die het bedrijfsresultaat negatief hebben beïnvloed,
- de uitzonderlijke uitstroom met betrekking tot de nucleaire voorzieningen.

Bron: Jaarverslag neergelegd bij de Nationale Bank van België.

#### Lichte daling van de heffingen en bijdragen

Betaalde belastingen en heffingen in miljoenen euro



Bron: EDF Luminus.

EDF Luminus heeft voor het jaar 2017 geen vennootschapsbelasting betaald als gevolg van het nettoverlies over het boekjaar, met uitzondering van een forfaitaire minimumsom.

Het totaalbedrag van de belangrijkste belastingen en heffingen die zijn betaald door EDF Luminus, exclusief vennootschapsbelasting, bedroeg 38,22 miljoen euro. Dat bedrag is iets lager in vergelijking met het jaar 2016 als gevolg van de daling van de nucleaire heffing met 4 miljoen euro, gedeeltelijk gecompenseerd door de stijging van de bedrijfsvoorheffing (aanwerving meer gekwalificeerd personeel).

De nucleaire bijdrage bedraagt bijna 9 miljoen euro.

Wat de "retributiebijdrage" voor de 4 kerncentrales betreft waarin EDF Luminus een aandeel van 10,2% heeft, heeft de Federale Overheid voor de periode 2017-2026 een mechanisme ingevoerd waarbij het hoogste bedrag tussen enerzijds een jaarlijks minimumbedrag en anderzijds 38% van de marge gegenereerd door het Belgische nucleaire park wordt geheven. Deze marge wordt beïnvloed door de evolutie van verschillende gegevens: kostenindex, productievolumes en elektriciteitsprijzen.

#### Uitkering van een dividend van 35 miljoen euro

De algemene vergadering van 27 april 2018 keurde de aftrek van een bedrag van 39,4 miljoen euro van de reserves goed om het overgedragen verlies na de afsluiting van het boekjaar 2017 te absorberen en om een dividend van 35 miljoen euro te kunnen uitkeren.

Het over te dragen saldo van de winstrekening bedroeg eind 2017 nul euro.

Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van vrijdag 27 april 2018.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

Koolstofdioxide  
voetafdruk

- Evolutie van het  
productiepark

- Het GHG-protocol

- Totale koolstofdioxide  
voetafdruk

Hernieuwbare energie

Veiligheid van de  
installaties

Natuurlijke bronnen en  
biodiversiteit

- Life For Fish

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU

## Milieu-uitdagingen



*In 2017 hebben we onze leiderspositie op het gebied van windenergie versterkt en de renovatie van onze waterkrachtcentrales voortgezet. Op onze thermische centrales wordt veelvuldig een beroep gedaan om het evenwicht tussen productie en verbruik te waarborgen. Dat evenwicht is immers fragiel door grote schommelingen in de beschikbare capaciteit. In 2018 zullen we onze inspanningen op het gebied van windenergie en waterkracht voortzetten om onze leidende positie in hernieuwbare energie in België te behouden.*



Frederik Snoeck,  
Corporate Director Productie

## Koolstofdioxide-voetafdruk

De productie van broeikasgas is mede verantwoordelijk voor de klimaatverandering. Deze verandering heeft zichtbare - en vaak nefaste - gevolgen voor de ecosystemen en de bevolking, ook in België. Als verantwoorde onderneming heeft EDF Luminus daarom vijf jaar geleden beslist om zijn CO<sub>2</sub>-voetafdruk te meten, om de belangrijkste onderdelen van die afdruk te identificeren en gerichtere acties te ondernemen om hem te verkleinen, zowel binnen het bedrijf zelf, als bij de klanten en het politiek beleid.

Ook op deze manier kan EDF Luminus de eerste energiepartner worden in België.

Koolstofdioxide voetafdruk

## Hernieuwbare energie

Goed doordachte ontwikkeling van hernieuwbare energie is een manier om de klimaatopwarming, die gedeeltelijk veroorzaakt wordt door de uitstoot van broeikasgassen door de energiesector, wereldwijd tegen te gaan.

EDF Luminus onderhoudt, vernieuwt en ontwikkelt zijn productiecapaciteit in hernieuwbare energie uit ecologische maar ook economische overwegingen:

- de productie van hernieuwbare energie door de bestaande waterkrachtcentrales is redelijk voorspelbaar;
- onshore windenergie is de technologie die het meest de economische maturiteit benadert;
- de installatie van zonnepanelen kan klanten helpen om hun CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verkleinen.

Hernieuwbare energie

## Veiligheid van de installaties

Energieproductie en -levering vormen een kernactiviteit vanuit economisch en sociaal oogpunt. Het is dus noodzakelijk om de integriteit en de goede werking van zowel de industriële als de administratieve sites van EDF Luminus te vrijwaren. Een industrieel ongeval (breuk van een gasleiding bijvoorbeeld) kan grote gevolgen hebben voor de gezondheid van het personeel, de omwonenden of het milieu.

NB: EDF Luminus is eigenaar van 10,2% van vier Belgische kerncentrales, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid, rechtstreeks noch onrechtstreeks, voor hun uitbating (cfr. koninklijke besluiten van 19 december 2000).

Veiligheid van de installaties

## Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit

De keuze van de energiemix van een elektriciteitsproducent en een leverancier van gas en elektriciteit kan rechtstreeks en onrechtstreeks impact hebben op natuurlijke hulpbronnen, bodem, water en biodiversiteit. Voor de bouw en uitbating van de productie-installaties, thermisch of hernieuwbaar, worden immers grondstoffen (voornamelijk aardgas in het geval van EDF Luminus) en verschillende materialen (beton, staal, complexe legeringen) gebruikt.

De productie-installaties kunnen een invloed hebben op het milieu (bijv.: risico op vervuiling door de thermische centrales, risico voor vogels en vleermuizen in het geval van windmolens, risico voor de vispopulatie in het geval van waterkrachtcentrales).

Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU**
- Koolstofdioxide voetafdruk**
- Evolutie van het productiepark
- Het GHG-protocol
- Totale koolstofdioxide voetafdruk
- Hernieuwbare energie
- Veiligheid van de installaties
- Natuurlijke bronnen en biodiversiteit
- Life For Fish
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

#### CONTACT

csr@edfluminus.be

NL » MILIEU » Koolstofdioxide voetafdruk

## De koolstofdioxide voetafdruk meten en verkleinen

### De uitdagingen



De productie van broeikasgas is mede verantwoordelijk voor de klimaatverandering. Deze verandering heeft zichtbare - en vaak nefaste - gevolgen voor de ecosystemen en de bevolking, ook in België. Als verantwoorde onderneming heeft EDF Luminus daarom vijf jaar geleden beslist om zijn CO<sub>2</sub>-voetafdruk te meten, om de belangrijkste onderdelen van die afdruk te identificeren en gerichte acties te ondernemen om hem te verkleinen, zowel binnen het bedrijf zelf, als bij de klanten en het politiek beleid. Ook op deze manier kan EDF Luminus de eerste energiepartner worden in België.

### Inzicht in de herkomst van de emissies

**Elke menselijke activiteit, zowel professioneel als particulier, genereert emissies. Deze kunnen worden onderscheiden naar hun aard, oorsprong of soort actie die al dan niet kan worden ondernomen om de hoeveelheid ervan te verlagen.**

Sommige emissiebronnen staan rechtstreeks onder controle van de onderneming, zoals het elektriciteitsverbruik in de gebouwen waarvan de onderneming eigenaar is. Dit is niet het geval als de onderneming enkel huurder is.

Op andere bronnen oefent ze slechts gedeeltelijk controle uit. Bij EDF Luminus kunnen we het rendement van de thermische productie-eenheden en hun werkingsregime (zelden of vaak opstarten, op volle of gedeeltelijke kracht) vermelden. De hoeveelheid emissies die daarmee samenhangt, wordt bepaald door de keuzes die EDF Luminus maakt bij de vernieuwing van het productiepark, maar ook en zelfs vooral door de evolutie van de technologieën die de constructeurs gebruiken. Over het algemeen gaat de stijging van de rendementen gepaard met een vermindering van de uitstoot.

De effectieve uitstoot hangt af van de evolutie van het verbruik van de klanten en het marktaandeel van de onderneming, maar ook van het energiebeleid in elk land, en van de "merit order" op de groothandelsmarkten, die de goedkoopste handel verkiezen, na opname van de productie van hernieuwbare oorsprong. Wat zijn eigen energiemix betreft spant EDF Luminus zich dus in om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van zijn productiepark te verkleinen door zijn meest vervuulende centrales geleidelijk te sluiten en onshore windenergie verder te ontwikkelen.

Uiteindelijk, in het geval van een energiebedrijf zoals EDF Luminus, ontsnapt een groot deel van de voetafdruk (verbruik van aardgas of elektriciteit door de eindklanten) aan de rechtstreekse controle van de onderneming. Het verbruik van de klanten helpen verminderen of de milieu-impact ervan beperken is bijgevolg een prioriteit voor EDF Luminus.

### Hoogtepunten: evolutie van het productiepark

In 2017 worden nieuwe evoluties van het productiepark genoteerd: een groei van het windmolenpark, heringebruikname van twee open cycli, definitieve sluiting van de turbine met gecombineerde cyclus van Gent-Ham.

[Lees het vervolg...](#)

### Acties (1): meten van de totale koolstofdioxide voetafdruk

Het GHG-protocol (Greenhouse Gas)

Berekening van onze wereldwijde voetafdruk

### Acties (2): vermindering van de globale voetafdruk

**ISO 50 001-certificatie: actieplan boekt vooruitgang**

**Om ervoor te zorgen dat EDF Luminus zijn ISO 50 001-certificatie behoudt, moet er een specifiek actieplan rond energiebesparing geïmplementeerd worden en moet de vooruitgang ervan regelmatig opgevolgd worden.**

In 2017 boekte het actieplan vooruitgang op verschillende punten:

- Op alle sites is de verouderde verlichting systematisch vervangen door ledverlichting. Dit was met name het geval in Ham en Ringvaart.
- De stikstofopslag- en stikstofvoerinstallatie van de Ringvaart-site werd vervangen om stikstoflekage te vermijden.
- Bij de energie-audit van de Izegem-site door een externe deskundige werden geen verbeterpunten blootgelegd. Andere audits begonnen in 2017 in Ringvaart en Ham.

### Vermindering van uitstoot buiten productie: voluntaristische acties

**Nieuwe lagere gemiddelde uitstoot wagenpark**

In 2017 daalde de gemiddelde uitstoot van het wagenpark tot 110 g/km, 1,4% minder dan het jaar voorheen.

Merk op dat de gemiddelde emissies van de bedrijfsvoertuigen die in 2016 in België waren ingeschreven 112 g/km bedroegen, terwijl de gemiddelde uitstoot van de in 2017 geregistreerde voertuigen van EDF Luminus slechts 107 g/km bedroeg.

Bron: EDF Luminus & FEBIAC (laatst beschikbare cijfer op de publicatiedatum van het rapport).

Gemiddelde CO<sub>2</sub>-emissies van het wagenpark (g/km)

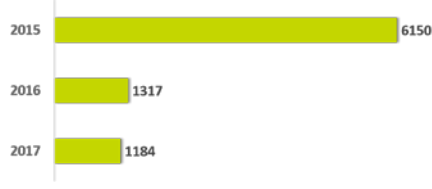


Bron: EDF Luminus en autofabrikanten.

**10% minder afdrukken op papier**

In 2017 daalde de hoeveelheid bedrukte vellen papier met nog eens 10% ten opzichte van 2016. Een grote daling van het aantal papieren afdrukken werd in 2016 bereikt dankzij de verandering van het printerpark en de afdrukprocedures (geen afdrukken op afstand, standaard afdrukken in zwart/wit en dubbelzijdig).

Aantal afgedrukte vellen papier (duizenden)



Bron: EDF Luminus.

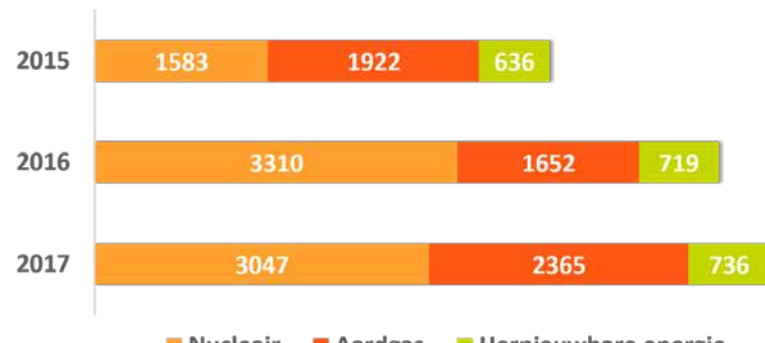
**Woon-werkverkeer: aantal fietsers neemt toe**

In 2017 hebben 77 fietsers mogen genieten van een toegekende premie als ze de fiets namen voor het woon-werktraject, in plaats van 72 in 2016. Er zijn meer dan 80 546 kilometers afgelegd, dus een gemiddelde van 1 046 kilometer per jaar per fietser.

### De indicatoren

**De energiemix**

Netto elektriciteitsopwekking (GWh), exclusief warmte



Bron: EDF Luminus.

In deze en de volgende grafieken werden de aanbevelingen van het GHG-protocol toegepast. De grafieken bevatten de cijfers over het aandeel van EDF Luminus in de productie van nucleaire energie in België (10,2% van de vier recentste centrales). De productie uit de participatie van Chooz B (100 MW) is in deze cijfers evenwel niet opgenomen.

De productie van **hernieuwbare energie** is gestegen (+2,4%) in 2017 (+15,7% in 2 jaar) dankzij de toename van de elektriciteit afkomstig van windmolens (+19,5%) Ondanks de afname van de elektriciteit afkomstig van waterkrachtcentrales (-31,3%).

De productie van **kernenergie** gebruikt door EDF Luminus is licht gedaald (-8%), grotendeels door de lange stilstand van de centrale van Doel 3 sinds 22 september 2017 (en voorzien tot en met augustus 2018).

De productie van **thermische oorsprong** bereikte haar hoogste niveau sinds 2011, goed voor een toename van +43,2%, wegens:

- de onbeschikbaarheid van verschillende Belgische en Franse kerncentrales aan het begin en het einde van 2017;
- de successen geboekt door EDF Luminus bij de veilingen georganiseerd door Elia voor de primaire en secundaire regelingen en de tertiaire reserve;
- de twee nieuwe warmtekraftkoppelingsmotoren (2,7 MWe elk) die sinds oktober 2014 gekoppeld zijn aan het warmtedistributienet van Gent-Ham die het hele jaar door hebben gedraaid.

In totaal maakt de productie uit hernieuwbare bronnen 12,1% van het totaal uit. Het aandeel van de thermische productie (aardgascentrales) bedraagt 38,9%, terwijl kernenergie 49% van het totaal uitmaakt.

### Luchtemissies van het productiepark

De emissies van de thermische productie-installaties van EDF Luminus (met name CO<sub>2</sub>, stikstofoxide) moeten jaarlijks verplicht worden aangegeven bij de autoriteiten. Elke overschrijding van de reglementaire limieten moet bovendien meteen worden gemeld en er moeten correctiemaatregelen worden genomen. Deze aangiftes maken het voorwerp uit van interne audits en een jaarlijkse controle door een erkende instantie, wat CO<sub>2</sub> betreft.

**Koolstofdioxide uitstoot omhoog door hogere thermische productie**

CO<sub>2</sub>-uitstoot

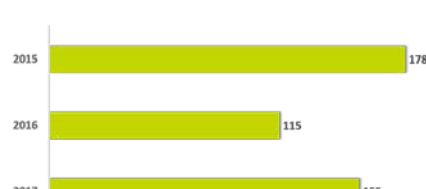
Totale emissies van het productiepark (kiloton)



Bron: milieuar rapporten. Gecontroleerde cijfers en gevalideerd door VBBV (Vlaanderen) en Vincotte (Wallonië).

De CO<sub>2</sub>-uitstoot van het thermische park van EDF Luminus kent een stijging (+43%), voornamelijk als gevolg van de hogere productie van thermische oorsprong van de onderneming (+43,2%).

Kg per geproduceerde MWh, inclusief warmte



Bron: EDF Luminus.

De geproduceerde energie is per kilowattuur stegen ook (+ 34,7%), als gevolg van de toename van het aandeel van thermische opwekking (van 29% naar 38,9%) in de totale productie.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

Koolstofdioxide  
voetafdruk

- Evolutie van het  
productiepark

- Het GHG-protocol

- Totale koolstofdioxide  
voetafdruk

Hernieuwbare energie

Veiligheid van de  
installaties

Natuurlijke bronnen en  
biodiversiteit

- Life For Fish

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » - Evolutie van het productiepark

## Evolutie van het productiepark: opvallende feiten

In 2017 kende het productiepark van EDF Luminus volgende aanpassingen:

- de gasturbines van Angleur 3 (twee maal 25 MW) en die van Izegem (20 MW) werden weer op de markt gebracht; de beslissing om de definitieve sluiting twee jaar uit te stellen werd meegedeeld aan de autoriteiten op 12 april 2017;
- de centrale met gecombineerde cyclus van Gent-Ham (52 MW) werd definitief stopgezet op 1 november 2017;
- het windmolenpark is uitgebreid met 25% naar een geïnstalleerde capaciteit (376 MW), met 161 windmolens in gebruik eind 2017.

Sommige van deze evoluties hebben bijgedragen of zullen bijdragen tot de verkleining van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk als gevolg van de elektriciteitsproductie van de onderneming (cf. scope 1).

### Centrale van Seraing geselecteerd voor strategische reserve 2017-2018

**Op 31 oktober 2017 werd de centrale van Seraing per koninklijk besluit geselecteerd om deel te nemen aan de strategische reserve voor de winter 2017-2018. Deze centrale met een capaciteit van 470 MW stelt een dertigtal personen tewerk.**

De centrale van Seraing is opnieuw geselecteerd om deel te nemen aan de strategische reserve, van 1 november 2017 tot 31 maart 2018.

Ze moest op elk moment op vraag van Elia kunnen opstarten om zo bij te dragen aan de bevoorradingszekerheid van het land. Deze centrale heeft uitstekende betrouwbaarheid bewezen. Alle steekproefsgewijze starttesten die door Elia in 2017 werden gevraagd, zijn met succes afgerond.

De STEG-centrale van Seraing kan zonder de minste externe elektrische voeding worden opgestart en het net geleidelijk aan terug van elektriciteit kan voorzien in geval van een black-out. Men spreekt in dat geval van een "black-start"-installatie.

### Sluiting van de stoom-gasturbine van Gent-Ham

**Na 23 jaar activiteit is de stoom-gasturbine van Gent-Ham definitief gesloten op 31 oktober 2017. De autoriteiten werden hiervan in kennis gesteld in juli 2016.**

De centrale van Gent-Ham was niet weerhouden om deel te nemen aan de strategische reserve van de winters 2016-2017 en 2017-2018. De inkomsten gegenereerd door de marktvraag alleen waren niet toereikend om de vaste kosten voor de werking ervan te dekken.

EDF Luminus blijft investeren in het stadsverwarmingsnetwerk dat de stad Gent voedt. De centrale van Gent-Ham voedt het netwerk met warmte dankzij twee nieuwe warmtekrachtkoppelingmotoren van 2,7 MWe, geïnstalleerd in 2014.

In 2017 besloot het investeringscomité van EDF Luminus om een nieuwe cogeneratie-eenheid van 5 MW te installeren, ter compensatie voor de sluiting van de STEG.





- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- Koolstofdioxide voetafdruk
- Evolutie van het productiepark
- Het GHG-protocol
- Totale koolstofdioxide voetafdruk
- Hernieuwbare energie
- Veiligheid van de installaties
- Natuurlijke bronnen en biodiversiteit
- Life For Fish
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

NL » MILIEU » - Het GHG-protocol

## Het GHG-protocol

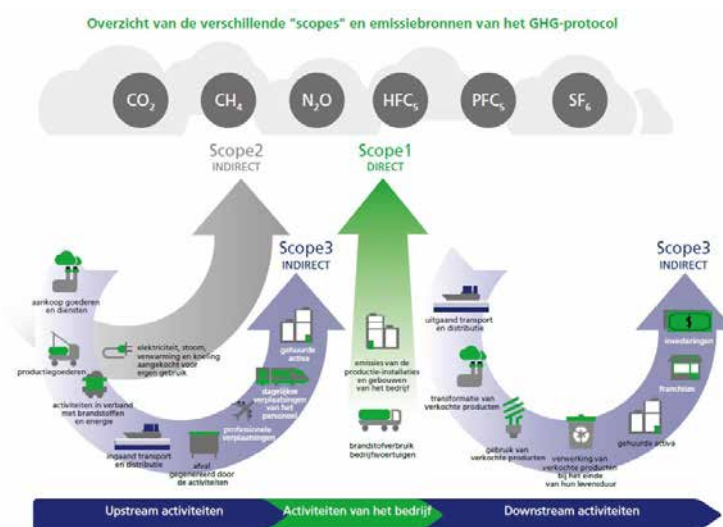
EDF Luminus meet zijn totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2011 en volgt daarbij het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol). Deze methode is internationaal het meest erkend voor de berekening van de koolstofvoetafdruk.

EDF Luminus volgt het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol) voor de inzameling van gegevens en de berekening van de totale voetafdruk. Deze methode werd ontwikkeld op initiatief van het WRI (World Resource Institute) en de WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) in overleg met bedrijven, ngo's en overheden.

Het protocol omvat de zes belangrijkste broeikasgassen: koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>), methaan (CH<sub>4</sub>), stikstofprotoxide (N<sub>2</sub>O), fluorkoolwaterstoffen (HFK), perfluorkoolwaterstoffen (PFK), zwavelhexafluoride (SF<sub>6</sub>). De gegevens worden voorgesteld in ton CO<sub>2</sub>-equivalent (tCO<sub>2</sub>e), de andere gassen worden omgezet op basis van hun aardopwarmingsvermogen.

Het GHG-protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën, zodat elke onderneming haar uitstoot kan bepalen:

- Afkomstig van bronnen die eigendom zijn van of gecontroleerd worden door het bedrijf (scope 1) – in het geval van EDF Luminus zijn dat de emissies van de elektriciteitscentrales op aardgas, van het bedrijfsvoertuigenpark en deze afkomstig van de lokale verwarming van de gebouwen;
- Afkomstig van de elektriciteitsproductie verworven voor intern gebruik (scope 2) – in het geval van EDF Luminus betreft het enkel de elektriciteit verbruikt in de industriële of tertiaire gebouwen van het bedrijf;
- De uitstoot die upstream en downstream wordt gegenereerd (scope 3) bij leveranciers (van goederen, diensten, brandstofbevoorrading of energie) of bij de eindklanten – hier vinden we de emissies afkomstig van de winning van delfstoffen of van het energietransport.



### Methodologische opmerking

Elk jaar verfijnt EDF Luminus de berekening van zijn CO<sub>2</sub>-voetafdruk om te voldoen aan de recentste rapporteringsprincipes van het GHG-protocol. Wanneer de berekeningsmethodes worden aangepast, gebeurt dat ook voor de voorgaande jaren om een vergelijkingsbasis te houden voor de drie geïllustreerde jaren. Ten opzichte van de cijfers meegegeven in het rapport van 2015 zijn de emissies van elektriciteit die werd aangekocht bij andere producenten opnieuw (zoals in 2014 en 2013) geboekt op basis van de herkomst van de elektriciteit (windenergie, zonne-energie, kernenergie, warmtekrachtkoppeling, verbranding, enz.). Door deze aanpak kunnen de recentste emissiefactoren worden gebruikt. Ook de feitelijke koolstofintensiteit van de elektriciteit die is aangekocht door EDF Luminus kan zo worden gemeten.

### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- Koolstofdioxide voetafdruk
- Evolutie van het productiepark
- Het GHG-protocol
- Totale koolstofdioxide voetafdruk
- Hernieuwbare energie
- Veiligheid van de installaties
- Natuurlijke bronnen en biodiversiteit
- Life For Fish
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » - Totale koolstofdioxide voetafdruk

## Totale koolstofdioxide voetafdruk

De balans van alle emissies gegenereerd door de activiteiten van EDF Luminus in België bedraagt 6 091 kiloton CO<sub>2</sub>-equivalent in 2017, ofwel een daling van 1% in vergelijking met de emissies van 2016\*. De opvallende evolutie is de wijten aan:

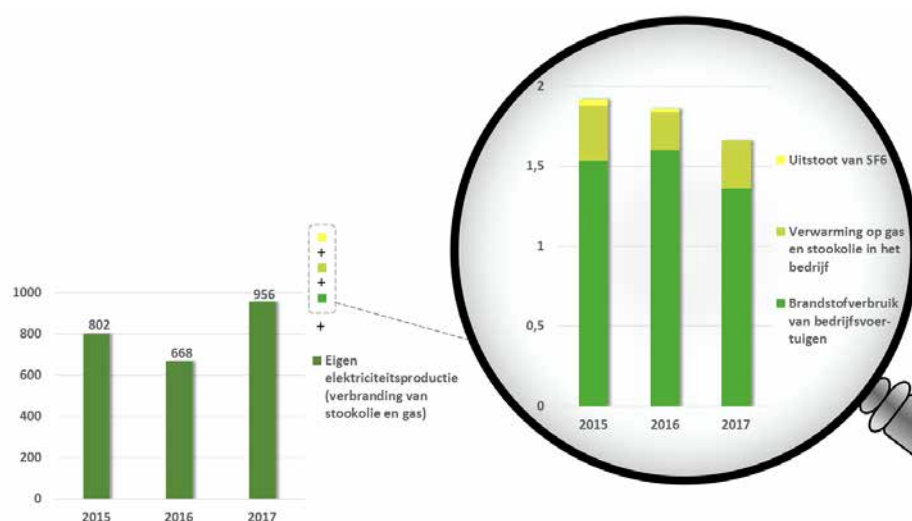
- de minder strenge winter dan de vorige
- de toename van de elektriciteitsproductie uit thermische centrales.

De emissies uit de eigen elektriciteitsproductie (scope 1) vertegenwoordigen 15% van de totale voetafdruk, in vergelijking met 13% vorig jaar. De emissies met betrekking tot de verkoop van gas aan eindklanten (scope 3) vertegenwoordigen 54% van de totale voetafdruk, tegenover 55% in 2016.

\*na herwerking van de gegevens van 2016, in het bijzonder wat de berekeningsmethode van de emissies van aangekochte en doorverkochte elektriciteit betreft; en zonder rekening te houden met een verschil in methodologie bij de berekening van emissies gerelateerd aan elektriciteitsaankopen (zie methodologische aantekening hieronder).

### Scope 1: Koolstofdioxide voetafdruk stijgt door hogere productie thermische centrales

Scope 1: Directe emissies gegenereerd door de activiteit van het bedrijf (kt CO<sub>2</sub>e)



Source: Climact.

De emissies van scope 1 zijn fors toegenomen (+43%, tot 954 ktCO<sub>2</sub>e) wegens de toegenomen inschakeling van de thermische centrales in 2017 (cfr. [energiemix](#)).

De totale emissies afkomstig van het wagenpark zijn licht gedaald door de afname van het aantal afgelegde kilometers en een verbetering van de energie-efficiëntie van het wagenpark. Er vond geen uitstoot van SF<sub>6</sub> plaats in 2017.

### Scope 2: Daling van het elektriciteitsverbruik in de gebouwen

Sinds 2015 wordt scope 2 berekend aan de hand van twee verschillende methodes.

Scope 2: Indirecte emissies gegenereerd door elektriciteit die wordt verbruikt in gebouwen (ktCO<sub>2</sub>e)



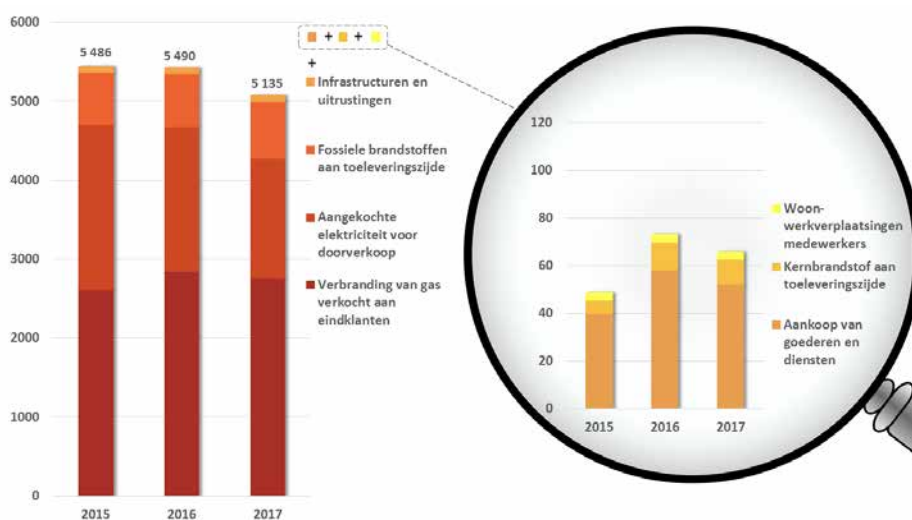
Bron: Climact.

Volgens de geografische benadering (totale emissiefactor van de elektriciteit die wordt geïnjecteerd in het Belgische net), daalt de uitstoot van scope 2 met 16% als gevolg van het lagere elektriciteitsverbruik in de gebouwen van de onderneming.

Volgens de marktbenadering stijgt de uitstoot van scope 2 met 12% door de hogere koolstofintensiteit in 2017 (van 117 tot 155 gCO<sub>2</sub>/kWh) van de energiemix van EDF Luminus, elektriciteitsleverancier voor alle betrokken gebouwen.

### Scope 3: Koolstofdioxide voetafdruk licht gedaald

Scope 3: Indirecte emissies van activiteiten die niet zijn opgenomen in scopes 1 en 2 (ktCO<sub>2</sub>e)



Bron: Climact.

N.B. In het BKG-protocol is voorzien om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk met betrekking tot afvalverwerking en transport/distributie van verkochte elektriciteit op te nemen in scope 3. Deze twee posten worden niet weergegeven in deze grafiek omdat ze extreem laag zijn (minder dan 0,5 ktCO<sub>2</sub>e).

NVDR: De grafiek van scope 3 die op pagina 59 van het duurzaamheidsrapport 2016 werd gepubliceerd, bevatte een eenheidsfout op zoomniveau. Ze is hierboven gecorrigeerd.

De totale emissies van scope 3 zijn licht afgenomen in 2017 door de daling van de verkochte gasvolumes aan de eindklanten (-3%) en van de elektriciteitsaankopen doorverkocht aan de eindklanten.

De post Infrastructuur en Uitrusting stijgt met 10%, hoofdzakelijk door de stijging van de afschrijvingen van de kerncentrales.

**Opmerking over de methodologie van 2017:**

De bovenstaande grafiek laat geen exacte vergelijking toe van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de post "Aankoop van elektriciteit voor wederverkoop" over een periode van drie jaar, aangezien de methodologie in 2017 is gewijzigd.

De uitstoot van alle elektriciteit die in 2017 werd gekocht, behalve kernenergie, werd immers berekend op basis van de gemiddelde emissiefactor van het Belgische netwerk (197 gCO<sub>2</sub>/MWh volgens het IEA 2016). In 2015 en 2016 was het mogelijk om elektriciteitsaankopen uit warmtekrachtkoppeling of verbranding te isoleren door ze een hogere, specifieke emissiefactor toe te kennen.

Afhankelijk van de intern beschikbare bronnen zal later een preciezere berekening van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van deze post gepubliceerd worden.



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVEDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU**
- Koolstofdioxide voetafdruk
- Evolutie van het productiepark
- Het GHG-protocol
- Totale koolstofdioxide voetafdruk
- Hernieuwbare energie**
- Veiligheid van de installaties
- Natuurlijke bronnen en biodiversiteit
- Life For Fish
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » **Hernieuwbare energie**

# Hernieuwbare energie

## De uitdagingen



Goed doordachte ontwikkeling van hernieuwbare energie is een manier om de klimaatopwarming te bestrijden, ook al is het lastig om die hernieuwbare energie lang van tevoren te voorspellen.

EDF Luminus onderhoudt, vernieuwt en ontwikkelt zijn productiecapaciteit in hernieuwbare energie uit ecologische maar ook economische overwegingen:

- de productie van hernieuwbare energie door de waterkrachtcentrales is redelijk voorspelbaar op korte termijn;
- onshore windenergie is de technologie die het meest de economische maturiteit benadert;
- de installatie van zonnepanelen kan klanten helpen om hun ecologische voetafdruk en hun factuur te verkleinen.

## Het proces

Als grootste Belgische producent van elektriciteit opgewekt door waterkrachtcentrales of onshore windturbines, investeert EDF Luminus enorme bedragen in het onderhoud en de ontwikkeling van zijn productiecapaciteit van hernieuwbare energie.

Om zijn windmolenpark uit te breiden, is EDF Luminus voortdurend op zoek naar nieuwe sites die geschikt zijn voor de bouw van windmolens. Om de waterkrachtcentrales in bedrijf te houden, blijft EDF Luminus ze renoveren conform de wet.

### Een windpark bouwen: een hele onderneming

De realisatie van een windmolenpark duurt enkele jaren, van de prospectiefase tot de indienststelling. Het hele proces kan nog meer tijd vergen, voornamelijk door beroepsprocedures:

**Fase 1 - Voorafgaand onderzoek en voorbereiding van de vergunningen:** deze fase omvat de haalbaarheidsstudie, de grondverwerving, de voorbereiding van de elektrische aansluiting en het dossier voor de vergunningsaanvraag.

**Fase 2 - Vergunningsprocedure:** de administratieve procedures op gewestelijk en provinciaal niveau nemen maximaal vijf maanden in beslag. Deze fase kan uitlopen door een beroepsprocedure bij de bevoegde minister en/of de Raad voor Vergunningsbetwistingen.

**Fase 3 - Technisch en juridisch onderzoek na het verkrijgen van de vergunningen.** EDF Luminus stelt een technisch en financieel dossier op om de investeringsbeslissing voor te bereiden.

**Fase 4 - De bouw van de windmolen.** Nadat de nodige beslissingen over de investeringen genomen zijn, duurt het nog minstens elf maanden voordat de windmolen echt operationeel is.

## Opvallende feiten

### 30 windmolens gebouwd in 2017: een record in België

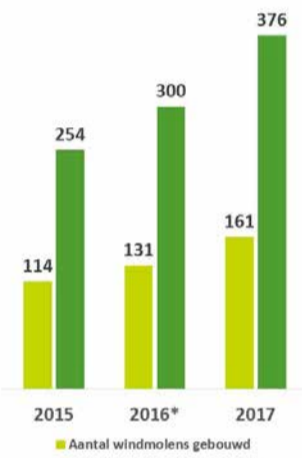
In 2017 versterkte EDF Luminus zijn positie als marktleider in onshore windenergie.

De totale capaciteit steeg van 300 MW naar 376 MW, een groei van 25%.

En record op heden in België: deze stijging is te danken aan de bouw van 30 windmolens op een tiental sites: Floreffie, Dendermonde, Doornik, Ciney-3, Kallo, Lochristi, Leuze, Steenput, Dessel, voor een totaal van 76 MW.

\*De grafiek die op pagina 65 van het duurzaamheidsrapport 2016 werd gepubliceerd, vermeldde een fout aantal windmolens: er werden 131 windmolens (en geen 134) gebouwd en er waren er op 31 december 128 (en geen 131) in dienst. De cijfers zijn hierna gecorrigeerd.

Windmolens gebouwd op 31 december



Bron: EDF Luminus.

### Waterkrachtcentrale van Ampsin: de renovatie gaat voort

De waterkrachtcentrale van Ampsin geniet een renovatieprogramma van 3 jaar dat werd aangevat in 2016. Het totale budget voor de werken bedraagt 4,2 miljoen euro. Deze centrale van 10 MW is in dienst sinds het begin van de jaren 60. Door de verjongingskuur zal de levensduur van deze centrale met 20 jaar worden verlengd.



In 2017 werd het middenspanningsstation vervangen, het dak afgedicht en het controle- en bedieningssysteem van een van de vier turbines opgeknapt. De werkzaamheden konden worden uitgevoerd zonder de productie van de centrale al te zeer te beïnvloeden.

Voor 2018 heeft het uitvoerend comité van EDF Luminus de voortzetting van de werkzaamheden op de drie resterende hydraulische aggregaten goedgekeurd. Deze laatste fase van de werkzaamheden zal aanvangen in juni 2018, in het begin van de periode dat de waterstand het laagst is, en zal doorlopen tot het einde van het jaar.

De centrale van Ampsin produceert elk jaar gemiddeld het equivalent van het elektriciteitsverbruik van 11 143 gezinnen.

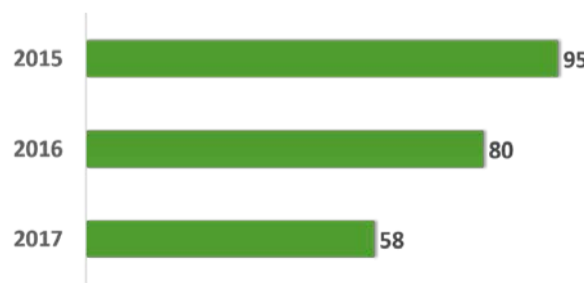
## De indicatoren

### 58 miljoen euro geïnvesteerd in onshore windenergie

In 2017 bedroeg het investeringsbedrag om het windmolenpark van EDF Luminus uit te bouwen 58 miljoen euro. Dit bedrag strookt niet met de recordtoename van de productiecapaciteit in 2017, aangezien een groot deel van de investeringen reeds eind 2016 waren gedaan om de werkzaamheden van 2017 voor te bereiden.

In september 2017 verwierf EDF Luminus 100% van het kapitaal van Windkracht Vlaanderen bvba, eigenaar van windprojecten in verschillende stadia, waarvan sommige reeds met afgeleverde vergunning.

Investerings in windenergie op land in miljoenen euro's



Bron: EDF Luminus. Standaard BEGAAP. De cijfers hierboven bevatten geen bedragen die zijn geïnvesteerd door externe beleggers.

### Negentien nieuwe vergunningsaanvragen en nieuwe investeringen

In 2017 werden vergunningen aangevraagd voor 19 projecten: Geel West, Rossel, Fleurus, Eeklo Vrouwestraat, Herentals, Liernu, EOC Evergem, Alken, St-Lambrechts-Herk, Mercatorok Gent, Tongeren Industrie, Lissewege, Colas Feluy, Halen en Cosucra, voor een totaal van 118 MW.

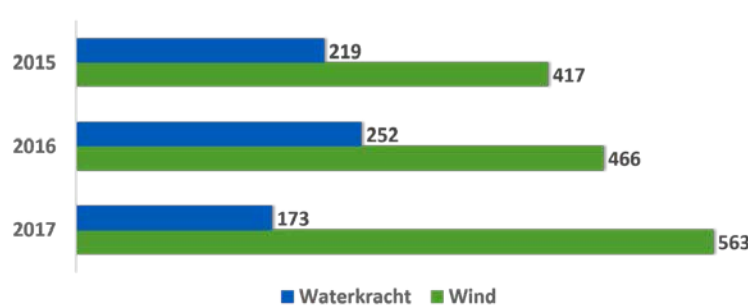
De Raad van Bestuur keurde de voorgestelde investeringen in Liernu en Villers 4 goed, voor in totaal 18 windmolens.

### Productie hernieuwbare energie: windenergie neemt toe

In 2017 kende de productie van windenergie van EDF Luminus een stijging (+21%) door het groeiend aantal windmolens in gebruik. Deze stijging is niet zo groot als die van de geïnstalleerde capaciteit (+25%) als gevolg van de timing van de bouw van nieuwe windmolens, voornamelijk in het tweede helft van het jaar, en het gebrek aan wind, vooral in januari en april.

In 2017 produceerden de waterkrachtcentrales in totaal 173 GWh. De productie kende een daling (-31,3%) door lage water-debietten tijdens het grootste deel van het jaar.

Geproduceerde hernieuwbare energie (GWh)



Bron: Groenstroomcertificaat rapporten.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

Koolstofdioxide  
voetafdruk

- Evolutie van het  
productiepark

- Het GHG-protocol

- Totale koolstofdioxide  
voetafdruk

Hernieuwbare energie

Veiligheid van de  
installaties

Natuurlijke bronnen en  
biodiversiteit

- Life For Fish

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » Veiligheid van de installaties

## Veiligheid van de installaties: preventie van de industriële risico's

### De uitdagingen

Energieproductie en -levering vormen een kernactiviteit vanuit economisch en sociaal oogpunt. Het is dus noodzakelijk om de integriteit en de goede werking van zowel de industriële als de administratieve sites van EDF Luminus te vrijwaren. Een industrieel ongeval (breuk van een gasleiding bijvoorbeeld) kan grote gevolgen hebben voor de gezondheid van het personeel, de omwonenden of het milieu.



NB: EDF Luminus is eigenaar van 10,2% van vier Belgische kerncentrales, maar draagt geen enkele verantwoordelijkheid, rechtstreeks noch onrechtstreeks, voor hun uitbating (cfr. koninklijke besluiten van 19 december 2000).

### De processen

**Doelstelling van EDF Luminus is om alle ernstige schade aan mensen of het milieu te voorkomen.**

Als aanvulling op de door de overheid verstrekte vergunningen wordt elke nieuwe site systematisch geanalyseerd op industriële risico's, tijdens de ontwikkeling, bij de ingebruikname en vervolgens elke vijf jaar of wanneer wijzigingen worden aangebracht aan heel de installatie of een deel ervan. De evolutie van de risico's moet immers worden gecontroleerd, zowel vanuit het oogpunt van de installatie zelf als op het vlak van de uitbatings- en onderhoudsprocessen.

De resterende risico's worden gerangschikt volgens hun potentiële gevolgen en de waarschijnlijkheid dat ze zich voordoen, rekening houdend met:

- de gegevens die worden geleverd door de constructeur,
- de analyse van de incidenten of bijna-ongevallen die werden vastgesteld in situ, in het hele proces.
- bijkomende risicostudies uitgevoerd door multidisciplinaire teams van EDF Luminus onder toezicht van externe deskundigen,
- de ervaringslessen van de sector en de autoriteiten.

De voortgang van de geplande acties ter vermindering van de risico's wordt maandelijks gerapporteerd. De gebruikte methodologie dient als referentie de certificaten ISO 14 001 en OHSAS 18 001 te behalen.

### Opvallend feit

**Een innoverend systeem om olieklekken te detecteren in Ampsin**

Naar aanleiding van de elektrische renovatie van de waterkrachtcentrale van Ampsin werkte het Asset Management-team een oliedetectiesysteem uit dat in de opvangbakken van de centrale moet worden geïnstalleerd om olielozing in de Maas te voorkomen. Het prototype werd ontwikkeld door ATS, een dochteronderneming van EDF Luminus.



De opvangbakken van een watercentrale zijn zoals putten die gegraven zijn om lekwater van de turbines op te vangen en te vermijden dat de centrale overstroomt. Het lekkende water wordt stroomafwaarts van de installatie geloosd, dankzij pompen die werken op niveau. Het kan gebeuren dat dit water wordt vervuild door olieklekken, bijvoorbeeld wanneer de leidingverbindingen beschadigd zijn.

Het nieuwe systeem detecteert de aanwezigheid van olie bij de opvangbakken zelf. Het stopt de pomp automatisch, activeert een alarm en start een pomp op in een andere opvangbak. Op die manier kan er worden vermeden dat er olie in de Maas wordt geloosd en kan er snel een menselijke interventie gepland worden.

Na een testperiode zal er een implementatieplan voor dit nieuwe systeem opgesteld worden op basis van de configuratie van de verschillende waterkrachtcentrales van EDF Luminus.

### De indicatoren

EDF Luminus moet over incidenten met betrekking tot zijn installaties rapporteren aan de bevoegde instanties. Alle incidenten die milieuschade kunnen berokkenen, hoe klein ook, moeten worden gemeld.

In 2017 moest geen enkel milieu-incident worden gemeld aan de autoriteiten. Tot op heden (zondag 31 december 2017) heeft EDF Luminus nog geen verklaring moeten afleggen over een ernstig incident.



- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU**
- Koolstofdioxide voetafdruk
- Evolutie van het productiepark
- Het GHG-protocol
- Totale koolstofdioxide voetafdruk
- Hernieuwbare energie
- Veiligheid van de installaties
- Natuurlijke bronnen en biodiversiteit**
- Life For Fish
- HUMAN RESOURCES
- GRI-index

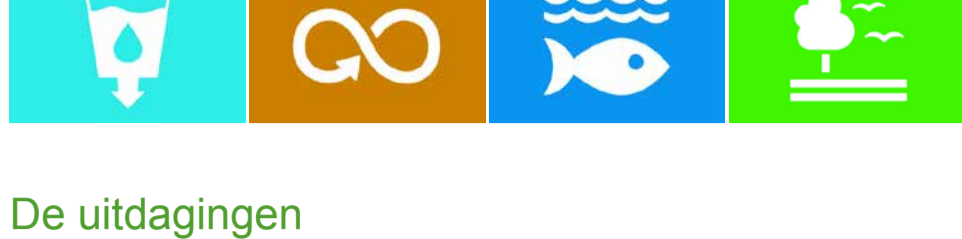
## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » Natuurlijke bronnen en biodiversiteit

# Behoud van natuurlijke bronnen en biodiversiteit

Waterverbruik   Luchtkwaliteit   Afvalverwerking   Biodiversiteit



## De uitdagingen

De keuze van de energiemix van een elektriciteitsproducent en een leverancier van gas en elektriciteit kan rechtstreeks en onrechtstreeks impact hebben op natuurlijke hulpbronnen, bodem, water en biodiversiteit. Voor de bouw en uitbating van de productie-installaties, thermisch of hernieuwbaar, worden immers grondstoffen (voornamelijk aardgas in het geval van EDF Luminus) en verschillende materialen (beton, staal, complexe legeringen) gebruikt.

De productie-installaties kunnen een invloed hebben op het milieu (bijv.: risico op vervuiling door de thermische centrales, risico voor vogels en vleermuizen in het geval van windmolens, risico voor de vispopulatie in het geval van waterkrachtcentrales).

## Waterverbruik

### De processen

De thermische centrales moeten gekoeld worden met lucht via een aerocondensator of water, al dan niet met een koeltoren. Dat water wordt opgepompt vanuit een nabijgelegen rivier of de zee en moet behandeld worden vooraleer het in de circuits geïnjecteerd wordt.

Het gebruikte water moet opnieuw worden geloosd met inachtna van strikte voorwaarden, zowel wat betreft de chemische samenstelling als de temperatuur. Van alle vloeibare lozingen van de EDF Luminus-centrales worden stalen genomen en/of worden de lozingen continu gecontroleerd opdat de in de vergunningen opgelegde normen permanent kunnen worden nageleefd.

In de thermische centrales met gecombineerde cyclus moeten bepaalde koelcircuits onder water blijven, zelfs wanneer de centrale stilstaat (bv. wanneer de centrale van Seraing gebruiksklaar wordt gehouden). Omdat de centrale is stopgezet, passeert een deel van het water dat stroomopwaarts wordt afgenomen enkel door de leidingen, zonder dat het wordt verwarmd of behandeld. In overeenstemming met de overheid wordt dit watervolume niet ingebracht in de aangegeven lozingen van de overheid.

## De indicatoren

### Koelwater dat wordt gebruikt door thermische energiecentrales (miljoenen m3)



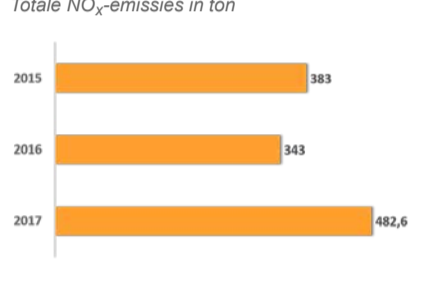
## Luchtkwaliteit

### Het kader

De emissies van de thermische productie-installaties van EDF Luminus moeten jaarlijks verplicht worden aangegeven bij de autoriteiten. Elke overschrijding van de reglementaire limieten moet bovendien meteen worden gemeld en er moeten correctiemaatregelen worden genomen.

### Stikstofemissies

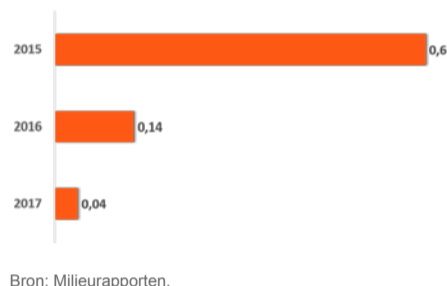
#### Totale NO<sub>x</sub>-emissies in ton



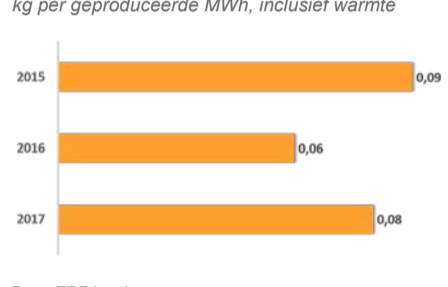
De uitstoot van stikstofemissies (NO<sub>x</sub>) stijgt met 40% wegens de stijging van de productie van thermische oorsprong van de onderneming (+43%).

### Zwaveldeioxide uitstoot licht lager

#### Totale SO<sub>2</sub>-emissies in ton



#### kg per geproduceerde MWh, inclusief warmte



De uitstoot per geproduceerde kWh stijgt eveneens (0,08 kg per MWh).

In 2017 is de uitstoot van zwaveldeioxide (SO<sub>2</sub>) afkomstig van het productiepark van EDF Luminus, al jarenlang onder de aangifdrempel, licht gedaald wegens de afgenomen elektriciteitsproductie die voortkomt uit brandstof.

Stookolie wordt enkel gebruikt bij de opstart van de dieselmotoren tijdens "black-start" tests in Seraing of Ham.

## Beheer industrieel afval

### De processen

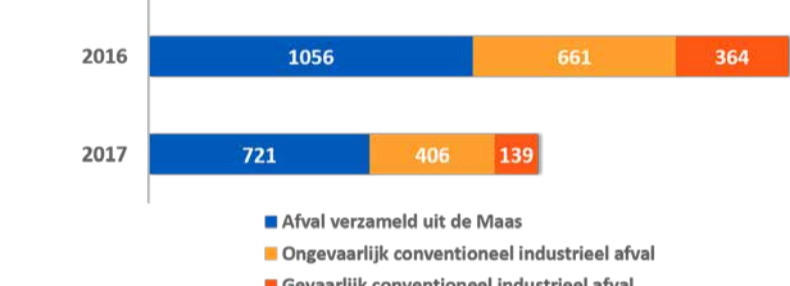
#### De industriële activiteiten van EDF Luminus veroorzaken verschillende soorten vast afval.

Elk jaar haalt EDF Luminus honderden ton afval uit de Maas om de doorstroming stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales te beschermen. Het bedrijf draagt de kosten voor de inzameling, het sorteren en de recyclage van dat afval. De hoeveelheid afval die uit de rivier wordt gehaald, varieert van jaar tot jaar en is afhankelijk van het waterdebiet en eventuele overstromingen.

De hoeveelheid rechtstreeks door EDF Luminus geproduceerd afval hangt af van de geplande onderhoudswerkzaamheden (routine-onderhoud, groot onderhoud, renovatie, enz.). Sommige afvalstoffen kunnen worden gesorteerd, gerecycleerd of hergebruikt.

## De indicatoren

### Conventioneel bedrijfsafval (ton)



De hoeveelheid afval die stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales uit de Maas wordt gehaald, nam af in 2017 (-31%) door de weersomstandigheden. Door de zwakke regenval en het lage niveau van de Maas is er minder afval stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales terecht gekomen. Dit afval werd in zijn totaliteit gesorteerd en gerecycleerd, in 2017 voor een kostprijs van ongeveer 86.000 euro.

In 2017 is de hoeveelheid niet-gevaarlijk industrieel afval sterk gedaald (-38%) ten opzichte van 2016; toen er een havenkraan van 356 ton werd gedemonteerd op de site van de centrale van Seraing, wat een toename van het geproduceerde afval veroorzaakte.

De hoeveelheid gevaarlijk afval is ook gedaald (-62%) ten opzichte van 2016, toen grote onderhoudswerkzaamheden in Ham en Monsin zorgden voor een toename van het gevaarlijk afval. Onder het gevaarlijk afval van 2017 was 128 ton zware stookolie afkomstig van de onderhoudswerkzaamheden in Ham in 2016.

### Gerecycleerd afval (ton) en aandeel gerecycleerd afval in vergelijking met het totaal geproduceerd

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid uitgesteld dat tot doel heeft de hoeveelheid stortafval te verkleinen. Al het afval dat uit de Maas wordt gehaald, wordt gesorteerd en gevaloriseerd.



In 2017 is het aantal ton gerecycleerd afval sterk gedaald (-40%) door de daling van het afval dat uit de Maas werd gehaald en het andere afval dat werd gegenereerd door EDF Luminus.

## Bescherming van de biodiversiteit

### De processen

De bescherming van de biodiversiteit is één van de eisen waarmee het bedrijf dagelijks wordt geconfronteerd, als gevolg van de mogelijke impact van zijn activiteiten op het milieu.

Alle projecten die een milieueffectenstudie kunnen hebben op het ecologisch evenwicht worden onderworpen aan een milieueffectenstudie vooraleer een milieuvergunning kan worden afgeleverd. Vergelijkbare studies worden ook uitgevoerd bij verleningen van vergunningen, voor de centrales die beschikken over een vergunning van klasse 1.

In het Waalse Gewest in het bijzonder voorziet de reglementering de invoering van compenserende maatregelen wanneer een windenergieproject een risico op versterking van de biodiversiteit inhoudt dat op onvoldoende wijze kan worden beperkt.

Naast de verplichte acties onderneemt EDF Luminus nog meer om bij te dragen aan de bescherming van de biodiversiteit, telkens wanneer de gelegenheid zich voordoet. Dit is namelijk het geval :

- op de sites van Ringvaart en Seraing (zones waar laat wordt gemaaid);
- op de sites van Angleur en Lixhe (ruimten voorbehouden voor biodiversiteit);
- op de vier sites met bijenkolonies (Floriffoux, Grands Malades, Seraing en Ringvaart).

## Opvallende feiten

### Life 4 Fish-programma: Europese subsidie voor het redden van twee trekvisseren

In juni 2017 ontvingen EDF Luminus en zijn partners (UNamur, ULiège, Profih technologies, EDF R&D) een aanzienlijke subsidie van de Europese commissie voor het implementeren en valideren van verschillende methodes om twee trekvissoorten in de Maas te beschermen.



[Lees het vervolg](#)

### Compenserende maatregelen op de windmolsite van Doornik: bevredigende opvolging volgens de vereniging 'Faune et Biotopes'

Op 29 september 2017 bracht de vzw 'Faunes et Biotopes' een bezoek aan de site van Doornik om er de ingevoerde maatregelen ter bescherming van de biodiversiteit in het kader van de bouw van het windmolenpark na te gaan.

Deze maatregelen zijn bedoeld om de rust, de beschikbaarheid van voedsel en de toevluchtsoorten voor de vogelpopulatie te vergroten. In het voorjaar van 2017 werden verschillende percelen beplant met truinradijs, grannen en zonnebloemen. Deze compenserende maatregelen strekken zich uit over, in totaal, ruim 6 hectare.

De resultaten van het inspectiebezoek waren bevredigend omdat de staat van de beplanting overeenstemde met het lastenboek, met een correcte dekkingsgraad en een voldoende hoeveelheid beschikbare zaden voor de winter.



Compenserende maatregelen op de windmolsite van Doornik: eetbare beplanting op basis van tuinradijs, grannen en zonnebloemen.

## De indicatoren

### Verplichte en vrijwillige maatregelen ter bescherming van de biodiversiteit

Hier is een lijst met sites waar **verplichte** maatregelen zijn genomen om de biodiversiteit te beschermen.

biodiversiteit verplichte maatregelen  
Adobe Acrobat Document [29.9 KB]

[Download](#)

Hier is een lijst met sites waar EDF Luminus **vrijwillig** maatregelen heeft genomen om de biodiversiteit te beschermen of te herstellen.

biodiversiteit vrijwillige maatregelinge  
Adobe Acrobat Document [23.1 KB]

[Download](#)

### Bodembescherming

Hier is een lijst met audits die zijn uitgevoerd om verontreinigde bodems te identificeren. Uit deze lijst blijkt dat er geen enkele saneringsmaatregel nodig is, behalve op de site van Monsin, na de sluiting van de thermische eenheden.

overzicht bodemonderzoeken NL.pdf  
Adobe Acrobat Document [27.2 KB]

[Download](#)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

Koolstofdioxide  
voetafdruk

- Evolutie van het  
productiepark

- Het GHG-protocol

- Totale koolstofdioxide  
voetafdruk

Hernieuwbare energie

Veiligheid van de  
installaties

Natuurlijke bronnen en  
biodiversiteit

- Life For Fish

HUMAN RESOURCES

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » MILIEU » - Life For Fish

## Duurzame exploitatie van waterkrachtcentrales

**Life 4 Fish-programma: Europese subsidie om twee bedreigde trekvissoorten beter te beschermen**

In juni 2017 ontvingen EDF Luminus en zijn partners (UNamur, ULiège, Profish technologies, EDF R&D) een aanzienlijke subsidie van de Europese commissie voor het implementeren en valideren van verschillende manieren om twee trekvissoorten in de Maas, de zilveraal en de smolt, te beschermen.



Dit vijfjarig programma, door de Europese commissie gefinancierd ten belope van 2 miljoen euro voor een totaalbedrag van 4 miljoen euro, heeft als doel duurzame oplossingen aan te dragen die garant staan voor de productie van hydro-elektriciteit en een veilige stroomafwaartse migratie van de trekvis.

Een deel van de studies van het Life 4 Fish-programma wordt gefinancierd door EDF Luminus, met eigen vermogen, voor 1,5 miljoen euro. Via die studies zal de initiële toestand kunnen worden vastgelegd. Enerzijds wil men nagaan welke migratiewegen de twee soorten afleggen en anderzijds wil men de ecologische continuïteit meten bij drie centrales die representatief zijn voor het volledige waterkrachtcentralepark van EDF Luminus, met name Andenne, Grands-Malades en Monsin.

"Het is de eerste keer dat maatregelen van een dergelijke omvang worden getroffen op het lager gelegen gedeelte van de Maas", aldus Pierre Theunissen, Project Manager bij EDF Luminus. "Door een gebrek aan voldoende hydraulische capaciteit konden niet alle in 2017 voorziene studies worden uitgevoerd volgens het geplande programma. Vooral dan die met betrekking tot de overlevingskansen van de vissen, die moeten worden uitgevoerd bij een nominaal debiet. Toch zijn we er voor de periode maart tot april 2017 in geslaagd om migratiegegevens te verzamelen over de smolt. De studie van de gegevens van de stroomafwaartse migratie van de zilveraal is begonnen in oktober 2017 en wordt voortgezet in 2018."



Tests van maatregelen voor ecologische continuïteit voor zalm, uitgevoerd op 14 maart 2017.

### Vier mogelijke oplossingen om te testen

De vier oplossingen die in het kader van het Life 4 Fish-programma worden bestudeerd, doen een beroep op verschillende technologieën. De eerste bestaat erin de migratieperiodes te voorspellen om de bediening van de waterkrachtcentrales af te stemmen op de intensiteit van de migratieactiviteit van de vissen. De tweede bestaat erin afstotende barrières te installeren en de trekvis aldus te dwingen naar de juiste doorgang. De derde bestaat in het opstellen van een migratiekanaal. De vierde oplossing, die niet wordt gefinancierd door het Life-programma, bestaat in het vervangen van twee bestaande turbines op de site van Monsin door een nieuw type turbine, een zogenaamde eco-duurzame turbine. Deze moet de impact op de visfauna verminderen en tegelijkertijd een voldoende hoge productie garanderen.

### Prestigieuze partners

Om een project van deze omvang tot een goed einde te brengen, heeft EDF Luminus een beroep gedaan op de wetenschappelijke en technische bijdrage van verschillende partners:

- De ULiège (HECE van de universiteit van Luik) met haar expertise op het gebied van hydraulische modellering, om een verband te leggen tussen de configuratie van de sites en het gedrag van de vis. De gedetailleerde studie van de stroomomstandigheden, zowel digitaal als via experimenten op fysiek gereduceerde modellen, heeft tot doel het ontwerp van de centrales te verbeteren.
- De UNamur draagt bij aan de samenstelling van de visbestanden en het onderzoek naar biomarkers voor stress.
- De R&D-teams van de EDF Groep houden zich bezig met het opstellen van migratiemodellen en het meetprotocol.
- Profish Technology, een bedrijf dat is gespecialiseerd in biologische monitoring, draagt bij aan de initiële studie van de stroomafwaartse migratiewegen en meet de efficiëntie van de geïmplementeerde oplossingen.

Een specifiek wetenschappelijk comité komt gedurende de hele looptijd van het project minstens tweemaal per jaar bijeen om de internationale rijkwijdte van het project en toekomstige replicatieoperaties te waarborgen.

[Meer weten over dit project.](#)



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

Diversiteit

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES

## De sociale uitdagingen



*Veiligheid, gezondheid en welzijn blijven onze topprioriteiten. Onze medewerkers maken het verschil! Wij co-creëren nieuwe manieren van werken, in een aangename omgeving, waar iedereen zijn volledige potentieel kan ontwikkelen.*



Katleen Daems, Corporate Director, Human Resources.

### Veiligheid en gezondheid

Professionele activiteiten vormen tegelijk een troef en een risico voor de gezondheid. De beroepsrisico's voor de gezondheid en de veiligheid van het personeel variëren naar gelang van het uitgeoefende vak.

De risico's zijn niet dezelfde in een industriële, administratieve of commerciële omgeving. De vermindering van de risico's die verbonden zijn aan de werkomgeving of het individueel gedrag, is een prioriteit om de veiligheid en gezondheid van het personeel te vrijwaren

Gezondheid en veiligheid

### Levenskwaliteit op het werk

Het welzijn op het werk heeft rechtstreeks invloed op de motivatie, de prestaties en het innovatievermogen van het personeel.

Het is dan ook een belangrijk aandachtspunt geworden voor bedrijven die werknemers willen aantrekken die zich ten volle willen ontplooiën.

Welzijn op het werk

### Ontwikkeling van competenties

De permanente ontwikkeling van competenties is absoluut noodzakelijk in een sterk evoluerende sector, zowel vanuit technologisch oogpunt voor de productie van elektriciteit als vanuit het oogpunt van dienstverlening aan de klanten.

Om haar concurrentiepositie te behouden moet de onderneming niet alleen haar competenties in haar traditionele domeinen onderhouden, maar ook nieuwe competenties ontwikkelen in de nieuwe domeinen van de onderneming. Dat veronderstelt de identificatie van de sleutelfuncties en -profielen, het aantrekken van nieuw talent en het motiveren en behouden van de meest performante werknemers.

Competentieontwikkeling

### Diversiteit

De diversiteit van het personeel, in al zijn vormen (competenties, ervaring, leeftijd, geslacht, cultuur enz.) is een bron van innovatie en zorgt ervoor dat we ons beter kunnen aanpassen aan de verwachtingen van de klanten. Het blijft ook een aandachtspunt om teamwork te begunstigen.

Diversiteit

## Meer informatie over het personeelsbestand

Personeelsbestand

Soorten contracten

Deeltijds werken





- KERNCIJFERS
- OPVALLENDE FEITEN
- BESTUURSORGANEN
- CONTEXT EN EFFECTEN
- STAKEHOLDERS
- VERBINTENISSEN 2030
- ETHIEK
- KLANTENTEVREDENHEID
- INNOVATIE
- FINANCIËLE RESULTATEN
- MILIEU
- HUMAN RESOURCES
- Personeel
- Gezondheid en veiligheid
- Welzijn op het werk
- Competentieontwikkeling
- Diversiteit
- Solidariteit
- GRI-index

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Personeel

## Personeelscijfers

### Personeelsbestand EDF Luminus kent lichte daling

Het personeelsbestand van EDF Luminus daalt (-3,5%) als gevolg van maatregelen die werden genomen in het kader van kostenbesparing. Het aantal aanwervingen is gedaald (-27%) terwijl het aantal werknemers die het bedrijf hebben verlaten stijgt (+52%), in het bijzonder vanwege:

- de pensionering van verschillende werknemers die zijn ingegaan op een vervroegde uitstapregeling en dit sinds enkele jaren;
- het ontslag van verschillende werknemers in afdelingen waar de structurele kosten sterk moesten verminderen. Outplacement werd opgezet om ze te helpen bij het vinden van een nieuwe job.

#### Personeelsbeweging



Het totale aantal werknemers omvat de deeltijdse contracten en contracten van bepaalde duur, evenals oud-statutaire medewerkers die ingegaan zijn op de in 2013 onderhandelde vervroegde uitstapregeling, betaald door EDF Luminus.

Bron: Sociale balansen 2015-2017.

### Personeelsbestand van de EDF Luminus Groep stijgt

In 2017 groeide het personeelsbestand van de dochterondernemingen van de Groep die zich toeleggen op energiediensten, wat de dynamiek binnen deze sector weerspiegelt.

Met name ATS en Dauvister zagen hun personeelsbestand toenemen met respectievelijk 13% en 23%, terwijl EDF Luminus Solutions, gespecialiseerd in energieprestatiecontacten, met 59% groeide.

In totaal kent het personeelsbestand van de Groep een stijging van 16%, nieuwe aanwervingen inbegrepen.

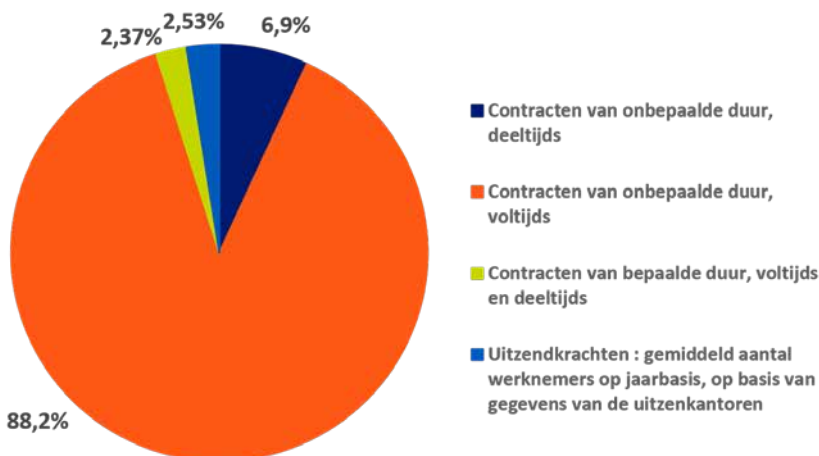


### Grotendeels contracten van onbepaalde duur (95%)

Het aantal arbeidsovereenkomsten van bepaalde duur blijft laag (2,37% van het totaal).

Het aantal personen dat is tewerkgesteld als uitzendkracht is stabiel (2,53% tegenover 2,88% vorig jaar).

#### Contracttypes (%)



Bron: Sociale balansen 2015-2017.

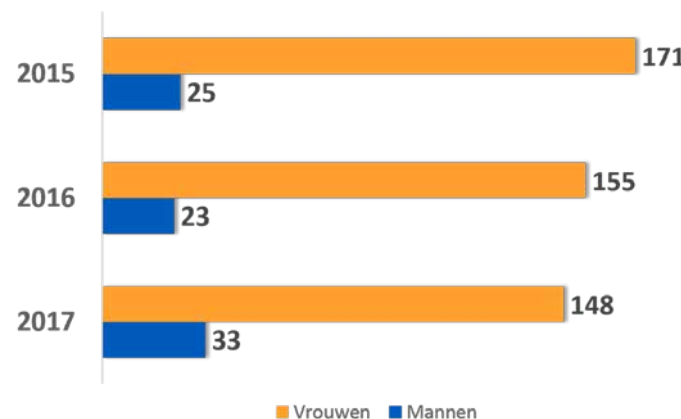
### 19% van het personeel werkt deeltijds

In 2017 bedraagt het percentage deeltijdse werknemers, op vrijwillige of contractuele basis, 19% van het totale personeelsbestand.

De mannen vertegenwoordigen 18% van het deeltijds personeel, vorig jaar was dat nog 13%. Het aantal deeltijdse werknemers kent inderdaad een lichte daling bij de vrouwen (-5%) en een stijging bij de mannen (+43%).

Vermeldenswaardig is dat bijna alle (96,4%) mannelijke personeelsleden al het wettelijk toegestane vaderschapsverlof (10 dagen) opnemen.

#### Deeltijdse werknemers op 31 december, op contractuele en vrijwillige basis



Bron: EDF Luminus.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

Diversiteit

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Gezondheid en veiligheid

## Gezondheid en veiligheid

### De uitdagingen



De vermindering van de risico's die verbonden zijn aan de werkomgeving of het individueel gedrag, is een prioriteit om de veiligheid en gezondheid van het personeel te vrijwaren.

Professionele activiteiten vormen tegelijk een troef en een risico voor de gezondheid. De beroepsrisico's voor de gezondheid en de veiligheid van het personeel variëren naargelang van het uitgeoefende vak. De risico's zijn niet dezelfde in een industriële, administratieve of commerciële omgeving.

### De processen

Sinds 2010 heeft EDF Luminus een geïntegreerd beheersysteem voor gezondheid, veiligheid en milieu.

Voor alle werkplaatsen en het merendeel van de professionele taken werd een risicoanalyse uitgevoerd. De oorzaken van elk ongeval of bijna ongeval worden minutieus geanalyseerd om de materiële oorzaken geleidelijk aan te elimineren en de oorzaken van culturele aard te beperken (gebrekkige kennis van de regels, onachtzaamheid, enz.).

EDF Luminus NV heeft sinds juni 2013 het OHSAS 18 001 certificaat. Deze certificering veronderstelt een continue verbetering en systematische rapportering van een aantal indicatoren.

## Opvallend feit: 0 arbeidsongevallen met werkverlet

In 2017 had EDF Luminus N.V. geen arbeidsongevallen met werkverlet\* bij het interne personeel. Dit is het resultaat van een voortdurende inspanning van iedereen om zowel op het werk als buiten het werk van veiligheid een topprioriteit te maken.

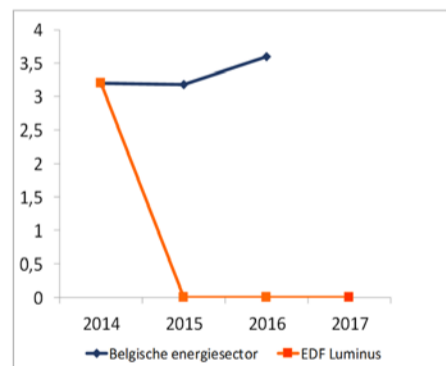
Voor Philip Volckaert, Director Health, Safety, Environment & Real Estate Management, "is de rol van het management cruciaal. De resultaten omtrent veiligheid zijn het eerste onderwerp op de agenda van elke vergadering van de Raad van Bestuur. De frequentiegraad van de ongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg, wordt meegenomen in de berekening van de bonus van het directiecomité en een deel van de kaderleden. Iedereen voelt zich dus aangemoedigd om al het nodige te doen om ongelukken te voorkomen."

\*ongeval met werkverlet van meer dan een dag

### De indicatoren

#### Frequentiegraad van ongevallen met werkverlet

De frequentiegraad is het aantal ongevallen met arbeidsongeschiktheid tot gevolg, per miljoen gepresteerde uren.



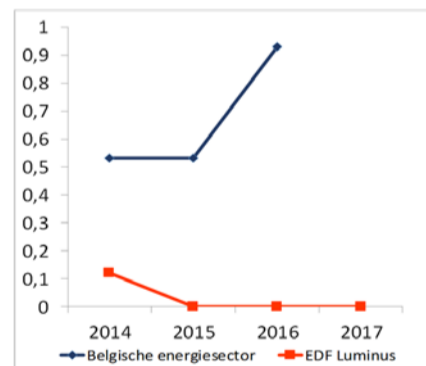
Bron: EDF Luminus.

In 2017 had EDF Luminus geen arbeidsongevallen met werkverlet. De frequentiegraad en de ernstgraad zijn dus voor het derde jaar op rij: 0. Ter vergelijking: in 2016 bedroeg de frequentiegraad in de Belgische energiesector 3,6 en de ernstgraad 0,93.

Wat de onderaannemers betreft werden 2 ongevallen met werkverlet geregistreerd, wat resulteert in een frequentiegraad van 3,3 ten opzichte van 1,4 in 2016. Beide ongevallen vonden plaats bij de constructie van windturbines op de sites van Floreffa en Dessel. De eerste betreft een verstuite knie, het tweede een duimblessure bij het installeren van een afsluiting. In totaal gaat het om 4 dagen werkverlet, dus een lage ernstgraad. Naar aanleiding van deze ongevallen was er in oktober 2017 een vergadering tussen de dienst Windprojecten en de dienst Gezondheid en Veiligheid van EDF Luminus, en de onderaannemers van deze projecten om de veiligheid op de sites in kwestie te bespreken.

#### Globale ernstgraad van ongevallen met werkverlet

De globale ernstgraad is het aantal "verloren" werkdagen als gevolg van arbeidsongevallen, per duizend gepresteerde uren.



#### Sterke stijging opleidingsuren in veiligheid

In 2017 bedraagt het totaal aantal uren dat werd besteed aan veiligheid 7 039 uur (of een stijging van 26%, ten opzichte van 5 579 uur in 2016).

Deze stijging is voornamelijk te danken aan het toenemende aantal trainingen dat door managers wordt gegeven tijdens hun teamvergaderingen. In 2017 vertegenwoordigen deze bewustmakingsacties rond gezondheid, veiligheid en milieu 3 065 uur ten opzichte van 1 321 uur in 2016.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

Diversiteit

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Welzijn op het werk

## Levenskwaliteit op het werk

### De uitdagingen

Het welzijn op het werk heeft rechtstreeks invloed op de motivatie, de prestaties en het innovatievermogen van het personeel. Het is dan ook een belangrijk aandachtspunt geworden voor bedrijven die werknemers willen aantrekken die zich ten volle willen ontplooiën.

### Opvallende feiten

Voor het 6de jaar op rij behoren we tot de Belgische Top Employers



Het Top Employer-certificaat wordt jaarlijks uitgereikt aan een beperkt aantal ondernemingen door het onafhankelijke Top Employers Institute. Het erkent toonaangevende werkgevers die uitstekende arbeidsvoorwaarden bieden.

Het keurmerk is niet alleen een herkenbaar symbool van onze succesvolle werknemersomgeving in de voorbije 12 maanden, maar toont ook ons commitment om ons HR beleid verder te optimaliseren om een nog betere werkgever te worden.

In 2017 is de verbetering van de score vooral te danken aan de oprichting van het People Forum, een intern orgaan binnen EDF Luminus, samengesteld uit 9 vertegenwoordigers die de verschillende departementen vertegenwoordigen en 5 leden van het departement Human Resources. Het People Forum streeft naar een betere interne mobiliteit van de kaderleden door transversaal de opportuniteiten en de meest geschikte profielen te identificeren, evenals de ondermaatse prestaties en de collectieve verbetertrajecten.

### New ways of working: concrete stappen in Hasselt

Het programma "Power2You", bedacht om de autonomie en de creativiteit van de werknemers te begunstigen en telewerk te vergemakkelijken, werd in 2017 voortgezet met de transformatie van de werkplekken die worden gehuurd op de Corda Campus in Hasselt.

De nieuwe "brainstorm"-ruimte in de vestiging van Hasselt



De "Niet storen"-zaal om zich rustig te concentreren



### Een nieuwe omgeving, uitgewerkt in nauw overleg met het personeel

Deze nieuwe werkruimte is het resultaat van het collectieve denkwerk van een twintigtal medewerkers van de vestiging in Hasselt. Dankzij hun bijdrage werd het ontwerp van de nieuwe kantoren, beter afgestemd op de nieuwe manieren van werken. Deze pioniers fungeerden als doorgeefluik voor hun 200 collega's, zodat ook met hun behoeften rekening kon worden gehouden.

De indeling van de werkruimte werd herzien en georganiseerd in functie van de uit te voeren taken: individueel werk dat veel concentratie vergt, projectbeheer in groep, informele gesprekken tussen een leidinggevende en een lid van een team, brainstormsessie om de creativiteit te stimuleren, enz.

De "flex desks" zijn ook algemeen ingevoerd om de ingenomen oppervlakte en het energieverbruik te beperken.

"Alleen al voor de vestiging van Hasselt werden bijna 3 000 uur gewijd aan training en overleg", aldus Marlies Eyckmans, verantwoordelijke voor de strategische projecten bij HR. "We moeten immers rekening houden met de doelstellingen van de teams, de dagelijkse organisatie, de professionele en persoonlijke beperkingen, de apparatuur die moet worden voorzien enzovoort."

Katleen Daems, Corporate Director HR bij EDF Luminus, vervolgt: "We hebben onze kantoren in Hasselt heringericht met in de eerste plaats onze teams in het achterhoofd. Gelukkige werknemers zorgen voor gelukkige klanten. Het programma "Power 2 You" belichaamt de drie waarden van ons bedrijf: customer first, entrepreneurship, all together."

## De indicatoren

### Personeelsbetrokkenheid bedraagt 78%: zeer stabiele resultaten

De motivatie van het personeel is een van de indicatoren die door de directie van het bedrijf van heel dichtbij wordt gevolgd. Deze wordt jaarlijks gemeten door een extern bedrijf. De resultaten van het onderzoek van 2017, uitgevoerd in september, wijzen op een grote stabiliteit van de betrokkenheid in vergelijking met 2016. De personeelsbetrokkenheid bedraagt 78%, wat hoger is dan het Belgisch gemiddelde (74%) en identiek aan die van 2016. De participatiegraad aan dit intern onderzoek is nog licht toegenomen: 85% in 2017, ten opzichte van 84% in 2016.

Zoals elk jaar worden de resultaten in elke afdeling ontleed om actieplannen op te stellen die inspelen op de specifieke behoeften van elk team.

### Vertrouwenspersonen: een erkend en druk bezocht netwerk

De vertrouwenspersonen, van wie de benoeming moet worden goedgekeurd door de sociale partners, spelen zowel een preventieve als een curatieve rol. Ze kunnen anoniem worden ingeschakeld op eenvoudig verzoek, zowel door de werknemers als door de managers, in geval van psychosociale problemen (geschillen, stress, pesten en geweld op het werk).

Sinds 2010 beschikt EDF Luminus over een gediversifieerd netwerk, zowel wat geslacht als taal, hiërarchisch niveau als geografische lokalisatie betreft. Het huidige netwerk is veel groter in aantal dan door de wet wordt voorgeschreven en is in 2017 zelfs nog uitgebreid (negen personen in plaats van één).

Via de verschillende interne informatiemiddelen wordt het personeel op regelmatige tijdstippen op de hoogte gebracht van de namen van de vertrouwenspersonen tot wie ze zich kunnen wenden. In december 2017 ging het Veiligheidsbericht van de Week, dat wekelijks naar alle personeelsleden wordt gestuurd, specifiek over de beschikbare hulp in situaties van stress of psychosociale werklust.

In 2017 nam het beroep op het netwerk toe (+19%), wat wijst op een goede werking van dit eerste waarschuwniveau. Verschillende factoren hebben mogelijk bijgedragen aan deze toename: de verhuizing van verkoopteams gevestigd in Luik, de personeelsinkrimpingen bij B2B en IT, en de verandering van de IT-tool bij Retail.

Voorvallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen



Bron: Jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

In 2017 werden twee formele interventie-aanvragen ingediend bij interne of externe psychosociale preventieadviseurs.

De eerste betreft een individuele vraag, ingediend in augustus 2017. Het onderzoek, gevoerd door Provikmo, bracht twee collectie aanvragen voren: één voor de betrokken personen en één voor een collectieve actie omtrent conflictbeheersing en het omgaan met geruchten.

De tweede is een collectieve formele vraag, ingediend in december 2017, met betrekking tot het vertrek van een werknemer op de productiesite in Seraing (Controlezaal).

Er wordt een globaal actieplan uitgewerkt om de kwaliteit van de relaties tussen de werknemers in de productieafdeling te verbeteren.

Er werd in 2017 geen enkele klacht ingediend bij de rechtelijke instanties.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

Diversiteit

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Competentieontwikkeling

## Competentieontwikkeling

### De uitdaging

Onze onderneming moet niet alleen haar competenties in haar traditionele activiteiten onderhouden maar ook nieuwe competenties ontwikkelen binnen de toekomstgerichte- en groei domeinen van de onderneming. Dat veronderstelt de identificatie van de sleutelfuncties en -profielen, het aantrekken van nieuw talent en het motiveren en behouden van de meest performante werknemers.

### Opvallend feit : een transversaal "People Forum"

In 2017 heeft de oprichting van het People Forum bijgedragen naar een betere interne mobiliteit van de kaderleden door transversaal de meest geschikte opportuniteiten en profielen te identificeren, alsook de contraproductiviteit en de collectieve verbetertrajecten. Dit intern orgaan binnen EDF Luminus is uit 9 vertegenwoordigers van de verschillende afdelingen en 5 leden van de HR-afdeling samengesteld.

### De indicatoren

Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)



Bron: Sociale balansen 2015-2017.

Het aantal opleidingsuren kent een lichte daling. Het aantal opleidingsuren per werknemer blijft hoog (meer dan 30 uur per jaar).

In het bijzonder door de invoering van het project "Power to You" werden duizenden uren gemobiliseerd opdat de betrokken werknemers konden nadenken over de organisatie van het werk in hun team.

### Interne promotiegraad blijft hoog: 57%

Bij EDF Luminus verschijnen de meeste vacatures gedurende twee weken op het intranet van de onderneming voordat ze buiten het bedrijf worden bekendgemaakt.

De leidinggevende van een werknemer die voor een vacature wordt geselecteerd, mag zich niet verzetten tegen deze selectie. Alleen overgangsperiodes van maximaal drie maanden kunnen worden besproken.

Dit beleid, alsmede het individuele opleidingsplan dat jaarlijks met de directe manager wordt besproken, draagt bij tot een hoge graad van interne promotie.

In 2017 werd 57% van de bekendgemaakte en ingevulde vacatures ingevuld door interne medewerkers. 41 personen hebben zich kunnen ontwikkelen door van functie te veranderen.

### Internationale opportuniteiten: 7 kaderleden met een opdracht in het buitenland

Als filiaal van een internationale energiemarktleider kan EDF Luminus zijn personeel carrièremogelijkheden buiten België aanbieden.

In 2017 hadden zeven kaderleden van EDF Luminus een opdracht in het buitenland, als expat binnen de Groep EDF, met name in Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Thailand.

Eind december 2017 bedroeg het gemiddelde aantal expats die voor EDF Luminus werkten 4 personen.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

**HUMAN RESOURCES**

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

**Diversiteit**

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

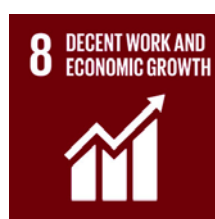
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Diversiteit

## Diversiteit

### De uitdagingen

De diversiteit van het personeel, in al zijn vormen (competenties, ervaring, leeftijd, geslacht, cultuur enz.) is een bron van innovatie en zorgt ervoor dat we ons beter kunnen aanpassen aan de verwachtingen van de klanten. Het blijft ook een aandachtspunt om teamwork te begunstigen.



### Het kader

EDF Luminus beschouwt diversiteit op de werkvloer als een verrijkende factor die innovatie en aanpassing aan de verwachtingen van de klant bevordert. Het collectieve succes, "all together", is zelfs een van de drie fundamentele waarden van de onderneming, samen met "customer first" en "entrepreneurship".

De interne Gedragscode is gebaseerd op de bepalingen van de wet van 10 mei 2007, waarin discriminatie wordt verboden op basis van leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, vermogen, religieuze of filosofische overtuiging, lidmaatschap van een politieke partij of vakbond, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een lichamelijke of genetische eigenschap of sociale afkomst. Verschillende indicatoren worden opgevolgd om bepaalde acties desgevallend beter aan te passen aan de doelgroepen in kwestie

### Opvallende feiten

#### Diversiteit bij het management: Event van 8 maart

Sinds maart 2012 brengt EDF Luminus vrouwen in de hoogste posities van het bedrijf bijna elk jaar samen om enkele van hun specifieke competenties als leiders of managers te versterken.

In 2017 verwelkomde een gemengd gezelschap Inge Woudstra, auteur van "Be gender smart", om zich vertrouwd te maken met de vaakst waargenomen gedragsverschillen tussen mannen en vrouwen. Het zoeken naar populariteit of hiërarchische status, samenwerking of duidelijk leiderschap ... zich bewust worden van de verschillen draagt bij tot een verbetering van de collectieve prestaties.



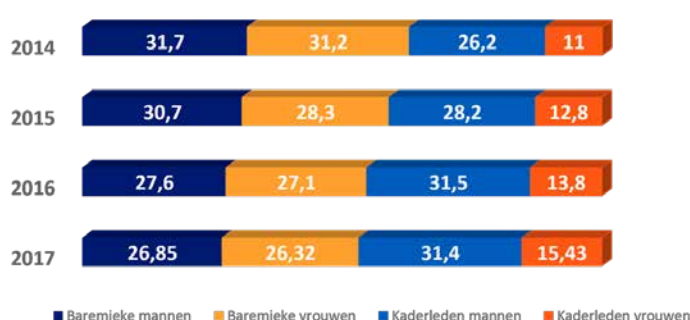
### De indicatoren

#### Genderverdeling van het personeel

De vrouwen vertegenwoordigen 41% van het personeel van EDF Luminus, een cijfer dat significant hoger ligt dan het gemiddelde van de actoren in de energiesector (rond de 25%). De vrouwen vertegenwoordigen 33% van de populatie van kaderleden, goed voor een stijging van 7%.

Het is opmerkelijk dat in 2017 de verhouding van kaderleden 46,9% van het totale personeel heeft bereikt, m.a.w. een stijging van 4%, wat wijst op een toegenomen responsabilisering van de werknemers en op hun sterkere competenties.

Genderverdeling van het personeel (%)



Bron: EDF Luminus.

#### Vaderschapsverlof

Bijna alle (96,4%) mannelijke personeelsleden maken gebruik van het volledige vaderschapsverlof (10 dagen) dat is toegestaan door de wet. Uit deze indicator blijkt dat de EDF Luminus-cultuur een gezond evenwicht tussen werk en privé bevordert.

#### Personen met een beperking

EDF Luminus stelt twee personen tewerk van wie de handicap een aanpassing van de arbeidsomstandigheden vereist.

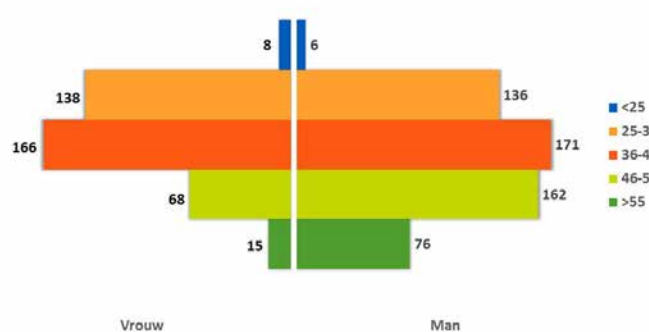
Naast erkende handicaps kunnen individuele maatregelen worden getroffen voor elke persoon die specifieke problemen heeft (configuratie van het kantoor, type voertuig enz.).

#### Negen nationaliteiten

Op zondag 31 december 2017 waren er in het bedrijf negen nationaliteiten vertegenwoordigd (naast expats).

De werknemers met een Belgische nationaliteit vertegenwoordigen 95% van het totaal. Fransen, Italianen en Nederlanders maken 3,8% uit van het totale personeelsbestand.

#### Leeftijdspiramide: quasi-pariteit tot 45 jaar



Bron: EDF Luminus.

De evolutie van het personeel naar leeftijd (cfr. rapport duurzame ontwikkeling 2016 pagina 83) wijst op een daling van de genderkloof in alle categorieën, behalve voor de leeftijdsklasse >55.

Bij de mannen is in alle leeftijdscategorieën een lichte daling te merken, behalve bij de 55-plussers, die met 12% zijn toegenomen.



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

Personeel

Gezondheid en veiligheid

Welzijn op het werk

Competentieontwikkeling

Diversiteit

Solidariteit

GRI-index

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » HUMAN RESOURCES » Solidariteit

## Solidariteit: enkele hoogtepunten

### Programma WE LOVE YOUR PROJECT: twee verenigingen in de bloemetjes



Als onderdeel van het Europees jaar van het vrijwilligerswerk werd in 2011 We Love Your Project opgericht. Dit programma belooft verenigingen waar EDF Luminus werknemers zich persoonlijk voor engageren.

De wedstrijd, die om de twee jaar wordt georganiseerd, moedigt werknemers aan om zich als vrijwilliger in te zetten voor een zaak die hen nauw aan het hart ligt. In 2017 werden twee verenigingen, TYN Academy & JACK, onderscheiden.

Patrick Pools won de personeelsprijs voor zijn engagement in JACK (Jeunes Animaux Confisqués au Katanga) een vereniging die sinds 2006 actief is in Katanga (Democratische Republiek Congo) ter bescherming van chimpansees. Met de oprichting van hun reservaat wisten ze al een vijftigtal chimpansees op te vangen die het slachtoffer waren geworden van illegale handel.



Met de bijdrage van EDF Luminus zal een generator worden aangeschaft om de energie-autonomie van de dierenkliniek te waarborgen.

De juryprijs ging naar Said Mellouli voor zijn engagement in de TYN Academy (Talented Youth Network), een Belgische vereniging die jonge Brusselaars uit achtergestelde buurten helpt door ze tools te geven om de toekomst met meer sereniteit en zelfvertrouwen tegemoet te gaan. De jury waardeerde zijn persoonlijke inzet en de manier waarop hij zijn ervaring deelt met de jongeren.



## 180 000 km afgelegd door het personeel!

### Het programma Globetrotters gaat door en evolueert.

Dankzij de fysieke inspanningen van zijn medewerkers heeft EDF Luminus 1800 bomen geschonken aan het Jane Goodall Institute België in het kader van het programma Globetrotters 2017.

Globetrotters ging van start in 2014. Op het platform kunnen de medewerkers van EDF Luminus al hun fysieke activiteiten registreren. Achteraf worden die omgezet in kilometers.

In 2017 steunde dit programma, dat het personeel aanmoedigt om te sporten, de zaak van het Jane Goodall Institute België. EDF Luminus belooft voor elke 100 km die werd geregistreerd op het platform een boom te schenken voor hun actie "Forest In One Day". Het doel van deze editie was om vóór eind oktober minstens 180.000 km te verzamelen en zo één boom per medewerker aan te bieden. Eind augustus werd dit doel al behaald.



Meer dan 20 mensen namen deel aan de 20 km van Brussel ter ondersteuning van de Run for Parkinson Foundation, die de zoektocht naar behandelingen voor de ziekte van Parkinson financiert.

## Afdeling Marketing houdt teambuilding met geplaatste kinderen

Op 29 augustus 2017 trok de afdeling Marketing in het kader van haar teambuilding dag naar Monte Rosa in Leuven, waar meer dan 50 geplaatste kinderen verblijven.

Sinds twee jaar is deze dag niet alleen een gelegenheid om de banden tussen de collega's te versterken maar is het ook de bedoeling om zich te engageren voor het gemeenschapsleven.

De leden van het marketingteam hielpen de instelling bij het onderhoud van hun grote tuin. Nadien organiseerden ze een groot spel voor de kinderen, van 1 tot 17 jaar, en maakten ze voor iedereen een grote barbecue klaar. De bedoeling was de kinderen een onvergetelijke dag te bezorgen, zodat ook zij bij het begin van het schooljaar konden vertellen over een leuk vakantiemoment.

[KERNCIJFERS](#)[OPVALLENDE FEITEN](#)[BESTUURSORGANEN](#)[CONTEXT EN EFFECTEN](#)[STAKEHOLDERS](#)[VERBINTENISSEN 2030](#)[ETHIEK](#)[KLANTENTEVREDENHEID](#)[INNOVATIE](#)[FINANCIËLE RESULTATEN](#)[MILIEU](#)[HUMAN RESOURCES](#)[GRI-index](#)[Wijzigingen van 2017](#)[GRI Rapport](#)[CONTACT](#)[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)[NL » GRI-index](#)

## GRI-index van de inhoud van dit rapport

Dit online rapport is opgesteld in overeenstemming met de "essentiële criteria"-opties uit de richtlijnen van de GRI-normen (Global Reporting Initiative) van 2016. Dit rapport voldoet aan alle vereisten met betrekking tot deze opties.



GRI Standards table 2017 NL.pdf  
Adobe Acrobat Document [271.2 KB]

[Download](#)[Waarom een GRI-rapport?](#)[Wijzigingen van 2017](#)

## Een "opmerkelijk" duurzaamheidsrapport volgens de Belgische jury

In juni 2013 publiceerde EDF Luminus zijn eerste duurzaamheidsrapport.

Het doel was drievoudig:

- beantwoorden aan de verwachtingen van de belangrijkste doelgroepen (klanten, opinieleiders, specialisten in duurzame ontwikkeling) die meer transparantie wensen van de spelers uit de energiesector;
- de inspanningen van het personeel bundelen rond onze prioriteiten en onze waarden;
- voldoen aan de eisen van de EDF Groep wat het informeren van de stakeholders betreft.

Sinds 2013 vormt elk nieuw rapport een gelegenheid om het qua vorm of inhoud te verbeteren. We houden in het bijzonder rekening met de feedback van de jury van de wedstrijd voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport. Hierdoor bestempelde de Belgische jury ons rapport in 2014 en 2015 als "opmerkelijk". Voor het rapport van 2016 hebben we geen vermelding gekregen, eenvoudigweg omdat de wedstrijd ondertussen elke twee jaar wordt georganiseerd.

## Danken

Veel mensen hebben direct of indirect bijgedragen aan dit online rapport. Naast de in het rapport genoemde, is hier een niet-limitatieve lijst:

Jennecy Achten | Ben Aelbrecht | Marc Beckers | Stéphanie Bechet | Laurent Belallam | Vanessa Beltrame | Halida Benaïche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Iris Blanckaert | Olivier Bogaert | Jacques Bolzer | Brice Bourget | Thibaut Brac de la Perrière | Sacha Breyer | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Didier Claes | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Stéphane Dauvister | Sabine D'haen | Nico De Bie | Lies Decock | Kevin De Muynck | Michele De Pauw | Chrystelle Debève | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Frédéric Demaret | Jo Demol | François Desmaré | Els Devalez | Niels Dewil | Johan Dierick | Bart Di Fiore | Sonia Dobbeni | Marlies Eyckmans | Stéphanie Fouarge | Marc Francken | Anne Grandjean | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Robby Hanssen | Christophe Heijmans | Els Houbrecht | Xavier Humblet | Pablo Izquierdo | Thomas Jacobs | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacquain | Quentin Jossen | Nicolas Koelman | Joeri L'Allemand | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Xavier Leroy | Isabelle Liebens | Nicolas Linotte | Liesbet Loeyls | Giuseppe Luca | Geert Maes | David Marciniak | Emmanuel Masquelier | Said Mellouli | Benoit Mercenier | Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Martine Moreau | André Neugroschl | Tarek Nemsy | Marleen Nijsten | Pierre Nihant | Raoul Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Eric Perdu | Alice Pereira | Filip Peperstraete | Nathalie Petit | Alexandra Pirnay | Tineke Pieyns | Patrick Pools | Aline Prins | Marc Raepsaet | Abdelali Ramdani | Christophe Raquet | Bart Remmerie | Véronique Reff | Kris Remels | Peggy Rentmeesters | Patrick Robijns | Christian Robin | Moreno Roelandt | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Yannick Soares Almeida | Brecht Snoeks | Patrick Steegmans | Alexis Stoffels | Victoria Storme | Bart Swings | Olivier Terlinden | Pierre Theunissen | André Thomas | Jean-François Tock | Kurt Van Cleemput | Pieterjan Van Den Bosch | Bart Van Herck | Kelly Van Reeth | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Sven Vandevenne | Veerle Vandevorst | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Koen Verhoeven | Aude de Villenfagne | Roel Vloebergs | Philip Volckaert | An Wallaert | Yves Warnant | Malou Wezemaël | Caroline Woodall | Marine Zimmermann | Danielle Zoet.

**Hoofredacteur** : Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.

**Mederedacteurs** : Olivia Grégoire, Abdelali Ramdani.

## Foto's

Cover : Bruno Corman | Opvallende feiten : Roel Vloeberg | Bestuursorganen : I love light sprl, I love light sprl | Ontmoetingen 2017 : Roel Vloeberg, Christophe Raquet, Nico de Bie, Nico de Bie, I love light sprl, I love light sprl, Bruno Corman, EDF Luminus, EDF Luminus | Coöperatieve Wind : Roel Vloeberg, Christophe Raquet | Energie-efficiëntie van bedrijven : I love light sprl | EDF Luminus, I love light sprl, EDF Luminus, EDF Luminus | Continuïteit van de levering : Vanparijs | Overname van Newelec : I love light sprl | Overname van Insaver : Andreas Gijbels | E-mobility : Ann-Sophie Deldycke | EDF Pulse award : Eric Mercier, I love light sprl | Huis Ternell : EDF Luminus, Nico de Bie | Start-it @KBC : Franky Verdickt | CO<sub>2</sub> voetafdruk : Olivier Pirard | Hernieuwbare energie : Abdelali Ramdani | Veiligheid van installaties : Abdelali Ramdani | Natuurlijke hulpbronnen : Faune et biotopes | Life4Fish : Pierre Theunissen | Welzijn op het werk : I love light sprl | Solidariteit : EDF Luminus



KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

Wijzigingen van 2017

GRI Rapport

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

NL » GRI-index » Wijzigingen van 2017

## Aangebrachte wijzigingen in het duurzaamheidsrapport van 2017

### Rapport 2017 in overeenstemming met nieuwe GRI-normen

Het duurzaamheidsrapport van 2017 van EDF Luminus streeft ernaar te voldoen aan de meest recente aanbevelingen van het Global Reporting Initiative, de 36 GRI-normen.

De GRI-inhoudstafel is voor een groot stuk gewijzigd om rekening te houden met de nieuwe indelingen.

Naast deze relatief kleine wijzigingen is ook in de rubriek "[Context en uitdagingen](#)", een tabel met de effecten on-line geplaatst. Volgens de GRI-normen moet immers voor elk prioritair thema worden bepaald wat de impact ervan is en op welke categorieën van mensen de impact zich voordoet. Dit document tracht te onderscheiden welke effecten rechtstreeks worden veroorzaakt door EDF Luminus, en welke effecten onrechtstreeks worden veroorzaakt door EDF Luminus, namelijk via een handelsrelatie.

### Inhoudelijke nieuwigheden 2017

Om rekening te houden met de veranderende context, de verwachtingen van de stakeholders en de prestaties van EDF Luminus, bevat het verslag van 2017 een extra hoofdstuk en twee nieuwe indicatoren:

- Er is een specifieke rubriek toegevoegd over onze verbintenissen ten overstaan van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties.
- Er is een nieuwe indicator toegevoegd in het hoofdstuk Stakeholders, in lijn met de MVO-verbintenissen van de EDF Groep en het MVO-beleid van EDF Luminus. Deze indicator vermeldt het aantal openbare vergaderingen die op een verplichte of vrijwillige basis zijn georganiseerd om de bevolking te informeren over lopende projecten.
- Er is een nieuwe indicator toegevoegd in het hoofdstuk "Energie-efficiëntie van de bedrijven". Daarbij wordt de verwachte jaarlijkse productie berekend van de zonnepanelen die zijn geïnstalleerd bij de klanten. Deze indicator meet de inspanning van EDF Luminus om dergelijke panelen te verkopen, installeren en zelfs financieren, naast de uitstoot die dankzij dergelijke installaties wordt bespaard.

Afgezien van deze toevoegingen en de wijzigingen in verband met de nieuwe GRI-normen, is het rapport van 2017 inhoudelijk weinig veranderd. De site rapporteert over onze acties en de evolutie van onze ethische, commerciële, financiële, ecologische en sociale resultaten gedurende drie jaar - net zoals de eerder gepubliceerde rapporten.

### Het duurzaamheidsrapport 2017: 100% digitaal, op speciale website

Voor 2017 wilden we een speciale website maken, gemakkelijker toegankelijk voor iedereen via tablet of smartphone. Uit besparingsoverwegingen hebben we een bestaand platform gebruikt en dat aangepast aan de te integreren content.

Het huidige webformaat biedt meer flexibiliteit in vergelijking met een klassieke papieren versie of pdf-formaat. Met het aantal of de lengte van de pagina's hoeft de website geen rekening meer te houden. Hierdoor hebben we bepaalde belangrijke punten met betrekking tot de context of acties van het bedrijf wellicht beter kunnen uitleggen.

De structuur van het rapport is amper veranderd voor wat betreft grote hoofdstukken en behandelde thema's. Anderzijds konden binnen de langste hoofdstukken subpagina's worden aangemaakt over een specifiek onderwerp (meting van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk) of een specifieke actie (het nieuwe aanbod "installatie van thuisbatterijen").

In sommige gevallen moesten we punten die in eerdere rapporten waren ontwikkeld opnieuw integreren, zodat het als autonoom rapport kan worden gelezen (met name het materialiteitsrooster van 2015).

Om de structuur van de site te vereenvoudigen, hebben we de twee hoofdstukken "Residentiële klanten" en "Zakelijke klanten" van het rapport van 2016 samengebracht in één hoofdstuk: "Klantentevredenheid".

### Wijzigingen aangebracht in het rapport 2017 na publicatie

Enkele wijzigingen werden aangebracht in het rapport 2017 na publicatie:

- De legende van de laatste foto over de coöperatie werd aangepast;
- Het proces voor de constructie van een windmolen werd geüpdatet.





KERNCIJFERS

OPVALLENDE FEITEN

BESTUURSORGANEN

CONTEXT EN EFFECTEN

STAKEHOLDERS

VERBINTENISSEN 2030

ETHIEK

KLANTENTEVREDENHEID

INNOVATIE

FINANCIËLE RESULTATEN

MILIEU

HUMAN RESOURCES

GRI-index

Wijzigingen van 2017

GRI Rapport

NL » GRI-index » GRI Rapport

## Meer weten over dit GRI-rapport

### GRI-rapport om rekening te houden met de verwachtingen van de stakeholders

We hebben ons eerste rapport in overeenstemming met de aanbevelingen van het GRI-initiatief (Global Reporting Initiative) gepubliceerd in 2015. Deze veeleisende norm veronderstelt dat:

- over de behandelde onderwerpen in dialoog werd gegaan met de stakeholders, zoals beschreven in het rapport (cfr. pagina's 14-16 van het rapport van 2015, 11-13 van het rapport van 2016, en het hoofdstuk "Stakeholders" van dit online rapport);
- elk thema dat door de stakeholders als een prioriteit wordt beschouwd, rigoureus wordt behandeld: beschrijving van de uitdagingen, en -interne processen, publicatie van stabiele kernindicatoren, rapportage van de evolutie van de resultaten, bij voorkeur over drie jaar;
- elke indicator, indien mogelijk en relevant, kan worden vergeleken met de resultaten van de sector.

De jaarlijkse publicatie van dit rapport draagt ertoe bij dat onze maatschappelijke prestaties als "uitzonderlijk" worden beoordeeld, met een score van 85/100 in 2017, volgens Ecovadis.

Tot op heden blijft EDF Luminus de enige speler op de Belgische energiemarkt die blijk geeft van een dergelijke transparantie.

Meer weten over de verwachtingen van onze stakeholders

### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

---