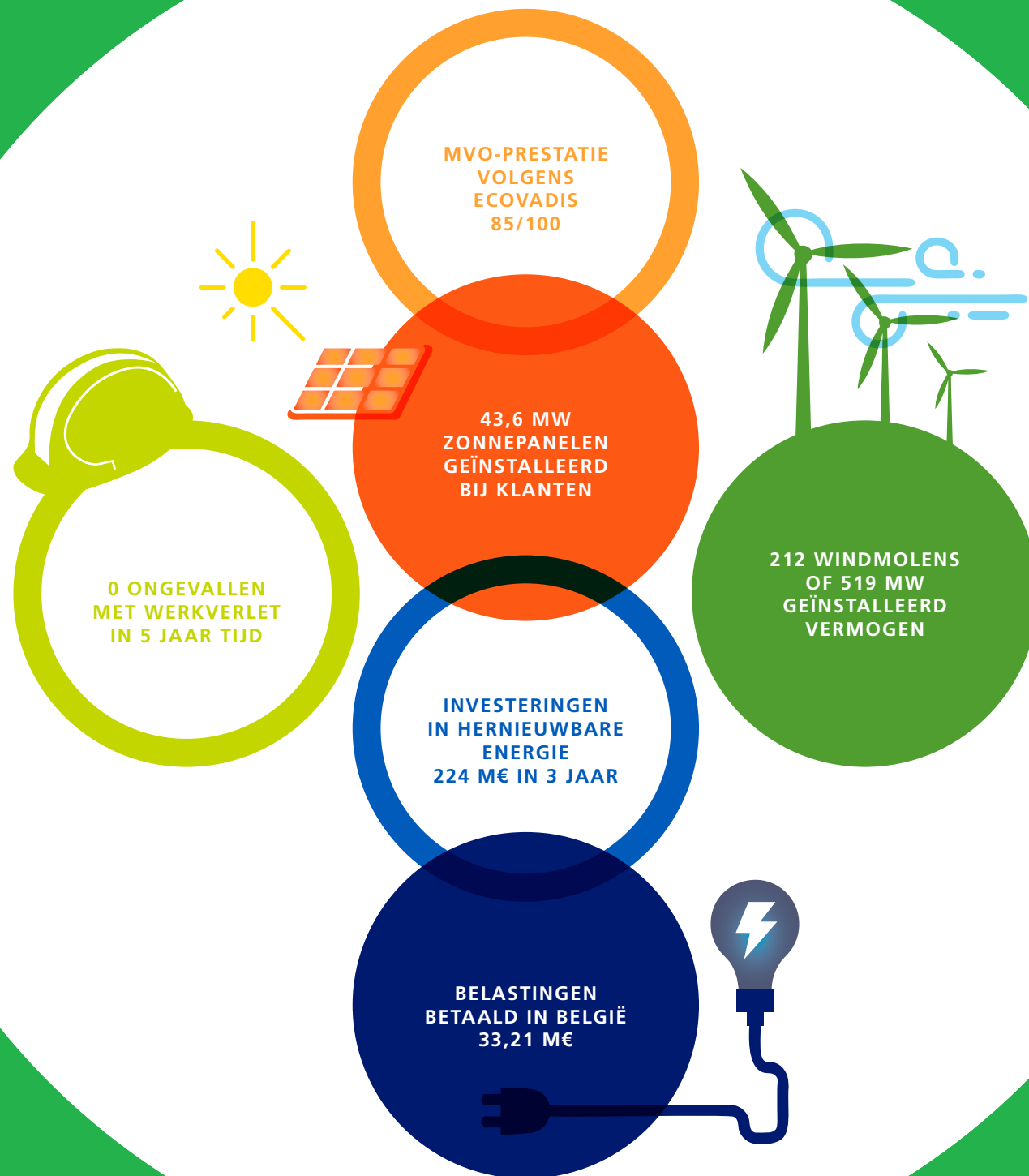


# OVERZICHT VAN DE INDICATOREN

SELECTIE UIT HET GRI\*  
DUURZAAMHEIDSRAPPORT 2019

\* GLOBAL REPORTING INITIATIVE STANDARDS



## In acht te nemen regelgeving

Als vennootschap naar Belgisch recht, producent en leverancier van gas en elektriciteit, dient Luminus alle wet- en regelgeving in acht te nemen die is opgelegd door de federale, regionale en lokale overheden en de vier regulatoren van de gas- en elektriciteitsmarkt: CREG, Brugel, CWaPE en VREG.

Luminus NV moet tevens zijn jaarrekeningen alsmede een beheersrapport neerleggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig het Wetboek van vennootschappen. Volgens de voorschriften van dit Wetboek heeft Luminus gekozen voor de vrijstelling van subconsolidatie. De dochterondernemingen van Luminus worden in dit overzicht van indicatoren dus niet geconsolideerd.

Als dochteronderneming van de EDF Groep, beursgenoteerd in Parijs, moet Luminus ook beantwoorden aan bepaalde verplichtingen die de Autorité des Marchés Financiers (AFM) oplegt, vooral wat de toegang tot informatie betreft. Daarom is een elektronische versie van dit "Overzicht van de indicatoren" beschikbaar in het Nederlands en Frans. Cf. <https://www.luminus.be/nl/corporate/duurzaamheid/duurzaamheidsrapport/>

We willen de aanbevelingen van de Europese Commissie inzake financiële rapportering respecteren en informatie publiceren die (1) relevant is ('material'), (2) objectief, evenwichtig en toegankelijk, (3) volledig maar bondig, (4) strategisch, (5) gericht op alle belanghebbenden (6), coherent en duidelijk, en suivant les standards GRI (Global Reporting Initiative).

## Gebruikte meetinstrumenten

Sommige gegevens uit dit overzicht van indicatoren werden extern geverifieerd:

- De jaarrekeningen van Luminus worden gecertificeerd door KPMG Bedrijfsrevisoren en Boes & Co Bedrijfsrevisoren en worden neergelegd bij de Nationale Bank van België.
- De inventaris van de uitstoot van broeikasgassen is opgesteld door Climact, conform het internationaal GHG-protocol.
- Er worden verschillende documenten voor rapportering aan de Belgische autoriteiten gebruikt om de resultaten van het bedrijf voor te stellen, vooral op het vlak van maatschappelijke en milieuaangelegenheden.

## Inhoud

<b>Bestuur, ethiek en verantwoordelijkheid</b>	<b>3</b>
<b>Ontwikkeling van hernieuwbare energie</b>	<b>4</b>
<b>Energiemix en bevoorradingszekerheid</b>	<b>5</b>
<b>Globale koolstofdioxide voetafdruk</b>	<b>6</b>
<b>Vermindering van de koolstofvoetafdruk: proactieve acties</b>	<b>7</b>
<b>Veiligheid van de installaties en bescherming van de ecosystemen</b>	<b>8</b>
<b>Kwaliteit van de dienstverlening (residentiële klanten)</b>	<b>9</b>
<b>Gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk</b>	<b>10</b>
<b>Competentieontwikkeling en diversiteit</b>	<b>11</b>
<b>Personeelsbestand</b>	<b>12</b>
<b>Innovatie, investeringen en financiële resultaten</b>	<b>13</b>

# BESTUUR, ETHIEK EN VERANTWOORDELIJKHEID

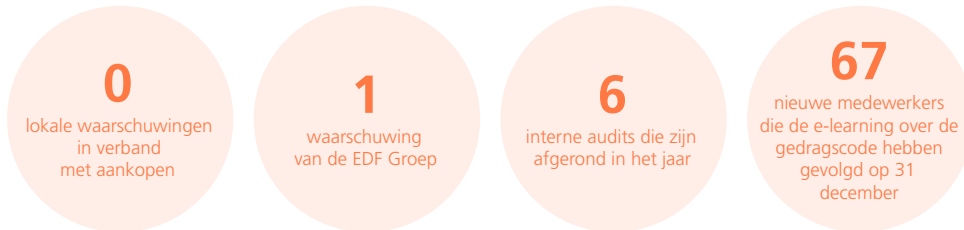
## BESTUUR

Aantal vergaderingen raad van bestuur en gespecialiseerde comités



GRI 102-18

## ETHIEK EN JURIDISCHE CONFORMITEIT



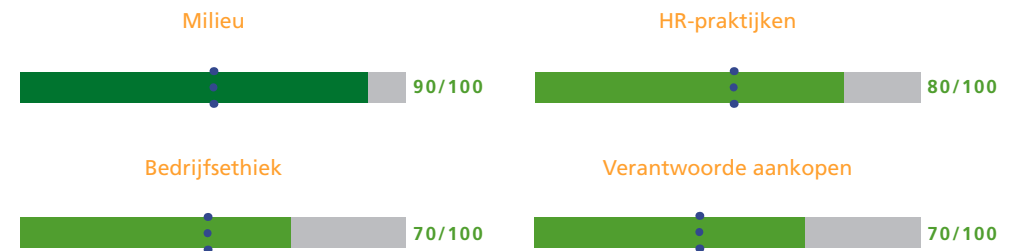
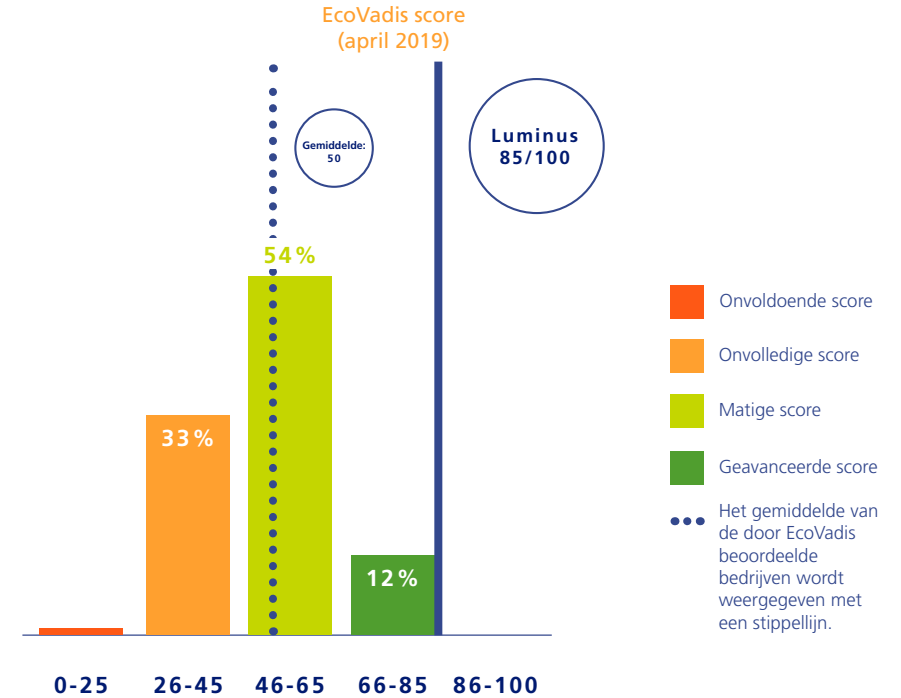
GRI 102-17

## STAKEHOLDERDIALOOG OVER ONZE WINDPROJECTEN



Bron : Luminus.

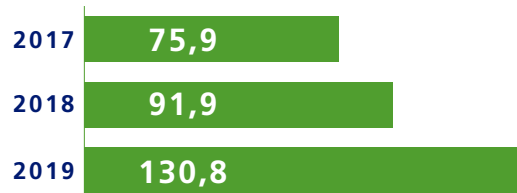
## MVO-PRESTATIE



Bron: EcoVadis.

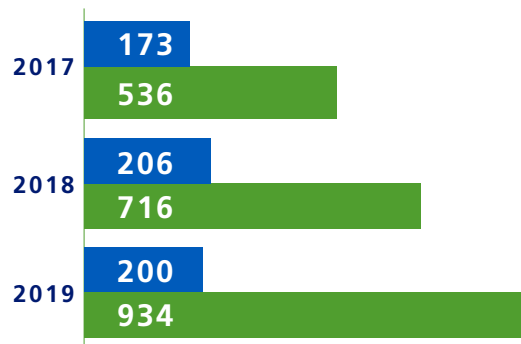
# ONTWIKKELING VAN HERNIEUWBARE ENERGIE

Investing in hernieuwbare energie  
(in miljoenen euro's)



GRI-OG2  
Bron: Luminus. De cijfers hierboven bevatten alle bedragen die door Luminus, ofwel rechtstreeks ofwel via haar ontwikkelingsfilialen (e-NosVents, opgericht in 2016, ActiVent Wallonie, opgericht in 2017, enz.) zijn geïnvesteerd. De door derde investeerders betaalde bedragen zijn niet in aanmerking genomen.

Geproduceerde hernieuwbare energie (GWh)

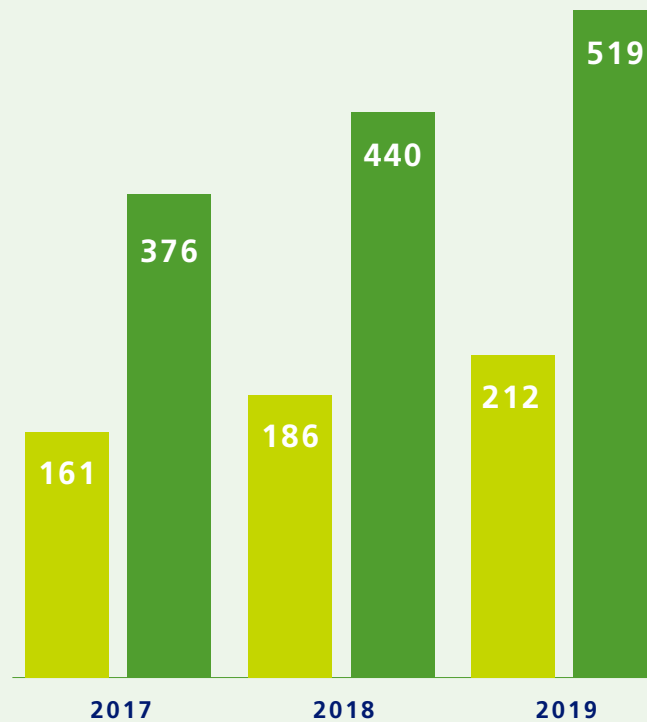


Waterkracht Wind

GRI-OG3  
Bron: Groenestroomcertificatenrapporten.

## MILIEU

Windmolenpark op 31 december

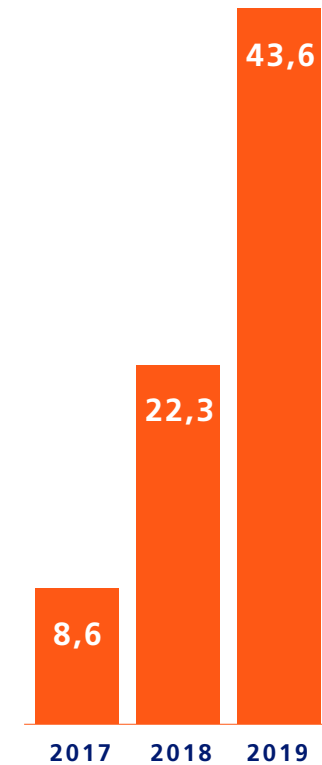


Aantal windmolens Gecumuleerd vermogen (MW)

Bron: Luminus.

## ENERGIE-OPLOSSINGEN

Gecumuleerd vermogen van fotovoltaïsche panelen van zakelijke en residentiële klanten  
(in MW)

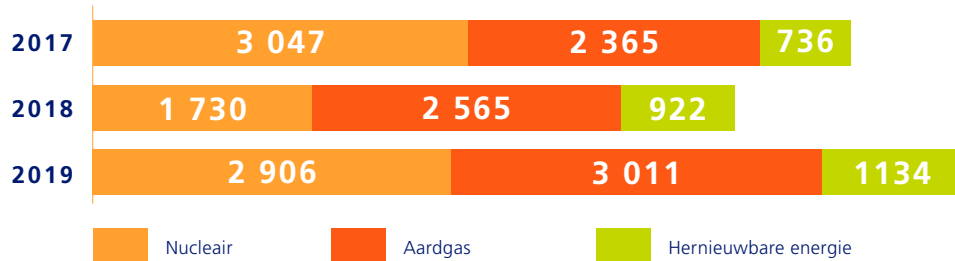


Bron: Luminus.

# ENERGIEMIX EN BEVOORRADINGSZEKERHEID

## ENERGIEMIX

Netto elektriciteitsopwekking (GWh), exclusief warmte

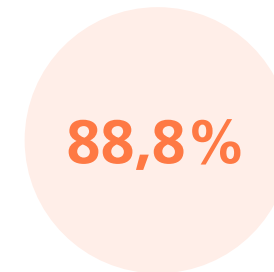


GRI-EU2

Bron: Luminus.

## BEVOORRADINGSZEKERHEID

Beschikbaarheid van elektriciteitsproductie-eenheden van meer dan 100 MW  
(1 juli 2019 tot 31 december 2019)



## EMISSIES VAN HET PRODUCTIEPARK

Directe CO<sub>2</sub>-uitstoot van het productiepark (kiloton)



Bron: Milieurapporten. Gecontroleerde en gevalideerde cijfers door VBBV (Vlaanderen) en Vincotte (Wallonië).

## CO<sub>2</sub>-UITSTOOT PER GEPRODUCEERDE MWH

CO<sub>2</sub>-uitstoot per geproduceerde MWh, inclusief warmte (kilo per MWh)

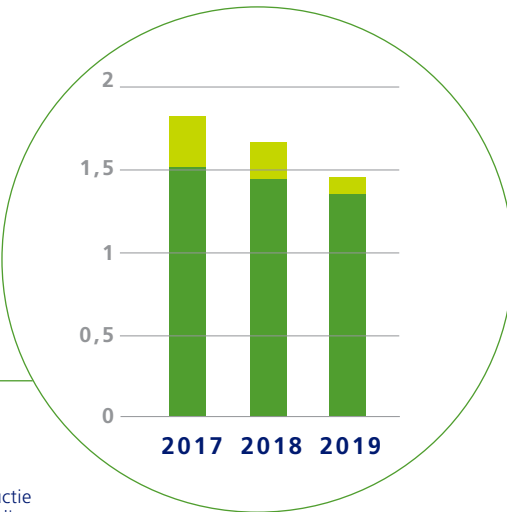
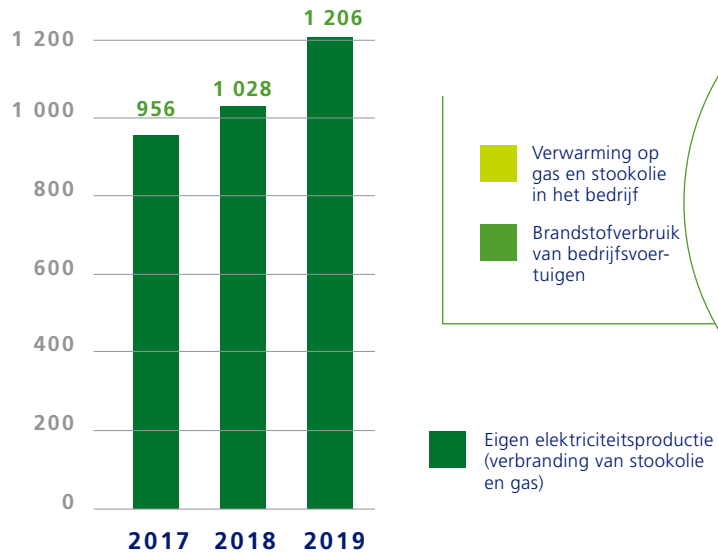


Bron: Luminus.

# Globale Koolstofdioxide Voetafdruk

## SCOPE 1 - GRI 305-1

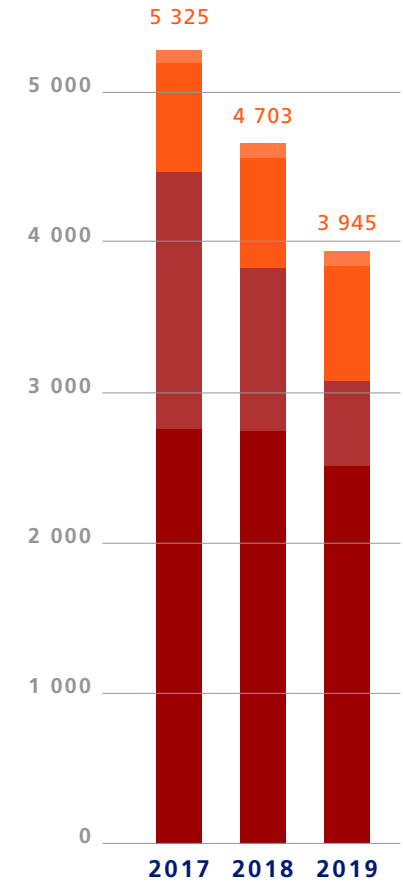
Directe emissies gegenereerd door de activiteit van het bedrijf (ktCO<sub>2</sub>e)



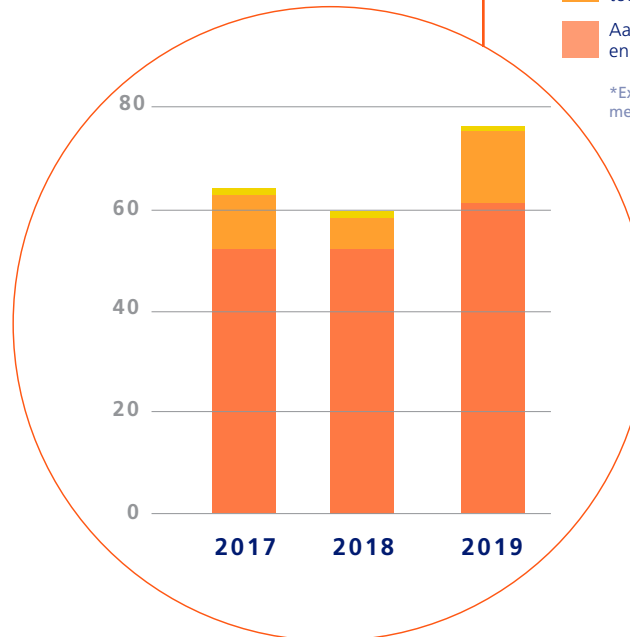
## SCOPE 3 - GRI 305-3

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

- Infrastructuren en uitrustingen
- Fossiele brandstoffen aan toeleveringszijde
- Aangekochte elektriciteit voor doorverkoop
- Verbranding van gas verkocht aan eindklanten



- Mobiliteit\*
  - Kernbrandstof aan toeleveringszijde
  - Aankoop van goederen en diensten
- \*Exclusief bedrijfsauto's met directe emissies



## SCOPE 2 - GRI 305-2

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



"Location based" berekening

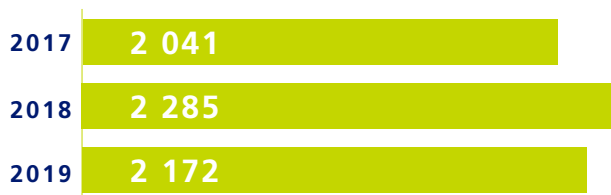
"Market based" berekening

Bron: Climact (GHG Protocol).

# VERMINDERING VAN DE KOOLSTOFVOETAFDRIJK: PROACTIEVE ACTIES

## ZAKELIJKE KLANTEN

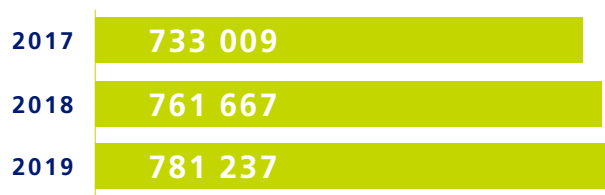
Verkoop van elektriciteit met oorsprongsgarantie: volumes verbruikt met originele garantielabels (GWh)



Bron: Luminus.

## RESIDENTIËLE KLANTEN

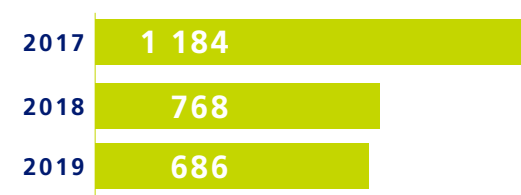
Facturen van residentiële klanten verstuurd zonder papier (maand december)



Bron: Luminus.

## LUMINUS PERSONEEL

Aantal afgedrukte vellen papier (duizenden)

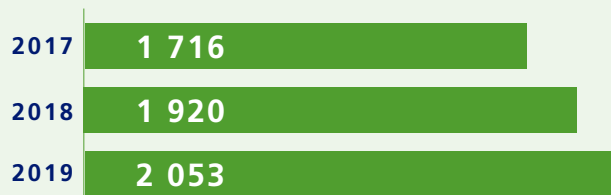


GRI 305-5

Bron: Luminus.

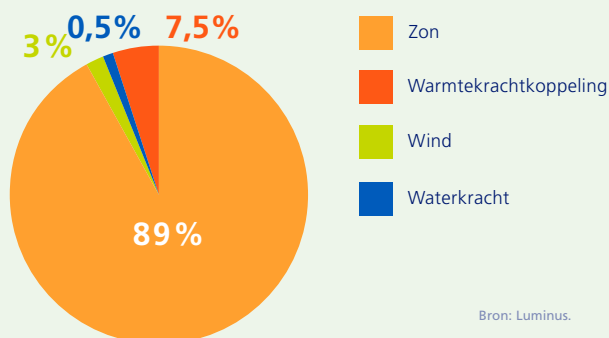
## BEDRIJVEN

Terugkopen van «groene» energie geproduceerd door de ondernemingen : Green Power Contract (toegangspunten)



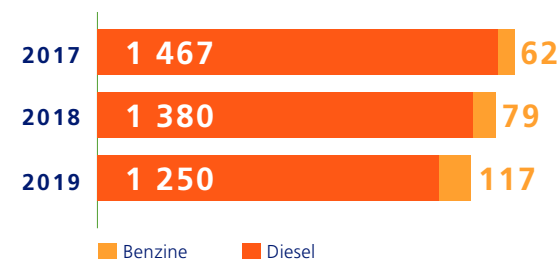
Bron: Luminus.

Type energie verworven in 2019 als een percentage per toegangspunten



Bron: Luminus.

Uitstoot van de Luminus-vloot (in tCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-5

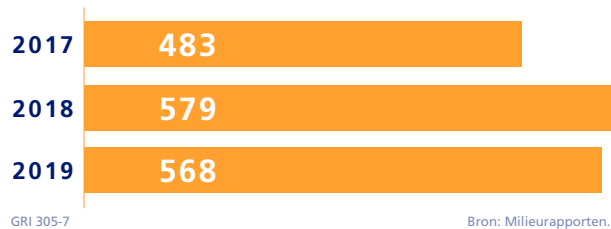
Bron: Luminus.

**108** fietsers genieten van een premie voor het gebruik van hun fiets voor het woon-werktraject  
**105 851 km** kilometers afgelegd  
**980 km** gemiddelde van 980 kilometer per jaar per fietser.

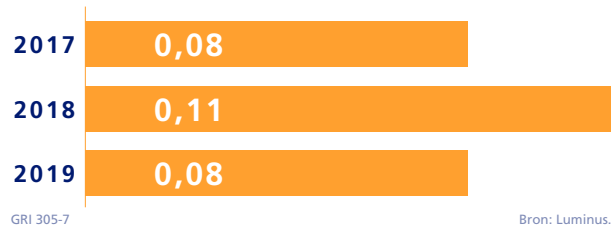
# VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES EN BESCHERMING VAN DE ECOSYSTEMEN

## LUCHTKWALITEIT

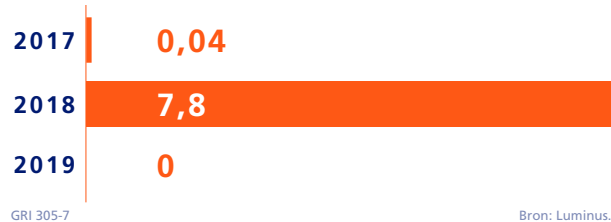
Totale NOx-emissies (ton)



NOx-emissies per geproduceerde MWh, inclusief warmte (kg per MWh)

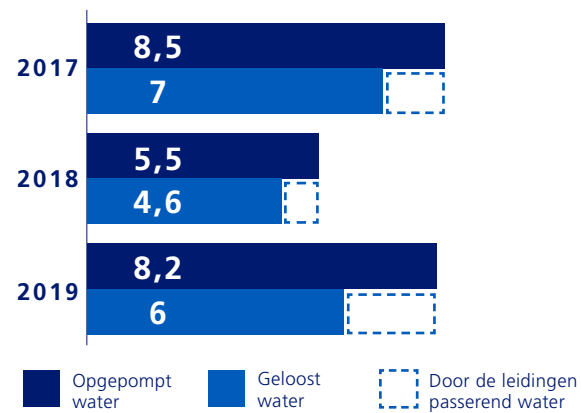


Totale SO<sub>2</sub>-emissies (ton)



## WATERVERBRUIK

Koelwater dat wordt gebruikt door thermische energiecentrales (miljoenen m<sup>3</sup>)



## BIODIVERSITEIT

13

Sites waar verplichte maatregelen zijn genomen

GRI 304-3

7

Sites waar Luminus vrijwillig maatregelen heeft genomen

GRI OG4

Bron: Luminus.

## VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES

2

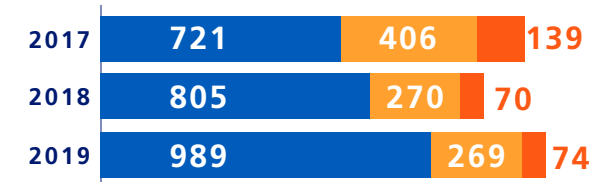
milieu-incidenten die in 2019 zijn gemeld

GRI 306-3

Bron: Luminus.

## BEHEER INDUSTRIEEL AFVAL

Conventioneel bedrijfsafval (ton)



Afval verzameld uit de Maas

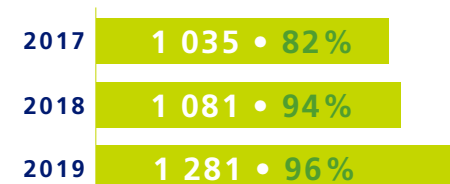
Ongevaarlijk conventioneel industrieel afval

Gevaarlijk conventioneel industrieel afval

GRI 306-2

Bron: Rapportering REGINE - Openbare dienst van Wallonië, DGO3 Afdeling Bodem & Afval. Rapportering aan de OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

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



GRI 306-2

Bron: Luminus.



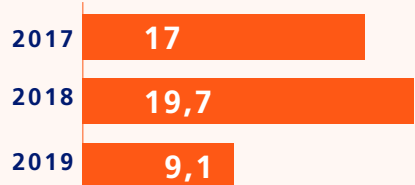
# KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING (RESIDENTIËLE KLANTEN)

NPS-score\* voor de nieuwe klanten na ondertekening van het contract



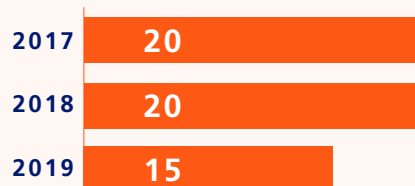
Bron: Luminus.

NPS-score\* na ontvangst van de eerste factuur



Bron: Luminus.

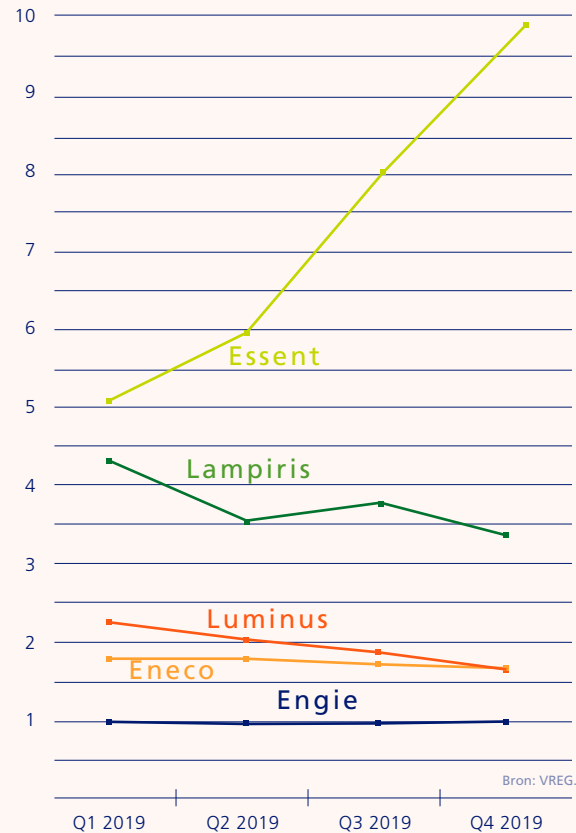
NPS-score\* in de week na een contact



Bron: Luminus.

\*De NPS-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. De score wordt maandelijks berekend op basis van een representatieve steekproef van 3 000 klanten.

5-sterrenlabel opnieuw toegekend door de VREG  
Aantal klachten per 5000 klanten



Bron: 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 splitst de energieleveranciers op in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de Vlaamse regulator (VREG) en de Ombudsdienst voor Energie (Ombudsman) ontvangen, in verhouding met het aantal klanten. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en schommelt elk kwartaal. Om vijf sterren te behalen moet een leverancier het aantal klachten per 5 000 klanten lager kunnen houden dan drie.

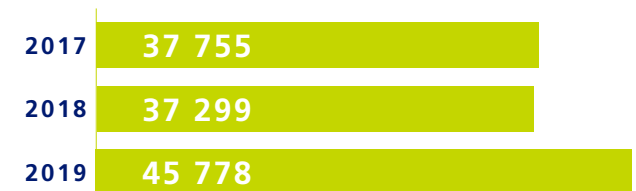
NPS-score\* met betrekking tot de nieuwe diensten



Bron: Luminus.

## KWETSBARE KLANTEN

Betalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis



Bron: Luminus.

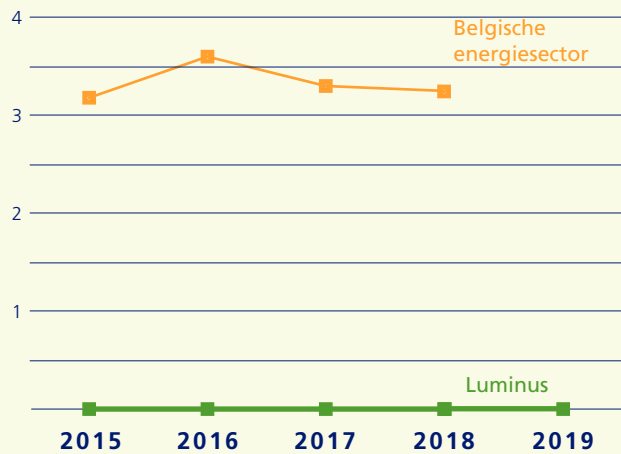
Aantal betalingsplannen toegekend op verzoek van de klant, voor facturen van meer dan 30 dagen, met uitzondering van collectieve afwikkeling van schulden.

# GEZONDHEID, VEILIGHEID EN WELZIJN OP HET WERK

## ARBEIDSONGEVALLEN

### Frequentiegraad van ongevallen met werverlet

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

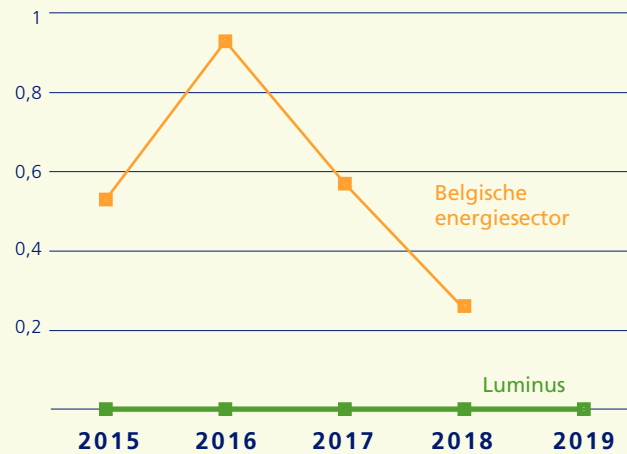


GRI 403-2-a

Bron: Luminus.

### Globale ernstgraad van ongevallen met werkverlet

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



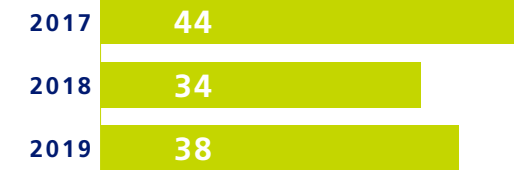
Bron: Luminus.

## WELZIJN OP HET WERK

82%

Personeelsbetrokkenheid (intern onderzoek)

### Voorvallen signaleerd aan de vertrouwenspersonen



GRI 406-1

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

6 385

uren dat werd besteed aan veiligheid

### Aantal ongevallen bij onderaannemers

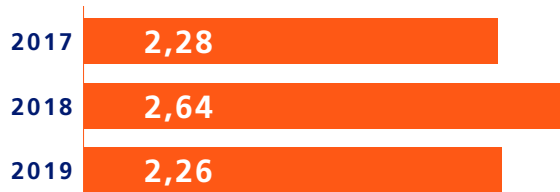
4

ongevallen gemeld door onderaannemers

# COMPETENTIEONTWIKKELING EN DIVERSITEIT

## COMPETENTIE-ONTWIKKELING

Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)

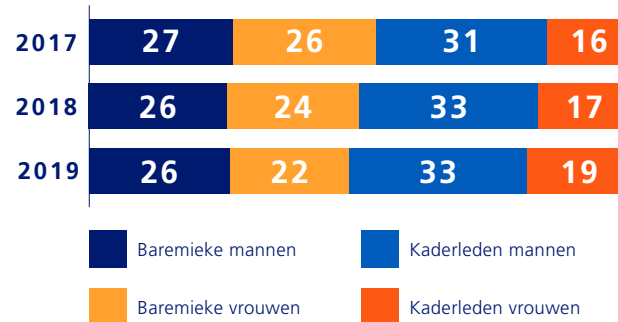


GRI 404-1

Bron: Luminus.

## DIVERSITEIT

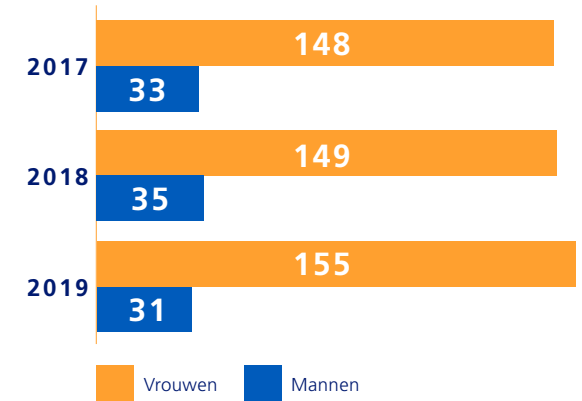
Genderverdeling van het personeel (%)



GRI 102-8 405-1

Bron: Luminus.

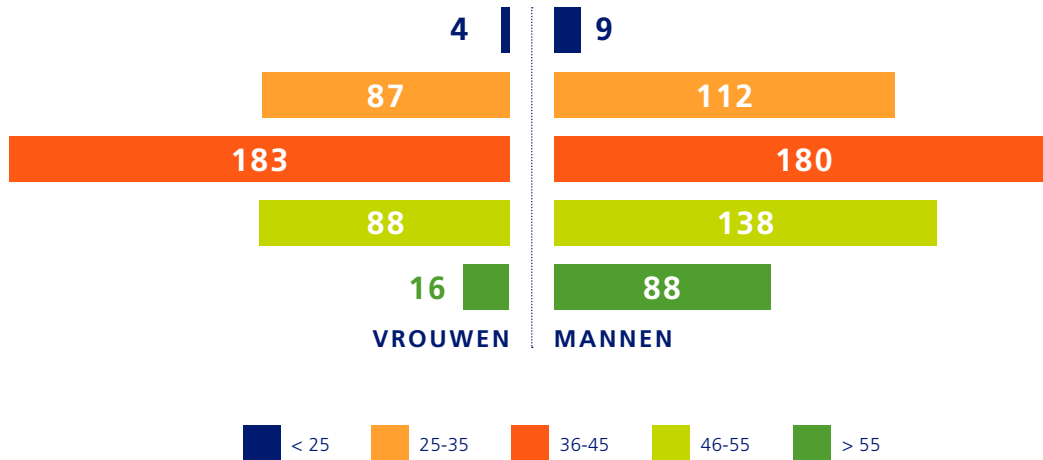
Deeltijdse werknemers op 31 december, op contractuele en vrijwillige basis



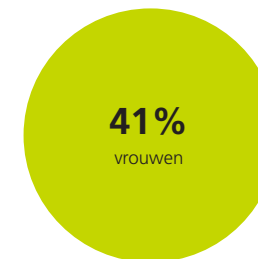
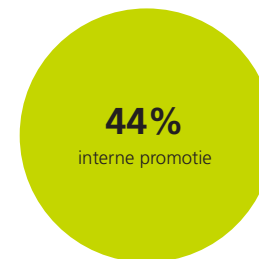
GRI 102-8

Bron: Luminus.

## Leeftijdspiramide

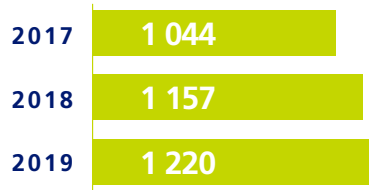


Bron: Luminus.

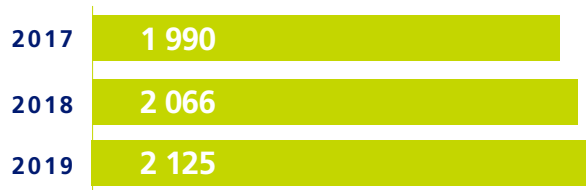


# PERSONEELSBESTAND

Personeelsbestand van de dochterondernemingen van Luminus



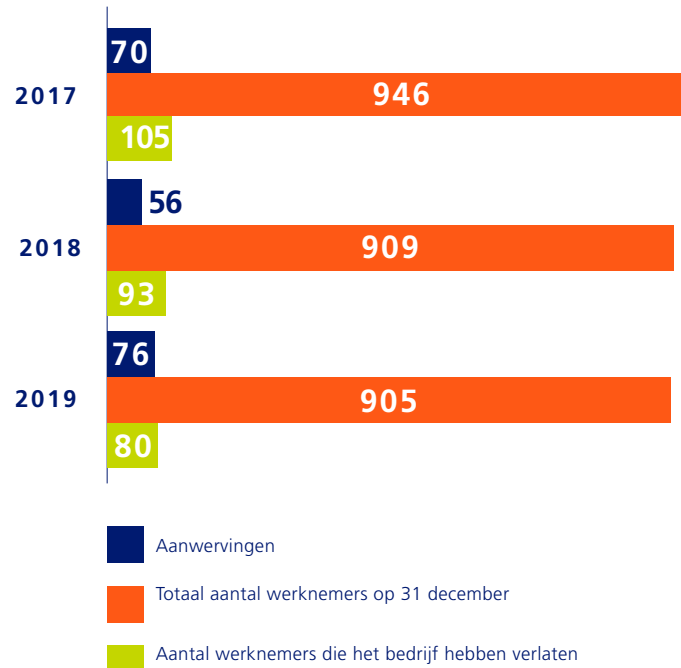
Aantal werknemers van de Luminus Groep



GRI 102-7

Bron: Luminus.

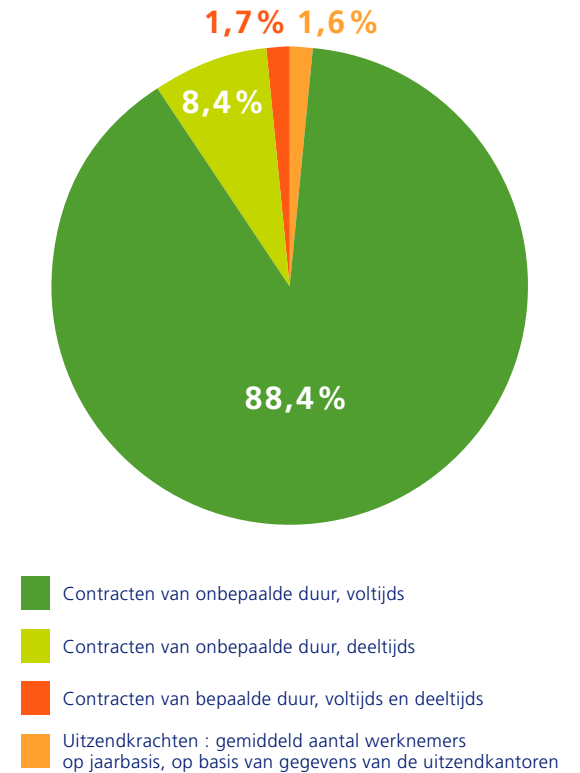
Personeelsbewegingen Luminus NV



GRI 102-7 102-8

Bron: Sociale balansen 2017-2019.

Contracttypes (%)



GRI 102-8

Bron : Sociale balansen 2019.

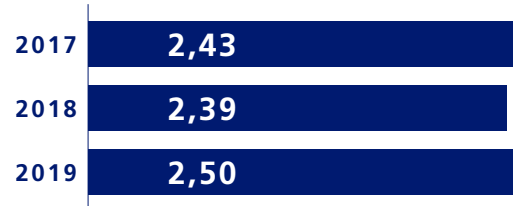
# INNOVATIE, INVESTERINGEN EN FINANCIËLE RESULTATEN

Investeringen in miljoenen euro



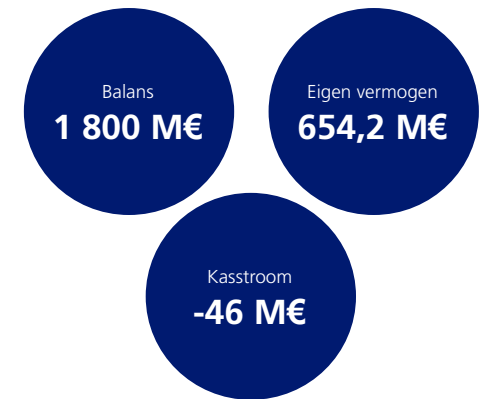
GRI 203-1 Bron: Luminus (standaard BEGAAP).

Omzet in miljarden euro



GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van 29 april 2020 (BEGAAP).

Balans en eigen vermogen



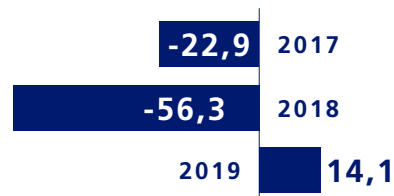
GRI 102-7 Bron: Jaarverslag van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van 29 april 2020 (BEGAAP).

Belastingverlagingen voor innovatie en hernieuwbare energie



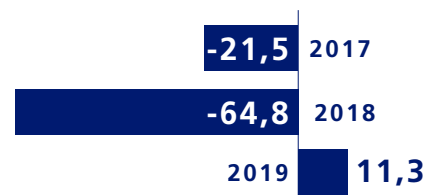
GRI 201-4-a Bron: Luminus.

Bedrijfsresultaat in miljoenen euro



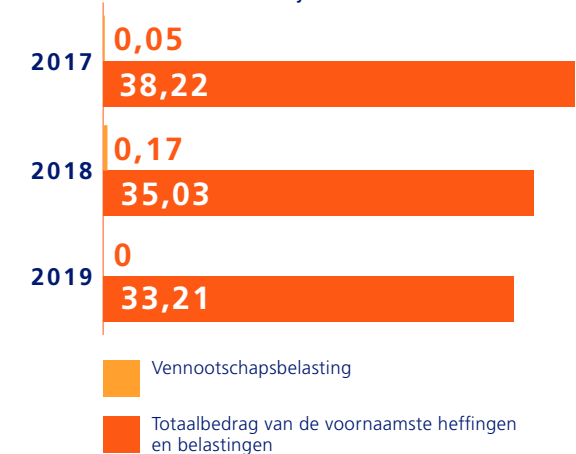
GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van 29 april 2020 (BEGAAP).

Nettoresultaat in miljoenen euro



GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de Raad van Bestuur aan de Algemene Vergadering van 29 april 2020 (BEGAAP).

Belastingen en heffingen in miljoenen euro



GRI 201-1 Bron: Luminus.