

Een permanente dialoog, waaruit vele lessen kunnen worden getrokken

Uitdaging

Een kwaliteitsvolle dialoog met iedereen, intern en extern, die betrokken is bij de ontwikkeling van het bedrijf, draagt bij tot het succes van haar strategie en het behalen van positieve resultaten, zowel op sociaal en ecologisch, als op economisch en commercieel vlak. Daarom is deze dialoog een van de hoekstenen van het MVO-beleid van Luminus.

Het kader

Deze dialoog neemt verschillende vormen aan:

- Evenementen die elk jaar worden georganiseerd om het grote publiek te ontmoeten in de buurt van de Luminus-sites
- Samenwerkingsovereenkomsten met de overheid (bv. beheer van de hydrauliteit op de Maas, ondertekend met het Waals gewest in 2017)
- Verplichte of vrijwillige openbare vergaderingen om nieuwe projecten voor te stellen
- Structuren die de gemeenten en burgers betrekken bij de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen (bv. E-NosVents, Activent Wallonie, Luminus Wind Together, KVCR Wara Genk)
- Partnerschappen met verenigingen (GoodPlanet, Power to School, Jane Goodall Institute Belgium)
- Een duurzaamheidsrapport dat sinds 2012 jaarlijks wordt gepubliceerd
- Een regelmatige evaluatie van het duurzaamheidsrapport door jonge werknemers of studenten: dit was het geval in 2015 (Antwerp Management School), 2016 (UC Louvain) en 2018 (Generation T)

- Regelmatige kwantitatieve of kwalitatieve studies om de inhoud van het rapport te verfijnen (cfr. de lpsos-enquête die dit jaar door de EDF Groep werd besteld en in september 2019 werd verspreid in de Belgische pers, en de studies die in 2019 werden uitgevoerd om de materialiteitsmatrix te actualiseren).

Expliciete verbintenissen

In zijn versie van 2019 bevat het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen-beleid van Luminus een specifieke verbintenis tot dialoog met de stakeholders, die de volledige formulering uit 2017 herneemt: "Wij identificeren en reageren op verantwoordelijke 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, in het bijzonder de leveranciers*. Wij monitoren en evalueren onze MVO-prestaties en rapporteren jaarlijks over onze voortgang."

Deze verbintenis vertaalt zich sinds 2015 in de publicatie van een jaarlijks duurzaamheidsrapport conform de richtlijnen van het Global Reporting Initiative voor duurzaamheidsverslaggeving. Het rapport van 2019 bundelt 13 thema's die de stakeholders als prioritair beschouwen, met meer dan honderd indicatoren.

*precisie toegevoegd in 2019

Bijzondere aandacht voor nieuwe projecten

De EDF Groep heeft zich ertoe verbonden om, in het kader van zijn Ambitie 2030, systematisch en overal in de wereld een transparant proces van dialoog en overleg te organiseren rond elk nieuw project, waarin alle stemmen een plaats krijgen. Luminus heeft deze verbintenis met des te meer gemak geïntegreerd in zijn praktijken omdat de Belgische wet erin voorziet dat de bevolking kan worden geraadpleegd via openbare bevestigingen.

Dialoog met de stakeholders

De realiteit van de dialoog met externe stakeholders, een verbintenis van de EDF Groep en Luminus, kan op verschillende manieren worden gemeten. Een mogelijke kwantitatieve indicator is de organisatie van openbare vergaderingen met betrekking tot de ontwikkelingsprojecten van het bedrijf, met name op het gebied van windenergie. Deze vergaderingen maken het voorwerp uit van een constructieve dialoog, of ze nu op vrijwillige of verplichte basis worden georganiseerd.

In 2019 werden vijftien verplichte openbare vergaderingen belegd in Wallonië, en één vrijwillige. In Vlaanderen werden 13 vergaderingen georganiseerd, waarvan negen vrijwillig.

Dialoog met de stakeholders over onze windprojecten

19

Verplichte openbare vergaderingen

10

Vrijwillige openbare vergaderingen

Bron: Luminus.



Update van de materialiteitsmatrix uit 2015: focus op 13 prioritaire thema's

Opdat een duurzaamheidsrapport voldoet aan de GRI-normen (Global Reporting Initiative), moeten de onderwerpen die in het rapport aan bod komen het voorwerp hebben uitgemaakt van een formele raadpleging van de stakeholders, beschreven in het rapport. Dit hoofdstuk voldoet aan deze eis.

Stakeholders met uiteenlopende belangen

De stakeholders die in dit rapport in overweging worden genomen, worden onderverdeeld in negen categorieën. Elke categorie heeft specifieke verwachtingen. Studies door Luminus tonen bijvoorbeeld aan dat de academische wereld meer geïnteresseerd is in het milieu dan in de economische prestaties. Aan de andere kant zijn bedrijven en bankinstellingen steeds meer geïnteresseerd in de niet-financiële prestaties en de globale maatschappelijke rating van Luminus.

Naast de bevraging van de Belgische stakeholders zijn er ook externe evaluaties, al dan niet op vraag van Luminus. De inhoud van het rapport wordt ook bepaald op basis van deze voortdurend evoluerende vraag naar informatie. Om bijvoorbeeld een vraag van EcoVadis over de jaarlijkse evaluatiegesprekken te beantwoorden, specificeert het subhoofdstuk Competentieontwikkeling dit jaar dat 86%* van de werknemers van Luminus SA / NV heeft geprofiteerd van een jaarlijks evaluatiegesprek, inclusief de uitwerking van een jaarlijks opleidingsplan.

Twee aanvullende studies gelanceerd in 2019

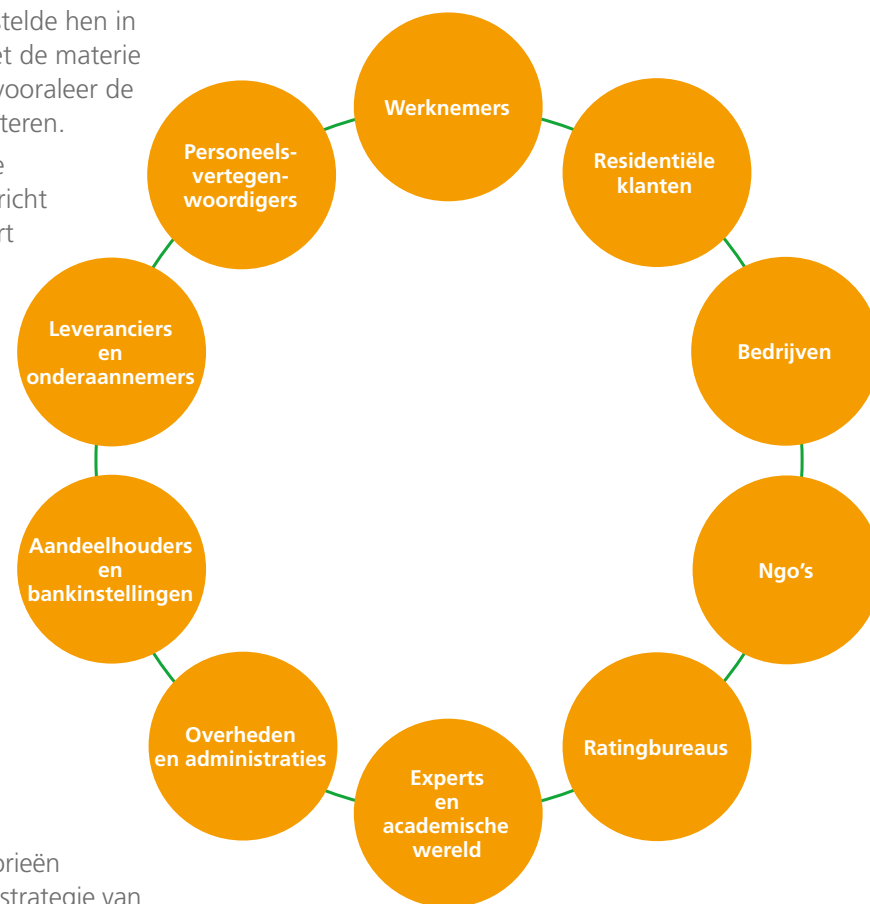
Eind 2019 zijn twee categorieën stakeholders bevraged over de inhoud van het rapport: residentiële klanten enerzijds en opinieleiders anderzijds. De kwalitatieve enquête die werd afgenomen bij 24 vrijwillige residentiële klanten (al dan niet Luminus-klanten), bestond erin hen te vragen een "verslag" te maken over het online rapport van

2018. Dit proces, gespreid over vier dagen, stelde hen in staat zich geleidelijk vertrouwd te maken met de materie en hun eerste indrukken te communiceren, vooraleer de gewenste verbeteringen meer in detail te noteren.

De door de consultant Cap Conseil gevoerde gesprekken met acht opinieleiders waren gericht op de verschillende thema's die in het rapport worden behandeld.

Twee organisaties (KUL, Bond Beter Leefmilieu) werden in 2015 al bevraged om een mogelijke verandering in meningen te identificeren. De helft van de respondenten kwam uit de politieke wereld, waarbij drie gewesten en drie partijen vertegenwoordigd waren, evenals de federale overheid. Drie respondenten kwamen uit de academische wereld. Het taalevenwicht werd gerespecteerd (vier Nederlandstaligen, vier Franstaligen). Wat het geslacht betreft, was de steekproef niet zo evenwichtig verdeeld als in 2015: de vrouwen vertegenwoordigden 25% van de respondenten, in vergelijking met 50% in 2015.

Naast het rapport werd van deze twee categorieën stakeholders ook feedback gevraagd over de strategie van Luminus.



* of 100% van de werknemers van wie het contract een formele jaarlijkse evaluatie toestaat.

De mening van de residentiële klanten

Eerste bevinding, of eerste verrassing na de studie, die wordt bevestigd door de gesprekken met de opinieleiders:

voor de meerderheid van de respondenten is een "duurzaamheidsrapport" een "milieurapport". De ethische, sociale en economische dimensies van duurzame ontwikkeling worden door de meerderheid van de lezers niet opgemerkt. Ze verwachten niet er informatie in terug te vinden over de kwaliteit van de dienstverlening, de veiligheid op het werk of competentieontwikkeling.

Het concept van een "geïntegreerd" rapport is onbekend, evenals een rapport met de prestaties en een algemene maatschappelijke beoordeling. Hierdoor leren residentiële klanten veel bij het lezen van het rapport. Concrete projecten, initiatieven van medewerkers, investeringen in windenergie ... De geloofwaardigheid van Luminus gaat er sterk op vooruit. Maar de klanten zouden liever een zeer korte versie van het rapport willen lezen, met enkele zeer opvallende feiten en enkele indicatoren. Ze voelen zich een beetje verloren tussen de vele thema's. Sommigen zouden liever op de hoogte worden gehouden naarmate de zaken vorderen, in plaats van te moeten wachten op een jaarrapport.

Opmerkelijk is dat de "meer informatie"-links aan het einde van elke pagina van het rapport die op een specifieke website zijn geplaatst, om het ontdekken van andere delen van het rapport te bevorderen, de lezer eerder "misleiden". Gezien de omvang van de gepubliceerde informatie verkiezen de lezers een klassieke lay-out, zodat ze door het rapport kunnen "bladeren".

Zeer uiteenlopende meningen bij de opinieleiders

De in 2019 bevroegde opinieleiders waren, op enkele uitzonderingen na, geen specialisten in de energiesector.

Er werd gekozen om het advies in te winnen van mensen die we zelden ontmoeten, met hulp van de consultant Cap Conseil.

Om de classificatie van de 16 behandelde thema's in orde van belangrijkheid te vergemakkelijken, werd hen gevraagd de drie belangrijkste en de drie minst belangrijke thema's op te sommen.

Dit is het resultaat van de stemming door acht opinieleiders. Een van de acht respondenten wenste geen "flop" toe te kennen, een andere slechts één, maar de voorgestelde regel werd gevolgd door de meeste respondenten. In de grafiek hiernaast zien we dat twee milieuthema's het vaakst genoemd zijn: hernieuwbare energiebronnen en CO₂-voetafdruk. Daarna volgen de thema's Innovatie, het thema dat sinds 2017 wordt besproken in een apart hoofdstuk, vervolgens Energieoplossingen en Veiligheid van de installaties, die enkel "tops" en geen "flops" krijgen.

Over de andere thema's is er veel minder consensus. Soms staan de standpunten zelfs diametraal tegenover elkaar. Dit is met name het geval voor het thema "kwetsbare klanten", buiten beeld voor sommigen (in Vlaanderen zijn het de netbeheerders die instaan voor het beheer van klanten die hun energiefactuur niet kunnen betalen), een belangrijk aandachtspunt voor anderen (in Wallonië blijven klanten die de installatie van een budgetmeter aanvaarden bij de leverancier van hun keuze). Wat de bescherming van de ecosystemen betreft is de waargenomen kloof niet uitgeklaard. De minst belangrijk geachte thema's hadden betrekking op de economische prestaties en human resources, met uitzondering van gezondheid en veiligheid. Net zoals in 2015 wekte het thema Diversiteit het minste belangstelling.

Flop: minst belangrijk

Top: meest belangrijk



Belangrijkste wijzigingen in het rapport van 2019

Na een grondige analyse van de verschillende gesprekken en verslagen zijn er verschillende wijzigingen aangebracht in het rapport van 2019. Sommige wijzigingen zijn puur vormelijk, andere dan weer inhoudelijk. Andere wijzigingen betreffen opmerkingen of verduidelijkingen, waarbij rekening werd gehouden met vragen die over bepaalde onderwerpen zijn gerezen.

Inhoudelijk zijn er verschillende wijzigingen aangebracht om te voldoen aan de verwachtingen van de lezers en om de structuur te vereenvoudigen:

- De titel van het hoofdstuk "Ethiek en naleving" is gewijzigd om rekening te houden met de feitelijke inhoud van het hoofdstuk, waarin de ethische verbintenissen zijn gegroepeerd die verder gaan dan de regelgeving (in het bijzonder MVO-beleid en gedragscodes). Het heet nu "Ethiek en verantwoordelijkheid".
- Het hoofdstuk Milieu gaat vooraf aan het hoofdstuk Klanttevredenheid, omdat het door de overgrote meerderheid van de stakeholders als prioritair werd beschouwd.
- Binnen het hoofdstuk Klanten zijn drie subhoofdstukken gegroepeerd onder één titel: Consumentenbescherming. Dit nieuwe overkoepelende thema behandelt achtereenvolgens Handelspraktijken, Kwaliteit van de dienstverlening en Kwetsbare klanten. De subrubriek Kwaliteit van de dienstverlening heeft één indicator minder dan in de voorgaande jaren, om rekening te houden met het feit dat de respondenten het onderwerp in 2019 een lage prioriteit toekenden. Het subhoofdstuk "Energieoplossingen" omvat alle diensten die aan de residentiële en zakelijke klanten worden aangeboden, om het beter te onderscheiden van het hoofdstuk Innovatie enerzijds en het subhoofdstuk "Bevoorradingszekerheid" anderzijds. Het hoofdstuk Innovatie blijft dus voorbehouden

aan specifieke projecten, soms nog in de vorm van prototypes, die nog geen deel uitmaken van het producten- en dienstenaanbod van Luminus. Het hoofdstuk "Bevoorradingszekerheid" dat vroeger "Continuïteit van de levering" heette, behandelt enkel nog de diensten die worden geleverd aan de transmissienetbeheerder van het hoogspanningsnet.

- Het hoofdstuk Human Resources is aan het einde van het rapport geplaatst, vóór het hoofdstuk Economische prestaties.
- Binnen het hoofdstuk Human Resources zijn twee subhoofdstukken gegroepeerd onder het thema "Gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk". De actiemiddelen en de indicatoren met betrekking tot veiligheid en welzijn mogen dan wel sterk verschillen, vanuit het standpunt van niet-specialisten lijken hun doelstellingen inderdaad vergelijkbaar.

De nieuwe lijst met prioritaire thema's of DMA's wordt dan de volgende:

| ETHIEK EN VERANTWOORDELIJKHEID | | |
|-----------------------------------|---------------------------|-------------|
| MILIEU | KLANTEN | |
| Hernieuwbare energie | Consumentenbescherming | |
| CO ₂ -voetafdruk | Energieoplossingen | |
| Veiligheid van de installaties | Bevoorradingszekerheid | |
| Bescherming van de ecosystemen | | |
| INNOVATIE | | |
| HUMAN RESOURCES | | |
| Gezondheid, veiligheid en welzijn | Competenties en loopbanen | Diversiteit |
| ECONOMISCHE PRESTATIES | | |

De rapportagestructuur bevat dus nog altijd zes hoofdstukken, die aansluiten op de zes pijlers van het MVO-beleid van Luminus. Drie van deze hoofdstukken bevatten tussen de drie en vier subhoofdstukken, met andere woorden 13 thema's die formeel zijn geïdentificeerd onder de term "Disclosures on Management Approach" (in plaats van 16 vroeger).

Wat de vorm betreft is het rapport weer in zijn geheel toegankelijk in pdf-formaat, om het lezen te vergemakkelijken. De 100% digitale formule die is toegepast voor de rapporten van 2017 en 2018, en waarvoor moet worden geklikt om van het ene hoofdstuk of subhoofdstuk naar het andere te gaan, leverde niet de verwachte resultaten op. Enkel het verwijzen binnen het rapport ging erop vooruit.

Om aan de verwachtingen van niet-gespecialiseerde lezers te voldoen, werden twee uittreksels opgesteld en gepubliceerd vooraleer het volledige rapport online werd gezet:

- 32 pagina's over de strategie en de opmerkelijke prestaties van 2019, gericht op de thema's die door de opinieleiders en residentiële klanten als prioritair worden beschouwd: ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen, energieoplossingen, innovaties;
- de indicatoren met bijna alle grafieken die in het rapport zijn gepubliceerd, zonder de toelichtingen uit het volledige rapport.



Niet-gevolgde suggesties

Drie soorten suggesties werden niet gevolgd in dit nieuwe MVO-rapport.

Behoud van het subhoofdstuk Diversiteit

Het thema “Diversiteit” werd behouden, hoewel het, net als in 2015, het laagste aantal stemmen behaalde. Dit gebrek aan interesse kan voortkomen uit het feit dat de Luminus-groep, gezien zijn bescheiden omvang, het tij niet kan doen keren op dit gebied. Toch is het een van de thema’s die de Europese Commissie graag door bedrijven behandeld wil zien. Daarnaast zou het schrappen van dit subhoofdstuk ingaan tegen de wensen van de directie van Luminus, gezien het verband tussen diversiteit en innovatie enerzijds en de maatschappelijke vraagstukken die momenteel in België waarneembaar zijn anderzijds. Door indicatoren met betrekking tot leeftijd, geslacht, nationaliteit of handicap te blijven publiceren, doet Luminus zijn duit in het zakje.

Weinig benchmarks mogelijk

Een terugkerende vraag kon slechts gedeeltelijk worden ingevuld: doordat geen van de concurrenten van Luminus een duurzaamheidsrapport publiceert, konden er geen gedetailleerde benchmarks worden opgesteld. Slechts één vergelijkende indicator wordt elk jaar gepubliceerd: het aantal ontvankelijke klachten per leverancier, vastgesteld door de VREG, de Vlaamse regulator.

Een vrijwillig, niet-gecertificeerd rapport*

De jury van de wedstrijd voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport geeft de aanbeveling het rapport te laten certificeren. In het geval van Luminus, de enige energieleverancier die een dergelijk rapport publiceert, zou zo’n inspanning zeer duur zijn. Zeker omdat het rapport dat Luminus op vrijwillige basis publiceert zo volledig mogelijk wil zijn. Het bevat elementen die al gecertificeerd zijn, in het bijzonder wat de sociale, financiële en ecologische resultaten (CO₂-voetafdruk) betreft. Bijgevolg koos Luminus er opnieuw voor om zijn rapport niet te laten certificeren.

* Ondanks de vele proeflezingen zijn er soms transcriptie- of vertaalfouten geslopen in teksten die de voorgaande jaren zijn gepubliceerd: deze worden gecorrigeerd en toegelicht in het volgende rapport.



Historiek van de materialiteitsmatrix, van 2015 tot 2018

Aangezien de jury voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport tijdens de wedstrijd van 2017 had aanbevolen dat het laatst gepubliceerde MVO-rapport de historiek van de materialiteitmatrix dient te overlopen, geeft dit hoofdstuk een samenvatting van de informatie uit het rapport van 2018.

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

Gevolgte methodologie in 2015

Net zoals de (vorige) G4-versie van de richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving voorziet de GRI-norm (Global Reporting Initiative) in de identificatie van prioritaire thema's ("material topics") op basis van de meningen van verschillende stakeholders. Deze prioritaire thema's moeten formeel worden behandeld in het kader van een GRI-rapport, met voor elk thema een herhaling van de uitdagingen, een beschrijving van de interne processen en een keuze uit de belangrijke indicatoren.

De "material topics" nauwkeurig identificeren is dan ook een essentiële stap voor de geloofwaardigheid van een duurzaamheidsrapport.

In 2014 werd een eerste lijst met 35 uitdagingen opgesteld voor Luminus, waarbij de reeds geïdentificeerde uitdagingen voor de EDF Groep werden afgestemd op de Belgische context. Deze eerste

lijst, gepubliceerd in het duurzaamheidsrapport van 2014, werd het jaar daarna vereenvoudigd en teruggebracht tot 20 uitdagingen om het de stakeholders gemakkelijker te maken de uitdagingen te rangschikken volgens prioriteit. Deze stakeholders werden op verschillende manieren geraadpleegd, zie tegenover.

Geraadpleegde stakeholders in 2015

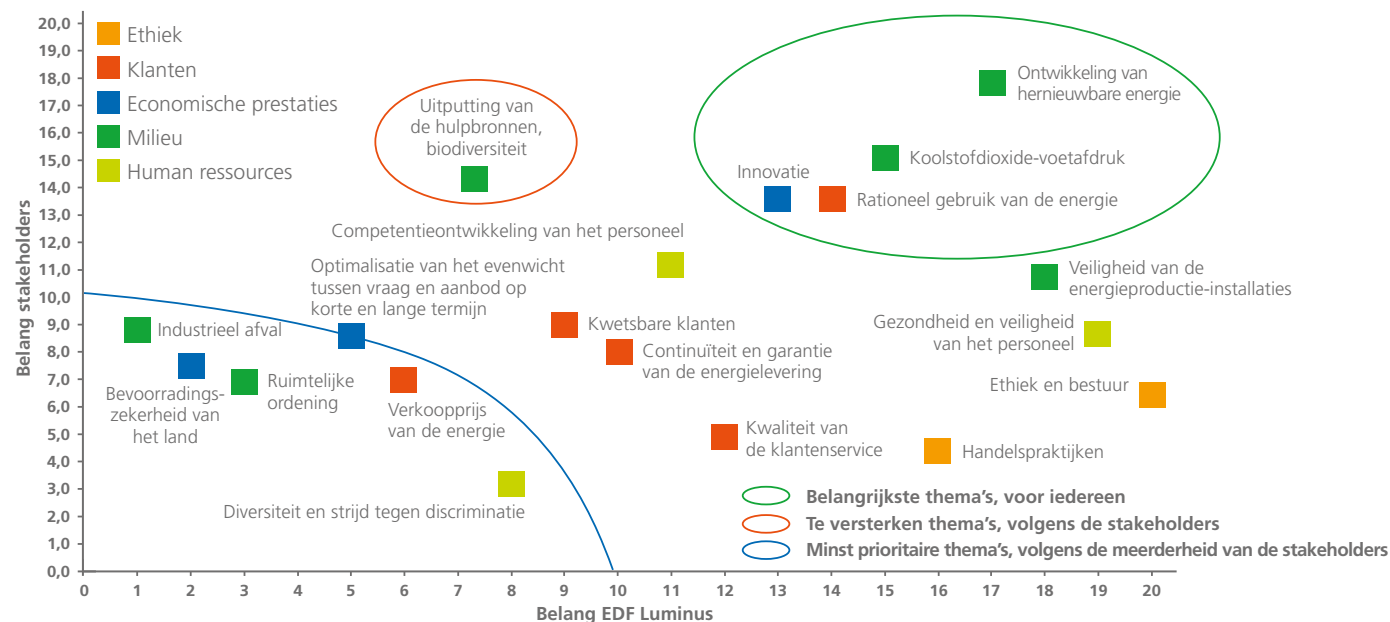
| CATEGORIE | OVERLEG METHODE | AANTAL |
|-------------------------------|--|--------|
| Personeel | Vragenlijst intranet (vrijwillig) | 29 |
| Personeelsvertegenwoordigers | Specifieke gesprekken | 2 |
| Residentiële klanten | Vragenlijst verspreid via de Luminus-website en de sociale netwerken | 20 |
| Grote klanten | Kwalitatief gesprek | 3 |
| Ngo | Kwalitatief gesprek met een externe consultant | 2 |
| Overheidsinstanties | E-mail en kwalitatief gesprek met een externe consultant | 4 |
| Experts en academische wereld | E-mail en kwalitatief gesprek met een externe consultant | 7 |
| Leveranciers | Anonieme vragenlijst verzonden via e-mail | 5 |
| Uitvoerend comité Luminus | Hiërarchische rangschikking van de 20 prioritaire thema's | 11 |

Resultaten van de raadpleging: de in 2015 opgestelde materialiteitsmatrix

Na de hierboven beschreven formele raadpleging werd de materialiteitsmatrix gepubliceerd in het duurzaamheidsrapport van 2015 (zie hiernaast). Deze kruist de meningen van de externe en interne stakeholders: rechtsboven staan de thema's die door iedereen als prioritair worden beschouwd, linksonder de minste prioritaire.

Aan de hand van de materialiteitsmatrix konden de 20 thema's in verschillende categorieën worden ingedeeld:

- vier thema's die door de meerderheid als prioritair werden beschouwd: ontwikkeling van hernieuwbare energie, ecologische voetafdruk, rationeel energiegebruik en innovatie;
- vijf thema's die door het bedrijf als prioritair werden beschouwd: ethiek en goed bestuur, gezondheid en veiligheid van het personeel, veiligheid van de energieproductie-installaties, kwaliteit van de klantendienst;
- een thema dat door de externe stakeholders als zeer belangrijk werd beschouwd: de uitputting van natuurlijke bronnen en de bescherming van de biodiversiteit - de stakeholders wilden dat over deze thema's meer informatie ter beschikking wordt gesteld;
- drie, in de ogen van de meeste stakeholders, vrij belangrijke thema's: competentieontwikkeling van het personeel, continuïteit van de energievoorziening en bescherming van de kwetsbare klanten;
- zes thema's die door een meerderheid van de stakeholders als minder belangrijk werden beschouwd: diversiteit en strijd tegen discriminatie, verkoopprijs van energie, optimalisatie van het evenwicht tussen productie en verbruik op korte en lange termijn, ruimtelijke ordening, bevoorradingszekerheid van het land, beheer van industrieel afval.



NB: De in 2015 opgestelde materialiteitsmatrix integreert alle ontvangen antwoorden, zowel via de online vragenlijst als degene die werden geformuleerd tijdens de kwalitatieve gesprekken. De resultaten zijn niet gewogen volgens categorie, een overheidsvertegenwoordiger weegt m.a.w. evenveel als een residentiële klant.

DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS - MATERIALITEITSMATRIX

Uit een diepgaande analyse van alle verkregen resultaten, inclusief kwalitatieve gesprekken, in 2015 en daarna, blijkt evenwel dat de verschillende categorieën stakeholders zeer uiteenlopende, en soms tegengestelde meningen konden hebben. Bijvoorbeeld:

- De kwaliteit van de dienstverlening was zeer belangrijk voor de residentiële klant, maar minder voor de experts en overheden.
- De ontwikkeling van hernieuwbare energie was een prioriteit voor iedereen, maar minder voor de particuliere klant.
- De aandacht van de experts en de academische wereld ging vooral uit naar ecologische thema's.
- Een aantal ngo's hechtten veel belang aan thema's die volgens anderen weinig prioriteit hebben, zoals het industrieel afval.
- Specifieke domeinen die vooral de overheidsinstanties bezig houden, zijn de continuïteit van de energievoorziening en het globale evenwicht tussen vraag en aanbod.

| PERSONEEL VAN LUMINUS | RESIDENTIËLE KLANTEN | EXPERTS EN ACADEMISCHE WERELD | OVERHEIDS-INSTANTIES |
|--|----------------------------------|---|--|
| Gezondheid en veiligheid van het personeel | Kwaliteit van de dienstverlening | Hernieuwbare energie | Bevoorradingszekerheid |
| Hernieuwbare energie | Verkoopprijs van de energie | Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit | Optimalisatie van het evenwicht tussen vraag en aanbod |
| Energie-efficiëntie | Energie-efficiëntie | Koolstofdioxide-voetafdruk | Hernieuwbare energie |

Destijds, in 2015, koos Luminus ervoor om bij het opstellen van het rapport rekening te houden met de diversiteit van de meningen en werd getracht om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van elke stakeholdercategorie. De 15 thema's die dus werden uitgewerkt in het rapport van 2015, waren de volgende:

| ETHIEK | KLANTEN | WINST-GEVENDHEID | MILIEU | HUMAN RESOURCES |
|--------------------|----------------------------------|------------------------|--|--|
| Ethiek en naleving | Kwaliteit van de dienstverlening | Innovatie | Hernieuwbare energie | Ontwikkeling van vaardigheden |
| Handelspraktijken | Kwetsbare klanten | Economische prestaties | CO ₂ -voetafdruk | Gezondheid en veiligheid van het personeel |
| | Energie-efficiëntie | | Veiligheid van installaties | |
| | Continuïteit van de levering | | Natuurlijke hulpbronnen & biodiversiteit | |
| | Energieprijs | | | |

NB: De kleuren in de onderstaande tabel komen overeen met die in de hoofdstukken van het rapport: donkeroranje voor de klantengerelateerde thema's, donkergroen voor de milieugerelateerde thema's en lichtgroen voor HR-gerelateerde thema's.



Veranderingen in de materialiteitsmatrix sinds 2015

Toevoeging van twee HR-thema's in 2016

In 2016 werd na nieuw intern overleg besloten om twee thema's die al in het rapport werden behandeld ('Welzijn op het werk' en 'Diversiteit') op het niveau van "Disclosures on Management Approach", in de GRI-zin van de term, te brengen. Deze thema's wonnen immers aan belang met het oog op de nakende transformatie van het bedrijf.

Geen veranderingen van de matrix in 2017

In 2017 werden een twintigtal medewerkers van verschillende afdelingen geraadpleegd om na te gaan of het aantal behandelde thema's kon worden verminderd. Uit die raadpleging bleek dat geen enkel van de 17 thema's kon worden geschrapt. Net zoals in 2015 liepen de meningen over de prioritaire thema's immers enorm uiteen, zonder dat er een tendens kon worden vastgesteld.

Herindeling en herformulering van verschillende thema's in 2018

De lijst met prioritaire thema's die in het rapport van 2018 aan bod kwamen, onderging enkele wijzigingen om beter te voldoen aan de GRI-normen en om de boomstructuur te vereenvoudigen:

- de subrubriek "Energieprijzen", die tot dan terug te vinden was in het hoofdstuk Klanttevredenheid, werd verplaatst naar het deel "Context en effecten" aangezien Luminus weinig controle heeft op de evolutie van het prijsniveau op de groothandelsmarkten;
- de subrubriek "Handelspraktijken" van het hoofdstuk Ethiek verschoof naar het hoofdstuk Klanten. Hierdoor heeft het hoofdstuk Ethiek een algemenere strekking terwijl het hoofdstuk Klanten de interactie met de klant behandelt, van de verkoop tot en met betalingsmoeilijkheden;
- een nieuwe subrubriek van het hoofdstuk Klanten, getiteld "Energieoplossingen"; groepeerde de inhoud van de twee subrubrieken die vroeger "verbruik van de residentiële klanten" en "energie-efficiëntie van de bedrijven" heetten, om alles wat te maken heeft met het verminderen van het verbruik en / of het verkleinen van de uitstoot van broeikasgassen te bundelen;
- de titel van het subhoofdstuk "Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit" is ingekort en heet nu "Bescherming van de ecosystemen", met betrekking tot alle onderdelen (lucht, water, bodem, biodiversiteit).

Regelmatig extern advies

Sinds 2015 wordt het duurzaamheidsrapport regelmatig beoordeeld door zowel interne als externe stakeholders, met name via opdrachten die worden toevertrouwd aan de studenten van de Antwerp Management School.

Luminus kreeg ook advies van de leden van de jury die het beste Belgische duurzaamheidsrapport verkiest. De opmerkingen van de jury werden na de deelname aan de wedstrijd in 2013, 2014 en 2015 ter harte genomen. In 2014 en 2015 beoordeelde de jury het rapport als "opmerkelijk".

In september 2018 besloot Luminus om deel te nemen aan het "Generation T Challenge"-initiatief van duurzaamheidsnetwerk The Shift en jongerenorganisatie Act4Change. Vier jonge pioniers kregen zo de kans om in dialoog te treden met de CEO van Luminus en zijn MVO-manager en hun voorstellen voor verandering voor te leggen.

Op basis van deze feedback en de feedback van de jury van de wedstrijd voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport van 2017, konden verschillende verbeteringen aan het rapport worden aangebracht, met name toevoegingen en aanvullende informatie.

Wat de inhoud betreft, werd er een subrubriek "belangrijkste trends" toegevoegd aan het hoofdstuk "Context en effecten". Dit hoofdstuk "Context en effecten" bevat ook veel meer details, zowel voor wat de specifieke kenmerken van de markt als de opvallende feiten van het jaar betreft.

Aan de andere kant was het gezien de vertrouwelijkheid van deze gegevens in een sterk concurrerende markt niet mogelijk om de aanbeveling van de jongeren te volgen met betrekking tot de publicatie van specifieke vijfjarige doelstellingen, behalve voor de windactiva.



Hoe ervaart de Belgische bevolking de energie- en klimaatvraagstukken?

Als belangrijke speler in de energiesector heeft de EDF Groep in 2019 een internationale inventarisatie laten maken van de meningen, kennis, verwachtingen en betrokkenheid ten overstaan van de klimaatverandering. Deze peiling, uitgevoerd in 30 landen, geeft stof tot nadenken en draagt bij aan het constructief zoeken naar oplossingen voor de toekomst. De in 2019 verkregen resultaten voor België worden hieronder samengevat.

De studie, "International Climate and Public Opinion Observatory" gedoopt, werd in opdracht van de EDF Groep uitgevoerd in 30 landen door marktonderzoeksbureau Ipsos. De steekproef van landen omvatte zowel de grootste uitstoters van CO₂ als landen met een lage uitstoot (in Afrika en Azië). In België werd tussen 17 en 26 september 2019 een representatieve steekproef van 1000 mensen online bevroegd.

Wat denken de burgers?

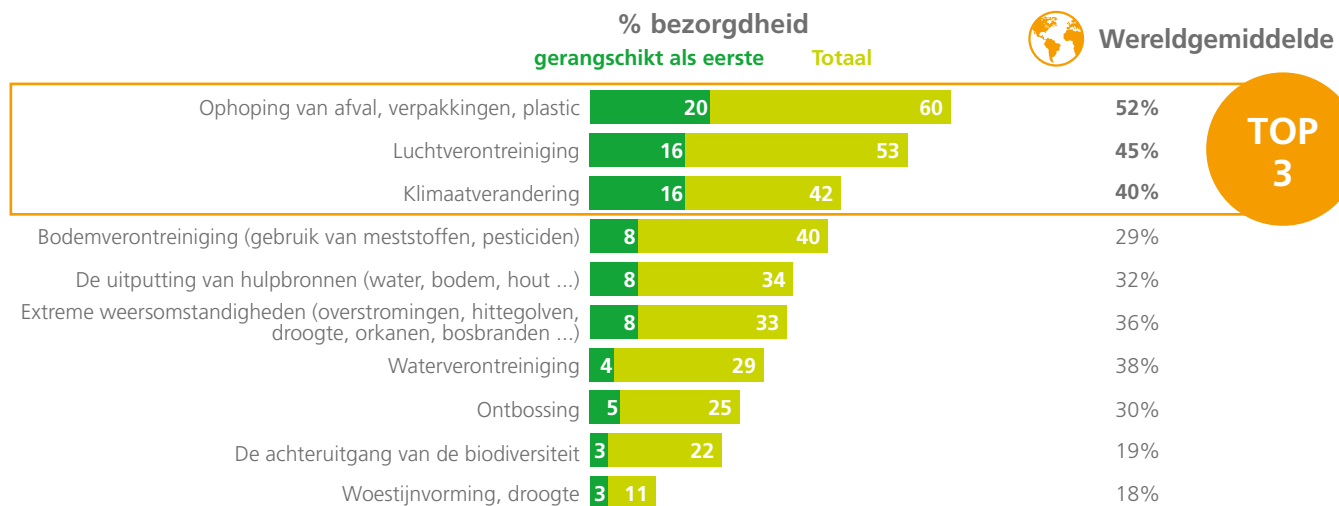
Het eerste deel van de studie was bedoeld om te bepalen hoe de bevolking de klimaatvraagstukken ervaart en in welke mate ze zich erover zorgen maken. Hoewel de Belgische bevolking (64%) de milieusituatie in het land als vrij slecht tot zeer slecht beschouwt - een pessimistischere mening dan het gemiddelde (54%) - is het milieu slechts de derde grootste zorg, na belastingen (83%) en immigratie (72%).

Klimaatverandering is niet de enige uitdaging

Een tweede vraag toont aan dat de allereerste zorg met betrekking tot het milieu de ophoping van afval betreft, en in het bijzonder plastic, zoals blijkt uit de grafiek hieronder. Dit is nog meer het geval voor de Belgen (60%) dan het gemiddelde van de ondervraagde bevolkingen (52%).

Luchtverontreiniging verontrust 53% van onze burgers, terwijl klimaatverandering pas op de derde plaats komt (42%). Bodemverontreiniging (40%) scoort veel hoger dan het wereldgemiddelde (29%). Aan de andere kant zijn de Belgen minder bezorgd dan het wereldgemiddelde over waterverontreiniging of ontbossing.

Wat zijn de meest zorgwekkende milieuproblemen in uw land?



Bron: Ipsos | EDF – Nov 2019.



De realiteit van de klimaatverandering staat niet meer ter discussie, niettemin twijfelt 36% van de Belgen nog steeds aan de menselijke oorsprong van het fenomeen.

België behoort niet tot de meest klimaatsceptische landen maar ook niet tot de meest overtuigde landen: 11% van de bevolking gelooft dat er geen klimaatverandering is, 25% wel, maar betwist de menselijke oorsprong ervan, d.w.z. 36% klimaatsceptici (versus wereldwijd gemiddeld 31%). Twee derde (64%) - een grote meerderheid dus - gelooft dat er inderdaad sprake is van een door de mens veroorzaakte opwarming van de aarde, tegenover 69% bij de wereldwijde steekproef.

Over de oorzaken van de klimaatverandering heerst nog altijd verwarring.

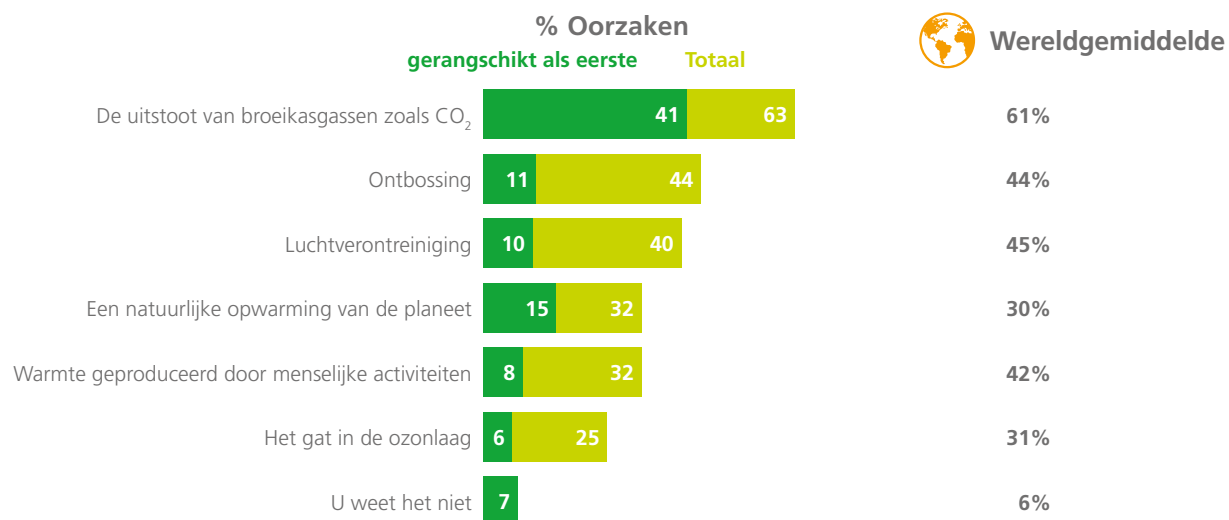
Een grote meerderheid (63%) vermeldt correct de uitstoot van broeikasgassen, maar een niet te verwaarlozen deel vermeldt ook de luchtverontreiniging (40%) of het gat in de ozonlaag (25%).

Voor elektriciteitsproductie, wordt door de Belgische respondenten correct aangenomen dat fossiele brandstoffen de meeste CO₂ uitstoten (steenkool kolencentrales, voor 84% van de Belgische respondenten). Kernenergie daarentegen, die nochtans koolstofvrij elektriciteit produceert, wordt door 47% beschouwd als uitstoter van CO₂.

Wat de gevolgen van de klimaatverandering betreft, maken de Belgen - hoewel 63% het met de rest van de wereld eens is over de risico's die de toename van extreme weersomstandigheden voor hun land met zich meebrengt - zich veel meer dan elders zorgen over een mogelijke overstroming van de kustgebieden (43% tegen 34%). Omgekeerd maken de Belgen zich gemiddeld minder zorgen over de risico's op woestijnvorming en droogte (27% tegenover 46%).

Meer dan twee derde van de Belgen (69%) maakt zich meer zorgen dan vijf jaar geleden over de opwarming van de aarde (en 29% "veel meer"), een percentage dat lager ligt dan het wereldgemiddelde (74% en 37%). Omgekeerd verwacht 50% van de Belgen ook positieve effecten bij de opwarming in hun regio (tegenover 39% voor het wereldgemiddelde).

Wat is of wat zijn volgens wat u weet de oorzaken van de klimaatverandering?



Bron: Ipsos | EDF – Nov 2019.

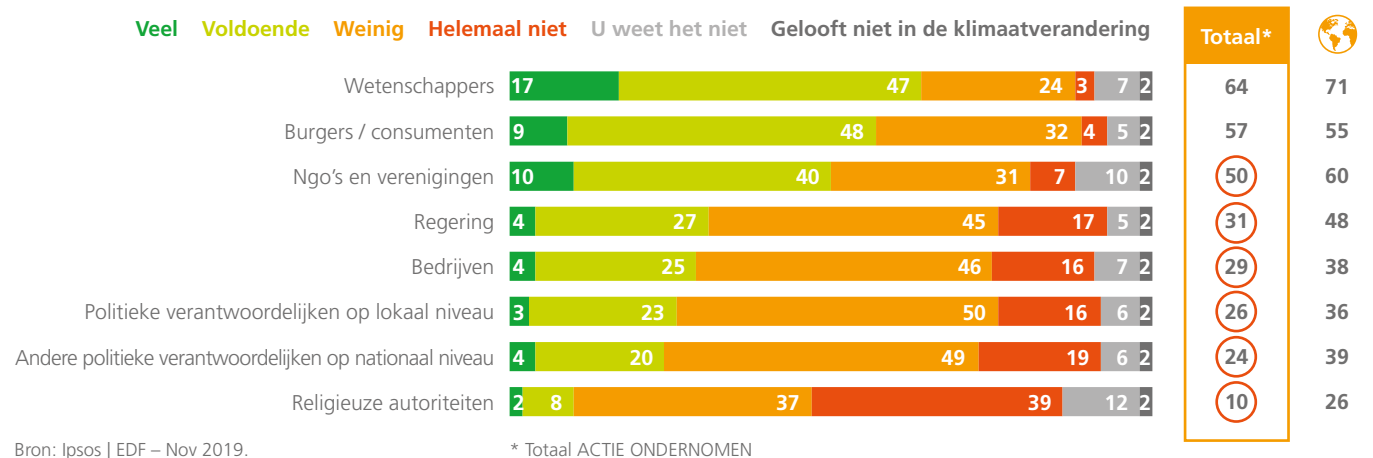
De verwachtingen beoordelen

De peiling kijkt ook naar de mening over de maatregelen om de klimaatverandering aan te pakken. In België, net als elders, vinden zeven op de tien respondenten dat het in de eerste plaats aan de overheid is om actie te ondernemen. Vervolgens is het aan de bedrijven en de burgers, beide met 40% (in vergelijking met 32 en 45% voor de wereldwijde opinie). De rol van lokale politici wordt pas op de vijfde plaats genoemd (20% van de stemmen, evenveel als de rol voor wetenschappers). In België worden ngo's maar weinig gezien als spelers die voor verandering kunnen zorgen (9%, tegenover 13% voor het wereldgemiddelde).

Wanneer we kijken naar de acties die worden genomen door de verschillende instanties die in staat zijn om de klimaatverandering te bestrijden, is de Belgische steekproef eerder kritischer dan het wereldgemiddelde, behalve wat de acties van burgers en consumenten betreft.

Bijna de helft van de Belgen, iets minder dan het wereldgemiddelde (49% tegenover 53%) gelooft dat de klimaatverandering vooral kan worden beperkt door onze levensstijl aan te passen. 25% gelooft dat vooral technische vooruitgang en innovatie zullen helpen bij het vinden van oplossingen. Het aandeel fatalisten dat vindt dat "er niets aan te doen is, we zullen de klimaatverandering niet meer kunnen beperken", ligt hoger dan elders (17% tegenover 10% bij het wereldgemiddelde). "Dit cijfer toont aan dat een deel van de bevolking niet heeft begrepen hoe CO₂-accumulatie in de atmosfeer werkt en dat het te allen tijde nuttig is om onze uitstoot van broeikasgassen te vermijden of te verminderen", aldus Communications Director Anne Grandjean. "Dit is een van de punten van de enquête die ons helpen om onze communicatieacties beter te oriënteren."

Vindt u dat actie genomen wordt om de klimaatverandering in uw land tegen te gaan?



Opinie versus Actie: Ipsos interpreteert de enquête

Een gedetailleerde analyse van de correlaties, uitgevoerd op mondiaal niveau door Ipsos, laat zien hoezeer de mening van burgers hun dagelijks handelen beïnvloedt.

Bij de 72% van de mensen die hun individuele gedrag hebben veranderd, merken we dat de betrokkenheid sterker is:

- Bij degenen die de effecten van de klimaatverandering al hebben waargenomen in hun regio (79%) dan bij degenen die er de effecten nog niet van hebben gezien (48%).
- Bij degenen die denken dat de klimaatverandering het gevolg is van menselijke activiteit (79%) dan bij degenen die denken dat de klimaatverandering een natuurlijke oorsprong heeft (62%).
- Bij degenen die denken dat de oplossing ligt in het veranderen van onze levensstijl (81%) dan bij degenen die denken dat innovaties zullen helpen om de klimaatverandering op te lossen (71%).

"Het is vrij logisch", verklaart Guillaume Petit, hoofd MVO-studies bij Ipsos. "Externe oorzaken toeschrijven aan het probleem van de opwarming van de aarde heeft een demobiliserend effect op burgers. Het is belangrijk dat iedereen zich meer bewust is van de impact van zijn inspanningen, op een concretere manier, bijvoorbeeld op het gebied van vermeden uitstoot."

Concrete acties ...

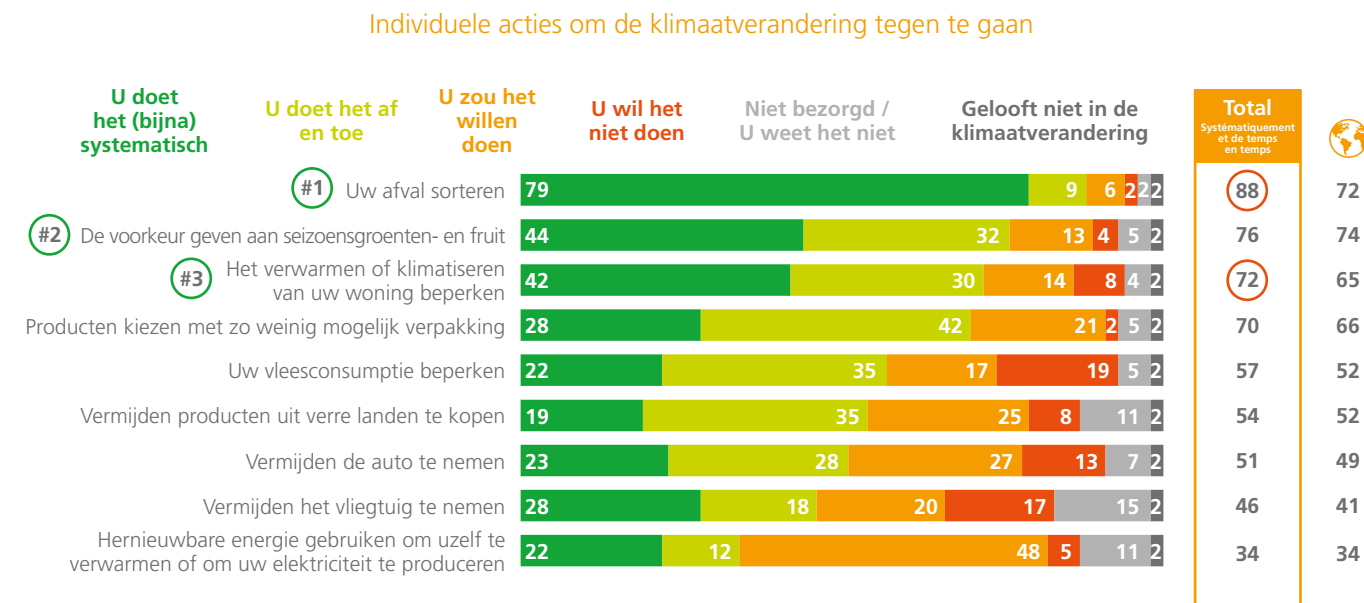
Ook al is de helft van de burgers ervan overtuigd dat het nodig is om hun levensstijl te veranderen, wordt dit niet altijd gevolgd door concrete acties in het dagelijks leven. 12% heeft zijn gedrag sterk veranderd, wereldwijd is dat 21%. Slechts 15% weet "precies" wat te doen, tegenover 24% wereldwijd. Bescheidenheid of echt onzekerheid? Als de vraag betrekking heeft op de concrete acties die al worden ondernomen, zijn de resultaten positiever dan het wereldgemiddelde, waarbij prioriteit wordt gegeven aan het sorteren van afval (79% doet dit systematisch), aan de aankoop van seizoensfruit en -groenten (44%), en aan uitgaven voor verwarming / klimatisatie van woningen (42%).

Anderzijds beperkt slechts een kwart van de bevolking zijn verplaatsingen met de auto of het vliegtuig. Een vijfde van de respondenten zegt hernieuwbare energie te gebruiken om zichzelf te verwarmen of hun elektriciteit te produceren.

Aanvaardbare maatregelen om de klimaatverandering tegen te gaan: beperkte manoeuvreerruimte

Op het vlak van infrastructuur voor elektriciteitsproductie is het gebruik van hernieuwbare energie overal populair (86% in België, 87% wereldwijd). De vervanging van steenkool- of stookoliecentrales wordt ook breed goedgekeurd, vooral als ze worden vervangen door gascentrales (60% keurt dit goed in België, 69% wereldwijd). Wanneer ze worden vervangen door kernenergie draagt dit de goedkeuring weg van 59% wereldwijd (53% in België).

De aansporing om woningen te isoleren wordt zowel in België (66%) als elders (63%) goed geaccepteerd. Belastingen daarentegen worden minder geaccepteerd: 44% is tegen belastingen op geïmporteerde producten, 47% tegen een koolstofbelasting en 54% tegen een belasting op huishoudelijk afval.



Bron: Ipsos | EDF – Nov 2019.

Ook reisverboden of -beperkingen roepen zeer heftige reacties op: de toegang tot de stadscentra beperken tot elektrische of hybride auto's wordt door 57% van de Belgen verworpen en de invoering van een stadstol bij de ingang van grote steden door 63%.

Grégoire Dallemagne, CEO van Luminus: "Hoewel er op het gebied van bewustwording nog ruimte is voor verbetering, heeft deze peiling onze strategie en onze acties bevestigd. Belgen zijn immers een groot voorstander van hernieuwbare energiebronnen en maatregelen om de energie-efficiëntie te verbeteren, en dat is precies waar Luminus op zich op positioneert.

Elke dag stellen we vast dat onze klanten, bedrijven en particulieren, er steeds gevoeliger voor zijn. Er is een stabiel en toekomstgericht wettelijk kader nodig om de energietransitie te faciliteren, met name in de transport- en bouwsector."



Wind Day 2019 in Lierneux

Naar aanleiding van de Internationale Dag van de Wind 2019 nodigde Luminus de inwoners van Lierneux uit voor een volksfeest. Ze kregen de kans om een zeer bijzonder windmolenpark te bezoeken: het eerste van België dat volledig in bosbouwgebied ligt.

Voor de inhuldiging van dit eerste windmolenpark in bosbouwgebied, gebouwd in 2018, nodigde Luminus de omwonenden van Lierneux, de lokale overheid en het Departement voor Natuur en Bos uit voor een volksfeest. De inhuldiging viel samen met de Wereld Wind Dag, op zaterdag 15 juni 2019.

In de voormiddag konden de aanwezige scholen de binnenkant van een windturbine bezoeken. Medewerkers van Luminus beantwoordden vragen van omwonenden over hernieuwbare energie en boden hen de kans om de binnenkant van een windmolen te bezoeken.

Het werd een unieke gelegenheid voor de inwoners en de lokale overheid van Lierneux om kennis te maken met de voordelen van hernieuwbare energie en de energietransitie. Zo konden ze onder meer wandelen of mountainbiken langs een gloednieuwe route die door Luminus werd aangelegd. De route werd voorzien van educatieve borden die een link leggen tussen de omgeving van de site, windenergie, de energietransitie en de klimaatverandering.

Zo'n 450 personen namen deel aan deze dag.

Een van de informatieborden die werden geplaatst op het voetgangerspad aan het windmolenpark van Lierneux, langs de hoogspanningslijn van Elia. Op de achtergrond het bosbouwgebied.



Ontdekken [hier](#) alle panelen en lessenaars die in het park van Lierneux zijn opgesteld.



Fernelmont: Inhuldiging windmolenpark in partnerschap

Op 5 oktober 2019 werd in Fernelmont, tien jaar na de bouw van het eerste, een tweede windmolenpark ingehuldigd. Er is iets bijzonders aan dit nieuwe park: een van de vier door Luminus gebouwde windturbines werd immers aangekocht door Marchôvent⁽¹⁾, een coöperatieve die nauw betrokken is bij de ontwikkeling van windenergie in Wallonië.

Het eerste windmolenpark van Fernelmont werd in november 2009 in dienst genomen. De jaarlijkse productie van de drie windturbines van 2,3 MW wordt geschat op bijna 14 GWh, hetzij het verbruik van ongeveer 3 500 gezinnen⁽²⁾.

Het nieuwe park van vier windturbines, met elk een vermogen van 3,6 MW, produceerde in oktober 2018 zijn eerste kWh. De jaarlijkse productie wordt geschat op ongeveer 26 GWh, wat overeenkomt met het verbruik van 6 500 gezinnen.

Luminus ontwikkelde het windmolenpark Fernelmont 2 in samenwerking met Champs d'Énergie, een erkende coöperatieve gevestigd in Fernelmont, die de ambitie heeft om burgers te betrekken bij de energietransitie. De coöperatieve stelde haar leden namelijk voor om rechtstreeks te investeren in één van de vier windturbines, met een minimumbedrag van 125 euro en een maximum van 5 000 euro per persoon.

De aankondiging bij het begin van de bouw, eind 2017, stelde Champs d'Énergie in staat om haar aantal coöperanten te verdubbelen van 300 naar meer dan 600, waaruit mag blijken dat het windmolenpark goed onthaald werd in de lokale gemeenschap. Op 31 december 2019 telde Champs d'Énergie 735 leden.

Een groot feest voor de omwonenden aan de voet van de windturbines

Tijdens de inhuldiging op 5 oktober werden verschillende lezingen georganiseerd over thema's rond hernieuwbare energie, energieverbruik en de sociale economie. Medewerkers van Luminus beantwoordden vragen van burgers over hernieuwbare energie en gaven rondleidingen in de windturbine.

⁽¹⁾ Met de steun van Triodos bank is de windturbine in juli 2019 eigendom geworden van Marchôvent. Marchôvent is een entiteit die drie coöperatieven - Champs d'Énergie, Nosse Moulin, Hesbennergie - en de gemeente Fernelmont overkoepelt.

⁽²⁾ Voor een verbruik van 3,5 MWh/jaar



De Waalse minister van Energie, Philippe Henry, huldigt het windmolenpark van Luminus in Fernelmont in. Op de voorgrond, twee vertegenwoordigers van de gemeentelijke kinderraad.

Van links naar rechts:

- Brice Bourget, Senior Wind Project Developer Luminus,
- Grégoire Dallemagne, CEO Luminus,
- Christelle Plomteux, burgemeester van Fernelmont,
- Maxime Somville, derde schepen,
- Stéphane Hazée, Waals parlamentslid,
- Philippe Henry,
- Didier Delette, vierde schepen.



Drie nieuwe intekenrondes voor de coöperatieve Luminus Wind Together, kapitaal in recordtijd opgehaald

Voor het vierde jaar op rij bood Luminus alle Belgische inwoners* de mogelijkheid om via de coöperatieve Luminus Wind Together te investeren in windenergie. In totaal haalde de coöperatieve in 2019 ruim vijf miljoen euro op.

In 2019 werden drie nieuwe intekencampagnes gelanceerd. Op 1 juli en vervolgens op 1 augustus werden meer dan 30 000 aandelen - tweemaal twee miljoen euro - aangeboden.

Hoewel de voorgestelde intekentermijn een jaar duurde, werd dit kapitaal in een recordtijd opgehaald: in respectievelijk 31 en 33 dagen, wat aantoont dat er een sterke burgerinteresse is in de deelname aan projecten voor hernieuwbare energie.

Een constant dividend van 4,4% over de afgelopen 3 jaar

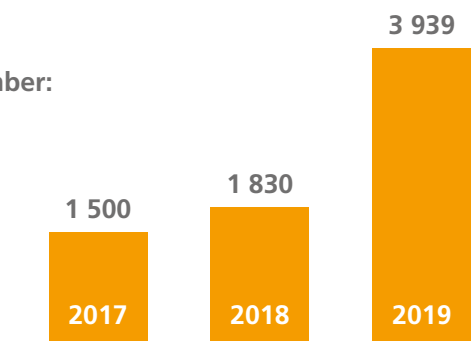
De derde Algemene Vergadering van de coöperatieve Luminus Wind Together vond plaats in juni 2019 in La Tricoterie in Sint-Gillis. Voor het derde jaar op rij werd de coöperanten een dividend toegekend van 4,4% van de nominale waarde van de aandelen.

Luminus besloot daarom op 1 november 2019 nieuwe aandelen aan te bieden voor een bijkomend bedrag van een miljoen euro. Het kapitaal van in totaal vijf miljoen euro werd volledig opgehaald.

Eind december 2019 telde de coöperatieve 3 939 leden, een stijging van meer dan 200% ten opzichte van het totaal voor 2018.

In de keuze van de sites waarop kan worden ingetekend, wordt een evenwicht tussen Vlaanderen en Wallonië aangehouden. De coöperanten van 2019 kunnen, in de vorm van een dividend, een deel van de inkomsten ontvangen die gelinkt zijn aan de productie van elektriciteit van vier windturbines, gebouwd op de sites van Geel Laakdal, Lierneux, Héron en Eeklo.

Aantal leden van de coöperatieve Luminus Wind Together eind december: meer dan verdubbeld in één jaar.



Bron: Luminus.

* Alle natuurlijke of rechtspersonen die in België verblijven of gevestigd zijn kunnen intekenen op maximaal 24 aandelen voor een bedrag van maximum 3 000 euro.



Collectieve financiering van een zonne-installatie op het dak van volleybalclub KVCR Wara Genk

Op 24 juli 2019 huldigde Luminus de 129 zonnepanelen op het dak van de sporthal van KVCR Wara Genk in. Deze panelen werden geïnstalleerd door Insaver, een dochteronderneming van Luminus, en gefinancierd door clubleden, supporters en inwoners van Genk.

Dankzij Luminus en de Raad van Bestuur van KVCR Wara Genk kregen niet alleen spelers, supporters en clubleden maar ook inwoners van de stad Genk de kans om te investeren in zonne-energie op de locatie waar Genkenars hun sport beoefenen. Dit werd mogelijk gemaakt dankzij Power2Green en het crowdfundingplatform mozzeno.

Power2Green is een oplossing voor de financiering van de energietransitie, gebaseerd op het principe van de derde investeerder, wat bedrijven de mogelijkheid geeft om te investeren in hernieuwbare energie en via huur de installaties in volle eigendom te krijgen.

De aanbodperiode liep van 26 februari tot 26 april. In die periode konden de investeerders aandelen kopen voor minimaal 35 en maximaal 700 euro.

39 personen tekenden hierop in, en 18 daarvan hebben een rechtstreekse band met de sporthal.

De investeerders ontvangen een bruto rendement van 3% gedurende 5 jaar.

Meer info is te vinden op <https://www.luminus.be/nl/prive/energie-besparen/zonedelen/>

De 129 zonnepanelen die in het voorjaar van 2019 op het dak van de sporthal zijn geïnstalleerd door Insaver, een dochteronderneming van Luminus, vertegenwoordigen een gemiddeld vermogen van 35 000 kWh hernieuwbare energie per jaar, wat overeenkomt met het verbruik van zo'n tien gezinnen. De panelen zijn te zien op het platte dak van Eurassur Hal, tegenover. Het grootste deel van de productie wordt ter plaatse verbruikt, door de sporthal en de cafetaria.

