

0 ONGEVALLEN
MET WERKVERLET
IN 4 JAAR

MVO-PRESTA-
TIE VOLGENS
ECOVADIS:
85/100

22,2 MW
ZONNEPANELEN
GEÏNSTALLEERD
BIJ KLANTEN

186 WINDMOLENS
OF 440 MW
GEÏNSTALLEERD
VERMOGEN

INVESTERINGEN
IN HERNIEUWBARE
ENERGIE:
225 M€ IN 3 JAAR

BELASTINGEN
BETAALD IN BELGIË:
35 M€

OVERZICHT VAN DE INDICATOREN

SELECTIE
DUURZAAMHEIDSRAPPORT GRI 2018

BESTUUR, ETHIEK EN JURIDISCHE CONFORMITEIT

BESTUUR

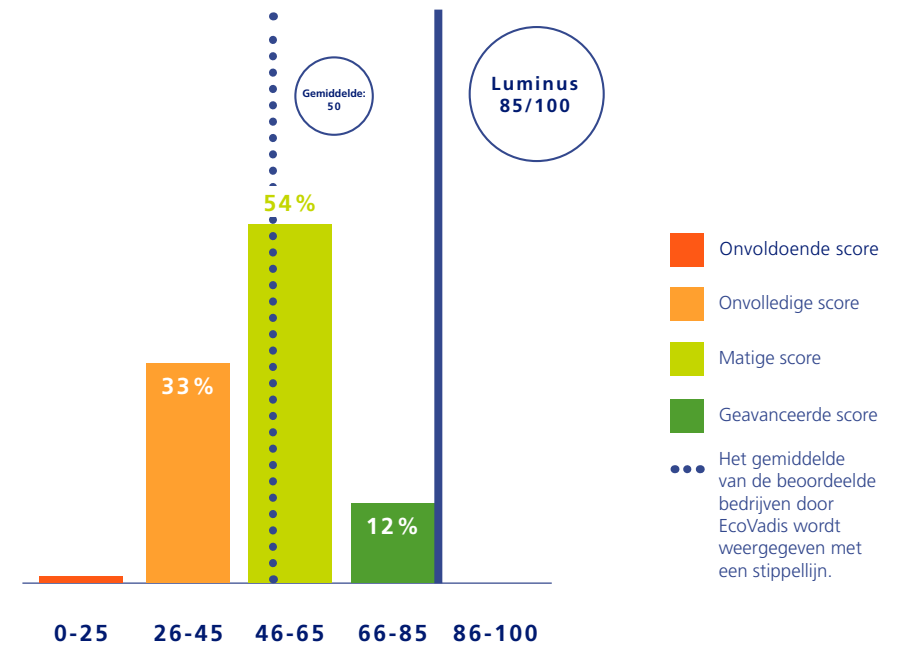
Aantal bestuursvergaderingen en gespecialiseerde commissies



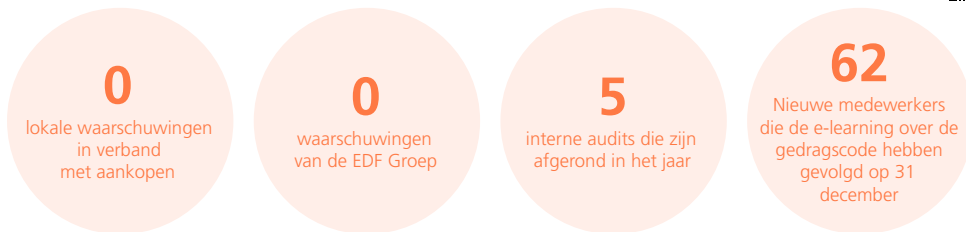
GRI 102-18

MVO-PRESTATIE

EcoVadis score



ETHIEK EN JURIDISCHE CONFORMITEIT

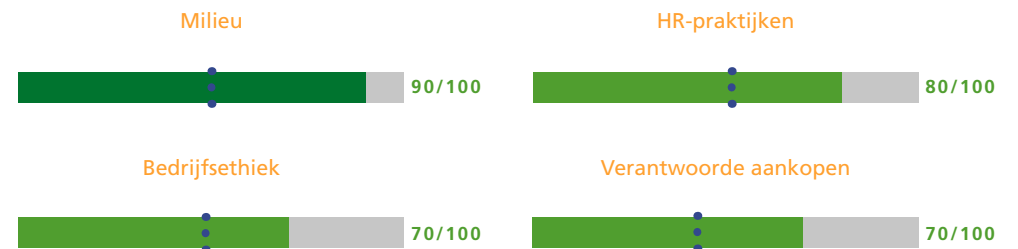


GRI 102-17

DIALOOG MET BELANGHEBBENDEN



Bron: Luminus.



KLANTENSERVICE



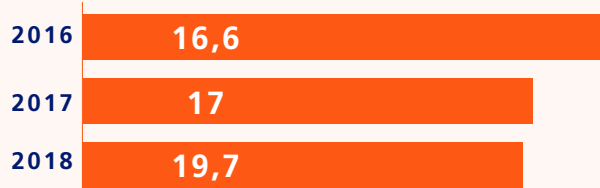
KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING (RESIDENTIËLE KLANTEN)

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



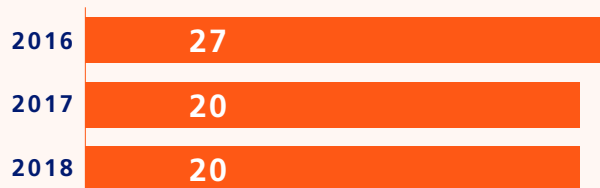
Bron: Luminus.

NPS-score na ontvangst van de eerste factuur



Bron: Luminus.

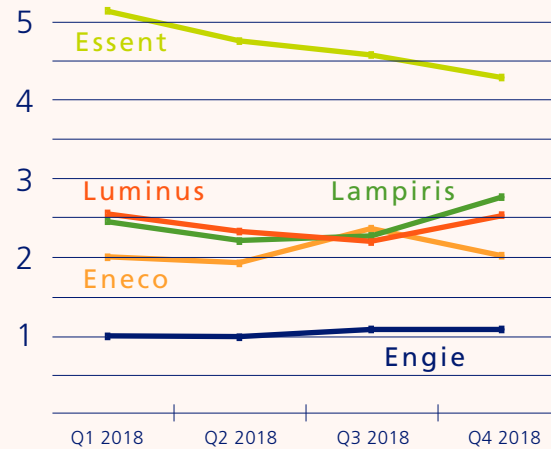
NPS-score in de week na een contact



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.

ENERGY SOLUTIONS

NPS-score met betrekking tot de nieuwe diensten



Bron: Luminus.



KWETSBAIRE KLANTEN

Betalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis



Bron: Luminus.

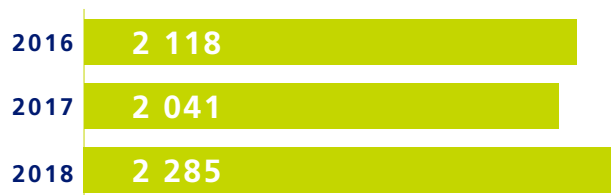
Aantal betalingsplannen toegekend op verzoek van de klant, voor facturen van meer dan 30 dagen, met uitzondering van collectieve afwikkeling van schulden.

ACTIES OM DE EMISSIE TE VERKLEINEN, OOK WANNEER ZE GEEN VERBAND HOUDEN MET ELEKTRICITEITSPRODUCTIE



BEDRIJVEN

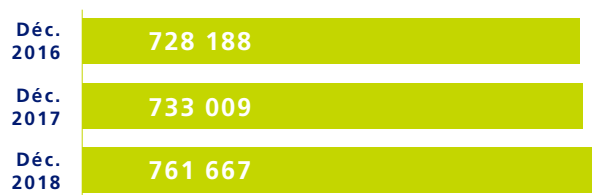
Verkoop van elektriciteit met oorsprongsgarantie:
Volume van elektriciteit met originele garantielabels
(GWh) verkocht door de ondernemingen



Bron: Luminus.

RESIDENTIËLE KLANTEN

Maandelijkse facturen van residentiële klanten
verstuurd zonder papier

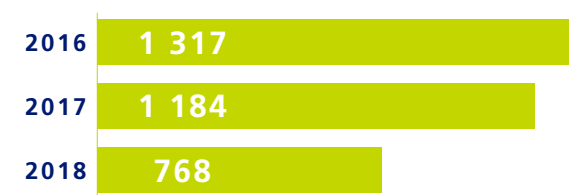


Bron: Luminus.



LUMINUS PERSONEEL

Aantal afgedrukte vellen papier
(duizenden)

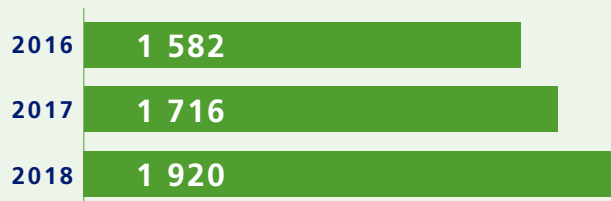


GRI 305-5

Bron: Luminus.

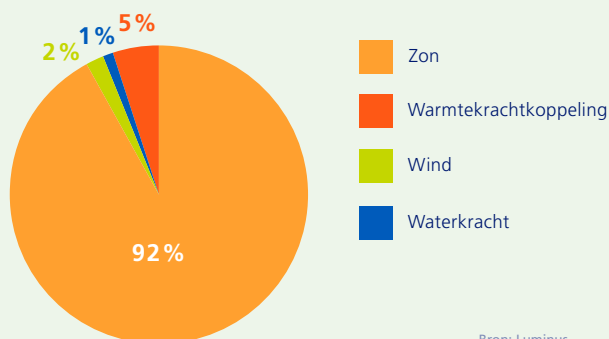
BEDRIJVEN

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



Bron: Luminus.

Type energie verworven in 2018 als een percentage
per toegangspunten



Bron: Luminus.

Gemiddelde theoretische CO₂-emissies
van het wagenpark (g/km)



GRI 305-5

Bron: Luminus en en conformiteitsattesten van de autoconstructeurs (WLTP-methode in 2018).

Alternatieve mobiliteit

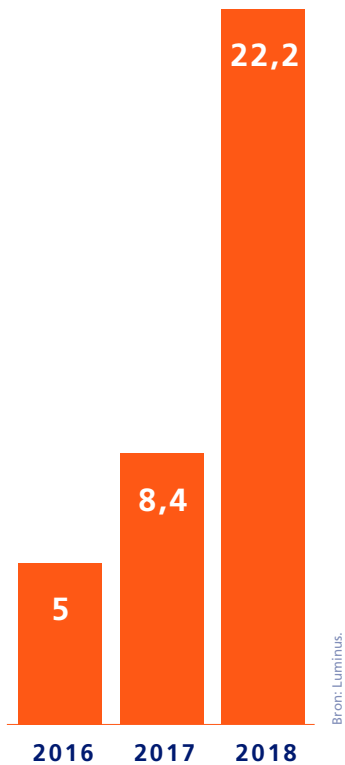
94 Fietsers genieten van een toegekende premie als ze de fiets namen voor het woon-werktraject
88 809 km kilometers afgelegd
945 km gemiddelde van 945 kilometer per jaar per fietser.

ONTWIKKELING VAN HERNIEUWBARE ENERGIE



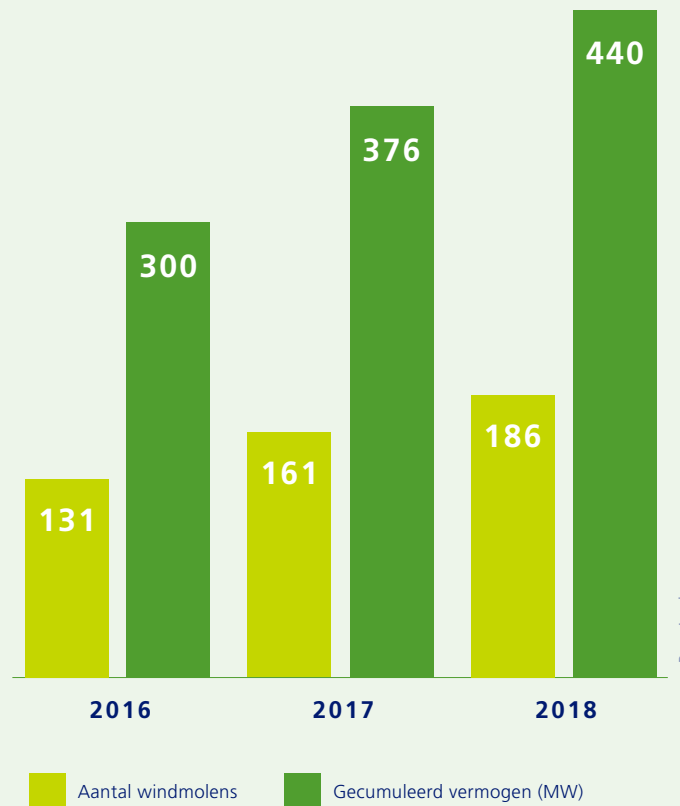
KLANTEN

Geïnstalleerd vermogen van fotovoltaïsche panelen van zakelijke en residentiële klanten in MW (cumulatieve kracht)

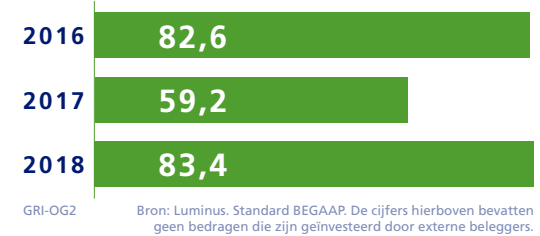


MILIEU

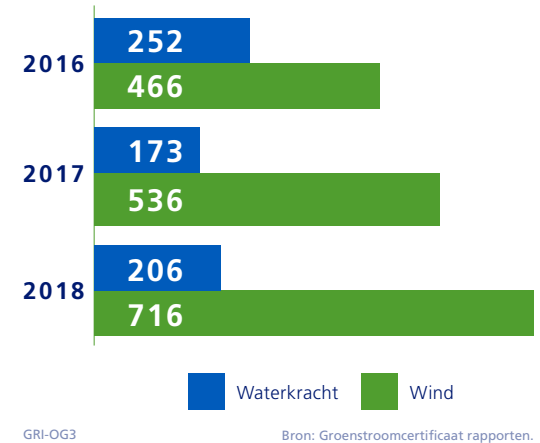
Windmolen park op 31 december



Investering in hernieuwbare energie op land in miljoenen euro's



Geproduceerde hernieuwbare energie (GWh)

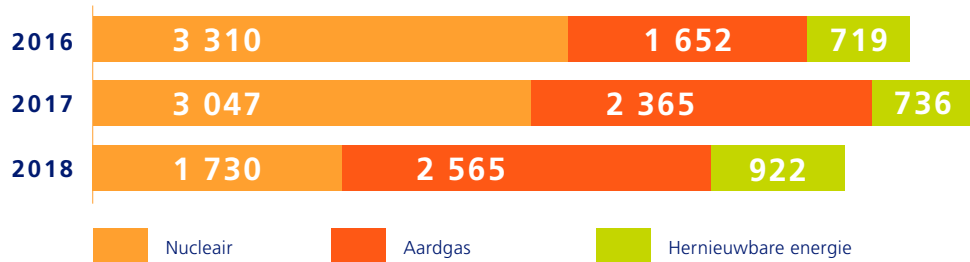


ENERGIEMIX EN BEVOORRADINGSZEKERHEID



ENERGIEMIX

Netto elektriciteitsopwekking (GWh), exclusief warmte



GRI-EU2

Bron: Luminus.



BEVOORRADINGSZEKERHEID

Tests van de strategische reserve (STEG-centrale van Seraing)



EMISSIES VAN HET PRODUCTIEPARK

Emissies van het productiepark (kiloton)



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

CO₂-UITSTOOT PER GEPRODUCEERDE MWH

CO₂-uitstoot per geproduceerde MWh, inclusief warmte (kilo per MWh)



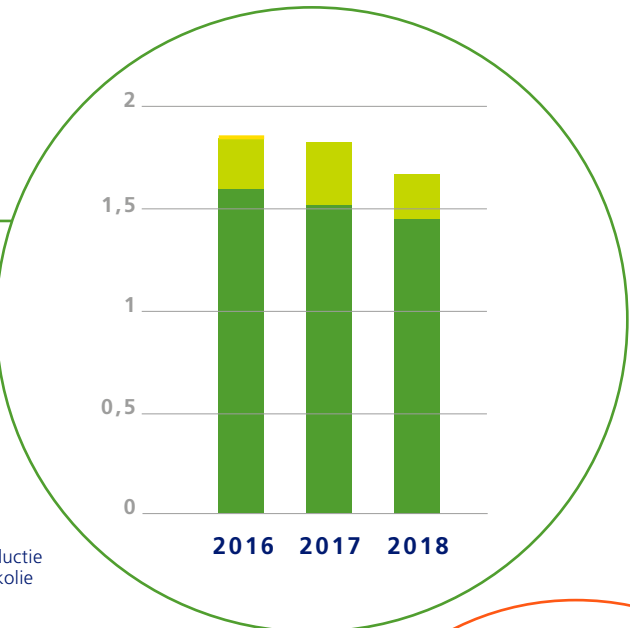
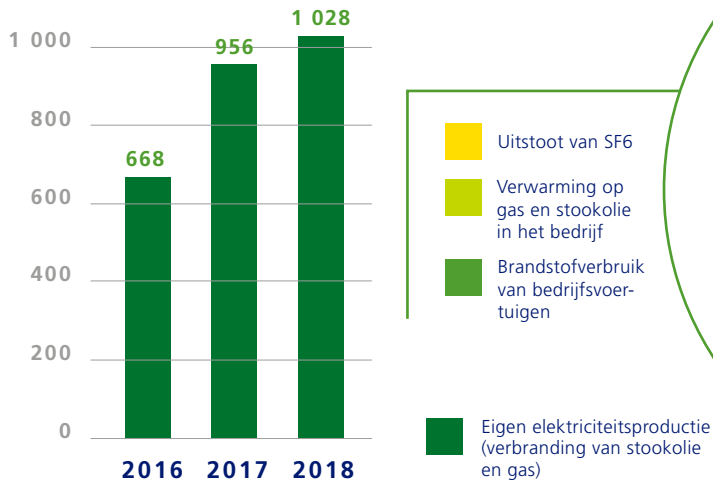
Bron: Luminus.



Globale Koolstofdioxyde Voetafdruk

SCOPE 1 - GRI 305-1

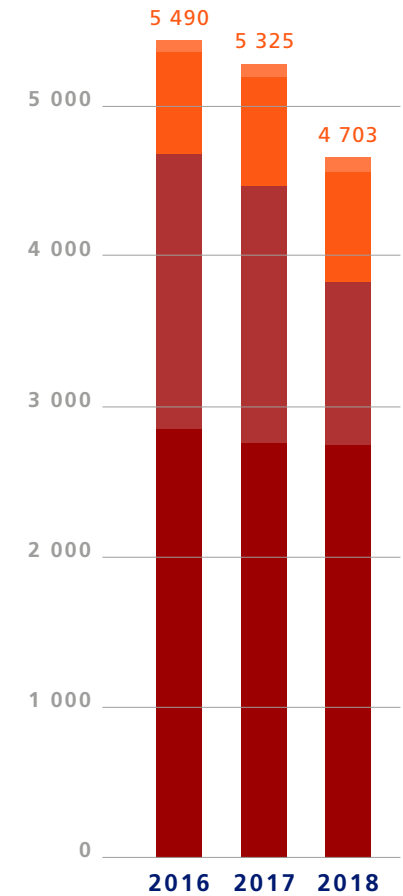
Directe emissies gegenereerd door de activiteit van het bedrijf (ktCO₂e)



SCOPE 3 - GRI 305-3

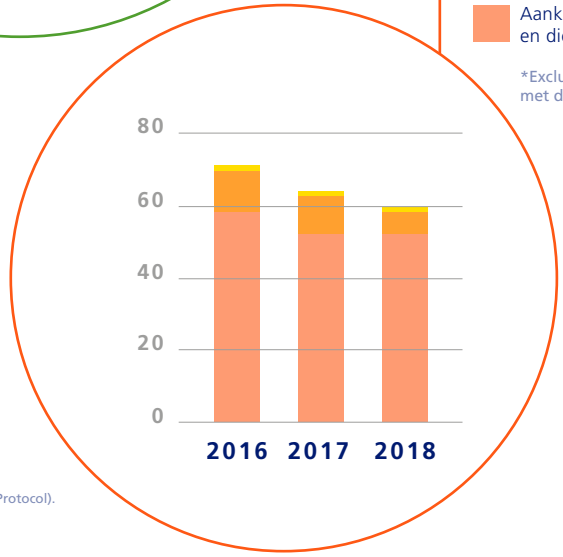
Indirecte emissies van activiteiten die niet opgenomen zijn in scopes 1 en 2 (ktCO₂e)

- 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 die worden verbruikt in gebouwen (ktCO₂e)



“Location based” berekening

“Market based” berekening

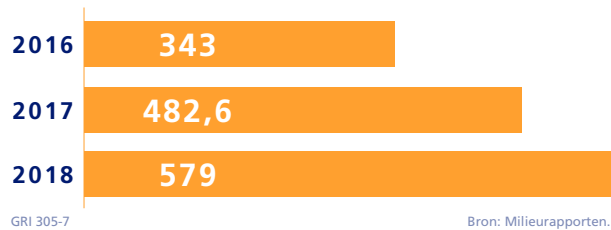
Bron: Climact (GHG Protocol).



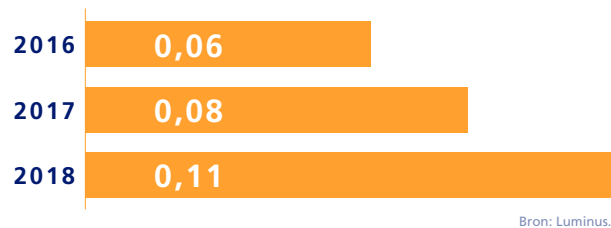
VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES EN BESCHERMING VAN DE ECOSYSTEMEN

LUCHTKWALITEIT

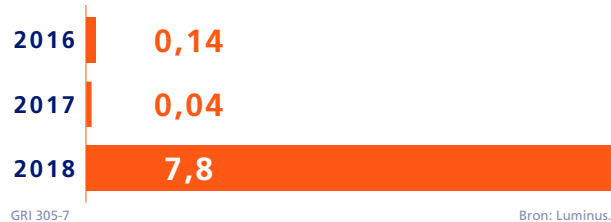
Totale NO_x-emissies in ton



kg NO_x per geproduceerde MWh, inclusief warmte

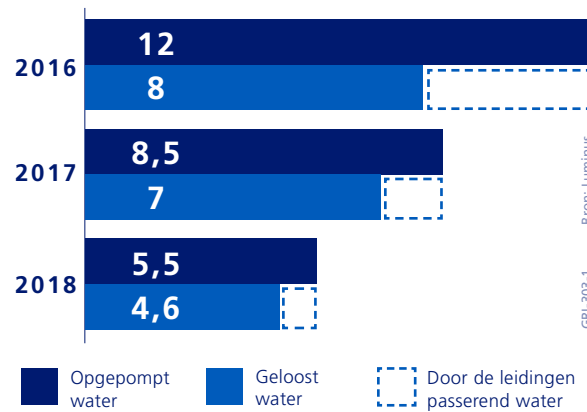


Totale SO₂-emissies in ton



WATERVERBRUIK

Koelwater dat wordt gebruikt door thermische energiecentrales (miljoenen m³)



BIODIVERSITEIT

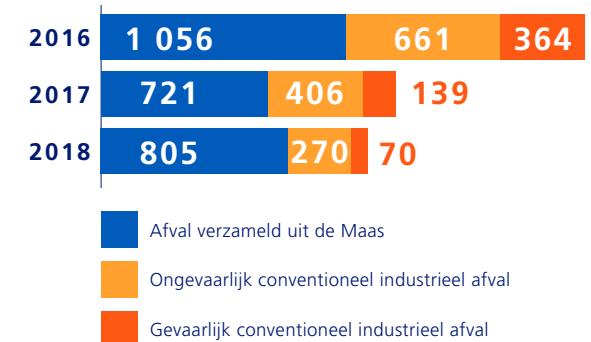


VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES



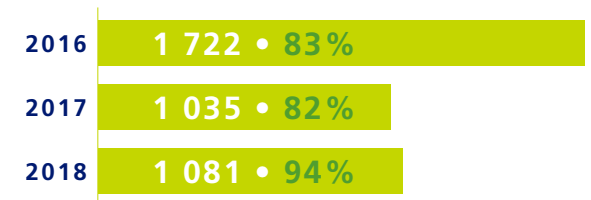
BEHEER INDUSTRIEEL AFVAL

Conventioneel bedrijfsafval (ton)



GRI 306-2

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





INNOVATIE, INVESTERINGEN EN FINANCIËLE RESULTATEN

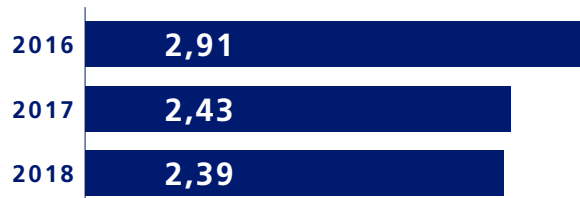
Investerings in miljoen euros



GRI 203-1

Bron: Luminus (standard BEGAAP).

Omzet in miljarden euro



GRI 201-1

Bron: Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Balans en eigen vermogen



Bron: Comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique.

Belastingverlagingen voor innovatie en hernieuwbare energie

3,35

Miljoen euro verlaging voor initiatieven op het vlak van Onderzoek & Ontwikkeling, op de bedrijfsvoorheffing ten bedrage

11,28

Miljoen euro belastingbesparing voor de investeringen in hernieuwbare energie

GRI 201-4-a

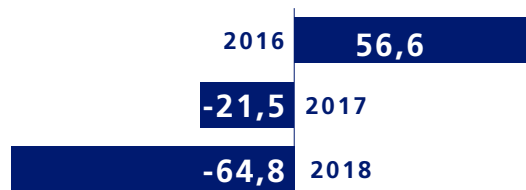
Bron: Luminus.

Gedaald bedrijfsresultaat in miljoenen euro



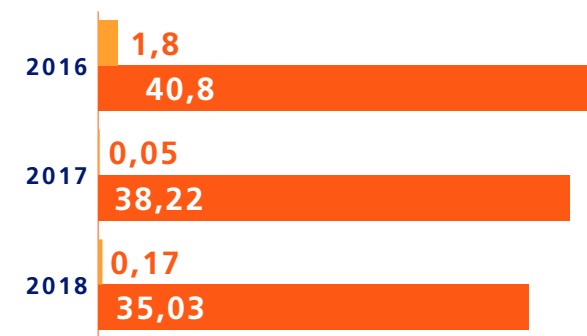
Bron: Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Nettoresultaat in miljoenen euro



Bron: Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Betaalde belastingen en heffingen in miljoenen euro



Vennootschapsbelasting
Totaalbedrag van de voornaamste heffingen en belastingen

Bron: Luminus.

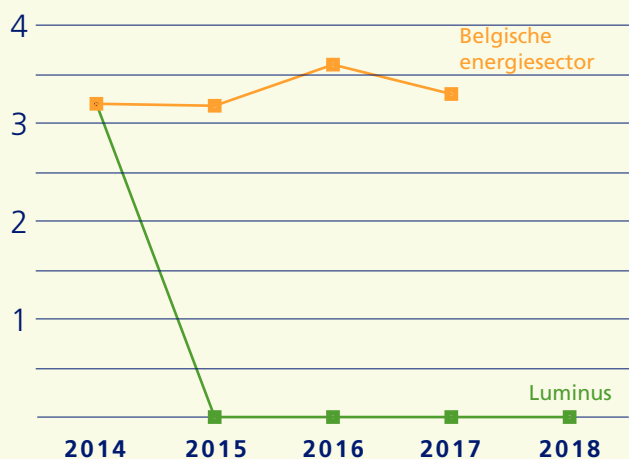
GEZONDHEID, VEILIGHEID EN WELZIEN OP HET WERK



ARBEIDSONGEVALLEN

Frequentiegraad van ongevallen met werverlet

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

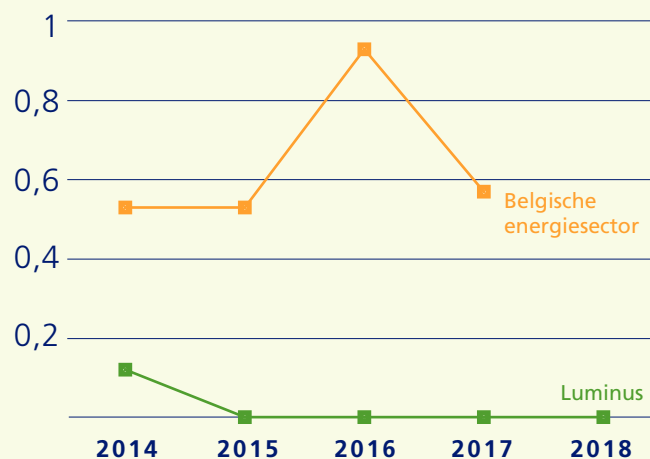


GRI 403-2-a

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.

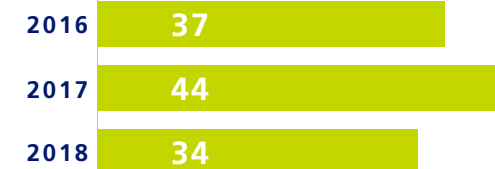


WELZIEN OP HET WERK

79%

Personeelsbetrokkenheid (intern onderzoek)

Voorvallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen



GRI 406-1

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

5 502

uren dat werd besteed aan veiligheid

Aantal ongevallen bij onderaannemers

2

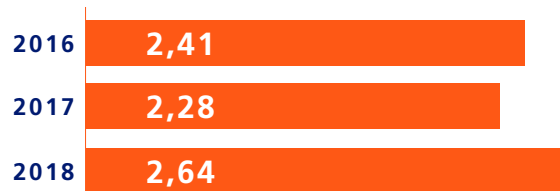
ongevallen gemeld door onderaannemers

COMPETENTIEONTWIKKELING EN DIVERSITEIT



COMPETENTIE-ONTWIKKELING

Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)



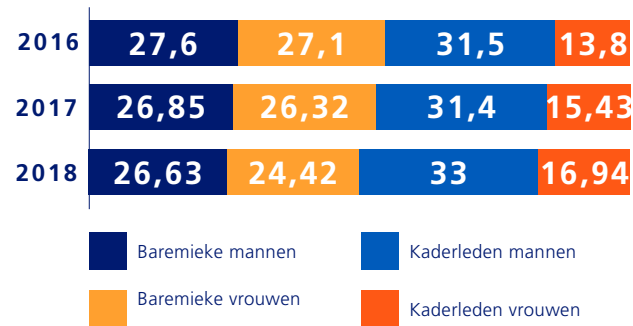
GRI 404-1

Bron: Sociale balansen 2016-2018.



DIVERSITEIT

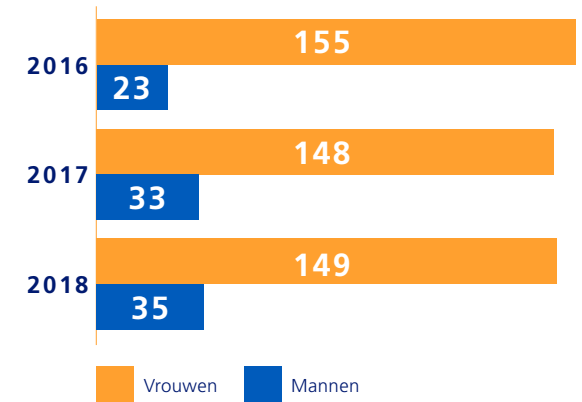
Genderverdeling van het personeel (%)



GRI 102-8 405-1

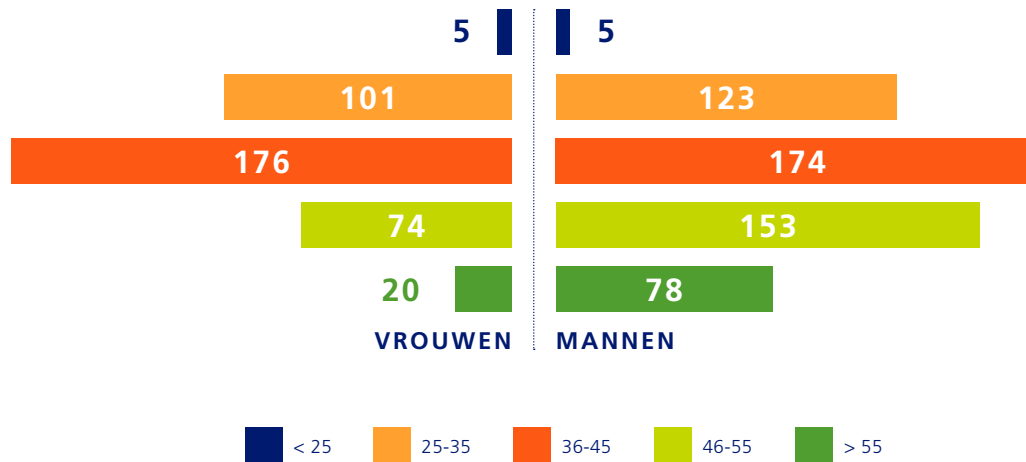
Bron: Luminus.

Deeltijdse werknemers op 31 december, op contractuele en vrijwillige basis

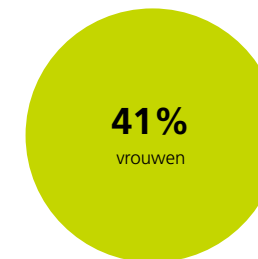
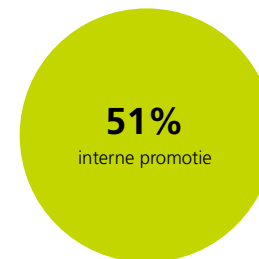


Bron: Luminus.

Leeftijdspiramide



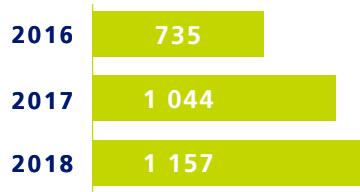
Bron: Luminus.



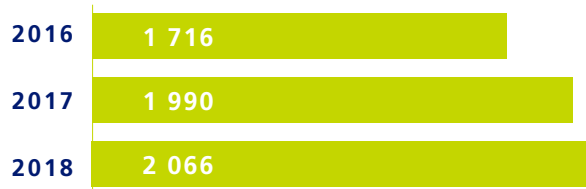


HUMAN RESOURCES: DE CIJFERS

Personeelsbestand van de dochterondernemingen van Luminus

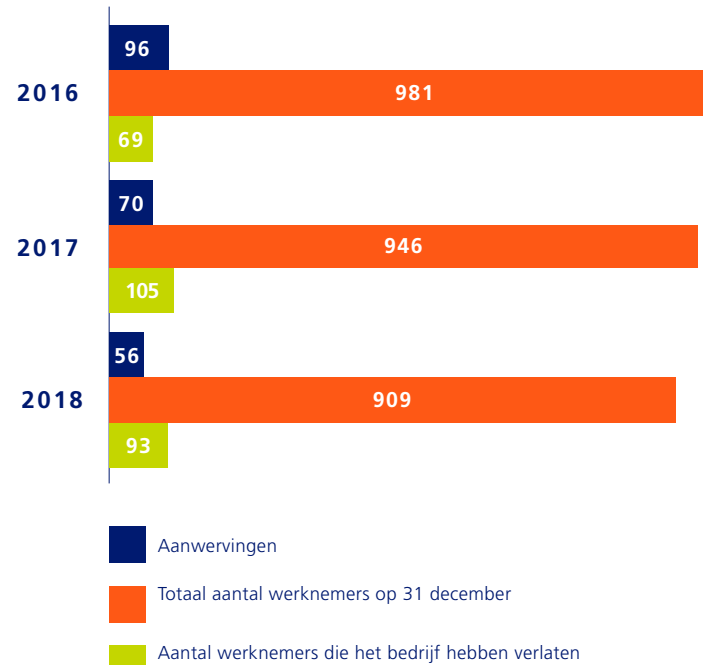


Personeelsbestand van Luminus en dochterondernemingen



Bron: Luminus.

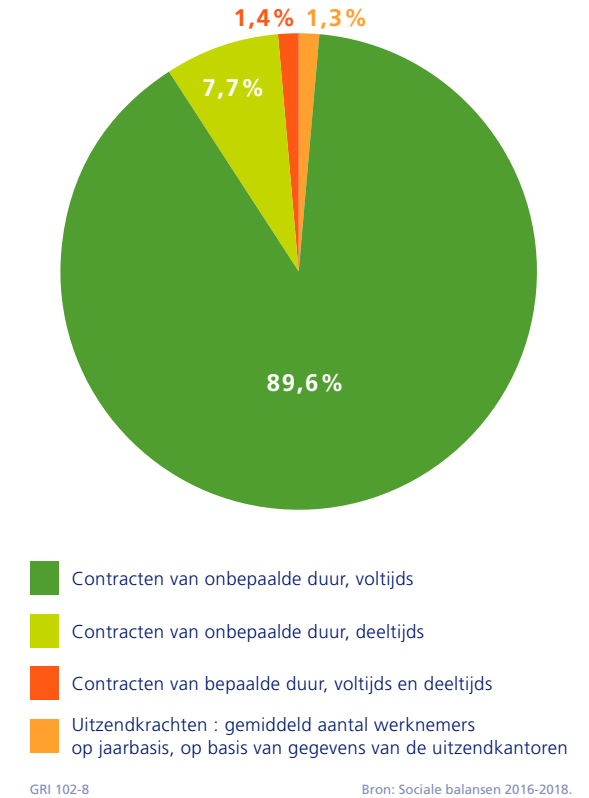
Personeelsbeweging



GRI 102-7 102-8

Bron: Sociale balansen 2016-2018.

Contracttypes (%)



GRI 102-8

Bron: Sociale balansen 2016-2018.

Ons online duurzaamheidsrapport is voor iedereen toegankelijk op www.rse2018luminus.be/nl
Markiesstraat 1, 1000 Brussel, Juli 2019