



Duurzame ontwikkeling bij EDF Luminus

GRI4-RAPPORT

2013-2015

Werkten mee aan dit verslag, naast de personen die eerder vermeld werden:

Jenny Achten | Ben Aelbrecht | Nele Aendekerck | Olivier Bartholomé | Nicolas Bauer | Marc Beckers | Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | Halida Benâiche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Peter Billiau | Alexis Biondi | Carole Boichut | Evelien Bols | Jacques Bolzer | Michele Bouhon | Thibaut Brac de la Perrière | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Isabelle Burg | Marc Caes | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Daniel Crevel-Sander | Michaël van Cutsem | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Stéphane Dauvister | Serge De Backer | Wim De Backer | Nico De Bie | Elie Dechany | Thibault de Francquen | Steven Dehaemers | Evelien De Kerpel | Amandine Delalieux | Benoît Delière | Frédéric Demaret | Marie-Hélène Dembour | Jeroen Demeester | Lieselot De Meyere | Jo Demol | Anne-Marie en Patrick Demoucelle | Michele De Pauw | Jürgen Dertho | Philippe Deschamps | François Desmaré | Els Devaléz | Niels Dewil | Bram De Wispelaere | François-Marie Didier | Johan Dierick | Eric Dirix | Sonia Dobbeni | Vera Empsen | Arnaud Fraikin | Alessandro Frangi | Wouter Fransis | Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Kris Gevens | Kevin Gardedieu | Eva Geluk | Apostakis Georgitsopoulos | Laurent Gonzalez | Kris Hackars | Marie d'Huart | Sonja Haustein | Christophe Heijmans | Gitte Heirman | Olivier Henet | Pablo Izquierdo | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacquain | Maxime Kelder | Hervé Joachim | Bert Kempnaers | Claude Laveu | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Simon Lehane | Christophe Leijnen | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Xavier Leroy | Simon Leysen | Isabelle Liebens | Geert Leppens | Geert Maes | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau | Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Gregory Missiaen | Martine Moreau | André Neugroschl | Dinh Nguyen-Phan | Marleen Nijsten | Raoul Nihart | Pierre Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Ingrid Peeters | Filip Peperstraete | Eric Perdu | Christophe Périon | Nathalie Petit | Colette Piermont | Sébastien Piret | Alexandra Pirnay | Aline Prins | Patrick Pruvot | Nathalie Radix | Marc Raepsaet | Véronique Reff | Peggy Rentmeesters | Christian Robin | Augustin Rommelaere | Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schaille | Brecht Snoecks | Yannick Soarès | Nicole Stassen | Alexis Stoffels | Bart Swings | Pierre Theunissen | Pieter Theuwis | Jean-François Tock | Morgane Tock | Gauthier Urbain | Oriane d'Ursel | Frederik Vael | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Pieterjan Van Den Bosch | Jan Van der Steen | Filip Van Hecke | Philip Van Poppel | Kelly Van Reeth | Claire Varret | Petra Vavedin | Jeroen Verbeeck | Kathleen Verdonck | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Aude de Villenfagne | Olga De Vleeschouwer | Roel Vloeberghs | Valérie Wampach | Malou Wezemael | Damien Wojtaszczyk | Marine Zimmermann

Foto's: Frederik Vael p. 1 | Arnaud Ghys p. 6 (ATS) | Arnaud Fraikin p. 6, 41 (Andenne) | Olivier Pirard p. 7, 19 | Olivier Anbergen, I love light sprl, p. 8, 11, 31, 35, 39, 41 | Louis David, p. 20 | EDF Luminus, p. 26, 27, 28, 32, 55, 59 | ÉS Services Énergétiques S.A., p. 28 | MF Pissart, p. 28 | Tondelier, p. 29 | Elie Dechany p. 32 (Seraing) | Michael Dasnois p. 48 | Beediversity p. 49 | Faune et Biotopes p. 49

Cover: "Zen moment" boven op de honderdste windmolen van EDF Luminus te Kluizendok (Gent).

In acht te nemen regelgeving

Als vennootschap naar Belgisch recht, producent en leverancier van gas en elektriciteit, dient EDF 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, CVWaPE en VREG.

EDF 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 EDF Luminus gekozen voor de vrijstelling van subconsolidatie. De dochterondernemingen van EDF Luminus worden in dit rapport dus niet geconsolideerd.

Als dochteronderneming van de EDF Groep, beursgenoteerd in Parijs, moet EDF 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 rapport beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels op www.edfluminus.be.

Periode van rapportering

Het Duurzaamheidsrapport 2015 heeft betrekking op de periode van 1 januari 2015 tot 31 december 2015, tenzij anders vermeld wordt.

Meetinstrumenten gebruikt in het rapport

We streven ernaar om:

- open en eerlijk te communiceren over onze uitdagingen en resultaten,
- onze acties op een heldere, eerlijke manier voor te stellen,
- objectief te blijven en een toegankelijke formulering te gebruiken.

Sommige gegevens uit dit rapport werden nog eens extern geverifieerd:

- De jaarrekeningen van EDF 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 die in dit rapport wordt voorgesteld, is opgesteld door Climact, conform het internationaal GHG-protocol.
- De raadpleging van de stakeholders is gebeurd met de steun van het bedrijf Cap Conseil, in overeenstemming met de aanbevelingen van de GRI4-rapporteringmethodes.
- 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.

Voor de gedrukte versie van dit rapport werden inkt gebruikt op plantaardige basis en papier dat volledig gerecycleerd is en beantwoordt aan de volgende milieucertificaten: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 en NAPM. Het gebruikte papier beantwoordt tevens aan het FSC-label en draagt het EU-ecolabel. De CO₂ die tijdens de vervaardiging van de papieren versie werd uitgestoten, werd gecompenseerd via de aankoop van emissiecertificaten in het ader van het bosbeschermingsproject in Kasigau Wildlife Corridor (Kenia). Dankzij dit project wordt bijna 170 000 ha bos en savanne beschermd. Elke jaar wordt het equivalent van 1 000 000 ton CO₂ gecompenseerd en worden meer dan 200 inwoners tewerkgesteld, wat hen de kans geeft om een duurzame toekomst op te bouwen.

GRI4*-rapport

EDF Luminus heeft zijn eerste duurzaamheidsrapport gepubliceerd in juni 2013, om verslag uit te brengen over zijn resultaten van 2012. De doelstelling was drieledig:

- tegemoetkomen aan de verwachtingen van kerndoelgroepen: overheden, klanten, verenigingen, sociale en commerciële partners, die meer transparantie wensten van de spelers in de energiesector;
- de inspanningen van het personeel bundelen rond vijf pijlers van het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen-beleid dat in juni 2012 werd gedefinieerd: ethiek, klantentevredenheid, rentabiliteit, milieu en personeelsbeleid;
- conform zijn met het engagement van de Groep EDF op het vlak van informatie aan de stakeholders.

Al drie jaar heeft onze regelmatige deelname aan de wedstrijd voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport en de feedback van de jury ons geholpen om het initiële rapport te verbeteren**, in die mate dat het rapport van 2014 als "opmerkelijk" werd bestempeld door de jury.

Het uitvoerend comité van EDF Luminus wilde zich niettemin vanaf 2014 engageren om aan de GRI4-norm op het vlak van duurzaamheidsrapportering te voldoen. De doelstelling is duidelijk: nog meer aan relevantie en geloofwaardigheid winnen.

De GRI4-norm is bijzonder veeleisend, want:

- voor de te behandelen onderwerpen in het rapport moeten de belanghebbende partijen geraadpleegd worden, zoals beschreven in het rapport (cfr. pagina's 14-16);
- voor elk thema moet de inzet worden toegelicht ("waarom" wordt dat thema behandeld), net zoals de processen die in de onderneming zijn geïmplementeerd om dat thema op een goede manier te beheren. Sleutel-indicatoren moeten geïdentificeerd worden om verslag te kunnen uitbrengen over de evolutie van de resultaten, bij voorkeur over drie jaar;
- wanneer dit mogelijk en relevant is, moet een vergelijking worden gemaakt met de andere spelers uit de sector (cfr. pagina's 22 en 59).

De aanpassing aan de GRI4-norm heeft enkele opvallende gevolgen gehad – in het bijzonder de toevoeging van twee nieuwe thema's -, in detail toegelicht op pagina 16. We hebben bijna alle reeds gepubliceerde indicatoren kunnen behouden.

Het mailadres csr@edfluminus.be blijft beschikbaar voor alle opmerkingen, vragen of suggesties voor verbetering.

Veel leesplezier!

Pascale-Marie Barriquand
Senior Advisor, Corporate Social Responsibility, EDF Luminus

Inhoud

In acht te nemen regelgeving	2
Dankwoorden	2
Foto credits	2
Introductie	3
Kerncijfers 2015	4-5
Mijlpalen 2015	6-7
Drie vragen aan de Voorzitter van de raad van bestuur	8
Aandeelhouders, bestuurders, comités	9
Woord van de CEO	10
Het uitvoerend comité	11
Onze waardeketen	12-13
De dialoog met de stakeholders	14-17
Materialiteitsrooster	15
Verwachtingen van de klanten en omwonenden informatie	17

Ethiek en goed bestuur

Dagelijkse ethiek	18-20
Handelspraktijken	21

Klanten

Kwaliteit dienstverlening	22
Kwetsbare klanten	23
Rationeel energiegebruik	24-29
voor particuliere klanten	24-25
voor bedrijven	26-27
voor duurzame steden	28-29
Continuïteit van de levering	30-32
Energieprijs	33

Financiële resultaten

Investeringen en innovatie	34
Economische prestaties	35-37
Omzet	35
Bedrijfsresultaat en nettoresultaat	36
Balans, kasstroom, belastingen en dividenden	37

Milieu

Veiligheid van installaties	38
Hernieuwbare energie	39-41
Uitbreiding van het windmolenpark	40
Renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne	41
Onze globale CO ₂ -voetafdruk	42-46
Het GHG-protocol	42-43
Globale CO ₂ -voetafdruk	44
Energie mix	45
Emissies verminderen	45
Emissies van het productiepark	46
Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit	47-49
Waterverbruik	47
Vast afval	48
Bescherming van de biodiversiteit	49

Human Resources

Tewerkstelling	50
Interne mobiliteit	50
Competentieontwikkeling	51
Veiligheid en gezondheid	52
Levenskwaliteit en welzijn op het werk	53
Diversiteit	54
Sport en solidariteit	55

Referenties GRI4	56-58
Vergelijkbaarheid	59

*Global Reporting Initiative – vierde versie

**samengesteld met de steun van Business & Society

Leider in onshore windenergie

Windmolenpark sterk uitgebreid

Op 31 december 2015 bedroeg de geïnstalleerde capaciteit windenergie van EDF Luminus **254 MW**, met in totaal **114** windturbines of **16,2%** van de windenergiecapaciteit van België (onshore).

Van de geïnstalleerde-capaciteit was **16,4%** hernieuwbare energie. Het gedeelte dat geen CO₂- uitstoot bedroeg **37,8%**.

In 2015 produceerden de installaties van EDF Luminus 4 141 GWh, waarvan **15,4%** hernieuwbare energie. Windenergie op zich vertegenwoordigde **10,0%** van de totale productie. **53,6%** van de geproduceerde elektriciteit stootte geen CO₂ uit.

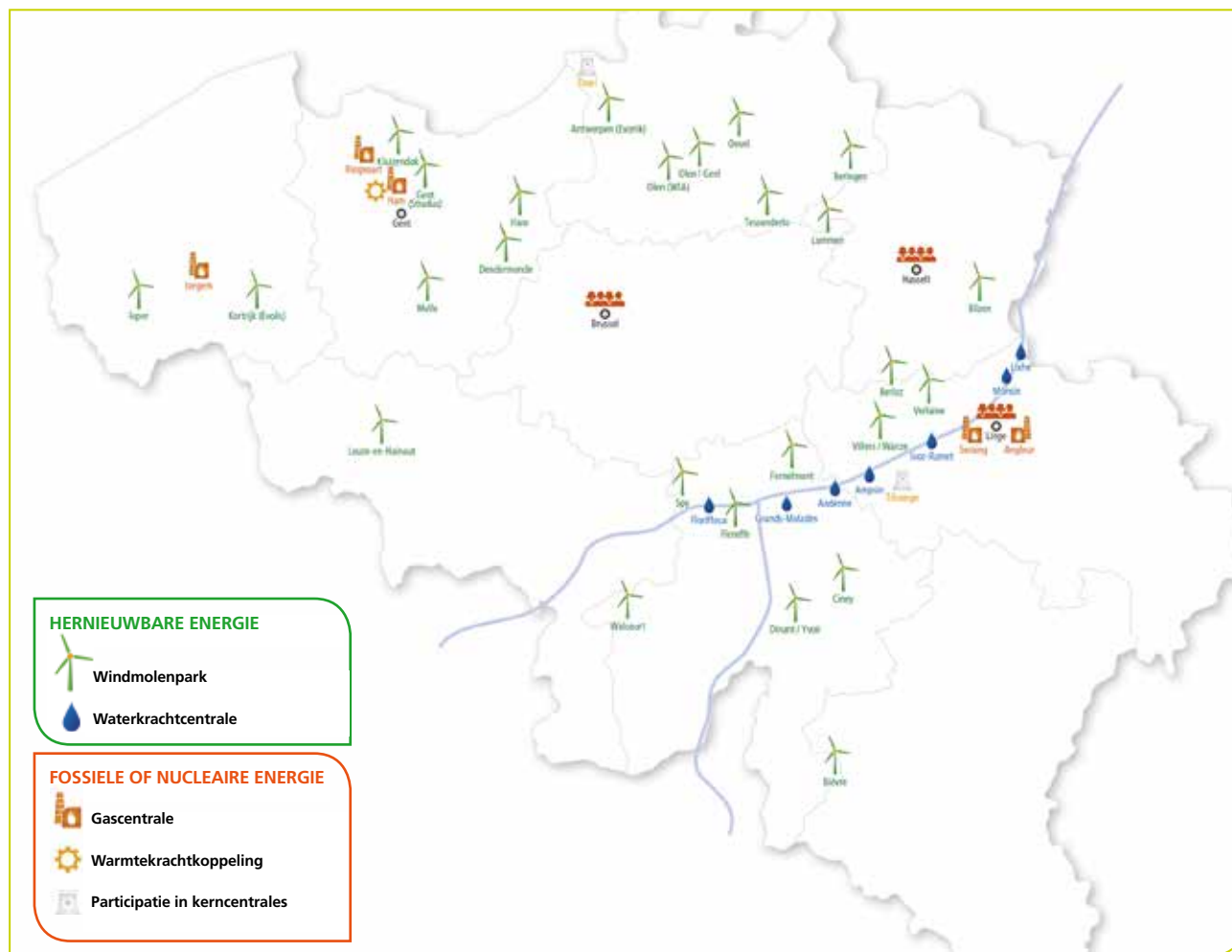
Een gediversifieerde energiemix

Met een geïnstalleerde capaciteit van **1954 MW** in Vlaanderen en Wallonië eind 2015, vertegenwoordigt EDF Luminus ongeveer **10%** van de Belgische elektriciteitsproductiecapaciteit.

Het energiepark van EDF Luminus telt verschillende thermische gascentrales, met gecombineerde of open cyclus. In 2015 leverden deze 46,4% van de elektriciteitsproductie van EDF Luminus.

EDF Luminus heeft een aandeel van 10,2% in vier Belgische nucleaire centrales: Tihange 2 en 3 en Doel 3 en 4. Dat maakt EDF Luminus een "producent" van nucleaire energie, zonder exploitant te zijn. Electrabel NV is het enige bedrijf dat door de Belgische wet is gemachtigd om deze installaties uit te baten.

Op deze kaart met eenheden van EDF Luminus worden de trekkingsrechten op de centrale van Chooz B (100 MW) niet weergegeven. De centrale van Seraing is niet meer beschikbaar voor de markt sinds deze deel uitmaakt van de strategische reserve (van 1 november tot 31 maart gedurende drie jaar vanaf de winter 2014). De centrales van Angleur 3 en Izegem zijn niet beschikbaar vanaf 1 november 2015, toen ze werden opgenomen in de strategische reserve.



Bijna 100 000 extra klanten

Stabiele omzet, stijgend bedrijfsresultaat

In 2015 bedroeg de omzet van EDF Luminus **3,22** miljard euro. Het bedrijfsresultaat bedroeg **38,3** miljoen euro.

Nettoverlies als gevolg van de waardevermindering van de thermische eenheden.

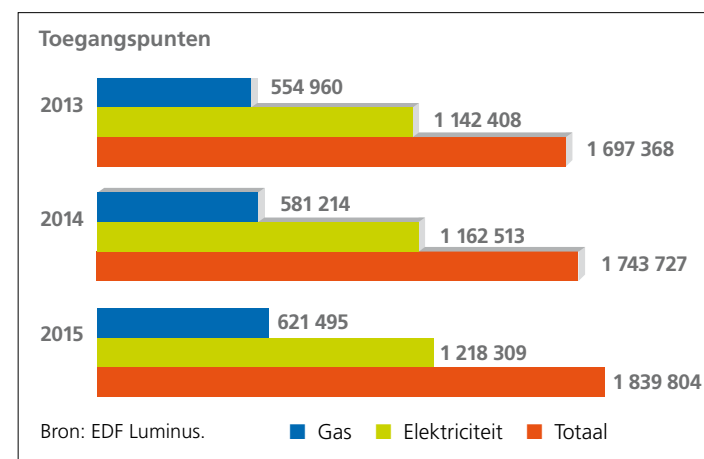
Het nettoresultaat is negatief: **-83** miljoen euro, als gevolg van een waardevermindering van de thermische eenheden van 117 miljoen euro. Zonder vennootschapsbelasting betaalde EDF Luminus **31,3** miljoen euro belastingen en heffingen.

BEGAAP-norm.

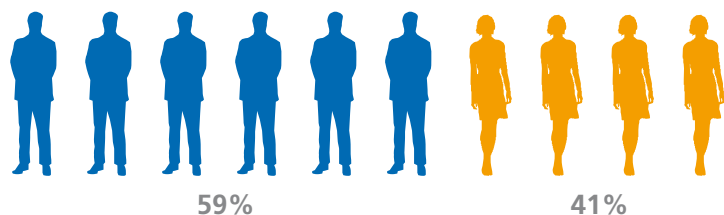
1,8 miljoen klanten

Het aantal toegangspunten beleverd door EDF Luminus is voor elektriciteit gestegen met 4,8% en voor gas met 6,9%.

Het bedrijf is actief op de Belgische markt onder de merknaam "Luminus". Het levert elektriciteit en gas aan meer dan **1,8 miljoen** klanten, zowel particulieren als bedrijven. Dat komt overeen met een verkoop van 25 TWh in 2015 en een marktaandeel van **20%** voor elektriciteit en **18%** voor gas, op de distributienetten.



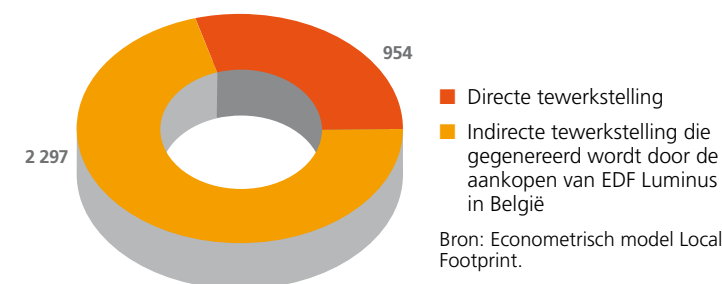
41% vrouwen, een ongewoon percentage in de energiesector



Bron:
EDF Luminus.

EDF Luminus telt 954 werknemers, van wie 41% vrouwen. Er zijn negen verschillende nationaliteiten aanwezig.

Directe en indirecte tewerkstelling



De tewerkstelling die gegenereerd wordt door de aankopen van EDF Luminus, inclusief aankoop van energie, bedraagt 3 251 in 2015.

Verantwoorde opvallende feiten die écht het



MVO-prestaties: met "goud" bekroond door Ecovadis

Begin 2015 | Ecovadis bekroonde de prestaties van EDF Luminus op vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen met "goud". De totaalscore van EDF Luminus bedraagt 62/100, een pak hoger dan het gemiddelde van de bedrijven die door Ecovadis werden geëvalueerd (41,5/100). De evaluatie van Ecovadis gaat gepaard met een reeks aanbevelingen om prioritaire maatregelen voor de verdere verbetering van de prestaties te identificeren. Sinds die evaluatie heeft EDF

Luminus onder meer het volgende gepubliceerd:

- het aantal uren dat werd besteed aan opleidingen m.b.t. veiligheid;
- de lijst van de sites waarvoor inventarisaties/acties ter bescherming van de biodiversiteit worden uitgevoerd;
- een inventaris van de bodemonderzoeken die werden uitgevoerd rond de thermische sites.

ATS, een belangrijke overname in 2015: 600 personen actief in energiediensten



Mei 2015 | EDF Luminus en ATS finaliseren het akkoord waarmee EDF Luminus een meerderheidsparticipatie verwerft in het kapitaal van ATS. Het bedrijf is in Merelbeke gevestigd, stelt 600 personen te werk en realiseert een omzet van meer dan 100 miljoen euro. Doel van deze overname: van EDF Luminus een belangrijke speler maken op het vlak van energiediensten, in staat om een hele reeks technische oplossingen aan te bieden aan industriële en tertiaire klanten en de publieke sector.

Ondertekening van het akkoord ATS EDF Luminus. Links, Grégoire Dallemagne, CEO van EDF Luminus; rechts René Schepens, CEO van ATS.

Laatste hand gelegd aan de renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne

December 2015 | Twee turbo-alternatorgroepen van de centrale in Andenne werden vervangen door groepen met dubbele regeling. De renovatie nam 17 maanden in beslag. Door deze wijziging kan het natuurlijke debiet van de rivier beter worden gerespecteerd. In totaal werd meer dan 9 miljoen euro geïnvesteerd.



De werf van de waterkrachtcentrale van Andenne eind september 2015. Op de voorgrond: de put van de eerste turbine. In het midden: bouwkundige werken aan de tweede groep. Achteraan bevindt zich de derde groep die niet werd vervangen.



Levering van
de turbines



Renovatie van
Andenne



verschil maken

Doelstellingen voor duurzame ontwikkeling van de Verenigde Naties: vier prioritaire thema's

EDF Luminus was een van de eerste leden van The Shift die verbintenissen publiceerden met betrekking tot de 17 doelstellingen voor « duurzame ontwikkeling » (SDG Goals) van de Verenigde Naties, die in september 2015 openbaar werden gemaakt.

Naast het bereiken van het geavanceerde Global Compact niveau (zie pagina 19) betreffen die verbintenissen vier doelstellingen:



De doelstelling van EDF Luminus blijft nul ongevallen. Rekening houdend met de uitstekende resultaten eind 2015 (zie hiernaast en pagina 52) is deze ambitie volgens de Director Health, Safety & Environment « geen droom of doelstelling maar wel degelijk een keuze ».



Tussen 2015 en 2018 is EDF Luminus van plan 600 miljoen euro te investeren, hoofdzakelijk in hernieuwbare energie en energie-efficiëntiediensten. De ontwikkeling van het (onshore) windmolenpark blijft de prioriteit (zie hiernaast en pagina 40).



EDF Luminus heeft al meerdere samenwerkingsovereenkomsten ondertekend met steden die hun ecologische voetafdruk willen verminderen (zie pagina's 28-29). Het kan gaan om energie-efficiëntie, elektrische mobiliteit, de verbetering van de openbare verlichting, enz.



EDF Luminus heeft de engagementsbrief voor het klimaat van The Shift ondertekend – en gaat verder met de ondernomen acties om zijn ecologische voetafdruk te meten en te verkleinen (zie pagina's 39 t.e.m. 46).

Marktleider in onshore windenergie

In 2015 is EDF Luminus de grootste producent van onshore windenergie van België geworden, nadat de onderneming in 2014 al de grootste bouwer van windmolens was geworden. In een jaar tijd steeg zijn totale capaciteit in windenergie van 180 MW naar 254 MW, een stijging met 41%. Er werden zestien windmolens gebouwd en dertien aangekocht.

In twee jaar tijd werd bijna 180 miljoen euro geïnvesteerd in windenergie.

Niet één ongeval met werkverlet voor EDF Luminus NV

De jarenlang nagestreefde doelstelling werd in 2015 bereikt: er viel bij het personeel van EDF Luminus geen enkel ongeval met een onderbreking van het werk als gevolg te betreuren. Systematische analyse van de risico's en bijna-ongevallen, investeringen in opleiding, gedetailleerde rapportering, bonus voor het merendeel van het personeel rekening houdend met het criterium Veiligheid: dit resultaat weerspiegelt de diepgaande verbetering van de veiligheidsmaatregelen, wat in juni 2013 werd erkend met het veiligheidscertificaat OHSAS 18001.

De bouw van een windmolen vereist hooggekwalificeerd personeel dat de veiligheidsregels strikt in acht neemt. Deze foto werd genomen tijdens de bouw van een windmolen in het park van Tessenderlo.



Innoveren en aanpassen: sleutels tot een duurzame toekomst



Paul De fauw

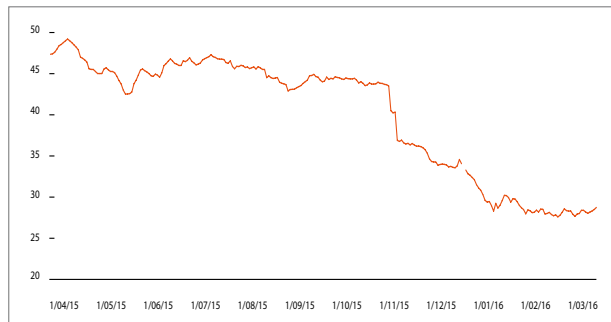
Drie vragen aan de voorzitter van de Raad van Bestuur

Hoe zou u 2015 samenvatten?

EDF Luminus is snel aan het evolueren om de eerste energiepartner van zijn klanten te worden. We hebben veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van hernieuwbare energie en in het aanbod van innovatieve en energie-efficiënte diensten. Onze bedrijfsresultaten stijgen, maar door de ongunstige marktomstandigheden hebben we een belangrijke uitzonderlijke waardevermindering op onze thermische productie-eenheden moeten incasseren.

De Europese energiebedrijven worden al een aantal jaren geconfronteerd met een ongekende crisis. EDF Luminus ontsnapt daar niet aan, al heeft het transformatieprogramma dat in 2011 is gelanceerd de gevolgen van deze crisis wel enigszins getemperd. De elektriciteitsprijs op de groothandelsmarkten in België is de afgelopen jaren sterk gedaald en bedroeg ongeveer 40 euro/MWh in 2015. In het eerste kwartaal van 2016 daalde deze prijs tot minder dan 30 euro/MWh. Dit heeft een grote invloed op de rentabiliteit van de thermische eenheden en op het nettoresultaat. Deze centrales blijven evenwel cruciaal om de intermitterende

De 1-jaarstermijngroothandelsprijzen op de Belgische markt, van 1 april 2015 tot 31 maart 2016.



Bron: ICE Endex.

eigenschap van hernieuwbare energie te compenseren. Tevens pleiten wij voor een evolutie naar een markt waar de eigenaars-exploitanten van centrales worden vergoed voor het geïnstalleerd vermogen, zodat de

continuïteit van de energievoorziening van het land kan worden verzekerd tegen een redelijke prijs.

Tegelijkertijd ervaren de klanten de gevolgen van de daling van de elektriciteitsprijs niet - integendeel - omdat hun factuur ook de stijgende kosten voor openbare dienstverplichtingen, transport- en distributiekosten en een aantal belastingen omvat. Dit draagt ertoe bij dat de zogenaamde 'churn' (de overstap naar een andere leverancier) heel hoog is in België, een van de hoogste van Europa. Dit weegt ook op de marges van EDF Luminus en van alle leveranciers, die zo goed als alle niet-betaalde bedragen van de factuur moeten dragen. Energie maakt ook een steeds kleiner deel uit van de totale factuur (slechts 25 à 33% voor een particulier en ca. 40 à 50% voor een industrieel).

In die moeilijke context is de stijging van het marktaandeel van EDF Luminus zeer bevredigend. Vooral omdat ook het bedrijfsresultaat gestegen is, een prestatie waar we trots op mogen zijn.

Hoe zou u het engagement van de Raad van Bestuur van EDF Luminus voor duurzame ontwikkeling samenvatten?

Duurzame ontwikkeling behoort tot de kern van de strategie en cultuur van EDF Luminus. In 2015 hebben we een recordbedrag van 178,6 miljoen euro geïnvesteerd, voornamelijk in hernieuwbare energie en in energie-efficiëntiediensten. Hierdoor is EDF Luminus de leider geworden in België op het vlak van onshore windenergie, met een geïnstalleerd vermogen

van 254 MW. Investeren in energiediensten is ook een manier om klanten te helpen om hun energie-efficiëntie te verbeteren, zodat ze hun ecologische voetafdruk en hun factuur kunnen verkleinen. In dat verband was de overname van het bedrijf ATS in 2015 een beslissende stap in de transformatie van EDF Luminus.

De strategie wordt ten volle ondersteund door alle aandeelhouders. Tussen de Franse en de Belgische aandeelhouders werd trouwens in oktober 2015 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst getekend.

"178,6 miljoen euro, het totale bedrag dat EDF Luminus geïnvesteerd heeft in 2015"

De lokale verankering van EDF Luminus en de expertise van EDF zijn belangrijke troeven en een bron van motivatie voor het bedrijf.

Hoe ziet u de toekomst voor EDF Luminus?

De huidige ontwikkeling zal verdergezet worden, in de strategie van 2016 en daarna. Het doel is om te blijven investeren in energie-efficiëntiediensten en in koolstofarme energieproductie. Zo zal EDF Luminus zijn ambitie kunnen waarmaken om de eerste energiepartner van zijn klanten te worden.

Evolutie van de raad van bestuur

Eind december 2015, na de ondertekening van een nieuw akkoord tussen de medeaandeelhouders, bestaat de raad van bestuur van EDF Luminus uit 13 bestuurders:

- 6 voorgedragen door de Belgische aandeelhouders
- 7 voorgedragen door de EDF Groep.

De voorzitter van de raad is Paul De fauw.

Samenstelling van de raad van bestuur op 31 december 2015:

Bestuurders die de Belgische aandeelhouders vertegenwoordigen:

- Defada bvba, vertegenwoordigd door **Paul De fauw**
- Dominique Drion
- André Gilles
- Ome sprl, vertegenwoordigd door **Jacques Vandebosch**
- Tom Balthazar
- Stéphane Moreau

Bestuurders die EDF vertegenwoordigen:

- **Stephen Hargreaves**, Corporate Strategy Director
- **Magali Viandier**, Senior Vice President, Accounting, Tax & Group Reporting
- **François Driesen**, General Counsel, Head of internal Risk & Control - International Division
- **Antoine Cahuzac**, Group Senior Executive Vice President Renewable Energies
- **Nicole Verdier Naves**, Senior Vice President, Senior Executive, Managers Training and International Mobility
- **Simone Rossi**, Group Senior Executive Vice President International Division
- **Laurent Catenos**, Vice President, Governance, Public Affairs & Coordination - Europe Division

13 vergaderingen van de raad van bestuur in 2015

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 2015 waren er 13 vergaderingen.

Het uitzonderlijk hoge aantal vergaderingen van de raad van bestuur in 2015 hangt grotendeels samen met de voorbereiding van de beursgang (afgebroken door de beslissing van de raad op 26 oktober 2015) en met de versnelde ontwikkeling in onshore windenergie en energiediensten.

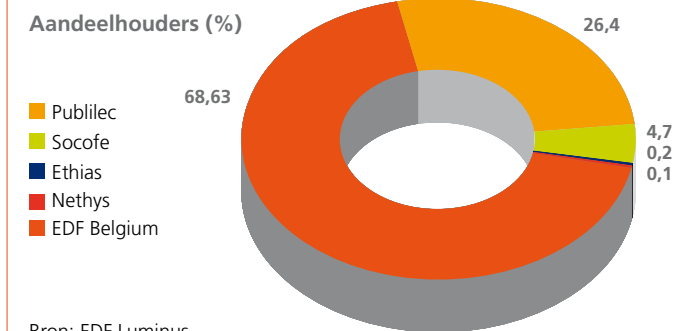
12 vergaderingen van de drie gespecialiseerde comités

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 richting. Het comité is vijf keer bijeengekomen in 2015.
- 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 2015.
- 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 2015.

Vier Belgische aandeelhouders behouden 31,4% van het kapitaal



Bron: EDF Luminus.

Akkoord over de aandeelhoudersovereenkomst

De aandeelhouders van EDF Luminus, Publilec, Socofe, Ethias, Nethys en de EDF Groep hebben op 26 oktober 2015 een aanvullende overeenkomst bij de aandeelhoudersovereenkomst voor EDF Luminus ondertekend, waardoor deze wordt verlengd tot in 2025 en het aandeelhouderschap als volgt wordt herschikt:

- Behoud van vier Belgische aandeelhouders: Publilec (26,4%), Socofe (4,7%), Ethias (0,2%) en Nethys (0,1%) die overeenkomstig de aandeelhoudersovereenkomst een liquiditeitsmechanisme genieten waardoor ze zich vanaf eind 2018 uit het kapitaal van EDF Luminus kunnen terugtrekken.
- Acquisitie door de EDF Groep van het aandeel van Publilium en VEH in EDF Luminus, dat in totaal 6,33% bedroeg, waardoor het aandeel van EDF in EDF Luminus stijgt tot 68,63%.

Door deze evolutie van het aandeelhouderschap van EDF Luminus kan het bedrijf zijn lokale verankering behouden dankzij een wijziging van de overeenkomst tussen EDF en zijn Belgische medeaandeelhouders.

De energie van de vooruitgang



Op 23 april 2015 werd Grégoire Dallemagne uitgeroepen tot "Young Top Manager of the Year", doordat hij in staat was om in moeilijke omstandigheden grote veranderingen een impuls te geven.

Dankzij de inzet van onze teams zijn we marktleider geworden in onshore windenergie, met een geïnstalleerd vermogen* van 254 MW, en kunnen wij rekenen op een goed gevulde projectportefeuille, om te blijven groeien. We zijn ook blijven investeren in onze waterkrachtcentrales. Ook onze klanten helpen we met de ontwikkeling van hun productie van hernieuwbare energie: de windmolenparken van Tessenderlo, Beringen en Oevel werden gebouwd in partnership** met bedrijven. Ons filiaal Dauvister installeert grote fotovoltaïsche installaties zonnepanelen in Wallonië, onder meer bij AB InBev in Jupille.

* ofwel het equivalent van het jaarlijkse verbruik van meer dan 140.000 gezinnen

** in industriegebieden

Woord van de Chief Executive Officer

De ecologische voetafdruk van onze activiteiten beperken staat voor ons als verantwoorde onderneming centraal. Wij willen ook onze klanten helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen.

In 2015 investeerde EDF Luminus een recordbedrag van 180 miljoen euro, voornamelijk in hernieuwbare energiebronnen en energiediensten. Dat is een grote financiële inspanning, maar het is ook het succes van een heel team, ten bate van het milieu en het welzijn van onze medeburgers.

Innovatieve energie-efficiëntieoplossingen voor bedrijven

Wij bieden onze klanten oplossingen aan om hun energieverbruik en hun factuur te verlagen. Op die manier helpen wij onze industriële klanten om hun competitiviteit te verzekeren en onze residentiële klanten om hun koopkracht te vrijwaren.

In mei 2015 hebben we een meerderheidsaandeel verworven in het bedrijf ATS. Voortaan werken EDF Luminus en ATS samen om systemen voor verlichting en verwarming/airconditioning te optimaliseren, om het verbruik van de industriële processen te verlagen, veilige hoogspanningscabines te installeren, enz.

Voor ons aanbod performante verwarmingssystemen voor residentiële klanten kunnen we gebruik maken van het netwerk van onze partner RAMI en onze filialen Dauvister en Leenen. In september 2015 hebben we ons aanbod "ketelinstallatie" gelanceerd. Dat nieuwe aanbod is al een succes. In één jaar tijd is onze verkoop van energiediensten met 40% gestegen.

Een leader op het vlak van flexibiliteit ten dienste van netevenwicht en bevoorradingszekerheid

Wij hebben verschillende troeven in huis om het netevenwicht en de bevoorradingszekerheid te waarborgen.

Wij vergoeden onze klanten voor de opwaartse en neerwaartse flexibiliteit van hun elektriciteitsverbruik of -productie. Op die manier kunnen ze ook hun steentje bijdragen tot de bevoorradingszekerheid van het land.

Ons eigen productiepark is eveneens een troef, ook al hebben we eind 2015 de boekwaarde van onze thermische centrales moeten terugbrengen tot nul, rekening houdend met de evolutie van de marktprijzen en de onzekerheid die op hun toekomst weegt. Vorig

jaar werd veel beroep gedaan op deze centrales om het netwerk in evenwicht te houden en konden ze de onbeschikbaarheid van verscheidene kerncentrales, die vandaag terug operationeel zijn, deels compenseren. Gevolg van die waardevermindering is een negatief nettoresultaat. Maar ik zou niet willen dat deze beslissing de verbetering van elders behaalde operationele resultaten zou overschaduwen.

Een groeiend marktaandeel

De stijging van het marktaandeel van Luminus in het residentiële segment wijst erop dat ons aanbod steeds beter tegemoetkomt aan de verwachtingen van de klanten. De kwaliteit van onze dienstverlening werd voor het derde jaar op rij beloond met het vijfsterrenlabel van de VREG. We hebben geïnvesteerd in de digitalisering van ons aanbod, waardoor we een derde van de contacten met onze klanten online kunnen afhandelen.

Een verbetering van ons bedrijfsresultaat, het aantal ongevallen en de motivatie

Al die evoluties hebben bijgedragen tot de groei van ons bedrijfsresultaat. Dat is een resultaat waarvoor ik elk personeelslid wil bedanken. Hun dynamisme en engagement met het oog op verandering is nog toegenomen in 2015. In september 2015 werd in de jaarlijkse enquête een engagementspercentage van 79% vastgesteld, ofwel vijf punten meer dan in 2014.

Naast dit percentage, dat boven het gemiddelde van de Belgische ondernemingen ligt, is het jaar 2015 ook het jaar waarin we samen een doelstelling hebben behaald die we al jaren nastreven: voor het eerst betreuen we geen enkel ongeval dat tot een werkonderbreking heeft geleid. Dit is voornamelijk de verdienste

van de productieteams: een totaal van 532 dagen zonder ongeval op 31 december 2015. Dat is een sterk punt dat ons zal helpen om de resultaten van onze filialen te verbeteren op het vlak van gezondheid en veiligheid.

De transformatie verderzetten samen met onze filialen

In 2016 zal EDF Luminus zijn transformatie voortzetten om de eerste energiepartner te worden, die vooruitgang en comfort biedt aan al zijn klanten. Wij zijn trots dat we kunnen rekenen op een sterk team en een solide balans, waarmee wij in een alsmear veranderende energiemarkt zullen kunnen blijven investeren in onze toekomst.

Het uitvoerend comité van EDF Luminus: een hecht team



Het uitvoerend comité van EDF Luminus op 1 april 2016:

Van links naar rechts, op de derde rij:

Peter Billiau, Chief Information Officer

Jürgen Dennersmann, Optimisation & B2B Director

Grégoire Dallemagne, Chief Executive Officer

Frank Schoonacker, Corporate Affairs Director

Op de tweede rij:

Henri Buenen, Chief Commercial Officer

Katleen Daems, Human Resources Director

Agnès Butterlin, Chief Financial Officer

Véronique Vansteelandt, General Counsel

Vooraan:

Frederik Snoeck, Production Director

Anne Grandjean, Communication Director

Pierre de Firmas, Chief Strategy & Business Development Officer

De filialen van de Groep EDF Luminus helpen de groep vooruit, van bij het begin tot aan het einde van de waardeketen, zodat we beter aan de verwachtingen van de klanten kunnen tegemoetkomen.

Eind 2015 telde de Groep EDF Luminus 1500 medewerkers, waarvan meer dan 700 in filialen. Meer dan de helft van het personeel van de groep werkt nu aan de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen en energiediensten.

	Personeel	Omzet	Activiteit
	600 personen	Meer dan 100 miljoen euro	Energiediensten aan ondernemingen
	87 personen	8 miljoen euro	Groene verwarmingssystemen
EDF EN Services Belgium	5 personen	0,52 miljoen euro	Onderhoud van windmolenparken
	11 personen	Ongeveer 1,7 miljoen euro	Installatie van performante verwarmingssystemen
	12 personen	2,3 miljoen euro	Planning van 50 000 onderhoudsinterventies per jaar

De waardeketen onder zware druk

Sinds de publicatie van zijn eerste verslag over duurzame ontwikkeling in 2012 heeft EDF Luminus de activiteiten geïdentificeerd die onder zijn directe controle staan en andere die onder zijn invloedssfeer vallen, met toepassing van de aanbevelingen ISO 26000. Uit deze oefening blijkt dat tal van externe factoren aan de controle van de onderneming ontsnappen, zowel wat de upstream activiteiten betreft (prijsniveau op de groothandelsmarkten voor elektriciteit en gas, CO₂-prijs) als de downstream activiteiten (externe kosten die in de factuur dienen te worden opgenomen).

Reeds verschillende jaren nemen de externe beperkingen voortdurend toe, zowel voor producenten als leveranciers van gas en elektriciteit.

Grotere risico's bij upstream activiteiten

De sterke ontwikkeling van hernieuwbare energie, waaraan EDF Luminus meewerkt, vergt flexibele en betrouwbare thermische productiecapaciteit, die in staat is om het intermitterend karakter te compenseren en reserves (back-up) te leveren wanneer er geen wind en zon is. Het productiepark van EDF Luminus, de tweede Belgische producent, beschikt over dergelijke capaciteit.

De prijsniveaus op de groothandelsmarkten, die beïnvloed worden door buitenlandse steen- en bruinkool en het overaanbod tijdens periodes met veel zon en wind, zijn onvoldoende om de directe vaste kosten van de gasgestookte centrales te dekken. De lage prijs van steenkool en CO₂ benadeelt de gasturbines van EDF Luminus, ten voordele van steenkoolcentrales in Nederland en Duitsland.

De kostendekking van de Belgische centrales door de levering van ondersteunende diensten of het mechanisme van strategische reserve is onzeker omdat ze gebonden is aan de aanbestedingen van de netbeheerder, volgens regulatorische bepalingen die regelmatig evolueren. De duurzaamheid van gasgestookte centrales is dus niet gewaarborgd, wat de bevoorradingszekerheid aantast en de prijsvolatiliteit op de groothandelsmarkten kan vergroten.

Omgekeerd kan een productieoverschot aan fotovoltaïsche of windenergie een lokaal onevenwicht meebrengen dat een frequentiestijging kan veroorzaken en daardoor de uitval van sommige thermische centrales met een black-out als mogelijk gevolg.

Toenemende externe kosten en regulatorische beperkingen

Wat de downstream activiteiten in de waardeketen betreft, nemen de externe beperkingen regelmatig toe. Uit een studie uitgevoerd door Accenture in opdracht van FEBEG (Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven) blijkt dat:

- op basis van informatie beschikbaar in september 2015 de elektriciteitsfactuur, zonder het energieverbruik, tegen 2017 met 15% zal stijgen voor klanten in Wallonië, terwijl die van klanten in Vlaanderen zal toenemen* met 37%;
- het aantal veranderingen in de wetgeving is gestegen van 12 in 2012 naar 18 in 2014, op steeds kortere termijnen, wat extra kosten met zich meebrengt;

- in 2015 het deel van de energiefactuur dat niet kan worden teruggevorderd bij wanbetaling 50% bedroeg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 58% in Wallonië en 65% in Vlaanderen;
- het geconsolideerde verlies met betrekking tot onbetaalde facturen van vijf van de grootste leveranciers (Electrabel, EDF Luminus, ENI, Essent, Eneco) 74 miljoen euro bedroeg in 2014.

Het dienstenaanbod naast energielevering uitbreiden

Sinds enkele jaren biedt EDF Luminus energiediensten aan waarmee klanten hun verbruik kunnen meten, beheersen, verminderen of aanpassen afhankelijk van hun behoeften of opportuniteiten op de markt. De aangeboden diensten (cfr. pagina 24 tot 32) dragen dus bij tot de vermindering van het verbruik van de klanten, hun CO₂-voetafdruk en hun factuur, of tot de beveiliging van hun elektrische installaties. De waardeketen hiernaast zou dus moeten evolueren volgens het ritme van de integratie van de dochterbedrijven in de EDF Luminus-groep.

Het schema hiernaast geeft de waardeketen van EDF Luminus weer, enerzijds als elektriciteitsproducent en anderzijds als leverancier van energie en energiediensten. Sommige elementen van de keten staan onder directe controle van de onderneming. EDF Luminus kan dus zijn handelingen en resultaten in die domeinen beschrijven. Andere elementen beïnvloeden de activiteit zonder dat EDF Luminus altijd een significante invloed op die factoren heeft.

*Sommige delen van de factuur zijn sterk gestegen: sinds de zomer 2015 wordt de vennootschapsbelasting die door de distributienetbeheerder wordt betaald doorgerekend in de distributiekosten; op het einde van het jaar werden ze nogmaals aangepast; de btw is vastgesteld op 21% sinds 1 september 2015. Deze situatie wordt nog erger met de maatregelen die in Vlaanderen van toepassing zijn vanaf 1 januari 2016 (afschaffing van de gratis kilowatturen) en vanaf 1 maart 2016 (Vlaams Energiefonds).

Upstream activiteiten

Downstream activiteiten



■ mens-gerelateerd

■ klant-gerelateerd

■ milieu-gerelateerd

■ financieel gerelateerd

Uitvoerige en geformaliseerde dialoog met de stakeholders

EDF Luminus is zich bewust van de impact van zijn activiteiten op de samenleving en zorgt ervoor regelmatig in dialoog te gaan met zijn stakeholders.

Tot 2014 nam de dialoog met de stakeholders die betrokken zijn bij de ontwikkeling van EDF Luminus verschillende vormen aan, formeel en minder formeel:

- deelname aan de Adviesraad bij de CREG,
- kwantitatieve meting van de bekommernissen van de klanten (cfr. MVO-barometer op pagina 17),
- publieke vergaderingen met omwonenden, bezoeken en open-deurdagen,
- uitwisselingen via sociale media,
- enz.

35 uitdagingen vastgelegd in 2014

In 2014 werd een **lijst met uitdagingen** opgesteld door het MVO-comité van EDF Luminus, goedgekeurd door het uitvoerend comité en gepubliceerd in het duurzaamheidsrapport van 2014, op pagina 17. Elk van deze 35 uitdagingen werd gekoppeld aan één van de vijf pijlers van het MVO-beleid van EDF Luminus, die de rug-gengraat vormen van het duurzaamheidsrapport van het bedrijf: Ethiek, Klantentevredenheid, Rentabiliteit, Mens en Milieu.

In 2015 ging EDF Luminus systematischer te werk om zijn stakeholders te raadplegen, om zo zijn materialiteitsrooster op te stellen en een rapport te publiceren dat voldoet aan de internationale GRI4-norm.

Materialiteitsrooster: gebruikte methodologie

De lijst met uitdagingen uit het rapport van 2014 werd vereenvoudigd, zodat de stakeholders ze gemakkelijker konden rangschikken volgens prioriteit. Deze vereenvoudigde lijst is te vinden in het materialiteitsrooster hiernaast.

Evidente thema's als respect voor de mensenrechten, bescherming van persoonsgegevens en de vergoeding van de aandeelhouders werden niet opgenomen in de voorgestelde keuzes. Zij komen echter wel aan bod in de thema's die worden besproken in het rapport van 2015, namelijk in de hoofdstukken "Ethiek en goed bestuur" en "Financiële indicatoren".

De volgende **stakeholders**¹ werden geraadpleegd op verschillende manieren³, afhankelijk van het doelpubliek:

- vragenlijst verspreid via het intranet, voor het personeel;
- specifieke gesprekken met twee vertegenwoordigers van het personeel;
- publieke vragenlijst op de Luminuswebsite en de sociale netwerken, voor particulieren en zakelijke klanten;
- e-mailings en kwalitatieve gesprekken voor ngo's, overheden, experts en de academische wereld;
- e-mailings verzonden naar leveranciers.

Deze stakeholders werden als dusdanig geïdentificeerd omdat deze personen of groepen rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij activiteiten van of beslissingen die worden genomen door EDF Luminus. Omgekeerd kunnen de beslissingen die door deze personen, groepen of organisaties worden genomen, een grote invloed hebben op de belangen van EDF Luminus.²

Het doel van dit overleg was om drie soorten informatie te verzamelen:

- feedback op de inhoud van het duurzaamheidsrapport 2012-2014;
- actiepistes om het MVO-beleid van het bedrijf bij te sturen volgens de verwachtingen die zijn geformuleerd door de stakeholders;
- een rangschikking in orde van prioriteit van de uitdagingen die zijn bepaald door EDF Luminus om het materialiteitsrooster te genereren.

¹ G4-24: Een lijst aanleveren van stakeholdersgroepen waarmee de organisatie een dialoog is aangegaan.

² G4-25: De weerhouden criteria aanduiden voor de identificatie en selectie van de stakeholders waarmee een dialoog wordt aangegaan.

³ G4-26: Bepalen welke aanpak de organisatie hanteert om de stakeholders te betrekken.

NEW**Vragenlijst verspreid via e-mail en sociale media**

Er werd een online vragenlijst verstuurd per e-mail naar bepaalde categorieën stakeholders (leveranciers, deskundigen, overheden, enz.). Deze vragenlijst werd ook beschikbaar gesteld voor alle andere stakeholders via de Luminuswebsite en de Facebook- en Twitterpagina's van het bedrijf. Door beroep te doen op sociale media konden we de mening van een twintigtal particulieren verzamelen.

In totaal konden we aan de slag met de antwoorden van 88 personen.

STAKEHOLDERS DIE DE VRAGENLIJST HEBBEN BEANTWOORD	TOTAAL	NL	FR
Personeel	29	18	11
Residentiële klanten	20	10	10
Andere categorieën	10	4	6
Uitvoerend comité EDF Luminus	8	4	4
Experten en academische wereld	7	3	4
Leveranciers	5	2	3
Overheden	4	1	3
Zakelijke klanten	3	2	1
Ngo's	2	1	1
TOTAAL	88	45	43

Interne bevraging

Opdat de mening van het personeel van EDF Luminus in acht zou worden genomen, werd de vragenlijst bestemd voor een extern publiek ook beschikbaar gesteld voor het personeel en de personeelsvertegenwoordigers via het intranet van het bedrijf. Negenentwintig personen dienden hun antwoorden in (cfr. bovenstaande tabel).

De personeelsvertegenwoordigers van EDF Luminus beantwoordden de vragenlijst niet online, of identificeerden zich toch niet als dusdanig in de voorgestelde categorie. Deze vertegenwoordigers worden elk jaar geraadpleegd in het kader van de jaarlijkse balans van de overeenkomst van de EDF Groep over maatschappelijke verantwoordelijkheid, ondertekend door de vakbonden uit zeven landen, en van toepassing voor EDF Luminus sinds 2011.

De overeenkomst bestaat uit 22 clausules. In het kader van de jaarlijkse balans werd de vakbonden gevraagd om prioritaire thema's en maatregelen te identificeren. De voorbije twee jaar werd geen enkele prioriteit bepaald, en de rapportage gebeurt dan ook op alle artikelen die van toepassing zijn op EDF Luminus.

Kwalitatieve gesprekken

Er werden individuele gesprekken georganiseerd met sleutelfiguren die belangrijk worden geacht om het materialiteitsrooster aan te vullen. Dankzij dit soort raadpleging is een veel nauwkeurigere dialoog mogelijk. Er vonden acht gesprekken plaats met stakeholders uit verschillende categorieën (overheidsvertegenwoordigers, economische en milieu-experts, ngo's). De lijst belanghebbenden bestond uit twee overheidsvertegenwoordigers, drie experts, twee ngo-leden en een vertegenwoordiger van de zakelijke klanten.

Bij het inplannen van deze individuele gesprekken werd getracht een evenwicht te bewaren tussen aantal mannen en vrouwen, Frans- en Nederlandstaligen. Die twee eisen konden worden gerespecteerd, want de gesprekken werden gevoerd met vijf Nederlandstaligen en drie Franstaligen enerzijds en vier vrouwen en vier mannen anderzijds.

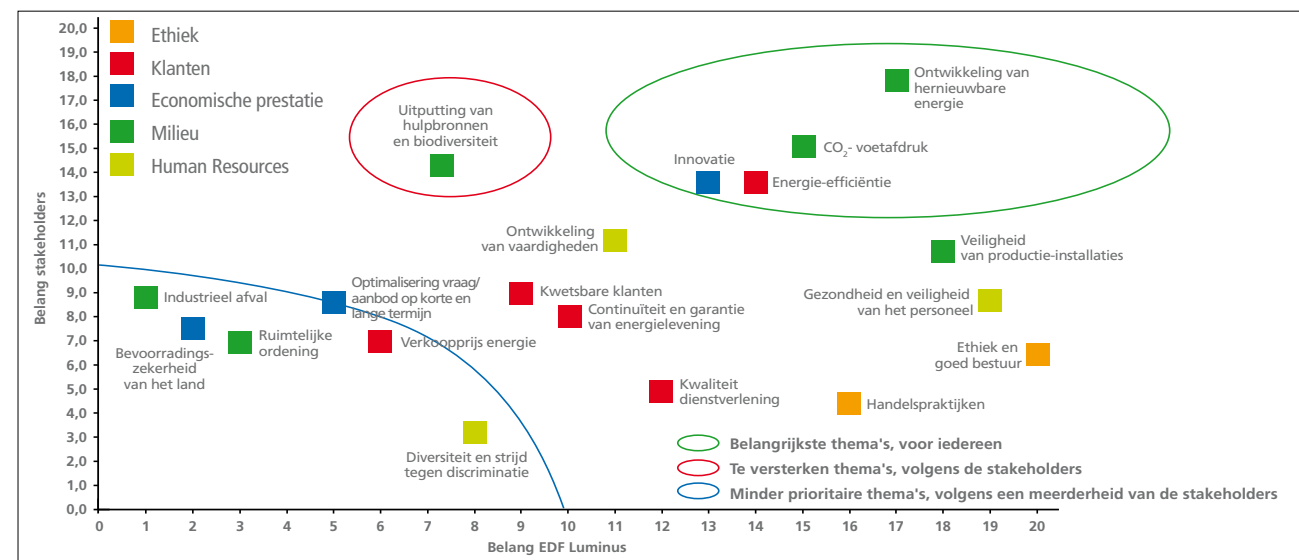
Behaalde resultaten

Voor het duurzaamheidsrapport van 2014 hebben we, dankzij de raadpleging van de stakeholders, de inzichten en analyses die intern waren gemaakt over heel wat punten kunnen valideren:

- geen van de stakeholders vond dat er bij de geïdentificeerde uitdagingen iets vergeten was;
- een thema werd door sommige stakeholders "te gedetailleerd" bevonden, en door andere dan weer "niet genoeg" (tewerkstelling en diversiteit);
- de reeds uitgewerkte thema's, die nog meer benadrukt moeten worden, zijn: innovatie, vooral commercieel, en de acties ten gunste van biodiversiteit;
- de reeds geïdentificeerde maar nog niet behandelde uitdagingen in de rapporten tot 2014 betreffen veiligheid van installaties en handelspraktijken.

NEW

Dankzij deze oefening konden we een materialiteitsrooster opstellen, om een rapport te publiceren volgens de GRI G4-richtlijnen. Voorliggende versie integreert de antwoorden op de online vragenlijst en de antwoorden die geformuleerd zijn tijdens de kwalitatieve gesprekken. De weergegeven resultaten zijn niet gewogen volgens categorie, een overheidsvertegenwoordiger weegt m.a.w. evenveel als een residentiële klant.



Zeer uiteenlopende meningen

Uit een diepgaande analyse van alle verkregen resultaten, inclusief kwalitatieve gesprekken, blijkt dat de verschillende categorieën stakeholders zeer uiteenlopende en soms tegengestelde meningen hebben:

- Zo is de kwaliteit van de dienstverlening zeer belangrijk voor de residentiële klanten, maar minder voor de experts en overheden.
- De ontwikkeling van hernieuwbare energie is een prioriteit voor iedereen, maar veel minder voor de particuliere klanten.
- De aandacht van experts en de academische wereld gaat vooral naar ecologische thema's.
- Sommige ngo's hechten veel belang aan thema's die volgens anderen weinig prioriteit hebben, zoals het industrieel afval.
- De overheden hebben zeer specifieke bekommernissen: de continuïteit van de energievoorziening of het globale evenwicht tussen vraag en aanbod houdt hen veel meer bezig dan de doorsnee stakeholder.

De belangrijkste thema's en bekommernissen⁴ die zijn geopperd door de meest significant vertegenwoordigde categorieën stakeholders zijn:

PERONEEL EDF LUMINUS	RESIDENTIËLE KLANTEN	EXPERTS	OVERHEDEN
Gezondheid & Veiligheid van het personeel	Kwaliteit dienstverlening	Hernieuwbare energie	Continuïteit energievoorziening
Hernieuwbare energie	Verkoopprijs van energie	Bescherming natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit	Optimalisering evenwicht vraag/aanbod
Energie-efficiëntie	Energie-efficiëntie	CO ₂ -voetafdruk	Hernieuwbare energie

De kleuren van deze tabel stemmen overeen met de hoofdstukken van het duurzaamheidsrapport: donkeroranje voor het hoofdstuk Klanten, donkergroen voor het hoofdstuk Milieu, lichtgroen voor het hoofdstuk Personeel.

Een andere les die we kunnen trekken uit de individuele gesprekken betreft de precieze rol van het bedrijf op het vlak van evenwicht tussen vraag en aanbod en bevoorradingszekerheid, een rol die niet goed begrepen wordt. De continuïteit van de energievoorziening, die immers niet tot de bevoegdheid van de leverancier maar tot die van de overheid behoort, wordt belangrijker geacht dan het evenwicht tussen vraag en aanbod. En dit evenwicht valt wel, deels, onder de controle van EDF Luminus, althans in verhouding tot zijn marktaandeel.

⁴ G4-27: De belangrijkste thema's en bekommernissen aanduiden die naar boven kwamen bij dialoog met de stakeholders

Beslissingen genomen om een GRI4-rapport te kunnen realiseren

Sinds drie jaar publiceert EDF Luminus een duurzaamheidsrapport waarvan de inhoud is gebaseerd op intern gemaakte analyses op basis van informele raadplegingen van de stakeholders.

Een GRI4-rapport publiceren veronderstelt een formeel overleg en de identificatie van - volgens de stakeholders - prioritaire thema's, die het voorwerp dienen uit te maken van "Disclosures on Management Approach" (DMA).

Dankzij de in 2014 aangevatte formele stappen, kunnen we:

- de onbeantwoorde verwachtingen over een onderwerp identificeren: het behoud van biodiversiteit;
- meningsverschillen tussen de verschillende stakeholders blootleggen;
- de misverstanden over de rol van de producenten-leveranciers op het gebied van netevenwicht identificeren.

Dit heeft het bedrijf aangezet om een uitgebreidere lijst met thema's op te stellen dan een eenvoudige toepassing van het algemene rooster, op pagina 15 gepubliceerd.

De lijst met thema's waarvoor een "Disclosure on Management Approach" (DMA) opgemaakt wordt, omvat, naast de 13 thema's* die de bekommernissen aanvoeren:

- de prijs van de energie, zeer belangrijk voor de residentiële klanten,
- de winstgevendheid van het bedrijf, een thema waar men niet om heen kan, waarover de geraadpleegde stakeholder niet gevraagd werd zich uit te spreken.

NEW Deze lijst van DMA's impliceert de integratie van nieuwe inhoud, op twee nieuwe pagina's, over geïdentificeerde maar tot nu toe niet gedetailleerde uitdagingen: handelspraktijken (pagina 21) en veiligheid van de industriële installaties (pagina 38).

Het thema biodiversiteit, door de stakeholders belangrijker geacht dan door EDF Luminus, is uitgewerkt: het rapport van 2015 bevat informatie over de verplichte en vrijwillige acties, een lijst van de sites die deel uitmaken van een biodiversiteitsinventaris, en/of sites waar compenserende maatregelen zijn geïmplementeerd (zie pagina 49).

De 15 "disclosures on management approach"

ETHIEK	KLANTEN	WINSTGEVENDHEID	MILIEU	HUMAN RESOURCES
Ethiek en goed bestuur	Kwaliteit dienstverlening	Innovatie	Hernieuwbare energie	Ontwikkeling van vaardigheden
NEW Handelspraktijken	Kwetsbare klanten	Economische prestaties	CO ₂ -voetafdruk	Gezondheid en veiligheid van het personeel
	Energie-efficiëntie		NEW Veiligheid van installaties	
	Continuïteit dienstverlening		Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit	
	Verkoopprijs energie			

◊ G4-20 Relevant aspect binnen de organisatie

◊◊ G4-21 Relevant aspect binnen en buiten de organisatie

*Relevant aspect binnen de organisatie maar zeer afhankelijk van de externe context

Sommige thema's met een lage prioriteit in het licht van het materialiteitsrooster zijn niet verwijderd, maar maken geen deel uit van een formele DMA, namelijk:

- tewerkstelling, van belang voor de motivatie van het personeel en de vakbondsvertegenwoordigers;
- de diversiteit van het personeel, wat een aandachtspunt en een bron van innovatie blijft.

NEW Grafisch tracht het rapport van 2015 de innovaties van het jaar beter in de verf te zetten, door ze expliciet als dusdanig aan te duiden.

Klanten en omwonenden: een belangrijk publiek

De evaluatie van de verwachtingen en de dialoog met een aantal belangrijke categorieën stakeholders is het hele jaar 2015 voortgezet onder verschillende vormen.

Verwachtingen van de klanten: stabiele prioriteiten doorheen de tijd

Sinds 2012 heeft EDF Luminus een kwantitatieve barometer ingevoerd. Daarmee kunnen de belangrijkste maatschappelijke kwesties voor zijn klanten worden gerangschikt volgens prioriteit. Met deze driemaandelijkse barometer, uitgevoerd op basis van een steekproef bij 2 000 klanten, wordt rekening gehouden om het actieplan op het vlak van maatschappelijke verantwoordelijkheid en commerciële communicatie aan te passen.

Per kwartaal kan er veel veranderen, maar als we kijken naar de evolutie van de barometer over drie jaar, dan zien we dat de prioritaire verwachtingen van de klanten relatief stabiel zijn.

De focus op de klanten blijft de belangrijkste bekommernis, ook al stond dat thema gedurende twee kwartalen niet meer op nummer één. Het feit dat de leverancier zijn activiteiten uitoefent op een "eerlijke en verantwoorde" manier, blijft het tweede grote thema.

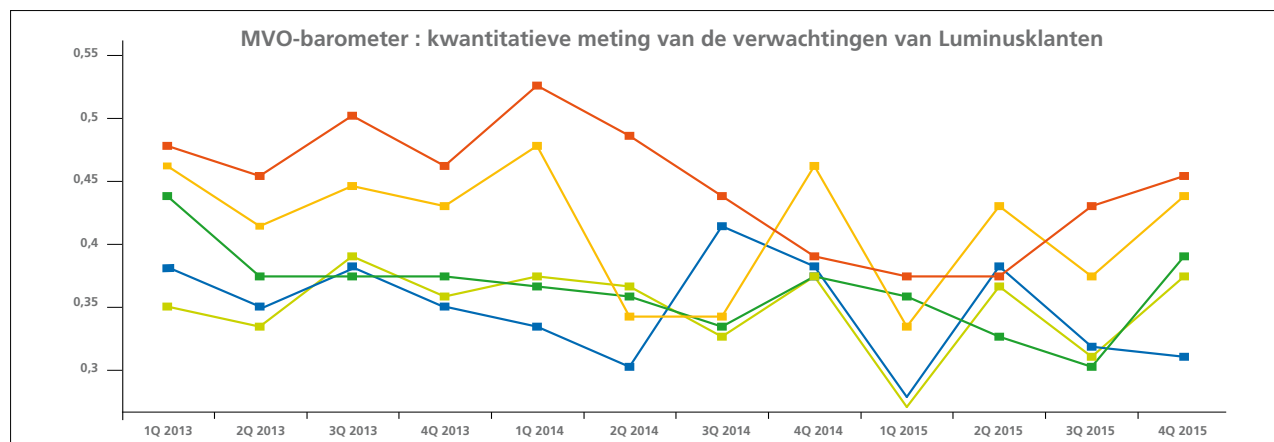
De klanten kennen minder belang toe aan de andere drie thema's: "energiebesparing", "stabiele" van de leverancier en "meest behoevende klanten".

Op onderstaande grafiek zien we de trimestriële evolutie van vijf van de twaalf gemeten items.

De klant kan kiezen uit verschillende hypotheses om zijn verwachtingen te evalueren. Deze zijn gecorreleerd aan de algemene klantentevredenheid, waardoor de intensiteit van de relatie tussen deze variabelen kan worden bestudeerd.

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

- ◆ *de klant als eerste prioriteit zien*
- ✱ *zijn activiteiten uitoefenen op een eerlijke en verantwoorde manier*
- *de klanten aanzetten om energie te besparen*
- ▲ *stabiel zijn en zekerheid bieden*
- *rekening houden met de noden van zijn meest behoevende klanten"*



Windturbinepark van Floreffe: de omwonenden informeren

In oktober 2015 werden de omwonenden van het windturbinepark van Floreffe/Fosses-la-Ville via een folder in de bus op de hoogte gebracht van de werken die tijdens de zomer zouden worden uitgevoerd aan de zeven windturbines van het park, om het geluid dat ze genereren te verminderen.



Er werden geluiddempende kammen geplaatst op de wieken van alle windturbines. Die zijn geïnspireerd op de veren van de vleugels van vogels. Ze kunnen de turbulentie die ontstaat op het bovenste derde van het blad wijzigen en het geluid van de lage naar de middelhoge frequenties omvormen, wat het algemene geluid dat de windturbine produceert drastisch vermindert.



ETHIEK EN GOED BESTUUR

WAAROM?

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. De naleving van de wet- en regelgeving is dan ook een specifiek aandachtspunt, zowel in het bedrijf als voor onze leveranciers.

Afgezien van het regelgevend kader vraagt de maatschappelijke verantwoordelijkheid van het bedrijf om een permanente dialoog met alle stakeholders. Opdat het bedrijf een geloofwaardige gesprekspartner blijft ten aanzien van zijn publiek, moet het rekenschap geven van zijn resultaten op ethisch, financieel, commercieel, ecologisch en maatschappelijk vlak.

Respect voor de ethiek, een dagelijkse vereiste

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



In 2012 werd de code aangevuld met het MVO-beleid, waarin specifieke verbintenissen in vijf domeinen, waaronder ethiek en goed bestuur, staan opgesomd. EDF Luminus verbond zich er uiteraard toe om de Belgische en internationale wetten na te leven, maar ook om overleg uit te bouwen met de stakeholders (cfr. pagina's 14 tot 17) en om te rapporteren over de evolutie van zijn financiële, ecologische en maatschappelijke resultaten. Sinds 2012 heeft EDF Luminus vier "duurzaamheidsrapporten" gepubliceerd, waaronder dit document.



Ons MVO-beleid online

Oprichting van een 'ethische' e-learning

NEW

In 2015 werd een multifunctioneel team (Human Resources, Legal, Interne Audit, MVO, Communicatie) samengesteld om een e-learning-module op punt te stellen zodat elk personeelslid de belangrijkste concepten van de gedragscode in zijn dagelijks gedrag kon integreren. Bescherming van persoonsgegevens, verdenking van fraude, belangenconflicten, vriendjespolitiek, het gebruik van sociale media,... er zijn heel wat moeilijke situaties waarin fouten onmiddellijke gevolgen hebben, zoals in het "echte leven".

Eind 2015 hadden 186 personen of bijna 20% van het personeel deze e-learning vrijwillig gevolgd. Stephan Cludts, Director Risk & Audit, die deze e-learning ontdekte na zijn benoeming in 2016, vertelt: "Deze e-learning is een groot succes. De situaties zijn zeer realistisch en de theoretische opfringslessen zijn zeer nuttig, zowel ten opzichte van onze gedragscode als van de Belgische wetgeving..."

Sinds 2013 heeft de EDF Groep een ethisch charter dat van toepassing is op alle gecontroleerde dochterondernemingen. Cfr. <http://ethique.edf.com>

Een specifieke alarmprocedure, toegankelijk voor zowel het personeel als het publiek, maakt het mogelijk om inbreuken op het charter vast te stellen en te regelen.

In 2015 werd geen inbreuk vanuit EDF Luminus of België medegedeeld aan de Commission Ethique Groupe.



NEW Global Compact van de Verenigde Naties: "Advanced level" bereikt

Na zijn toetreding tot het Global Compact van de Verenigde Naties in 2013 en zijn eerste "Communication on Progress" in november 2014, heeft EDF Luminus in 2015 het niveau "advanced" bereikt en is het daarmee beland in een nieuwe fase.



Om dit niveau te behalen, moest er een externe verificatie gebeuren van alle of een deel van de gepubliceerde op basis van "nieuwe of vastgestelde goede praktijken". In akkoord met het Belgische netwerk van Global Compact, heeft EDF Luminus beroep gedaan op het MVO-Competentiecentrum van de Antwerp Management School.

In mei-juni 2015 hebben drie studenten Master of Global Management van de Universiteit Antwerpen hun eigen materialiteitsrooster opgesteld en de belangrijkste thema's geïdentificeerd door hun standpunt te vergelijken met dat van Ecovadis, het Global Compact, enz. Vervolgens zijn ze bij EDF Luminus overgegaan tot de controle van de belangrijkste gegevens: energiemix, CO₂-uitstoot, belastingen en heffingen, betalingsplannen en motivatie van het personeel.

Hun werk heeft geleid tot een aantal verbeteringen ten opzichte van 2014: toevoeging van indicatoren met betrekking tot de motivatie van het personeel, gegevens om de uitstoot van bedrijfsvoertuigen te vergelijken met het Belgische gemiddelde, externe bronnen voor belastingen en heffingen, enz.



*Karel, Gent Qian, China Ramya, India
hebben hun eigen materialiteitsrooster opgesteld en
de belangrijkste gegevens nagekeken.*



De bevolking bij de ontwikkeling van hernieuwbare energie betrekken

NEW Op 18 december 2015 richtte EDF Luminus de coöperatieve vennootschap EDF Luminus Wind Together cvba op. Die werd op 1 januari 2016 goedgekeurd door de Nationale Raad voor de Coöperatie.

Deze coöperatieve vennootschap geeft elke Belgische burger of inwoner van België de mogelijkheid om aandelen te verwerven in bestaande en toekomstige windprojecten, zelfs met een zeer bescheiden budget. Het doel van de coöperatieve is de burgers nauwer te betrekken bij de ontwikkeling en exploitatie van onshore windturbines. Aanvankelijk werden twee bestaande windturbines geselecteerd:

- een windturbine van 2 MW in Tessenderlo, in de provincie Limburg, ten belope van 52,60%, in gebruik genomen in 2015;
- een windturbine van 2,5 MW in Berloz, ten noordoosten van Luik, ten belope van 42%, in gebruik genomen in januari 2016.

De verkoop van de aandelen is gestart op 8 maart 2016, voor een totaal bedrag van 2 miljoen euro. Er is een overeenkomst gesloten met de vzw Hefboom voor het bestuur en beheer van de coöperatieve.



Start van de bouw van de Tessenderlo windmolen.



We Love Your Project: vrijwilligerswerk aanmoedigen

Het programma We Love Your Project, dat voor het eerst werd gelanceerd in 2011 ter gelegenheid van het Europese jaar van het vrijwilligerswerk, heeft als doel vrijwilligerswerk van het personeel aan te moedigen in verenigingen van hun keuze. In 2015 kregen vijf projecten financiële steun.

Elk dossier wordt door een jury onderzocht en op strenge criteria getoetst: persoonlijke betrokkenheid bij de vereniging, innovatie, impact op lange termijn, enz. Er worden verschillende prijzen toegekend om de kandidaten te belonen en de werking van de verenigingen te ondersteunen.

Vijf winnende verenigingen

De editie 2015 van dit programma heeft de jury aangenaam verrast aangezien vier van de vijf kandidaatprojecten betrekking hadden op India. De jury heeft dan ook beslist te innoveren en een nieuw lid te verwelkomen, een specialist in India en humanitaire hulpverlening, Jochim Lourduswamy, Administratief en Financieel Coördinator van de vzw Via Don Bosco. Hij heeft de leden van de jury geholpen om het lokale belang van de verschillende projecten beter te beoordelen.

In totaal hebben de Indische projecten één gouden, twee zilveren en één bronzen prijs gekregen.

Het project van François Firket voor We Serve the City, een vzw die vrijwilligers werft en hun actie organiseert om andere verenigingen te helpen, heeft de prijs van het personeel gekregen. De jury heeft hem tevens een gouden prijs toegekend omdat François voor zijn eigen afdeling reeds een "solidaire" teambuilding had georganiseerd in de foyer Selah, nabij het Sint-Katelijneplein in Brussel.



- 1 De jury van de editie 2015 van We Love Your Project verwelkomde Jochim Lourduswamy van de vzw Via Don Bosco, om vier projecten met betrekking tot India te beoordelen.
- 2 Gouden prijs en prijs van het personeel voor François Firket, die zeer betrokken is bij de vereniging We Serve the City en ook zijn collega's van het departement Legal bij zijn actie heeft betrokken.
- 3 Erwin Daelman (HSE) heeft ook een gouden prijs gekregen als voorzitter van de vereniging Padhai, actief in Zuid-India sinds 2008. Voor Jochim Lourduswamy wordt de actie van Padhai gevoerd volgens de regels van de kunst, door de begunstigde bevolking te betrekken bij de keuzes die hen direct aangaan, wat bijdraagt aan hun zelfstandigheid op lange termijn.
- 4 Eliane Corbeel heeft een dubbele zilveren prijs gekregen, voor de Kushi Charitable Society en de Ganga Prem Hospice: de jury heeft Eliane ook beloond voor het feit dat zij de moed heeft gehad om twee projecten in te dienen, met het risico de prijs van het personeel niet te krijgen.

DE INDICATOREN



Meting van de ethische verschillen

Sinds 2014 bestaat de rapportering t.a.v. de EDF Groep uit een document voor het melden van ernstige ethische incidenten. In 2015 werd geen enkel incident gemeld.

In 2014 werden er twee incidenten gemeld: een geval van fraude gedetecteerd door een leverancier en een werkonderbreking in verband met een psychosociaal incident. Naar aanleiding van het eerste incident werd klacht ingediend bij de lokale politie en werden de interne procedures verbeterd. Om een herhaling van het tweede incident te voorkomen, werd een analyse gevraagd aan een externe preventie-adviseur, die werd voorgelegd aan het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk. Er werd een specifiek actieplan uitgevoerd.

Verantwoord aankopen: een audit en vier evaluaties

Sedert 2012 bevatten de algemene aankoopvoorwaarden van EDF Luminus bepalingen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect voor de mensenrechten en het milieu en uiteraard de arbeidsomstandigheden. Leveranciers die een overtreding van de wet in verband met lopende of toekomstige contracten wensen te melden, kunnen dat doen op het adres ethics@edfluminus.be.

In 2015 kon met een audit van de aanbestedingsprocedure de vooruitgang die is geboekt sinds de laatste audit van 2012 i.v.m. dit onderwerp, worden gemeten. De bedoeling was om de doeltreffendheid van de controlesystemen en meldingsprocedures na te gaan.

De audit die in 2015 is uitgevoerd, werd toereikend bevonden. Sinds 2012 is het proces "Purchasing to Pay" immers grotendeels geautomatiseerd en zijn de controles verscherpt. Er is, bijvoorbeeld, nog verbetering mogelijk door een databank op te zetten om de contracten beter te beheren.

Verder werden vier grote leveranciers geëvalueerd via het platform van de EDF Groep. Daaruit kwam geen enkel element naar voor dat een stopzetting van onze samenwerking zou rechtvaardigen. Voor drie van de vier leveranciers werden enkele aandachtspunten geïdentificeerd die in de loop van 2016 zullen worden opgevolgd.

HANDELS- PRAKTIJKEN

WAAROM?

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 wet (met inbegrip van consumentenbescherming) en ze beïnvloeden de klantentevredenheid, op de 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 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.

Een zeer beschermende regelgeving

De Belgische wetgeving bevat enorm veel teksten die de handelspraktijken van de gas- en elektriciteitsleveranciers reguleren.

Eind 2013 heeft EDF Luminus de overeenkomst ondertekend ter bescherming van "de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt", gepubliceerd onder auspiciën van de federale overheid. Deze vrijwillige ondertekening maakt de overeenkomst bindend voor EDF Luminus.

EDF Luminus heeft ook het Charter voor "goede praktijken voor prijsvergelijkingssites voor elektriciteit en gas voor residentiële gebruikers en KMO's" ondertekend, gepubliceerd door de CREG op 8 juli 2013. EDF Luminus leeft dus de verplichtingen na die de federale regulator oplegt aan de leveranciers met betrekking tot publicatie van de verschillende tarieven.

Zeer strikte regels voor alle verkopers

EDF Luminus werkt samen met verschillende Belgische bedrijven om de verschillende beschikbare verkoopstechnieken zo goed mogelijk in te zetten (deur tot deur, per telefoon of op openbare plaatsen). De toeleveranciers worden jaarlijks gecertificeerd en zijn verantwoordelijk voor de daden van hun personeel.

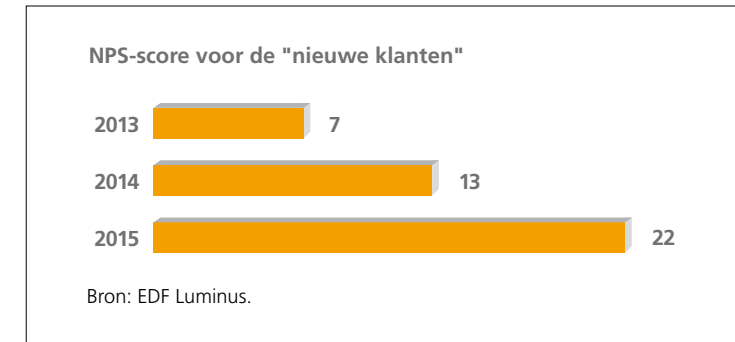
Voor de verkoop van deur tot deur heeft EDF Luminus een specifieke gedragscode opgesteld die elke verkoper voorafgaand moet ondertekenen. Deze code bevat de Belgische wettelijke verplichtingen en de specifieke regels voor EDF Luminus. De verkopers mogen enkel Luminus-producten verkopen. Ze moeten een opleiding volgen en slagen voor een verplicht jaarlijks examen, dat recht geeft op een certificering. Door die opleiding kunnen de verkopers de situatie van elke klant goed evalueren en oplossingen voorstellen die leiden tot een energiebesparing (installatie van een smart thermostaat, een nieuwe ketel, enz.).

Om de praktijken 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 methoden/indicatoren. Om de kwaliteit van het verkoopproces te beoordelen, wordt de klantentevredenheid in het bijzonder gemeten via de NPS-score*, op grote schaal



gebruikt in de dienstensector.

In 2015 bedroeg de NPS-score voor het proces "Nieuwe klanten" +22 (en zelfs +29 in het laatste kwartaal), wat wijst op een mooie vooruitgang.

*De NPS-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promoters te verminderen met het percentage detractors. Het is een zeer veeleisende 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.

KWALITEIT VAN DE DIENST-VERLENING

WAAROM?

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.

Nieuwe verbeteringen

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.

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.

Door de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst van EDF Luminus kunnen we onze prestaties nauwgezet opvolgen. In het B2C-segment is de gemiddelde tevredenheid hoog gebleven (8,1/10 zoals in 2014). De "Contact" NPS-score* is van +23 in 2014 naar +31 gestegen in 2015. Ook op de B2B-markt is de score stabiel gebleven op 7,8. De "Contact" NPS-score* is gestegen van +9 naar +14.

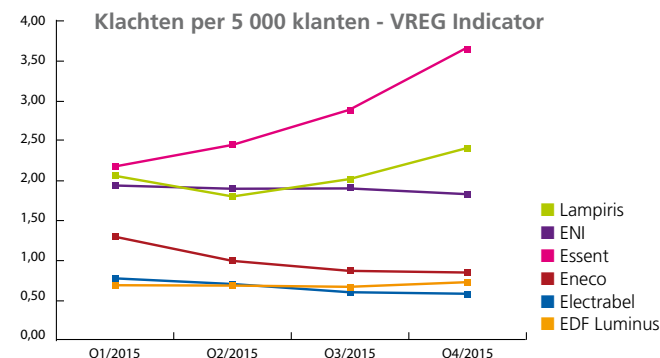
We meten de tevredenheid van onze residentiële klanten ook zes maanden na een contact om na te gaan of de resultaten die op korte termijn werden behaald, zich ook doorzetten op langere termijn. In 2015 werd een nieuwe stijging geregistreerd, met een resultaat van 7,8/10



*Een "NPS"-score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors. Deze zeer strenge score wordt op hetzelfde monster berekend als de "gemiddelde tevredenheidsgraad", op basis van gerichtere vragen.

Vijfsterrenlabel: EDF Luminus blijft in de top drie

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. Onderstaande grafiek, ontleend aan een rapport gepubliceerd door de Vlaamse regulator, toont dat Luminus nog altijd een van de leveranciers is met het laagste aantal ontvankelijke klachten.



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.

Merk op dat in Wallonië en het Brussels gewest evenveel klachten werden geregistreerd als in Vlaanderen en dat EDF Luminus er bijgevolg een gelijkaardig label zou kunnen dragen, mocht een dergelijke certificering er bestaan.

KWETSBARE KLANTEN

WAAROM?

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). EDF Luminus is afhankelijk van de externe reguleringen** die werden ingevoerd door de overheden om te vermijden dat klanten worden afgesloten wegens openstaande facturen en om een te hoge schuldgraad te beperken.

*De energiefacturen omvatten, naast de kostprijs van de verbruikte energie, de kosten voor transport en distributie, en de taksen en openbare dienstverplichtingen. Deze bijkomende kosten staan grotendeels in verhouding tot het verbruik, wat de factuur van de klant kan verhogen, vooral bij klanten met slecht geïsoleerde woningen.

**Alle gewesten hebben mechanismen ingevoerd om het energieverbruik te matigen, budgetmeters of vermogensbegrenzers.

Armoedesituaties verlichten

De werkwijze van de onderneming moet tegelijkertijd 1° in overeenstemming zijn met de wetten en reguleringen 2° een te hoge schuldgraad van de klanten vermijden 3° de solvabiliteit van EDF Luminus vrijwaren, aangezien de leveranciers alle onbetaalde facturen dragen.

EDF Luminus is sinds 2012 concrete verbintenissen aangegaan om de situatie van de kwetsbare klanten niet te verergeren. De interne werkwijze werd 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 commerciële teams evalueren voortdurend het verwerkingsproces van achterstallige facturen, om waar mogelijk verbeteringen aan te brengen. Door rechtstreeks contact op te nemen kan worden vermeden dat voor een verstrooide klant of een klant die tijdelijk problemen heeft, een "drop"-procedure wordt gestart (overplaatsing van de klantrekening naar een netwerkbeheerder in het Vlaamse Gewest), of dat hij wordt aangemaand om een budgetmeter of een vermogensbegrenzer te installeren (in het Waals of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest). Tijdens een rechtstreeks contact kunnen aan de klanten ook instrumenten worden aangereikt om hun energiebudget op te volgen, onder meer de €-Monitor.

DE INDICATOREN

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.

In 2015 is het aantal betaalplannen dat aan klanten werd toegekend, stabiel gebleven. De applicatie €-Monitor, waarmee klanten hun maandelijkse voorafbetalingen kunnen aanpassen, draagt bij tot dat resultaat.

Afbetalingsplannen toegestaan in 2015



Aantal afbetalingsplannen toegestaan in 2015 voor facturen die meer dan 30 dagen openstaan, met uitzondering van dossiers voor collectieve schuldenregeling.

Bron: EDF Luminus.

EDF Luminus werkt mee aan het Platform tegen Energiearmoede

Het Platform tegen Energiearmoede, waarvan de oprichting werd aangekondigd door de Koning Boudewijnstichting op 24 november 2015, verenigt relevante maatschappelijke spelers en belanghebbenden. Met name:

- ondernemingen uit de energiesector, producenten, leveranciers of verdelers,
- vertegenwoordigers van het maatschappelijke middenveld (vakbonden, ngo's, enz.),
- OCMW's en de verenigingen van steden en gemeenten,
- vertegenwoordigers van de verbruikers, eigenaars, huurders,
- experts uit de academische wereld, in het bijzonder de universiteit van Antwerpen en de ULB.

Het comité van experts van het Platform heeft verschillende prioritaire acties voor 2016 en 2017 gedefinieerd, met in eerste instantie de verbetering van de energieprestaties van sociale, privé en publieke woningen en de vereenvoudiging van de energiefactuur.

EDF Luminus draagt bij aan de financiering van het fonds als lid van FEBEG (de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven).

RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK

WAAROM?

Gezien de impact van de energieproductie op het milieu is een rationeel energiegebruik van groot belang, zowel op ecologisch als op commercieel vlak. Verschillende diensten aanbieden die een beter inzicht geven in de elementen van het verbruik, vervolgens energie besparen door een gedragswijziging, of beter nog, door aanpassingen van de installaties, vormt een opportuniteit, zowel vanuit het oogpunt van de gegenereerde inkomsten, als voor het imago van de onderneming.

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

Energiezuinigheid en energie-effi

EDF Luminus zet zich in om de particuliere klanten een brede waaier oplossingen en instrumenten aan te reiken, om hen te helpen de milieu-impact van hun energieverbruik te verminderen:

- de producten Ecofix en Ecoflex garanderen 100% groene elektriciteit of CO₂-gecompenseerd gas*;
- met de slimme thermostaat Netatmo, gecommmercialiseerd sinds 2014, kunnen gas- of stookolieketels op afstand worden bediend, in alle transparantie;
- met de applicatie €-Monitor, gratis beschikbaar via My Luminus app/web kan het reële verbruik worden opgevolgd en kunnen de maandelijkse voorafbetalingen worden aangepast teneinde onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening te vermijden;
- 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.

**Klanten die de formules Ecofix en Ecoflex kiezen, verkleinen hun ecologische voetafdruk op twee manieren: de elektriciteit is gegarandeerd hernieuwbaar en de uitstoot van de gasverbranding wordt gecompenseerd door de aankoop van koolstofkredieten. In 2015 kon EDF Luminus dankzij deze producten zijn indirecte emissies van gasverbranding compenseren ten belope van 14,9%.*



De reclamecampagne die in september 2015 werd gelanceerd om de installatie van condensatieketels te promoten.

Twee nieuwe aanbiedingen: ketels en zonnepanelen



In 2015 lanceerde Luminus twee nieuwe oplossingen om klanten te helpen hun ecologische voetafdruk te verkleinen: **de installatie van zonnepanelen en condensatieketels.**

Door zonnepanelen te plaatsen op de meest geschikte daken kunnen de residentiële klanten een deel van hun elektriciteitsverbruik zelf produceren.

Naast de installatie van zonnepanelen via zijn filialen Dauvister en Leenen, biedt Luminus zijn klanten in het Waals Gewest technische ondersteuning aan, in geval van problemen met reeds geïnstalleerde zonnepanelen. De hotline Zonnepanelen is dag en nacht bereikbaar, elke dag van de week.

Om zijn klanten te helpen hun energieverbruik rechtstreeks te verminderen, lanceerde EDF Luminus in september zijn actie "installatie van condensatieketels". Een moderne condensatieketel benut de latente warmte van de verbrandingsgassen, zodat minder gas wordt verbruikt. De condensatieketel is ook uitgerust met een moduleerbare brander, wat tot 35% energiebesparing kan opleveren, terwijl ook de CO₂-uitstoot daalt. Het gekozen ketelmodel heeft een uitstekende prijs-kwaliteitsverhouding, met een return on investment van minder dan vijf jaar. Dankzij het netwerk gecertificeerde installateurs van Rami Services en Dauvister geniet de klant 24 uur op 24 ondersteuning.

ciëntie voor de residentiële klanten

DE INDICATOREN

Wat rationeel energieverbruik betreft zijn er zeer weinig relevante indicatoren. Het reële verbruik van de klanten hangt niet alleen af van de geleverde uitrusting, maar van hun dagelijks gedrag en energiebehoeften, die kunnen evolueren (gezinssamenstelling, gezondheidstoestand, klimaat, enz.).

Verder wil EDF Luminus geen details publiceren over de verkoop van de verschillende diensten die worden aangeboden aan de klanten, aangezien het om gevoelige commerciële informatie gaat.

De totale omzet van verkochte diensten aan residentiële klanten kan wel worden vermeld. Met meer dan 125 000 ondertekende contracten eind 2015 is de verkoop van energiediensten (verkoop en installatie van slimme thermostaten, installatie of onderhoud van ketels, dringende herstellingen) fors gestegen.

De elektronische factuur: meer dan een symbool

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

Daarbij dient te worden opgemerkt dat de online toegankelijke tarieven Click en Essential elke verzending van facturen op papier uitsluiten.

60% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder papier

Eind 2015 werd 60% van de maandelijkse facturen verstuurd zonder afdruk op papier. Om dat hoge percentage te behouden blijft het nodig om regelmatig actie te voeren bij de klanten, des te meer omdat het marktaandeel van EDF Luminus stijgt. In 2015 werden meer dan 75 000 nieuwe residentiële klanten uitgenodigd om te kiezen voor elektronische facturatie.

Maandelijkse paperless facturen



Bron: EDF Luminus.

Uw nieuwe factuur van Luminus



We staken de koppen samen met enkele klanten en hebben een aantal dingen voor u aangepast:

1. De belangrijkste gegevens staan nu overzichtelijk op de eerste pagina.
2. We hebben de informatie samengevat in duidelijke grafieken.
U ziet in één oogopslag precies hoeveel u verbruikt en wat u aan wie betaalt.
3. U kunt nu ook een digitale versie van uw nieuwe factuur terugvinden in My Luminus op onze website.

Duidelijkheid, dat is graag gedaan!

Heeft u toch nog vragen over uw factuur?
Bel ons op 078 150 210
Surf naar www.luminus.be/factuur



Een "nieuwe look" voor de facturen, beter aangepast aan de verwachtingen van de klant

Het project "New Invoice Lay-out" werd in mei 2015 afgerond met de verzending van compleet nieuwe facturen naar alle klanten van Luminus.

Dit project is het resultaat van transversaal werk van lange adem en had tot doel de facturen duidelijker en begrijpelijker te maken – "een ambitieuze doelstelling, rekening houdend met het aantal verplichte vermeldingen (een honderdtal!) op een energiefactuur", legt projectleider Jan Bartier uit. De klanten werden geraadpleegd om te bepalen welke informatie het belangrijkste is om te worden vermeld op de eerste pagina.

Sinds de afloop van het project is het aantal oproepen met vragen over jaarlijkse facturen met 5% gedaald.

Ondernemingen helpen om hun verbruik te optimaliseren

EDF Luminus stelt verschillende diensten voor aan de ondernemingen die hun verbruik willen verminderen of hun ecologische voetafdruk willen verkleinen.

- **1** 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.
- **2** De renovatie van de verlichting in de kantoren, opslagruimten, enz. om het comfort en de veiligheid van het personeel te verbeteren, en tegelijk de kosten te verlagen. De geïntegreerde formule omvat de financiering van de werken.
- **3** De installatie van zonnepanelen of het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door de zonnepanelen vermindert bepaalde elementen van de ecologische voetafdruk van de klanten, net zoals die van EDF Luminus.
- **4** De promotie van elektrische mobiliteit, door op zorgvuldig gekozen plaatsen elektrische snellaadpunten te installeren, helpt ook om de uitstoot van de vervoersmiddelen te verminderen. Dankzij deze dienst kunnen de ondernemingen het gedeelte "brandstofverbruik" van hun ecologische voetafdruk verminderen (scope 1*).
- **5** EDF Luminus geeft de 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 warmtekrachtkoppelingssystemen. Deze formules zijn beschikbaar voor grote bedrijven, overheden, ziekenhuizen en onderwijsinstellingen. De garanties van oorsprong preciseren het type energie en de productiesite voor elke geleverde MWu. Ze kunnen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de ecologische voetafdruk (scope 2* berekend op basis van de markt).
- **6** Met het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door "groene" installaties (biogas, waterkrachtcentrales, windenergie, warmtekrachtkoppeling, enz.) kan EDF Luminus zijn behoeften aan groene certificaten dekken en de ecologische voetafdruk van zijn eigen aankopen verkleinen. Deze dienst stelt de ondernemingen in staat het gedeelte "eigen elektriciteitsverbruik" van hun ecologische voetafdruk te verminderen (scope 2*).

*volgens het GHG-protocol (cfr. pagina 43)

Energieprestatiecontracten:

In 2015 heeft EDF Luminus verschillende offertes voor energieprestatiecontracten aangeboden. De offerte voor 33 gebouwen van de Anderlechtse Haard werd weerhouden tijdens de preselectie. Het project voorziet de volledige renovatie van verschillende ketels, de installatie van zonnepanelen en warmtekrachtkoppelingssystemen, evenals een langdurig onderhoudscontract.

Meer dan 3 800 zonnepanelen op het dak van de Jupiler fabriek

Eind 2015 installeerde Dauvister, een van de filialen van EDF Luminus dat gespecialiseerd is in de installatie van duurzame elektriciteitsuitrustingen, 3 844 panelen op het dak van de fabriek van AB InBev in Jupille, goed voor een geïnstalleerde "piek"capaciteit van 1MW. Het dak van de fabriek (10 000 m²) werd gerenoveerd vooraleer de zonnepanelen werden geplaatst. De volledige productie wordt gebruikt door de fabriek, waardoor AB InBev zijn ecologische voetafdruk kan verkleinen.



1 Het dak van de Jupiler fabriek kon worden gerenoveerd vooraleer de zonnepanelen werden geplaatst.

iseren of hun ecologische voetafdruk te verkleinen

Bevordering van duurzame mobiliteit in Hasselt

In augustus 2015 installeerde ATS vier snellaadpunten voor elektrische wagens op Corda Campus in Hasselt. Deze laadpunten moeten duurzame mobiliteit stimuleren op een site waar meer dan 2 500 mensen zijn tewerkgesteld in 85 ondernemingen, waaronder 400 medewerkers van EDF Luminus. In 2015 werd de herlaaddienst gratis aangeboden aan alle gebruikers, zodat ze zich vertrouwd konden maken met deze nieuwe dienst.



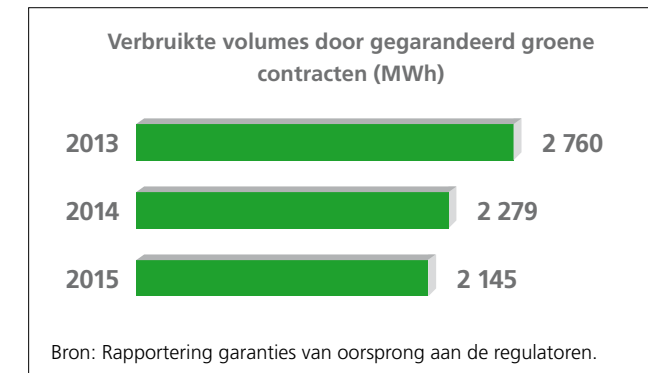
In februari 2015 heeft EDF Luminus, met de steun van de Groep EDF, zich kandidaat gesteld voor een Europees ontwikkelingsproject betreffende een snelle laadinfrastructuur langs de Belgische autosnelwegen, met ondersteuning van de federale, Vlaamse en Waalse regeringen. Dit dossier werd in november 2015 goedgekeurd door IENECA.

2 De laadpunten worden met voorrang bevoorradt door de zonnepanelen op het gebouw Corda 5. In totaal kunnen acht elektrische wagens tegelijkertijd worden opgeladen.

DE INDICATOREN

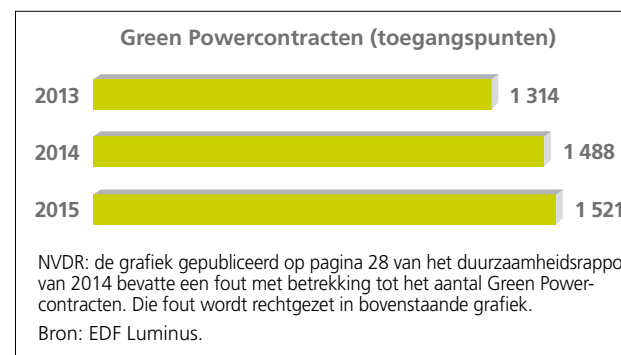
Verkoop van contracten met garantie van "hernieuwbare" oorsprong

Een nieuwe verdere daling van de hoeveelheid verkochte elektriciteit onder het label "garantie van hernieuwbare oorsprong" kan worden vastgesteld in 2015. Sinds 2011, datum waarop het regelgevend kader minder gunstig is geworden op het vlak van fiscale vrijstellingen, werd een totale daling van -48% geregistreerd, of bijna een halvering.

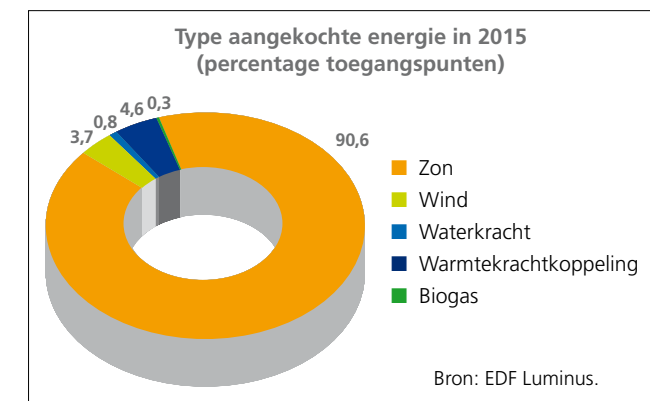


Terugkopen van "groene" energie geproduceerd door de ondernemingen

Het aantal klanten met een "Green Power"-contract blijft toenemen, wat zich vertaalt in een vermindering van de ecologische voetafdruk van EDF Luminus (scope 3 - volgens het GHG-protocol -).



De meeste energie die via Green Power-contracten wordt aangekocht is afkomstig van zonnepanelen. Het gedeelte warmtekrachtkoppeling neemt toe, waardoor EDF Luminus over een flexibele energie kan beschikken, nuttig om het evenwicht tussen vraag en aanbod in real time te optimaliseren (cfr. pagina 31).



Energie-efficiëntie en duurzame steden

Innovatieve oplossingen aanbieden aan steden die hun ecologische voetafdruk willen verkleinen of hun energie-uitgaven willen verminderen, is een van de pijlers in de strategie die EDF Luminus al verschillende jaren heeft ingevoerd. Sinds 2012 werden verschillende samenwerkingsakkoorden ondertekend met steden, gemeenten en provincies.

Genk: eerste stap gezet om de openbare verlichting te optimaliseren

In het kader van zijn lichtplan heeft de stad Genk, krachtens de driejarige samenwerkingsovereenkomst die op 7 juli 2014 werd ondertekend tussen de Groep EDF, EDF Luminus en de stad Genk, een complete technische balans van zijn openbaar verlichtingsnet gevraagd. Doelstelling van de studie is om te achterhalen waar er te weinig of te veel verlichting is om de veiligheid en het visueel comfort van de bewoners te verhogen, en budgettaire besparingen te realiseren op het energieverbruik.

In mei 2015 werd in Genk een fotometrische opmeting te land uitgevoerd, over 30 kilometer van het wegennet, op basis van de ervaring die EDF Luminus in Luik had opgedaan. De analyse werd aangevuld met luchtbeelden in maart 2016.



1 De opmeting via een voertuig maakt het mogelijk om lichtintensiteit te meten en de gegevens die tijdens luchtopnames werden ingezameld, te kalibreren. **2** De pompen van de centrale verwarming, aangestuurd door het nieuwe regelsysteem, dat door ATS werd geïnstalleerd in de openbare bibliotheek van Kuringen (Hasselt). **3** Het theater van Le Manège van Bergen is uitgerust met energiemeters waarmee de verschillende verbruiksbronnen van het gebouw permanent kunnen worden gevolgd en geanalyseerd.

Bibliotheek van Hasselt: daling van het gasverbruik

Het contract dat eind 2014 werd ondertekend met de stad Hasselt maakte de invoering van een nieuw regelsysteem voor de verwarming, ventilatie en koeling mogelijk. Dat werd geïnstalleerd door ATS en is op 1 juli 2015 in gebruik genomen. De resultaten zullen een jaar lang worden opgevolgd. Op 30 november 2015 was het gasverbruik al fors gedaald, in overeenstemming met de doelstelling van -30%.



Energie-efficiëntie in Bergen en Luik

In het kader van het akkoord dat ondertekend werd met de Stichting Bergen 2015 konden systemen voor de analyse van energieverbruik worden geïnstalleerd in drie gebouwen van Le Manège in Bergen, in september 2015.

In Luik werd het contract met de "Haute Ecole Provinciale d'Ingénieurs", dat in 2014 werd opgestart voor de opvolging van hun energieverbruik, verlengd.





Elektrische wagens in de provincie Luik

In 2015 vond een nieuwe testcampagne voor elektrische wagens plaats in de provincie Luik. Tot eind november hebben 21 gemeenten een van de twee wagens, die door EDF Luminus ter beschikking werden gesteld, getest. De meeste gemeenten waren zeer aangenaam verrast door de prestaties van de ter beschikking gestelde wagens.

In totaal hebben de elektrische wagens, die werden ingezet voor de testcampagnes van 2014-2015, 12 798 kilometer afgelegd, wat neerkomt op 1 122 kg vermeden CO₂, in vergelijking met een dieselvagen die gemiddeld 5 l/100 km zou verbruiken.

4 De Renault Kangoo ZE heeft 3 619 km afgelegd, zodat de werkdiensten van 16 gemeenten deze wagen konden testen gedurende minstens 7 dagen. **5** Overzichtsplan van de wijk Tondelier.

Uitbreiding van het stadsverwarmingsnet in Gent



Op 15 december 2015 hebben Tondelier Development NV en EDF Luminus een overeenkomst ondertekend om 530 toekomstige woningen aan te sluiten op het stadsverwarmingsnet dat wordt bevoorraad door de centrale van Ham. Dit project kadert in het samenwerkingsakkoord dat eind 2014 werd afgesloten met de stad Gent, om concrete en innovatieve projecten te ontwikkelen op het vlak van energie-efficiëntie.

De nieuwe Tondelier wijk (hierboven) zal worden gebouwd dankzij een publiek-privaat partnership, waarbij een zeer strikt lastenboek wordt gevolgd, teneinde de CO₂-uitstoot te beperken.

Het grootste stadsverwarmingsnet van België wordt bevoorraad door twee nieuwe warmtekrachtkoppelingsmotoren, geïnstalleerd in 2014. Dankzij het betere rendement van deze motoren kan de uitstoot van CO₂ met meer dan 35% worden verlaagd in vergelijking met een klassieke gasverwarming. Een precieze monitoring van het verbruik maakt het mogelijk dit te optimaliseren, dankzij de installatie van slimme meters.

In 2015 werd reeds gestart met de bouw van de verbinding van het bestaande netwerk met het toekomstige lokale distributienetwerk van 4,4 km, dat de verwarming tot bij de individuele eindklanten zal brengen.

CONTINUÏTEIT VAN DE LEVERING

WAAROM?

De bevoorradingszekerheid werd door bepaalde stakeholders geïdentificeerd als een prioritair thema voor het duurzaamheidsrapport van EDF Luminus. Een onverwachte onderbreking in de levering van gas of elektriciteit kan immers 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 ook de economie van het land.

Deze pagina behandelt dat thema binnen de volgende beperking:

- Enkel de beheerders van de transport- en distributienetwerken zijn verantwoordelijk voor de bevoorradingszekerheid bij de eindklanten.
- De beheerder van het transportnetwerk is als enige verantwoordelijk voor het totale evenwicht van het netwerk.
- De verschillende regeringen zijn verantwoordelijk voor het regelgevend kader, met name de subsidies die worden toegekend voor hernieuwbare energie en de procedures voor toekenning van vergunningen, wat direct invloed heeft op de beslissingen die de elektriciteitsproducenten nemen.

Bijdragen tot de bevoorradingsze

De directe of indirecte bijdrage van EDF Luminus aan de continuïteit van de bevoorrading behelst verschillende aspecten.

Ten opzichte van Elia

EDF Luminus levert verschillende soorten diensten aan de transportnetbeheerder.

- Een **functie van "evenwichtsverantwoordelijke"**, verzekerd in real time, tot beloop van de volumes die door haar klanten worden verbruikt
Als leverancier moet EDF Luminus permanent en in real time, 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 andere, 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 1° een zo goed mogelijke inschatting van het verbruik van de klanten op korte, middellange en lange termijn 2° een evaluatie of meting van de schommelingen van de hernieuwbare productie 3° 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 om op te starten, warmtekrachtkoppelingen...) om het intermitterend karakter van de hernieuwbare productie en de schommelingen van de vraag te compenseren.
- 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 de tertiaire reserve leveren dankzij de flexibiliteitscontracten die werden ondertekend met bepaalde klanten.
- Een **gegarandeerde levering van strategische reservecapaciteiten**, in geval van tekort tijdens de maanden november tot maart, om stroomafsluiting van het volledige Belgische net of een deel ervan te vermijden.

NB : In de vorige rapporten kwam dit thema in de eerste pagina's van het rapport aan bod, waar de algemene werking van de markt en de vereiste voorwaarden voor het evenwicht van het systeem werden beschreven.

kerheid van het land

Ten opzichte van zijn klanten

- Een **flexibel** aanbod dat de klanten die over flexibele capaciteiten beschikken (verwarming van serres door warmtekrachtkoppeling bijvoorbeeld) of over energieopslagcapaciteiten (diepvriezers) in staat stelt om hun productie/verbruik aan te passen naargelang de marktprijzen.
- Een aanbod van **renovatie/vervanging van de verouderde hoogspanningscabines**, die een risico inhouden voor de elektriciteitsbevoorrading van de industriële en tertiaire klanten (cfr. volgende pagina)

NEW

19 november 2015: Het tradingplatform, dat sinds 2014 wordt aangeboden aan de klanten van EDF Luminus die zelf produceren, won de prijs "ICT Project of the Year", uitgereikt door het tijdschrift Data News, in de categorie van de grote ondernemingen. De jury waardeerde in het bijzonder:

- a) de technologische innovatie en de impact ervan op de business
- b) de goede samenwerking tussen de experts van de business (B2B) en de afdeling Information Technology (IT)
- c) het gebruik van de methodologie "Agile" waarmee het project voortdurend kon worden bijgestuurd en snel vooruitgang kon worden geboekt.

VGT, producent van paprika's en... flexibiliteit



De Verenigde Groentetuinders (VGT) van Rijkevorsel in de provincie Antwerpen is de grootste paprikaproductent van België. Drie warmtekrachtkoppelingscentrales, goed voor een totale capaciteit van 5,2 MW, voorzien vijftien hectare serres van verwarming en elektriciteit. Een gigantisch reservoir warm water, naast de serres, maakt het mogelijk om de warmte op te slaan. De niet-verbruikte elektriciteit wordt doorverkocht

aan EDF Luminus. VGT kan die elektriciteit valoriseren op verschillende markten, via het tradingplatform dat wordt aangeboden door EDF Luminus. Bovendien stelt een Lumibox die werd geïnstalleerd bij VGT, EDF Luminus in staat om de warmtekrachtkoppeling automatisch te starten om die energie te valoriseren op de markten, of in geval van problemen met de elektriciteitsbevoorrading van het land.

1 Een van de warmtekrachtkoppelmotoren van VGT. 2 Een van de warmwaterreservoirs van VGT (7 miljoen liter).

Hoogspanningscabines: aanpassing aan het nieuwe KB en verzekering van de elektriciteitsbevoorrading

EDF Luminus kan zijn klanten helpen om te voldoen aan de bepalingen van het koninklijk besluit van december 2012, dat onder andere bepaalt dat alle hoogspanningscabines een risicoanalyse moeten ondergaan.

Het besluit voorziet dat de niet-conforme cabines aangepast of vervangen moeten zijn tegen eind 2016, omdat ze een risico inhouden voor de veiligheid van het personeel en voor de betrouwbaarheid van de elektriciteitstoevoer.

De dienst die EDF Luminus aanbiedt omvat een ondersteuning voor de opmaak van de risicoanalyse, naast concrete aanbevelingen voor maatregelen die moeten worden genomen om de cabines in

overeenstemming met het KB te brengen. Een financieringsoplossing wordt toegevoegd aan de technische offerte, om de impact op de balans van de klanten tot een minimum te beperken. In 2015 maakte EDF Luminus verschillende offertes, in samenwerking met zijn filiaal ATS.

DE INDICATOREN

EDF Luminus wil de cijfers in verband met de levering van ondersteunende diensten aan de transportnetbeheerder niet openbaar maken, aangezien de publicatie van die cijfers de concurrentie/aanbestedingen zou vervalsen.

Bepaalde informatie kan niettemin nuttig zijn om de prestaties en de bijdrage van de onderneming aan de bevoorradingszekerheid te meten:

- Elia kan een beroep doen op de gecombineerde cyclus van Seraing en de twee open cycli van Gent Ham in het kader van Black Start-contracten (opstarten zonder elektriciteit van buitenaf). Op 12 september 2015 werd een Black Start-test georganiseerd in Seraing. Die werd gevalideerd door Elia.
- Alle opstarttests van de eenheden in de strategische reserve (Seraing, Angleur 3, Izegem) die uitgevoerd werden in 2015, waren succesvol.
- Tijdens de periodes van spanningen op het netwerk, in september en oktober 2015, hebben de centrales met open cyclus van EDF Luminus (Angleur 4 en Gent Ham) bijgedragen tot de bevoorradingszekerheid van het land. Gedurende die twee maanden werden de open cycli van Gent Ham twee keer zo vaak opgestart als het jaargemiddelde.



In september 2015 installeerde ATS een hoogspanningscabine bij Dena, Europees marktleider in de fabricatie van functionele en aromatische bindmiddelen voor de voedingsmiddelenindustrie.

Een audit uitgevoerd in december 2014 had verschillende non-conformiteiten aan het licht gebracht. Dankzij de knowhow van ATS en de efficiënte werfcoördinatie kon de installatie in minder dan één dag uitgevoerd worden, zodat de hinder en onbeschikbaarheid van de elektrische installaties tot een minimum werd beperkt.

- 1 Aansluiting van de nieuwe cabine ontworpen en gefabriceerd door ATS bij Dena, in Eupen. 2 Een gloednieuwe cabine. 3 Drooginstallaties werden geïnstalleerd om de twee gasturbines met gecombineerde cyclus van Seraing in goede staat te onderhouden in de periodes waarin ze gebruiksklaar worden gehouden, nl. van maart tot oktober.

ENERGIEPRIJS

WAAROM?

De energieprijis 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. Bovendien heeft de energieprijis op de groothandelsmarkten rechtstreeks impact op de marges van de productieactiviteiten.

Deze pagina gaat over het onderwerp "energieprijis", in de wetenschap dat dit veel verschillende prijzen dekt:

- de verkoop- en aankooprijzen van gas en elektriciteit op de groothandelsmarkten;
- de kostprijis van de verbruikte energie, gefactureerd aan de eindklant op basis van het door hem gekozen tarief;
- het totaalbedrag van de gas- of elektriciteitsfactuur, dat vele andere kosten integreert.

Permanente inspanningen om de prijs te verlagen

Tal van externe factoren

Wil een leverancier aan zijn klanten concurrentiële prijzen 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/facturatiesystemen 4° lage interne en externe kosten.

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

Want:

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

EDF Luminus wil niettemin competitieve prijzen aanbieden, zich positionerend als een partner die oplossingen aanreikt, met een dienstverlening van onberispelijke kwaliteit. EDF Luminus is dus in staat om zijn klanten te helpen om hun verbruik te verminderen (installatie van condensatieketels, slimme thermostaten, enz.), lokaal te produceren (via de plaatsing van zonnepanelen), of de overtollige productie van de bedrijven te valoriseren tijdens piekprijzen, wat hun factuur kan verlagen. Energieprestatiecontracten kunnen eveneens worden onderzocht.

EDF Luminus probeert zijn kosten overigens voortdurend te verlagen. De automatisering van bepaalde verrichtingen, de ontwikkeling van de interacties via internet zijn allemaal manieren die daartoe bijdragen.

DE INDICATOREN

Voor wat de prijs van de "commodity" betreft, spant EDF Luminus zich in om competitieve prijzen aan te bieden. De stijging van het marktaandeel van EDF Luminus (cfr. pagina 5) kan een indicator zijn van die competitiviteit. Prijsvergelijkingen tonen aan dat sommige tarieven die Luminus aan zijn residentiële klanten aanbiedt, tot de goedkoopste behoren. EDF Luminus wil niettemin meer diensten aanbieden tegen de beste prijs.

De prijzen, die aan de ondernemingen worden aangeboden, zijn uiteraard betrouwbaar aangezien ze in het kader van aanbestedingen worden aangeboden.

Wat de totale aan de klant gefactureerde prijs betreft, kunnen we wel bepaalde cijfers vermelden. Volgens een studie besteld bij Accenture door de Belgische Federatie van Elektriciteits- en Gasleveranciers (FEBEG) is de Belgische markt niet geoptimaliseerd vanuit het oogpunt van de "systeem"kosten. De administratieve kostprijs per meter bedraagt immers 29,1 euro in België. Dat is 21% duurder dan in Nederland, 44% meer dan in het Verenigd Koninkrijk, 45% meer dan in Duitsland en 58% meer dan in Frankrijk. "Die meerprijs hangt grotendeels samen met de noodzaak om de informaticasystemen aan te passen aan de haast permanente reglementaire wijzigingen. Gemiddeld moeten wij onze informaticasystemen eenmaal per maand aanpassen", betreurt Marc Van den Bosch, Algemeen Directeur van FEBEG. "Dat aantal wijzigingen beperken en groeperen zou voor iedereen een besparing opleveren."

INNOVATIE

WAAROM?

Als antwoord op het dalende verbruik en de lagere marges in de traditionele takken van het bedrijf heeft EDF Luminus zijn strategie gewijzigd. Voortaan koestert het de ambitie "de eerste energiepartner te worden" van zijn klanten.

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 ten aanzien van het milieu; een efficiëntere infrastructuur; digitale hulpmiddelen om het verbruik beter te meten, beheren en beperken.

Investerings in dienst van het transformatieproces

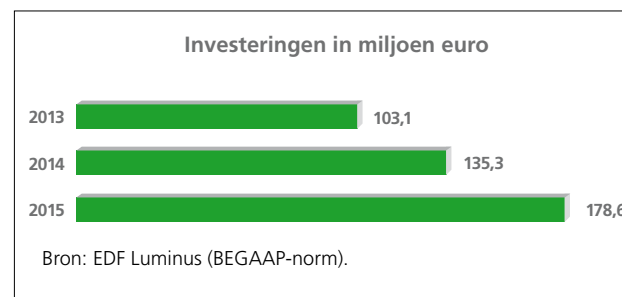
Om deze strategie uit te voeren investeert EDF Luminus in nieuwe activiteiten om de klanten verschillende diensten aan te bieden die verband houden met energievoorziening (cfr. hoofdstuk Klanten, p. 24-32). Wat de elektriciteitsproductie betreft, is windenergie al een belangrijke bron van groei voor EDF Luminus.

DE INDICATOREN

Groeiende investeringen

In 2015 bedroegen de investeringen van EDF Luminus 178,6 miljoen euro, waarvan 95 miljoen ging naar windenergie (een stijging van 10% ten opzichte van 2014, windenergie was daarmee goed voor meer dan de helft van de investeringen in 2015).

Het totale bedrag dat werd geïnvesteerd in hernieuwbare energie, met de voltooiing van de renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne, bedroeg 99,4 miljoen euro. In 2014 was dat al 94,9 miljoen euro (+4%).



Deze investeringen zorgden meer bepaald voor:

- de ingebruikname van zestien windturbines op de sites van Tessenderlo, Beringen, Oevel, Berloz 2, Kluzendok 2 en Olen;
- de overname, in mei 2015, van ATS, een bedrijf gespecialiseerd in elektrische oplossingen voor industriële en tertiaire klanten.

In december 2015 heeft EDF Luminus ook een deel van de activa van het bedrijf Leenen (gespecialiseerd in energiediensten voor particulieren en professionele klanten) overgenomen.



Belastingverminderingen voor innovatie

Als onderdeel van zijn initiatieven in Onderzoek & Ontwikkeling 2015 genoot EDF Luminus een korting op de bedrijfsvoorheffing van 0,8 miljoen euro. De aftrek van een deel van de investeringen van 2015 betekent een besparing op toekomstige belastingen van ruim 1 miljoen euro. De belastingbesparing voor de investeringen van 2015 in hernieuwbare energie wordt geraamd op 2,4 miljoen euro.

ECONOMISCHE PRESTATIES

WAAROM?

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.



De gedetailleerde jaarrekeningen van EDF Luminus NV zijn beschikbaar op de website van de Nationale Bank van België.

Stabiele omzet

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 toename van de regulatoire verplichtingen wegen op de rentabiliteit van deze activiteiten. Er wordt dan ook geïnvesteerd in sectoren die minder gevoelig zijn voor de evolutie van de marktprijzen, zoals energiediensten en hernieuwbare energie.



In 2015 draaide de centrale Ringvaart meer dan 6 000 uur, voornamelijk om ondersteunende diensten te leveren aan de transportnetbeheerder (regeling R1 en R2).

DE INDICATOREN

Omzet

De omzet van 2015 bedroeg 3 226 miljoen euro (3 170 miljoen euro in 2014), een zeer lichte stijging dus (+1,8%).

Bij deze quasi stabiliteit vallen echter belangrijke veranderingen te noteren:

- een stijging van de transport- en distributiekosten doorgefactureerd aan de klanten (+114 miljoen euro);
- een hogere opbrengst uit ondersteunende diensten geleverd door de thermische centrales als gevolg van het uitvallen van bepaalde Belgische kerncentrales (+16 miljoen euro);
- een daling van de aankoop- en wederverkooptransacties met het oog op het in evenwicht brengen van de posities (-73 miljoen euro), zonder noemenswaardige invloed op de brutomarge;
- en tot slot had de toename van de verkochte gasvolumes geen effect vanwege de lagere gasprijzen op de groothandelsmarkten.

Jaarlijkse omzet in miljard euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 28 april 2016 (BEGAAP).

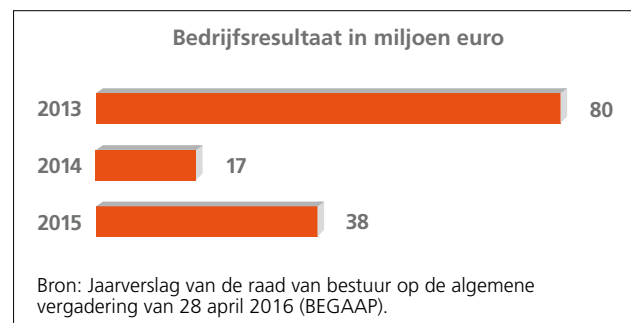
Stijgend bedrijfsresultaat, negatief nettoresultaat

Stijgend bedrijfsresultaat

Het bedrijfsresultaat van 2015 bedroeg 38,3 miljoen euro. Dit resultaat neemt toe, maar blijft veel lager dan in 2013 als gevolg van de onbeschikbaarheid van meerdere kerncentrales in 2014 en 2015. De onbeschikbaarheid van de reactoren waarin EDF Luminus een aandeel van 10,2% bezit, leidt immers tot een verlies van inkomsten, terwijl de operationele kosten, behalve brandstof, onveranderd blijven.

De stijging van 2015 ten opzichte van het bedrijfsresultaat in 2014 (17,2 miljoen euro) is gerelateerd aan:

- de toename van de ondersteunende diensten geleverd door de thermische centrales, dankzij hun goede beschikbaarheid;
- de stijging van het aandeel van hernieuwbare activa, waardoor de kostprijs van de elektriciteitsvoorzieningen kan worden beperkt;
- een terugname van voorzieningen voor meerjarenonderhoud in bepaalde thermische centrales, als gevolg van een evolutie van de onderhoudsstrategie op deze sites.

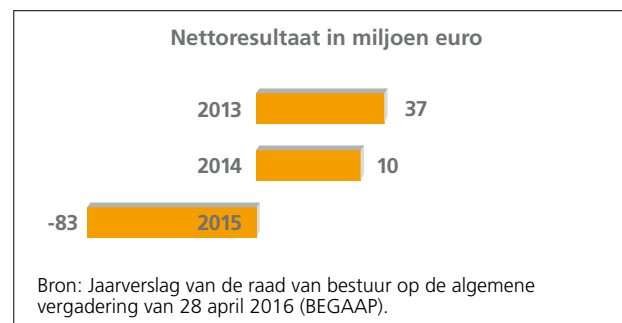


Nettoresultaat beïnvloed door de depreciatie van de thermische activa

In 2015 bedroeg het nettoresultaat -83 miljoen euro door een grote waardevermindering van de thermische gasgestookte productie-eenheden.

In 2015 draaiden de nog actieve thermische centrales van EDF Luminus hoofdzakelijk om te voldoen aan contracten rond ondersteunende diensten of om 'strategische reserve' te leveren. Aangezien de economische vooruitzichten van deze centrales steeds schraler worden, is er een uitzonderlijke afschrijving berekend op basis van verwachte kasstromen. Dit heeft geleid tot een totale depreciatie van de waarde van deze activa, voor een bedrag van 117 miljoen euro.

Afgezien van deze uitzonderlijke elementen haalt het nettoresultaat voordeel uit de stijging van het bedrijfsresultaat.



Financiering van de huidige en toekomstige kosten van kernenergie

Als eigenaar van 10,2% in vier Belgische kerncentrales moet EDF Luminus voor dit aandeel bijdragen in de onderhouds- en exploitatiekosten van deze centrales, evenals in de lopende investeringen. Deze kosten worden door de exploitant gefactureerd en omvatten een component "beheerskosten".

Het bedrijf draagt ook bij in het fonds dat wordt beheerd door Synatom, zowel voor de ontmanteling als voor het beheer van gebruikte splijtstof. Om de drie jaar deelt Synatom aan de Commissie voor Nucleaire Voorzieningen de methodologie mee voor de samenstelling van de provisies, namelijk "de onderliggende strategische aanpak, de ontwikkelings- en uitvoeringsprogramma's, een schatting van de nodige financiële middelen en de kalender voor de uitvoering en de betaling". De laatste voorspelling dateert van 2013. De driejaarlijkse herziening van de ontmantelingskosten is dus voorzien voor eind 2016.

Degelijke fundamenten

Een balans die solide blijft

Het balanstotaal op 31 december 2015 bedroeg 1 742 miljoen euro, een vermindering met 122 miljoen euro ten opzichte van 2014.

Het negatieve nettoresultaat beïnvloedt het eigen vermogen, dat 742,9 miljoen euro bedroeg, waarvan 490,8 miljoen euro kapitaal.

Positieve kasstroom

De nettokaspositie bedroeg 239,8 miljoen euro (t.o.v. 376,1 miljoen euro in 2014), waardoor het bedrijf in onshore windenergie en energiediensten kan blijven investeren en zijn aandeelhouders kan vergoeden.

De voornaamste factoren die een impact hebben op de kasmiddelen van het bedrijf zijn:

- het belangrijke investeringsprogramma,
- de kasstroom die wordt gegenereerd door bedrijfsactiviteiten,
- het programma om het werkkapitaal te optimaliseren, gelanceerd in 2014 en voortgezet in 2015.

Bron: Jaarrekening neergelegd bij de Nationale Bank van België.

Dalende belastingen en heffingen

EDF Luminus heeft geen vennootschapsbelasting betaald voor 2015 wegens zijn negatieve nettoresultaat.

Het totaalbedrag van de belangrijkste heffingen en belastingen die door EDF Luminus zijn betaald, exclusief vennootschapsbelasting, bedroeg 31,3 miljoen euro. Dit is een daling van 36% ten opzichte van 2014, hoofdzakelijk als gevolg van de nucleaire taks die meer dan 50% lager lag dan in 2014. Het totale bedrag is vastgesteld op een forfaitair bedrag van 200 miljoen euro in 2015 om rekening te houden met de onbeschikbaarheid van bepaalde centrales en met de dalende prijzen op de groothandelsmarkten.



Dividend van 35 miljoen euro uitgekeerd

De algemene vergadering van 28 april 2016 keurde volgende voorstellen goed:

- heffing van 78,6 miljoen euro op de beschikbare reserves;
- uitkering van een dividend van 35 miljoen euro, op basis van de overgedragen winst van het vorige boekjaar.

Het over te dragen saldo van de winstrekening bedroeg eind 2015 0 euro.

Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 28 april 2016.

VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES

WAAROM?

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).

Beheer van de industriële risico's

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

Elke nieuwe site wordt daarom systematisch geanalyseerd op industriële risico's, tijdens de ontwikkeling, bij de ingebruikname en vervolgens om de vijf jaar of wanneer wijzigingen worden aangebracht aan (een deel van) de installatie. 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.

De voortgang van de geplande acties ter vermindering van de risico's wordt maandelijkse gerapporteerd. De gebruikte methodologie dient als referentie om het certificaat OHSAS 18001 te behalen.

DE INDICATOREN

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

Tot op heden (31 december 2015) werd geen enkel ernstig incident gemeld door EDF Luminus.

Tussen 2013 en 2015 werden drie incidenten aan de autoriteiten gemeld:

- In oktober 2013 werd als gevolg van een bedieningsfout tijdens het opstartproces na een stopzetting voor onderhoudsstop de toegestane limiet voor de emissie van stikstofoxide overschreden in een STEG-centrale (Ringvaart).
- Op 20 mei 2014 werd in een STEG-centrale (Seraing) de emissielimiet van stikstofoxide gedurende ongeveer 25 minuten overschreden. Gedurende ongeveer drie minuten werd ook een overschrijding van de emissie van koolstofmonoxide geregistreerd.
- In september 2015 kwam biologisch afbreekbare olie (minder dan een m³) in de Maas terecht door een onopgemerkt lek in een leiding van het smeercircuit van een van de turbines van de waterkrachtcentrale van Ampsin.

Preventieve acties met betrekking tot het risico op ijsval

Wanneer bepaalde omstandigheden op vlak van wind, temperatuur en vochtigheid samen optreden, kunnen de wieken van de windturbines die in werking zijn, bedekt worden met sneeuw of ijs. Om risico's voor de omgeving te vermijden is het dan nodig om:

- de risicozones te identificeren en af te bakenen (parking van een industriezone bijvoorbeeld),
- een systeem te installeren om de vorming van ijs te detecteren,
- de windmolens stil te leggen zodra dat nodig is.

Op sommige sites wordt het risico op ijsval gesignaleerd door dynamische indicatieborden.



HERNIEUWBARE ENERGIE

WAAROM?

Het blijft moeilijk om op voorhand te voorspellen hoeveel energie geproduceerd kan worden (48u voor wind en zonnepanelen). 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. Steenkool* is op dit moment nog steeds de goedkoopste en dus de meest gebruikte energiebron, maar wordt gebruikt in centrales die zelden in staat zijn om de meest vervuilende emissies te beperken.

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

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

*EDF Luminus baat geen steenkoolcentrales uit, alleen thermische centrales op aardgas.

In twee jaar tijd werd 195 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie

Onderhoud en ontwikkeling van hernieuwbare productiecapaciteit vergen een permanente inspanning.

EDF Luminus zet de renovatie van zijn waterkrachtcentrales verder om hun levensduur te verlengen (cfr. pagina 41). Om zijn windmolenpark uit te breiden, gaat EDF Luminus voortdurend op zoek naar nieuwe sites die gunstig gelegen zijn voor de bouw van windmolens.

Een windpark bouwen: een proces van minstens vijf jaar

De realisatie van een windmolenpark duurt minstens vijf jaar, van de prospectiefase tot de indienststelling. Het hele proces kan nog meer tijd vergen, voornamelijk door beroepsprocedures die systematisch geworden zijn:

- **Fase 1** Voorafgaand onderzoek en voorbereiding van de vergunningen: deze fase omvat de haalbaarheidsstudie, de grondverwerving, het milieueffectenrapport, de voorbereiding van de elektrische aansluiting en het dossier voor de vergunningsaanvraag.
- **Fase 2** Vergunningsprocedure: de administratieve procedures op regionaal en provinciaal niveau nemen minstens elf maanden in beslag. Deze fase kan uitlopen door een beroepsprocedure bij de bevoegde minister, de Raad van State 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.

Vier nieuwe windmolens op de site van Kluizendok

Het eerste windmolenpark van Kluizendok, een site van 100 hectare in de haven van Gent, werd in 2005 in dienst genomen. EDF Luminus bouwde hier, in samenwerking met het Havenbedrijf van Gent en Ecopower (a rato van 20% en 80% voor EDF Luminus) een park van 11 windmolens van elk 2 MW, goed voor een productie die overeenstemt met het stroomverbruik van 10.000 gezinnen.

Gezien de ontwikkelingsmogelijkheden die de site van Kluizendok met zijn uitstekende windoriëntatie biedt, werd beslist om dit park in 2011 uit te breiden met vier nieuwe windmolens met een individueel vermogen van 3,4 MW. Deze uitbreiding brengt de capaciteit van Kluizendok op 30 MW.

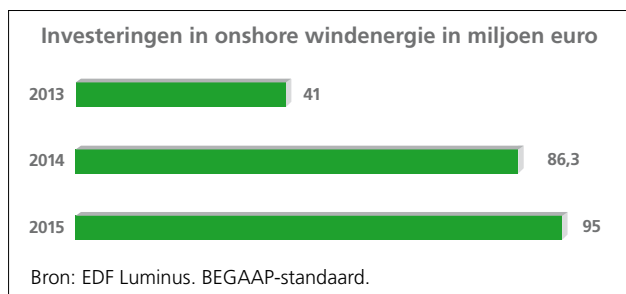


Het park Kluizendok 2 werd in 2015 gebouwd. De vier nieuwe windmolens vertegenwoordigen een jaarlijkse productie van 46 200 000 kWh, wat overeenstemt met het stroomverbruik van 13 200 gezinnen.

Windmolenpark: +41%; productie van windenergie: +52%

Het windmolenpark werd verdubbeld in vermogen: meer dan 180 miljoen geïnvesteerd in twee jaar tijd

In 2015 steeg het investeringsbedrag voor de verdere uitbouw van het windmolenpark van EDF Luminus met 10%; dit na de verdubbeling van de investeringen tussen 2013 en 2014.

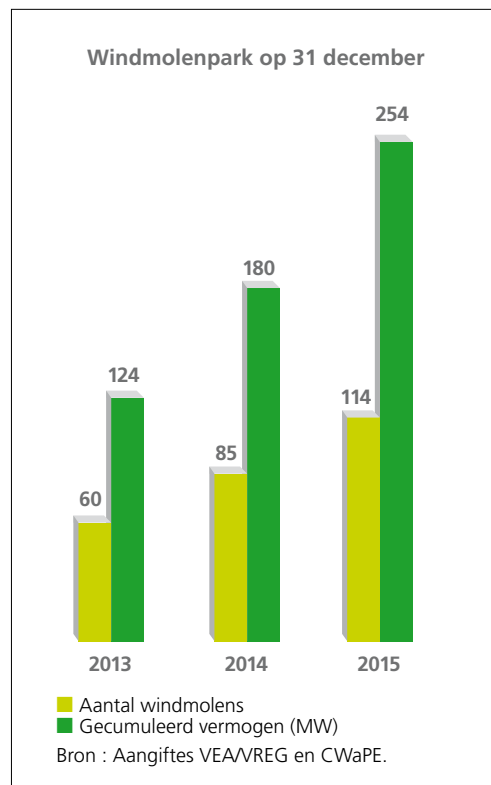


Marktleider met 114 windmolens en 254 MW

In 2015 zag EDF Luminus zijn geïnstalleerd vermogen in windenergie stijgen van 180 MW tot 254 MW, een toename met 41%:

- de ingebruikname van de parken in Tessenderlo, Beringen, Oevel, Berloz 2, Kluzendok 2 en Olen, goed voor 16 windmolens in totaal (46 MW);
- de overname van de parken Leiedal (4 windmolens of 8 MW) en Leuze (9 windmolens voor een totaal van 20 MW).

In 2015 groeide het windmolenpark van EDF Luminus met 29 windmolens. Er zijn in totaal 114 windmolens in gebruik aan het eind van het jaar.



Tien nieuwe vergunningsaanvragen

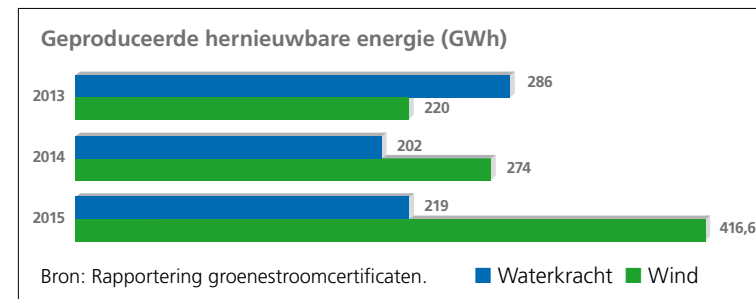
In 2015 werden vergunningen aangevraagd voor Wetteren, Lierneux, Emines, Nives, Couvin, Geel-Laakdal, Munsterbilzen, Courcelles, Beervelde en Dessel, voor een totaal vermogen van 84 MW.

De Raad van Bestuur heeft de investeringen goedgekeurd voor Rieme Noord en Ciney 2; in totaal vijf windmolens.

Hernieuwbare productie: sterke stijging van windenergie

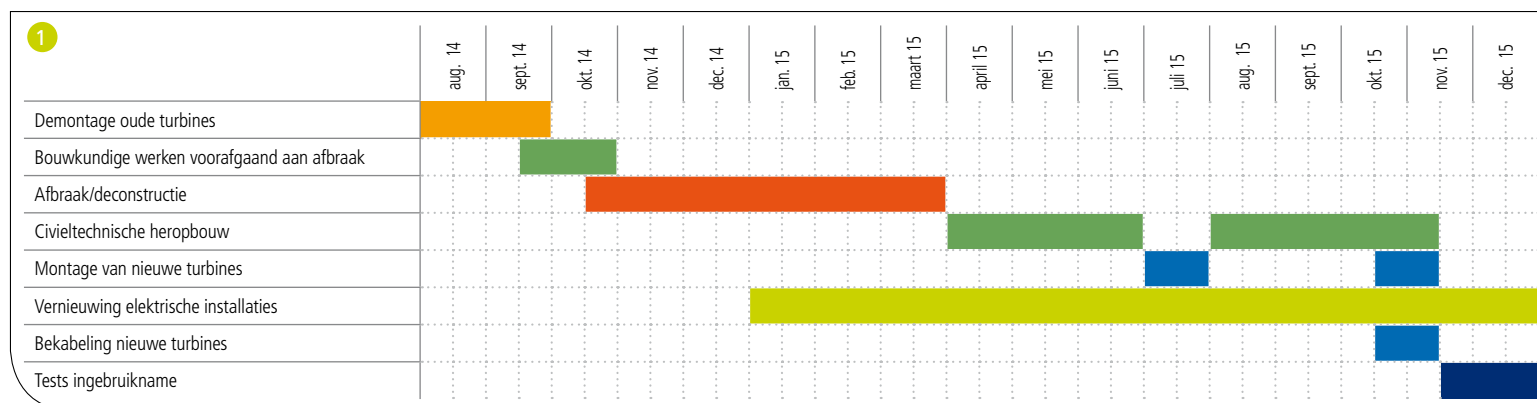
In 2015 kende de productie van windenergie een sterke stijging (+52%) door het groeiend aantal windmolens in gebruik.

De productie van elektriciteit door waterkracht kende een lichte stijging (+8,3%). De centrale van Lixhe produceerde het hele jaar door; dit na de renovatie in 2013-2014. De productie bleef kleiner dan die van 2013 door de stopzetting van de waterkrachtcentrale van Andenne wegens renovatie gedurende heel 2015.



Waterkrachtcentrale van Andenne: renovatie voltooid na 17 maanden

Het programma ter verlenging van de levensduur van de waterkrachtcentrales van EDF Luminus werd voortgezet in 2015, met de voltooiing van de renovatiewerken van de centrale van Andenne. De werken namen 17 maanden in beslag. In totaal werd 9 miljoen euro geïnvesteerd.



Twee van de drie turbo-alternatorgroepen werden vervangen door nieuwe, performantere groepen van 2 MW met dubbele regeling. Ook de elektrische installaties werden vernieuwd. De nieuwe turbines bieden het voordeel dat ze een correct rendement bewaren zelfs wanneer het debiet van de Maas lager is dan 70 m³/s, tot 15 m³/s, waardoor het natuurlijke debiet van de rivier beter kan worden gerespecteerd.

In augustus 2014 gingen de werken van start met de afbraak van de bestaande machines (cfr. pagina 39 van het rapport 2014). De eerste kilowatturen werden op 15 december geproduceerd. De testfase moest jammer genoeg een maand worden uitgesteld wegens een ontwerpfout aan een middenspanning stroomonderbreker.

Op 15 januari 2016 kon de centrale in gebruik worden genomen.



2



3

1 Belangrijkste fasen van de werken 2 Aankomst van de nieuwe stroomverdelers op de site, in juli 2015

3 Afvoerpijp van een van de twee nieuwe groepen. In de pijp werden metalen staven aangebracht om vervormingen door de betonstorting te vermijden. Na de uitharding van het beton werden de metalen staven terug verwijderd.

ECOLOGISCHE VOETAFDruk

WAAROM?

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 ecologische 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.

De totale ecologische voetafdruk meten om acties te ondernemen

EDF Luminus meet zijn totale ecologische 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.

Daarbij worden drie verschillende "scopes" zeer precies gedefinieerd, zodat elke onderneming de volgende emissies kan identificeren: de emissies die rechtstreeks voortvloeien uit economische activiteit (scope 1), de emissies die voor intern gebruik worden gegenereerd door extern aangekochte energie (scope 2) en de emissies die upstream en downstream worden geproduceerd, bij de leveranciers (van goederen en diensten of van brandstoffen), bij de zelfproducenten, of bij de klanten (scope 3).

Sommige emissiebronnen staan rechtstreeks onder controle van de onderneming, zoals het elektriciteitsverbruik in de gebouwen waarvan de onderneming eigenaar is.

Op andere bronnen oefent ze slechts gedeeltelijk controle uit: het rendement van de thermische productie-eenheden, hun werkingsregime (zelden of vaak opstarten, op volle of gedeeltelijke kracht). De emissiegraad 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 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 verkiest, na opname van de productie van hernieuwbare oorsprong. Wat zijn energiemix betreft spant EDF Luminus zich dus in om de ecologische voetafdruk van zijn productiepark te verkleinen, door zijn meest vervuilende centrales geleidelijk te sluiten en onshore windenergie verder te ontwikkelen.

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 (cfr. oplossingen ontwikkeld in het hoofdstuk Klanten, pagina 24 tot 29).

Evolutie van de geïnstalleerde capaciteit

In 2015 kende het productiepark van EDF Luminus grote aanpassingen:

- de thermische centrale met open cyclus van Monsin (70 MW) werd definitief gesloten met ingang van 1 april;
- het stoomgedeelte van de centrale van Angleur 3 met gecombineerde cyclus werd eveneens definitief gesloten op 1 april, wat een capaciteitsverlies van 67 MW vertegenwoordigt;
- de gasturbines van Angleur 3 (twee maal 25 MW) en die van Izegem (22 MW) werden vanaf november 2015 bij de strategische reserve ondergebracht, wat betekent dat ze niet meer beschikbaar zijn voor de markt, net zoals de centrale met gecombineerde cyclus van Seraing, opgenomen in de strategische reserve sinds november 2014;
- de tijdelijke stopzetting ("mothballing"), vanaf 31 oktober 2016, van de centrale met gecombineerde cyclus van Ham (55 MW), werd meegedeeld aan de autoriteiten in juli 2015;
- het windmolenpark is uitgebreid met 41% naar een geïnstalleerde capaciteit (254 MW), met 114 windmolens in gebruik eind 2015.

Deze evoluties dragen bij tot de verkleining van de ecologische voetafdruk als gevolg van de elektriciteitsproductie van de onderneming (cfr. scope 1).

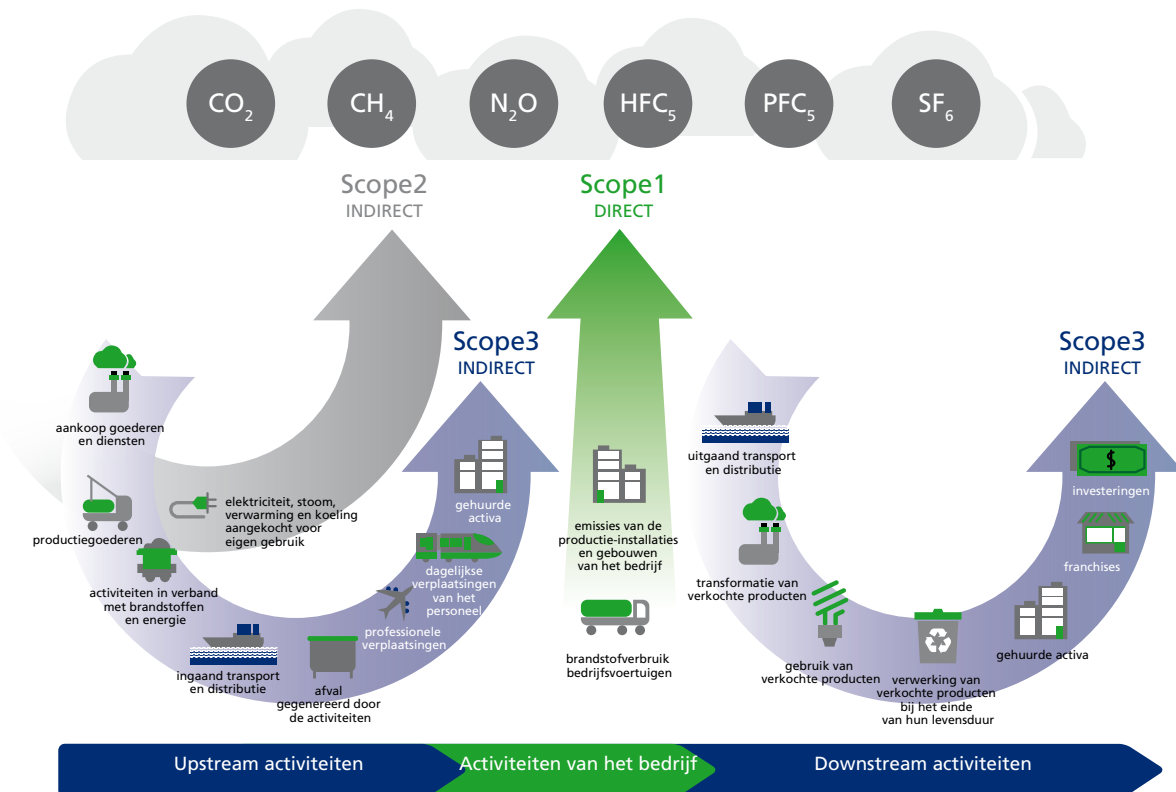
Het GHG-protocol

EDF Luminus volgt het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol) voor de verzameling 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 (CO₂), methaan (CH₄), stikstofprotoxide (N₂O), fluorkoolwaterstoffen (HFK), perfluorkoolwaterstoffen (PFK), zwavelhexafluoride (SF₆). De gegevens worden voorgesteld in ton CO₂-equivalent (tCO₂e), de andere gassen worden omgezet op basis van hun aardopwarmingsvermogen. Het GHG-protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën:

- Scope 1 groepeert de uitstoot die rechtstreeks door de activiteit van het bedrijf wordt gegenereerd (emissies van de thermische centrales met aardgas; verwarming van de gebouwen door lokale ketels; uitstoot van de bedrijfsvoertuigen, enz.);
- Scope 2 bevat de emissies die voor intern gebruik worden gegenereerd door de extern aangekochte energie, ofwel, in het geval van EDF Luminus, enkel de elektriciteit die in zijn gebouwen wordt verbruikt;
- Scope 3 groepeert de indirecte emissies die upstream en downstream worden gegenereerd: emissies bij de brandstofbevoorrading van de centrales (ontginning, transport, enz.) of bij de aankoop van elektriciteit en gas die door de eindklanten worden verbruikt.

Overzicht van de verschillende "scopes" en emissiebronnen van het GHG-protocol



Onze methodologie

Elk jaar verfijnt EDF Luminus de berekening van zijn ecologische 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 meegedeeld in het rapport van 2014:

- **Scope 1** is lichtjes gestegen (met minder dan 1%) doordat de emissies van CH₄ en N₂O van de thermische centrales beter in aanmerking werden genomen;
- **Scope 2** wordt op twee manieren berekend, in overeenstemming met de nieuwe standaard "GHG Protocol Scope 2": ofwel "market based" (emissiefactor die overeenstemt met de

elektriciteitsbevoorradingsovereenkomsten van de verschillende sites van de onderneming) en "location based" (globale emissiefactor van de elektriciteit die werd geïnjecteerd in het Belgische netwerk, los van de contracten of de producent);

- **Scope 3** is gestegen als gevolg van drie evoluties:
 - a) Scope 3 houdt voortaan rekening met de emissies van de infrastructures en uitrustingen, door gebruik te maken van de waardeverminderinglasten van het jaar in kwestie. Dat vertegenwoordigt 78 kiloton CO₂-equivalent in 2015, ofwel 1,3% van de totale voetafdruk.
 - b) De uitstoot van de elektriciteit die werd aangekocht bij andere producenten wordt geboekt op basis van de

gemiddelde emissies van het Belgische park, met het oog op eenvoud en coherentie met de methodologie van de Groep, ongeacht de herkomst van de elektriciteit (windenergie, zonne-energie, kernenergie, warmtekrachtkoppeling, verbranding, enz.). Het verschil tussen de twee methodes is klein: daling van 0,4% in 2015, stijging van 1,3% in 2014.

c) De emissies van de upstream aangekochte elektriciteit (brandstoffen, transport, distributie) worden nu geboekt in de categorie "aangekochte elektriciteit voor doorverkoop". Die aanpassing leidt tot een verhoging met 18% van de emissies verbonden aan de aangekochte elektriciteit, ofwel 5% van de totale voetafdruk.

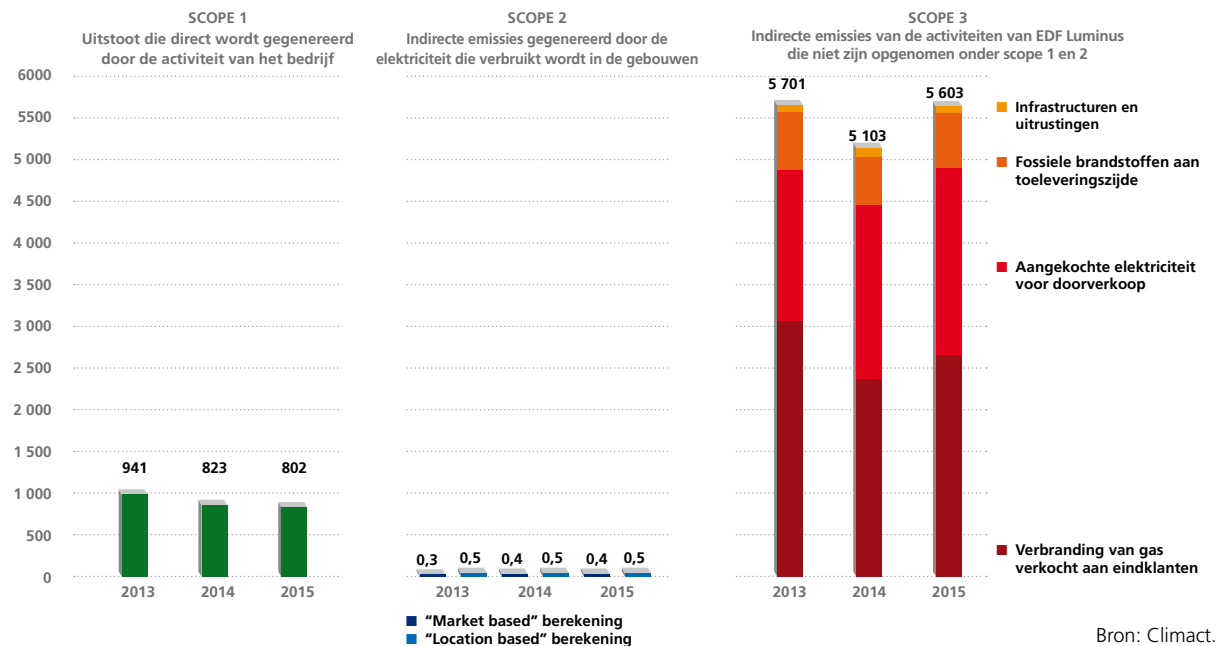
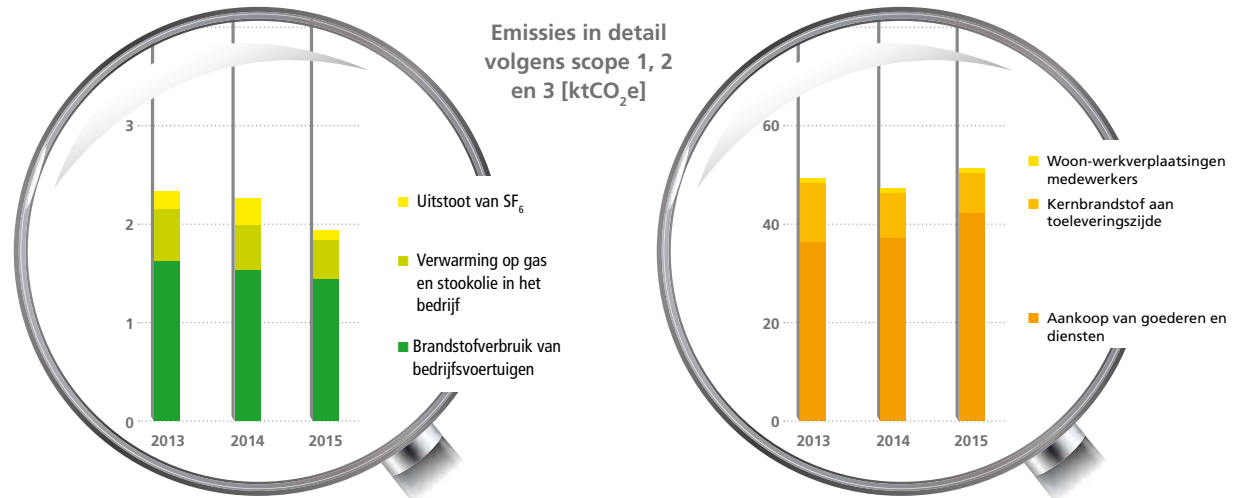
Emissies in detail volgens scope

Grotere ecologische voetafdruk door het gasverbruik van de eindklanten

De balans van alle emissies gegenereerd door de activiteiten van EDF Luminus in België bedraagt 6.405 kiloton CO₂-equivalent in 2015, ofwel een stijging van 8% in vergelijking met de emissies van 2014 (na herwerking van de gegevens van 2014). 47% van de indirecte emissies van EDF Luminus is afkomstig van de verbranding van aardgas verkocht aan de klanten (cfr. scope 3). Dit cijfer is gestegen in 2015 doordat de winter minder zacht was dan in 2014.

Daling van de voetafdruk gelinkt aan de productie van elektriciteit

- De emissies van scope 1 dalen (-2,5%) wegens de lichte daling van de thermische productie en de daling van het brandstofverbruik van het wagenpark.
- De emissies van scope 2 stijgen licht (+10%), voornamelijk wegens een dichtere bezetting van de zetel van EDF Luminus in de loop van 2015.
- De emissies van scope 3 stijgen met 10% in 2015, voornamelijk wegens de stijging van de volumes gas verkocht aan de eindklanten (+12,4%) en door de stijging van de emissies verbonden aan de aankopen van elektriciteit (+7%).



Hernieuwbare energieproductie stijgt (+33%)

De productie van **thermische oorsprong** is vrij hoog gebleven in 2015 (-3% in vergelijking met 2014) wegens:

- het feit dat de drie kernreactoren (Doel 1, Tihange 2 en Doel 3) het grootste deel van het jaar niet hebben gedraaid en wegens de stopzetting van Tihange 1 in de zomer van 2015 voor de uitvoering van werken om de levensduur van de eenheid te verlengen;
- successen geboekt door EDF Luminus bij de maandelijkse veilingen georganiseerd door Elia voor de primaire en secundaire regelingen;
- de twee nieuwe warmtekrachtkoppelingmotoren (2,7 MWe elk) die sinds oktober 2014 gekoppeld zijn aan het warmte-distributienet van Gent (Ham) die het hele jaar door gedraaid hebben.

De productie **van hernieuwbare energie** stijgt fors (+33%), voornamelijk door de sterke toename van elektriciteit afkomstig van windmolens (+52%).

De productie van **kernenergie** gebruikt door EDF Luminus is gedaald (-13%), grotendeels als gevolg van:

- het feit dat de centrales Doel 3 en Tihange 2 bijna het hele jaar lang niet gedraaid hebben. Doel 3 is opnieuw opgestart op 21 december, Tihange 2 op 14 december. Beide centrales hebben maar drie van de twaalf maanden gewerkt in 2014;
- de stopzetting van Tihange 3 wegens een onderhoud van bijna vijftig dagen, om het vatdeksel van de reactor te vervangen.

In totaal maakt de productie uit hernieuwbare bronnen 15,36% van het totaal uit. Het aandeel van de thermische energie (aardgascentrales) bedraagt 46,4%, terwijl kernenergie 38,23% van het totaal uitmaakt.

Daling van de andere emissietypes

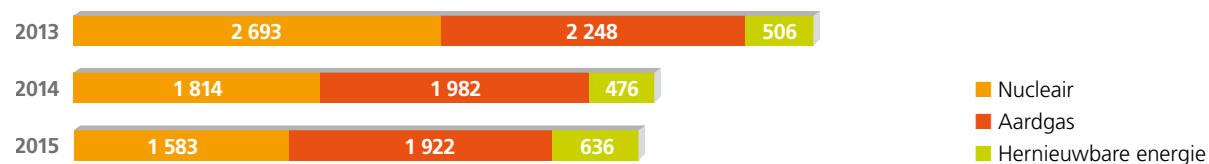
De directe uitstoot van de gebouwen en wagenpark is al laag ten opzichte van de totale uitstoot, toch voert EDF Luminus vrijwillig een beleid om deze emissies nog te verminderen.

Nieuwe daling van de uitstoot van het wagenpark

De beslissing van het Executive Committee om de maximaal toegestane uitstoot per voertuig vanaf 2012 jaarlijks te verlagen met 4g/km, blijft zijn vruchten afwerpen. In 2015 daalde de gemiddelde uitstoot tot 117 g/km, ofwel 4% minder dan het jaar voorheen.

De gemiddelde emissies van de bedrijfsvoertuigen die in 2015 in België waren ingeschreven, bedroegen 115 g/km (bron: FEBIAC), terwijl de gemiddelde uitstoot van de in 2015 geregistreerde voertuigen van EDF Luminus slechts 110 g/km bedroeg.

Netto elektriciteitsproductie, warmte niet inbegrepen (GWh)



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 niet opgenomen.

Gemiddelde CO₂-uitstoot van het wagenpark (g/km)



Bron: EDF Luminus.

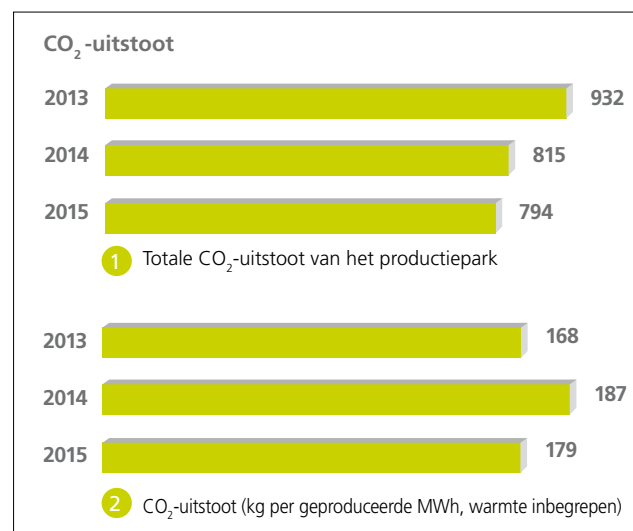
Atmosferische uitstoot van het productiepark

De emissies van de thermische productie-installaties van EDF Luminus (met name CO₂, stikstofoxide) moeten jaarlijks verplicht worden aangegeven bij de autoriteiten. Elke overschrijding van de limieten moet bovendien meteen worden gemeld en er moeten correctiemaatregelen worden genomen. Deze aangiften maken het voorwerp uit van interne audits en een jaarlijkse controle door een erkende instantie, wat CO₂ betreft.

Uitstoot van CO₂ daalt

De CO₂-uitstoot van het thermische park van EDF Luminus kent een lichte daling (-2,3%), vergelijkbaar met die van de productie van thermische oorsprong van de onderneming (-3%).

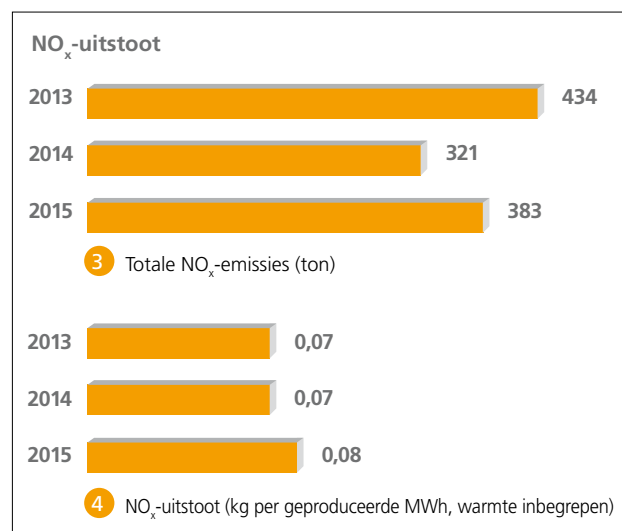
De gerapporteerde uitstoot aan geproduceerde kilowattuur daalt eveneens (-4,3%), wegens de stijging van de productie van windenergie (+52%).



Uitstoot van stikstofoxide neemt toe

De uitstoot van stikstofoxide (NO_x) van EDF Luminus stijgt met 19% in 2015, doordat bepaalde thermische eenheden vaker werden opgestart, in het bijzonder die van de site Ham. De gecombineerde cyclus en de open cycli werden vaak ingezet in het kader van de ondersteunende diensten die geleverd werden aan Elia om het netwerk in evenwicht te houden.

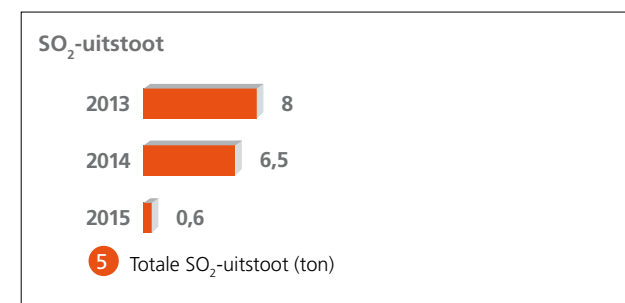
De uitstoot per geproduceerde kWh blijft daarentegen zeer laag (0,08 kg per MWh).



Het park van EDF Luminus stoot geen zwaveldioxide meer uit bij normale exploitatie

De uitstoot van zwaveldioxide (SO₂) afkomstig van het productiepark van EDF Luminus is al jarenlang onder de aangifdrempel en in 2015 bijna volledig verdwenen. Ze is met 91% gedaald in vergelijking met 2014, met een totaal van 0,6 ton uitstoot.

Dit resultaat kon worden behaald door de evolutie van het productiepark van EDF Luminus: alle centrales worden nu uitsluitend gevoed met aardgas, tijdens normale exploitatie. Stookolie wordt enkel gebruikt bij de opstart van de dieselmotoren, tijdens "black-start" tests in Seraing of Ham.



Bronnen:

- Milieurapporten. Cijfers geauditeerd en gevalideerd door het VBBV (Vlaanderen) en Vinçotte (Wallonië).
- 4. EDF Luminus.
- 5. Milieurapporten.

NATUURLIJKE HULPBRONNEN EN BIODIVERSITEIT

WAAROM?

De keuze van de energiemix van een elektriciteitsproducent en een leverancier van gas en elektriciteit kan rechtstreeks en onrechtstreeks impact hebben op natuurlijke hulpbronnen, bodems, 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 voor de thermische centrales, risico voor vogels en vleermuizen in het geval van windmolens, risico voor de visteelt in het geval van waterkrachtcentrales).

Instandhouding van de waterreserves

De thermische centrales moeten gekoeld worden met een aerocondensor of een koeltoren, door de circulatie van koelwater dat vlakbij de centrale wordt opgepompt uit een rivier of de zee. Dat water moet behandeld worden vooraleer het in de circuits geïnjecteerd wordt.

Het gebruikte water moet opnieuw worden geloosd met inachtnaam 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.



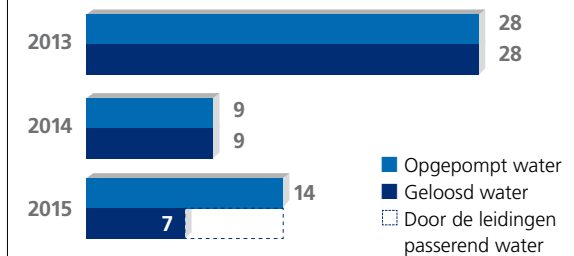
Wanneer een centrale, zoals die van Seraing, in "strategische reserve" staat van november tot maart, of gebruiksklaar wordt gehouden van april tot augustus, moeten bepaalde koelcircuits in gebruik blijven. Omdat de centrale is stopgezet, passeert een deel van het water dat stroomopwaarts wordt afgenomen enkel door de leidingen, zonder dat het verwarmd of behandeld wordt. In overleg met de autoriteiten wordt dat transitvolume niet opgenomen in de lozingen die worden aangegeven bij de autoriteiten.

DE INDICATOREN

In 2015 en 2014 bleef het watergebruik voor de uitbating van bepaalde thermische centrales veel lager dan de volumes die werden vastgesteld toen die eenheden het hele jaar door werden gebruikt (vóór 2011).

Het verschil tussen opgepompt water en geloosd water in 2015, komt door de niet-aangegeven hoeveelheid water dat enkel door de leidingen van de in bewaring gestelde centrales passeerde, alvorens te worden geloosd (aangeduid in stippellijn op de grafiek).

Waterverbruik voor koeling van thermische centrales
(in miljoen m³)



Bron: Rapportering Administratie Waterwegen & Zeewezen, Vlaanderen. Rapportering REGINE – Service Public de Wallonie, DGO3 – Département Environnement et Eau.

Wijzigingen om water te besparen in Angleur en Ham

In 2015 installeerde EDF Luminus nieuwe waterpompen met een variabel debiet om de demineralisatie-eenheid van de twee TG4-eenheden te bevoorraden met de exacte vereiste hoeveelheid water om zo minder water te verbruiken.

In de centrale van Ham (Gent) werd een nieuw systeem geïnstalleerd om waterverbruik en corrosie van de ketels te beperken. Het gebruik van ammoniak in plaats van natriumfosfaat om de pH in het gesloten circuit op het vereiste niveau te houden, zorgde voor minder waterverbruik, minder neerslag van zout en minder emissie van CO₂.

Vast afval: toename van volume dat uit de Maas wordt gehaald (+33%)

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.

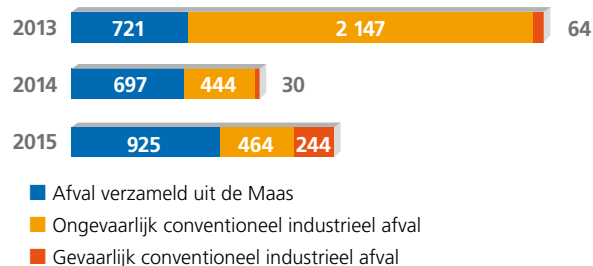
De hoeveelheid rechtstreeks door EDF Luminus geproduceerd afval hangt dan weer af van de omvang van de geplande onderhoudswerkzaamheden (routine-onderhoud, groot onderhoud, renovatie, enz.). Sommige afvalstoffen kunnen gesorteerd, gerecycleerd of hergebruikt worden.

In 2015 is de hoeveelheid niet-gevaarlijk industrieel afval quasi stabiel gebleven (+4,5%).

De hoeveelheid gevaarlijk afval is gestegen wegens specifieke onderhoudswerkzaamheden in 2015:

- afvoer van zware stookolie van de site van Ham (179 ton, niet-gerecycleerd) door de vervanging van de laatste stookoliebranders door gasbranders (cfr. pagina 40 van het rapport van 2014);
- schoonmaak van het bekken en het koelwaterretourkanaal van de koeltoren in de centrale van Seraing (119 ton, gedeeltelijk gerecycleerd).

Klassiek industrieel afval (ton)



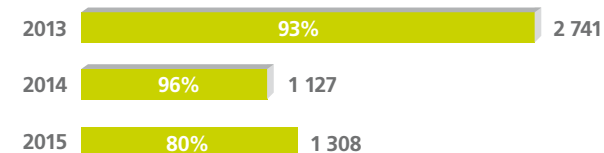
Bron: Rapportering REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Rapportering aan de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM).

Gerecycleerd afval

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

In 2015 is het aantal ton gerecycleerd afval gestegen (+16%) door de toegenomen hoeveelheid afval dat uit de Maas werd gehaald. Het aandeel niet-gerecycleerd afval ten opzichte van de totale hoeveelheid geproduceerd afval is daarentegen gedaald door de stijging van de hoeveelheid niet-recycleerbaar gevaarlijk afval (cfr. hiernaast).

Gerecycleerd afval (ton) in verhouding tot totaal geproduceerde hoeveelheid



Bron: Rapportering REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Rapportering aan de Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM).

1 De hoeveelheid afval die stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales uit de Maas wordt gehaald, is fors gestegen in 2015 (+228 ton of +33%) als gevolg van grote overstromingen. Dit afval wordt gesorteerd en gerecycleerd voor een kostprijs van ongeveer 120.000 euro in 2015.

Biodiversiteit: wettelijke verplichtingen en vrijwillige acties

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 significante impact kunnen hebben op het ecologisch evenwicht worden onderworpen aan een milieueffectenstudie vooraleer een milieuvergunning wordt afgeleverd. Vergelijkbare studies worden ook uitgevoerd bij verlengingen van vergunningen.

In het Waals Gewest in het bijzonder voorziet de reglementering de invoering van compenserende maatregelen wanneer een windenergieproject een risico op verstoring van de biodiversiteit inhoudt dat op onvoldoende wijze kan worden opgevangen. De maatregelen die door de regionale administratie worden opgelegd, moeten in werking zijn vooraleer de bouwwerken van start gaan.

De reglementering voor bepaalde waterkrachtcentrales voorziet nu bepalingen (studies van de sterftegraad van de visfauna, constructie van systemen zodat vissen weg kunnen) die een impact hebben op de toekomstige rentabiliteit van die centrales. EDF Luminus wil de studies uitvoeren in nauwe samenwerking met de betrokken autoriteiten, op Belgisch en Europees niveau.

Naast de verplichte acties onderneemt EDF Luminus nog meer om bij te dragen aan bescherming van de biodiversiteit:

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

Bescherming van de bijen en honingooft

Het partnership met Beeodiversity wordt voortgezet, waarbij vier geschikte percelen op de sites van EDF Luminus ter beschikking worden gesteld om de bijenpopulatie in België voor uitsterving te behoeden.

Tijdens de zomer van 2015 produceerden de twaalf bijenkolonies hun eerste oogst, goed voor meer dan duizend potten honing. Het grootste deel daarvan werd in september uitgedeeld aan de personeelsleden.



De twee kolonies van de centrale van Ringvaart behoorden tot de meest productieve.

Site van Angleur: nuttige lessen voor Lixhe

De aanleg van de omgeving van de site van Angleur die in 2014 werd gestart, heeft zijn vruchten afgeworpen.

Dankzij de samenwerking met de vereniging 'Faune et Biotopes' kon bepaald worden welke de meest efficiënte acties zijn ter bevordering van de biodiversiteit met beperkte kosten voor het onderhoud van de groenruimten. Er werd een eetbare haag op de site geplant en honingbloemen gezaaid.

Dergelijke acties zullen worden toegepast op de site van Lixhe in 2016, bij de aanleg van nieuwe groenruimten na de renovatie van de centrale.

Compenserende maatregelen in Ciney

In 2015 werden specifieke maatregelen getroffen in het kader van de bouw van het windmolenpark van Ciney 2 (een windmolen van 3,2 MW), voorzien in 2016. Het ging om de invoering van 2,2 hectare voedingsplanten en 0,6 hectare grasstroken in samenwerking met de 'Faune et Biotopes'. Doelstelling van deze aanleg is om de rust en de beschikbaarheid van voedsel te verhogen voor het lokale vogelbestand.



Tijdens een bezoek op 27 november kon 'Faune et Biotopes' vaststellen dat er inderdaad gezaaid werd op de grasstrook die het perceel in twee verdeelt, alsook op de gedeeltelijk omringende grasstrook.

DE INDICATOREN

In 2015 heeft EDF Luminus een inventaris aangelegd van de sites waar, verplicht of vrijwillig, maatregelen werden genomen om de biodiversiteit te beschermen of te herstellen. Deze inventaris omvat alle sites waar elektriciteit wordt geproduceerd (windenergie, thermische en waterkrachtcentrales) en kan online worden geraadpleegd.

Verplichte maatregelen



Vrijwillige maatregelen



Ook een lijst van de uitgevoerde audits om vervuilde bodems te identificeren, kan online worden bekeken. Uit deze lijst blijkt dat tot 31 december 2015 geen enkele saneringsmaatregel nodig was.

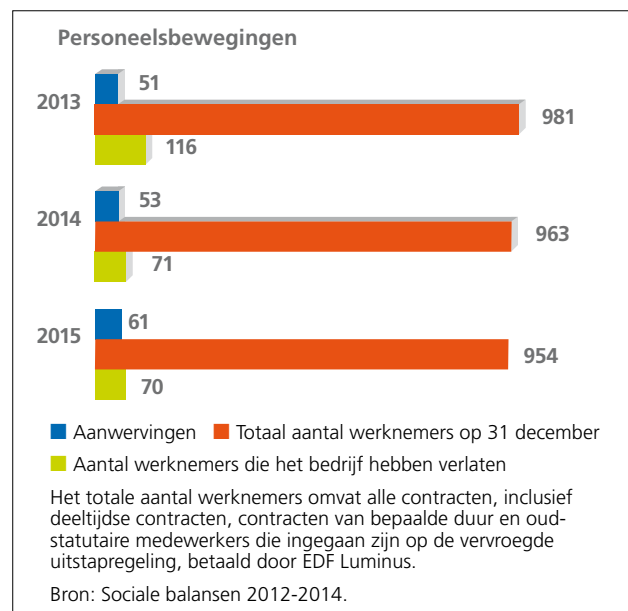


HUMAN RESOURCES

Een "Top Employer" die interne mobiliteit aanmoedigt

Stabiel personeelsbestand voor EDF Luminus NV

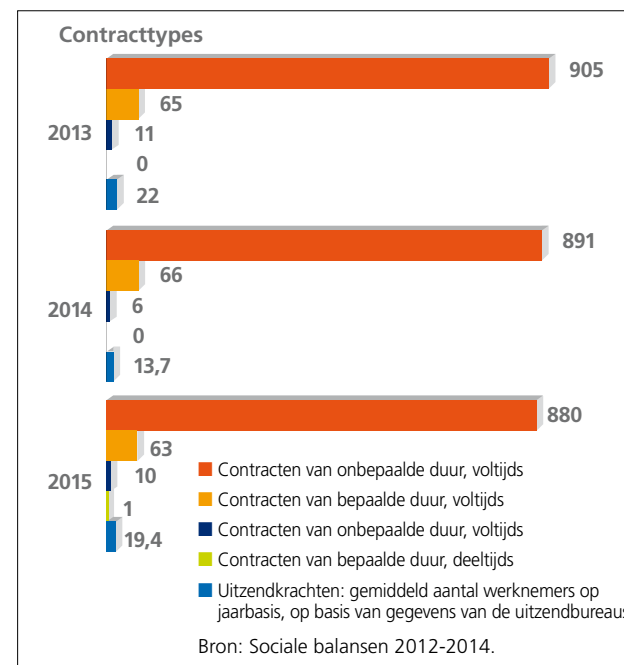
Het personeelsbestand van EDF Luminus blijft stabiel. De aanwervingen zijn met 15% gestegen als gevolg van de investeringen in nieuwe diensten, IT en windmolenprojecten.



Vooraf contracten van onbepaalde duur

Het aantal contracten voor bepaalde duur blijft laag (1,1% van het totale personeelsbestand).

Het aantal personen dat wordt tewerkgesteld via een uitzendcontract neemt toe als gevolg van de tijdelijke versterking van de verkoopsteams, die met een zeer actieve markt worden geconfronteerd in het segment van de particuliere en professionele klanten.



Interne promotie: een prioriteit en realiteit

EDF Luminus publiceert de meeste vacatures twee weken intern vooraleer ze extern worden bekendgemaakt. Als een werknemer wordt geselecteerd om een vacature in te vullen, mag zijn leidinggevende zich daar niet tegen verzetten. Enkel de overgangstermijn van hoogstens drie maanden is voor discussie vatbaar.

Door dit beleid kan een groot aantal werknemers intern promotie maken. In 2015 werd 57% van de vacatures intern gepubliceerd en ingevuld. 67 personen konden van functie veranderen en zagen hun perspectieven evolueren.

Internationale opportuniteiten

Als filiaal van een internationale marktleider in energie kan EDF Luminus zijn personeel carrièremogelijkheden buiten België bieden. In 2015 hadden vijf kaderleden van EDF Luminus een opdracht in het buitenland, als expat binnen de Groep EDF, met name in Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Thailand.

COMPETENTIE- ONTWIKKELING

WAAROM?

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 (uit veiligheid of vanuit het oogpunt van de relatie met de klanten), 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.

Opleidingsmodaliteiten in volle ontwikkeling

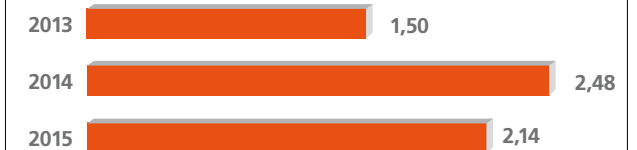
EDF Luminus is in 2015 blijven investeren in opleidingen, met gemiddeld 3,72 opleidingsdagen per werknemer. 98,1% van de werknemers volgde minstens één opleiding in de loop van het jaar (personeel in vervroegde uitstapregeling of langdurig zieken niet meegerekend).

Het percentage opleidingen met een informeel karakter stijgt sterk: van 10% van de uren in 2014 naar 30% van de uren in 2015. Individuele coaching en coaching van teams in het bijzonder zit in de lift, in het kader van de implementatie van het strategische project van de onderneming. Er werden meer dan duizend uren besteed aan "toolbox"-vergaderingen over veiligheid op het werk, waarvan de helft voor rekening van het productiepersoneel was.

De meer formele opleidingen over veiligheid betroffen 356 deelnemers en een totaal van 2 766,38 uur. De daling van het aantal uren (-11%) en de stijging van het aantal deelnemers (+48%) hangt samen met het feit dat in 2015 een opleidingsprogramma rond vei-

ligheid via e-learning werd ingevoerd voor de nieuwe werknemers. Deze module neemt minder tijd in beslag dan opleidingen van academische aard.

Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)



Bron: Sociale balansen 2012-2014

EDF Luminus, een Top Employer in volle ontwikkeling!

Overall ter wereld certificeert het Top Employers Institute uitmuntende arbeidsvoorwaarden die werkgevers aanbieden aan hun werknemers.

Het certificeringsprogramma houdt rekening met welbepaalde criteria alvorens het label Top Employer toe te kennen aan kandidaat-ondernemingen. Onder meer volgende thema's worden onderzocht:

- Strategie op het vlak van Talent Management
- Personeelsplanning
- Integratie van nieuwe werknemers

- Opleiding & ontwikkeling
- Evaluatie van de prestaties
- Loopbaanbeheer en beheer van opvolgingen
- Loon en sociale voordelen
- Bedrijfscultuur

Op basis van de evaluaties van 2015 werden 54 Belgische ondernemingen gecertificeerd als Top Employer.

EDF Luminus behaalde opnieuw zijn certificaat en verbeterde zijn totaalscore. Het onthaalproces werd volledig herzien en aangevuld met nieuwe tools, zoals de applicatie Talmundo, om de interactie met toekomstige collega's te vergemakkelijken. Op het interne sociale netwerk werd een specifieke community opgericht om de contacten tussen nieuwe werknemers en hun peters/meters te bevorderen.

VEILIGHEID EN GEZONDHEID

WAAROM?

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

Doelstelling bereikt: nul ongevallen met werkverlet

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

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

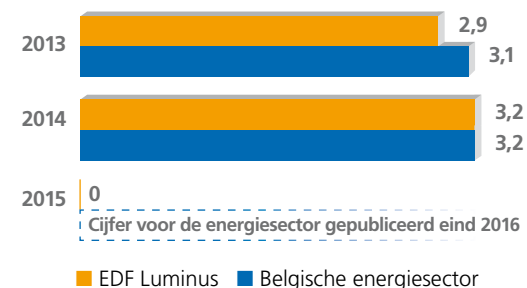
EDF Luminus NV heeft de ISO 14001 en OSHAS 18001 certificaten sinds juni 2013. Deze certificering veronderstelt een continue verbetering en systematische rapportering van een aantal indicatoren.

Philip Volckaert, Director Health, Safety & Environment verduidelijkt: "Om de prestaties op het vlak van Veiligheid te verbeteren, speelt het management een sleutelrol. Bij EDF Luminus wordt de frequentie van de ongevallen die tot een werkonderbreking hebben geleid meegenomen in de berekening van de bonus van het uitvoerend comité en een deel van de kaderleden. De resultaten op het vlak van Veiligheid zijn het eerste punt op de agenda van elke vergadering van de Raad van Bestuur. Met andere woorden, de directie geeft het voorbeeld. Iedereen is gemotiveerd om er alles aan te doen om ongevallen te vermijden."

DE INDICATOREN

Frequentiegraad van ongevallen met werkverlet

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



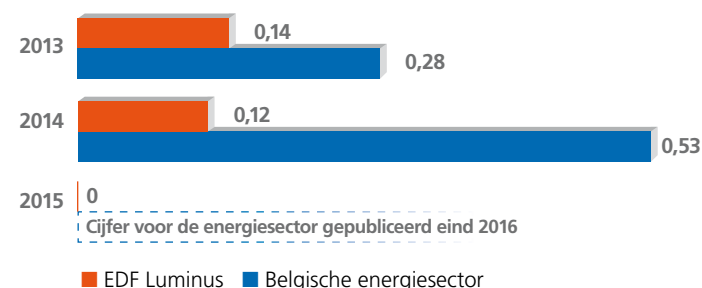
Bron: Jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Fonds voor Arbeidsongevallen.

In 2015 kende EDF Luminus geen enkel ongeval met werkverlet (een werkonderbreking van meer dan een dag) bij het intern personeel. De frequentiegraad is dus 0 tegenover 3,2 in 2014 en de ernstgraad is 0 tegenover 0,12 in 2014.

Bij de onderaannemers werden drie ongevallen met werkverlet genoteerd, ofwel een frequentiegraad van 4,7. Eén enkel ongeval met een werkonderbreking van 2,5 dagen als gevolg viel te betreuren bij de onderaannemers van windmolens, tijdens een interventie op de site van Berloz. Het tweede ongeval (enkelbreuk) gebeurde bij het verwijderen van een bekisting tijdens de renovatiewerken in de centrale van Andenne. Het derde ongeval vond in december plaats, tijdens een inspectie in de waterkrachtcentrale van Monsin. De oorzaken werden samen met de onderaannemer onderzocht en de nodige corrigerende maatregelen werden genomen.

Globale ernstgraad

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

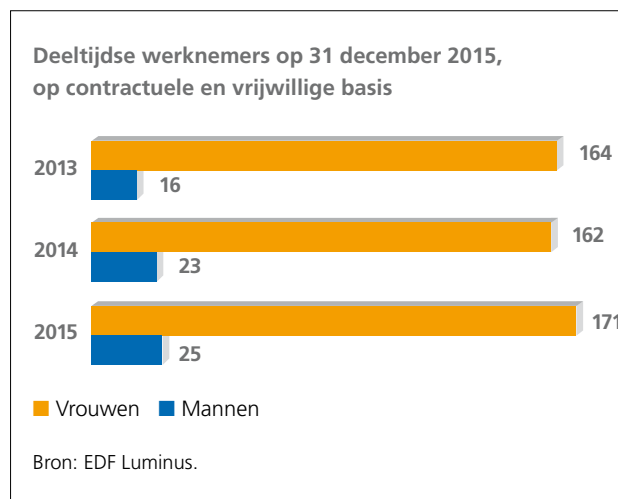


Levenskwaliteit en welzijn op het werk

Meer dan 20% van het personeel werkt deeltijds

In 2015 werkte 20,5% van het personeel, van wie 12,7% mannen, deeltijds.

Sinds 1 december 2011 bevordert EDF Luminus deeltijds werk meer dan wat de wettelijke bepalingen voorschrijven. Het akkoord over het tijdskrediet dat in 2014 werd ondertekend en in 2015 werd verlengd, voorziet dat 8,5% van het personeel (in plaats van de door de wet voorziene 5%) gebruik kan maken van een systeem van tijdskrediet. In het kader van dit akkoord over het tijdskrediet krijgen werknemers die zorgen voor een gehandicapt kind of een ernstig ziek gezins- of familielid voorrang, alsook alleenstaande werknemers met kinderen, werknemers met één of meer kinderen jonger dan 12 jaar en werknemers ouder dan 50 jaar.



De motivatie van het personeel neemt toe

De motivatie van het personeel is een van de indicatoren die het management van de onderneming nauwgezet opvolgt. Ze wordt elk jaar gemeten.

In september 2015 wezen de resultaten van de jaarlijkse interne enquête, uitgevoerd door een extern bureau, op een stijging van het engagement met vijf punten in vergelijking met 2014 en met acht punten in vergelijking met 2013. De motivatiegraad van het personeel is nu 79%, een pak hoger dan het Belgisch gemiddelde. Die verbetering is het resultaat van een permanente inspanning om de strategie van de onderneming beter toe te lichten en het personeel te mobiliseren rond de geplande evoluties en veranderingen.

Vertrouwenspersonen vaker ingeschakeld

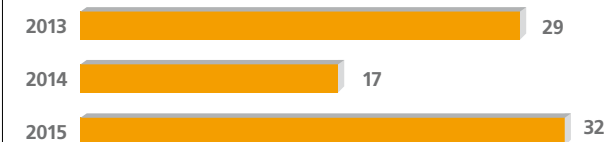
De vertrouwenspersonen, waarvan de benoeming moet worden goedgekeurd door de sociale partners, spelen zowel een preventieve als een curatieve rol. Ze kunnen worden ingeschakeld op eenvoudig verzoek, zowel door de werknemers als door de managers, in geval van psychosociale problemen. In april 2014 heeft de Belgische reglementering het toepassingsgebied van de vertrouwenspersonen uitgebreid: behalve pesten en geweld op het werk is ook stress voortaan een van de redenen om een vertrouwenspersoon in te schakelen.

De lijst van de vertrouwenspersonen en de procedure die moet worden gevolgd om contact met hen op te nemen, werd twee keer gecommuniceerd in 2015, via het wekelijks bericht Gezondheid/Veiligheid/Milieu dat onder het voltallige personeel wordt verspreid.

De stijging van het aantal meldingen kan worden toegeschreven aan de organisatorische wijzigingen die werden doorgevoerd in bepaalde branches/afdelingen, evenals aan de veranderingen binnen de energie-sector, die vaker impact hebben op het personeel, dat een stabielere context gewend is. De afgelopen drie jaar werd evenwel geen enkele formele klacht ingediend bij de bevoegde instanties.

Volgens Katleen Daems, Corporate Director Human Resources, hebben "deze resultaten evenals een analyse van de context ertoe bijgedragen dat een specifieke functie in het leven werd geroepen voor de preventie van psychosociale risico's binnen de afdeling Gezondheid, Veiligheid, Milieu op 1 april 2016. Om de motivatie nog meer te verhogen moeten we ervoor zorgen dat elkeen zich gerespecteerd voelt."

Gevallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen



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

Diversiteit: #all together voor meer succes, samen

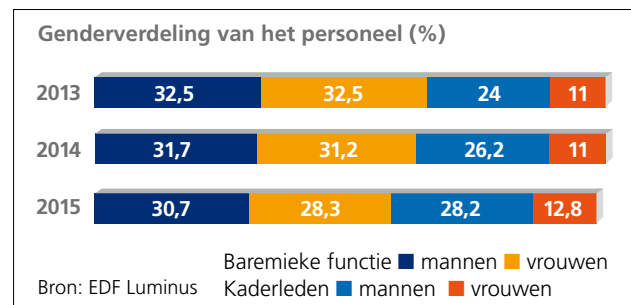
EDF Luminus beschouwt diversiteit op de werkvloer als een verrijkende factor die innovatie en aanpassing aan de verwachtingen van de klant bevordert. Het collectieve succes, "all together", is zelfs een van de drie fundamentele waarden van de onderneming, samen met "customer first" en "entrepreneurship".

De interne Gedragscode herinnert aan 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.

Genderverdeling van het personeel

Vrouwen vertegenwoordigen 41% van het personeel van EDF Luminus, een uitzonderlijk hoog percentage in de energiesector. De lichte daling van het aantal vrouwen in bediendefuncties kan worden toegeschreven aan de centralisatie die werd doorgevoerd in de supportafdelingen (Human Resources, Financiën,...), voorheen verspreid over verschillende sites. Vrouwen vertegenwoordigen 31% van de kaderleden.

Sinds 2012 brengt EDF Luminus eenmaal per jaar de vrouwen met de hoogste functies van de onderneming samen om hun specifieke behoeften als leaders of managers te identificeren. Tijdens hun bijeenkomst in 2015 werd dieper ingegaan op het belang van netwerking, vanuit het oogpunt van de dagelijkse prestaties en de professionele ontwikkeling.



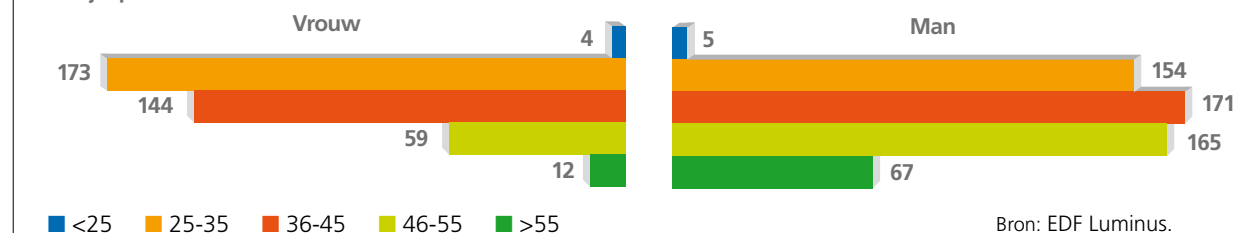
Actieplan voor 45-plussers

Het koninklijk besluit van 28 oktober 2012 vraagt ondernemingen om een speciaal actieplan in te voeren voor werknemers ouder dan 45 jaar. Die plannen moeten worden voorgelegd aan de personeelsafgevaardigden.

In 2015 werden workshops georganiseerd om het actieplan uit te werken met een twintigtal personeelsleden ouder dan 45 jaar. Het plan werd in juni 2015 voorgelegd aan de ondernemingsraad. Momenteel wordt het uitgevoerd.

De evolutie van het personeel per leeftijdscategorie (cfr. duurzaamheidsrapport 2014 pagina 4) wijst op een daling van het vrouwelijk personeel in de categorie 25-35 (-12%) maar op een lichte stijging in de categorieën 36-45 en 46-55. De categorie 25-35 daalt ook bij de mannen (-14%), maar we zien een stijging in de

Leeftijdspiramide



Personen met een beperking

EDF Luminus stelt twee personen te werk van wie de handicap een aanpassing van de arbeidsvoorwaarden vereist. Een van hen werd in 2015 aangeworven. Ongeacht of een beperking al dan niet erkend is, worden individuele maatregelen getroffen voor elke persoon met specifieke problemen (installatie bureau, type voertuig, enz.).

Negen nationaliteiten

Negen nationaliteiten waren vertegenwoordigd binnen de onderneming op 31 december 2015. Het percentage Belgische werknemers blijft stabiel: 96%. De Franse en Italiaanse nationaliteiten vertegenwoordigen elk iets meer dan 1% van het totale personeelsbestand.

GRI-Inhoudsopgave

Dit verslag is opgesteld overeenkomstig de richtlijnen van de GRI4-norm, optie "essentiële" criteria.
Dit verslag voldoet aan alle eisen die aan deze optie zijn gekoppeld.

ALGEMENE INFORMATIE

Titel	Pagina	EC*
STRATEGIE EN ANALYSE		
G4-1 Verklaring van het Senior Management over Duurzame ontwikkeling	8	Nee
ORGANISATIEPROFIEL		
G4-3 Naam van de organisatie	EDF Luminus nv	Nee
G4-4 Belangrijkste merken, producten en diensten	Gas, elektriciteit, energiediensten	Nee
G4-5 Zetel van de organisatie	60	Nee
G4-6 Landen waar de organisatie actief is	België	Nee
G4-7 Eigendomsstructuur en rechtsvorm	9	Nee
G4-8 Afzetmarkten	5	Nee
G4-9 Totaal aantal werknemers en sites, netto-omzet Totaal kapitaal, los van schulden en eigen kapitaal Hoeveelheid geleverde producten of diensten	4, 5 en 50 4 en 37 5	Nee Ja Nee
G4-10 Totaal aantal werknemers naar type arbeidscontract en geslacht	50	Ja
G4-11 Percentage werknemers dat valt onder een collectieve arbeidsovereenkomst	100%	Nee
G4-12 Toeleveringsketen van de organisatie	13	Nee
G4-13 Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	9 en 13	Nee
G4-14 Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe	38 en 52	Nee
G4-15 Handvesten, principes en andere initiatieven die door de organisatie worden onderschreven	18, 21 en 52	Nee
G4-16 Lidmaatschappen van verenigingen	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka	Nee
GEÏDENTIFICEERDE RELEVANTE ONDERWERPEN EN AFBAKENING		
G4-17 Ondernemingen opgenomen in de financiële overzichten	2	Nee
G4-18 Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	14-16	Nee
G4-19 Geïdentificeerde relevante onderwerpen	15	Nee
G4-20 Afbakening: binnen de organisatie	16	Nee
G4-21 Afbakening: buiten de organisatie	16	Nee
G4-22 Herformuleringen van informatie gemeld in eerdere verslagen	27	Nee
G4-23 Significante veranderingen ten aanzien van onderzoeksgebied en afbakening	Geen significante veranderingen	Nee

Titel	Pagina	EC*
BETROKKENHEID VAN STAKEHOLDERS		
G4-24 Lijst van de stakeholders waarmee de organisatie een dialoog heeft aangegaan	14	Nee
G4-25 Criteria voor de identificatie en de selectie van de stakeholders	14	Nee
G4-26 Benaderingsmethode van de stakeholders per type	14	Nee
G4-27 Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken van de stakeholders	15-16	Nee
VERSLAGPROFIEL		
G4-28 Verslagperiode	2015	Nee
G4-29 Datum van het recentste gepubliceerde verslag	2014	Nee
G4-30 Verslaggevingscyclus	jaarlijks	Nee
G4-31 Aanspreekpunt voor vragen over het verslag	csr@edfluminus.be	Nee
G4-32 Door de organisatie gekozen "in overeenstemming met"-optie	Essentiële criteria	Nee
G4-33 Beleid inzake externe controle	2	Nee
BESTUUR		
G4-34 Bestuursstructuur en commissies die onder het hoogste bestuurslichaam vallen	9	Nee
G4-38 Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam	9	Nee
ETHIEK EN INTEGRITEIT		
G4-56 Waarden, principes, gedragsnormen en -regels van de organisatie	18	Nee
G4-58 Interne en externe meldingsystemen voor ethisch onverantwoord of onwettig gedrag	18	Nee
ALGEMENE ELEMENTEN PER SECTOR		
EU2 Netto-energieproductie, per type primaire energie	45	Nee

*EC = Externe controle

SPECIFIEKE INFORMATIE

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
Ethiek				
G4-DMA	ETHIEK EN BESTUUR	18	Nee	Nee
***	Aantal werknemers die e-learning Ethiek hebben gevolgd	18	Nee	Nee
***	Inventaris van de aan EDF gemelde ethische incidenten	20	Nee	Nee
***	Klachten behandeld door de Ethische Commissie van de Groep	18	Nee	Nee
COMMERCIELE EN TECHNISCHE VERKOOPPRAKTIJEN				
G4-DMA	COMMERCIELE EN TECHNISCHE VERKOOPPRAKTIJEN	20	Nee	Nee
***	Netto-promoterscore voor "nieuwe klanten"	21	Nee	Nee
DUURZAME AANKOPEN				
***	Aantal geëvalueerde/geauditeerde leveranciers	20	Nee	Nee
***	Leverancierscontracten met MVO-bedingen	20 - 100%	Nee	Nee
FINANCIËLE INDICATOREN				
G4-DMA	INNOVATIE	34	Nee	Nee
***	B2C & B2B offertes	24-29	Nee	Nee
***	Belastingverminderingen uit hoofde van Onderzoek en Ontwikkeling	34	Nee	Nee
G4-DMA	ECONOMISCHE PRESTATIES	35	Nee	Nee
G4-EC1	Nettoresultaat	36	Nee	Nee
G4-EC1	Dividenden, belastingen en bijdragen	37	Nee	Nee

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
KLANTEN				
G4-DMA	KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING	22	Nee	Nee
G4-PR5	Resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken	22	Nee	Nee
KWETSBARE KLANTEN				
G4-DMA	KWETSBARE KLANTEN	23	Nee	Nee
***	Op vrijwillige basis toegestane betalingsplannen	23	Nee	Nee
RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK				
G4-DMA	RATIONEEL ENERGIEGEBRUIK	24	Nee	Nee
***	Verkochte energiediensten	60	Nee	Nee
***	Partnerschappen met steden	28	Nee	Nee
***	Maandelijke papierloze facturering	25	Nee	Nee
CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTEN				
G4-DMA	CONTINUÏTEIT VAN DE DIENSTEN	30	Nee	Nee
***	Aantal MW als strategische reserve	32	Nee	Nee
***	Geslaagde black-start testen en starten	32	Nee	Nee
PRIJS VAN DE ENERGIE				
G4-DMA	PRIJS VAN DE ENERGIE	33	Nee	Nee
***	Onbeschikbaar (informatie buiten controle EDF Luminus)	33	Ja	Nee

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
MILIEU				
G4-DMA	VEILIGHEID VAN DE INSTALLATIES	38	Nee	Nee
***	Jaarlijks aantal gemelde milieu-incidenten	38	Nee	Nee
G4-DMA	ONTWIKKELING VAN HERNIEUWBARE ENERGIEËN	39	Nee	Nee
***	Gebouwde windenergie-installaties	40	Nee	Nee
OG2	Totaal bedrag geïnvesteerd in hernieuwbare energie	34 en 40	Nee	Nee
OG3	Totaal hernieuwbare elektriciteit geproduceerd per brontype	40	Nee	Nee
G4-DMA	KOOLSTOFVOETAFDRIJK	42	Nee	Nee
G4-EN15	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	44	Nee	Nee
G4-EN16	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	44	Nee	Nee
G4-EN17	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	44	Nee	Nee
G4-EN19	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen	26-29 en 45	Nee	Nee
G4-EN21	NOx, SO ₂ en andere significante uitstoot in de lucht	46	Nee	Nee
G4-EN30	Emissies van het bedrijfsvoertuigenpark	45	Nee	Nee
G4-DMA	NATUURLIJKE RIJKDOMMEN EN BIODIVERSITEIT	47	Nee	Nee
G4-EN8	Totale waterverbruik voor koeling van thermische centrales	47	Nee	Nee
GR-EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten	47	Nee	Nee
G4-EN13	Beschermde of herstelde habitats, compenserende maatregelen	49	Nee	Nee
G4-EN23	Totaal gewicht van geproduceerd afval, per type en verwerkingsmethode	48	Nee	Nee
OG4	Aantal bedrijfssites waarover een evaluatie werd gemaakt en de biodiversiteit werd opgevolgd	49	Nee	Nee
***	Bodemverontreiniging - inventaris	49	Nee	Nee

Relevante onderwerpen	Beschrijving van de managementbenadering en indicatoren	Pagina	NB	EC*
HUMAN RESOURCES				
G4-DMA	ONTWIKKELING VAN COMPETENTIES	51	Nee	Nee
G4-LA9	Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per werknemer	51	Nee	Nee
G4-DMA	GEZONDHEID EN VEILIGHEID OP HET WERK	52	Nee	Nee
G4-LA6	Ernstfactor	52	Nee	Nee
G4-LA6	Frequentiecijfer	52	Nee	Nee
***	Opleidingsuren in verband met veiligheid	51	Nee	Nee
DIVERSITEIT EN GELIJKHEID VAN KANSEN				
G4-LA12	Spreiding van werknemers naar geslacht	54	Nee	Nee
G4-LA12	Percentage vrouwen in kaderfuncties	54	Nee	Nee
G4-LA12	Nationaliteiten	54	Nee	Nee
G4-LA12	Uitsplitsing naar leeftijd	54	Nee	Nee
WERKZEKERHEID EN MOBILITEIT				
***	Contracttype	50	Nee	Nee
***	Intern ingevulde bekendgemaakte vacatures	50	Nee	Nee

Vergelijking van de publicaties van de Belgische leveranciers: de conclusies van 3 studenten van de AMS

In het kader van hun Master in Global Management hebben drie studenten van de Antwerp Management School hun stage bij EDF Luminus volbracht.



Christelle Conti (Filipijnen), Ilyas Çagar (Nederland) en Laura Valkiers (België) op de dag van de verdediging van hun scriptie in de lokalen van de Antwerp Management School.

Hun opdracht bestond er hoofdzakelijk in vergelijkingen te maken tussen de gegevens die door de verschillende spelers van de Belgische energiemarkt worden gepubliceerd. Het is immers de bedoeling te voldoen aan een van de kwaliteitscriteria van de GRI4-norm, "vergelijkbaarheid", die bepaalt dat de stakeholders aan de hand van de meegedeelde informatie de prestaties van de organisatie gedurende een bepaalde periode moeten kunnen analyseren en vergelijken met die van andere organisaties.

Hier volgt een samenvatting van de vaststellingen door Laura Valkiers, Christelle Conti en Ilyas Çagar.

NEW

"In een eerste fase hebben we een inventaris opgemaakt van de gegevens die door de concurrenten van EDF Luminus gepubliceerd worden. Helaas zijn er heel weinig gegevens beschikbaar. Alleen Electrabel publiceert een activiteitenverslag (cfr. Feiten en cijfers 2014) met verschillende grafieken en kerncijfers. De evolutie van de indicatoren van het ene jaar tot het andere wordt echter zelden vermeld, terwijl EDF Luminus de meeste gegevens over drie jaar publiceert. Daarenboven publiceert EDF Luminus al enkele jaren een veel groter aantal indicatoren, coherent met de verbintenissen die werden aangegaan in zijn beleid rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Wij hebben slechts zeer weinig informatie gevonden over de Belgische dochterondernemingen van de groepen ENI, Eneco en Essent/RWE. Die grote groepen publiceren jaarverslagen en soms verslagen over duurzame ontwikkeling, maar de vergelijking met een speler van het formaat van EDF Luminus heeft niet veel zin.

Wij hebben geen indicatoren gevonden voor Lampiris, behalve het aantal klanten en werknemers.

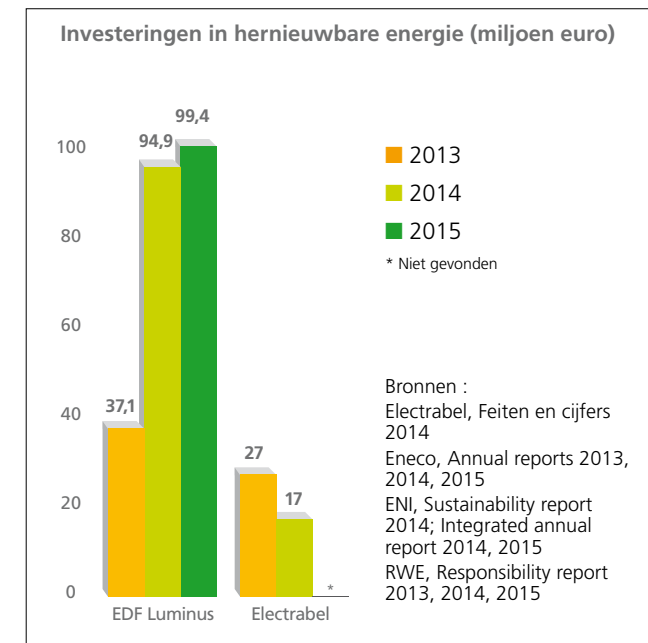
Zelfs een eenvoudige indicator zoals het aantal gebouwde of in gebruik genomen windmolens is niet voor elke leverancier beschikbaar, terwijl het materialiteitsrooster dat werd gepubliceerd in het verslag 2015 van EDF Luminus aantoont dat de ontwikkeling van hernieuwbare energie het belangrijkste onderwerp is voor de stakeholders.

Ondanks dit gebrek aan gegevens gepubliceerd op initiatief* van de bedrijven hebben we toch kunnen vaststellen:

- dat de vergelijking inzake kwaliteit van de dienstverlening zeer gevoelig ligt, want de gekozen indicatoren verschillen van de ene onderneming tot de andere; de indicator die door de Vlaamse regulator (VREG) is gepubliceerd over het aantal ontvankelijke klachten is dan ook des te waardevoller (cfr. pag. 24 van het verslag over duurzame ontwikkeling 2014 en pag. 22 van het verslag 2015);
- dat twee spelers het bedrag van de investeringen in hernieuwbare energie publiceren (cfr. grafiek hiernaast) en twee hun aantal windmolens: Eneco (78 of 85 in 2016 – cfr. website) en EDF Luminus (114 eind 2015);
- wat de grote groepen betreft, maakt de frequentie van ongevallen deel uit van de meest voorkomende sociale indicatoren, maar wordt de afbakening van de gepubliceerde gegevens niet altijd verduidelijkt (inclusief of exclusief onderaannemers);
- dat het aandeel van vrouwen eveneens vaak wordt vermeld, met een gemiddelde in de sector rond 25%;

- dat EDF Luminus wel degelijk de enige onderneming is in de Belgische energiesector die een verslag over duurzame ontwikkeling publiceert en de enige die zijn globale CO₂-voetafdruk bekendmaakt.

We hebben eveneens vastgesteld dat het beleid van EDF Luminus en zijn strategie voor duurzame ontwikkeling bij het grote publiek nog niet goed gekend zijn. Het is jammer dat de voorsprong van EDF Luminus inzake informatie aan de stakeholders niet meer op de voorgrond wordt geplaatst en dat hij weinig invloed heeft op de keuze van de leverancier. In het bijzonder hebben wij de indruk dat het merk Luminus nog weinig aanwezig is in vraagstukken over duurzame ontwikkeling."



*de analyse van de jaarrekeningen en jaarverslagen die kunnen worden geraadpleegd op de website van de Nationale Bank van België behoorde niet tot onze opdracht

Cijfers 2015 die ons dagelijkse leven verlichten

