



# Duurzaamheids- rapport 2023

Global Reporting Initiative Standards

## In acht te nemen regelgeving

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

Luminus N.V. moet tevens zijn jaarrekeningen alsmede een beheersrapport neerleggen bij de Nationale Bank van België overeenkomstig het Wetboek van vennootschappen. Volgens de voorschriften van dit Wetboek heeft Luminus gekozen voor de vrijstelling van subconsolidatie. De dochterondernemingen van Luminus worden in het MVO-rapport dus niet geconsolideerd. Als dochteronderneming van de Groep EDF, beursgenoteerd in Parijs, moet Luminus ook beantwoorden aan bepaalde verplichtingen die de Autorité des Marchés Financiers (AFM) oplegt, vooral wat de toegang tot informatie betreft.

Daarom is het rapport beschikbaar in het Nederlands en Frans: <https://www.luminus.be/nl/corporate/duurzaamheid/duurzaamheidsrapport/>.

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

Het duurzaamheidsrapport 2023 van Luminus integreert reeds enkele gegevens die door de Europese richtlijn CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) vereist worden. Hiermee anticipeert Luminus op de nieuwe wetgeving.

## Meetinstrumenten gebruikt in het rapport

Bepaalde gegevens uit dit document werden nog eens extern geverifieerd:

- De jaarrekeningen van Luminus worden gecertificeerd door KPMG Bedrijfsrevisoren en worden neergelegd bij de Nationale Bank van België.
- De inventaris van de uitstoot van broeikasgassen is opgesteld door CO<sub>2</sub>Logic conform het internationaal GHG-protocol.
- Er worden verschillende documenten voor rapportering aan de Belgische autoriteiten gebruikt om de resultaten van het bedrijf voor te stellen, vooral op het vlak van maatschappelijke en milieuaangelegenheden.

## Coverfoto's:

- Een deel van de Retail-teams op de site van Hasselt, tijdens een Business Update Event in september 2023.
- Bouw van de nieuwe centrale van Seraing, in december 2023: montage van de metalen structuur voor de warmterecuperatieketel.
- Bouw van een windturbine op de site van de Société Wallonne des Eaux in Doornik.

## Foto's:

Cover: Gianni Di Puma, Luminus; Medialife; François Deribaucourt voor Melting Prod.

Boodschap van het Senior Management: Luminus: Oh !médias; Evi Ramaekers voor Medialife; Stijn Vanderdeelen; Luminus; Medialife.

Dialoog met de stakeholders: Gilles Lemoine voor Halo Studio ; Benjamin Leveaux voor Yuzu.

Milieu: Sarah Van Looy, Luminus ; Benjamin Leveaux voor Yuzu ; Christophe Raquet, Luminus.

Klanten: Cobra Sener General Electric ; Luminus Solutions ; Luminus Cities, Newelec ; Insaver.

Human Resources: Sarah Van Looy ; Aïma ; Luminus.

Duurzame ontwikkeling: Evi Ramaekers voor Medialife.

Economische prestaties: Cobra Sener General Electric.

Bijlage: Gilles Lemoine voor Halo Studio.

## Copyright

- Hoofdredacteur: Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.
- Mederedacteurs: Justine Crespin, Alexia De Gyns, Christine Jensen, Lorenz Leysens, Brecht Snoeks.
- V.U.: Pascale-Marie Barriquand, Luminus, Koning Albert II laan 7, 1210 Brussel, juni 2024.

## Periode van rapportering

Het MVO-rapport 2023 heeft betrekking op de periode van 1 januari 2023 tot 31 december 2023, tenzij anders vermeld wordt.

# MVO-rapport 2023

GRI (Global Reporting Initiative) Standards



Het MVO-rapport 2022<sup>1</sup> van Luminus werd door de jury genomineerd voor het beste Belgische duurzaamheidsverslag in de categorie middelgrote bedrijven.

Het MVO-rapport 2019 van Luminus kreeg drie prijzen van de jury voor het beste Belgische duurzaamheidsverslag

- Best Impact Sustainability Report<sup>2</sup>
- Best Pioneering SDG 2030 Agenda<sup>2</sup>
- Best Stakeholders Inclusiveness and Engagement (alle categorieën samen)

<sup>1</sup> Dit rapport won ook bijna de publieke stemming. Tijdens de prijsuitreiking op 28 november kwam het maar een paar stemmen tekort.

<sup>2</sup> Categorie middelgrote ondernemingen.

<b>BERICHTEN VAN HET SENIOR MANAGEMENT</b>	4-7
<b>BESTUURSORGANEN</b>	8
<b>VERBINTENISSEN EN KERNCIJFERS 2023</b>	9-11
<b>CONTEXT EN EFFECTEN</b>	12-20
<b>DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS</b>	21-26
<b>VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING</b>	27-34
<b>MILIEU</b>	35-57
<b>KLANTEN</b>	58-75
<b>HUMAN CAPITAL</b>	76-91
<b>ECONOMISCHE PRESTATIES</b>	92-95
<b>HISTORIEK VAN DE DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS (BIJLAGE)</b>	96-101
<b>GRI-INDEX</b>	102-107



# Positieve resultaten in 2023, op alle vlakken

Na twee moeilijke jaren kan 2023 worden omschreven als een jaar van herstel voor Luminus. Dankzij de inspanningen van iedereen zijn de resultaten op bijna alle vlakken positief.



Paul De fauw

Eerst en vooral ben ik verheugd vast te stellen dat we de klanttevredenheid hebben verhoogd. Dat is te danken aan onze inspanningen om te reageren op klanten die zich zorgen maken over de prijsstijgingen en om de problemen op te lossen met het systeem voor gegevensuitwisseling tussen netbeheerders en leveranciers. De groothandelsprijzen zijn nog steeds hoger dan vóór de stopzetting van de leveringen van Russisch gas en klanten volgen hun verbruik meer dan ooit op. Ze vragen steeds meer hulp om hun factuur te verlagen en hun ecologische voetafdruk te verkleinen, zoals blijkt uit de activiteiten van onze filialen. Energieprestatiecontracten, fotovoltaïsche panelen, windturbines in industriezones, systemen om het verbruik op te volgen ... de vooruitgang is indrukwekkend.

Wat de productie betreft, hebben de teams tal van projecten uitgevoerd, waarbij ze voortdurend het hoofd moesten bieden aan onvoorziene omstandigheden die inherent zijn aan dat soort vaak zeer complexe projecten. Technische problemen, vertragingen in de toeleveringsketen, problemen met aansluitingen op het net, geweigerde

vergunningen ... het loopt niet altijd van een leien dakje voor de teams. De resultaten zijn des te verdienstelijker. De productiemiddelen voor hernieuwbare energie hebben opmerkelijk goed gepresteerd, vooral dankzij een uitstekende beschikbaarheid en de gunstige weersomstandigheden. Luminus is erin geslaagd zijn status als nummer 1 in onshore windenergie te behouden. De beschikbaarheid op afroep van de thermische centrales bleef uitstekend. Vier gasturbines met open cyclus werden geselecteerd in het kader van het capaciteitsvergoedingsmechanisme — een duidelijk teken van succes.

Het project voor de nieuwe centrale met gecombineerde cyclus in Seraing ligt op schema — de centrale zal nog steeds op de geplande datum in dienst gesteld worden. De piek van de werkzaamheden op de site is voorzien voor 2024, met de voortzetting van de bouw en de aanpassing van de bestaande centrale. We zijn gestart met de noodzakelijke studies om op termijn decarbonisatieoplossingen aan te reiken door middel van koolstofafvang of de verbranding van koolstofvrij gas.

Het nettoresultaat wordt evenwel nog beïnvloed door verschillende uitzonderlijke factoren, zoals de onbeschikbaarheid van de centrale van Chooz begin dit jaar, de gevolgen van het ondertekende akkoord over het langer openhouden van de Belgische kerncentrales of de plafonnering van de inkomsten van Luminus uit windenergie en kernenergie. Dankzij dit resultaat kunnen we de toekomst met een geruster hart tegemoet zien en een zeer ambitieus investeringsprogramma uitvoeren.

In een snel veranderende wereld verdienen de competenties en de slagvaardigheid van de teams van Luminus alle lof. Ik wil onze collega's bovendien ook feliciteren met de inspanningen die ze hebben geleverd om de transparantie van hun activiteiten te verhogen. Het duurzaamheidsrapport van Luminus werd door de jury van het IBR in 2023 opnieuw gekwalificeerd als "uitstekend" — een mooie erkenning en vooral een goede voorbereiding op de invoering van de nieuwe Europese regels inzake rapportering. Dit document zal verder moeten evolueren. Laten we ervoor zorgen dat het rapport de vele realisaties van onze onderneming op sociaal, milieu- en ethisch gebied in de kijker blijft zetten, net als alle verwezenlijkingen op commercieel, industrieel en economisch vlak.



In oktober 2023 bezocht het bestuursorgaan van Luminus de bouwwerf van de nieuwe centrale van Seraing. Het projectteam staat eveneens op de foto.

# Luminus maakt opnieuw winst en verhoogt zijn investeringen in elektrificatie en decarbonisatie

Luminus heeft kunnen rekenen op het sterke engagement van zijn teams en op een afkoeling van de markt om een goede industriële prestatie te leveren, de klanttevredenheid te verbeteren en opnieuw een positief nettoresultaat neer te zetten na twee moeilijke jaren.



Grégoire Dallemagne

## Daling van de energieprijzen

Op de groothandelsmarkten is de gasprijs gedaald na een reorganisatie van de Europese bevoorrading, de daling van het verbruik in Europa en de nog steeds geringe vraag in Azië.

De elektriciteitsprijs is eveneens gezakt maar blijft erg volatiel, voornamelijk vanwege de groei van de productiecapaciteit van wind- en zonne-energie.

Die prijsdalingen zijn goed nieuws voor onze klanten die profiteren van lagere energiefacturen vergeleken met het niveau tijdens de energiecrisis.

## Stijging van de hernieuwbare energieproductie

Luminus behoudt zijn leiderspositie op het vlak van onshore windenergie met 279 geïnstalleerde windturbines op het einde van het jaar, goed voor een capaciteit van 725 MW (+27 MW vergeleken met eind 2022).

Dankzij het winderige en regenachtige weer in 2023, gecombineerd met de uitstekende beschikbaarheid van onze windparken en waterkrachtcentrales, heeft Luminus 1,75 TWh groene stroom geproduceerd (+32% ten opzichte van 2022).

Dankzij dat aanzienlijke productievolume van hernieuwbare energie en de terugkeer op het net van de Franse kerncentrales moest er minder een beroep gedaan worden op gascentrales en kon de ecologische voetafdruk van Luminus verkleind worden. Het totale productievolume van de thermische centrales bedroeg 1,6 TWh in 2023, een daling met 35% in vergelijking met het jaar daarvoor.

Onze productieteams hebben onze piekcentrales ruim 1 000 keer opgestart in 2023, wat minder is dan in 2022. Wanneer ze moesten worden opgestart, was de betrouwbaarheid buitengewoon hoog: 99,2%. Gascentrales zijn essentieel om het variabele karakter van hernieuwbare energie op te vangen en bij te dragen aan de stabiliteit van het elektriciteitsnet. Er wordt geregeld een beroep op gedaan door

de transportnetbeheerder in het kader van de ondersteunende diensten.

Meerdere thermische eenheden dienden in 2023 te worden stilgelegd voor onderhoud. Dat was onder meer het geval voor een van de gasturbines van Seraing. In oktober en november was er een groot onderhoud. De centrale werd ook omgebouwd tot een open cyclus om de levensduur te verlengen. Doordat de Gentse Ringvaart-centrale in april-mei werd stilgelegd voor jaarlijks onderhoud, kon een barst in een hogedrukleiding van de stoomketel gedetecteerd en hersteld worden.

De twee bestaande gasturbines van Seraing (2 x 156 MW), een turbine in Angleur (64 MW) en een turbine in Ham (58 MW) kregen een CRM\*-contract toegekend voor de periode van 1 november 2027 tot 31 oktober 2028. Die contracten maken het mogelijk om de productie-eenheden waarvan de rendabiliteit niet enkel gegarandeerd is door de opbrengsten uit de markt, toch een toekomst te geven.

\* Capacity Remuneration Mechanism



Inhuldiging op 27 januari 2023 van de windturbine op de Gadot-site aan het Mercatordok, met een participatie van 49% van de stad Gent.



# BOODSCHAP VAN DE CHIEF EXECUTIVE OFFICER – GRÉGOIRE DALLEMAGNE

## Zeer gemotiveerde klanten dankzij de vermindering van hun koolstofvoetafdruk

Op commercieel vlak blijft de verkoop van gas en elektriciteit een belangrijk onderdeel uitmaken van onze omzet. Maar het aandeel van de door onze filialen geleverde energiediensten blijft toenemen.

In 2023 ondertekende Luminus Solutions vier nieuwe energieprestatiecontracten en zette het de werkzaamheden in Sint-Niklaas (zie pagina 70) en Charleroi voort. Het aantal laadpalen die door de teams van ATS, Newelec en Luminus Cities zijn geïnstalleerd, kende een sterke stijging. En onze filialen Insaver en Dauvister hebben een recordaantal fotovoltaïsche panelen geïnstalleerd (113 MW, +80%).

Bovendien blijven onze B2B-klanten de bouw van windparken steunen door turbines te plaatsen in industriezones of door langlopende leveringsovereenkomsten af te sluiten zoals met AGC en Google.

## Kwaliteit van de dienstverlening: een duidelijke verbetering

Na de twee jaar durende energiecrisis werpen de volgehouden inspanningen van onze teams hun vruchten af. De bereikbaarheid van de callcenters is opnieuw 95%

## Ondertekening van het energieprestatiecontract te Grâce-Hollogne

Van links naar rechts: Maurice Mottard, burgemeester van Grace-Hollogne; Philippe Henry, Waals minister van Klimaat en Energie; Salvatore Falcone, tweede schepen van Grace-Hollogne; Willy Borsus, viceminister-president en minister van Economie; Salma Lasri, directrice van het RenoWatt-project; Olivier Bouchat, lid van het directiecomité van Wallonie Entreprendre; Raoul Nihart, CEO van Luminus Solutions, en Frank Schoonacker, Luminus Corporate Affairs Director.



In Wallonië ondertekenden in 2023 vier steden en gemeenten een EPC met Luminus Solutions binnen het kader van het Waalse RenoWatt-programma<sup>1</sup>.

	Budget van EPC (excl btw)	Betrokken gebouwen waar EPC contract op van toepassing is:	Vooropgestelde besparing van deze gebouwen:
Grâce-Hollogne (provincie Luik)	4,6 miljoen euro	4 (gemeentehuis, sportcomplex, school & ocmw gebouw)	50% primaire energie ofwel 116 ton CO <sub>2</sub> /jaar
Ottignies-Louvain-la-Neuve (provincie Waals-Brabant)	6,8 miljoen euro	2 (school & rusthuis)	33% primaire energie ofwel 138 ton CO <sub>2</sub> /jaar
Fontaine-l'Évêque (provincie Henegouwen)	6,2 miljoen euro	3 (scholen)	50% primaire energie ofwel 190 ton CO <sub>2</sub> /jaar
Quiévrain (provincie Henegouwen)	1,2 miljoen euro	1 (animatiecentrum/sporthal)	42% primaire energie ofwel 43 ton CO <sub>2</sub> /jaar

<sup>1</sup> RenoWatt heeft als doel de deelnemende overheden te helpen hun energietransitie te realiseren. Deze gedelegeerde missie van de Waalse regering wordt ondersteund door het ELENA-programma, een gezamenlijk initiatief van de Europese Investeringsbank (EIB) en de Europese Commissie in het kader van het Horizon 2020-programma.

en het aantal tevreden klanten zit in de lift op gemiddeld 84% doorheen het jaar. De achterstand die was opgelopen na de lancering van het marktplatform Atrias is verkleind. De MIG6-processen blijven echter de oorzaak van aanhoudende blokkeringen voor duizenden toegangspunten in België.

De klanten zijn zeer tevreden over onze nieuwe oplossing “EnergyControl Monitor”, waarmee ze in real time hun verbruik kunnen opvolgen. Deze tool is voortaan in alle regio’s beschikbaar voor klanten met een digitale meter.

## Te koesteren menselijk kapitaal

Ook op het vlak van personeel is de evolutie zeer gunstig. Meer uren besteed aan opleiding, meer diversiteit, meer interne promotie en een groeiend personeelsbestand: de nood aan competenties wordt steeds groter met het oog op de lopende energietransitie.

In 2023 hebben we een initiatief gelanceerd voor opleiding en reflectie over diversiteit, gelijkheid en inclusie na een studie te hebben uitgevoerd over de interne perceptie van die thema’s. Het bijbehorende actieplan moet het mogelijk maken om onze engagementsscore van 80% te verbeteren. Die is met twee procentpunt gestegen na een lichte daling in 2022.

Tot slot ben ik trots te mogen aankondigen dat Luminus N.V. geen enkel ongeval met werkverlet te betreuren had in 2023. Het aantal ongevallen bij de onderaannemers is licht gestegen (vier ongevallen in plaats van drie), maar het aantal dagen werkverlet is gedaald. We stellen ook een vermindering van het absentisme vast. We zijn trots op onze erkenning als “Top Employer” die we opnieuw behaald hebben voor het jaar 2022 en 2023.

# BOODSCHAP VAN DE CHIEF EXECUTIVE OFFICER – GRÉGOIRE DALLEMAGNE

Wat het milieu betreft, en meer bepaald de bescherming van de biodiversiteit, gaan we verder op de ingeslagen weg van de voortdurende verbetering. Alle maatregelen in verband met het Life4Fish-programma zijn uitgerold en het verslag voor de Europese Unie werd gepubliceerd, met resultaten die aan de verwachtingen voldeden (zie pagina 54). Het aantal hectare bestemd voor compenserende maatregelen in de buurt van de windparken bedraagt 182 hectare, een stijging van 5% vergeleken met 2022. Een nieuw charter draagt bij aan de beperking van de impact van windprojecten die in landbouw- of bosgebied gelegen zijn (zie pagina 55).

## Positief nettoresultaat

Op financieel vlak is de omzet lichtjes afgenomen ten gevolge van de daling van de prijzen en het verbruik. Onze goede industriële resultaten hebben tot een nieuw evenwicht geleid, met een nettoresultaat van 82 miljoen euro in 2023. Rekening houdend met de voorgaande verliezen zal er dit jaar echter geen dividend uitgekeerd worden.

Dankzij een goed cashflowbeheer is Luminus erin geslaagd zijn investeringen ten bedrage van 125 miljoen euro voort te zetten.

## Recordtemperaturen zetten ons aan om onze inspanningen op te voeren

2023 was het warmste jaar wereldwijd ooit gemeten. De gemiddelde oppervlaktetemperatuur lag 0,60°C hoger dan het gemiddelde van de jaren 1991-2020 en 1,45°C hoger dan het pre-industriële niveau (1850-1900), waardoor 2023 in de buurt komt van de kritieke drempel van 1,5°C opwarming die is vastgelegd door het Akkoord van Parijs. 2023 vormt het einde van een decennium met de tien warmste jaren ooit gemeten.

De opeenvolgende recordtemperaturen zetten ons ertoe aan onze inspanningen te verhogen om, in lijn met

onze bestaansreden, te bouwen aan een CO<sub>2</sub>-neutrale energietoekomst waar bescherming van de planeet, het menselijk welzijn en economische groei met elkaar verzoend worden dankzij elektriciteit en innovatieve oplossingen en diensten.

De decarbonisatie zal gepaard gaan met een afname van het totale energieverbruik en met een toenemende elektrificatie. Onze teams staan klaar om daaraan bij te dragen door onze klanten te helpen hun energieverbruik te elektrificeren en door mee te werken aan de ontwikkeling van een gediversifieerde elektriciteitsmix met een laag koolstofgehalte en flexibele oplossingen en zo bij te dragen aan de goede werking van het elektriciteitssysteem.

## Vooruitzichten: verdrievoudiging van de investeringen over drie jaar

De komende drie jaar voorziet Luminus samen met zijn partners een investering van ruim een miljard euro en versnelt het zijn inspanningen op het vlak van innovatie.

- We willen onze leiderspositie op het vlak van onshore windenergie versterken, indien het regelgevende kader dat toelaat, dankzij een projectenportefeuille die steeds groter wordt.
- Dankzij het partnerschap met Jan De Nul en EDF Energies Nouvelles Belgium zullen we deel kunnen nemen aan de aanbesteding voor offshore windenergie voor de concessie van de Prinses Elisabeth-zone.
- Om tegemoet te komen aan de flexibiliteitsnoden van de elektriciteitsmarkt ontwikkelt Luminus een batterijpark in Visé waarvoor het een vergunning heeft verkregen.
- Luminus heeft een participatie van 10% in de Belgische kerncentrales waarvan de levensduur wordt verlengd en zal dienovereenkomstig bijdragen aan de verlengingsinvesteringen.

Tot slot gaan de werkzaamheden in Seraing (zie pagina 75) verder om een nieuwe gascentrale met gecombineerde cyclus te bouwen. Die centrale zal tot de performantste van Europa behoren en zal een hoog rendement van 63% behalen, wat het mogelijk maakt om de uitstoot met 20% te verlagen ten opzichte van de huidige centrale. We bestuderen ook de mogelijkheid om de uitstoot nog meer te verminderen. 2024 zal daarnaast het jaar zijn waarin de bestaande gascentrale met gecombineerde cyclus in Seraing omgevormd wordt tot een flexibelere centrale met open cyclus, om het hoofd te bieden aan de pieken in het verbruik en het variabele karakter van hernieuwbare energie. ■

<sup>1</sup> State of the Global Climate 2023, WMO



## Samenstelling van de raad van bestuur

Op 31 december 2023 bestaat de raad van bestuur van Luminus uit 13 bestuurders:

- zes voorgedragen door de Belgische aandeelhouders;
- zeven voorgedragen door de Groep EDF;

De voorzitter van de raad van bestuur is Paul De fauw.

### Belgische bestuurders

- Paul De fauw
- Ludy Modderie
- Alain Decerf
- Bertrand Demonceau
- Nethys nv, vertegenwoordigd door Grégory Demal
- Claude Melen

### Bestuurders Groep EDF

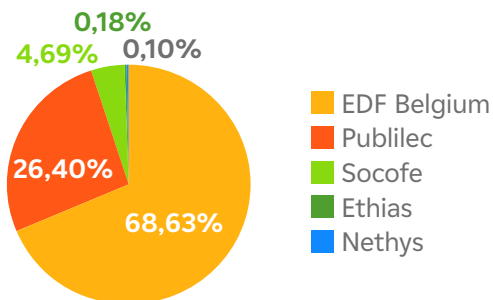
- Marc Benayoun, Group Senior Executive Vice President, Customers & Energy Services
- Bruno Bensasson, Group Senior Executive, Vice President Renewable Energies
- Carine de Boissezon, Chief Impact Officer
- Béatrice Buffon, Group Senior Executive Vice-President, International Division
- François Driesen, General Counsel, Head of International Internal Control & Risks
- Florence Schreiber, Director Executives, Talent development and management training
- Mohamed Taleb, Chief Financial Officer, International Division

## De rol van de verschillende comités

De raad van bestuur bepaalt het beleid en de algemene strategie van het bedrijf en houdt toezicht op het operationeel beheer.

De raad van bestuur heeft drie speciale comités opgericht. 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.

## Aandeelhouderspercentage (%)



Bron: Luminus.

## Bijeenkomsten van de raad van bestuur en de gespecialiseerde comités



GRI 2-9

Bron: Luminus.

De comités:

- Het strategisch comité evalueert het strategisch plan van het bedrijf zoals investeringsprojecten of overnames, en geeft advies over de te volgen richtlijnen.
- Het audit- en risicocomité 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.

- Het nominatie- en remuneratiecomité onderzoekt het verloningsbeleid van het bedrijf en volgt vooral de benoemingen, prestaties en verloning van de leden van het uitvoerend comité op.

## Het dagelijks bestuur van Luminus

De raad van bestuur delegeert het dagelijks bestuur van Luminus aan het uitvoerend comité. Dit comité, met Grégoire Dallemagne (CEO) aan het hoofd, zorgt er onder andere voor dat het beleid en de algemene strategie van het bedrijf dagdagelijks uitgevoerd wordt. Het uitvoerend comité komt wekelijks samen.

## Samenstelling uitvoerend comité

Op 31 december 2023 bestaat het uitvoerend comité van Luminus uit acht leden.

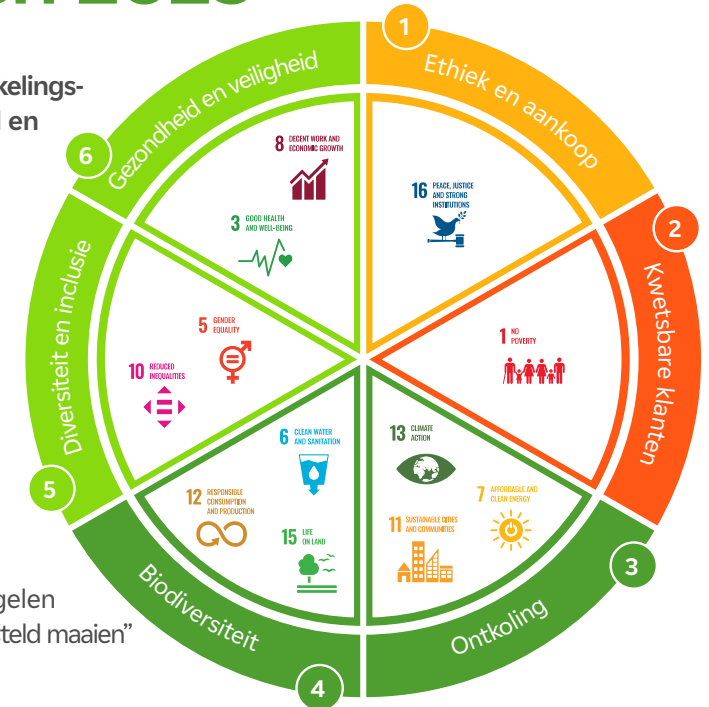
- Chief Executive Officer ("CEO"): LMAS srl vertegenwoordigd door Grégoire Dallemagne
- Chief Strategy & Business Development Officer: Bertrand Vanden Abeele
- Chief Financial Officer ("CFO"): Julien Doyard
- Chief Commercial Officer ("CCO"): Henri Buenen
- Chief HR Officer ("CHRO"): Véronique Vansteelandt
- Corporate Director Optimisation: Gregory Michiels
- Corporate Director Production: Frederik Snoeck
- Chief Information Officer ("CIO"): Bruno Brusselmans
- General Counsel ("GC"): Véronique Vansteelandt<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aanvulling op de belangrijke gebeurtenissen na de afsluiting van het referentiejaar: Rebecca De Meulder werd op 23 januari 2024 aangesteld als General Counsel.



# Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties: verbintenissen 2019 en indicatoren 2023

In 2019 formuleerde Luminus, in lijn met het MVO-beleid, zes verbintenissen die betrekking hebben op 12 van de 17 ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Een reeks indicatoren gelinkt aan deze zes verbintenissen wordt gepubliceerd en van commentaar voorzien in het MVO-verslag. Hieronder volgt een volledig overzicht.



## 1 Integreer de beste praktijken op het gebied van ethiek en ervoor zorgen dat de aankopen meer verantwoord zijn

- 0 incidenten ontvangen via het waarschuwingssysteem rond aankopen
- 4 ethische meldingen ontvangen
- 6 interne audits afgerond

**SDG 16.5**  
**SDG 16.7**  
**SDG 16.8**

## 2 Anticiper op moeilijkheden van kwetsbare klanten om hun toegang tot energie te vrijwaren

- 82 502 afbetalingsplannen toegekend aan particuliere klanten op vrijwillige basis

**SDG 1.4**

## 3 Bijdragen aan de strijd tegen de klimaatverandering door hernieuwbare energie en oplossingen voor energie-efficiëntie te ontwikkelen, en door de burgers te betrekken bij de investeringen

- 9 nieuwe windturbines gebouwd, zo groeit het totale windpark van Luminus tot 725 MW
- 113 MWp aan geïnstalleerde zonnepanelencapaciteit
- 665 nieuwe leden bij coöperatieve vennootschappen Lumiwind
- 6 717 leden in totaal voor Lumiwind en Luminus Wind Together

**SDG 7.2**  
**SDG 7.3**  
**SDG 7.A**

**SDG 11.B**

**SDG 13.3**

## 4 De impact van onze projecten beperken en maatregelen treffen ter bevordering van de biodiversiteit

- Geen gebruik van pesticiden voor onderhoud groene zones (behalve veiligheidszones)
- 0,44 liter water verbruikt per geproduceerde kilowattuur
- 182 hectare met verplichte compenserende maatregelen
- 6 vrijwillige monitoringstudies naar de doeltreffendheid van de compenserende maatregelen
- 20 290 m<sup>2</sup> onderhouden volgens het principe "uitgesteld maaien"
- 35 345 ton afval, waarvan 99,9% gerecycleerd

**SDG 6.3**  
**SDG 6.6**

**SDG 15.1**  
**SDG 15.5**  
**SDG 15.8**

**SDG 12.4**

## 5 Diversiteit bevorderen en discriminatie bestrijden

- 42% vrouwen
- 36% van de kaderleden is vrouw
- 18 nationaliteiten
- 1 medewerker met een beperking

**SDG 5.1**  
**SDG 5.5**

**SDG 10.2**  
**SDG 10.3**

## 6 Zorgen voor de gezondheid en veiligheid van iedereen, zowel binnen het bedrijf als daarbuiten

- Frequentiegraad: 0
- Ernstgraad ongevallen: 0
- 4 ongevallen met werkverlet van onderaannemers
- 7 391 opleidingsuren gewijd aan veiligheid
- 5,45% ziekteverzuim

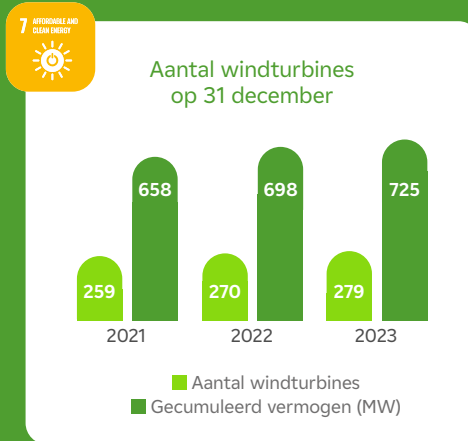
**SDG 3.4**  
**SDG 3.5**  
**SDG 3.9**

**SDG 8.8**

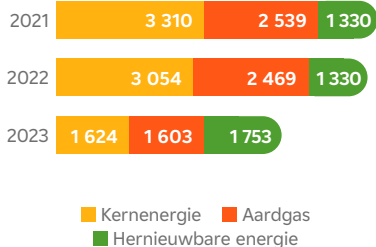
# Enkele indicatoren uit het GRI-rapport

De GRI-normen (Global Reporting Initiative) richten zich op de onderwerpen, processen en indicatoren die door de stakeholders als prioriteit worden beschouwd (“materiële onderwerpen”). Vijf thema’s komen aan bod in het MVO-rapport: Ethiek en Verantwoordelijkheid, Milieu, Klanten, Human Resources en Economische Prestaties. In dit rapport krijgt u een volledig overzicht van de indicatoren en de GRI-index.

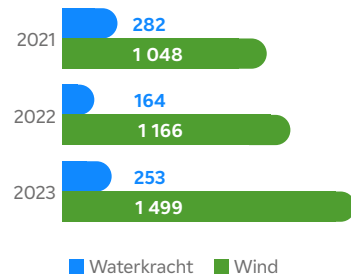
## PRODUCTIE VAN ELEKTRICITEIT EN MILIEU



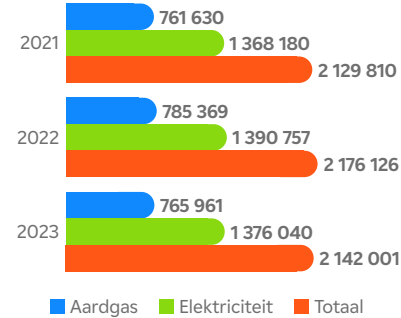
### Netto elektriciteitsproductie (GWh), exclusief warmte



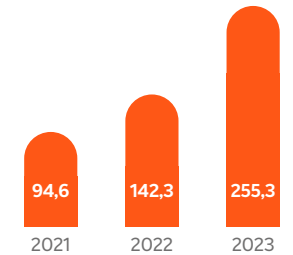
### Geproduceerde hernieuwbare energie (GWh)



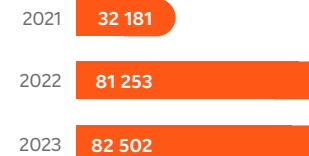
### Aantal toegangspunten



### Gecumuleerd vermogen van de zonnepanelen geïnstalleerd bij klanten, in MW



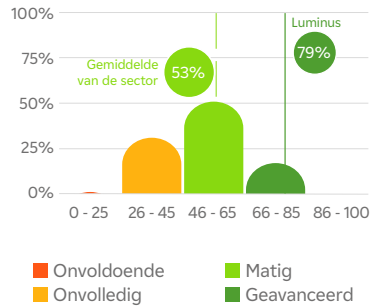
### Betalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis



## KLANTEN-BESCHERMING EN ENERGIE-OPLOSSINGEN

## VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING

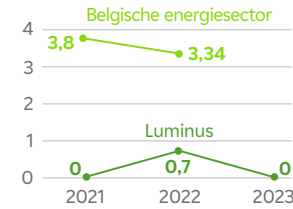
### Duurzaamheidsprestaties volgens EcoVadis



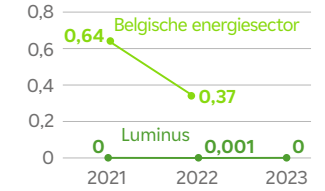
### Personeelsbeweging



### Frequentiegraad ongevallen met werkverlet<sup>1</sup>

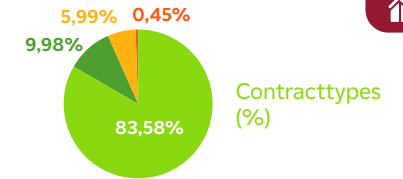
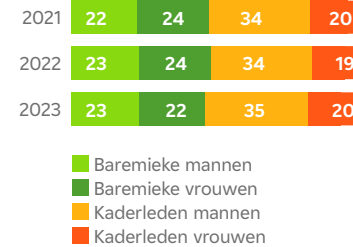


### Globale ernstgraad<sup>2</sup>



## HUMAN RESOURCES

### Genderverdeling van het personeel in (%)



<sup>1</sup> De frequentiegraad is de verhouding van het totale aantal ongevallen (op de arbeidsplaats) met de dood of een volledige ongeschiktheid van ten minste een dag tot gevolg, de dag van het ongeval niet meegerekend, tot het aantal uren blootstelling aan het risico, vermenigvuldigd met 1 000 000.

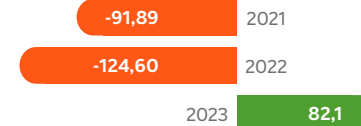
<sup>2</sup> De globale ernstgraad is de verhouding van het aantal werkelijk verloren kalenderdagen, vermeerderd met het aantal dagen forfaitaire ongeschiktheid, tot het aantal uren blootstelling aan het risico, vermenigvuldigd met 1 000.

## ECONOMISCHE PRESTATIES

### Omzet in miljard euro



### Nettoresultaat in miljoen euro



### Betaalde belastingen en heffingen, in miljoenen euro's





# CONTEXT EN EFFECTEN



- Specifieke kenmerken van de sector
- Opmerkelijke externe gebeurtenissen
- Onderdelen van de energiefactuur
- Waardeketen
- Directe en indirecte impact

# Een sector onderhevig aan grillen van wereldmarkten

## Specifieke kenmerken van de sector

De energiesector heeft zeer specifieke kenmerken. Zowel voor gas als voor elektriciteit worden groot- en kleinhandelsmarkten georganiseerd volgens heel verschillende methodes. Het zijn de leveranciers die gas- of elektriciteitsvolumes kopen op de groothandelsmarkten alvorens ze door te verkopen aan industriële, professionele of residentiële klanten.

### Elektriciteitsmarkt

Het elektriciteitsverbruik in België schommelt sterk volgens de buitentemperatuur, het aantal uren zonneschijn en de economische activiteit. In de zomer kan de vraag in België

Dit hoofdstuk heeft een pedagogisch doel en wil de volgende zaken zo helder mogelijk uitleggen:

- de specifieke kenmerken van de gas- en elektriciteitsmarkt;
- de belangrijkste externe ontwikkelingen die de activiteiten van Luminus in 2023 hebben beïnvloed;
- alle onderdelen van de energiefactuur, ook die waar Luminus geen invloed op heeft;
- de waardeketen om onderscheid te kunnen maken tussen de activiteiten die onder de directe controle van Luminus vallen, de activiteiten binnen Luminus' invloedssfeer en de activiteiten die buiten de controle van het bedrijf liggen;
- de (in)directe, interne of externe impact van Luminus' activiteiten op de natuur of de mensen (personeel, klanten, omwonenden enz.), in toepassing van de GRI-normen, de gangbare standaard als het om duurzaamheid gaat.

slechts 6 GW bedragen, terwijl het verbruik tijdens de avondpiek in de winter kan oplopen tot meer dan 13 GW.

Dit betekent dat betrouwbare, controleerbare en/of flexibele productiemiddelen nodig zijn om op elk moment aan de vraag te kunnen voldoen. Vooral omdat de capaciteit van hernieuwbare energiebronnen (wind, zon) met hun schommelende productie toeneemt en de Belgische nucleaire capaciteit afneemt. Deze zeer complexe taak moet tegen een aanvaardbare kost worden volbracht.

Daarom moet er ingespeeld worden op de macro-economische vooruitzichten, moeten er op korte termijn aanpassingen kunnen gebeuren, en moet er systematisch geëvalueerd worden.

De wetgever heeft deze taak toevertrouwd aan de transportnetbeheerder Elia. Hij garandeert een continue bevoorrading, heel het jaar door. Zijn hoofdtaak is de zorg voor het transport van de elektriciteit op het Belgische grondgebied: van de elektriciteitsproducenten naar de distributienetbeheerders die de eindklanten bevoorraden.

Om het globale evenwicht in zijn regelzone te verzekeren, moet Elia elke seconde zorgen voor de compensatie van de onevenwichtigheden.

Daartoe moet de beheerder van het transmissienet voor elektriciteit:

- een beroep doen op 'evenwichtbeheerders': elektriciteitsleveranciers die te allen tijde een aanpassing kunnen garanderen tussen wat hun afnemers verbruiken en wat zij produceren en/of afnemen;
- via aanbestedingen een deel van de flexibele productiecapaciteit reserveren om over vermogensreserves te beschikken voor stijgingen of dalingen.

### Gasmarkt

In de gassector is de verkoop recht evenredig met de buitentemperatuur en met de economische activiteit. De activiteit is dus zeer temperatuurgevoelig. Er is over het algemeen een hoog verbruik in de winter, van oktober tot maart, met zeer hoge verbruikspieken bij vorst.

Om het hoofd te bieden aan deze schommelingen beschikt België over een relatief gediversifieerde bevoorradingsstructuur, maar de opslagcapaciteit is beperkt. De prijs van gas schommelt ook naargelang de wereldvraag.

Fluxys, de beheerder van het vervoersnet voor aardgas onder hoge druk, moet zorgen voor een continue bevoorrading, aangepast aan het Belgische verbruik, en dit op uurbasis. Daartoe kan Fluxys de gasdruk in het transportsysteem zowel naar boven als naar beneden bijstellen. Fluxys maakt daarvoor onder meer gebruik van de infrastructuur in de haven van Zeebrugge, invoer uit de buurlanden en de Belgische opslagcapaciteit.

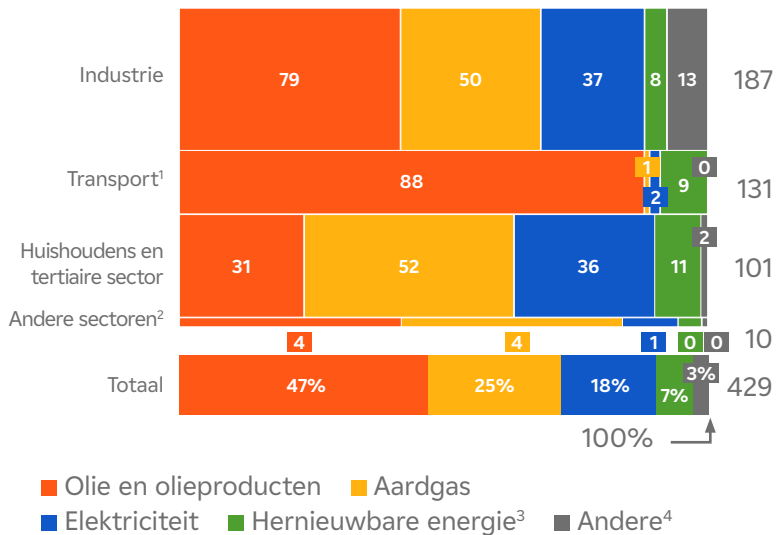
# Marktwerving: opmerkelijke externe gebeurtenissen in 2023

De evolutie van de prijzen op de groothandelsmarkten heeft een invloed op het verbruik en omgekeerd. 2023 was minder turbulent dan de vorige jaren, onder meer dankzij de geopolitieke context en de groei van de hernieuwbare productie.

## De Belgische energiemix is voor meer dan 80% afhankelijk van fossiele brandstoffen

De grafiek hieronder laat zien in welke mate de Belgische economie, net als die van alle geïndustrialiseerde landen, afhankelijk is van fossiele brandstoffen. Het totale energieverbruik in 2022 bedroeg 429 TWh. De elektriciteitsmix vertegenwoordigt slechts 18% van het totaal.

Totaal energieverbruik in België (TWh - 2022)



Bron: Statbel.

<sup>1</sup> Transport, exclusief internationale lucht- en scheepvaart

<sup>2</sup> Andere sectoren, waaronder land- en bosbouw

## Belgische elektriciteitsmix: meer hernieuwbare productie, minder gas en kernenergie

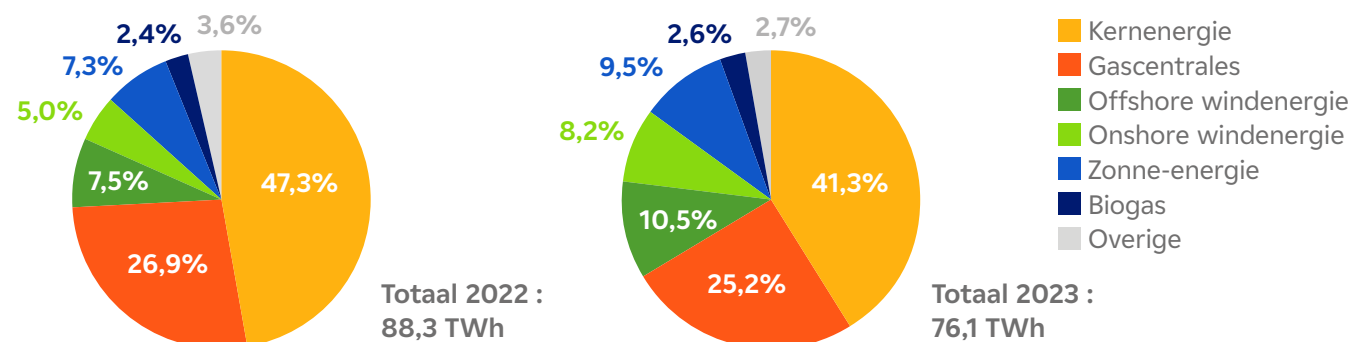
De Belgische elektriciteitsmix voor 2023 vertoont enkele opmerkelijke verschillen met die voor 2022:

- De productie van wind- en zonne-energie heeft een nieuw record bereikt (21,5 TWh, hetzij +23%). Hernieuwbare energie vertegenwoordigt dus 28,2% van de Belgische elektriciteitsmix (tegenover 19,8% in 2022). Er is een gestage toename van de geïnstalleerde productiecapaciteit voor onshore windenergie (+10%) en zonne-energie (+31%).
- Het aandeel van kernenergie neemt opnieuw af en dekt nu 41,3% van de elektriciteitsbehoefte. Die daling is voornamelijk toe te schrijven aan de definitieve sluiting van Tihange 2 in februari 2023, na

de sluiting van Doel 3 in september 2022.

- Het aandeel van uit gas opgewekte elektriciteit is licht gedaald en dekt nu 25,2% van de elektriciteitsbehoefte tegenover 26,9% in 2022, goed voor een productie van 19,2 TWh in 2023, wat historisch laag is. Die daling valt te verklaren door de hoge gasprijzen en het lagere verbruik, maar ook door de toegenomen productie van hernieuwbare energie.
- Op 29 mei 2023 werd een nieuw record voor hernieuwbare energieproductie opgetekend: 8 078 MWh (zonne- en windenergie). Tijdens dit recordkwartier was hernieuwbare energie goed voor 93% van het totale verbruik in België.

Belgische elektriciteitsmix



Bron: Elia.

<sup>3</sup> Hernieuwbare energie omvat energie uit biobrandstoffen, biomassa, aardwarmte, zonne-energie en warmtepompen

<sup>4</sup> Vaste fossiele brandstoffen, geproduceerde gassen



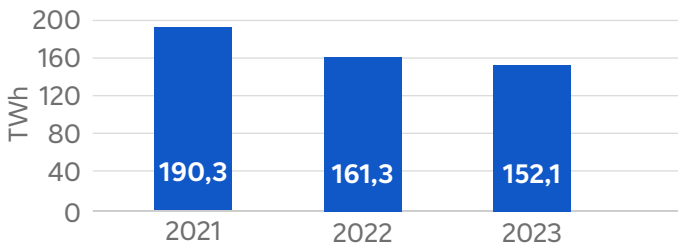
# CONTEXT – OPMERKELIJKE EXTERNE GEBEURTENISSEN

## Historisch laag gas- en elektriciteitsverbruik

In 2023 nam het aardgasverbruik in België met 5,6% af ten opzichte van 2022 (152,1 TWh, tegenover 161,3 TWh in 2022 en 190,2 TWh in 2021). Die daling is vooral te verklaren door de lagere inzet van gascentrales om elektriciteit op te wekken ten voordele van hernieuwbare energie. Daarnaast was de vraag van bedrijven en gezinnen lager.

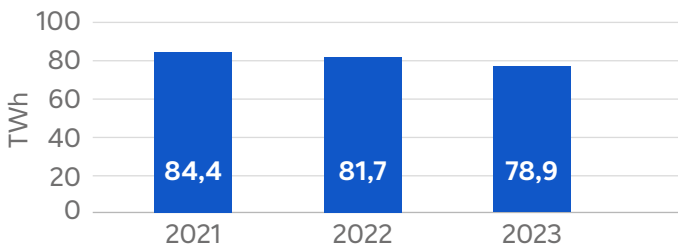
Het elektriciteitsverbruik liep met 3,5% terug voor een totaal van 78,9 TWh, tegenover 81,7 TWh in 2022. Het verbruik is sinds 1999 niet meer zo laag geweest. Die daling is grotendeels toe te schrijven aan de elektriciteitsprijzen die zeer hoog blijven in 2023.

### Gasverbruik in België



Bron: Fluxys.

### Electriciteitsverbruik in België



Bron: Elia.

## De gasprijzen dalen, maar zijn nog steeds

## hoger dan vóór 2022

De gemiddelde gasprijs op de kortetermijnmarkt vertoont in 2023 opnieuw een neerwaartse trend en daalt van € 123,53/MWh in 2022 naar € 40,70/MWh in 2023. Dat is een daling van de gemiddelde prijs met 67%. Die daling is ook merkbaar op de termijnmarkt: de termijnprijs Y+1 daalde van € 114,06/MWh in 2022 naar € 52,19/MWh in 2023. Dat is te verklaren door verschillende factoren, zoals de aanvulling van de aardgasreserves, overeenkomstig de EU-verordening van 2022. Het gebruik van LNG (vloeibaar aardgas) is sterk gestegen als gevolg van de diversificatie van de bevoorradingsstructuur. LNG is onderhevig aan een sterke wereldwijde concurrentie, wat de prijzen helpt drukken. Naast het veiligstellen van de bevoorrading was de winter van 2022-2023 vrij zacht, terwijl de beschikbaarheid van de Franse kerncentrales is verhoogd, wat de voorwaarden heeft geschapen voor een aanzienlijke daling van het gasverbruik.

De prijzen zijn echter nog niet terug op het niveau van vóór de stopzetting van de gasleveringen via Russische pijpleidingen. Bovendien leidde de onzekerheid na de aanval van Hamas op Israël in oktober 2023 tot een stijging van de gasprijzen. Eind 2023 waren de prijzen weer gedaald en werd het jaar afgesloten op ongeveer € 32/MWh op de kortetermijnmarkt.

### Gasprijzen op de kortetermijnmarkt



Bron: Luminus.

### Gasprijzen op de langetermijnmarkt (Y+1)



Bron: Luminus.

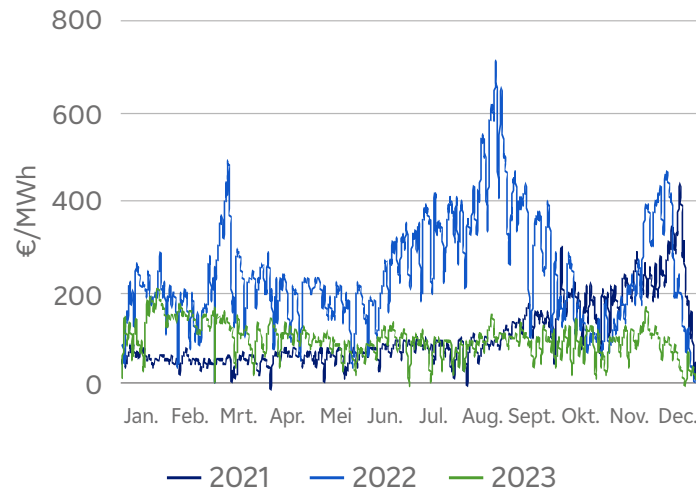
## CONTEXT – OPMERKELIJKE EXTERNE GEBEURTENISSEN

### Daling van de elektriciteitsprijzen op korte en middellange termijn

De day-aheadprijzen (korte termijn) voor elektriciteit daalden in 2023 en bedroegen gemiddeld € 97,27/MWh, tegenover € 244,53/MWh in 2022 (hetzij een daling van 60%). De prijzen zijn niet meer zo extreem hoog als in 2021 en 2022, maar ze zijn nog steeds bijna dubbel zo hoog als de historische referentieprijzen van vóór augustus 2021. Dat komt voornamelijk door de hoge gasprijzen. Het prijsniveau op de groothandelsmarkten wordt immers bepaald op basis van de marginale prijs van het laatste productiemiddel dat wordt ingezet om het evenwicht tussen productie en verbruik te garanderen. Dat is meestal een elektriciteitscentrale die op aardgas wordt gestookt.

In de loop van het jaar zijn de prijzen beetje bij beetje gedaald, vooral door de geleidelijke terugkeer van het Franse nucleaire park naar het net.

Elektriciteitsprijzen - korte termijn



Bron: Luminus.

Elektriciteitsprijzen op de termijnmarkt (Y+1)



Bron: Luminus.

### Daling van de onevenwichtskosten

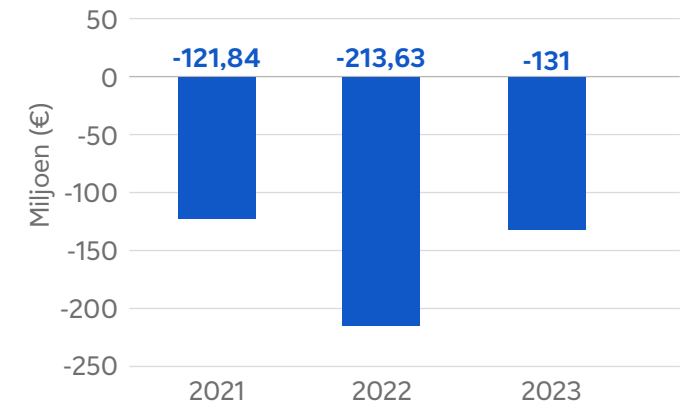
Na een sterke stijging in 2022 kenden de onevenwichtskosten<sup>1</sup> in 2023 een daling (-38,5%). Onevenwichtskosten zijn kosten die ontstaan doordat de prognoses van het verbruik op korte termijn en het werkelijke verbruik verschillen. In het geval van een perfecte voorspelling zijn de onevenwichtskosten gelijk aan nul. De globale kost wordt berekend per kwartier, rekening houdend met de verschillen tussen de kortetermijnprijs (op de Belpex-markt) en de onevenwichtsprijs<sup>2</sup>. Een deel van de vastgestelde daling is het gevolg van een prijsmechanisme dat gepaard gaat met de daling van de kortetermijnprijzen door de lagere gasprijzen. De negatieve onevenwichtssituaties zorgden immers voor goedkopere elektriciteitsaankopen dan vorig jaar.

De maximumkosten voor onevenwichtssituaties kwartier per kwartier kennen daarentegen een sterke stijging, wat de groei van de beschikbare hernieuwbare productie weerspiegelt, meer bepaald de toename van de productie van zonne-energie tijdens de zomermaanden.

<sup>1</sup> De onevenwichtskosten van een land worden uitgedrukt in euro. Het gaat hier om een onjuiste prognose van de productie/het verbruik die wordt gewaardeerd volgens het verschil tussen de kortetermijnprijs en de onevenwichtsprijs. Als de voorspelling perfect is, zijn de onevenwichtskosten gelijk aan nul.

<sup>2</sup> De onevenwichtsprijzen worden uitgedrukt in euro/MWh. De negatieve en positieve onevenwichtsprijs is de in real time betaalde of ontvangen prijs voor respectievelijk een negatieve en een positieve onbalans. Bij een negatief onevenwicht betaalt degene die verantwoordelijk is voor het evenwicht de negatieve onevenwichtsprijs voor zijn tekort; in het geval van een positief onevenwicht ontvangt hij de positieve onevenwichtsprijs voor zijn overschot.

Onevenwichtskosten



Bron: Elia.

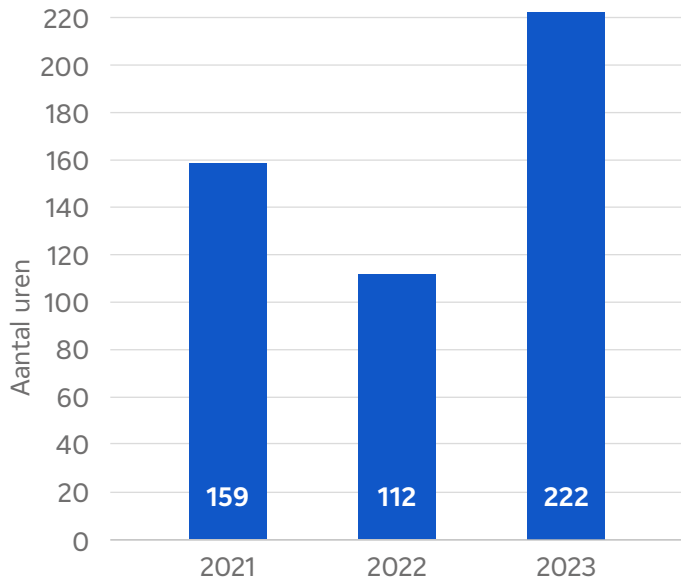
# CONTEXT – OPMERKELIJKE EXTERNE GEBEURTENISSEN

## Elektriciteit: frequentere negatieve prijzen

Het aantal uren waarin de kortetermijnprijzen negatief waren, is sterk gestegen in 2023 (222 uur over het hele jaar) in vergelijking met 2022 (112 uur). Die negatieve prijzen werden 2,5% van de tijd genoteerd in 2023. De toename komt vooral door de aanzienlijke stijging van de productie uit hernieuwbare energiebronnen, die onregelmatig beschikbaar zijn - ook bij lage economische activiteit (daluren of weekends). In juli en december was het aantal uren met negatieve prijzen het grootst (respectievelijk 52 en 50 uur, als gevolg van de hoge fotovoltaïsche productie enerzijds en meer wind anderzijds).

NB: het cijfer vermeld in het duurzaamheidsrapport 2022 was niet correct: voor 2022 is het juiste cijfer 112 en niet 136 uur.

Negatieve kortetermijnprijzen



Bron: Luminus.

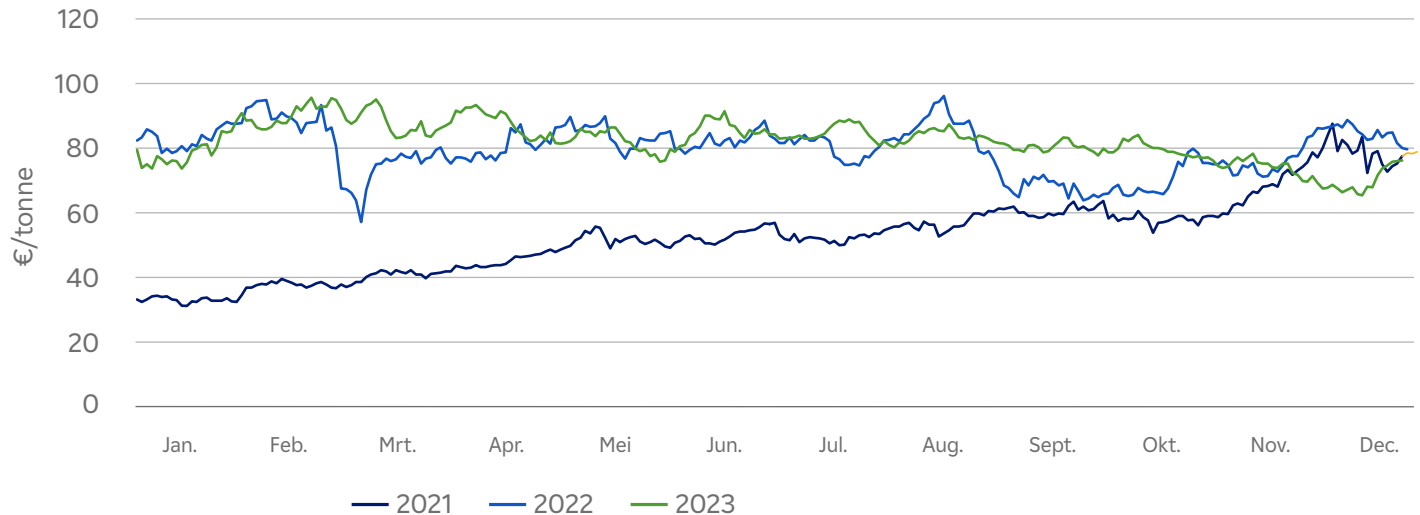
## Stabiel hoge prijzen voor koolstofemissierechten

In 2023 bedroeg de prijs voor de koolstofemissierechten gemiddeld € 83,47/ton, een stijging met 3% ten opzicht van 2022 (€ 81,03/ton). De minimumprijs was hoger dan in 2022 (€ 66,33/ton in plaats van € 58,30/ton), terwijl de maximumprijs iets lager was (€ 97,04/ton in plaats van € 98,01/ton).

Het feit dat de gemiddelde prijs van de koolstofemissierechten tijdens de eerste helft van het jaar relatief hoog bleef, valt te verklaren door bepaalde wijzigingen in het Europese energiebeleid en door de geleidelijke afschaffing van de gratis emissierechten, die tegen 2034 zullen worden vervangen door een mechanisme voor koolstofcorrectie aan de grens. De waargenomen prijsdaling op het einde van het tweede semester is vooral toe te schrijven aan de correlatie

met de gasprijzen, waarvan de geleidelijke daling vanaf oktober bijdroeg tot de neerwaartse druk op de prijzen van de emissierechten. Die neerwaartse trend is ook toe te schrijven aan de daling van de industriële activiteit. Die verminderde activiteit leidde tot een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot in de productieprocessen, wat dan weer aanleiding gaf tot een daling van de vraag naar koolstofemissierechten.

Prijs van koolstofemissierechten



Bron: S&P Global Platts, European Energy Exchange.



# Onderdelen van de energiefactuur voor de eindklanten: opmerkelijke ontwikkelingen in 2023

In 2023 is de samenstelling van de energiefactuur aanzienlijk veranderd ten opzichte van 2022. Het aandeel van energie lag tussen 41% en 68%, tegenover 68% à 86% in 2022, als gevolg van de daling van de energieprijzen. De andere onderdelen (belastingen en transmissie-/distributiekosten) zijn gestegen, met uitzondering van de btw. Elektriciteit wordt nog steeds zwaarder belast dan gas. Dat kan de elektrificatie vertragen - dat geldt met name voor warmtepompen (rentabiliteit).

### Een prijsniveau dat afhankelijk is van verschillende externe factoren

Een leverancier kan alleen concurrerende basisprijzen aanbieden onder deze voorwaarden:

- een vlot werkende groothandelsmarkt
- een land met voldoende betrouwbare en flexibele productiecapaciteit met toereikende volumes om verbruikspieken op te vangen
- eenvoudige, efficiënte verkoop-/factureringsystemen
- lage interne en externe kosten.

Leveranciers hebben op al deze voorwaarden geen directe of exclusieve controle. Dit komt omdat:

- de prijzen op de groothandelsmarkten veranderen volgens de ontwikkelingen op de Europese en wereldwijde energiemarkten, met name die voor gas, olie en kolen;
- factureringsystemen de gegevens moeten bevatten die door netwerkbeheerders worden verstrekt zoals verbruik, transmissiekosten, distributiekosten, ...;
- facturen ook de kosten bevatten van groenestroomcertificaten (voor elektriciteit), openbare dienstverplichtingen, belastingen en heffingen (btw, federale bijdrage), evenals wijzigingen in de regelgeving - soms met terugwerkende kracht - die variëren van regio tot regio en waardoor de administratieve kosten stijgen.

Bedrijven kunnen de elektriciteits- en gasprijzen vastzetten of de marktprijzen volgen. Dit gebeurt volgens formules die prijschommelingen op

groothandelsmarkten al dan niet uitvlakken, flexibiliteit belonen, elektriciteit uit hernieuwbare bronnen garanderen, enz.

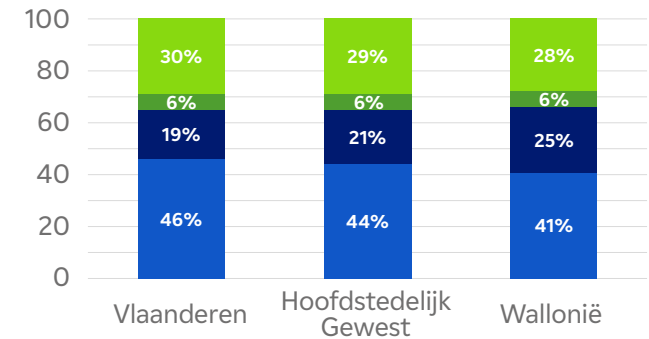
Voor particuliere klanten kunnen de prijzen vast of variabel zijn. Ze veranderen periodiek, afhankelijk van het gekozen tarief (jaarlijks of driemaandelijks) en de veranderingen op de groothandelsmarkten. Particulieren kunnen ook kiezen voor hernieuwbare elektriciteit of CO<sub>2</sub>-gecompenseerd gas.

### Evolutie van de onderdelen van de energiefactuur

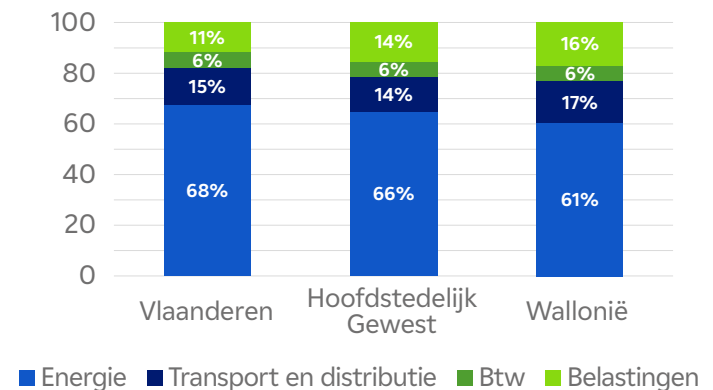
De grafiek hiernaast toont het percentage van de verschillende onderdelen van de energiefactuur in december 2023 voor residentiële klanten in de drie Belgische gewesten. Het aandeel van energie is sterk gedaald in vergelijking met de gemiddelde factuur voor 2022, als gevolg van de daling van zowel de gas- als de elektriciteitsprijzen in 2023. Het aandeel van de transmissie- en distributiekosten is toegenomen, net als de belastingen, die zowel voor gas als elektriciteit sterk zijn gestegen. Die veranderingen zijn toe te schrijven aan een ingrijpende herziening van de fiscaliteit op energie.

De btw op aardgas en elektriciteit bleef behouden op 6%, terwijl de bijzondere accijnzen op het gas- en elektriciteitsverbruik vanaf 1 april 2023 zijn verhoogd om het tekort aan federale inkomsten als gevolg van de btw-verlaging te compenseren.

Samenstelling van de elektriciteitsfactuur van de Belgische huishoudens in december 2023



Samenstelling van de gasfactuur van de Belgische huishoudens in december 2023



Bron: CREG. Maandelijkse boordtabel voor elektriciteit en aardgas - December 2023

# De complexe waardeketen staat sterk onder druk

De waardeketen van Luminus kent een opdeling volgens activiteiten die onder de directe controle van Luminus vallen, activiteiten die tot de invloedssfeer van Luminus behoren of activiteiten waarop Luminus geen invloed heeft, conform de aanbevelingen ISO 26000.

In de tabel hiernaast zijn de activiteiten gestructureerd volgens:

- het soort activiteit: ‘kernactiviteiten’ of ‘ondersteunende activiteiten’ met telkens de verschillende vakgebieden (energieproductie, energieverkoop, energiediensten);
- de mate van controle die Luminus heeft over de activiteit: groen voor directe controle, oranje voor gedeeltelijke controle en blauw indien geen controle.

De blauwe activiteiten kunnen risico’s en ‘afhankelijkheden’ veroorzaken zoals in de CSRD omschreven.

Voor dit verslag is de waardeketen, die in 2012 voor het eerst werd gepubliceerd, opnieuw bekeken. Er zijn een vijftiental wijzigingen aangebracht om de keten aan te vullen. Dit werk gebeurde op het niveau van de Groep EDF, in het kader van de toepassing van de CSRD.

## Kernactiviteiten



## Ondersteunende activiteiten



# Directe en indirecte effecten van de activiteiten

De GRI-normen bevelen aan om in een duurzaamheidsverslag een ‘toelichting van de prioritaire thema’s en hun draagwijdte’ op te nemen.

In 2017 is een eerste effectenbeoordeling gemaakt om de rol van Luminus toe te lichten: de directe verantwoordelijkheid, de bijdrage via zijn handelsrelaties en de afhankelijkheid van externe beslissingen.

In 2018 en in 2019 zijn er enkele wijzigingen aangebracht in de tabel in verband met veranderingen in de structuur van het verslag.

Een kolom ‘draagwijdte van het effect’, op korte of langere termijn is toegevoegd, overeenkomstig de aanbevelingen van de GRI-norm.

In 2021 is de beschrijving van de belangrijkste effecten verfijnd.

In 2022 werden enkele thematische rubrieken geüpdatet, in het hoofdstuk Human Capital.

In 2023 is de tabel aangepast om rekening te houden met de wijzigingen in de structuur van het rapport (hoofdstukken Ethiek, Milieu en Menselijk Kapitaal).

	OPENBAARMAKINGEN OVER MANAGEMENTAANPAK	BELANGRIJKSTE EFFECTEN	OP WIE IS ER EEN IMPACT		DRAAGWIJDTE VAN HET EFFECT		ROL VAN LUMINUS	
			Intern	Extern	Onmiddellijk	Middellange of lange termijn	Impact rechtstreeks veroorzaakt door Luminus	Impact onrechtstreeks veroorzaakt door Luminus
<b>ETHIEK</b>	Verantwoorde bedrijfsvoering	Reputatie, economische prestaties, klanttevredenheid, keuze van de leveranciers, IT-beveiliging	Personeel, aandeelhouders	Leveranciers, klanten, overheidsinstanties, ngo's	X	X	X	X
<b>MILIEU</b>	Klimaatverandering	CO <sub>2</sub> -uitstoot, klimaat, gevolgen voor het uitzicht en het lawaai, de biodiversiteit	Personeel, aandeelhouders	Omwonenden, overheidsinstanties, milieu, ngo's	X	X	X	X
	Verontreiniging	Kwaliteit van de lucht, het water en de bodem	Personeel	Milieu, experts, omwonenden, burgers, overheidsinstanties, ngo's	X	X	X	X
	Veiligheid van de installaties	Gezondheid van het personeel en de omwonenden, crisisbeheer, milieu	Personeel, aandeelhouders	Omwonenden, milieu, gemeenten, provincies	X	X	X	X
	Waterbeschikbaarheid	Dividenden, niveau van investeringen, bonussen personeel	Personeel	Milieu, bewoners, gemeenten, burgers	X		X	
	Biodiversiteit	Milieu, ecosysteemdiensten	Personeel, aandeelhouders	Milieu, overheidsinstanties, experts, ngo's	X	X	X	X
	Circulaire economie	Gebruik van hulpbronnen, economische prestaties, milieu	Personeel, aandeelhouders	Leveranciers, milieu, burgers		X	X	X
<b>KLANTEN</b>	Consumentenbescherming	Klanttevredenheid, motivatie personeel, koopkracht, economische prestaties	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, verkopers, overheidsinstanties, regulatoren, leveranciers, burgers, ngo's	X	X	X	X
	Energieoplossingen	Klanttevredenheid, CO <sub>2</sub> -uitstoot, concurrentiekracht bedrijven, motivatie personeel, economische prestaties	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Residentieële klanten, zakelijke klanten, milieu		X	X	X
	Bevoorradingszekerheid	Klanttevredenheid, economische prestaties, crisisbeheer, reputatie	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, netbeheerders, overheidsinstanties, burgers	X		X	X
<b>HUMAN CAPITAL</b>	Veiligheid en welzijn	Aantal ongevallen, motivatie personeel, klanttevredenheid, innovatie, economische prestaties	Personeel, aandeelhouders	Volksgezondheid, sociale partners, klanten, familie van het personeel	X	X	X	X
	Competenties en loopbanen	Innovatie, economische prestaties, motivatie personeel	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, onderwijs		X	X	X
	Sociale dialoog	Welzijn op het werk	Personeel, sociale partners	Klanten, familie van het personeel	X	X	X	
	Diversiteit, gelijkheid en inclusie	Motivatie, innovatie, reputatie	Personeel	Burgers	X		X	
<b>ECONOMISCHE PRESTATIES</b>	Economische prestaties	Dividenden, niveau van investeringen, salarisbonussen	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Overheidsinstanties (belastingen), leveranciers, klanten	X	X	X	

# DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS



# Toepassing van de CSRD: voorbereiding gestart in 2023

## De uitdagingen

De dialoog met de stakeholders is deels gebaseerd op een relevante en objectieve informatieverstrekking, met een focus op de “materiële” thema’s die door de stakeholders werden geïdentificeerd (zie volgende pagina).

Tot nu toe werd hoofdzakelijk op vrijwillige basis informatie verstrekt aan de stakeholders over de maatschappelijke prestaties. Maar voortaan moet rekening worden gehouden met een nieuw referentiekader, ook al is de Europese richtlijn met betrekking tot duurzaamheidsrapportering (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) nog niet van toepassing op bedrijven van een omvang als die van Luminus.



## Het kader

Vanaf de allereerste versie van zijn MVO-beleid dat gepubliceerd werd in 2012, heeft Luminus zich geëngageerd om “overleg met belanghebbenden te ontwikkelen” en “te rapporteren over de evolutie van zijn financiële, ecologische en maatschappelijke resultaten”.

De dialoog met stakeholders is sinds 2017 het onderwerp van specifieke engagementen (zie kader hiernaast).

Deze dialoog wordt op verschillende manieren op gang gebracht:

- jaarlijkse evenementen voor het grote publiek in de buurt van de Luminus-sites;
- samenwerkingsovereenkomsten met de overheid (bv. voor waterbeheer op de Maas, ondertekend met het Waals Gewest in 2017);
- wettelijk verplichte of vrijwillige openbare vergaderingen om nieuwe projecten voor te stellen, zowel online als via fysieke meetings (zie pagina 24);

- opzetten van organisaties die gemeenten en burgers betrekken bij de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen (zie pagina 26);
- partnerschappen met verenigingen (Bv. Jane Goodall Belgium Institute);
- een duurzaamheidsrapport dat sinds 2012 jaarlijks wordt gepubliceerd;
- kwantitatieve of kwalitatieve studies die regelmatig worden uitgevoerd om de inhoud van het rapport te verfijnen.

In 2023 bestond de dialoog met de stakeholders, naast de dialoog over de nieuwe projecten, vooral uit het anticiperen op de toepassing van de Europese richtlijn inzake niet-financiële rapportering. De wijzigingen aan het duurzaamheidsrapport 2023, met name wat betreft de structuur, worden beschreven op pagina 23.

## Expliciete engagementen

Het MVO-beleid van Luminus bevat in de versie van 2019 een specifieke verbintenis tot de dialoog met de stakeholders. Deze herneemt de volledige formulering uit 2017: “We identificeren onze uitdagingen op het vlak van milieu en maatschappij en pakken deze op een verantwoorde manier aan. We gaan specifieke MVO-verbintenissen aan die verdergaan dan de toepasselijke wetten en voorschriften.

Deze worden openlijk besproken met onze stakeholders waaronder leveranciers. We blijven onze prestaties op het vlak van MVO opvolgen en evalueren, en we brengen jaarlijks een verslag uit over de vooruitgang.”

Het allereerste Luminus MVO-rapport dateert van 2013 (voor het jaar 2012). In 2014 en 2015 werd een materialiteitsmatrix ontwikkeld (zie bijlage) - Luminus’ eerste GRI-rapport dateert van 2015.



# DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS

## MVO-rapport: 15 prioritaire thema's

Dit rapport, dat betrekking heeft op het jaar 2023, omvat 15 thema's die door belanghebbenden als prioriteit worden beschouwd, gegroepeerd in vijf hoofdstukken, met meer dan honderd indicatoren (zie GRI-index op pagina's 102 tot 106).

### VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING



#### MILIEU

Klimaatverandering

Verontreiniging

Veiligheid van de installaties

Waterbevoorrading

Biodiversiteit

Gebruik van de hulpbronnen en de circulaire economie



#### KLANTEN

Consumentenbescherming

Energieoplossingen

Bevoorradingszekerheid



#### HUMAN CAPITAL

Gezondheid, veiligheid en welzijn

Competenties en loopbanen

Sociale dialoog

Diversiteit, gelijkheid en inclusie



### ECONOMISCHE PRESTATIES



## Belangrijke wijzigingen in het MVO-rapport 2023 in het licht van de evoluerende Europese regelgeving

De inhoud van het MVO-rapport 2023 van Luminus werd systematisch herzien overeenkomstig de nieuwe Europese richtlijn inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen, die vanaf 2024 een verplichte rapportering voorziet voor bedrijven van een bepaalde grootte.

Dit jaar werden reeds tal van wijzigingen aangebracht zodat latere aanpassingen gemakkelijker kunnen worden doorgevoerd - het MVO-rapport van Luminus wil op die manier zijn geloofwaardigheid behouden en opnieuw een "uitstekende" verslaggeving brengen (zie het rapport van de jury voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport 2022).

De belangrijkste wijzigingen worden hieronder toegelicht. Ze worden ook vermeld in de GRI-index op het einde van het rapport.

Het hoofdstuk "Ethiek en Verantwoordelijkheid" werd vervangen door een hoofdstuk "Verantwoorde Bedrijfsvoering", dat dieper ingaat op governance, zoals bepaald door de CSRD (ESRS G1). Dat hoofdstuk werd uitgebreid en is onderverdeeld in zes subhoofdstukken. Het bevat verschillende nieuwe indicatoren, zoals het aantal uitgevoerde integriteitscontroles en het aantal uren opleiding rond cyberrisico's.

Het hoofdstuk "Milieu" werd geherstructureerd in het licht van de toepassing van de CSRD. Het heeft voortaan zes i.p.v. vier subthema's, waarvan er vijf de titels van de normen E1-E5 overnemen; het zesde subthema (veiligheid van de installaties) is specifiek voor de energiesector. Dat vertaalt zich in drie extra pagina's (exclusief 'opvallende feiten').

De inhoud van het subhoofdstuk "Klanten" werd grondig herzien, waarbij enerzijds rekening is gehouden met de gewijzigde interne indicatoren en anderzijds met de toekomstige eisen die door de CSRD worden

opgelegd. De methodologie voor het beoordelen van de interacties met de klant wordt gedetailleerd beschreven op pagina 60 (ESRS S4-2). Er is een verduidelijkend kader toegevoegd over de middelen die ter beschikking staan om een klacht in te dienen (zie pagina 62 - ESRS S4-3).

De inhoud van het hoofdstuk "Human Capital" werd eveneens herzien in het licht van de CSRD. Er is een subthema over de sociale dialoog toegevoegd, zoals vereist door de norm ESRS S1-8.

Verschiedende indicatoren werden licht gewijzigd om volledig in overeenstemming te zijn met de indicatoren opgelijst in de norm ESRS S1, met name inzake diversiteit, gelijkheid en inclusie.

Het hoofdstuk "Innovatie" werd geschrapt, aangezien men ervan uitgaat dat dit thema onder het bedrijfsgeheim valt in het kader van de CSRD. Het deel van dit hoofdstuk dat gewijd is aan investeringen, werd geïntegreerd in het hoofdstuk "Economische prestaties".

Al deze wijzigingen resulteren in ongeveer tien extra pagina's, exclusief 'opvallende feiten', hetzij drie extra pagina's voor de hoofdstukken "Ethiek" en "Milieu" en twee extra pagina's voor de hoofdstukken "Klanten" en "Human Capital".

# DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS

## Bijzondere aandacht voor nieuwe projecten

In het kader van zijn Ambitie 2030 verbindt de Groep EDF zich ertoe om consequent en overal in de wereld een transparant proces van dialoog en overleg te organiseren rond elk nieuw project. Elke stem verdient hierin een plaats.

Luminus heeft deze verbintenis vlot kunnen toepassen in de praktijk omdat de Belgische wet erin voorziet dat de bevolking kan worden geraadpleegd via openbare bevestigingen.

Met name in Wallonië is de organisatie van een openbaar onderzoek verplicht voor de installatie van elk windpark met een vermogen van meer dan 3 MW.

## Kwantitatieve indicatoren

We meten op verschillende manieren de impact van de dialoog met externe stakeholders vanuit de verbintenis van de Groep EDF en Luminus. Eén kwantitatieve indicator is de organisatie van openbare vergaderingen over de bouwprojecten van het bedrijf, met name op het gebied van windenergie. Het doel van deze vergaderingen is om een constructieve dialoog aan te gaan – ongeacht of ze op vrijwillige of verplichte basis worden georganiseerd.

In 2023 werden 26 bijeenkomsten georganiseerd. In Vlaanderen ging het om twee en in Wallonië om acht verplichte vergaderingen. Daarnaast werden in Vlaanderen twaalf en in Wallonië vier vrijwillige bijeenkomsten georganiseerd.

		Verplichte vergaderingen	Vrijwillige vergaderingen	Totaal
2021	Vlaanderen	0	18	18
	Wallonië	6	2	8
	Totaal	6	20	26
2022	Vlaanderen	0	2	2
	Wallonië	6	1	7
	Totaal	6	3	9
2023	Vlaanderen	2	12	14
	Wallonië	8	4	12
	Totaal	10	16	26

## Windcoöperaties: 665 nieuwe leden voor Lumiwind (+30,5%)

De coöperatie Lumiwind werd opgericht in mei 2020. Ze wil het grote publiek, en in het bijzonder de omwonenden van windparken, mee laten investeren in hernieuwbare energie. In 2023 is het aantal leden van deze coöperatie met 30,5% toegenomen. Er kwamen 665 nieuwe leden bij: er zijn nu 2 845 leden die sinds de oprichting hebben ingetekend op ten minste één aandeel en op 31 december 2023 nog steeds ten minste één aandeel bezaten. Ook het aantal uitgegeven aandelen is gestegen in 2023 (+13,5%) ten opzichte van 2021. Lumiwind heeft op 1 oktober 2023 een nieuwe investeringsronde geïnitieerd, wat heeft geresulteerd in het bijeenbrengen van 3 438 650 euro per 31 december 2023. De verkoop van de aandelen zal uiterlijk op 30 augustus 2024 eindigen, tenzij alle uitgegeven aandelen (ten bedrage van 5 miljoen euro) voor die datum zijn verkocht.

Sinds de oprichting is Lumiwind erin geslaagd om bijna 11 miljoen euro op te halen. Met hun aandelen kunnen de leden een dividend krijgen dat afhangt van de winsten van de windturbines, op basis van hun gemiddelde productie. De coöperatie Luminus Wind Together kende voor het laatst in 2019 een intekenperiode. Ze telde op 31 december 2023 3 872 leden. Deze coöperatie is opgericht in 2016 en heeft ruim 9 miljoen euro opgehaald.

Leden van de coöperatie Lumiwind eind december (totaal inclusief Luminus en Wind Together)



SDG 13.3 - VER 3

Bron: Lumiwind.

# Ruim 500 bezoekers aanwezig tijdens de eerste Familiedag in Berloz

Op 2 september 2023 vond de eerste 'Family Day' plaats aan de voet van de windturbines van Berloz in de provincie Luik. Aan het evenement, dat in de eerste plaats bedoeld was voor de leden van de coöperatieve Lumiwind en Luminus Wind Together, namen meer dan 500 personen deel — een groot succes!

Het belangrijkste doel van de burgercoöperatieve Lumiwind, die in mei 2020 werd opgericht, is om het grote publiek — met name de omwonenden van de windparken — te betrekken bij de investeringen in hernieuwbare energie. De leden van de coöperatieve vennootschappen Lumiwind en Luminus Wind Together (opgericht in 2016) werden uitgenodigd om deel te nemen aan een familie-evenement op zaterdag 2 september 2023. De respons was indrukwekkend: meer dan 500 personen uit heel België gingen in op onze uitnodiging.

De deelnemers konden het windpark van Berloz bezoeken en rechtstreeks in gesprek gaan met de teams van Luminus die verantwoordelijk zijn voor de windprojecten.

Tijdens verschillende creatieve workshops werden de aanwezige kinderen gesensibiliseerd voor biodiversiteit en konden ze bijenhôtels bouwen en miniatuurwindturbinebladen in elkaar zetten. De gezinnen konden ook een bezoek brengen aan het insectarium Hexapoda in Waremme, een museum gewijd aan insecten.

Het doel van deze 'Family Day' bestond erin constructieve contacten tussen Luminus en de leden van de twee coöperatieve vennootschappen tot stand te brengen om zo een community-gevoel te creëren, aldus Xavier Leblanc, Wind Business Director bij Luminus en voorzitter van het bestuursorgaan van Lumiwind en Luminus Wind Together.

Bij de organisatie van het evenement kwamen heel wat uitdagingen kijken. Justine Penneman, Investment & Contract Manager voor de afdeling Wind en lid van de coöperatieve, was aangenaam verrast door en dankbaar voor de grote belangstelling voor deze familiedag: "Het programma werd uitgebreid zodat iedereen aan de activiteiten kon deelnemen. Het evenement is probleemloos en veilig verlopen dankzij de steun van de gemeente."

## Nieuwe investeringsronde

In het kader van de verbintenissen die Luminus is aangegaan voor de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (cf. pagina 9), heeft Lumiwind een nieuwe investeringsronde gelanceerd die op 1 oktober 2023 van start is gegaan.

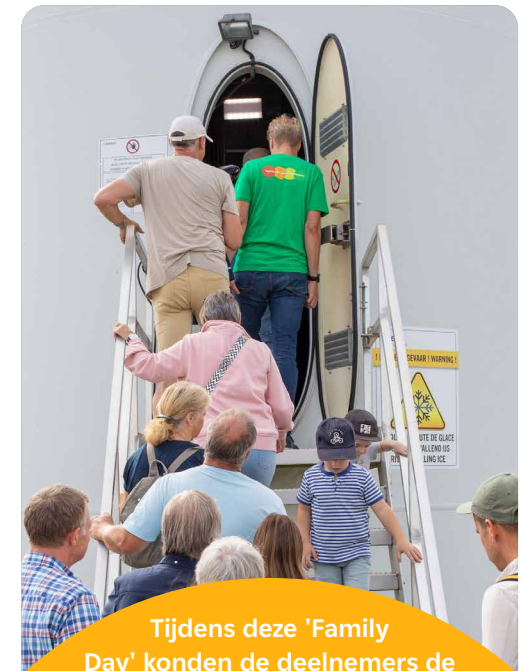
De huidige coöperanten en de omwonenden van het windpark konden als eerste intekenen tijdens een voorronde die liep van 1 september tot 1 oktober 2023. Dit initiatief biedt iedereen de kans om in te tekenen op deze aandelen<sup>1</sup> en bij te dragen aan de ontwikkeling van het Belgische windpark.

De verkoop van de aandelen loopt nog tot 30 augustus 2024. In 2023 heeft de nieuwe investeringsronde in totaal 3 438 650 euro opgebracht.

<sup>1</sup> De minimumprijs voor een aandeel bedraagt 25 euro.



De aanwezige kinderen konden deelnemen aan verschillende creatieve ateliers, zoals een workshop 'bijenhôtels bouwen'.



Tijdens deze 'Family Day' konden de deelnemers de windturbines van Berloz bezoeken en kennismaken met de teams van Luminus die verantwoordelijk zijn voor windprojecten.



# Twee nieuwe windturbines in Villers-le-Bouillet dankzij een partnerschap met SPI

Twee windturbines van elk 4,2 MW, die in 2023 werden gebouwd in Villers-le-Bouillet, zijn gefinancierd door EoSPI, een naamloze vennootschap die in juni 2023 gezamenlijk is opgericht door Luminus en SPI.

SPI, het Agentschap voor Streekontwikkeling van de Provincie Luik, faciliteert de vestiging van bedrijven in bedrijvenparken. Er zijn 65 bedrijventerreinen in de provincie Luik, goed voor meer dan 2 800 bedrijven en 47 000 banen. In het bedrijvenpark Villers-le-Bouillet werden twee windturbines gebouwd in het kader van een publiek-private samenwerking. Luminus en SPI hebben respectievelijk een belang van 51% en 49% in de SPV (Special Purpose Vehicle of projectvennootschap).

Een van de twee turbines staat op de site van het bedrijf Fallais International, dat ongeveer 10% van de geproduceerde stroom zelf zal verbruiken. De tweede windturbine werd gebouwd op een vrij perceel, om zo

de creatie van een koolstofarme energieomgeving te bevorderen voor de bedrijven die zich in dit bedrijvenpark zullen vestigen. Newelec, het Luikse filiaal van Luminus, heeft de twee hoogspanningscabines geïnstalleerd om de turbines op het elektriciteitsnet aan te sluiten.

De geschatte productie van deze twee turbines met een totaal vermogen van 8,4 MW bedraagt 13 100 MWh per jaar, wat overeenkomt met het jaarlijkse elektriciteitsverbruik van ongeveer 3 740 gezinnen. Dankzij deze windturbines kan de CO<sub>2</sub>-uitstoot van naar schatting 2 070 ton<sup>1</sup> per jaar vermeden worden, in vergelijking met de gemiddelde uitstoot van de Belgische elektriciteitsmix, hetzij het equivalent van de uitstoot van 913 wagens (diesel, 15 000 km/jaar, 6 l/100 km).

Tijdens een bezoek aan de bouwwerf op 13 juni werden de ambitieuze doelstellingen van Wallonië op het gebied van windenergie nogmaals benadrukt. Om tegen eind 2030 over een windproductiecapaciteit van 2 100 MW te beschikken, zouden er elk jaar ongeveer 30 windturbines (of 100 MW) moeten worden gebouwd.

Meer dan 70 bedrijven die klant zijn bij Luminus, hebben al gekozen voor deze oplossing om hun energievoorziening koolstofarmer te maken, waaronder zes bedrijven in 2023. Vorig jaar heeft Luminus negen windturbines gebouwd, goed voor een totaal vermogen van 27 MW.

<sup>1</sup> Berekening op basis van emissiefactoren rekening houdend met de levenscyclus: 11 gCO<sub>2</sub>e/kWh voor windenergie (IPCC-referentie 2014) en 169 gCO<sub>2</sub>e/kWh voor de Belgische energiemix (IEA-referentie 2022).

## Ter gelegenheid van de Internationale dag van de wind bracht minister Philippe Henry op 13 juni 2023 een bezoek aan de site van Villers-le-Bouillet.

Van links naar rechts: Jean-Christophe Peterkenne, algemeen directeur van GRE-Liège; Fabienne Loiseau, adjunct-directeur van SPI en bestuurder van EoSPI; Grégoire Dallemagne, CEO van Luminus; Philippe Henry, viceminister-president van de Waalse regering en minister van Klimaat en Energie; Rodrigue Demeuse, lid van het Waals Parlement en van het Parlement van de Franse Gemeenschap, Belgisch senator. Op de achtergrond, de funderingen van de windturbine gebouwd op het terrein van SPI.



# VERANTWOORDE BEDRIJFSVOERING



- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Ethiek en compliance
- Verantwoorde aankoop en verkoop
- Risicobeheer en audit
- IT-beveiliging en gegevensbescherming
- Externe duurzaamheidsbeoordeling



# Voortdurend evoluerende wetgeving en risico's

## De uitdagingen

Individuele of collectieve energiekeuzes voor een land, een regio of gemeente zijn strategisch belangrijker dan ooit. De gevolgen reiken immers ver: niet alleen voor de bevoorradingszekerheid en energie-onafhankelijkheid van België, maar ook voor het milieu en klimaat, voor de verdere ontwikkeling van bedrijven naar CO<sub>2</sub>-reductie, de koopkracht van de mensen en het welzijn en de veiligheid van de bevolking. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden is de naleving van wetten en regelgevingen alleen niet voldoende. Elke onderneming heeft de verantwoordelijkheid om de ecologische en maatschappelijke uitdagingen van haar industriële en commerciële activiteiten mee zwart op wit te zetten. Pas dan kan ze concrete engagementen aangaan. Deze moeten afgestemd zijn op de verwachtingen van alle betrokken belanghebbenden. De behaalde resultaten moeten opgesteld worden volgens de internationale normen voor verantwoorde rapportage.

Luminus is zich als nummer 2 op de Belgische elektriciteitsmarkt bewust van al deze uitdagingen en stelt alles in het werk om de juiste voorwaarden te creëren voor verantwoord gedrag - zowel intern als tegenover externe partners.

### Verantwoorde bedrijfsvoering in verschillende domeinen:

- [Maatschappelijk verantwoord ondernemen](#)
- [Ethiek en compliance](#)
- [Verantwoorde aankoop en verkoop](#)
- [Risicobeheer en audit](#)
- [IT-beveiliging en gegevensbescherming](#)
- [Externe duurzaamheidsbeoordeling](#)

## Eerste deelname aan het Voka Charter Duurzaam Ondernemen in 2023

Luminus heeft in 2023 voor het eerst deelgenomen aan de procedure voor het verkrijgen van het Voka Charter Duurzaam Ondernemen (VCDO). Om deze erkenning te behalen, heeft Luminus een uitgebreid actieplan opgesteld met 17 concrete acties om uit te rollen in 2023.



Deze acties zijn gericht op het bijdragen aan meerdere duurzame ontwikkelingsdoelstellingen<sup>1</sup> van de Verenigde Naties. De voorwaarde voor het behalen van het VCDO is slagen in 10 acties uit het VCDO-actieplan, verspreid over minstens vier van de vijf P's (Peace, People, Prosperity, Planet & Partnerships). Minstens twee van die geslaagde acties moeten uit de kernactiviteiten van het bedrijf komen.

De 17 acties van Luminus omvatten een breed scala aan initiatieven die variëren van energie-efficiëntie en hernieuwbare energieprojecten tot maatschappelijke betrokkenheid en milieubescherming. Deze 17 acties dragen bij aan 15 van de 17 duurzame ontwikkelingsdoelen:

Twee acties dragen bij aan SDG 7 en twee aan SDG 13. Aan de volgende SDG's werd telkens één actie gelinkt: 1, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15 en 16.

Door deel te nemen aan het Voka Charter Duurzaam Ondernemen en deze acties te implementeren, onderstreept Luminus zijn inzet voor een duurzame toekomst en zijn rol als verantwoordelijke onderneming in de samenleving.



<sup>1</sup> Duurzame ontwikkelingsdoelstellingen of in het Engels Sustainable Development Goals (SDG's)

# MVO: een ambitieus transversaal actieplan

## Het kader

### Het beleid “Maatschappelijk verantwoord ondernemen”

Het allereerste MVO-beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) van Luminus werd uitgewerkt in 2012. Dit beleid somde specifieke verbintenissen op in vijf domeinen: ethiek, klanttevredenheid, milieu, Human Capital en resultaten.

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

In 2018 en 2019 kwamen er kleine wijzigingen die rekening hielden met de engagementen van de Groep EDF voor 2030, het beleid voor duurzame ontwikkeling van de groep en de nieuwe MVO-overeenkomst die op groepsniveau werd ondertekend, in het bijzonder voor de domeinen “Ethiek”, “Klanttevredenheid” en “Milieu”.

### MVO Governance

Elk jaar stelt de afdeling MVO – die onder de verantwoordelijkheid valt van de afdeling Strategy, Innovation and Business Development - een actieplan op. Verschillende interne experts zijn hierbij actief betrokken: Purchasing, Health and Safety, Legal, Production, ...

Het actieplan baseert zich op de doelstellingen van de Verenigde Naties voor duurzame ontwikkeling en de feedback van verschillende stakeholders, in het bijzonder de EcoVadis-evaluatie.

## MVO-actieplan 2025: balans van 2023

In 2023 werd het MVO-actieplan 2025 verder uitgevoerd en ondernam Luminus verschillende acties met betrekking tot de twaalf kernthema’s die in 2022 waren vastgelegd.

- Het koolstoftraject van Luminus werd verduidelijkt en de studies over de decarbonisatie van de nieuwe gascentrale met gecombineerde cyclus in Seraing zijn van start gegaan.
- Wat de aanpassing aan de klimaatverandering betreft, werd het veerkrachtonderzoek voor de betrokken activa verder uitgevoerd (zie pagina 48).
- Op het vlak van biodiversiteit werd een nieuwe “Biodiversiteitsfresco” georganiseerd in het kader van de “Planet Week” (zie pagina 84).
- Inzake afvalbeheer werd een audit uitgevoerd bij de belangrijkste leverancier (zie pagina 32).
- Op het gebied van ethiek en mensenrechten werden de gedragscode en het Compliance-beleid geactualiseerd en hebben de medewerkers van de aankoopdienst opnieuw een opleiding gevolgd over ethiek en verantwoorde aankopen.
- Op het vlak van IT-beveiliging werd het opleidingsprogramma voor de werknemers nauwgezet opgevolgd (zie pagina 33). Meer dan 80% van de werknemers volgde de opleidingen binnen de aanbevolen termijn, d.w.z. minder dan vier weken.
- Wat de bewustmaking van de consumenten over energiebesparende maatregelen betreft, hebben de acties van 2023 een grote impact gehad (zie pagina 68 - bonusprogramma).

### KOOLSTOF- EN KLIMAATNEUTRALITEIT

- Koolstofintensiteit
- Aanpassing aan de klimaatverandering
- Elektrificatie en energiediensten

### PLANETAIRE HULPBRONNEN

- Biodiversiteit en bodembeheer
- Waterbeheer
- Afval en circulaire economie

### MENSELIJK KAPITAAL

- Ethiek en mensenrechten
- Gezondheid en veiligheid voor iedereen
- Diversiteit, inclusiviteit en vaardigheden-competenties

### VERANTWOORDE GROEI

- Bescherming en bewustmaking
- Verantwoorde investeringen
- Eenvoudige en veilige digitalisering

# Update van de gedragscode en meldprocedure

## Het kader

### Beleid m.b.t. ethiek en naleving van de wet

Het 'Ethisch & compliance-beleid' van Luminus geeft het overzicht van de belangrijkste risico's en hiervoor genomen maatregelen. Dit beleid wordt regelmatig bijgewerkt om rekening te houden met de wijzigingen in de regelgeving en de vereisten voor de niet-financiële rating.

### Gedragscode

Sinds 2009 publiceert Luminus een gedragscode met de basisregels voor interne en externe contacten. De code is bijgewerkt in 2017 en in 2019. Ze is beschikbaar op de website van Luminus.

In 2023 werd de gedragscode bijgewerkt met extra aandacht voor de verschillende procedures van toepassing binnen Luminus (m.b.t. sponsoring, integriteit van handelsrelaties, geschenken en uitnodigingen etc.).

### Meldingsprocedure

Personen die gedragingen opmerken die niet conform de gedragscode zijn en/of een inbreuk vormen op toepasselijke wet- en regelgeving, kunnen dit melden via interne meldingskanalen (zie box) of op het platform van het BKMS-systeem<sup>1</sup>.

De Klokkenuiders-policy van Luminus werd in maart 2023 up to date gebracht. In dit document staat meer informatie over hoe inbreuken gemeld kunnen worden, hoe deze worden onderzocht en onder welke voorwaarden de melder in aanmerking komt voor de bescherming tegen represailles.

<sup>1</sup> Wereldwijd EDF-meldingssysteem: <https://www.edf.fr/edf/dispositif-alerte-groupe>

### Luminus hanteert volgende interne meldkanalen:

Discriminatie, racisme, ongewenst seksueel gedrag, agressie, pesten, geweld	Vertrouwenspersoon
(Vermoeden van) fraude	Internal Audit (internal.audit@luminus.be)
(Vermoeden van) inbreuk op GDPR	DPO (dpo@luminus.be)
(Vermoeden van) misdrijf, overtreding, inbreuk op wet- en regelgeving (m.u.v. GDPR), schending van de regels van de Gedragscode en de richtlijnen inzake ethiek en legal compliance	General Counsel/Ethics & Compliance Officer (ethics@luminus.be)

In aanvulling op het bovenstaande heeft de Groep EDF een beveiligd klokkenluidersplatform (het "BKMS System-platform") ter beschikking gesteld waarop elk (vermoeden van) onethisch of onwettig gedrag door een personeelslid of een derde partij kan worden gemeld.

De vertrouwelijke behandeling van elke melding via het platform van het BKMS-systeem (met inbegrip van de anonimiteit van de klokkenluider) wordt door de Groep EDF gegarandeerd.

## De indicatoren

	2021	2022	2023
Interne meldingen van ethische inbreuken binnen Luminus SDG 16.5 - VER 1	2	1	2
Meldingen van ethische inbreuken aan de Groep EDF (vanuit Luminus) SDG 16.5 - VER 1	0	0	0
Meldingen van ethische inbreuken ontvangen via wereldwijd EDF-meldingssysteem SDG 16.5 - VER 1	0	0	2
Startende medewerkers die de e-learning over de gedragscode hebben voltooid op 31 december - SDG 16.5 - VER 1	74	60	104

Eén van de interne ethische waarschuwingen gaat over het onbedoeld delen van vertrouwelijke gegevens door een consultant. De andere melding gaat over ongepast gedrag en discriminatie door een leidinggevende. De twee ethische incidenten die op het EDF-groepsplatform werden gerapporteerd, betreffen een melding inzake een aankoopprocedure en een melding over het ontslag van een medewerker. Naar aanleiding van deze meldingen werden passende maatregelen genomen.

# Een rigoureuus raamwerk voor aan- en verkoop

## Het kader (aankoop)

### Beleid rond verantwoord aankopen

Dit document werd in 2019 gepubliceerd. Het biedt medewerkers van Luminus een duidelijke leidraad om leveranciers te betrekken bij zijn duurzaamheidsdoelstellingen, ongeacht het bedrag van de aankopen.

Er wordt gedetailleerd in aangegeven wat duurzame aankopen zijn. De vastgestelde criteria hebben zowel betrekking op het milieu als op sociale aspecten:

- vermindering van de uitstoot van broeikasgassen;
- handhaving van strikte normen voor gezondheid en veiligheid;
- eerbiediging van de mensenrechten;
- vermindering van de hoeveelheid geproduceerd afval.

Het beleid voor verantwoord aankopen benadrukt ook de noodzaak om niet-financiële criteria op te nemen in het selectieproces van leveranciers en onderaannemers, en de verplichting voor leveranciers om zich te houden aan een gedragscode.

### Duurzaamheidsvragenlijst en selectiecriteria

Het aankoopdepartement heeft de mogelijkheid voorzien om via het aankoopstelsel de markt tijdens de offertevraag gericht te bevragen over MVO-onderwerpen. Bij bepaalde aankopen die een grotere impact hebben op het milieu (vb. tender bij aankoop printers) bevrage het aankoopsteam de leverancier over thema's als CO<sub>2</sub>, circulariteit, etc. en neemt ze ook elementen hiervan op in de selectiecriteria.

### Gedragscode voor leveranciers

Alle leveranciers die met Luminus werken, moeten dit document – ingevoerd in 2019 – ondertekenen. De code bevat regels voor ethiek, arbeidsomstandigheden,

mensenrechten<sup>1</sup>, milieu en veiligheid, maar ook over corporate governance. De Gedragscode vraagt ook aan de leveranciers van Luminus om hetzelfde ethische gedrag te eisen van hun eigen leveranciers en onderaannemers. Dit document is een uitdrukkelijk onderdeel van de contractuele verplichtingen van leveranciers en kan leiden tot beëindiging van de zakelijke relatie in geval van niet-gecorrigeerde inbreuken.

### Voorwaarden verantwoorde aankopen

De algemene aankoopvoorwaarden van Luminus bevatten sinds 2012 clausules voor het respect voor het milieu en sociale praktijken. In 2017 werden ze aangevuld met een specifieke clausule over integriteit. Van deze bepalingen is sinds hun inwerkingtreding niet afgeweken.

### Integriteitscontroles

Luminus controleert de integriteit van leveranciers waarmee het overweegt zakelijke relaties aan te gaan of voort te zetten. Nieuwe leveranciers worden op basis van een risicoanalyse onderworpen aan een uitgebreide integriteitscontrole die wordt uitgevoerd door de legal afdeling.

## Het kader (verkoop)

### Beleid rond verantwoord verkopen

Luminus werkt samen met gespecialiseerde bedrijven in verkoop, zowel voor huis-aan-huisverkoop, telefonische verkoop als verkoop op openbare plaatsen. De onderaannemers moeten jaarlijks gecertificeerd worden en zijn verantwoordelijk voor de handelingen van hun personeel.

### Gedragscode verkoopkanalen

Voor al deze verkoopkanalen heeft Luminus een specifieke gedragscode opgesteld die elke verkoper moet ondertekenen voordat hij aan de slag gaat. Deze code omvat de Belgische wettelijke verplichtingen alsook regels die Luminus specifiek oplegt.

### Certificering verkopers

Elke verkoper volgt een opleiding en moet slagen voor een verplicht jaarlijks examen, dat leidt tot zijn of haar certificering. Dankzij hun opleiding zijn zij in staat oplossingen aan te bieden die passen bij de situatie van elke klant, inclusief - indien van toepassing - een aanbod aan diverse diensten, bvb voor dringende reparaties

### Meldingsprocedure

(Potentiële) partners, leveranciers of klanten die gedragingen opmerken in verband met lopende of toekomstige contracten die niet conform de gedragscode van Luminus zijn en/of een inbreuk vormen op toepasselijke wet- en regelgeving kunnen dit melden op het adres: [ethics@luminus.be](mailto:ethics@luminus.be) of via het wereldwijd EDF-meldingssysteem (zie klokkenluidersregeling pagina 30).

## De indicatoren

	2021	2022	2023
Uitgevoerde integriteitscontroles - GRI 414-2a, GRI 308-2a	61	165	132

<sup>1</sup> Zie pagina 32.

# Reorganisatie van de afdeling Risk en versterking van de opleidingen

## Het kader

### Verplichting tot waakzaamheid

Als lid van de Groep EDF is de Franse wet ‘Devoir de Vigilance’ - de Waakzaamheidsplicht - van toepassing op Luminus. De wet vereist dat Luminus, alsook zijn leveranciers en partners die producten en diensten leveren, de negatieve effecten van hun activiteiten identificeren, voorkomen en verminderen.

Daarnaast is er ook een rapportageverplichting. Het gaat vooral over mensenrechten, fundamentele vrijheden, gezondheid, de veiligheid van personen en het milieu.

Luminus volgt de invoering van de Europese wetgeving op dit gebied op de voet. De risico's worden jaarlijks opnieuw beoordeeld.

### Zes audits in 2023

In 2023 werden binnen het actieterrein van Luminus zes audits uitgevoerd, waaronder een IT-beveiligingsaudit, een boekhoudkundige controle, en de verplichte tussentijdse NIS\*-compliance audit (één jaar na de aanwijzing als essentiële dienstverlener, waarbij de definitieve naleving twee jaar na aanwijzing wordt gecontroleerd).

Daarnaast werd ter plaatse bij de externe partner voor afvalverwerking een audit uitgevoerd. Deze audit maakte het mogelijk te verifiëren dat alle contractuele verplichtingen, zowel met betrekking tot mensenrechten als sociale en milieukwesties, door de partner werden nageleefd.

De resultaten van deze audits zijn voorgelegd aan het directiecomité en het comité voor audit en risicobeheersing.

### Versterkte risicomanagement-cultuur en -processen

In 2023 werd er bijzondere aandacht besteed aan het versterken van de risicomanagementcultuur en de bijbehorende processen.

Er werden trainingen op verschillende niveaus aangeboden:

- Een strategische risicomanagementtraining voor het Executive Committee en het Leadership Forum.
- Een basisopleiding “risicobeheer” die door 154 medewerkers vrijwillig online werd gevolgd.

Bovendien hebben 23 collega's van de Risk Office-teams en de risicogemeenschap van Luminus het ISO 31000-certificaat behaald, na het succesvol afronden van de training en het bijbehorende examen.

Het Risk Office werd heringericht en kreeg twee extra verantwoordelijkheden: “Corporate Information Security” en “Data Privacy”. Het risicoframework en de methodologie werden herzien, er werden Key Risk Indicators vastgesteld die via een risicodashboard op kwartaalbasis aan het risicocomité worden voorgelegd.

<sup>1</sup> NIS= “Network and Information System” ofwel een gezamenlijke cybersecuritystrategie op Europees niveau

## De indicatoren

	2021	2022	2023
Interne audits afgerond in het jaar - SDG 16.7 - VER 1	6	8	6

### Mensenrechten: belangrijk op alle vlakken

Luminus tolereert geen enkele schending van mensenrechten en fundamentele vrijheden, zowel in zijn eigen activiteiten als in die van zijn zakelijke relaties, wanneer hun activiteiten verbonden zijn met deze relatie. Als dochteronderneming van de Groep EDF respecteert Luminus de mensenrechtenverplichtingen van de groep. Zie: [Verbintenissen op het gebied van de mensenrechten](#) | Groep EDF.

De Groep EDF zet zich in voor het respecteren van de mensenrechten en fundamentele vrijheden van zijn medewerkers, door minimaal te voldoen aan de bepalingen van de normen van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO). Dit impliceert:

- De strijd tegen discriminatie
- De strijd tegen intimidatie, seksisme en geweld
- De afwijzing van elke vorm van dwangarbeid
- De afwijzing van alle vormen van kinderarbeid
- Respect voor de vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen
- De garantie van eerlijke en gunstige arbeidsomstandigheden.



# Computerbeveiliging: een trainingsprogramma met hoge prioriteit

## Het kader

### Privacybescherming

Luminus neemt de bescherming van de privacy van zijn klanten en medewerkers ter harte. Er is een robuuste GDPR-governance opgezet, inclusief een roadmap met actiepunten voor de continue verbetering van de problematiek, n.a.v. vragen, klachten of recente evoluties. Deze roadmap wordt van dichtbij opgevolgd door een specifiek daarvoor samengestelde GDPR-stuurgroep.

### Cyberbeveiliging

De voorbije jaren komen vaker cyberaanvallen voor en is hun impact toegenomen. Daarom investeert Luminus continu in cyberbeveiliging. Er zijn extra aanwervingen voor cybersecurity-specialisten gebeurd, en er is een ontwikkelingstraject voor operationele cyberbeveiliging van start gegaan. Op het vlak van wetgeving rond cyberbeveiliging volgt Luminus actief de meest recente ontwikkelingen op. Zo streeft Luminus naar naleving van de Network Information Systems Directive (NIS) richtlijnen.

### Opleiding cyberrisico's

De gebruikers van de Luminus-netwerken worden tijdens verplichte online opleidingen bewust gemaakt van de cyberrisico's door middel van video's, quizzen en andere e-learningtechnieken.

In 2023 werd er in totaal 6 476 uur aan training gevolgd, wat een stijging van 88% betekent ten opzichte van 2022.

### Phishing-simulaties om collega's bewust te maken van risico's

Luminus maakt gebruik van de nieuwste phishing-simulatietechnieken als onderdeel van zijn beveiligingstraining. Diverse scenario's werden geïmplementeerd en de methoden worden voortdurend bijgewerkt om het personeel de vaardigheden bij te brengen die nodig zijn om cyberdreigingen te herkennen en te bestrijden. In 2023 werd het trainingsprogramma uitgebreid met onder andere e-mails en gesimuleerde telefoongesprekken. Dit was bedoeld om het bewustzijn en het reactievermogen van de medewerkers te testen en te verbeteren, zodat zij goed voorbereid zijn om zichzelf en Luminus te beschermen tegen mogelijke beveiligingsinbreuken.

### Beleid aangepast aan Europese NIS-richtlijn

Luminus zet zich voortdurend in voor het verbeteren van zijn netwerk- en informatiesysteembeveiliging. In 2023 werd het 'Information Security Management System' (ISMS) volledig herzien. De beveiligingsbeleidslijnen en procedures werden aangepast zodat ze voldoen aan de veranderende cyberdreigingen en regelgevende eisen. Zo streeft Luminus naar de volledige naleving van de 'Network and Information Systems' (NIS)-richtlijn en blijft het transparant rapporteren over de voortgang.

## De indicatoren

	2021	2022	2023
Aantal uren opleiding gelinkt aan cyberrisico's	1 846	3 444	6 476

# EcoVadis-score: 79/100 en een platinum-medaille

## Het kader

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een continu verbeteringsproces waarbij ondernemingen vrijwillig op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de gehele bedrijfsvoering opnemen.

Om duurzaamheidsprestaties te beoordelen zijn er verschillende onafhankelijke organisatie actief. Luminus koos net zoals moederbedrijf EDF voor EcoVadis om zich te laten beoordelen.

### De methodologie van EcoVadis

Het evaluatieplatform EcoVadis beoordeelt milieuprestaties en maatschappelijke verantwoordelijkheid voor meer dan 100 000 bedrijven verspreid 200 sectoren in 175 verschillende landen. Voor zijn beoordelingsprocedure vraagt EcoVadis de bedrijven om een online-vragenlijst in te vullen en bij elke vraag bewijsmateriaal op te laden. De score per thema is gebaseerd op een systeem dat in totaal zeven beheersindicatoren omvat.

Na de analyse van de gegevens wordt voor elk van de vier thema's een score toegekend. Deze houdt rekening met drie aspecten met elk hun belang: beleid (25%), acties (40%) en resultaten (35%). Voor de beoordeling van de resultaten voert EcoVadis ook een controle uit op de huidige situatie van het bedrijf, volgens het 360 graden-principe.

De totaalscore is een gewogen gemiddelde van de scores voor elk onderdeel. EcoVadis kent een verschillend gewicht toe aan elk thema, afhankelijk van de activiteitensector, de omvang van het bedrijf en de geografische ligging.

### EcoVadis geeft Luminus een score die 26 punten boven het sectorgemiddelde ligt



Met een score van 79/100 én een platinum-medaille voor 2023 behoort Luminus nog steeds tot de top 1% binnen de sector productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en airconditioning waar in 2023 de gemiddelde score 53/100 bedraagt.

De vragenlijst die jaarlijks mee evolueert met de hogere eisen rond MVO werd ingevuld. In oktober 2023 behaalde Luminus de volgende scores voor de vier thema's waarop EcoVadis zich richt:

- Voor het thema “milieu” behaalt Luminus een totaalscore van 90/100 (uitstekend), vergeleken met een sectorgemiddelde van 55/100. Luminus belandt hiermee in de top 4% van de sector.
- Op het gebied van arbeids- en mensenrechten behaalt Luminus een score van 80/100, vergeleken met een sectorgemiddelde van 55/100 en belandt zo in de top 8% binnen de sector voor dit thema.
- “Bedrijfsethiek” is goed voor een score van 70/100, vergeleken met een sectorgemiddelde van 51/100, waarbij Luminus zich in de top 19% bevindt. Voor dit thema heeft Luminus in 2023 tien punten meer behaald tegenover de vorige analyse die plaatsvond in oktober 2021.
- Voor het thema ‘Duurzame inkoop’ behaalt Luminus 60/100, het sectorgemiddelde bedraagt hier 41/100.

### Dochterbedrijven ATS nv, Insaver & Rami Services behalen een zilveren medaille



Dochterbedrijf **ATS nv** werd in november 2023 voor het derde jaar op rij geëvalueerd door EcoVadis en behaalde een zilveren medaille met een score van 59/100 (+3 punten t.o.v. 2022). ATS nv zit daarmee in de top 17% binnen de sector “Elektrische installatie, loodgieterswerk en overige bouwinstallatie” waar de gemiddelde score 45/100 bedraagt.



De inspanningen van **Insaver** werden binnen diezelfde sector door EcoVadis beloond met een score van 65/100 (+10 punten t.o.v 2022) en een zilveren medaille (brons in 2022) Hiermee bevindt Insaver zich in de top 31% binnen de sector. Ter info: het verschil is te verklaren aan de hand van de extra criteria “omvang van het bedrijf” en “geografische ligging” die naast de sector ook door EcoVadis gehanteerd worden.



**Rami Services**, beoordeeld in de sector “Management service activiteiten” behaalde in 2022 een gemiddelde score van 63/100. Dit dochterbedrijf zit hiermee in de top 25% van de sector.

# MILIEU



- Klimaatverandering
- Verontreiniging
- Veiligheid van de installaties
- Water
- Biodiversiteit
- Gebruik van de hulpbronnen en de circulaire economie



# Uitdagingen: milieu-impact vermijden, beperken of compenseren, of zich aanpassen

De structuur van het hoofdstuk 'Milieu' werd gewijzigd in het licht van de nieuwe Europese richtlijn (CSRD) inzake niet-financiële rapportering en de normen ESRS E1 tot E5. Een nieuw hoofdstuk 'Klimaatverandering' (ESRS E1) omvat voortaan de 'energiemix', en in het bijzonder de hernieuwbare energiebronnen, evenals de koolstofvoetafdruk en een nieuw subhoofdstuk over de aanpassing aan de klimaatverandering. Het subhoofdstuk over de bescherming van de ecosystemen werd geherstructureerd. Het is onderverdeeld in vier delen: Verontreiniging (ESRS E2), Water en mariene bronnen (ESRS E3), Biodiversiteit (ESRS E4) en Circulaire economie (ESRS E4).

## Klimaatverandering

### Hernieuwbare energiebronnen

De ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen is een van de manieren om de opwarming van de aarde tegen te gaan. Dat kan via energie uit wind, waterkracht of zon. Er wordt hierbij immers geen CO<sub>2</sub> uitgestoten tijdens de energieproductie.

Het Belgische potentieel van zonne-energie blijft aanzienlijk. Zonnepanelen zorgen lokaal voor extra volume. Zij helpen de ecologische voetafdruk van gebouwen te verminderen. Waterkrachtcentrales leveren een op korte termijn vrij voorspelbaar volume

hernieuwbare energie. Windenergie heeft ondanks de hoge bouw- en exploitatiekosten aanzienlijke voordelen.

### Energiemix

De verschillende productiemiddelen om elektriciteit op te wekken, hebben voor- en nadelen. Bouwkosten, exploitatie- en onderhoudskosten, grondkosten, milieu-impact, bijdrage aan het evenwicht tussen productie en consumptie of aan het onevenwicht. Elke productie-eenheid heeft haar verdiensten. Om bij te kunnen dragen aan de bevoorradingszekerheid van het land, moet een elektriciteitsproducent zoals Luminus echter een gediversifieerde energiemix aanbieden

die hernieuwbaar en/of koolstofvrij is en in real time aangestuurd kan worden.

### Koolstofvoetafdruk

De uitstoot van broeikasgassen draagt bij aan klimaatverandering, wat zichtbare en vaak schadelijke gevolgen heeft voor ecosystemen en de bevolking, ook in België. Om deze impact te verminderen, is het belangrijk de uitstoot van thermische energiecentrales te minimaliseren. Dit kan bereikt worden door hun effectiviteit te optimaliseren of door nieuwe technologieën te ontwikkelen die minder energie verbruiken (zie pagina's 38-39). Deze maatregelen zijn cruciaal voor duurzame ontwikkeling.

## ISO 50001-certificering: nieuwe acties om de uitstoot van de industriële sites te verminderen

Sinds 2016 is Luminus ISO 50001-gecertificeerd voor al zijn activiteiten - een unieke prestatie voor een Belgische gas- en elektriciteitsleverancier. Het laatste certificaat, dat in 2022 werd verkregen, bevat de nieuwe ISO 50001:2018-norm.

Om het ISO 50001-certificaat te bekomen, moet een bedrijf een energiebeheersysteem implementeren en een specifiek actieplan opstellen dat systematisch de verbeteringsmogelijkheden voor de energieprestaties in kaart brengt. Dat actieplan moet effectief worden uitgevoerd en de voortgang ervan moet regelmatig worden gemonitord.

Met deze certificering kan Luminus zijn inzet voor de duurzameontwikkelingsdoelstellingen (SDG's 7, 11, 12 en 13) blijven waarmaken.

In 2023 werden in het kader van die ISO-certificering verschillende acties uitgevoerd. Enkele voorbeelden:

- Vernieuwing van de verlichting op de sites van Ham, Ringvaart, Angleur en Yvoz-Ramet (goed voor een daling van de uitstoot met 58 ton CO<sub>2</sub>-e per jaar).
- Installatie van een warmtepomp op de Ringvaart-site, in het kader van de modernisering van de verwarming (goed voor een daling van de uitstoot met 28 ton CO<sub>2</sub>-e).
- Vernieuwing van bepaalde componenten van het stadsverwarmingsnet van Gent (goed voor een daling van de uitstoot met 26 ton CO<sub>2</sub>-e).

De ISO 50001-certificering van Luminus is drie jaar geldig, tot 17 juli 2025.

# Uitdagingen (vervolg)



## Aanpassing aan klimaatverandering

De klimaatverandering kan een impact hebben op de beschikbaarheid en de rentabiliteit van de installaties voor elektriciteitsproductie. Er moet dan ook meer onderzoek gevoerd worden naar en beter geanticipeerd worden op de risico's op overstromingen, droogte, hittegolven, extreme koude, stormen enz.

## Verontreiniging

De bouw en exploitatie van installaties voor thermische en hernieuwbare elektriciteitsproductie zorgt voor uitstoot van vervuilende stoffen. Deze kunnen zowel vloeibaar, vast als gasvormig zijn en terecht komen in de lucht, het water of de bodem. De uitdaging is om de milieueffecten voor elke productiewijze (thermisch, waterkracht, wind, enz.) te verminderen. Dat geldt voor de exploitatie maar met name bij incidenten. Zo worden de lopende vergunningen gerespecteerd en wordt het milieu beschermd.

## Veiligheid van de installaties

De productie en levering van energie is een belangrijke activiteit, zowel op economisch als op maatschappelijk vlak. Het behoud van de betrouwbaarheid en de goede werking van de industriële en administratieve sites van Luminus is dan ook van essentieel belang. Bij een industrieel ongeval kunnen de gevolgen voor de gezondheid van het personeel, de omwonenden of het milieu aanzienlijk zijn.

NB: Luminus bezit 10,2% van vier Belgische kerncentrales, maar heeft geen directe of indirecte verantwoordelijkheid voor de uitbating ervan (zie koninklijke besluiten van 19 december 2000).

## Water

Waterstress verwijst naar een situatie waarin de vraag naar water groter is dan de beschikbare hoeveelheid of wanneer de kwaliteit van het water de gebruiksmogelijkheden beperkt. Volgens het World Resources Institute staat België op de 23ste plaats in de lijst van landen met de hoogste waterstress. België heeft geen grote natuurlijke waterreservoirs, zoals gletsjers of bergmeren, en de klimaatverandering leidt tot frequentere en intensere periodes van droogte, vooral tijdens de zomer. Bovendien is België een dichtbevolkt, sterk verstedelijkt en geïndustrialiseerd land, waardoor de druk op de watervoorraden groot is, zowel voor huishoudelijk gebruik als voor economische activiteiten, met name de staalindustrie, de chemische industrie, de voedingsmiddelenindustrie en de energiesector.

De uitdaging voor de centrales van Luminus bestaat er dan ook in om de hoeveelheden opgepompt water en de behandeling ervan zoveel mogelijk te beperken, zodat er stroomafwaarts water van goede kwaliteit kan worden geloosd dat voldoet aan de specificaties van de vergunningen, waarbij Luminus onverminderd tegemoet komt aan de energiebehoeften van zijn klanten en aan de netbeheerder de diensten kan leveren die nodig zijn om productie en verbruik in evenwicht te houden.

“Run of the river”-waterkrachtcentrales worden met een andere uitdaging geconfronteerd. Het doel is om het natuurlijke regime van de rivier zoveel mogelijk in stand te houden. Onder een bepaald debiet, tijdens periodes van lage waterstanden, worden de turbines stilgelegd om een minimale doorstroming boven de afsluiters van de stuwdammen te verzekeren zodat het water stroomafwaarts van voldoende zuurstof wordt voorzien.

## Biodiversiteit

Een elektriciteitsproducent die verschillende technische methoden gebruikt (thermisch, waterkracht, wind, enz.) kan een directe of indirecte impact hebben op de biodiversiteit. Windturbines kunnen bijvoorbeeld invloed hebben op de avifauna en vleermuizen. Waterkrachtcentrales kunnen de visfauna aantasten. Invasieve uitheemse soorten kunnen ook in de buurt van centrales - thermische of andere - voorkomen en zich snel verspreiden.

## Gebruik van de hulpbronnen en de circulaire economie

De energiemix van een elektriciteitsproducent en van een gas- en elektriciteitsleverancier kan een direct of indirect effect hebben op de natuurlijke hulpbronnen. Spaarzaam gebruik is dus belangrijk, net zoals hergebruik of recycling. Dit geldt vooral voor bouwmaterialen zoals beton, staal en complexe legeringen.



# De productie van hernieuwbare energie stijgt met 32%

## Het kader

Als grootste producent van elektriciteit uit waterkrachtcentrales en onshore windturbines in België, investeert Luminus permanent in de ontwikkeling en het onderhoud van zijn hernieuwbare productiecapaciteit.

Er is een voortdurende zoektocht naar geschikte locaties voor nieuwe windturbines. Luminus bereidt ook een investeringsplan voor om de werking van zijn waterkrachtcentrales te verzekeren en hun beschikbaarheid te verbeteren. Dit plan omvat de renovatie van bepaalde turbo-alternatorgroepen. Dit gebeurt volgens de wettelijke normen en met de bedoeling om de impact op de aquatische biodiversiteit te verminderen.

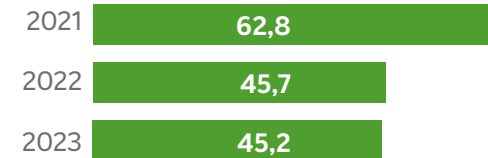
## De indicatoren

### 45,2 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie.

In 2023 heeft Luminus zijn leiderschap in onshore windenergie behouden.

De directe en indirecte investeringen in hernieuwbare energie bedroegen 45,2 miljoen euro. Dat brengt het totaal van de voorbije drie jaar op 153,7 miljoen euro.

### Investerings in hernieuwbare energie (in miljoenen euro's)



Bron: Luminus. De bovenstaande cijfers omvatten alle investeringen van Luminus, hetzij rechtstreeks, hetzij via zijn groeifilialen (e-NosVents, opgericht in 2016, ActiVent Wallonie, opgericht in 2017, enz.). Bedragen die betaald zijn door derde investeerders, worden niet in rekening genomen.

SDG 7.2 - VER 3

### De bouw van een onshore windpark is een proces van ruim vijf jaar

De gemiddelde ontwikkelingstijd van een windpark bedraagt vijf jaar, van de verkennende fase tot de inbedrijfstelling.

**FASE 1** - Voorbereidende studies en voorbereiding van de vergunning: deze fase omvat de haalbaarheidsanalyse, het verwerven van de grond, milieustudies, alsmede de voorbereiding van de elektrische aansluiting en het aanvraagdossier voor de vergunning.

**FASE 2** - Vergunningsprocedure: deze fase duurt minimaal elf maanden waarin regionale of provinciale administratieve procedures worden afgetoetst. De fase kan langer zijn als er beroep wordt aangetekend bij de bevoegde minister of de Raad van State of Raad voor Vergunningsbetwisting (in Vlaanderen).

**FASE 3** - Technische en juridische studies na de toekenning van de vergunning. Ter voorbereiding van de investeringsbeslissing moet er een aanbesteding worden uitgeschreven.

**FASE 4** - De eigenlijke bouw neemt minimaal elf maanden in beslag, vanaf het investeringsbesluit tot aan de commerciële exploitatie.

### ISO 55001-certificering

In 2022 behaalde Luminus Wind Asset Management het ISO 55001-certificaat voor de uitbating van de windactiva.

De ISO 55001-norm is ontwikkeld door internationale experts en beschrijft de vereisten voor een beheersysteem voor productieactiva.

Deze certificering bewijst dat Luminus systematisch alle aspecten beheerst voor het optimaal functioneren van windturbines en zeer professioneel werkt.

Luminus is de eerste onderneming van de Groep EDF - en de tweede Belgische onderneming ooit, waarbij de andere niet actief is in dezelfde sector - die deze certificering behaalt.



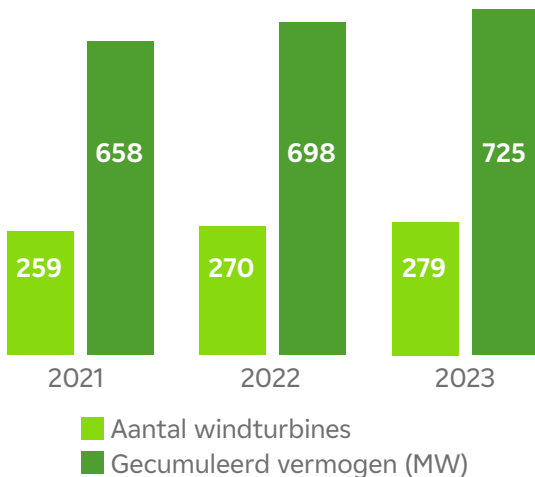
## 9 nieuwe windturbines gebouwd in 2023

De totale productiecapaciteit steeg met 4%, van 698 MW naar 725 MW, en werd gerealiseerd met in totaal 279 windturbines. In 2023 heeft Luminus negen nieuwe windturbines gebouwd:

- In de gemeente Liernu,
- In industriezones, om bedrijven als Safran in Herstal, ATS in Gent, Rogers Corporation in Evergem-Nest, SWDE in Doornik en Fallais International in Villers-le-Bouillet van stroom te voorzien, of om er de vestiging aan te moedigen van bedrijven die hun elektriciteitsverbruik koolstofarm willen maken (zie pag. 26).

Zeven van de negen windturbines die in 2023 zijn gebouwd, zijn medegefinancierd door publieke partners via de bedrijven Zo-Fier (Evergem-Nest), Demainvest (Liernu), EolSPI (Villers) en Eolwapi (Doornik-Gaurain).

Aantal windturbines op 31 december



SDG 7.2 - VER 3

Bron: Luminus.

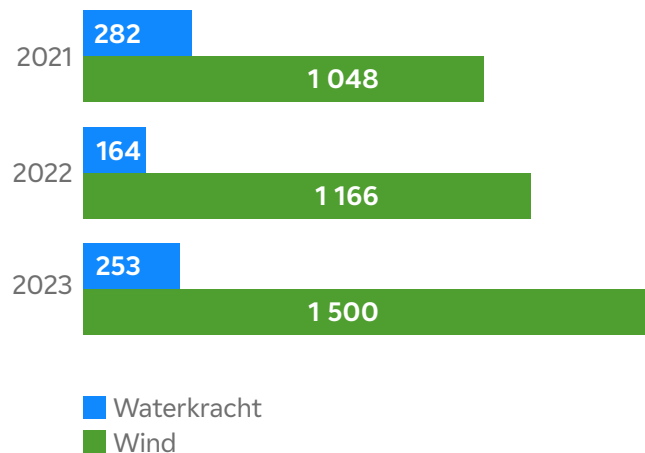
## Productie van windenergie gestegen

In 2023 produceerde Luminus 1 500 GWh aan elektriciteit uit wind, een stijging van 28,6% vergeleken met 2022.

## Productie van waterkracht sterk gestegen

De productie van waterkracht steeg sterk door de hoge neerslaghoeveelheden: +54,2%. Ze kwam uit op 253 GWh, wat hoger is dan in een gemiddeld jaar.

Geproduceerde hernieuwbare energie - nettoproductie (GWh)



Bron: Luminus.

## 17 nieuwe vergunningsaanvragen

In 2023 zijn 17 aanvragen voor windvergunningen ingediend, goed voor 139,9 MW. Deze aanvragen betreffen onder andere landbouwgebieden in Clochimont, Laarne, Melle, Lessines, Ieper, Sint-Niklaas/Waasmunster, Quevaucamps, Hamoir en Yvoir-Dinant. Aanvragen waren er ook voor bedrijfsterreinen zoals voor Aldi in Bastenaken, Coatinc in Ninove, Zoutman, VVM en AC Materials in Gent (Kluizendok), AGC in Mol en Zeebrugge, Katoen Natie in Genk en Tielen Group in Dessel. Tot slot was er nog een aanvraag voor een industriezone: Hauts-Sarts (Herstal).

# De gemeente Evergem participeert via Zo-Fier in de bouw van een windturbine van 3,6 MW

In 2023 lieten zes professionele klanten via Luminus één of meerdere windturbines bouwen om hun energievoorziening te decarboniseren. De grootste uitdaging voor de betrokken teams van Luminus is het verkrijgen van de vergunningen die nodig zijn voor de bouw van windturbines. De doorlooptijd van idee tot vergunning bedraagt gemiddeld meer dan vier jaar. Het windproject aan 'de Nest' in Evergem had een doorlooptijd van meer dan 5 jaar.

De turbine die dankzij Zo-Fier gebouwd werd in Evergem heeft een geschatte gemiddelde jaarproductie van 9 700 MWh. Dit komt overeen met het elektriciteitsverbruik van 2 770 gezinnen<sup>1</sup>.

In juni 2023 werd gestart met de bouw van een windturbine van 3,6 MW aan de Noorwegenstraat in Evergem op het bedrijventerrein 'De Nest', dicht bij het Kluizendok en de haven van Gent. De windturbine werd gebouwd op het terrein van Constructie VBW, gespecialiseerd in het vervaardigen en plaatsen van metalen constructies.

De stroom wordt afgenomen door elektronicafabrikant Rogers BV, een dochteronderneming van het Amerikaanse bedrijf Rogers Corporation en een wereldleider in technische materialen. Met de productie van de windturbine is Rogers Corporation in staat 65 tot 70% van het

huidige elektriciteitsverbruik van hun site in Evergem te dekken. De windturbine is goed voor een jaarlijkse besparing van ongeveer 1 533 ton\* CO<sub>2</sub> equivalent.

Eind juni 2023 werd gestart met de funderingswerken voor de bouw van de turbine met een tiphoogte van 200 meter en een rotordiameter van 126 meter. De drie bladen van 66,7 meter lang zijn vooral bij de bladpunten voorzien van geavanceerde aerodynamica. De gekartelde randen verlagen het maximale geluidsemissieniveau.

## Vierde project voor Zo-Fier

Luminus ondertekende reeds in februari 2018 een samenwerking met Constructie VBW voor de bouw van een windturbine op zijn bedrijventerrein. Op 23 mei 2022 werd de vergunning voor de bouw van die turbine afgeleverd door de Vlaamse overheid. Het windproject werd begin 2023 overgenomen door Zo-Fier, een gemeenschappelijk filiaal tussen Zefier en Luminus dat zich toelegt op de ontwikkeling, de bouw en de uitbating van hernieuwbare energieprojecten. Zefier heeft hierbij een participatie van 49% voor rekening van de gemeente Evergem. Evergem Nest is het vierde project dat in Zo-Fier werd opgenomen. Eerder werden ook de turbines van de Vrouwestraat in Eeklo (2,2 MW), bij Gadot in Gent (4,2 MW) en Molymet in Evergem (3,9 MW) in Zo-Fier gerealiseerd.

<sup>1</sup> Berekening op basis van emissiefactoren rekening houdend met de levenscyclus: 11 gCO<sub>2</sub>e/kWh voor windenergie (IPCC-referentie 2014) en 169 gCO<sub>2</sub>e/kWh voor de Belgische energiemix (IEA-referentie 2022).



In juni 2023 werd gestart met de funderingswerken.



Op 17 november 2023 waren de juiste weercondities aanwezig om de mast te plaatsen. Deze fase van de werken had vertraging opgelopen wegens een defect aan het schip dat de grote onderdelen zou vervoeren.

# Een uitgebalanceerde energiemix

## Het kader

Alle productie-eenheden hebben minstens één vergunning, waarin de exploitatievoorwaarden zijn vastgelegd. De energiemix kan worden berekend op basis van de beschikbare eenheden (het 'geïnstalleerde vermogen'). De bepaling van de energiemix op basis van de jaarlijkse productie van elke eenheid geeft echter een nauwkeuriger beeld van de werking van de groothandelsmarkten. De hoeveelheid en oorsprong van de elektriciteit die uiteindelijk wordt geproduceerd, hangt af van de beschikbare eenheden en hun variabele kosten, maar ook van de economische activiteit en de weersomstandigheden.

Hernieuwbare energie heeft voorrang op de netten, behalve in geval van lokale congestie (sommige windturbines moeten worden stilgelegd in geval van overproductie, vooral tijdens het weekend). Aanstuurbare energiebronnen, voornamelijk gascentrales, vormen een aanvulling op de hernieuwbare energiebronnen tijdens perioden waarin er geen wind of zon is.

De kerncentrales werken over het algemeen in "base load"-modus, behalve tijdens specifieke perioden (geplande stilleggingen voor opladen of modulatie, in het geval van de meest recente centrales).

## De indicatoren

### Eigen elektriciteitsmix: hernieuwbare energie vertegenwoordigt meer dan een derde van de totale productie

In 2023 produceerde Luminus minder elektriciteit (-27%). Dat kwam door de lagere productie van kernenergie (-1 431 MWh) en thermische energie (-866 MWh). De productie van hernieuwbare energie is daarentegen sterk gestegen (+32%), wat voornamelijk te verklaren valt door de vele regen en wind in 2023. De productiemix voor 2023 bestond voor 32,6% uit kernenergie, voor 32,2% uit thermische energie (aardgas) en voor 35,2% uit hernieuwbare energie.

Het aandeel van koolstofvrije energie bedroeg 67,8% van de totale productie van Luminus.

Er werd veel minder kernenergie opgewekt (-47%). Dat komt hoofdzakelijk door de definitieve sluiting van Tihange 2 op 1 februari 2023, na de definitieve sluiting van Doel 3 in september 2022.

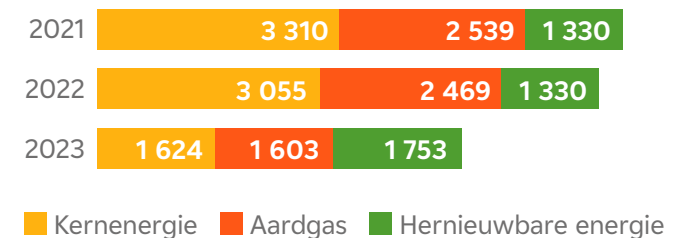
De productie van de gascentrales daalde ook zeer sterk (-35%) ten opzichte van 2022. Die productiedaling valt te verklaren door verschillende factoren:

- door de overvloed aan hernieuwbare energie werd minder vaak een beroep gedaan op de gaseenheden om de variabele productie van de hernieuwbare energiebronnen te compenseren (minder opstarten);
- en minder gunstige "clean spark spread" dan in 2022;
- verschillende eenheden werden stilgelegd voor gepland onderhoud of naar aanleiding van een storing.

In april-mei werd de centrale van Ringvaart stilgelegd voor onderhoud. Naar aanleiding van het onderhoud van een van de gasturbines van Seraing in oktober-november werd eveneens een grote revisie uitgevoerd.

Tot slot moest een van de twee open cycli van Angleur op 18 juli worden stilgelegd omwille van een verslechtering van het trillingsniveau - die moet in 2024 in de Siemens-werkplaatsen in Montreal gerepareerd worden. Op 16 november werd een gehuurde turbine geïnstalleerd om tijdens de winterperiode beschikbaar te zijn voor het net.

### Nettoproductie van elektriciteit (in GWh), exclusief warmte



Bron: Luminus.

In overeenstemming met de aanbevelingen van het GHG Protocol komen de cijfers in de grafiek overeen met het aandeel van Luminus in de Belgische nucleaire productie (10,2% van de vier meest recente centrales). In deze cijfers is echter niet de productie overeenkomstig de trekkingsrechten voor Chooz B (100 MW) vervat. De "nettoproductie" komt overeen met de hoeveelheid elektriciteit die daadwerkelijk in het net wordt geïnjecteerd (na aftrek van de netverliezen) of die wordt verbruikt door de industriële sites die rechtstreeks worden gevoed door een windturbine van Luminus.

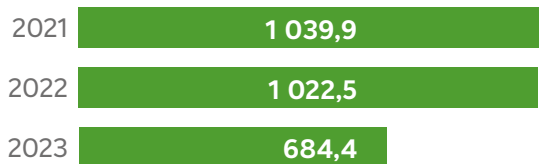
## De indicatoren (vervolg)

### Sterke daling van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het productiepark

De directe CO<sub>2</sub>-uitstoot van de gascentrales van Luminus (gecontroleerd en bevestigd door de autoriteiten, exclusief de distikstofmonoxide-emissies, die niet gecontroleerd zijn en 1,8% van de directe emissies vertegenwoordigen), is sterk gedaald (-36,6%). Dat komt door de verminderde thermische productie van het bedrijf (1 662 MWh, warmteproductie inbegrepen).

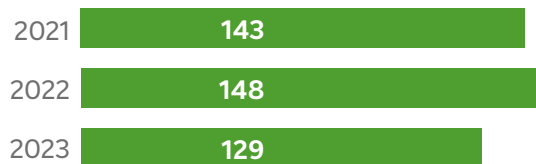
De koolstofintensiteit van Luminus - uitgedrukt in kg/MWh - is eveneens gedaald: -12,8% ten opzichte van 2022 ten gevolge van de toename van de hernieuwbare energieproductie. Daardoor bedroeg de CO<sub>2</sub>-uitstoot per geproduceerde kilowattuur (inclusief warmteproductie via de warmtekrachtkoppelinginstallaties) 129 kg, tegenover 148 kg in 2022.

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



Bron: Milieuraapporten. Cijfers gecontroleerd en gevalideerd door VBBV (Vlaanderen) en Vinçotte (Wallonië)

#### CO<sub>2</sub>-emissies per geproduceerde MWh, inclusief warmte, in kg per MWh



Bron: Luminus.

### Mobiliteit: de elektrificatie werpt haar vruchten af

#### Verminderde uitstoot van het wagenpark

Het bedrijfswagenbeleid van Luminus is erop gericht het wagenpark volledig te elektrificeren om zo zijn ecologische voetafdruk te verkleinen. Daarom zijn alle voertuigen die sinds 1 januari 2022 besteld worden, “full electric”.

Eind 2023 bestond het wagenpark van Luminus uit 330 elektrische voertuigen op een totaal van 504, met 62 elektrische voertuigen in bestelling. De elektrificatiegraad van het wagenpark bereikte daarmee 65,47%, tegenover 33,75% in 2022.

Dit beleid heeft in 2023 geleid tot een vermindering van de directe emissies van het wagenpark met 18%.

Hoewel het dieselverbruik sterk is gedaald (-33%), blijft het benzineverbruik stijgen: +13% ten opzichte van 2022. Dat is het gevolg van de toename van het aantal voertuigen met verbrandingsmotor voor kortetermijnbehoeften (kaderleden voor wie nog geen voertuig is besteld).

De elektrische voertuigen die momenteel in gebruik zijn<sup>1</sup>, zijn goed voor 13,4% van de totale emissies van het wagenpark (tegenover 8% vorig jaar), hetzij een stijging van 35%.

#### Verdere stijging van het aantal afgelegde kilometers met de fiets

In 2023 registreerden 195 medewerkers (+9,5%) de kilometers die ze met de fiets in het kader van hun woon-werkverkeer hebben afgelegd, tegenover 178 in 2022 en 87 in 2021.

In totaal werd 158.448 kilometer gefietst (+9,8% ten opzichte van 2021), hetzij gemiddeld 812,6 kilometer per jaar per fietser.

Die stijging valt wellicht te verklaren door het feit dat er meer gefietst wordt - niet enkel onder jonge werknemers - en misschien ook door de bewustmakingscampagnes rond zachte mobiliteit die intern werden georganiseerd. Tijdens de zomer van 2023 organiseerde het hr-team een “Summer Bike to Work”-challenge om de gezonde competitiedrang onder de werknemers te stimuleren.

Bovenstaande indicator omvat alleen de directe kooldioxide-emissies van de thermische centrales van Luminus, die door de overheid zijn gecontroleerd. Procesgerelateerde emissies van methaan (CH<sub>4</sub>) en distikstofmonoxide (N<sub>2</sub>O) zijn niet in deze grafiek opgenomen - ze zijn opgenomen in scope 1, berekend door CO<sub>2</sub> Logic (zie volgende pagina).

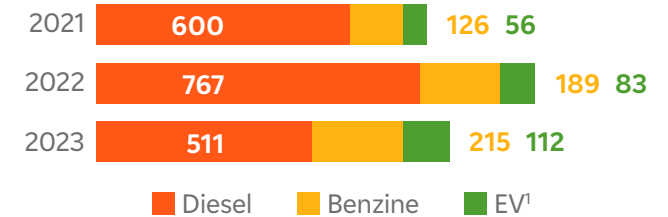
#### Elektrificatie van het wagenpark



■ Voertuigen met elektrische aandrijving  
■ Voertuigen met verbrandingsmotor

Bron: Luminus.

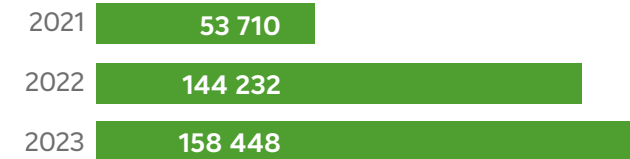
#### Directe emissies van het wagenpark van Luminus (in tCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-1

Bron: Luminus.

#### Aantal gefietste kilometers voor het werk



■ Aantal gefietste kilometers

Bron: Luminus.

<sup>1</sup> Deze cijfers houden geen rekening met laadbeurten thuis en in het buitenland.

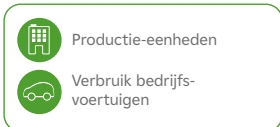


# Uitstoot van broeikasgassen: daling van de 3 scopes

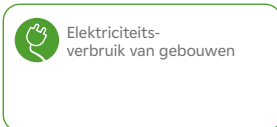
## Het kader

Elk jaar brengt Luminus aan de overheid verplicht verslag uit over de emissies van de gascentrales van Luminus. Overschrijdingen van de wettelijke drempelwaarden moeten onmiddellijk gemeld worden en er moeten gepaste corrigerende maatregelen genomen worden. Die rapporteringen worden gecontroleerd aan de hand van interne audits en een jaarlijkse verificatie door een erkende instantie voor wat CO<sub>2</sub> betreft.

Bovendien heeft Luminus in 2011 beslist om voortaan zijn totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk te meten. Daardoor kunnen de belangrijkste onderdelen van die voetafdruk in kaart gebracht worden en kunnen gerichtere acties ondernomen worden om die voetafdruk te verkleinen. Het kan daarbij gaan om acties binnen het bedrijf zelf of bij de klanten, of om initiatieven die opgelegd worden vanuit het overheidsbeleid.



Scope 1: directe uitstoot – uit bronnen die eigendom zijn van of gecontroleerd worden door het bedrijf



Scope 2: indirecte uitstoot, afkomstig van aangekochte elektriciteit voor eigen gebruik



Scope 3: indirecte uitstoot die het bedrijf upstream en downstream genereert

## De totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk gemeten volgens het GHG Protocol

### De emissiebronnen

De meeste menselijke activiteiten - zowel beroepsmatig als in de privésfeer - genereren emissies die bijdragen tot het broeikas effect. Die kunnen ingedeeld worden volgens hun aard (soort uitgestoten gas), hun oorsprong of het soort maatregelen om de hoeveelheid ervan - al dan niet - te verlagen.

Sommige emissiebronnen vallen onder de directe controle van de vervuiler, zoals beroepsverplaatsingen van werknemers met bedrijfswagens. De controle is indirect voor verplaatsingen van werknemers met hun eigen voertuig.

Andere bronnen van directe emissies hangen gedeeltelijk af van externe factoren. Dat is met name het geval voor thermische centrales. Hier speelt het type technologie van de constructeur mee, net zoals de keuzes bij de vernieuwing van het productiepark en het operationele systeem dat mee het rendement van de installaties bepaalt (aantal starts, volledige of gedeeltelijke belasting enz.). Over het algemeen gaat de stijging van het rendement gepaard met een vermindering van de uitstoot

Voor zijn eigen elektriciteitsmix tracht Luminus de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van zijn productiepark te verkleinen door zijn waterkrachtcentrales te renoveren en onshore windenergie verder te ontwikkelen. De effectieve uitstoot hangt af van de evolutie van het verbruik van de klanten en van het marktaandeel, maar ook van het energiebeleid van elk land en van de “merit order” op de groothandelsmarkten. Dus zelfs wanneer de elektriciteitsproductie of de aankoop/verkoop van aardgas onder de directe of indirecte controle van Luminus valt, schommelen de daadwerkelijk verbruikte volumes naargelang de vraag van de klanten. Daarom is het voor Luminus een prioriteit om het verbruik van de klanten te helpen verminderen en de milieu-impact ervan te beperken via hernieuwbare energiebronnen.

### Het GHG Protocol

Luminus meet zijn totale koolstofvoetafdruk sinds 2011 en volgt daarbij het GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol). Die methode is internationaal de meest gekende voor de berekening van de koolstofvoetafdruk van een organisatie. Het protocol heeft betrekking op de zeven belangrijkste broeikasgassen: koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>), methaan (CH<sub>4</sub>), distikstofmonoxide (N<sub>2</sub>O), fluorkoolwaterstoffen (HFK's), zwavelhexafluoride (SF<sub>6</sub>), stikstoftrifluoride (NF<sub>3</sub>) en perfluorkoolwaterstoffen (PFC's). De gegevens worden voorgesteld in ton CO<sub>2</sub>-equivalent (tCO<sub>2</sub>e); de andere gassen worden omgezet op basis van hun aardopwarmingsvermogen.

Het GHG Protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën (“scopes”), zodat elke onderneming haar uitstoot kan bepalen en een dubbele berekening wordt vermeden:

- Scope 1 omvat de uitstoot uit bronnen die eigendom zijn van of gecontroleerd worden door een bedrijf. In het geval van Luminus zijn dat de emissies van de elektriciteitscentrales op aardgas, de emissies van het bedrijfsvoertuigenpark en de uitstoot door de verwarming van de gebouwen.
- Scope 2 betreft de uitstoot door de productie van elektriciteit voor intern gebruik. Voor Luminus zijn die emissies al verrekend in scope 1 omdat Luminus de elektriciteit van zijn eigen productie gebruikt. Om de emissies die verband houden met de verbruikte elektriciteit in de industriële of kantoorgebouwen duidelijk af te bakenen, worden die ondergebracht in scope 2. Die emissies worden niet opgeteld bij de totale uitstoot.
- De uitstoot van scope 3 wordt upstream en downstream gegenereerd bij de leveranciers (van goederen, diensten, brandstof of energie) of bij de eindklanten. Het betreft de emissies afkomstig van de winning van delfstoffen of de verbranding van aardgas bij de klanten.

## Globale koolstofvoetafdruk - daling van de emissies in elke scope

De totale uitstoot door de activiteiten van Luminus in België bedroeg 5 277 kiloton CO<sub>2</sub>-equivalent in 2023. Dat is een daling van 11% ten opzichte van de uitstoot in 2022.

De methode die CO<sub>2</sub> Logic gebruikt voor de berekening van de koolstofvoetafdruk heeft een aantal wijzigingen ondergaan (zie de methodologische nota op pagina 46).

De uitstoot van broeikasgassen (CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O NO<sub>2</sub> et CH<sub>4</sub>) door de eigen elektriciteitsproductie (scope 1) maakt 12% van de totale voetafdruk uit. In 2022 was dit 17% en het jaar daarvoor 21%.

Indirecte emissies als gevolg van activiteiten die niet onder de scopes 1 en 2 (of scope 3) vallen, vertegenwoordigen 87,6% van de totale koolstofvoetafdruk. Dat is een toename van 4,9 procentpunt in vergelijking met 2022 (82,7%).

### Scope 1: sterke daling

De directe emissies door de activiteiten van het bedrijf (scope 1) zijn met 37% gedaald (hetzij 654 ktCO<sub>2</sub>e in 2023, tegenover 1 031 ktCO<sub>2</sub>e in 2022). Dat is vooral het gevolg van de marktomstandigheden, maar ook van de

stillegging van bepaalde productie-eenheden (Izegem, Seraing, Ringvaart, Angleur) voor een groot onderhoud of door storingen.

De emissies door de verwarming van de administratieve gebouwen van Luminus zijn licht gestegen (+7%), na de drastische daling in 2022 (-34% ten opzichte van 2021). In 2023 waren de energiebesparingsmaatregelen minder strikt, waardoor het verbruik licht steeg.

### Scope 2: daling

Scope 2 omvat de emissies die verband houden met het elektriciteitsverbruik in de gebouwen van Luminus (en die al in scope 1 zijn opgenomen).

Deze indicatieve scope wordt op twee manieren volgens het GHG Protocol berekend:

- volgens de “geografische” benadering: die houdt rekening met de totale emissiewaarde van de elektriciteit die in het Belgische net wordt geïnjecteerd.
- volgens de “markt”-benadering: die gaat uit van de energiemix van de leverancier. In dit geval wordt de energiemix van Luminus, als leverancier voor alle betrokken gebouwen, in aanmerking genomen.

In 2023 zijn de emissies van het elektriciteitsverbruik in de door Luminus gehuurde gebouwen gedaald (-19% volgens de marktbenadering en -17% volgens de geografische benadering). Dat kwam vooral door een daling van het elektriciteitsverbruik op de sites van Hasselt (-17%) en Luik (-53%). Het elektriciteitsverbruik van de gebouwen in Brussel (+7%) en Berchem (+137%) is daarentegen gestegen.

De daling in scope 2 is ook te verklaren door de negatieve ontwikkeling van de productiemix<sup>1</sup> van Luminus, met een koolstofintensiteit van 132 kg CO<sub>2</sub>e/MWh in 2023, tegenover 151 kg CO<sub>2</sub>e/MWh in 2022 (na herberekening, zie methodologische nota). Dezelfde trend wordt waargenomen voor de Belgische geografische mix, die is gedaald van 165 kg CO<sub>2</sub>e/MWh naar 128 kg CO<sub>2</sub>e/MWh.

De uitstoot van het elektrische wagenpark van Luminus is opgenomen in deze scope. Tot op heden is alleen rekening gehouden met de emissies die verband houden met het opladen op de werkplek. Die oplaadbeurten, die worden uitgevoerd op de sites van Luminus die zijn uitgerust met laadpalen, zijn gestegen in lijn met de toename van het aantal elektrische voertuigen (+35%).

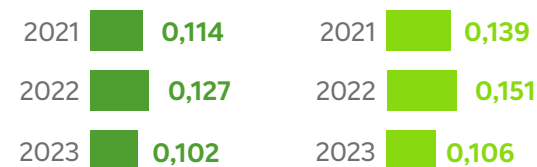
Scope 1 - Directe emissies gegenereerd door de activiteit van het bedrijf (ktCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-1

Bron: CO<sub>2</sub> Logic.

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



■ Berekening volgens de marktbenadering   
 ■ Berekening volgens de geografische benadering

GRI 305-2

Bron: CO<sub>2</sub> Logic.

<sup>1</sup> Deze mix houdt rekening met de productie van Luminus, exclusief de elektriciteit die is ingekocht voor doorverkoop.

## Scope 3: daling dankzij de lagere impact van de aankoop van elektriciteit

In 2023 bedroegen de scope 3-emissies 4 624 ktCO<sub>2</sub>e, een daling van 6% ten opzichte van 2022 (4 916 ktCO<sub>2</sub>e). Die daling valt voornamelijk te verklaren door de vermindering van de voetafdruk in verband met de aankoop van elektriciteit voor doorverkoop (-25%).

De emissies gerelateerd aan de verkoop van gas aan eindklanten bedroegen 3 171 ktCO<sub>2</sub>e en zijn goed voor 60% van de totale voetafdruk (inclusief upstream-emissies van gas). Die emissies zijn gestegen met 3% ondanks de daling van de verkochte volumes (-2%). Dat is toe te schrijven aan de actualisering van de emissiefactor voor aardgas (zie methodologische nota).

De emissies verbonden aan de aankoop van elektriciteit voor doorverkoop aan eindklanten, met inbegrip van upstream-emissies, bedroegen 1 025 ktCO<sub>2</sub>e in 2023, hetzij 19% van de totale voetafdruk, een daling van 25%. Exclusief upstream-emissies vertegenwoordigen ze 14,7% van scope 3. Ondanks de stijging van het aankoopvolume (+40%) is de waargenomen daling toe te schrijven aan de vermindering van de koolstofintensiteit van het netwerk (-17,6%, zie hieronder) en aan de vermindering van het elektriciteitsvolume dat wordt aangekocht bij verbrandingsinstallaties (-51%).

Om het hoofd te bieden aan de stijgende vraag en aan bepaalde onvoorziene stilleggingen van zijn thermische eenheden heeft Luminus zijn aankopen van koolstofvrije elektriciteit aanzienlijk verhoogd, zowel uit hernieuwbare bronnen (+578 GWh) als uit nucleaire bronnen via Tihange 1 & Chooz (+2 313 GWh). Daardoor is de gemiddelde impact van de aankopen van Luminus sterk gedaald, van 206 kg CO<sub>2</sub>e/MWh in 2022 tot 110 kg CO<sub>2</sub>e/MWh in 2023<sup>2</sup>.

De upstream-emissies van alle fossiele brandstoffen samen daalden met 12% als gevolg van de vermindering van de gasaankopen, de daling van het productievolume en de lagere koolstofimpact van elektriciteit voor doorverkoop.

De post “uitrusting en infrastructuur” is licht gedaald (-12%). Dat valt voornamelijk te verklaren door de sluiting van Doel 3 in november 2022 en van Tihange 2 in maart 2023.

De emissies voor de aankoop van goederen en diensten daarentegen namen fors toe: +44%. Dat is voornamelijk het gevolg van de kosten voor de werfvoorbereiding voor de nieuwe gecombineerde cyclus in Seraing. Er moet opgemerkt worden dat alle aankoopcategorieën worden beïnvloed door de inflatie, die op vandaag niet gecorrigeerd is (de emissies worden berekend op basis van de kosten en emissiefactoren toegekend aan de verschillende aankoopcategorieën).

De emissies voor mobiliteit<sup>3</sup> (exclusief de directe emissies van het wagenpark) kenden een daling (278 tCO<sub>2</sub>e en -22%), na een sterke stijging in 2022 (+80% ten opzichte van 2021). Dat is voornamelijk te verklaren door een vermindering van het gebruik van privévoertuigen voor beroepsverplaatsingen. De stijging van de uitstoot door vliegtrips (+42%) compenseerde die daling gedeeltelijk. Vliegtrips waren goed voor 59% van de door reizigers afgelegde afstand, maar vertegenwoordigden 85% van de emissies in het kader van zakenreizen. De uitstoot van

het woon-werkverkeer bedroeg 671 tCO<sub>2</sub>e na de sterke stijging van 2022 (850,5 tCO<sub>2</sub>e).

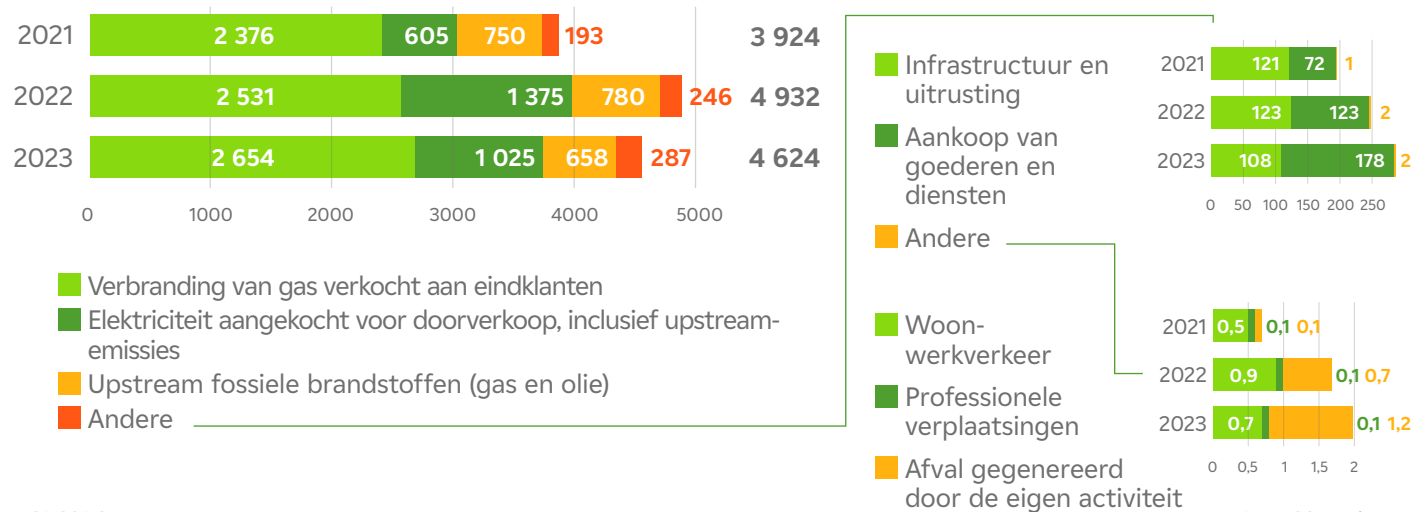
De emissies uit afvalverwerking namen opnieuw sterk toe (+60% ten opzichte van 2022), wat te verklaren is door de voorbereidende werkzaamheden op de werf in Seraing waar een nieuwe gascentrale met gecombineerde cyclus wordt gebouwd.

<sup>1</sup> De emissies van de vorige jaren werden herberekend om rekening te houden met de trekkingsrechten voor de centrale van Chooz (100 MW) en met netverliezen die voorheen niet werden meegerekend (zie methodologische nota, volgende pagina). Die herberekening, die betrekking had op minder dan 1% van de totale emissies, resulteerde in een nieuw totaal van 3 835 ktCO<sub>2</sub>e voor scope 3 in 2021 (tegenover 3 924 ktCO<sub>2</sub>e zoals eerder gepubliceerd) en 4 916 ktCO<sub>2</sub>e voor 2022 (tegenover 4 932 ktCO<sub>2</sub>e zoals eerder gepubliceerd).

<sup>2</sup> Gemiddelde dat de upstream-emissies van de aangekochte elektriciteit omvat

<sup>3</sup> D.w.z. emissies door verplaatsingen met de eigen wagen, het openbaar vervoer, zakenreizen of verplaatsingen van bezoekers, alsook emissies van brandstofvoorziening (winning, productie en vervoer van diesel en/of benzine) voor het wagenpark.

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



GRI305-3

Bron: CO<sub>2</sub> Logic.

## Methodologische nota voor de evolutie van de emissieboekhouding

### Scope van de analyse

Wat het volume van de emissies betreft, waren er geen grote wijzigingen in de scope van de analyse voor de berekening van de koolstofvoetafdruk voor 2023. Er waren echter enkele kleinere wijzigingen.

De trekkingsrechten (100 MW) op de centrale van Chooz werden toegevoegd aan de organisatorische scope. Die toevoeging is gebeurd in overleg met EDF, dat die emissies al verrekent.

Dat vertegenwoordigde 534 858 MWh in 2023, hetzij 6% van de totale bevoorrading - tegenover 259 MWh in 2022 (de centrale van Chooz was het grootste deel van het jaar stilgelegd) en 408 930 MWh in 2021.

Die wijziging had twee gevolgen - een negatieve en een positieve - op de berekening van de emissies van de aangekochte elektriciteit voor doorverkoop.

- 1) Een directe en negatieve impact op de extra emissies met betrekking tot die elektriciteitsaankopen. In 2023 was de impact van Chooz minimaal: 4 279 tCO<sub>2</sub>e (<0,5% van het totaal van de categorie).
- 2) Een indirecte en positieve impact: de volumes afkomstig van Chooz worden voortaan afgetrokken van de aankoopvolumes van het net.

Aangezien de tweede impact groter was, resulteerde die wijziging in een vermindering van de emissies van de categorie “aankoop van elektriciteit voor doorverkoop”.

Bovenop die wijziging werd er eveneens een correctie doorgevoerd op de netverliezen in 2023 en de eerdere jaren. De cijfers die werden gebruikt voor de aankoop van elektriciteit van het net hielden geen rekening met de verliezen voor het transmissienet voor elektriciteit (TSO). De verliespercentages zijn als volgt: 1,35% (2021), 1,45% (2022) en 1,80% (2023).

Tot slot werd, zoals hierna uitgelegd, ook de emissiefactor voor kernenergie gewijzigd en naar beneden bijgesteld, wat een impact had op de emissies die eerder waren berekend voor de categorie “aankoop”.

Als gevolg van die wijzigingen werden de emissies in verband met de aankopen herberekend voor de jaren 2021 (529 ktCO<sub>2</sub>e) en 2022 (1 370 ktCO<sub>2</sub>e). De emissies in 2021 zijn met 13% gedaald. In 2022 was de evolutie beperkt tot een daling van -0,4% (vanwege de stillegging van de centrale van Chooz gedurende het grootste deel van het jaar).

### Update van de emissiefactoren voor aardgas en elektriciteit

In 2023 was er een update van de emissiefactoren voor aardgas en elektriciteit aangekocht voor doorverkoop aan consumenten, en van de emissiefactoren voor de elektriciteit die de bedrijfswagens van Luminus verbruikten.

De emissiefactor voor aardgas werd gewijzigd. In 2023 heeft het Franse milieu- en energieagentschap ADEME de emissiefactor voor de verbranding van aardgas geactualiseerd: die steeg met 7% ten opzichte van de vorige emissiefactor. Dat komt door een wijziging van de aardgasmix in 2022 ten opzichte van de vorige emissiefactor, die in 2015 voor het laatste werd geactualiseerd. Naar aanleiding van de oorlog in Oekraïne wordt niet langer Russisch aardgas gebruikt, maar worden andere aanvoerbronnen aangewend (zie nieuwe uitsplitsing hieronder). Daaronder valt ook schaliegas met een hogere koolstofintensiteit, wat de belangrijkste verklaring is voor de stijging van de directe emissiefactor. De upstream-emissies, daarentegen, zijn constanter gebleven.

In 2023 heeft de actualisering van de emissiefactor voor gas dus geleid tot een toename van 182 ktCO<sub>2</sub>e.

Aangezien de aankoopvolumes gedaald zijn, is hun impact met 59 ktCO<sub>2</sub>e afgenomen.

Zoals elk jaar werd de emissiefactor van het Belgische elektriciteitsnet voor 2023 geactualiseerd. De emissiefactoren van het IEA worden immers jaarlijks bijgewerkt op basis van de Belgische elektriciteitsmix en de emissiefactoren van het IPCC. Die is aanzienlijk gedaald, van 165 kg CO<sub>2</sub>e/MWh naar 136 kg CO<sub>2</sub>e/MWh (-17,6%). De upstream-emissiefactor voor aankopen van het net werd ook geactualiseerd en daalde van 71 kg CO<sub>2</sub>e/MWh naar 57 kg CO<sub>2</sub>e/MWh.

De emissiefactor voor nucleair opgewekte elektriciteit werd eveneens geactualiseerd. Na uitgebreid onderzoek werd beslist om de factor van 8 kg CO<sub>2</sub>e/MWh te gebruiken (tegenover 12 kg CO<sub>2</sub>e/MWh voorheen), wat meer in lijn lijkt te zijn met de context van Luminus, op basis van een Zwitserse referentiestudie. Die wijziging heeft een impact op de emissies die verband houden met de aankoop van elektriciteit uit kernenergie en op de upstream-emissies.

Om de methodologische coherentie te behouden, werd deze actualisering van de emissiefactor voor kernenergie toegepast op de jaren 2021 en 2022. De indirecte emissies die herberekend werden voor de nucleaire productie (Doel 3 & 4 en Tihange 2 & 3) werden aldus verminderd met 33% voor 2021 (26 500 tCO<sub>2</sub>e) en 2022 (24 440 tCO<sub>2</sub>e).

De gehanteerde emissiefactoren per productietechnologie zijn op aanvraag beschikbaar.

<sup>1</sup> (3) Zang X. & Bauer C., 2018 - [https://www.psi.ch/sites/default/files/2019-05/PSI\\_LCA-Nuclear\\_CH\\_Final-Formatted.pdf](https://www.psi.ch/sites/default/files/2019-05/PSI_LCA-Nuclear_CH_Final-Formatted.pdf)



# Sensibiliseringsacties om de koolstofvoetafdruk van Luminus te verminderen

## Nieuwe collega's sluiten zich aan bij het "Climaction"-initiatief



Sinds 2019 onderzoekt een transversaal team van vrijwilligers - de "Climactors" - de verschillende bronnen van broeikasgas-emissies van het bedrijf en stelt het acties voor om die emissies te verminderen.

In 2023 heeft het Climaction-team het personeel verder gesensibiliseerd, met bijzondere aandacht voor vier thema's: energie-efficiëntie, mobiliteit, digitale technologieën en de organisatie van "Klimaatfresco's"-workshops voor nieuwe collega's. Zoals elk jaar organiseerde het team in oktober 2023 ook de "Planet Week" (voorheen "Climate Week"). Die week, bestaande uit opleidingen en bewustmakingsacties, stond in het teken van de planetaire grenzen, waarbij bredere onderwerpen dan de klimaatverandering aan bod kwamen (zie pagina 84).

## "Less is More": vier sessies om het personeel te sensibiliseren en op te leiden rond energie-efficiëntie en -renovatie



Het in 2022 gelanceerde initiatief "Less is More" werd in 2023 voortgezet in een nieuw format. Dit initiatief, waar de Climactors een grote rol in speelden, had als doel de collega's van Luminus te sensibiliseren en advies te geven over hoe ze hun energieverbruik structureel kunnen verminderen. In 2023 werden tijdens de lunchpauze vier "Lunch & Learn"-sessies georganiseerd op de Luminus-vestiging in Brussel, die live werden gestreamd zodat de andere vestigingen ook konden deelnemen.

Tijdens de sessies, geleid door experts van Dialoog vzw (een vormings- en adviescentrum gespecialiseerd in onderzoek, educatie en sensibilisering op het vlak van duurzaam en energiezuinig wonen), kwamen onderwerpen aan bod zoals centrale of decentrale verwarming, waterverwarming, ventilatie en isolatie. In totaal namen 141 personen deel aan de opleidingssessies.

## Salarisbonus houdt rekening met vermeden uitstoot

In 2023 werd voor het vierde jaar op rij een deel van de jaarlijkse bonus voor alle medewerkers van Luminus bepaald op basis van verschillende doelstellingen om de uitstoot van broeikasgassen van het bedrijf te verminderen.

Er zijn gekwantificeerde doelstellingen vastgelegd zoals het aantal gebouwde windturbines, het geïnstalleerde vermogen aan zonne-energie, de elektrificatiegraad van het wagenpark en energie-efficiëntiediensten uitgevoerd door de dochterondernemingen.

Die dochterondernemingen hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan het behalen van de vooropgestelde doelstellingen, in het bijzonder ATS, Dauvister en Luminus Solutions, en dit op het vlak van zowel fotovoltaïsche panelen als warmtepompen.

De doelstellingen voor windenergie werden echter niet bereikt (9 windturbines gebouwd in plaats van de geplande 13), wat een impact had op de berekening van de bonus.

Daarnaast werden ook enkele investeringen ter bevordering van de energie-efficiëntie van de sites van Luminus in de bonusvoorwaarden vastgelegd. In 2023 werd meer bepaald geïnvesteerd in de installatie van een regelsysteem voor de verwarming op de Ringvaart-site.

## "Digitale schoonmaak": tweede editie



Op 18 maart 2023 nam Luminus voor de tweede keer deel aan de "Cyber World Cleanup Day". Met het oog op een maximale participatie werd de dag omgevormd tot "Cyber Cleanup Week".

Gedurende de hele week werden de collega's via een communicatiecampagne aangemoedigd om hun mailboxen en digitale opslagruimtes op te ruimen.

Daarnaast kregen de teams het hele jaar door talloze tips & tricks, met name via de wekelijkse HSE-berichten (zie pagina 78), om hun digitale voetafdruk op het werk te verkleinen. Die tips moesten hen helpen om hun gebruik van elektronische apparaten en hun e-mailgedrag aan te passen en om onnodige verzending of opslag van gegevens te vermijden.



## Klimaatverandering: overstromingsrisico's

Dit nieuwe subhoofdstuk is gewijd aan de categorieën die voorzien zijn in de nieuwe Europese richtlijn betreffende niet-financiële rapportage. In dit stadium is het niet de bedoeling om tegemoet te komen aan alle vereisten (“disclosure requests”) van de ESRS E1-norm.

### Het kader

Een van de engagementen van het MVO-beleid van de Groep EDF betreft de aanpassing aan de klimaatverandering. Dat beleid verplicht de dochterondernemingen om de klimaatverandering op te nemen in hun risicoregister en om een klimaat-

adaptatieplan uit te werken dat om de vijf jaar moet worden geactualiseerd. Dat plan moet betrekking hebben op alle productiemiddelen. Het wordt opgesteld rekening houdend met de klimaatvoorspellingen die op Belgisch en Europees niveau beschikbaar zijn.

### De acties

In 2021 en 2022 voerde Luminus een eerste risicobeoordeling uit. De beoordelingen hadden betrekking op de thermische centrales (langdurige droogte, stijging van de lucht- en watertemperatuur, overstromingen), de windturbines (stormen, extreme koude, hittegolven) en de waterkrachtcentrales (langdurige droogte, overstromingen, extreme koude, stormen enz.).

Tezelfdertijd werd een eerste herevaluatie van de waterkrachtproductie op middellange en lange termijn uitgevoerd met de steun van de Groep EDF en in samenwerking met de SPW Mobilité et Infrastructures, de Waalse overheidsdienst voor mobiliteit en infrastructuur.

Het actieplan werd in januari 2023 voorgesteld aan het uitvoerend comité met het oog op de implementatie van de eerste aanpassingsmaatregelen vanaf 2024.

Wegens de potentiële ernst en het onvoorziene karakter (zoals blijkt uit de uitzonderlijke overstromingen in juli 2021 in de provincie Luik) werd het overstromingsrisico prioritair onder de loep genomen, waarbij een beroep

werd gedaan op de expertise van de ULiège. Met dat risico werd rekening gehouden bij de bouw van de nieuwe gecombineerde cyclus van Seraing: de installaties werden verhoogd ten opzichte van de oude centrale om de blootstelling aan duizendjarige overstromingen te beperken. Het project voor het batterijpark dat momenteel wordt gerealiseerd in Visé, houdt eveneens rekening met dat risico, gelet op de nabijheid van de Maas. Voor de bestaande sites omvat het actieplan een uitbreiding van de beschikbare middelen om de gevolgen van overstromingen te beperken (aankoop van bepaald reservemateriaal, verhoging van kritieke apparatuur, afdichting van bepaalde muren of doorgangen, aankoop van extra pompen, opblaasbare dichtingen enz.).

Een “klimaatadaptatiebeleid” moet nog worden opgesteld. Dat is een van de punten van het actieplan 2025.

NB: Er wordt ook rekening gehouden met de leveranciersrisico's, meer bepaald met betrekking tot de datacenters. In de contracten zijn er specifieke bepalingen opgenomen om de bedrijfscontinuïteit te garanderen.



Op basis van de topografie van de site en het gekende debiet in juli 2021 toont het door de ULiège ontwikkelde model de overstromde zones rond de samenvloeiing van de Maas en de Ourthe in Luik, meer bepaald in de onmiddellijke omgeving van de centrale van Angleur. Deze studies brengen de overstromingspunten aan het licht en laten toe om aangepaste beschermingsoplossingen uit te werken.

### De indicatoren

Aangezien de CSRD geen kwantitatieve indicatoren voorziet, heeft Luminus hiervoor nog geen voorstel uitgewerkt. Een kwalitatieve indicator zou betrekking kunnen hebben op de voortgang van de actieplannen. Wat de financiële materialiteit betreft, kunnen de aanpassingen aan de bestaande sites worden gekwantificeerd. Voor de nieuwe sites is het moeilijker om eventuele extra kosten die verband houden met de klimaatadaptatie, afzonderlijk te bepalen.

# Luchtkwaliteit: lagere uitstoot

Dit subhoofdstuk integreert indicatoren uit het subhoofdstuk Bescherming van de Ecosystemen uit het vorige rapport. Om te beantwoorden aan de nieuwe CSRD-richtlijn, brengt het alle materiële aspecten van lucht-, water- en bodemverontreiniging samen.

## Het kader

Luminus stelt alles in het werk om ernstige menselijke en milieuschade te voorkomen.

## Gasemissies

De verbranding van fossiele energiebronnen - bijna uitsluitend gas in de elektriciteitscentrales van Luminus - zorgt voor emissies die mee het broeikas effect veroorzaken (zie hoofdstuk Klimaatverandering) of de luchtkwaliteit beïnvloeden, zoals stikstofdioxide of zwaveldioxide.

Voor deze emissies is een jaarlijkse rapportering aan de overheid verplicht. Elke overschrijding van toegestane drempelwaarden moet direct worden gemeld. Ook de opstelling van een actieplan is verplicht, net zoals de uitvoering van corrigerende maatregelen.

## Bodemverontreiniging

De melding aan de overheid is verplicht als een industriële installatie zoals een gas-, waterkracht- of windcentrale de bodem of rivieren vervuult én hierbij de drempelwaarden van de milieuvergunning overschrijft. Het incidentenverslag moet de corrigerende maatregelen bevatten die direct zijn genomen, net zoals de langetermijnmaatregelen om herhaling te voorkomen. Historische vervuilingen - dus van voor het begin van de exploitatie van de sites door Luminus - worden geval per geval behandeld.

## De indicatoren

### Uitstoot van stikstofdioxide

De uitstoot van stikstofdioxide (NOx) is sterk gedaald (-40%). Dit komt door het beperktere gebruik van de gasgestookte elektriciteitscentrales van Luminus.

Het emissievolume in 2023 bedroeg 284 ton, tegenover 471 ton in 2022.

Ook de NOx-uitstoot per geproduceerde kWh lag in 2023 lager, omdat het aandeel van hernieuwbare energie in de totale elektriciteitsproductie van Luminus is toegenomen.

### Afname uitstoot zwaveldioxide

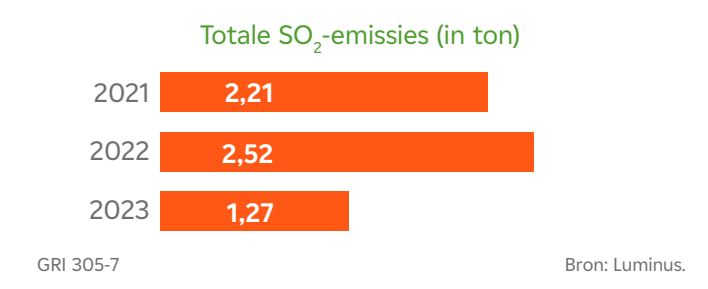
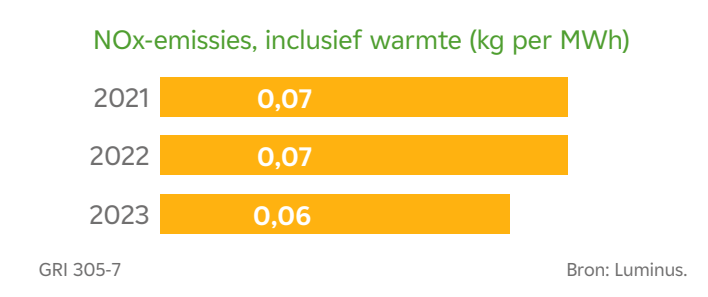
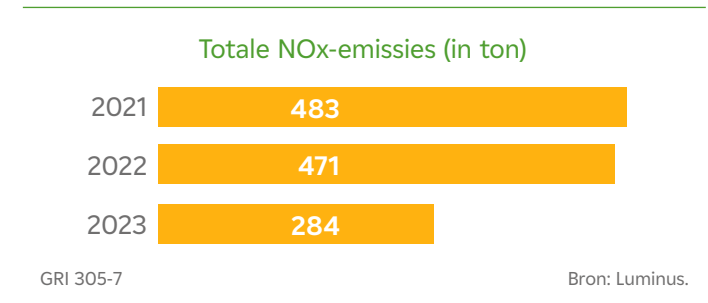
De uitstoot van zwaveldioxide is in 2023 gedaald (-50%) voornamelijk door de lagere productie van de thermische centrales van Luminus.

### Inventaris van bodemvervuiling

Op de website van Luminus staat een lijst van audits die zijn uitgevoerd om vervuilde bodems te inventariseren. Hieruit blijkt dat het Waalse Gewest de opstelling van een saneringsplan heeft aangevraagd om de historische vervuiling op de site van Seraing aan te pakken. De deadline voor de indiening van het voorstel is 31 maart 2024.



[Bodemaudits op de sites van Luminus in 2023](#)  
SDG 3.9 - VER 5 1



# Industriële risico's analyseren om het milieu te beschermen

Dit subhoofdstuk, dat al sinds 2015 als essentieel wordt beschouwd, m.a.w. sinds de allereerste materialiteitsmatrix die door Luminus werd ontwikkeld, is niet herzien (afgezien van de toevoeging van een nieuwe indicator). Dit thema is immers specifiek voor de energiesector en er bestaat hiervoor geen ESRS-norm in het kader van de CSRD-richtlijn.

## Het kader

Luminus stelt alles in het werk om ernstige menselijke en milieuschade te voorkomen. De uitbating van industriële sites is onderworpen aan strikte voorwaarden die zijn vastgelegd in vergunningen van de overheid. Bovendien wordt elke nieuwe installatie onderworpen aan een systematische analyse van de industriële risico's. Dit gebeurt tijdens de ontwerpfase, bij de inbedrijfstelling en vervolgens om de vijf jaar, of wanneer wijzigingen worden aangebracht aan de volledige installatie of een gedeelte daarvan.

De overige risico's worden ingedeeld volgens hun potentiële gevolgen en de mate van waarschijnlijkheid. Daarbij houden we met name rekening met:

- de gegevens die de fabrikant verstrekt;
- de analyse van incidenten of bijna-incidenten die ter plaatse zijn waargenomen, en in de gehele bedrijfstak;
- aanvullende risicostudies, uitgevoerd door multidisciplinaire teams van Luminus onder toezicht van externe deskundigen en volgens internationaal erkende methodologieën;
- feedback van de sector en de autoriteiten.

Maandelijks wordt verslag uitgebracht over de voortgang van de geplande acties om de risico's te beperken. De gebruikte methodologie is een referentie voor het verkrijgen van ISO 14001- en 45001-certificaten. Luminus moet over incidenten met betrekking tot zijn installaties rapporteren aan de bevoegde instanties. Alle incidenten die milieuschade kunnen berokkenen, hoe klein ook, moeten worden gemeld.

## De indicatoren

### Evacuatieoefeningen

De regelgeving vereist dat er regelmatig evacuatieoefeningen worden georganiseerd (één per site en per jaar). In 2023 werden 15 evacuatieoefeningen georganiseerd op de administratieve en industriële sites (waterkrachtcentrales en thermische centrales). Op die manier kunnen de medewerkers zich vertrouwd maken met de noodinstructies. De lessen die uit elke oefening worden getrokken, worden geanalyseerd zodat de instructies waar nodig aangepast kunnen worden en de opleidingen verfijnd kunnen worden.

### Milieu-incidenten

In 2022 moesten er twee milieu-incidenten worden gerapporteerd. Er zijn twee zeer tijdelijke overschrijdingen geweest van de lozingsnormen in het industriële afvalwater van de centrale van Gent Ringvaart.

Over heel 2023 heeft Luminus geen ernstige incidenten hoeven te melden.

## ISO 14001-certificering: geen non-conformiteiten in 2023

Sinds 2013 is Luminus ISO 14001-gecertificeerd.

Deze certificering, die betrekking heeft op het milieumanagementsysteem van het bedrijf, moet elke drie jaar worden vernieuwd. De laatste hercertificering dateert van 2022 en is geldig tot 17 juli 2025.

De ISO 14001-certificering wordt toegekend na een audit van alle milieu-aspecten waarop het bedrijf een invloed kan uitoefenen: uitstoot van broeikasgassen, lucht- en bodemverontreiniging, waterverbruik, hergebruik van grondstoffen aan het einde van hun levensduur, afvalbeheer enz. Dit certificaat garandeert dat Luminus voor al die aspecten over een systeem voor continue verbetering beschikt. De procedure voorziet meerdere opvolgingsaudits met betrekking tot specifieke punten. In 2023 werd geen enkele non-conformiteit met de ISO-norm vastgesteld.

De ISO 14001-certificering onderstreept eveneens het engagement van het bedrijf voor bepaalde duurzameontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG's 3, 6, 7, 11, 12, 13 en 15).

In 2023 werden in het kader van die certificering verschillende acties uitgevoerd.

Enkele voorbeelden:

- Er werd een nieuw systeem voor continue emissie-monitoring geïnstalleerd op een van de gasturbines van Gent Ham om de metingen te verbeteren en de kwaliteitscontrole van de metingen te automatiseren.
- De huidige brandblusapparaten worden momenteel vervangen door PFAS-vrije brandblussers (32 toestellen vervangen in 2023).

# Daling van het waterverbruik in 2023

Ter voorbereiding op de Europese regelgeving betreffende niet-financiële rapportering wordt er voortaan een specifiek subhoofdstuk gewijd aan waterbeheer, terwijl waterverbruik in de voorgaande duurzaamheidsrapporten werd beschouwd als een subrubriek van het thema “Bescherming van de ecosystemen”.

## Het kader

Thermische centrales die elektriciteit produceren op basis van aardgas, verbruiken zeer wisselende hoeveelheden water. Dat hangt af van het systeem dat gebruikt wordt om de installaties te koelen.

De koelingsbron kan omgevingslucht zijn (een luchtgekoeld condensatiesysteem zoals in Ringvaart), rivierwater (uit de Maas, zoals in Angleur), water uit een kanaal (zoals in Ham) of een combinatie daarvan (zoals in Seraing, waar gekoeld wordt met rivierwater uit de Maas en met omgevingslucht via de koeltoren).

Bij koeling met een koude bron (water uit een rivier, kanaal) moet het water dat in de buurt van de centrale wordt opgepompt, behandeld worden voordat het in de koelcircuits wordt geïnjecteerd. Dat is nodig om o.a. oxidatie- en kalkaanslagproblemen te voorkomen.

Na de warmtewisseling wordt het gebruikte water onder strikte voorwaarden teruggevoerd. Daarbij wordt zowel de chemische samenstelling als de temperatuur gecontroleerd. Alle vloeibare lozingen van de thermische centrales van Luminus worden continu gemonitord en/of gecontroleerd. Zo zorgen we voor de strikte naleving van de milieuvergunningen en de opgelegde limieten

In de thermische centrales moeten sommige koelcircuits onder water blijven, zelfs wanneer de productie-eenheid niet in dienst is. Dat is het geval voor de STEG-centrale in Seraing. Door de gedeeltelijke stillegging van de installatie wordt een deel van het water dat stroomopwaarts wordt onttrokken, zonder opwarming of behandeling door de circuits geleid. In overleg met de autoriteiten wordt dat transitvolume niet meegeteld bij de gerapporteerde lozingen.

Daarbij maken we de kanttekening dat zoet water dat stroomopwaarts van de thermische centrales wordt opgepompt, kan dienen voor de koeling van de installaties (“koelwater”) of voor verschillende productieprocessen (“gedemineraliseerd water”). Industriële sites kunnen ook leidingwater gebruiken voor hun sanitaire installaties of voor bepaalde productieprocessen.

De bijdrage van de waterkrachtcentrales van Luminus aan het beheer van de watervoorraden is beperkt, aangezien ze werken op basis van het “run of the river”-principe. De bedrijfsomstandigheden variëren echter, afhankelijk van het debiet van de rivier. Zowel bij lage als bij hoge waterstanden moeten de turbines worden stilgelegd om het debiet van de rivier te optimaliseren en om de machines te beschermen. Die voorwaarden worden gespecificeerd in de vergunningen en/of instructies van de Waalse Overheidsdienst.

Andres,  
KU Leuven.



## Aanpassing van het koelcircuit van de centrale van Seraing

Begin 2023 werkte Andres, een van de tien young starters die door Luminus waren aangeworven (zie pagina 85), mee aan de voorbereiding van de aanpassing van het koelcircuit van de centrale van Seraing. Andres hielp mee de lastenboeken opstellen voor de installatie van nieuwe pompen, de renovatie van het filtersysteem en de vervanging van een deel van de packings van de koeltoren.

“Voor het koelen van de nieuwe gecombineerde cyclus moesten de oude installaties worden aangepast”, verduidelijkt Andres. “Op de universiteit vond ik de lessen vloeistofdynamica al zeer interessant. Ik kon de opgedane kennis gebruiken om verschillende oplossingen te onderzoeken - bijvoorbeeld: moet het filtersysteem worden aangepast of vervangen? De samenwerking met de engineeringteams van EDF CI2T was ook zeer waardevol, vooral om de technische specificaties te definiëren en de leverancier te challengen.”



## De indicatoren (Water)

Luminus publiceert sinds 2012 de volumes water die het stroomopwaarts oppompt, die het verbruikt en/of die het stroomafwaarts van de thermische centrales opnieuw loost. Sinds 2020 wordt ook de intensiteit van het watergebruik berekend en gerapporteerd op basis van het aantal kilowattuur dat door die centrales wordt geproduceerd.

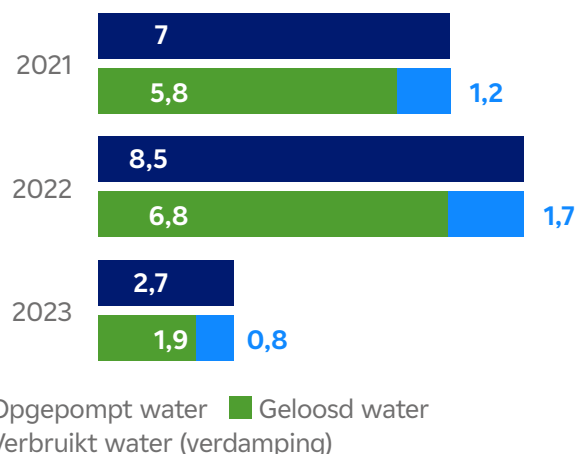
Wat de bijdrage van de waterkrachtcentrales langs de Maas aan het beheer van de watervoorraden betreft, is er momenteel geen specifieke indicator beschikbaar, aangezien de verschillende oorzaken van het stilleggen van de turbines (hoge waterstanden, lage waterstanden, stroomafwaartse vismigratie ...) niet los van elkaar gezien kunnen worden.

Ter informatie: in 2023 waren er lage waterstanden van juni tot eind september, m.a.w. ongeveer 120 dagen. Het daaruit voortvloeiende productieverlies kan worden geschat op 2 888 MWh, op basis van een productie van ongeveer 1 MWh die gemiddeld wordt geproduceerd bij een debiet van 30 m<sup>3</sup>/seconde.

### Sterke daling van het waterverbruik

De hoeveelheid onttrokken water daalde in 2023 met 69%, als gevolg van de verminderde productie van de centrales op aardgas.

Totaal waterverbruik door thermische centrales (miljoenen m<sup>3</sup>)



GRI 303-4, GRI 303-5 - SDG 6 - VER 4

Bron: Luminus.

### Verbeterde intensiteit van het waterverbruik

De intensiteit van het waterverbruik door de thermische centrales is verbeterd in 2023, met 0,46 liter verbruikt water per geproduceerde kilowattuur, tegenover 0,69 in 2022.

Die verandering is vooral toe te schrijven aan de werking van de centrale van Seraing in een gesloten circuit. In 2022 moest de gecombineerde cyclus van Seraing enkele dagen in open circuit werken wegens vorst.

Intensiteit van watergebruik op thermische locaties



■ Intensiteit van het waterverbruik op de thermische sites: totaal verbruikt water in functie van de opgewekte elektriciteit (l/kWh)

SDG 6 - VER 4

Bron: Luminus.

NB. De in 2021 gepubliceerde waterintensiteit (0,45 l/kWh) is gecorrigeerd ten opzichte van de gepubliceerde hoeveelheid (0,50 l/kWh) in het rapport van 2021 door een fout in de berekeningswijze (overschatting van de onttrokken hoeveelheid).

## De indicatoren (Biodiversiteit - als vervolg op de volgende pagina)

Hieronder staat een lijst van gebieden waar **verplichte** maatregelen ter bescherming van de biodiversiteit van kracht zijn en eveneens een lijst van locaties waar Luminus **vrijwillig** maatregelen heeft genomen om de biodiversiteit te behouden of te herstellen.

[Verplichte maatregelen rond biodiversiteit in 2023](#)

[Vrijwillige maatregelen rond biodiversiteit in 2023](#)

	2021	2022	2023
Aantal locaties waar verplichte compenserende maatregelen zijn doorgevoerd GRI 304-3 - SDG 15.1 - VER 4	25	27	29
Aantal locaties waar vrijwillige compenserende maatregelen zijn doorgevoerd SDG 15.5 - VER 4	14	14	14
Aantal lopende effectiviteitsstudies (op vrijwillige basis) - SDG 15.5 - ENG 4	5	6	6



# Biodiversiteit: acties op maat van elk project

Dit subhoofdstuk behandelt niet alle factoren die de biodiversiteit bedreigen. Ook de klimaatverandering en milieuverontreiniging zijn hierop van invloed.

## Het kader

Het behoud van de biodiversiteit is een van de uitdagingen waarmee Luminus dagelijks te maken heeft. Zijn activiteiten hebben immers een potentiële impact op het milieu.

Daarom treft Luminus specifieke maatregelen om het milieu te beschermen. Projecten die mogelijk een grote impact hebben op het ecologisch evenwicht, krijgen een effectenbeoordeling voorafgaand aan de afgifte van een milieuvergunning.

Dergelijke studies zijn er ook bij de verlenging van vergunningen, voor elektriciteitscentrales met een vergunning van klasse 1 en 2, en voor specifieke projecten zoals gedefinieerd in de wetgeving. Voor andere projecten komt er een nota met een kwantitatief overzicht van de belangrijkste effecten op het milieu.

Waar nodig worden er passende maatregelen vastgelegd. In Wallonië voorziet de regelgeving in de uitvoering van compenserende maatregelen wanneer een windproject een risico op aantasting van de biodiversiteit inhoudt dat niet voldoende kan worden beperkt. Ook in het Vlaams Gewest kan de regelgeving de invoering van compenserende maatregelen opleggen wanneer een windenergieproject een risico op verstoring van de

biodiversiteit inhoudt dat niet voldoende kan worden beperkt. Dit wordt vastgelegd in de milieuvergunning. In 2023 werd in een landbouwgebied een nieuw 'groen charter' getest op de werf van een windturbine. Het doel was om de impact van dit soort werven op de biodiversiteit te minimaliseren (zie pagina 55).

### Verbintenissen Act4Nature: vorderingen in 2023

De Groep EDF heeft zich in 2018 achter de Act4Nature-aanpak in Frankrijk geschaard. Luminus is betrokken bij de internationale activiteiten van Act4Nature via drie verbintenissen. Binnen de pijler Kennisdeling worden er sinds 2021 biodiversiteitstrainingen georganiseerd. De ongeveer 150 deelnemers werden zich zo beter bewust van het belang van biodiversiteit. In 2023 volgden 41 mensen deze trainingen, vooral tijdens de Planet Week in oktober.

In het kader van Act4Nature zijn ook de onderhoudscontracten voor groenvoorzieningen rond bedrijfsterreinen aangepast. Het is nu verplicht om er clausules over bestrijdingsmiddelen en invasieve uitheemse soorten in op te nemen.

## De indicatoren

Sinds 2011 creëert Luminus compensatiezones. Deze verplichting maakt deel uit van het vergunningsproces voor windparken. Deze zones verschillen per windpark, en hangen af van het soort maatregelen (haag, grasland, enz.) of de betrokken oppervlakte.

De toename in 2023 is het gevolg van een nieuwe zone vlak bij het windpark van Liernu. Het gaat om iets meer dan acht hectare met voedzame en begroeide bodembedekkers, een uitgestrekte weide en aangelegde vijvers in een landbouwgebied.

### Oppervlakte bestemd voor compenserende maatregelen (hectaren)



Bron: Luminus.

Vervolg van de indicatoren: zie vorige pagina

## Vrijwillige acties

Naast de verplichte acties in het kader van de vergunningen draagt Luminus op een proactieve manier bij tot het behoud van de biodiversiteit. Dit is met name het geval voor:

- de sites Ringvaart en Seraing (gebieden met uitgesteld maaibeleid);
- de site van Lierneux (wandelen- en fietsroute met educatieve stopplaatsen);
- Monsin-site (heraanleg van groene ruimten met 100% lokale soorten, in 2021);
- de sites van Angleur en Lixhe (gebieden bestemd voor biodiversiteit);
- plaatsen waar bijenkolonies worden gehouden (Floriffoux, Seraing en Ringvaart);
- windparken waar ornithologische monitoring wordt uitgevoerd in samenwerking met de vereniging Faune & Biotopes;
- alle sites in het Waalse Gewest waarvoor het contract voor groenbeheer een verminderde tussenkomst voorschrijft (meer late maaibeurten op sites voor waterkracht- en thermische productie).

Daarnaast blijft het partnerschap met het Jane Goodall Institute in België actief (Zie pag. 91)

# Life4Fish-programma: voorstelling van de eindresultaten op een studiedag voor deskundigen

Het Life4Fish-programma, dat in juni 2017 van start ging, werd in september 2023 afgesloten met de voorstelling van de eindresultaten van het project tijdens een evenement waaraan ongeveer 60 personen deelnamen, onder wie verschillende Europese deskundigen.

In juni 2017 hadden Luminus en zijn partners (UNamur, ULiège, Profish technologies en EDF R&D) een subsidie van de Europese Commissie ontvangen om verschillende beschermingsmiddelen te testen en te valideren voor twee soorten trekvis in de Maas: de Europese aal en de Atlantische zalm. Het Life4Fish-programma heeft tot doel mee te werken aan de bescherming van deze twee vissoorten door middel van een duurzame exploitatie van de waterkrachtcentrales.

In 2023 zijn er wijzigingen aangebracht aan de elektrische barrière van Ampsin-Neuville om de werking van het systeem te optimaliseren. Ter herinnering: in het kader van het programma werden twee barrières geïnstalleerd in Ampsin en Grands-Malades om de alen af te leiden naar de stuwdammen die door de Waalse overheidsdienst Service Public de Wallonie worden beheerd.

Met het oog op een eenvoudiger en betrouwbaarder gebruik zijn er een aantal aanpassingen aangebracht aan het migratievoorspellingsmodel dat in 2022 werd geïmplementeerd in het besturingssysteem van de hydraulische installaties langs de Maas. Dat systeem bepaalt wanneer de turbines van de centrales in Grands-Malades, Ampsin, Ivoz-Ramet en Monsin moeten worden stilgelegd tijdens de passage van de trekvis; het debiet van de turbines gaat dan naar de stuwdammen. De doeltreffendheid van het systeem werd getest tijdens de voorjaarsmigratie van 2023. Hoewel de doelstellingen zijn bereikt, staan er voor 2024 verdere verbeteringen gepland om de performantie nog te optimaliseren.

De resultaten die na zeven jaar zijn behaald, werden op 6 september 2023 voorgesteld tijdens een evenement waaraan een zestigtal personen hebben deelgenomen, onder wie verschillende Belgische en internationale

De elektrische barrière van Ampsin-Neuville, aangepast in 2023.



deskundigen, vertegenwoordigers van Waalse overheidsdiensten enz.

Tijdens het eerste deel van de ochtendsessie werd een overzicht gegeven van de praktijken en het onderzoek gericht op het beschermen van de trekvis. Zes wetenschappers die meewerken aan verschillende programma's om de zalm- en palingpopulaties in Europa te bestuderen en te herstellen deelden hun kennis. Een Italiaans project dat de steun van het Life-fonds geniet, kwam ook aan bod. Het tweede deel van de ochtendsessie ging over de verwezenlijking van de doelstellingen van het Life4Fish-project en de behaalde resultaten. Daarna konden alle deelnemers tijdens rondetafelgesprekken van gedachten wisselen over mogelijke opportuniteiten en ander onderzoek die zouden kunnen voortvloeien uit de door de partners naar voren gebrachte elementen.

Het Life4Fish-projectteam is zeer tevreden dat de kennis over de vismigratie is toegenomen en dat de impact van de installaties werd beperkt. Voor de Europese aal wordt de maximale drempel van 20% sterfte gerespecteerd (met een sterftcijfer van 12,7%) en voor jonge zalm is de impact gehalveerd.

Meer info: <https://www.life4fish.be/nl>

De groep sprekers op het evenement van 6 september. Van links naar rechts: Sébastien Ercicum, Johan Coeck, Eric Feunteun, Olivier Machiels, Pierre Theunissen, Grégoire Dallemagne, Jochem Hop, Tim Vriese, Maarten Bruijs, Erwin Winter, Damien Sonny en Lorenz Leysens, verantwoordelijk voor de opvolging van het project.



# Een nieuw 'groen' charter voor de bouw van windparken, getest in Liernu

Naar aanleiding van een initiatief van de windteams van Luminus om meer rekening te houden met biodiversiteitsgerelateerde factoren tijdens de verschillende bouwfasen, werd in 2023 een nieuw groen charter getest op de site van Liernu, nabij Perwez in Waals-Brabant. Dat charter gaat verder dan de reglementaire verplichtingen. Het is een van de contractuele documenten die moeten worden nageleefd tijdens de werkzaamheden van 2024.

In 2021 werd binnen het departement Wind een initiatief gelanceerd om alle teams aan te moedigen om rekening te houden met de biodiversiteit in hun dagelijkse activiteiten. Elk team kwam met ideeën die verband hielden met hun werk om deze 'Biodiversity Journey' tot stand te brengen.

De teamleden stelden voor om een charter op te stellen dat op de werven van windprojecten toegepast kon worden. Het doel was om een aantal reglementaire aspecten in

herinnering te brengen en nieuwe *good practices* ingang te doen vinden, niet alleen bij Luminus, maar ook bij alle onderaannemers die op de werven aan de slag zijn.

Naast de zuiver reglementaire aspecten heeft het charter betrekking op het milieu in de brede zin van het woord. Lichtvervuiling, respect voor de omwonenden, energieverbruik in werfloosden en broedperioden van vogels zijn enkele van de vele aspecten die in het document aan bod komen.



Het gebruik van opvangbakken om het risico op chemische verontreiniging te vermijden, is een van de reglementaire praktijken die in het 'groene' charter worden benadrukt.

Het 'groene' charter dat in 2023 werd getest, hangt in de werflokalen en maakt nu integraal deel uit van de contractuele documenten.

MILIEU	BIODIVERSITEIT	ENERGIE
<p>Ik sorteer altijd mijn afval, ook op bouwerven.</p>	<p>Zelfs op bouwerven ben ik waakzaam: van 15 maart tot 15 augustus kunnen vogels ook op de grond nestelen.</p>	<p>De goedkoopste en meest duurzame energie is de energie die je niet verbruikt. Ik doe het licht en de verwarming uit als ik een ruimte verlaat.</p>
<p>Water is erg kostbaar. Ik ben spaarzaam, ook bij het gebruik van machines.</p>	<p>Ik blijf waakzaam voor invasieve exotische planten en dieren. Ik meld ze aan de werfleider.</p>	<p>Ik respecteer mijn buren, ik rijd verantwoord op de weg. Ik vermijd geluidshinder en gooi geen afval op straat.</p>
<p>Ik zorg voor opvangtanks onder chemische producten en olietanks om te voorkomen dat lekken in de grond sijpelen of op de grond terechtkomen.</p>	<p>Ik respecteer de aanwezige vegetatie, ik pluk geen bloemen of planten.</p>	<p>REDUCE REUSE RECYCLE</p>

Omdat het charter meer wil zijn dan louter een communicatie-instrument, werd het opgenomen bij de contractuele documenten voor de onderaannemers. Die verbinden zich ertoe om het charter dag na dag na te leven. De werfcoördinator overloopt de belangrijkste punten van het charter tijdens de wekelijkse opvolgingsvergaderingen met de onderaannemers. Hij ziet erop toe dat de aanbevelingen worden opgevolgd tijdens zijn bezoeken ter plaatse en noteert eventuele afwijkingen tussen het handvest en zijn waarnemingen.

Na een geslaagde test op de site van Liernu (op deze site in landbouwgebied werden in 2023 drie windturbines van 2,5 MW gebouwd), werd het document aangepast en maakt het nu integraal deel uit van de wettelijke documenten van Luminus.



# Lichtplan 4.0: Waalse Natura 2000-zones beschermd door aangepaste autowegverlichting

Op 1 april 2023 ging het Lichtplan 4.0 van het Waals Gewest een nieuwe fase in: alle voorziene maatregelen om de verlichting van de hoofdwegen in de Natura 2000-zones\* geschikt te maken voor de bescherming van de fauna en flora, zijn in voege getreden.

LuWa is de groep die met SOFICO het Lichtplan 4.0 uitrolt. Samen met het studie bureau aCREA van de Universiteit van Luik ontwikkelde het vier maatregelen om de lichtvervuiling in de Waalse Natura 2000-zones te verminderen. Deze werden begin april 2023 doorgevoerd.

Die maatregelen berusten op een passende effectenbeoordeling, die is gebaseerd op de studies van de Service Public de Wallonie en deze aanvult met specifieke aanbevelingen voor de kwetsbare gebieden.

Het geheel van de voorziene maatregelen draagt bij aan het beperken van de impact van de openbare verlichting van het Waalse wegennet (2 700 kilometer) op de biodiversiteit:

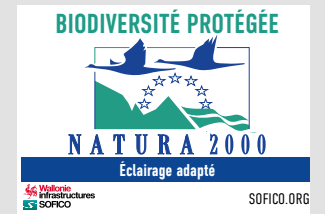
- De lantaarnpalen nabij ecoducten zijn verlaagd, zodat ze een kleinere zone belichten en minder hinder veroorzaken voor dieren.

- De 3 000 lampen in de Natura 2000-zones hebben ook een warmere kleurtemperatuur gekregen, zodat o.a. vleermuizen minder verstoord worden.
- De lichtintensiteit van 1 000 lampen wordt tijdens het broedseizoen (april tot oktober) verlaagd van 22.00 tot 6.00 uur. Sommige lichten worden zelfs uitgeschakeld in de meest kwetsbare gebieden.

Bovendien heeft de verlichting in het hele netwerk (en niet enkel in de Natura 2000-zones) een Upward Light Output Ratio (ULOR) van 0%. Hierdoor is het licht op de weg gericht en kan de verlichting niet erboven schijnen.

Ter herinnering: het Lichtplan 4.0 is een project dat kadert binnen een publiek-private samenwerking tussen de Groepering LuWa (Luminus, CFE en DIF) en SOFICO (met de steun van haar technische partner: SPW Mobilité et Infrastructure). Dat partnerschap met een looptijd van 20 jaar heeft betrekking op het ontwerp, de modernisering en het onderhoud van de openbare verlichting langs het 2 700 km lange SOFICO-netwerk. Het lichtplan is bedoeld om dynamische en slimme verlichting te bieden door 110 000 natriumlampen te vervangen door leds, en zo het energieverbruik met 76% te verminderen. De lampen kunnen ook vanop afstand bediend worden door middel van een supervisieplatform dat verbonden is met alle IoT-apparaten (Internet of Things) en kunnen aan verschillende innovaties (sensoren en camera's)

De zones die beschermd worden met aangepaste verlichting, worden aangegeven met panelen die de aandacht vestigen op de bescherming van de biodiversiteit.



gekoppeld worden om de verkeersveiligheid te verbeteren en nog meer energie te besparen.

Op 31 december 2023 waren er al 95 897 lampen of 2 600 km van het netwerk vervangen door dynamische en slimme leds en 1 387 innovatieve systemen (sensoren, radars en camera's) geïnstalleerd.

Het einde van de moderniseringswerkzaamheden was oorspronkelijk voorzien voor eind 2023, maar het project liep vertraging op door de werken aan de Ring rond Bergen en door moeilijkheden om sommige monitoringsystemen – die tot dan in beperktere zones waren gebruikt – op grote schaal toe te passen. De onderhoudsfase die met de ondertekening van het contract begon, loopt tot 2039.

<sup>1</sup> De Natura 2000-zones zijn beschermde natuurgebieden die over heel Europa verspreid zijn en onder twee Europese richtlijnen vallen. Die zones beslaan 13% van Wallonië en worden doorkruist door 195 kilometer aan wegen. Het was dus belangrijk dat er maatregelen werden genomen om de verlichting van de autowegen en snelwegen in Wallonië te moderniseren.



Nachtvlinders behoren tot de soorten die het meest te lijden hebben onder lichtvervuiling. De schijnnonvlinder op de foto is vrij zeldzaam in België.

## Het kader

Bij Luminus is het meeste afval afkomstig van industriële activiteiten. Luminus meldt alle hoeveelheden afval aan. Dus ook wat stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales uit de Maas wordt gehaald om de doorstroming te verzekeren. Alle soorten afval worden nauwkeurig beschreven.

De hoeveelheid afval uit de rivier bedraagt jaarlijkse meerdere honderden tonnen. Dit schommelt van jaar tot jaar en hangt af van het debiet en eventuele overstromingen. De afvalvolumes die Luminus rechtstreeks produceert, houden verband met de geplande onderhoudsactiviteiten zoals routineonderhoud, groot onderhoud en renovatie.

De ontmanteling van installaties op het einde van hun levensduur krijgt speciale aandacht. De planning van deze werkzaamheden gebeurt zorgvuldig en de uitvoering gaat op basis van de regelgeving en vergunningen. Zo is op voorhand bekend wat geschikt is voor hergebruik, verkoop of recyclage. Een goed voorbeeld zijn de metalen restonderdelen van oude turbines bij de renovatie van waterkrachtcentrales.

Luminus voorziet het einde van de levensduur van zijn windturbines ten vroegste vanaf 2025. Dit met het oog op een optimale recyclage.

De ontmantelingskosten van alle installaties die Luminus uitbaat, worden opgenomen in de boekhouding (voorzieningen).

## De indicatoren

### Opnieuw een bijzonder jaar door de werf van de nieuwe centrale in Seraing

De hoeveelheid afval die aan de waterkrachtcentrales uit de Maas wordt gehaald, is sterk gestegen: +124% in vergelijking met 2022. De oorzaak is de toegenomen neerslaghoeveelheid gedurende het jaar. De kostprijs voor het sorteren en recycleren bedroeg in 2023 ongeveer 106 000 euro.

Het volume niet-gevaarlijk afval uit de industriële en administratieve activiteiten is sterk gegroeid: +63%. Dat kwam vooral door de bouwwerken aan de nieuwe gascentrale van Seraing. Er moest nog 33 000 ton grond en stenen worden afgevoerd om de funderingen te bouwen. Dit vertegenwoordigt 96% van het totaal aan niet-gevaarlijk afval (exclusief afval uit de Maas). De sloop van de funderingen van de oude Valfil-fabriek leverde 14 441 ton beton op. Dit materiaal werd bijna volledig gerecycleerd en maakt 97,5% uit van het totaal aan niet-gevaarlijk industrieel afval.

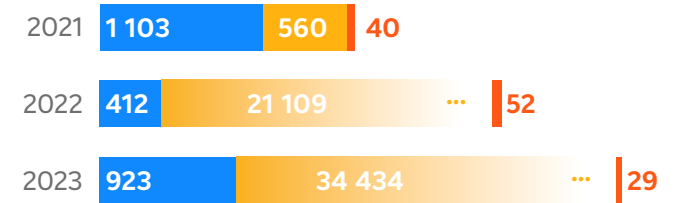
Het volume gevaarlijk industrieel afval is met 44% gedaald in vergelijking met 2022. In dat jaar was er een stijging door de verwijdering van vervuilde grond voor de bouw van de nieuwe centrale in Seraing.

### Gerecycleerd afval en aandeel van gerecycleerd afval in de totale hoeveelheid geproduceerd afval

Sinds 2012 heeft Luminus een beleid om minder afval naar afvalparken te brengen. Al het afval uit de Maas wordt gesorteerd en indien mogelijk gerecupereerd.

De hoeveelheid gerecycleerd afval is in 2023 opnieuw fors toegenomen (+136%). Dit kwam door de stijging van het volume niet-gevaarlijk afval (zie rechts). Het aandeel van het gerecycleerde afval is weer sterk verhoogd. Het zit nu op 99,9%. In 2022 was er nog een daling opgetekend door de verwijdering van vervuilde grond en water op de werf van de nieuwe centrale in Seraing.

Afval per activiteitsbron (in ton)



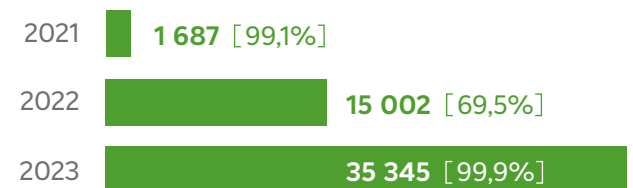
- Afval uit de Maas (volledig gerecycleerd)
- Industrieel en administratief niet-gevaarlijk afval
- Conventioneel gevaarlijk industrieel afval

NB. In het rapport 2022 zijn de uit de Maas verwijderde afvalstoffen twee keer verrekend. De bovenstaande grafiek corrigeert deze fout in de hoeveelheid niet-gevaarlijk industrieel en administratief afval.

Bron: Reporting REGINE – Service Public de Wallonie DGO3  
Département Sols et Déchets

Reporting to OVAM Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.  
GRI 306-1, GRI 306-3 - SDG 12.4 - VER 4

Gerecycleerd afval (in ton) en aandeel (%) gerecycleerd afval ten opzichte van het totaal van het geproduceerde of uit de Maas gehaalde afval



GRI 306-2 - SDG 12.4 - VER 4

Bron: Luminus.



# KLANTEN



- Consumentenbescherming
- Energieoplossingen
- Bevoorradingszekerheid



# Klanttevredenheid op weg naar beter niveau

## Consumentenbescherming

De levering van gas en elektriciteit kan als een essentiële dienst worden beschouwd. Vooral in België is de energiesector een van de meest gereguleerde sectoren.

De bescherming van de consument is vastgelegd in talrijke wetten en regels. Zo zijn er o.a. afspraken over de verkoop van elektriciteit, gas of aanverwante diensten, de informatie over tarieven en facturen, de behandeling van klachten en het toekennen van afbetalingsplannen voor klanten in moeilijkheden.

In dit hoofdstuk komen twee afzonderlijke thema's aan bod: kwaliteit van de dienstverlening en de verbintenissen voor klanten met betalingsproblemen.

## Kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening is voor de meeste particuliere en zakelijke klanten een belangrijk criterium bij de keuze van hun leverancier. Snel antwoord krijgen bij een verhuis, bij vragen over een factuur of bij tijdelijke betalingsmoeilijkheden kan het verschil maken. De tevredenheid van de particuliere klanten is ook een van de parameters die de regionale regulatoren meenemen in hun evaluatie.

## Kwetsbare klanten

Soms hebben klanten tijdelijk of langdurig betalingsmoeilijkheden wat kan leiden tot onbetaalde facturen. Deze onbetaalde facturen creëren een risico voor zowel de klanten (overmatige schuldopbouw) als de leveranciers (solvabiliteit). De interne processen worden regelmatig herzien om deze risico's te beperken.

## Energieoplossingen

De klimaatverandering staat hoger op de agenda dan ooit. Particuliere klanten willen er meer over weten en zoeken naar concrete oplossingen. Enerzijds willen zij hun energieverbruik verminderen, anderzijds geven zij steeds meer de voorkeur aan duurzame energie.

Het is belangrijk dat gezinnen de geschikte tools aangereikt krijgen om hun verbruik efficiënt te beheren in de strijd tegen de klimaatopwarming. Energiediensten, zoals het regelmatig onderhoud van een condensatieketel, helpen de consumenten minder te verbruiken. Door de installatie van zonnepanelen kunnen klanten hun ecologische voetafdruk verkleinen.

De rol van de bedrijven is nog groter op dit vlak, zowel voor de impact op het milieu als de financiële impact. De potentiële energiebesparing is vooral in de tertiaire sector zeer groot.

Voor Luminus is het een prioriteit om bedrijven specifieke diensten aan te bieden die hen een beter inzicht geven in hun verbruik. Hiermee hebben ze een basis om hun installaties aan te passen en zo hun facturen te verlagen en hun uitstoot te verminderen. Naast meer energie-efficiëntie zijn hernieuwbare energiebronnen dé manier om de koolstofvoetafdruk te verkleinen. Voor bedrijven is zekerheid van de elektriciteitsvoorziening belangrijk.

Daarnaast willen zij hun eigen productiecapaciteit optimaal kunnen benutten, vooral als ze de mogelijkheid hebben om die op de vraag af te stemmen.

## Bevoorradingszekerheid

Een onverwachte onderbreking van de gas- of elektriciteitslevering kan zeer directe gevolgen hebben voor de gezondheid en het welzijn van de mensen, de veiligheid van de industriële installaties, de continuïteit van de openbare diensten of zelfs de economie van het land.

Luminus draagt bij tot de bevoorradingszekerheid van het land dankzij flexibele en betrouwbare gasgestookte centrales. Deze dragen bij aan het evenwicht tussen productie en verbruik.

### De nieuwsbrief Luminews en de blog Lumiworld

In een snel veranderd energielandschap blijft Luminus gratis advies en tools aanreiken aan de klanten. Zo worden ze niet alleen in hun persoonlijke energietransitie begeleid, maar worden ze ook aangemoedigd om slim en verantwoord energie te verbruiken.

Via de nieuwsbrieven die verstuurd werden in 2023, werd een blik geworpen op de energiemarkt, met o.a. uitleg over digitale meters en de opbouw van energiefacturen. Eveneens werden de klanten geïnformeerd over energie-oplossingen en beschikbare subsidies om hun persoonlijke energietransitie te ondersteunen.

De blogs, die in 2023 meer dan 1,1 miljoen keer werden gelezen, verklaarden o.a. het verschil tussen vaste en variabele tarieven. Daarnaast gaven ze ook praktische tips rond het bepalen van een ideaal voorschotbedrag, het opsporen van energieverlinders in huis en grote structurele maatregelen zoals zonnepanelen en een thuisbatterij.

# Kwaliteit van de dienstverlening: evolutie van de indicatoren

## Het kader

Luminus stemt zijn dienstverlening af op de wensen van de klant.

- De Luminus-website is ontworpen om klanten gemakkelijk toegang te bieden tot de gewenste informatie, zoals leverings- en dienstencontracten, verbruik, facturen en verhuisregelingen. De meeste zaken kunnen klanten direct zelf regelen via hun persoonlijke klantzone My Luminus.
- Alle serviceafdelingen, waaronder contactcenters en facturatie, streven ernaar om de klant snel en volledig te antwoorden. Ondernemingen hebben een persoonlijk aanspreekpunt.

In 2023 stelde Luminus meer callcenter-medewerkers ter beschikking van klanten, wat de bereikbaarheid van het callcenter verbeterde en klanten beter ondersteunde.

Binnen de afdeling Customer Experience & Care wordt de klanttevredenheid streng bewaakt. De indicatoren worden door het hele bedrijf verspreid om het bewustzijn te vergroten en de klantenservice voortdurend te verbeteren.

Bovendien werd een intern opleidingsprogramma gelanceerd rond klanttevredenheid. Hierbij luisteren medewerkers naar klantgesprekken om de klant beter te begrijpen en inzicht te krijgen in hun reactie op veranderingen in de energiemarkt en Luminus' acties. In 2023 hebben 165 medewerkers deelgenomen, goed voor 250 uur training.

## De indicatoren

De klanttevredenheid is een sleutelindicator voor Luminus om verbeteringen te blijven identificeren. Om een goed zicht te krijgen over de klantervaring van zijn volledige portfolio volgt Luminus de klanttevredenheid via diverse enquêtes op. De hoofd-KPI die Luminus hiervoor gebruikt, is de NPS (net promoter score).

### De NPS-methodologie

De NPS (Net Promoter Score) meet de waarschijnlijkheid dat klanten producten en/of diensten van Luminus zouden aanbevelen. Een voorbeeld van een vraag die na een contact met de klant wordt gesteld, is: “Hoe waarschijnlijk is het dat je Luminus zou aanbevelen aan je vrienden of kennissen na je contact met [naam medewerker]?”

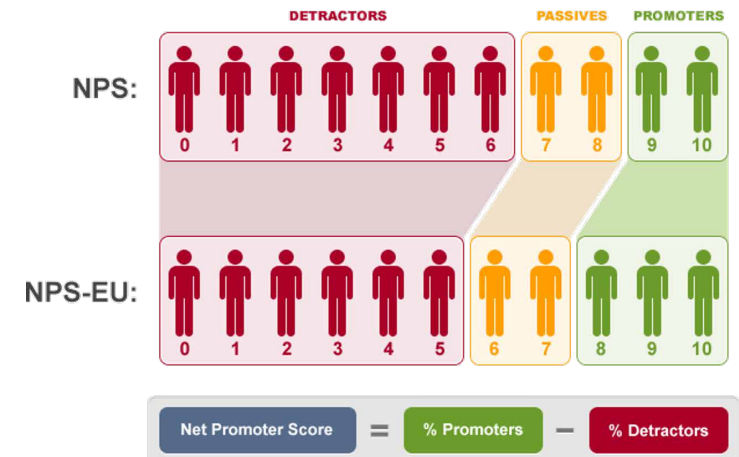
Daarnaast gebruikt Luminus ook andere methodes om de klantervaring te meten:

- CSAT (Customer Satisfaction) meet de klanttevredenheid. Hier is een voorbeeld van een vraag over onderhoudsdiensten: “Hoe tevreden ben je over het onderhoud uitgevoerd door onze techniker?”
- CES (Customer Effortless Score) meet hoe eenvoudig een bepaalde service ervaren wordt door de klant. Een voorbeeld hoe deze in de bevraging wordt toegepast voor de klantzone: “Hoe eenvoudig vind je het gebruik van jouw persoonlijke klantzone MyLuminus?”

Deze indicatoren zijn direct gecorreleerd met de ambitie om klanten tevreden te houden (retentie). Een klant die zich gehoord voelt heeft meer binding met een leverancier en zal dus minder snel geneigd zijn om van leverancier te veranderen.

De methodologie voor het berekenen van de NPS werd in 2023 aangepast van US NPS naar EU NPS<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Meerdere studies tonen aan dat de EU NPS-berekening een betere indicatie is voor het meten van tevredenheid in Europese landen. De resultaten van de verschillende klanttevredenheidsenquêtes van Luminus bevestigen dit met 80% van de klanten die een score van 8 geven met een uiting grote tevredenheid. De verschuiving van US NPS naar EU NPS - het opnemen van score 8 in de resultaten van promotoren - resulteert in een stijging van 20% NPS in de totale score.



# KLANTEN – CONSUMENTENBESCHERMING

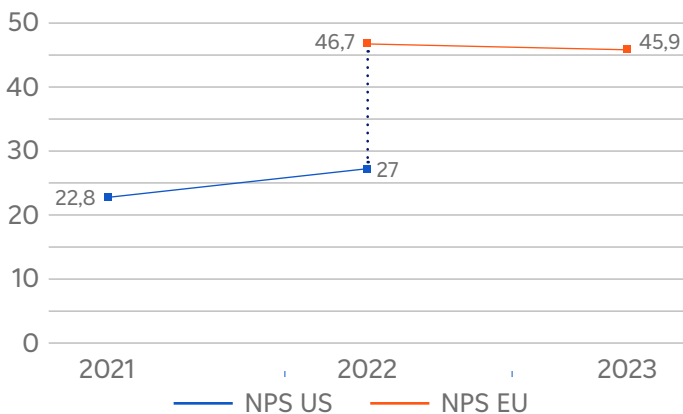
## Stabiele klanttevredenheid na contact bevestigt de kwaliteit van de klantenservice

De klanttevredenheid na een contact bevestigt de kwaliteit van de klantenservice. Het jaargemiddelde van de NPS voor 2023 is 45,9, een zeer lichte daling van 0,8% ten opzichte van de NPS-score van 2022, die 46,7 bedroeg na herberekening\* met de EU-parameter.

In de antwoorden op de kwalitatieve vragen geven klanten aan tevreden te zijn over de vriendelijkheid en persoonlijke uitleg van medewerkers. “Klanten zijn soms de weg kwijt in een steeds veranderende energiemarkt en hebben steeds meer nood aan de ondersteuning van een energiepartner”, zegt Sophie Lambrechts, Customer Experience manager van Luminus. “Ze appreciëren de adviezen en tips waarmee ze hun energiefactuur en -verbruik kunnen opvolgen. We hebben echter twee aandachtspunten opgemerkt: het gebrek aan reactievermogen of het verspreiden van onjuiste informatie kan de tevredenheid beïnvloeden.”

N.B.: De US NPS-score gepubliceerd in het MVO-verslag 2022 bevatte een fout. De correcte score voor 2022 is 27 (vóór aanpassing van de parameter aan de EU NPS-methodologie).

Net Promotor Score (NPS) contact



## Klanten zijn tevreden over de 'selfservice' klantzone My Luminus

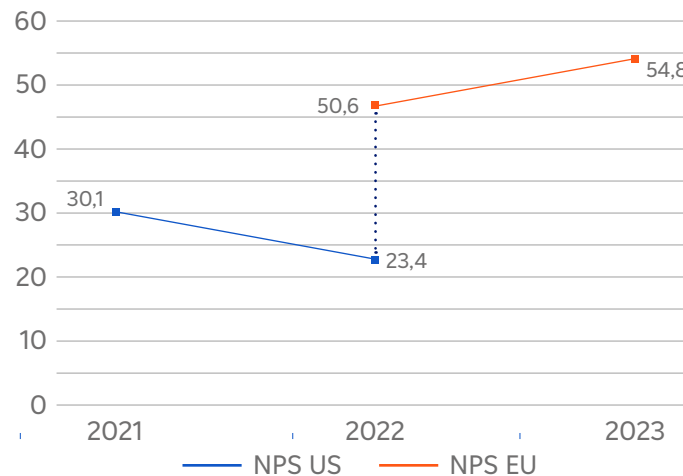
Luminus meet ook de klanttevredenheid over de klantzone My Luminus om deze tool voortdurend te verbeteren.

In 2023 gaf 80% van de klanten de voorkeur aan het gebruik van de selfservicetool. Het aantal transacties van klanten via My Luminus is tien keer groter dan het aantal contacten met de klantendienst.

Volgens de gebruikersenquête van My Luminus bedroeg het jaargemiddelde van de EU NPS 'self-service' in 2023 54,8 - een stijging van 4,2% ten opzichte van 2022 (in 2022 bedroeg het jaargemiddelde van deze NPS-score 50,6, na herberekening\* met de EU-parameter).

Voor Stephan Cludts, Director Customer Experience & Care: “Fluctuerende energieprijzen hebben klanten ervan bewust gemaakt dat hun energiecontract ertoe doet. Daarom appreciëren ze de persoonlijke klantzone van My Luminus. Ze kunnen hun verbruik en de directe impact op hun factuur opvolgen. De verschillende functies die zijn toegevoegd, maken het gemakkelijker, wat bijdraagt aan hun tevredenheid.”

Net Promotor Score (NPS) self-service



Enkele voorbeelden. Sinds 2023 kunnen klanten met zonnepanelen hun voorschotfacturen op een flexibelere manier online aanpassen. Daarnaast kunnen klanten die energie willen delen zich online aanmelden.

## 500 000 klanten ontvangen van Luminus een voorstel tot voorschotwijziging zodat het consequent en snel de prijsdaling volgt

Luminus streeft ernaar de voorschotten zo te berekenen dat de jaarlijkse afrekeningsfacturen zo dicht mogelijk bij nul euro uitkomen. In 2023 zijn ongeveer 500 000 klanten via verschillende kanalen proactief benaderd om hun voorschotten aan te passen. Van deze klanten kregen 279 500 een voorstel tot verlaging van hun voorschotfacturen, wat na bevestiging door de klant werd doorgevoerd. 34% van de gecontacteerde klanten stemde in met deze verlaging. 220 500 klanten werd een voorstel tot verhoging van de voorschotfactuur gedaan, waarvan 18% akkoord<sup>1</sup> ging.

<sup>1</sup> De categorie “klanten die het voorstel niet hebben geaccepteerd” omvat zowel klanten die niet hebben gereageerd, als klanten die besloten hun voorschotten naar een zelfgekozen bedrag alsnog aan te passen.

<sup>1</sup> De NPS score van 2022 bedroeg 23,4 met de US-parameter

# KLANTEN – CONSUMENTENBESCHERMING

## Facturering en prijzen: een NPS-score om te verbeteren

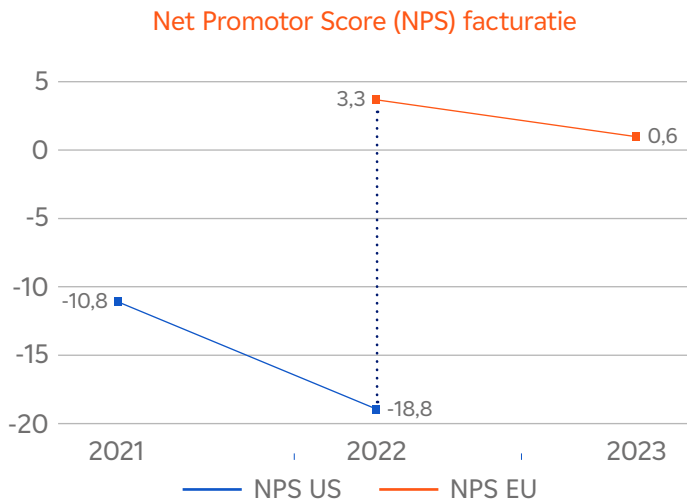
Luminus meet ook de klanttevredenheid over de facturering en prijzen. Het jaargemiddelde van de “Billing” NPS is 0,6 voor 2023. Dit vertegenwoordigt een daling van 2,7% ten opzichte van de NPS-resultaten van 2022 (3,3), na herberekening<sup>1</sup> met de EU-methodologie.

“We werken continu aan de duidelijkheid van onze facturen om de tevredenheid van onze klanten te garanderen wat bijdraagt aan het goed betaalgedrag van onze klanten”, zegt Sabine D’haen, Director Billing & Collections. “Zo werden er in 2023 gepersonaliseerde animatievideo’s gemaakt om de factuur uit te leggen aan onze klanten”, voegt Sabine toe.

Sinds december 2023 wordt het bedrag van de voorschotfactuur proactief aangepast bij de verlenging van contracten, op basis van het werkelijk geregistreerde verbruik, en ter goedkeuring aan de klant aangeboden.

Daarnaast werd in november 2023 een campagne “hoge facturen” gelanceerd (zie p. 65).

<sup>1</sup> De NPS score van 2022 bedroeg -18,8 met de US-parameter



## Klachtenprocedure in 2 stappen

Als er een probleem is met Luminus, kunnen klanten een klacht indienen. De procedure bestaat uit twee fasen.

### Stap 1: contact opnemen met de klantendienst

Klanten die problemen ondervinden met hun energie(levering) of de facturatie daarvan, kunnen eerst contact opnemen met de klantendienst van Luminus. De medewerkers van de klantendienst zijn opgeleid om klachten te herkennen en adequaat te reageren, zodat de problemen van de klant snel en efficiënt worden opgelost. Luminus biedt ook een klachtenformulier op zijn website aan, waarmee klanten hun klacht schriftelijk kunnen indienen.

### Stap 2: contact opnemen met de Ombudsman Energie

Bij een geschil met een leverancier kan elke klant een klacht indienen bij de regionale regulatoren of bij de federale Ombudsman voor Energie. Klachten worden geregistreerd, inclusief de vermelding van de betrokken leverancier of distributiebeprijver.

## De belangrijkste oorzaken van klachten in 2023:

**Operationele redenen.** De stijging in klachten is voornamelijk te wijten aan een backlog-situatie. Er waren veel meer problemen door de introductie van Atrias<sup>1</sup> en de energiecrisis, wat leidde tot meer vragen van klanten, vooral over facturen. Luminus kon daardoor niet de service bieden zoals gewoonlijk.

**Geblokkeerde EAN's.** De uitrol van het nieuwe Atrias-systeem<sup>1</sup> eind 2021 heeft geleid tot grote storingen, waarvan een deel eind 2023 nog niet was verholpen. Sommige klanten hebben ook eind 2023 nog geen facturen ontvangen, bijvoorbeeld na een verhuizing, doordat de EAN-code geblokkeerd was in de marktprocessen, ontving Luminus geen data en was het niet mogelijk een afrekening op te maken.

**Verhuisprocedures.** Deze procedure werd binnen de nieuwe sectorregels “Mig 6<sup>2</sup>” aangepast. Dit maakt dat nieuwe bewoners van een pand soms gefactureerd worden vanaf een andere datum, omdat de datum die zij doorgeven anders is dan de verhuisdatum die de vorige bewoner doorgaf. Tenzij de nieuwe bewoner een door beide partijen ondertekend overnamedocument kan voorleggen, is Luminus verplicht om de datum aan te houden die de vorige bewoner doorgaf.

**Hernieuwing tegen hoge prijzen.** Dit gebeurde meestal bij stilzwijgende verlengingen. Hoewel Luminus hierover communiceerde en de klant aanbood om een ander tarief te kiezen, reageerden veel klanten niet. Eind 2022 resulteerden de hoge prijzen in veel klachten. Dankzij de campagne zijn deze klachten echter verminderd.

<sup>2</sup> Atrias-systeem = Centraal platform voor gegevensuitwisseling tussen leveranciers en distributienetbeheerders.

<sup>3</sup> Overstap van de Belgische energiemarkt (leveranciers en distributienetbeheerders) op een nieuw centraal platform en op het nieuwe communicatieprotocol ‘MIG 6’ voor dataverkeer.



## KLANTEN – CONSUMENTENBESCHERMING

### VREG Barometer: Luminus sloot het jaar 2023 af met drie VREG-sterren

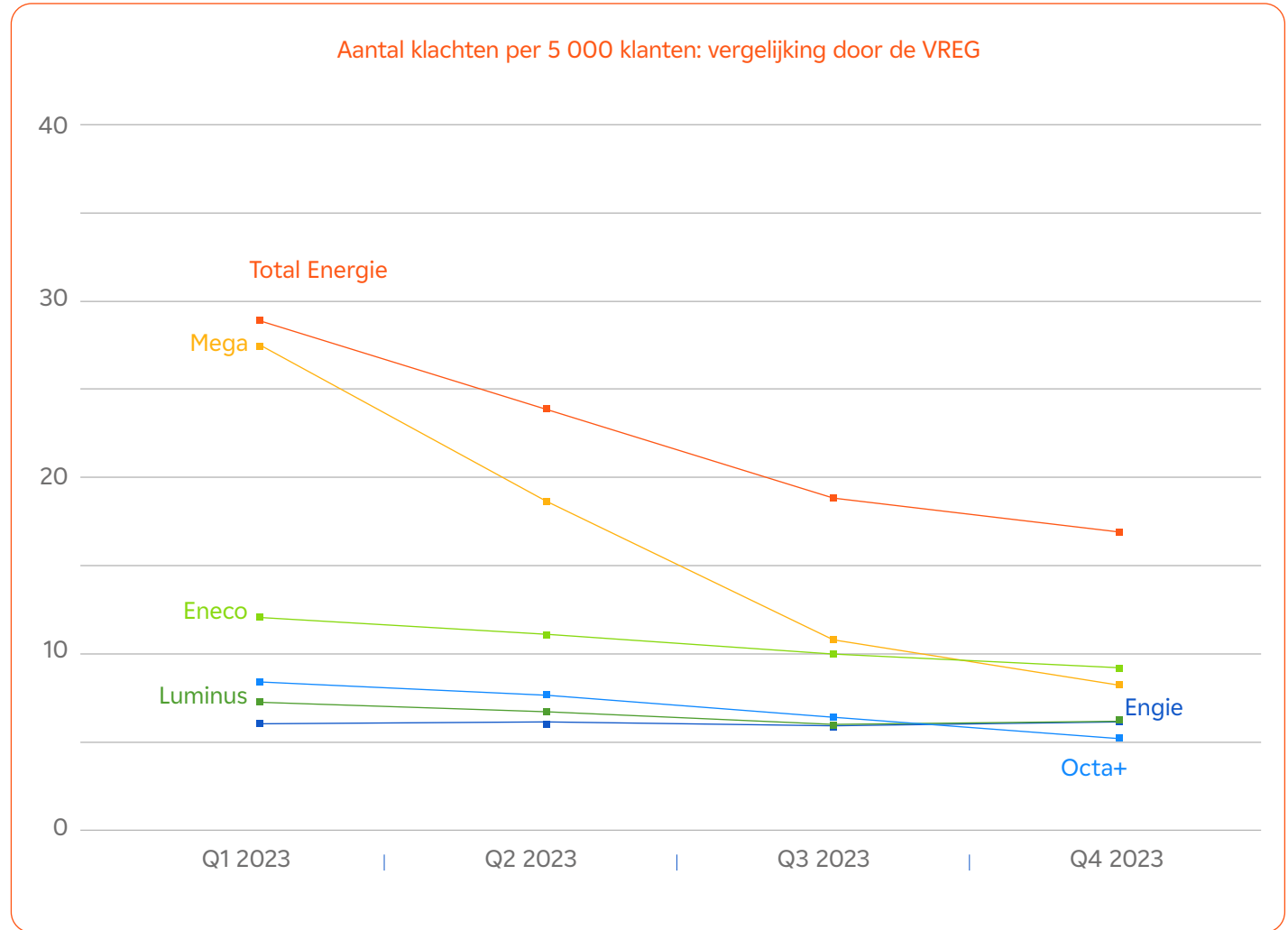
De Vlaamse regulator VREG publiceert elk kwartaal een barometer op basis van het aantal ontvankelijke klachten (een klacht wordt als ontvankelijk beschouwd als de klant de leverancier op de hoogte heeft gebracht voordat hij verhaal ging halen). Het aantal sterren (van één tot vijf) hangt af van het aantal geregistreerde ontvankelijke klachten.

Om vijf sterren te krijgen, moet een leverancier onder de drie klachten per 5 000 klanten blijven.

Volgens de barometer van de VREG daalt het gemiddeld aantal ontvankelijke klachten geregistreerd op naam van Luminus terug, met een gemiddelde vijf-sterrenscore van 1,57 voor 2021, over 10,6 voor 2022, naar 7,12 in 2023.

Luminus sloot het jaar op 31 december 2023 af met drie VREG-sterren.

N.B.: De cijfers van 2021 en 2022 gepubliceerd in het rapport van 2022 zijn gecorrigeerd na herlezing van de VREG-cijfers.



De indicator van de VREG deelt de energieleveranciers in vijf groepen in. Dat gebeurt op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de Vlaamse regulator (VREG) en de federale Ombudsdienst voor Energie (Ombudsman) ontvangen, en dit in verhouding tot het aantal klanten. De ranglijst wordt op het internet gepubliceerd en krijgt elk kwartaal een update. De grafiek hiernaast toont de evolutie van het aantal ontvankelijke klachten over de laatste 12 maanden.



# Kwetsbare klanten: betalingsregelingen nog vaker toegekend

## Het kader

Luminus volgt de regels van de overheid om te voorkomen dat mensen onterecht worden afgesloten wegens onbetaalde facturen. Bovendien vindt Luminus het belangrijk om:

1. Zo nauwkeurig mogelijk de maandelijkse voorschotten in te schatten, zodat het risico op onvoorziene afrekeningen in de jaarfactuur wordt geminimaliseerd.
2. Individuele oplossingen voor te stellen bij betalingsmoeilijkheden van klanten.

De processen die de klantendienst van Luminus volgt, zorgen enerzijds voor het vermijden van overmatige schuldopbouw bij klanten en anderzijds voor het behoud van de solvabiliteit van Luminus. Dit is des te belangrijker omdat leveranciers de kosten van niet-betaling volledig dragen, inclusief de netwerkkosten van de distributienetbeheerders.

### Stopzetting van tijdelijke uitbreiding sociaal tarief na stabilisatie van marktprijzen

De tijdelijke uitbreiding n.a.v. de coronamaatregelen van het sociaal tarief, die op 1 februari 2021 werd ingevoerd, werd vanaf 1 juli 2023 stopgezet omdat de marktprijzen stabiliseerden. Hierdoor keerde het aantal rechthebbenden terug naar een half miljoen huishoudens, zoals voor de coronaperiode. Bij Luminus komt dit neer op 10% van de residentiële klanten.

### Maandelijkse voorschotten zo correct mogelijk berekenen

De maandelijkse of driemaandelijkse voorschotten worden berekend in functie van de geschatte jaarfactuur. Dit om verrassingen bij de jaarfacturatie te vermijden en het risico op een overmatige schuldenlast te voorkomen.

De klanten worden hierover minstens drie keer per jaar proactief geadviseerd en kunnen zeer flexibel en op een snelle manier hun voorschot naar dit advies aanpassen.

### Betalingsplannen

Wanneer een klant aangeeft tijdelijke betalingsmoeilijkheden te ondervinden, stelt de klantendienst voor om de betalingen te spreiden op basis van de situatie van de klant. Een realistisch betalingsplan stelt de klant in staat de betalingsafspraken na te komen.

Sinds de introductie van automatische betalingsplannen in 2020, kunnen klanten deze zelf rechtstreeks op de website van Luminus instellen.

Deze maatregelen gelden voor alle residentiële klanten van Luminus, ongeacht of zij recht hebben op het sociaal tarief.

De klantendienst evalueert voortdurend de processen rond de behandeling van achterstallige betalingen zodat verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.

### Concrete maatregelen om de situatie van klanten te helpen verbeteren

Luminus biedt zijn klanten gepersonaliseerde begeleiding aan en verbindt zich ertoe:

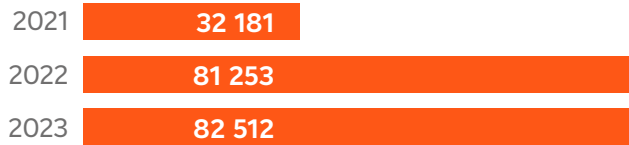
- ervoor te zorgen dat het maandelijkse voorschot het reële verbruik zo dicht mogelijk benadert, en dat dit voorschot op ieder ogenblik wordt aangepast aan de evolutie van hun verbruik, om al te hoge regularisatiefacturen te vermijden (€-Monitor)
- klanten minstens 3 keer per jaar proactief op de hoogte te brengen wat hun huidige voorschotfactuur is en welke mogelijke impact dit kan hebben op de volgende jaarafrekening
- proactief contact op te nemen met de klanten wanneer het bedrag van hun jaarlijkse factuur aan de hoge kant of abnormaal lijkt, om de oorzaken ervan te achterhalen en oplossingen te vinden
- de aanvragen van klanten prioritair te behandelen bij storingen van de energievoorziening
- de contacten tussen klanten in moeilijkheden en de sociale hulpinstellingen te vergemakkelijken
- delicate situaties geval per geval te behandelen, in goede coördinatie met de distributienetbeheerder, via een specifieke hotline
- de OCMW's, de regulatoren en de bemiddelaars een speciaal telefoonnummer te bezorgen zodat zij - conform de wetgeving - gebruik kunnen maken van een specifieke dienstverlening
- deel te nemen aan de gesprekken over energiearmoede die door deskundigen en overheden georganiseerd worden
- mee te werken aan de invoering van doeltreffende oplossingen, om zijn klanten - in het bijzonder de meest kwetsbare - te helpen hun energieverbruik terug te dringen

## De indicatoren

Het aantal, de duur en het bedrag van vrijwillig toegekende betalingsregelingen blijft hoog in 2023

In 2023 nam het aantal betalingsregelingen dat op vrijwillige basis aan residentiële klanten werd toegekend toe met 2,74% ten opzichte van 2022. Deze stijging is een gevolg van de zeer hoge energieprijzen in 2022.

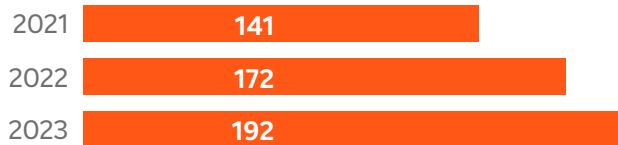
### Afbetalingsplannen voor particuliere klanten op vrijwillige basis



Bron: Luminus.

Bovendien is de gemiddelde looptijd van de afbetalingsplannen langer, met gemiddeld 192 dagen in 2023 in plaats van 172 dagen in 2022, wat een stijging van 12% betekent.

### Gemiddelde duur van betalingsregelingen in aantal dagen



Bron: Luminus.

Ten slotte stijgen in 2023 zowel het gemiddelde bedrag van de toegekende afbetalingsplannen (+43%) als het totale bedrag dat in afbetalingsplannen wordt opgenomen (+46%) ten opzichte van 2022.

### Proactieve communicatie naar klanten met een hoge afrekening

De energiecrisis heeft nog steeds belangrijke financiële gevolgen voor sommige klanten van Luminus, vooral voor degenen die voor zekerheid hebben gekozen door een jaarlijks vast contract te ondertekenen toen de prijzen zeer hoog waren. Dit is des te meer het geval als het vaste contract werd vernieuwd tijdens deze periode van sterke prijsstijgingen, en de betrokken klanten hun voorschotbedrag niet hebben aangepast.

Die hebben in 2023 een jaarafrekening ontvangen die gemiddeld drie tot vier keer hoger was dan een gemiddelde afrekening.

Luminus heeft een actieplan opgesteld om proactief contact op te nemen met de klanten wiens jaarafrekening hoger was dan 2 000 euro.

Deze klanten:

- werden geïnformeerd over hun uitzonderlijke situatie.
- werden met voorrang behandeld via een apart telefoonnummer. Een speciaal opgeleid team van klantenadviseurs heeft hen zo goed mogelijk geholpen.
- kregen de mogelijkheid te profiteren van een langere periode voor de terugbetaling (flexibiliteit tot 23 maanden) dan in de gangbare commerciële praktijken is voorzien.

Klanten die in het kader van deze uitzonderlijke situatie werden geholpen, lieten aan de klantenadviseurs weten dat zij tevreden waren met deze oplossing.

80% van deze uitzonderlijk hoge jaarafrekeningen werden betaald via een betalingsregeling.

# Gerichte oplossingen om het verbruik of de ecologische voetafdruk te verminderen

## Het kader: aanbod voor particuliere klanten

Luminus stelt alles in het werk om particuliere klanten een breed productaanbod en tools voor te stellen om de milieupact van hun energieverbruik te verminderen.

Het productaanbod omvat o.a.:

- **Comfy Electricity** - 100% Belgische hernieuwbare elektriciteit (zie garanties van oorsprong) met de keuze tussen een vast of een variabel tarief. Dit wordt ook aangeboden als Comfy Shine voor eigenaars van zonnepanelen en als Comfy Plugin voor eigenaars van hybride/elektrische wagens.
- **Comfy Gas** - inclusief 60 euro korting op het onderhoud van de verwarmingsketel.

Tot de aangeboden diensten behoren:

- **Onderhoudscontracten voor de ketels** waardoor de klant zijn energieverbruik verbetert. Hij wordt proactief gecontacteerd voor de planning van dit onderhoud en kan de betaling spreiden over het jaar.
- In heel België kunnen **zonnepanelen** worden geplaatst als het dak daarvoor geschikt is.
- **Thuisbatterijen**, ook in combinatie met zonnepanelen. Hiermee kan de klant het elektriciteitsoverschot van de panelen opslaan en later gebruiken.
- Voor de installatie van zonnepanelen (en thuisbatterijen indien gecombineerd) biedt Luminus een **financieringsoplossing** aan (lening op afbetaling) tegen 1,5% rente in samenwerking met KBC. Het consumentenkrediet wordt via dochterbedrijf Insaver in combinatie met de installatie aangeboden.

- Installatie van **laadoplossingen**: laadpalen, laadkabels of wallboxen voor elektrische of hybride wagens. Comfy Plugin-klanten kunnen ook gratis beroep doen op de Touring EV Booster assistance indien ze pech hebben onderweg.
- **Online Energy Audit**: Met een Online Energy Audit kan de klant een online energiescan van zijn woning laten uitvoeren om zijn energiefactuur te verlagen. Aan de hand van het EPC-certificaat van de klant voert een architect een onafhankelijke en uitgebreide energiescan van de woning uit. Er wordt advies op maat gegeven rond 8 energithema's. Een kostenraming voor de aanbevolen renovaties wordt meegegeven, gerangschikt volgens prioriteit inclusief een overzicht van de beschikbare energiepremies. Luminus biedt deze dienst aan in samenwerking met Immopass.
- De **My Luminus**-applicatie die toegankelijk is via de Luminus-website of op een smartphone. Zo

volgen klanten hun verbruik, vergelijken het met andere consumenten en passen hun maandelijkse voorschotbedragen aan. Hierdoor voorkomen ze onaangename verrassingen bij de jaarlijkse afrekening. Voor de klanten die in Vlaanderen wonen én een digitale meter hebben is het sinds september 2023 ook mogelijk om gratis gebruik te maken van de Digitale **Meterstanden-dienst** in My Luminus om meer inzicht te krijgen in hun energieverbruik, dit met één dag vertraging. Eind december waren er 40 000 actieve gebruikers van deze dienst.

### Luminus Comfy: garanties van oorsprong uit productiefaciliteiten Belgische hernieuwbare energiebronnen

Luminus garandeert dat de elektriciteit geleverd aan de klanten met Luminus Comfy uitsluitend afkomstig is van Belgische hernieuwbare energiebronnen. Luminus dient, zoals de procedure voorschrijft, de nodige certificaten of “garanties van oorsprong” (GO) in bij de regionale regulatoren VREG, CWaPE en Brugel. Volgens de regionale wetgevingen zijn zij bevoegd voor de opvolging van groene leveringen. Luminus voorziet zich van de nodige garanties van oorsprong via zijn eigen productie of via directe of indirecte aankopen bij producenten (zie pagina 69).

## Het kader: aanbod voor bedrijven

Het aanbod van diensten voor B2B-klienten helpt hen hun belangrijkste doelstellingen te bepalen en meer voordeel te halen uit de integratie van verschillende diensten. Van de aankoop van energie tot de renovatie van gebouwen, inclusief de installatie van zonnepanelen of laadpalen. Bedrijven die hun verbruik, factuur of ecologische voetafdruk willen verlagen, kunnen rekenen op de energiediensten van de Luminus-groep en zijn dochterondernemingen. Er worden verschillende soorten diensten aangeboden.

### Op het gebied van mobiliteit

- Bevordering van elektrische mobiliteit door het aanbieden van laadoplossingen op het werk, bij werknemers thuis, en elektrische (snel)laadpunten op strategisch gekozen locaties. Dit draagt bij aan de vermindering van mobiliteitsgerelateerde uitstoot. Deze dienstverlening helpt ondernemingen om het onderdeel “brandstofverbruik” van hun ecologische voetafdruk te verlagen (scope 1). Voor hybride of elektrische bedrijfswagens biedt Luminus split-billing aan zodat de werkgever makkelijk de kosten van het elektrisch thuisladen kan terugbetalen aan de werknemer.

### Op het gebied van gebouwen

- Energieprestatiecontracten (zie pagina 6 en 73) helpen om het energieverbruik van gebouwen duurzaam en kosteneffectief te verlagen. Een audit is hiervoor de basis. “Building Performance” is een allinclusive-oplossing. Ze garandeert energiebesparingen nadat de werkzaamheden voor de verbetering van de energieprestaties zijn voltooid. Building Performance verzorgt het volledige beheer van de installaties - met name HVAC-installaties (Heating Ventilation

Air Conditioning) - en verzekert dankzij 24/24- en 7/7-interventies een optimaal comfort.

- Luminus ontwikkelde twee specifieke “Building Solutions” om de energieprestaties van commerciële gebouwen te beheren en te verbeteren. “Building Essential” en “Building Efficiency” omvatten de gedetailleerde technische evaluatie van de gebouwen en hun verbruik, alsook de verbouwingswerkzaamheden (verlichting, verwarming, isolatie, enz.). Building Efficiency voorziet tevens een prestatiegarantie voor boilers.
- De oplossing “HVAC-automatisering van gebouwen”. Het BACS (Building Automation and Control System) is een intelligent automatiserings- en controlesysteem voor verwarming, ventilatie en koeling in industriële of kantoorgebouwen. De installatie van een dergelijk systeem gebeurt na een audit van de installaties. Het kan het energieverbruik van een gebouw zeer significant verlagen (tot 30%).
- Vernieuwing van de verlichting in de kantoren, opslagruimten, enz. waardoor het comfort en de veiligheid van het personeel verbetert en tegelijk het verbruik vermindert. Deze alles-in-één-formule omvat ook de financiering van deze werken.
- Installaties van WKK-installaties op aardgas of biogas zorgen voor een gelijktijdige productie van warmte en elektriciteit op een duurzame en efficiënte manier.
- De installatie van zonnepanelen of het terugkopen van de overtollige elektriciteit geproduceerd door zonnepanelen vermindert de ecologische voetafdruk van klanten en van Luminus. (zie pagina 72)
- Renovatie en/of vervanging van oude spanningskasten, die een risico vormen voor de stroomvoorziening van de klant.

### Op het gebied van de leveringszekerheid

- Een vaste en mobiele “Uninterruptible Power Supply” of kortweg UPS-oplossingen zodat bedrijven een back-upsysteem hebben in geval van stroomuitval of langdurige werken aan hun elektrische installatie.

### Op het gebied van hernieuwbare energie

- Luminus geeft ondernemingen ook de mogelijkheid van een leveringscontract met garanties van oorsprong. Die kunnen van een verschillend type zijn: 100% hernieuwbare elektriciteit uit België of het buitenland alsook elektriciteit afkomstig van warmtekrachtkoppelinginstallaties. De garanties van oorsprong specificeren het type energie en de productiesite van elke geleverde MWh. Ze kunnen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de ecologische voetafdruk (scope 2 berekend op marktbasis).
- Luminus koopt de overtollige elektriciteitsproductie van hernieuwbare installaties (biogas, waterkrachtcentrales, windenergie, warmtekrachtkoppeling, enz.) terug. Zo dekt Luminus zijn behoeften aan groenestroom- en warmtekrachtcertificaten en verkleint het de ecologische voetafdruk van zijn eigen aankopen. Deze dienst helpt ondernemingen het gedeelte ‘eigen elektriciteitsverbruik’ van hun ecologische voetafdruk te verminderen (scope 2).



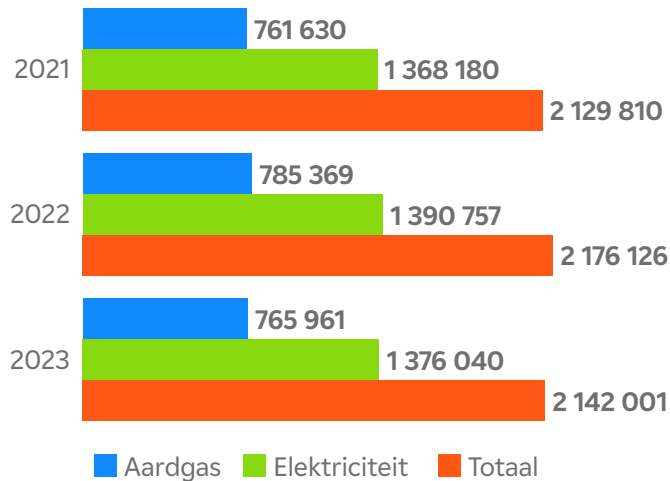
## De indicatoren

### Aantal beleverde toegangspunten blijft stabiel

In 2023 bedraagt het marktaandeel van Luminus 2,14 miljoen toegangspunten. Dit is een lichte daling van 1,57%. Specifiek voor elektriciteit daalde het aantal beleverde EAN's met 1,06% ten opzichte van 2022, voor gas was dit 2,47%.

Wat betreft het totale volume aan elektriciteit dat in 2023 werd verkocht, is er een stijging van 2,45% ten opzichte van 2022. Daarentegen daalde het volume gas dat werd verkocht met 5,86%.

Aantal toegangspunten



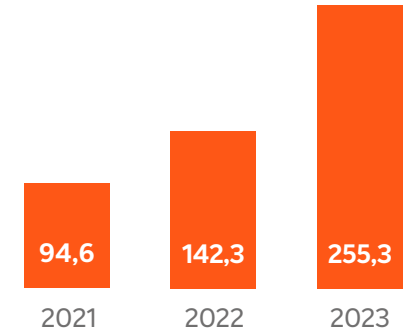
Bron: Luminus.

### Totaal geïnstalleerd vermogen aan zonnepanelen: +75% op één jaar tijd

In 2023 is er een sterke toename van het geïnstalleerde fotovoltaïsche vermogen zowel bij particuliere als bedrijfsklanten. Het totale geïnstalleerde vermogen is in één jaar met 79% gestegen. Het bedroeg eind december 2023 255,3 MW.

Ondernemingen zoals Katoen Natie, Atlas Copco, Jungheinrich, Mulder Natural Foods, Aston Martin Brussels, Wolf Oil Corporation, André Celis, ... maakten gebruik van de diensten van Insaver en Dauvister, dochterondernemingen van Luminus.

Fotovoltaïsche panelen geïnstalleerd bij residentiële of industriële klanten: cumulatief geïnstalleerd vermogen (MW)



SDG 7.2 - VER 3

Bron: Luminus.

### 40% van de deelnemers aan de Bespaarbonus bespaart meer dan 10% op hun energieverbruik

De Bespaarbonus is een initiatief van Luminus om klanten te helpen hun energieverbruik, met focus op het gasverbruik, te verminderen. Zo kunnen ze een verschil maken in hun portemonnee en hun impact op de planeet verkleinen.

Van de 170 000 klanten die zich in 2022 voor de Bespaarbonus hebben ingeschreven, heeft ongeveer 40% hun jaarverbruik met 10% of meer verminderd. Afhankelijk van de grootte van hun besparing kregen zij een korting van 40, 80 of 120 euro op hun jaarafrekening.

In 2023 schreven 102 000 klanten zich in voor deze actie.

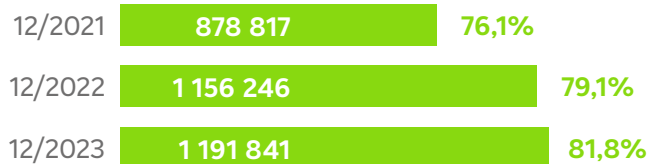
	2021	2022	2023
Volume gas dat verkocht werd (TWh)	14,2	15,1	14,13
Volume elektriciteit dat verkocht werd (TWh)	12,4	13,06	13,38

## De indicatoren (vervolg)

### Digitale facturen: nieuwe stijging (+3,08%)

Om het papierverbruik en de facturatiekosten te verminderen, moedigt Luminus zijn klanten aan om elektronische facturatie te gebruiken. Dit gebeurt bij de verkoop van energie en bij elke communicatie met de klant. In december 2023 steeg het aantal maandelijkse digitale facturen met 3,08 %, vergeleken met december 2022. Deze lichte toename is toe te schrijven aan het resultaat van verschillende campagnes. Anderzijds stijgt het aandeel van papierloze facturen met 3.4 procentpunt ten opzichte van het totaal aan uitgestuurde facturen: 81,8% in december 2023 in plaats van 79,1% in december 2022.

Maandelijkse facturen van residentiële klanten elektronisch verstuurd



Bron: Luminus.

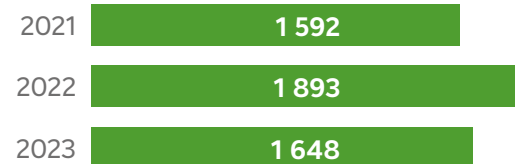
### Lichte daling van de verkoop van elektriciteit met garantie van oorsprong aan bedrijven

Met de elektriciteit die onder het label “garantie van oorsprong” wordt verkocht, kunnen veel bedrijven hun koolstofvoetafdruk verkleinen.

In 2023 is het verkochte volume van deze elektriciteit met garantie van oorsprong met 13% gedaald ten opzichte van 2022. Ze bedraagt nu 1 648 GWh.

N.B.: in het MVO-rapport van 2022 werd voor 2021 2027 GWh gepubliceerd. Dit werd gecorrigeerd naar 1592 GWh.

Verkoop van elektriciteit met oorsprongsgarantie (GWh)



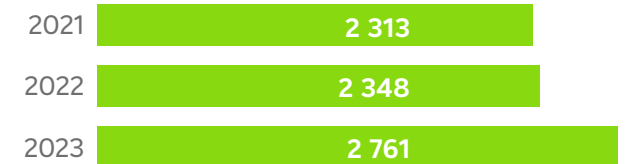
Bron: Luminus.

### Aankoop van elektriciteit bij zelfproducenten: nieuwe stijging (+17,59%)

In 2023 is het aantal aansluitingspunten van bedrijven die zelf energie opwekken en waarvan de elektriciteit wordt afgenomen via een Green Power-contract opnieuw gestegen: met 17,59%. De overgrote meerderheid van de bedrijven waarvan Luminus hernieuwbare elektriciteit terugkoopt, heeft fotovoltaïsche panelen (93,2%). Dit aandeel is met 6,38% toegenomen ten opzichte van 2022.

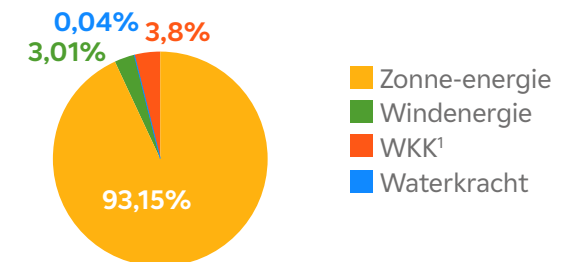
De overige 6,8% van de zelfproducenten bestaat uit contracten voor windenergie, warmtekrachtkoppeling, en waterkracht.

Green Power-contracten (toegangspunten)



Bron: Luminus.

Type energie dat is aangekocht van klanten in 2023, percentage volgens aantal toegangspunten



<sup>1</sup> Warmtekrachtkoppeling Bron: Luminus.

# Energieprestatiecontract Sint-Niklaas: reeds 56% van de geplande besparingen werd gerealiseerd

Luminus Solutions maakte in 2023 de eerste resultaten bekend van het energieprestatiecontract of kortweg EPC dat het dochterbedrijf van Luminus met de stad Sint-Niklaas in uitvoering heeft. Het resultaat is positief: van de geplande 39% besparing, vergeleken met het totale energieverbruik van negen gemeentelijke gebouwen, is na het tweede contractjaar reeds 22% gerealiseerd.

Met een EPC biedt Luminus Solutions steden en gemeenten een geïntegreerde aanpak aan om de energie-efficiëntie van hun gebouwen te verbeteren.

Het energieprestatiecontract met de stad Sint-Niklaas ter waarde 12,3 miljoen euro ging in januari 2022 van start. Het contract heeft een looptijd van tien jaar en voorziet een besparing van 39% van het energiegebruik van negen gebouwen van de stad. Door verschillende energiebesparende investeringen in o.a. verwarming en verlichting, kan de stad haar CO<sub>2</sub>-uitstoot met 2 600 ton terugdringen over een periode van tien jaar.

In december 2023 zijn de reeds uitgevoerde werken goed voor een gerealiseerde elektriciteitsbesparing van 22%. Dat is 1% meer dan vooropgesteld in het

contract. Dit resulteert in een geschatte jaarlijkse besparing van 1 miljoen euro voor de stad.

Zo werden in de Stadsschouwburg de stookplaatsen en luchtgroepen vernieuwd en werd het dak van 800 m<sup>2</sup> geïsoleerd. In de gebouwen van de academiën Podium and Beeld werden naast de stookplaats en de luchtgroepen, ook 120 m<sup>2</sup> ramen en 180 m<sup>2</sup> zonnepanelen vernieuwd. In het SteM (Stedelijk Museum) werden 410 m<sup>2</sup> dak geïsoleerd, 224 zonnepanelen geplaatst voor een totaal vermogen van 100 kWp en de stookplaats vernieuwd. In de tentoonstellingsruimte werd energiezuinige verlichting aangebracht en de vochtregeling aangepast. Tot slot werd er in sporthal Witte Molen een nieuwe stookplaats en luchtgroep geïnstalleerd en 208 zonnepanelen op het dak geplaatst.



De vernieuwde stookplaats van de Stadsschouwburg

## Op 16/11/2023 organiseerde Luminus Solutions een persmoment voor de bekendmaking van de tussentijdse resultaten.

Van links naar rechts: Raoul Nihart CEO van Luminus Solutions; Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs bij Luminus, Johan Coolen Managing Partner Factor 4, Tinne Van der Straeten, minister van Energie; Ben Segers, Project Development Manager Luminus Solutions, Bart De Bruyne Schepen van gebouwen Stad Sint-Niklaas, Wout De Meester, schepen ruimtelijke ordening en duurzaamheid Sint-Niklaas, Gert Vangoidsenhoven Director Engineering & Project Management Luminus Solutions, Ine Somers, Schepen voor economie, evenementen en stadspromotie.



# Elektrische mobiliteit: de filialen van Luminus ontwikkelen en testen slimme oplaadoplossingen

De filialen van Luminus testen verschillende “smart” en “fast” oplaadoplossingen op hun eigen sites en helpen tevens bedrijven om hun elektrische oplaadmogelijkheden uit te breiden.

## Intelligent oplaadbeheer ontwikkeld en getest door ATS

ATS, een filiaal van Luminus, heeft een multidisciplinair energiebeheersysteem ontwikkeld dat een compleet overzicht geeft van en controle biedt op de energiestromen op de site. Het systeem, SmartKit genaamd, laat toe de verlichting, verwarming en ventilatie te regelen, maar ook de elektrische oplaadpunten te beheren. Dit systeem werd in september en oktober 2023 door ATS getest op zijn site in Merelbeke (Gent), die is uitgerust met 44 laadpalen. De test werd medegefinancierd door Luminus.

Dankzij een oplossing op basis van artificiële intelligentie<sup>1</sup> garandeert SmartKit een efficiënt beheer van het oplaadproces. Door gegevens (met name prijsgegevens) in real time te integreren en het gebruik van de beschikbare energiebronnen te maximaliseren<sup>2</sup>, optimaliseert de tool het oplaadproces van elektrische voertuigen, dalen de kosten en wordt het beslissingsproces voor de gebruikers vergemakkelijkt. De tool werkt met een algoritme dat overbelasting tijdens het laden van elektrische voertuigen voorkomt. Het verdeelt de vraag naar stroom gelijkmatig over de verschillende circuits. Hierbij houdt het rekening met de voorkeuren van de gebruikers. Een dashboard monitort ook de beschikbaarheid van de oplaadpunten, de actieve oplaadsessies en hun duur.

<sup>1</sup> Ontwikkeld via een extern partnerschap

<sup>2</sup> Met name de fotovoltaïsche panelen geïnstalleerd op de site van Merelbeke in het geval van ATS

<sup>3</sup> Afhankelijk van het voertuig en het vermogen van de batterijen



Op 25 september 2023 huldigden Loïc d’Haeyer, burgemeester van Fleurus, en Sven De Vos, CEO van Luminus Cities, zeven nieuwe oplaadpunten van 22 kW in op de parking van dit filiaal van Luminus. Deze oplaadpunten zijn beschikbaar voor het personeel, maar zijn ook toegankelijk voor het grote publiek.

## Luminus Cities installeert 324 oplaadpunten voor Cofinimmo

In 2023 legde Luminus Cities, een filiaal van Luminus gespecialiseerd in diensten voor overheden, de laatste hand aan de installatie van 162 dubbele laders op zes kantoor sites van Cofinimmo, een Belgische vastgoedinvesteringsmaatschappij gespecialiseerd in huurwoningen. Het betreft hoofdzakelijk ondergrondse parkings in de Brusselse regio die Cofinimmo verhuurt aan B2B-klienten. Vanaf januari 2024 zijn bijkomende installaties (492 oplaadpunten) gepland op 17 sites.

## De nieuwe site van Newelec zet in op elektrisch opladen

In november 2023 verhuisden de Luikse teams van Newelec naar een gloednieuwe site in Milmort. Dit filiaal van Luminus, gespecialiseerd in elektrische installaties, maakte van de verhuis gebruik om de parking van de nieuwe site uit te rusten met een semi-snellader en 32 laagspanningslaadpunten van 11 kW, gegroepeerd in clusters. De semi-snellader van ABB, met een capaciteit van 60 kW gelijkstroom (DC), is speciaal ontworpen voor volledig elektrische voertuigen en laat toe een elektrische wagen in ongeveer anderhalf uur op te laden<sup>3</sup>.

Om dat mogelijk te maken, moesten een hoogspanningscabine en een laagspanningsbord worden geïnstalleerd. In de hoogspanningscabine werd de transformator geüpgraded van 400 kVA naar 800 kVA om het vermogen dat nodig is voor de oplaadpunten te kunnen garanderen.

De parking van de nieuwe site van Newelec in Milmort is uitgerust met een semi-snellader en 32 laadpunten op wisselstroom van 11 kW, gegroepeerd in clusters van vier.





# Mulder Natural Foods maakt 12% van zijn elektriciteitsbehoefte in Roeselare koolstofvrij dankzij Insaver

Dankzij de 2 332 zonnepanelen boven op het bedrijfsgebouw kan Mulder Natural Foods jaarlijks de uitstoot van ongeveer 129 ton CO<sub>2</sub> vermijden.

Mulder Natural Foods is een ontbijtgranenproducent die gevestigd is in Beveren, een deelgemeente van de stad Roeselare. Het bedrijf koos Insaver, een dochterbedrijf van Luminus dat gespecialiseerd is in de plaatsing van zonnepanelen en batterijen, als partner voor dit project om zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen.

Er werden in totaal 2 332 zonnepanelen geplaatst met een bruto gelijkstroomcapaciteit van 1 283 kWp en netto 875 kVA na omzetting naar wisselstroom via zeven omvormers. De installatie is hiermee goed voor een jaarlijks gemiddelde productie van 1 131 MWh, vergelijkbaar met het jaarlijks elektriciteitsverbruik van 323 gezinnen<sup>1</sup>.

Mulder Natural Foods is van plan om 95% van de opgewekte stroom zelf te gebruiken, de overige stroom zal op het elektriciteitsnet geïnjecteerd worden. De investering in de zonnepaneelinstallatie geeft Mulder Natural Foods de mogelijkheid om ongeveer 12% van zijn elektriciteitsbehoefte zelf te voorzien. De installatie kan jaarlijks 129 ton<sup>2</sup> CO<sub>2</sub>-uitstoot vermijden.

De werken werden uitgevoerd tussen 24 april en 7 juni. De installatie werd op 21 juni 2023 in gebruik genomen.

<sup>1</sup> Op basis van 3,5 MWh/jaar per gezin.

<sup>2</sup> Berekening op basis van levenscyclus-emissiefactoren: 55 g CO<sub>2</sub>e/kWh voor fotovoltaïsche energie (ADEME-referentie) en 169 g CO<sub>2</sub>e/kWh voor de Belgische energiemix (IEA-referentie 2022).

## Werken uitgevoerd in alle veiligheid in de nabijheid van een voedselproductieproces

Insaver moest tijdens de werken aan de installatie van o.a. omvormers in de productiehal, rekening houden met de nabijheid van het voedselproductieproces. De technikers moesten naast de gewone veiligheidsnormen ook de specifieke voedselveiligheidsnormen respecteren.



6 017m<sup>2</sup> dak van Mulder Natural Foods werd bedekt met 2 332 zonnepanelen.



# Bijdragen aan het evenwicht tussen productie en consumptie door stuurbare energievoorzieningen

## Het kader

### De rol van de transportnetbeheerder

Het evenwicht op het hoogspanningsnet tussen vraag en aanbod van elektriciteit moet op elk moment verzekerd zijn. Daarvoor doet Elia een beroep op ‘evenwichtsverantwoordelijken’ (BRP<sup>1</sup>) en ‘leveranciers van evenwichtsdiensten’ (BSP<sup>2</sup>). Die garanderen mee het behoud van het evenwicht in het net. Elia moet ook kunnen beschikken over reservevermogens, opwaarts en neerwaarts. Hiermee compenseert het residueel en incidenteel onevenwicht.

Dit evenwicht kan met verschillende middelen worden bereikt.

- Het primaire regelvermogen – frequentiestabilisatie (FCR), automatisch geactiveerd in minder dan 30 seconden, opwaarts en neerwaarts;
- Het secundaire regelvermogen – automatisch frequentieherstel (aFRR), continu geactiveerd, opwaarts en neerwaarts;
- Het tertiaire reservevermogen – manueel frequentieherstel (mFRR), kan alleen opwaarts worden geactiveerd en wordt gebruikt in geval van een aanzienlijk onevenwicht;
- Het niet-gereserveerde vermogen dat opwaarts en neerwaarts kan worden geactiveerd in het kader van een CIPU-contract (Contract for the Injection of Production Units);
- Import en export van elektriciteit, gecontracteerd bij naburige transportnetbeheerders.

### Bijdragen aan het evenwicht tussen productie en consumptie en de leveringszekerheid: de rol van Luminus

**De stuurbare, flexibele gascentrales van Luminus leveren verschillende diensten aan transportnetbeheerder Elia. Hiermee zorgt Luminus op twee manieren mee voor het evenwicht in het net en de bevoorradingszekerheid van het land.**

- (1) De rol van ‘evenwichtsverantwoordelijke’. Luminus verzekert in real time het evenwicht volgens de volumes die zijn klanten verbruiken. Als onderdeel van deze rol moet Luminus permanent en in real time op de transmissie- of distributienetten een hoeveelheid energie injecteren die overeenkomt met het verbruik van zijn klanten. Elk onevenwicht heeft een kostprijs die hoog kan oplopen als de beschikbare capaciteit de energie niet kan produceren die door de netten wordt gevraagd. Een bevoorradingsstekort kan, samen met eventuele incidenten, impact hebben op het totale evenwicht van het systeem. Wat is er nodig om dit evenwicht op elk ogenblik te verzekeren en de risico’s zoveel mogelijk te beperken?
- De correcte inschatting van de consumptieprofielen van de klanten op lange, middellange en korte termijn. Zo kunnen op voorhand de middelen worden voorzien om hun behoeften optimaal af te dekken. Zowel wat betreft de kostprijs als de betrouwbaarheid van de geleverde energie.
  - De evaluatie of meting van de schommelingen van de hernieuwbare productie.
  - De optimale benutting van de flexibiliteit bij klanten en/of de bijsturing in real time van de productie van de meest flexibele installaties (gecombineerde cycli in werking, open cycli, warmtekrachtkoppeling, ...). Zo kunnen schommelingen in de hernieuwbare productie of een uitval van andere productie-eenheden gecompenseerd worden.

- De financiële risico’s afdekken die verbonden zijn aan de zeer grote schommelingen van de elektriciteits- en gasprijzen op de groothandelsmarkt. Deze prijzen kunnen plots sterk stijgen, bijvoorbeeld bij onverwachte onbeschikbaarheid. Of ze kunnen fors dalen als er structureel te veel wordt geproduceerd in vergelijking met de vraag. Daardoor dalen de inkomsten van de producenten.

- (2) Door het leveren van een bijdrage aan de veiligheid van het net (lokale congestie, spanning ...) en aan het evenwicht ervan (frequentie ...) via de levering van ondersteunende diensten die de transportnetbeheerder aankoopt. Zowel in real time als op zeer korte termijn. Deze diensten omvatten:
- automatische frequentiestabilisatie (FCR);
  - automatisch frequentieherstel (aFRR);
  - manueel frequentieherstel (mFRR) met name voor congestiebeheer;
  - de MVar-dienst, om de vereiste spanningsniveaus in het net lokaal te ondersteunen;
  - blackstart-service geactiveerd bij black-out.

Luminus draagt als evenwichtsverantwoordelijke bij tot het evenwicht tussen productie en verbruik dat door de transportnetbeheerder verzekerd wordt. Luminus neemt deel aan periodieke aanbestedingen voor deze ondersteunende diensten en biedt deze diensten aan via zijn eigen productie-eenheden.

<sup>1</sup> Balance Responsible Parties    <sup>2</sup> Balancing Service Provider

## Evenwicht productie/verbruik: de sleutelrol voor gasgestookte elektriciteitscentrales

Het opstarten van de flexibele, niet-gereserveerde productie-eenheden gebeurt op basis van tarieven van meerdere producenten. De goedkoopste komen eerst, totdat aan de vraag is voldaan. De elektriciteitscentrales uit de buurlanden zijn ook actief op deze groothandelsmarkt, binnen de grenzen van de beschikbare interconnectiecapaciteit.

De rentabiliteit van gasgestookte elektriciteitscentrales hangt af van de zogeheten 'clean spark spread': het prijsverschil tussen de aankoopprijs van het gas en de bijbehorende CO<sub>2</sub> enerzijds, en de prijs van de verkochte elektriciteit op de groothandelsmarkten anderzijds.

Thermische centrales die niet gereserveerd zijn voor het leveren van ondersteunende diensten, werken enkel wanneer de marktprijzen de variabele productiekosten dekken.

Dit betekent dat de groothandelsmarkten niet systematisch de investeringskosten vergoeden van producenten. Daarom heeft de Belgische (federale) overheid beslist een capaciteitsvergoedingsmechanisme in het leven te roepen.

## De indicatoren

In het licht van de nieuwe Europese regelgeving inzake niet-financiële rapportering zijn de indicatoren met betrekking tot de bevoorradingsekerheid - een "essentieel" thema dat specifiek is voor de activiteiten van Luminus en dat niet vermeld wordt in de CSRD-richtlijn - vanaf dit jaar vereenvoudigd.

Alleen de indicator "Blackstart-tests" bleef behouden, omdat die indicator, gecertificeerd door de beheerder van het transmissienet voor elektriciteit, gemakkelijk te controleren is.

De indicator met betrekking tot de beschikbaarheid van de productie-eenheden van meer dan 100 MW werd evenwel geschrapt. Bij gebrek aan sectorale normen lijkt het immers moeilijk om die indicator in zijn huidige vorm als certificeerbaar te beschouwen - ook al waren de cijfers die in de vorige rapporten werden gepubliceerd, gebaseerd op gegevens die openbaar waren gemaakt in het kader van de REMIT-verordening.

Elia kan voor de blackstartcontracten een beroep doen op productie-eenheden die voorzien zijn van dieselmotoren.

Blackstart is een opstart zonder externe stroombron na een stroomuitval. De centrale van Seraing en de twee open cycli van Gent-Ham, waarvan de dieselmotoren elke maand worden getest, bieden deze service.

Op 28 oktober 2023 werd er één test uitgevoerd in Ham. Dit in overeenstemming met de contracten die afgesloten werden met de beheerder van het elektriciteitstransmissienet.

Deze test werd op 22 november 2023 door Elia gecertificeerd.

### Succesvolle geplande blackstart-tests



Bron: Luminus.

# Nieuwe gascentrale in Seraing: een essentieel project om de bevoorradingszekerheid in België te garanderen

De bouw van de nieuwe centrale van Seraing, die in december 2022 van start ging op de voormalige Valfil-site, vlak naast de bestaande centrale, zal normaal gezien iets minder dan drie jaar in beslag nemen. Volgens de zeer ambitieuze planning zou de centrale in de vroege winter van 2025-2026 in dienst gesteld moeten worden. In 2023 waren er geen ongevallen met werkverlet op deze bouwwerf, na meer dan 180 000 gepresteerde uren.

Van april tot november 2022 vonden de voorbereidende werkzaamheden plaats voor de bouw van deze nieuwe stoom- en gasturbine met gecombineerde cyclus van 870 MW. Die werkzaamheden bestonden uit de verwijdering van de oude funderingen, de afgraving van de vervuilde grond en de aanpassing van de aansluiting op het gasnet.

Het consortium Cobra-Sener-General Electric staat in voor de realisatie van alle bouwwerkzaamheden, alsook voor de engineering, de aankopen en de technische documentatie. De teams van Luminus, bijgestaan door de engineeringteams van EDF, controleren de kwaliteit van

het uitgevoerde werk en de documentatie aan de hand van bezoeken ter plaatse en technische reviews.

In 2023 had het bouwbedrijf Franki ongeveer 1 300 palen geplaatst, hetzij meer dan 90% van alle nodige palen om de funderingen te voltooiën. De funderingen voor de warmterecuperatieketel werden geplaatst en eind november werd gestart met de montage van de metaalstructuur.

De belangrijkste elementen (gasturbine, alternatoren, warmtewisselaars voor de recuperatieketel enz.) werden ter plaatse geleverd of zijn tijdelijk opgeslagen op andere Belgische industriële sites.

De werkzaamheden van Elia en Fluxys voor de aansluiting van de centrale op het elektriciteits- en gasnet zijn in 2023 gestart en zouden in 2024 afgerond moeten zijn.

Men is eveneens begonnen met de aanwerving van het toekomstige exploitatie- en onderhoudsteam, dat ook verantwoordelijk zal zijn voor de indienststelling. In totaal waren er op 31 december 2023 al zo'n dertig vacatures.

## Verbouwing van de bestaande centrale

Parallel daarmee worden nog andere werkzaamheden uitgevoerd op de site van Seraing. Bepaalde onderdelen van de huidige centrale (meer bepaald de koeltoren) kunnen hergebruikt worden en de twee bestaande gasturbines moeten worden omgevormd

## Een nieuwe centrale, met de steun van het CRM<sup>1</sup>

De bouw van de nieuwe centrale van Seraing kadert binnen het capaciteitsvergoedingsmechanisme (CRM) dat door de federale regering in het leven werd geroepen om de bevoorradingszekerheid van het land te garanderen vanaf de winter 2025-2026. Aangezien vijf van de zeven Belgische kernreactoren tussen 2022 en 2025 zullen worden stilgelegd, zal er extra stuurbare capaciteit nodig zijn, vooral in de winter. Met een rendement van 63% zal de toekomstige centrale van Seraing ongeveer 320 kg CO<sub>2</sub> per geproduceerde MWh uitstoten, hetzij 20% minder dan de huidige centrale.

<sup>1</sup> CRM: dankzij het Capacity Remuneration Mechanism kan Elia vanaf november 2025 de geselecteerde capaciteit vergoeden via veilingen om de bevoorradingszekerheid van het land mee te helpen garanderen.

tot turbines met open cyclus. De allereerste fase van die werkzaamheden vond plaats in mei 2023, toen de centrale werd stilgelegd voor het geplande onderhoud. Van 2 oktober tot 7 december 2023 onderging de eerste gasturbine eveneens een grondige herziening om de levensduur te verlengen. De grootste werkzaamheden zijn echter gepland voor de zomer van 2024, na de definitieve stillegging van de stoomturbine eind april 2024. Dan moeten de koeltoren en het waterpompstation worden aangepast en gemoderniseerd met het oog op de aansluiting op de nieuwe centrale.

Plaatsing van de palen, eerste fase van de civieltechnische werken.



# HUMAN CAPITAL



- Gezondheid, veiligheid en welzijn
- Competenties en loopbanen
- Sociale dialoog
- Diversiteit, gelijkheid en inclusie
- Personeel

# Sociale uitdagingen: mensen beschermen en vaardigheden ontwikkelen

Dit jaar is de lijst met prioritaire thema's op het gebied van Human Capital gewijzigd: de sociale dialoog is een van de vijf thema's geworden die in het duurzaamheidsrapport van Luminus aan bod komen. Op die manier anticipeert het rapport van Luminus op een van de bepalingen van de CSRD - de sociale dialoog is een van de subthema's ("disclosure requirements") die vermeld worden in de ESRS S1-norm.

## Gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk

### Veiligheid en gezondheid

De professionele activiteiten dragen enerzijds bij tot de motivatie en ontwikkeling van het personeel, anderzijds kunnen ze ook risico's inhouden voor de fysieke en mentale gezondheid. Het is dan ook belangrijk om die gezondheidsrisico's proactief in kaart te brengen, gerichte acties te nemen en richtlijnen toe te passen die bijdragen tot de veiligheid en gezondheid van het personeel van Luminus en het personeel van de onderaannemers. De gezondheidsrisico's variëren naargelang het uitgeoefende beroep en de arbeidsomstandigheden. De risico's in een industriële productieomgeving verschillen van de risico's op een bouwplaats of in een kantooromgeving.

### Levenskwaliteit op het werk

Het welzijn op het werk heeft een rechtstreekse invloed op de sfeer op de werkvloer, op de inzet en motivatie van mensen en op de productiviteit. Creativiteit en innovatie nemen toe wanneer medewerkers zich goed voelen, net als de kwaliteit en de efficiëntie van het geleverde werk. Welzijn en een goede balans tussen werk en privéleven vormen een belangrijk onderdeel van de employer branding-strategie van het bedrijf.

## Competenties en loopbanen

Luminus wil als flexibele en wendbare organisatie beter gewapend zijn om de energie-uitdagingen van vandaag en morgen aan te gaan. Dat vraagt om gemotiveerde medewerkers die openstaan voor verandering en leermogelijkheden. Het veronderstelt eveneens dat zij in hun persoonlijke ontwikkeling worden gestimuleerd en dat werknemers en leidinggevendenden alle ondersteuning krijgen om persoonlijke leertrajecten te bepalen.

## Sociale dialoog

Een gezonde en constructieve sociale dialoog tussen Luminus en zijn medewerkers draagt bij aan het waarborgen van de belangen van de werkgever en de werknemers vanuit een perspectief van overleg en transparantie. De arbeids- en tewerkstellingsvoorwaarden van het personeel worden geregeld in collectieve arbeidsovereenkomsten die op sectoraal en intersectoraal niveau worden afgesloten, maar ook intern met de werknemersvertegenwoordigers.

## Diversiteit, gelijkheid en inclusie

Diversiteit binnen de teams betekent meer creativiteit en innovatie, meer kennis en ervaring. Gelijkheid en inclusie vergroten het gevoel ergens bij te horen en hebben een impact op het welzijn. Ze zijn de bron van

duurzame ontwikkeling met een positieve invloed op de maatschappij, zowel in menselijk als in economisch opzicht.

## Luminus voor het elfde jaar op rij erkend als Top Employer

Luminus behaalde in 2023 voor de elfde keer op rij het label van Top Employer. Dat is een belangrijke externe erkenning voor het HR-beleid van Luminus. Om dat label te behalen, wordt de aanpak op het vlak van grote HR-domeinen geëvalueerd en gebenchmarkt. Zo wordt er gekeken naar HR-strategie, werkomgeving en welzijn op het werk, rekrutering en opleiding, ontwikkelingsmogelijkheden, diversiteit en bedrijfscultuur. In 2023 ontvingen slechts 87 andere bedrijven het label van Top Employer in België.



Top Employer: trofee 2023



# Gezondheid en veiligheid: de kern van onze bedrijfscultuur

Gezondheid en veiligheid op het werk - al vele jaren een absolute prioriteit voor Luminus - zijn indicatoren van een verantwoordelijke bedrijfscultuur.

## Doelstelling: “Zero Harm”

Luminus streeft steeds naar “nul ongevallen”, zowel voor zijn medewerkers als voor zijn onderaannemers. Het streefdoel met betrekking tot de frequentiegraad voor alle personeelsleden en onderaannemers in 2023 (de globale frequentiegraad) lag op max 1,57.

## De verloning van de werknemers is gekoppeld aan het aantal arbeidsongevallen

De verloning van alle personeelsleden van Luminus is gekoppeld aan het aantal arbeidsongevallen. De globale frequentiegraad is een van de criteria voor de berekening van de jaarlijkse bonus voor het kaderpersoneel van Luminus. Maar ook bij de baremieke medewerkers is veiligheid een van de factoren waarmee rekening wordt gehouden bij de berekening van de collectieve bonus. Ten slotte is het een belangrijke maatstaf voor de toekenning van een variabele verloning voor het uitvoerend comité van Luminus. Dat beleid stimuleert alle personeelsleden om de veiligheidsvoorschriften na te leven en te handhaven.

## Het kader

Sinds 2010 beschikt Luminus over een efficiënt, geïntegreerd beheersysteem voor gezondheid en veiligheid. Het dekt 100% van de medewerkers. Voor alle werkplekken en voor de meeste arbeidssituaties werd een risicoanalyse uitgevoerd, die regelmatig wordt geactualiseerd. De oorzaken van elk ongeval of bijna-ongeval worden minutieus geanalyseerd. Dat doen we om herhaling van ongevallen te vermijden, de materiële oorzaken weg te nemen en de menselijke invloed op een ongeval te beperken. Ondertussen werd een nieuwe fase ingeluid met de uitrol van een “Zero Harm”-beleid. Daarmee gaan we nog een stap verder dan het “Zero Accident”-beleid. Het veiligheids-, gezondheids- en milieubeleid (HSE) legt de normen vast voor het beschermen en garanderen van het welzijn van het personeel en van alle andere personen die op de sites aan de slag zijn.

Het voorkomen van dodelijke ongevallen blijft uiteraard de grootste prioriteit. De medewerkers en onderaannemers worden hierrond gesensibiliseerd via de

“10 Life-Saving Rules” waarop Luminus sterk de nadruk legt. De medewerkers van de Luminus-groep moeten zich houden aan verschillende “HSE-charters”, waaronder het charter over werken op hoogte (meer bepaald op daken), dat in 2022 werd geactualiseerd, en het nieuwe charter over werken aan elektrische installaties, dat in 2023 werd opgesteld.

Om de prestaties op het vlak van gezondheid en veiligheid te meten, hanteert Luminus een reeks sleutelindicatoren: frequentiegraad, aantal bijna-ongevallen enz. De evolutie van die indicatoren wordt maandelijks gemonitord door de afdeling HSE en gecommuniceerd aan alle managementleden en op elke raad van bestuur.

Daarnaast sensibiliseert Luminus zijn medewerkers al vele jaren via wekelijkse “Zero Harm”-berichten die door het HSE-team worden opgesteld en via het intranet van Luminus worden verspreid. Die berichten, waarin een specifiek thema kort wordt toegelicht, moeten - op initiatief van de managers - in teamverband worden besproken.

Bijzondere aandacht gaat uit naar de veiligheid van de onderaannemers. In 2021 werd een concreet stappenplan opgesteld. Dat stappenplan voorziet een aantal acties om onderaannemers nog bewuster te maken van het belang van veiligheid. In die context heeft Luminus in 2023 een handige online tool ontwikkeld en getest voor het voorbereiden van veilige werkplekken en de interacties met onderaannemers.

## De Safety Tracker van Newelec krijgt een “Health & Safety Award”

In februari 2023 organiseerde het HSE-team van Luminus een eerste editie van de “Health & Safety Awards” om innovatieve gezondheids- en veiligheidsinitiatieven binnen de Groep te promoten en te belonen. Uit de zeventien ingediende initiatieven werden zeven projecten weerhouden en de winnaar van de wedstrijd werd bekendgemaakt tijdens de “All Employees Meeting” op 23 maart 2023.

De award ging naar het project “Safety Tracker”, voorgesteld door Olivier Aroni van Newelec: een

mobiele applicatie om de veiligheid op de werven te verbeteren. Met de Safety Tracker kan men onder andere gevaarlijke situaties, incidenten of ongevallen melden, situatieanalyses in real time rapporteren, indien nodig een LMRA (Last Minute Risk Analysis) uitvoeren en verslagen opstellen en opvolgen. Deze applicatie is sinds februari 2023 in gebruik bij Newelec en Dauvister en de integratie van een gelijkaardige tool binnen de Luminus-groep wordt momenteel onderzocht.

## ISO-certificering

Luminus nv is sinds 2019 ISO 45001-gecertificeerd (en OHSAS 18001 sinds juni 2013).

## De indicatoren

### Geen enkel ongeval met werkverlet bij Luminus NV

In 2023 noteerde Luminus nv geen enkel ongeval met werkverlet voor de eigen medewerkers. Daardoor daalden de frequentie- en ernstgraad naar 0. Ter vergelijking: de frequentiegraad voor de Belgische energiesector in 2022 was 3,34 en de (globale) ernstgraad 0,37.

### Vier ongevallen bij onderaannemers

Bij de onderaannemers werden in 2023 vier arbeidsongevallen met werkverlet geregistreerd, tegenover drie in 2022. De frequentiegraad steeg daardoor tot 3,8 tegenover 2,9 in 2022. De totale ernstgraad voor 2023 (eigen werknemers + onderaannemers) bedroeg 0,08. In totaal gingen bij de onderaannemers 127 dagen verloren naar aanleiding van een arbeidsongeval (tegenover 157 in 2022).

- In mei was een onderaannemer bezig met het verwijderen van struiken aan de voet van een windturbine in Geel. Tijdens het lossen van zijn werkmateriaal struikelde hij en viel op een ijzeren staaf. Hierbij sneed hij zijn hand.
- In augustus viel een onderaannemer van een ladder van twee meter hoog waarbij hij een rib brak. Het ongeval gebeurde tijdens het aanbrengen van een hijsband rond een windturbineblad op een industrieterrein in de haven van Gent.
- Nog in augustus struikelde een technicus van een onderaannemer in Péruwelz over een steen toen hij uit zijn voertuig stapte; hij viel op de grond en verstuurde daarbij zijn enkel.
- In oktober brak een onderaannemer op de site van Seraing zijn arm toen hij van een stelling naar beneden stapte. Hij struikelde over de treden en botste met zijn arm tegen de stelling.

### Stijging van het aantal opleidingsuren rond veiligheid: +15,09%

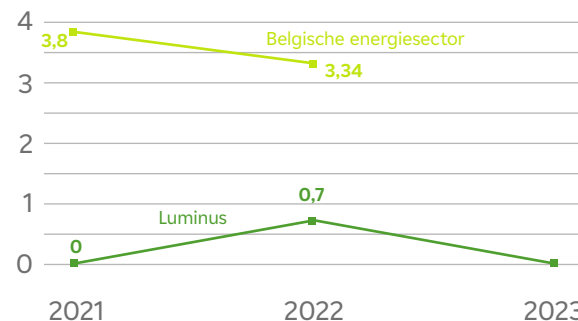
In 2023 werd in totaal 7 391 uur besteed aan veiligheidsopleidingen. Dat is een stijging van 15% ten opzichte van 2022. Dat totaal omvat alle HSE-opleidingen en de wekelijkse uitgestuurde “Zero Harm”-berichten onder alle teams (zie “Het kader”). De stijging van het aantal opleidingsuren valt te verklaren door de

aanwerving van nieuwe productiemedewerkers, die een intensievere veiligheidsopleiding krijgen. Daarnaast vond in 2023 de tweejaarlijkse veiligheidsopleiding plaats voor de collega’s van de afdeling Wind (opleiding erkend door de Global Wind Organisation).

	2021	2022	2023
Uren besteed aan veiligheid - GRI 403-5 - SDG 8.8 - VER 5	7 662	6 422	7 391
Ongevallen met werkverlet - SDG 8.8 - VER 5	0	1	0
Ongevallen gemeld door onderaannemers - SDG 8.8 - VER 5	5	3	4
Frequentiegraad van door onderaannemers gemelde ongevallen - SDG 8.8 - VER 5	3,9	2,9	3,8

### Frequentiegraad ongevallen met werkverlet

De frequentiegraad = ( totaal aantal arbeidsongevallen x 1 000 000) / aantal gepresteerde uren.

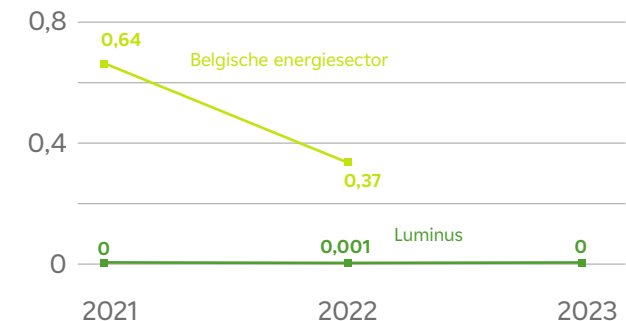


GRI 403-9 - SDG 8.8 - VER 5

Bron: Luminus.

### Globale ernstgraad

De globale ernstgraad = (aantal dagen arbeidsongeschiktheid + aantal forfaitaire dagen) x 1 000 / aantal gepresteerde uren.



GRI 403-9 - SDG 8.8 - VER 5

Bron: Luminus.

# Levenskwaliteit op het werk: een blijvend aandachtspunt

Na twee moeilijke jaren laten bepaalde indicatoren met betrekking tot de levenskwaliteit op het werk een duidelijke verbetering zien. Gelet op het belang ervan op korte en op lange termijn moet er voortdurend aandacht uitgaan naar deze thematiek, zowel in termen van analyse als actieplan. Dit was het onderwerp van overleg met de “Lumiforces”, multifunctionele werkgroepen die speciaal voor dit doel werden opgericht.

## Het kader

Welzijn op het werk is een zeer breed begrip waarbij we o.a. kijken naar de veiligheid, hygiëne, ergonomie, lichamelijke gezondheid (zie “Gezondheid en veiligheid”) en mentale gezondheid van de medewerkers. Daarnaast dragen telewerken en flexibel werken bij aan een betere balans tussen werk en privéleven voor de werknemers. Een dergelijk beleid helpt Luminus bij het aantrekken en behouden van getalenteerde en gezonde medewerkers. Minder stress, meer motivatie, betere prestaties en een verhoogde retentie zijn belangrijke voordelen. Luminus meet de evolutie van het welzijn op alle sites en stelt vervolgens aangepaste acties voor. Het bedrijf maakt daarbij gebruik van verschillende tools.

Om te beginnen heeft het bedrijf zeven vertrouwenspersonen, een interne coach en een interne

preventieadviseur psychosociale aspecten. Ten tweede worden de motivatie en tevredenheid van het personeel jaarlijks gemeten. De resultaten van de enquête worden in elk team besproken en dienen als basis voor de uitwerking van specifieke actieplannen.

Daarnaast omvat het “Light Up”-programma, dat in 2022 werd gelanceerd door het Human Resources-team, een reeks tools, acties en initiatieven om te sensibiliseren rond het belang van welzijn op het werk. “Light Up” is opgebouwd rond vier pijlers, intern gekend als “de vier batterijen”: de mentale, de fysieke, de sociale en de spirituele batterij. Om de medewerkers te helpen hun stress- en energieniveau onder controle te houden, biedt Luminus verschillende e-learnings en workshops aan.

## Een pilootprogramma over individuele veerkracht

In 2023 werd samen met een externe partner een “Resilience Track”-programma opgezet, gericht op de balans tussen werk en privéleven en op het aannemen van gezonde, productieve en duurzame gewoonten op het werk en thuis. Een pilootgroep van zeven medewerkers kreeg de kans om deel te nemen aan de vier sessies van het programma. Het programma zal in 2024 worden aangeboden aan een nieuwe groep prioritaire werknemers (overeenkomstig hun jaarlijkse zelfevaluatie).

## Analyse van het psychosociale welzijn en implementatie van een actieplan

Begin 2023 heeft Luminus een actieplan opgesteld op basis van de jaarlijkse enquête die eind 2022 was uitgevoerd om de betrokkenheid, de tevredenheid en het welzijn van zijn werknemers te meten. Er werden extra vragen toegevoegd over de werksfeer en over grensoverschrijdend gedrag (discriminatie, pesterijen, agressie, seksuele intimidatie) om het psychosociale welzijn van het personeel nauwkeuriger te kunnen beoordelen. Op basis van de resultaten van de enquête kon men een algemene beoordeling van de psychosociale risico's maken m.b.t. de vijf geïdentificeerde risicodomeinen (arbeidsorganisatie, arbeidsinhoud,

interpersoonlijke relaties, arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden), alsook van de bijbehorende gevolgen.

Het plan dat in de loop van het jaar werd uitgerold, omvatte de volgende acties, die allemaal zijn uitgevoerd:

- De verspreiding van het geconsolideerde overzicht van de resultaten aan de verschillende afdelingen en het uitvoerend comité, met een korte beschrijving van de context van die beoordeling.
- Toelichting van het onderwerp tijdens de teamvergaderingen door de managers.

- Vergelijking van de resultaten met die van gelijkaardige bedrijven (via een benchmark uitgevoerd door onze externe preventiepartner).
- Invoering van een specifieke opleiding in de callcenters om met agressieve klanten om te gaan.
- Informatieverstrekking, via het “Zero Harm”-bericht, over de meldingskanalen en middelen die beschikbaar zijn voor de werknemers in het geval van grensoverschrijdend gedrag op het werk. De rol en de gegevens van de vertrouwenspersonen die binnen Luminus zijn aangesteld, werden nogmaals in herinnering gebracht.

## De indicatoren

### Stijging van de motivatie

De motivatie van het personeel is een van de indicatoren die het management van Luminus nauwlettend in het oog houdt. Die motivatie wordt gemeten aan de hand van een jaarlijkse enquête. Hiervoor wordt samengewerkt met externe partner Ipos, kaderend binnen een contract met de Groep EDF. Uit de resultaten van de enquête voor 2023 blijkt dat de motivatie gestegen is ten opzichte van het jaar voordien. Terwijl de engagementsscore in 2022 78% bedroeg, ligt het resultaat voor 2023 opnieuw op het niveau van 2021 (80%). Dat resultaat ligt ruim boven het Belgische gemiddelde en is een van de hoogste van de Groep EDF. Het deelnamepercentage aan die interne enquête bedroeg 91%, een stijging met 2,25% en het hoogste percentage sinds 2020. De resultaten van de enquête worden binnen elke afdeling geanalyseerd om actieplannen op te stellen die afgestemd zijn op de specifieke behoeften van elk team.

	2021	2022	2023
Engagementsscore van het personeel	80%	78%	80%

### Vertrouwenspersonen: stijging van het aantal interne meldingen

De interne vertrouwenspersonen - van wie de sociale partners de aanstelling moeten goedkeuren - spelen zowel een preventieve als een probleemoplossende rol. Werknemers én leidinggevendenden kunnen anoniem een beroep op hen doen in geval van psychosociale problemen, zoals slechte verstandhoudingen, stress, pesterijen of geweld op het werk. Sinds 2010 beschikt Luminus over een gediversifieerd netwerk van vertrouwenspersonen, zowel wat geslacht, taal,

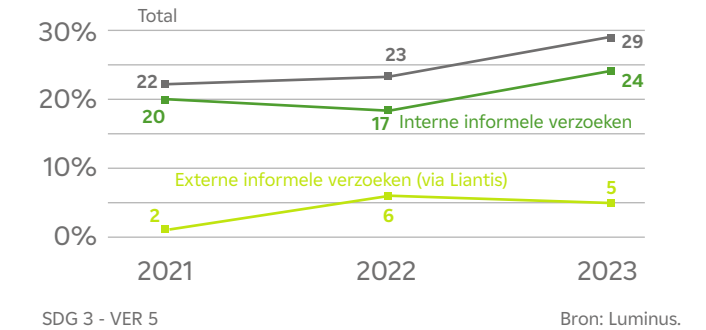
hiërarchisch niveau als geografische ligging betreft. Het huidige netwerk is uitgebreider dan de wet voorschrijft: zeven personen in plaats van één. Het personeel wordt via verschillende interne informatiekanalen regelmatig herinnerd aan de namen van de vertrouwenspersonen.

Het aantal meldingen bij de interne vertrouwenspersonen is in 2023 sterk gestegen in vergelijking met 2022 (+41%). Daartegenover werden er dan weer iets minder informele verzoeken ingediend bij de externe vertrouwenspersonen (Liantis) m.b.t. psychosociale aspecten. Opmerkelijk is dat voor het vierde opeenvolgende jaar minder vaak een beroep werd gedaan op zowel interne als externe vertrouwenspersonen dan vóór de gezondheidscrisis en de toename van het telewerken (d.w.z. vóór 2020). In 2023 werd, naast die informele aanvragen, één formeel verzoek tot interventie ingediend bij de externe preventieadviseurs psychosociale aspecten van Liantis. Op basis van hun analyse en aanbevelingen werden verschillende specifieke acties opgezet, die door de interne preventieadviseur psychosociale aspecten werden opgevolgd.

### Daling van het absentieïsme

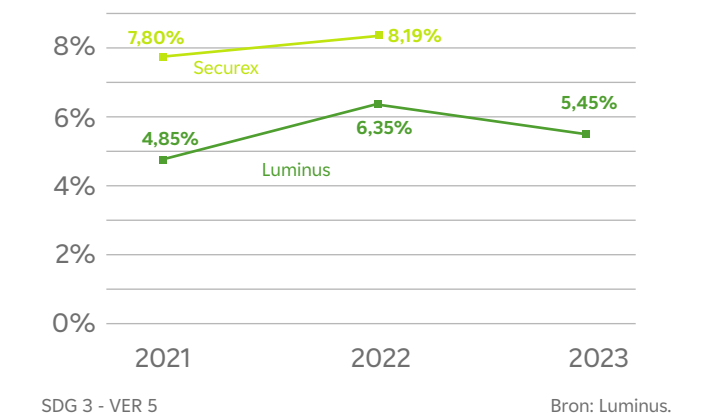
Het ziekteverzuim is gedaald: 5,45% in 2023, tegenover 6,35% in 2022. Dat cijfer blijft lager dan de Belgische benchmark (8,19% in 2022). Die daling heeft voornamelijk betrekking op het middellange verzuim (tussen 1 maand en 1 jaar). Ondanks die duidelijke daling is het ziekteverzuim nog niet terug op het niveau van vóór de gezondheidscrisis (4,73% in 2018).

### Aantal informele meldingen aan de vertrouwenspersonen



	2021	2022	2023
Formele interventie-aanvragen ingediend bij de externe preventieadviseur psychosociale aspecten - SDG 3.4 - VER 5	2	0	1

### Absenteïsmegraad





# Team Luminus zet Luminus-collega's in beweging en steunt negen goede doelen

In 2023 kregen weer heel wat verenigingen een duwtje in de rug van Luminus. Deze verenigingen hebben allemaal één ding gemeen: hun projecten werden direct of indirect ondersteund door Luminus-collega's.

Met zijn jaarlijkse Team Luminus Loves Your Project-challenge wil Luminus zijn medewerkers mobiliseren rond één gezamenlijk doel: zo veel mogelijk bewegen en tegelijkertijd geld inzamelen voor het goede doel. Goed voor hun mentale en fysieke gezondheid.

De ontvangst van de cheques zorgde voor een vriendschappelijk moment, zoals hier op de foto bij Aima.



Met het Team Luminus-project worden medewerkers aangezet om al hun dagelijkse recreatieve en sportieve activiteiten (wandelen, lopen, fietsen, yoga,...) te registreren op het Team Luminus-platform. Via datzelfde platform kunnen zij zich ook inschrijven voor allerlei sportevenementen zoals de 20 km van Brussel, Dwars door Hasselt, wielervedstrijden, interne voetbaltoernooi, enz. Het platform telt al die activiteiten samen en vertaalt het in euro's

voor de goede doelen die door de collega's worden voorgesteld.

In 2023 werden negen verenigingen geselecteerd op basis van criteria die werden vastgelegd in het wedstrijd-reglement. Bepaalde thema's maakten het mogelijk om extra punten te behalen. Ze staan onder meer in het teken van solidariteit, milieubescherming, diversiteit, gezondheid en energiebesparing. De jury bestond uit vertegenwoordigers van de operationele afdelingen (Productie, Retail, Optimalisatie) en functionele afdelingen (MVO, Communicatie, Human Resources). Laila Ekchouchou, van Time4Society, nam deel aan de eerste bijeenkomst van de jury, om een extern perspectief te bieden en de selectie te vergemakkelijken.

Tussen 19 april en 8 oktober registreerden de Luminus-medewerkers meer dan 10 000 activiteiten en deelden ze 2 867 virtuele high-fives uit, wat de verbondenheid versterkte. Apotheose van de Team Luminus Loves Your Project-challenge was de beklimming van de Mont Ventoux. Begin oktober beklommen 50 collega's deze berg met de fiets. Een 40-tal collega's wandelden in groep naar boven. In totaal werd dankzij Team Luminus zo maar liefst 15 000 euro ingezameld voor de negen geselecteerde goede doelen.

De winnaar was J.A.C.K., een opvangcentrum voor chimpansees in Congo, voorgesteld door Patrick Pools, Meestergast. Zij ontvingen een cheque van € 2 700. De



nationale borstkankerorganisatie Think Pink, voorgesteld door collega Kristine Van Suetendael, ontving € 2 300. Daarnaast werd er ook geld ingezameld voor Aima vzw (€ 2 000), Wens Ambulancezorg (€ 1 900), Consortium 1212 (€ 1 700), Ten Dries (€ 1 400), De Regenboog (€ 1 400), Les Petits Riens (€ 1 100) en Paadhai vzw (€ 500).



# Opleiding als prioriteit: veelzijdige methoden

De voortdurende ontwikkeling van vaardigheden is van essentieel belang in een sector die snelle technologische, commerciële en regelgevende veranderingen ondergaat. Klassieke vaardigheden in de traditionele activiteiten moeten worden onderhouden terwijl er ook nieuwe vaardigheden moeten worden ontwikkeld binnen nieuwe werkdomeinen. Dit vereist de identificatie van sleutelposities en -profielen, het aantrekken van nieuw talent en het behouden van getalenteerde medewerkers door middel van continue opleidingsprogramma's.

## Het kader

Luminus heeft de ambitie om, via zijn afdeling Learning & Development (L&D), de prestaties, de impact en het welzijn van alle werknemers te verbeteren door een cultuur te creëren waarin iedereen zich gestimuleerd en gemotiveerd voelt om te leren. Het opleidingsbeleid is gebaseerd op de volgende principes:

1. Leerbehoeften stellen we individueel of in teamverband vast, indien nodig met ondersteuning.
2. Leren is een langdurig proces. Wanneer verschillende opleidingsmogelijkheden worden overwogen, is het nuttig om een pad uit te stippelen met een heel concrete invulling. Dat verhoogt de efficiëntie.
3. Iedereen heeft zijn persoonlijke voorkeuren als het op leren aankomt. Daarom bieden we een brede waaier van opleidingsoplossingen aan, bestaande uit klassikale lessen, e-learnings, MOOC's (Massive Open Online Courses), mentoring, coaching, conferenties enz.

Dat laatste punt was een belangrijk element van de L&D-aanpak in 2023. De nadruk werd daarbij gelegd op het stimuleren van meer informeel leren, via kennisdeling tussen collega's, maar ook door vrijwillige individuele leerinitiatieven: een boek lezen, een podcast beluisteren of deelnemen aan externe conferenties.

“Op de eerste plaats willen we onze collega's inspireren om onze organisatie om te vormen tot een veerkrachtige entiteit, waar mensen met elkaar verbonden zijn en

elkaar stimuleren om hun vaardigheden voortdurend te ontwikkelen en hun expertise te verfijnen”, verduidelijkt Evelien De Kerpel, Director People Engagement. “De lancering van MyDevelopment (zie kader) in 2023 was daarbij een belangrijke mijlpaal. Dankzij die tool hebben we de informatie die tijdens de groeigesprekken verzameld werd, kunnen gebruiken om gepersonaliseerde opleidingsprogramma's uit te werken die beantwoorden aan de specifieke individuele behoeften van de collega's.”

Daarnaast moeten de managers elk jaar met hun team een reflectieoefening organiseren om de individuele en collectieve behoeften en ambities in kaart te brengen en concrete doelstellingen vast te leggen. De afdeling L&D biedt, indien nodig, gepersonaliseerde ondersteuning tijdens dit proces. De werknemers en de teams werken

samen met de “learning experience creators” om de leer methode te bepalen die het best aansluit bij hun voorkeuren en behoeften, om de training zo relevant mogelijk te maken.

Wat de jaarlijkse prestatiebeoordelingen betreft, is het proces geëvolueerd om continue feedback aan te moedigen. In januari worden de doelstellingen vastgelegd door de manager en de leden van zijn of haar team, die gedurende het jaar herzien en bijgestuurd worden. In het laatste kwartaal vindt een eindbeoordeling plaats. Alle werknemers krijgen een beoordelingsgesprek, behalve de werknemers met “oude voorwaarden” (117 personen per 31 december 2023), omdat hun contract niet voorziet in een formele jaarlijkse evaluatie.

## Lancering van MyDevelopment

In 2023 lanceerde het Human Resources-team het platform “MyHR”, dat verschillende modules omvat die alle HR-gegevens samenbrengen. Eén van deze modules, MyDevelopment, heeft betrekking op de opleiding.

De module biedt ondersteuning bij het reflecteren over professionele groei en ontwikkeling. Elke medewerker moet twee kwalitatieve gesprekken per jaar inplannen met zijn manager om de leerbehoeften en verwachtingen voor de eigen carrière te bespreken.

MyDevelopment stelt een lijst met specifieke gespreksonderwerpen voor. De verdere ontwikkeling van de werknemer wordt hierin vastgelegd, ingepland en opgevolgd, de sterke punten en de verbeterpunten worden in kaart gebracht en feedback geven wordt eenvoudiger. Tijdens deze gesprekken bepalen de werknemers de zaken waarin ze willen groeien en voeren ze deze in op het platform. In samenwerking met de manager wordt het opleidingsplan vastgelegd.

## De indicatoren

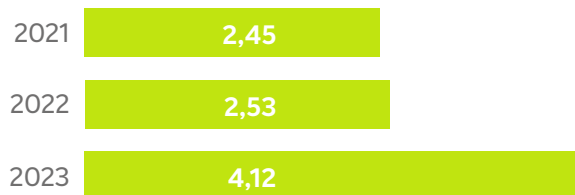
### Sterke stijging van het aantal opleidingsuren

Het gemiddelde aantal opleidingsuren per werknemer bedraagt 58,8 uur per jaar (tegenover 41,8 uren in 2022). Dat vertegenwoordigt 4,1% van het totale aantal gewerkte uren, een stijging van bijna 63% ten opzichte van 2022. Die sterke stijging is te danken aan drie belangrijke factoren:

- de sensibilisering die de afdeling L&D in 2023 heeft gevoerd rond de valorisatie van informele opleidingsuren en het verkrijgen van volledige gegevens, via het Learning Management System van Luminus;
- de verdere ontwikkeling van de kennisbank en de functionele opleidingen van de eerste- en tweedelijnsdiensten die in rechtstreeks contact staan met de klanten;
- de massale deelname van de medewerkers aan de thematische opleidingsweken, zoals de “Innovation Week” en de “Planet Week” (zie kader).

1.084 werknemers (98,72% van het totale personeelsbestand) kregen in 2023 minimaal één uur opleiding.

Aantal opleidingsuren in verhouding tot aantal gewerkte uren (%)



### 41% van de vacatures intern ingevuld

Bij Luminus worden de meeste vacatures gedurende twee weken op het intranet geplaatst voordat ze extern worden gepubliceerd. Wil een werknemer een interne vacature invullen, dan mag diens manager zich niet verzetten tegen die overplaatsing. Enkel de overgangperiodes, tot maximaal zes weken, zijn bespreekbaar.

Dat beleid en het individuele opleidingsplan dat met de manager wordt besproken, dragen bij tot een hoog percentage interne promoties. In 2023 werd 41% van de gepubliceerde vacatures intern ingevuld, tegenover 27% in 2022. 65 personen (tegenover 46 in 2022) konden doorstromen na te hebben gesolliciteerd voor een openstaande functie. Die twee evoluties zijn het gevolg van de reorganisatie van bepaalde afdelingen, maar ook van de extra inspanningen van het Aanwervingsteam om de interne opportuniteiten meer bekendheid te geven en actief te promoten.

	2021	2022	2023
Percentage functies die intern werden ingevuld	32%	27%	41%
Aantal personen dat kon doorgroeien door te solliciteren voor een openstaande functie	29	46	65
Gemiddeld aantal expats bij Luminus	5	4	6
Aantal kaderleden met een buitenlandse missie	3	3	5

### Internationale mogelijkheden: vijf kaderleden op missie in het buitenland

Als dochteronderneming van een internationale marktleider op energiegebied kan Luminus zijn medewerkers loopbaanmogelijkheden buiten België aanbieden. Op 31 december 2023 waren vijf kaderleden van Luminus als expat in het buitenland werkzaam binnen de Groep EDF. Gemiddeld werkten bij Luminus in 2023 zes expats in België.

### “Planet Week”: inzicht in de uitdagingen met betrekking tot de planetaire grenzen

Op initiatief van de Climactors\* werd van 9 tot 13 oktober 2023 een “Planet Week” georganiseerd. Tijdens die week werden alle collega’s uitgenodigd om deel te nemen aan een “Lunch & Learn” en andere leersessies (georganiseerd in het Nederlands, Frans en Engels op verschillende sites van Luminus of online). Het doel was om kennis te delen rond verschillende onderwerpen met betrekking tot de planetaire grenzen, zoals vastgelegd door het Stockholm Resilience Centre.

De “Planet Week” ging van start met de vertoning van de documentaire “Breaking Boundaries: The Science Of Our Planet” van David Attenborough en de Zweedse wetenschapper Johan Rockström. Onderwerpen die tijdens de week nog aan bod kwamen, waren onder andere de COP 28, energieoplossingen voor thuis, agrivoltaïcs, permacultuur en de circulaire economie, maar er waren ook workshops zoals de Klimaat- en Biodiversiteitsfresco’s. In totaal namen 325 personen deel aan de vijftien georganiseerde sessies.

\* Climactors: een groep vrijwilligers vanuit verschillende afdelingen en teams van Luminus die zich inzetten voor de planeet en het klimaat.

# “Generation Zero”: Young Starters maken zich sterk voor koolstofvermindering

In 2022 werden 10 afgestudeerden aangeworven in het kader van het programma “Generation Zero”. In 2023 werkten ze hun tweede trainingsperiode af. Hoe hebben zij dit ervaren en welke impact denken ze gehad te hebben op de duurzaamheidsaanpak van Luminus? We vroegen het aan vier van hen.

Tussen mei en december 2023 voltooiden tien 'young starters' hun tweede opleidingscyclus op verschillende afdelingen. Afhankelijk van hun interesse hebben ze binnen verschillende domeinen ervaring opgedaan: industriële processen, ontwikkeling van nieuwe producten en diensten, het in evenwicht brengen van productie en consumptie enz.

Valentine,  
Solvay en  
Anna, KU  
Leuven.



## Anna en de analyse van de levenscyclus van batterijen

In haar eerste opleidingsperiode hielp Anna mee aan een project rond energiedelen bij B2B-klienten. Vervolgens deelde ze haar expertise voor de bouw van een batterijpark in Visé. Haar opdracht: een beter inzicht krijgen in de levenscyclus van batterijen om mogelijke extra-financiële criteria in kaart te brengen die kunnen bijdragen aan de keuze van leveranciers. “De wetgeving rond batterijen verandert voortdurend. We hebben onderzocht of koolstofarme technologieën nadelen inhielden voor de benodigde grondstoffen en voor de recycling aan het

einde van hun levenscyclus. We stelden hierover vragen aan potentiële leveranciers om de voorgestelde technische oplossingen beter te kunnen beoordelen”, verduidelijkt Anna.

## Valentine en de decarbonisatie van bedrijven

Tijdens haar tweede trainingsronde kreeg Valentine de kans om binnen het Business Development-team mee te werken aan het concept van een gloednieuwe dienst voor bedrijven. Die dienst heeft tot doel B2B-klienten een gepersonaliseerde ondersteuning bij het decarbonisatieproces aan te bieden. Valentine zette zich vol enthousiasme in om het project vooruit te helpen: “Nadat de beschikbare oplossingen waren gebenchmarkt, hebben we een tool opgezet om de beperkingen te simuleren waarmee bedrijven worden geconfronteerd. Met die gepersonaliseerde tool kunnen we voor elke potentiële klant verschillende scenario's uitwerken, gaande van ambitieus tot bescheiden, en hen een concreet stappenplan aanreiken.” Daarnaast werd nog een andere tool ontwikkeld om de uitrol van het aanbod binnen de B2B-teams te vergemakkelijken.

## Thomas en de 'smart charging'-applicatie voor residentiële klanten

Na een eerste opleidingsperiode bij Wind kwam Thomas bij de marketingafdeling terecht, waar hij een applicatie ontwikkelde waarmee residentiële klanten elektrische voertuigen op een slimme manier kunnen opladen.

“De applicatie zorgt ervoor dat residentiële oplaadstations enkel opladen wanneer de elektriciteit het goedkoopst is - meestal is dat wanneer er veel hernieuwbare energie beschikbaar is. Dit project is erg motiverend, want het is nuttig voor zowel de klant als het milieu”, aldus Thomas, die de eerste fasen van de commerciële lancering nog opvolgt.

## Hugo en de businesscase “warmtepompen”

Voor zijn tweede opleidingsronde heeft Hugo de kans gegrepen om op de afdeling Strategie mee te werken aan een studie over de decarbonisatie van verwarmingssystemen in woningen. Hij ging na hoe warmtepompen geleidelijk verwarming op aardgas of stookolie kunnen vervangen. “De studie was bedoeld om inzicht te krijgen in de obstakels voor de doorbraak van warmtepompen in België, terwijl die systemen in Zweden bijvoorbeeld heel gebruikelijk zijn. Ik moest ook maatregelen ter verbetering voorstellen, vooral rond de belastingen op elektriciteit, die veel hoger zijn dan die op gas.

Hugo,  
UCLouvain  
en Thomas,  
ICHEC.



# Sociale dialoog: vier cao's ondertekend in 2023

Luminus streeft naar een constructieve sociale dialoog met zijn werknemers en hun vertegenwoordigers en ondersteunt collectieve onderhandelingen om evenwichtige overeenkomsten te bereiken die de belangen van zowel werkgever als werknemers beschermen.

## Het kader

Luminus nv heeft enkel werknemers in België in dienst en houdt zich aan de nationale en Europese verplichtingen inzake sociale dialoog, zoals vrijheid van vakvereniging en het recht om te onderhandelen over collectieve overeenkomsten. Werknemers in de energiesector kunnen zich aansluiten bij een van de drie interprofessionele vakbondsorganisaties (ACLVB-CGSLB, ACV-CSC, ABVV-FGTB (Gazelco)) of bij de NCK-CNC (Nationale Confederatie van het Kaderpersoneel). Om de vier jaar worden er sociale verkiezingen georganiseerd. De bij die verkiezingen verkozen vertegenwoordigers zetelen in de Ondernemingsraad (OR) en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en vertegenwoordigen in die hoedanigheid alle personeelsleden. Ten slotte worden binnen het bedrijf ook vakbondsafvaardigingen opgericht die onder meer verantwoordelijk zijn voor de onderhandelingen van collectieve arbeidsovereenkomsten (cao).

## Collectieve arbeidsovereenkomsten

De sociale dialoog wordt gevoerd binnen sectorale structuren (Luminus is lid van het Paritair Comité 326) of binnen het bedrijf zelf (zoals met de syndicale afvaardiging). Bijgevolg onderhandelt Luminus over afzonderlijke interne ondernemingscao's, naast de sectorale en interprofessionele cao's. Die overeenkomsten waarborgen een goed verloop van de onderhandelingen met de werknemersvertegenwoordigers om de arbeidsvoorwaarden en het loon te bepalen. 100% van de werknemers van Luminus valt onder een cao en ontvangt een passend loon in lijn met benchmarks

(jaarlijks herzien voor kaderleden<sup>1</sup>). Cao's zijn echter niet uniform op alle werknemers van toepassing. Afhankelijk van het onderwerp zijn sommige cao's van toepassing op alle personeelsleden, terwijl andere specifiek gericht zijn op kaderleden of gebaremiseerde werknemers. Luminus onderhandelt bijvoorbeeld op ondernemingsniveau over cao's voor een collectieve bonus voor het gebaremiseerde personeel.

Het overleg vindt ook plaats op het niveau van de Europese Ondernemingsraad (EOR) van de Groep EDF, die bestaat uit 38 werknemersvertegenwoordigers van het moederbedrijf en de Europese dochterondernemingen (Franse, Duitse, Britse, Italiaanse, Belgische en Poolse), onder wie twee vertegenwoordigers van Luminus.

Alle werknemers van de Groep EDF vallen onder de bepalingen van de mondiale kaderovereenkomst inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen, die van toepassing is op alle gecontroleerde dochterondernemingen. Het *Comité mondial de Dialogue sur la Responsabilité Sociale* van de Groep EDF staat in voor de opvolging van die overeenkomst en biedt een kader voor de internationale sociale dialoog over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de groep. Het CDRS bestaat uit vertegenwoordigers van alle ondertekenaars van de overeenkomst: 11 vakorganisaties (waarvan er twee vertegenwoordigd worden door werknemers van Luminus) en twee mondiale vakbondsfederaties (PSI en IndustriALL).

Naast het afsluiten van collectieve overeenkomsten verbindt Luminus er zich in zijn Gedragscode toe de internationaal vastgestelde richtlijnen na te leven, zoals de fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie

(IAO: C87, C98 en C135) en de werknemersrechten vermeld in het Global Compact van de Verenigde Naties.

## De indicatoren

Zoals hierboven vermeld (zie "Het kader"), vallen alle werknemers van Luminus onder een cao. De vertegenwoordigers die verkozen zijn voor de Ondernemingsraad (OR) en voor het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), vertegenwoordigen alle personeelsleden.

Bij Luminus is 15% van het kaderpersoneel en 65% van de gebaremiseerde werknemers aangesloten bij een vakorganisatie. Bij de laatste verkiezingen in 2020 werden 10 mandaten toegekend in de OR en 20 mandaten in de 3 verschillende CPBW's.

Naast de sectorale overeenkomsten werden er vier ondernemingscao's onderhandeld in 2023. Die hebben respectievelijk betrekking op niet-recurrente resultaatgebonden voordelen (cao 90) voor gebaremiseerde werknemers, op een koopkrachtpremie voor alle personeelsleden (gebaremiseerde werknemers en kaderleden) en op twee cao's betreffende de toekenning van eco-/cadeau-/cultuurcheques voor alle personeelsleden (gebaremiseerde werknemers en kaderleden).

<sup>1</sup> Voor het gebaremiseerde personeel, volgt het salaris een barema dat via een cao is overeengekomen.



# Met de oprichting van de “Lumiforces” wordt inclusie een onderwerp voor overleg

Om de diversiteit en de beleving rond inclusie onder het personeel te verbeteren, zijn gerichte maatregelen noodzakelijk. In 2023 werd een uitgebreide analyse uitgevoerd als basis voor het ontwikkelen van een actieplan.

## Het kader

Luminus stelt alles in het werk om elke vorm van discriminatie te vermijden en rekening te houden met de diversiteit binnen het bedrijf, vanaf het aanwervingsproces tot de benoeming van de belangrijkste functies. Niet-discriminatie is een van de wettelijke verplichtingen die al sinds lang vermeld worden in de Gedragscode van Luminus. Die code is gebaseerd op de bepalingen van de wet van 10 mei 2007<sup>1</sup>.

De Leadership Ambition, geformaliseerd in 2018, specificeert het gedrag dat van leidinggevenden wordt verwacht: “Ik waardeer de diversiteit bij mijn collega’s en pas me aan iedereen aan.” Bovendien is collectief succes, “all together”, een van de drie kernwaarden van het bedrijf, samen met “customer first” en “entrepreneurship”.

In 2023 werden er richtlijnen opgesteld en ter kennis gebracht van alle medewerkers via het intranet van Luminus. Die richtlijnen verduidelijken de procedures die gevolgd kunnen worden bij een vermoeden van discriminatie. Naast die richtlijnen wordt momenteel de laatste hand gelegd aan een formeel beleid inzake diversiteit, gelijkheid en inclusie om elk risico op discriminatie uit te sluiten.

<sup>1</sup> 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.

## De indicatoren

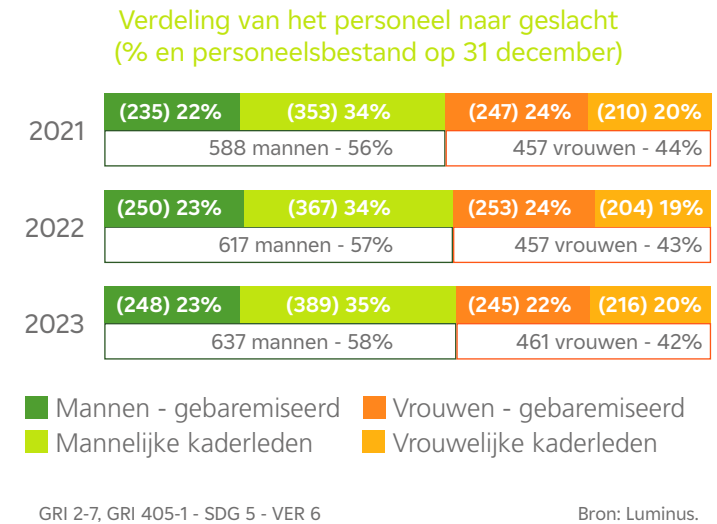
### 42% vrouwen, 36% vrouwelijke managers

42% van de medewerkers van Luminus is een vrouw. Dat percentage ligt aanzienlijk hoger dan het gemiddelde in de energiesector (ongeveer 27%, volgens Statbel). De lichte daling ten opzichte van 2022 (43% vrouwen) is te wijten komt door de toename van het aantal mannen (+3,24%), terwijl het aantal vrouwelijke medewerkers stabiel is gebleven (+0,88%). Het aantal vrouwelijke managers is eveneens stabiel gebleven. Ze vertegenwoordigden in 2023, net als in 2022, 36% van het totale aantal managers en 20% van het personeel van Luminus. Het aandeel managers bedroeg 55% tegenover 53% in 2022.

### 81% van het geboorteverlof werd opgenomen

In totaal kwamen 21 werknemers in 2023 in aanmerking voor geboorteverlof (tegenover 16 in 2022). 17 van die werknemers hebben al hun toegekende verlof opgenomen (hetzij 20 dagen sinds 1 januari 2023). 4 werknemers hebben hun geboorteverlof (nog) niet volledig opgenomen. Het percentage opgenomen verlof in 2023 blijft dus 81%, net als in 2022.

NB: tijdens de eerste drie dagen van het geboorteverlof behoudt de werknemer zijn volledige bezoldiging ten laste van Luminus. Tijdens de volgende verlofdagen ontvangt de werknemer een uitkering die hem wordt uitbetaald via de uitbetalingsinstellingen inzake de verzekering voor geneeskundige verzorging en uitkeringen (ziekenfondsen). Het bedrag van die uitkering is vastgesteld op 82% van het gedeerde brutoloon.



	2021	2022	2023
Vrouwelijke kaderleden bij Luminus - SDG 5 - VER 6	37%	36%	36%
Toegestaan en opgenomen geboorteverlof - SDG 5 - VER 6	96%	81%	81%





## De indicatoren (vervolg)

### Personen met een beperking

Luminus stelt één persoon tewerk van wie de beperking een aanpassing van de arbeidsomstandigheden vereist. Naast de aanpassingen voor erkende beperkingen kunnen voor personen met specifieke problemen individuele maatregelen worden getroffen (inrichting van het kantoor, type voertuig, flexibel werkrooster enz.). Zo zijn er op verzoek grote schermen beschikbaar voor slechtziende medewerkers, zonder dat die worden meegeteld bij de regelingen voor personen met een beperking.

	2021	2022	2023
Percentage mensen met een handicap waarvoor de werkplek werd aangepast - SDG 10.2 - VER 6	0,1	0,09	<b>0,09</b>
Aantal nationaliteiten - SDG 10.2 - VER 6	15	15	<b>18</b>
Aandeel Belgische werknemers	93%	93%	<b>93%</b>

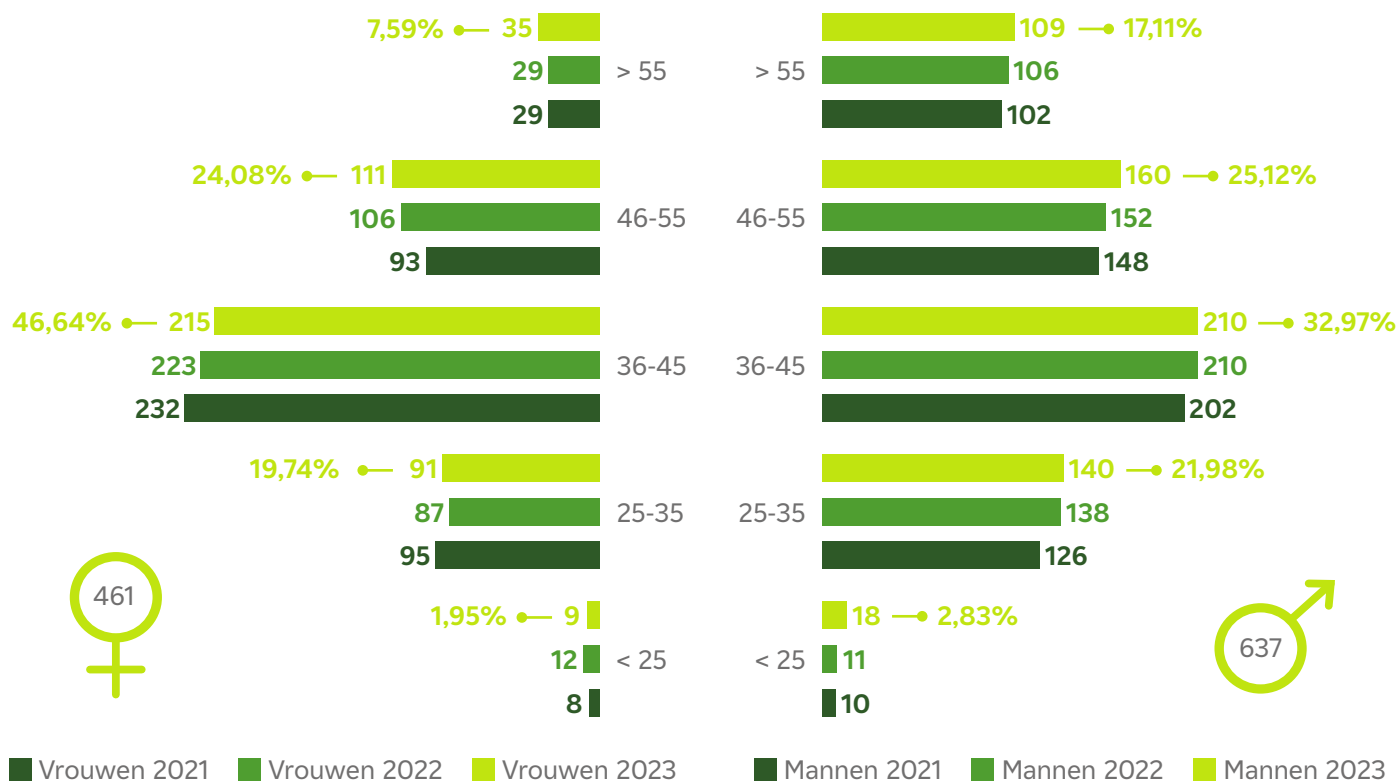
### Achttien nationaliteiten

Het aantal nationaliteiten onder het personeel van Luminus (exclusief expats) is gestegen: 18 per 31 december 2023, tegenover 15 in 2022. Werknemers met de Belgische nationaliteit vertegenwoordigden nog steeds 93% van het totaal. De drie meest vertegenwoordigde andere nationaliteiten - Frans, Italiaans en Nederlands - maken 4,5% van het totale personeelsbestand uit.

### Leeftijdspiramide

De grafiek hiernaast laat een licht stijgende tendens zien in de meeste leeftijdscategorieën, met uitzondering van de mannen tussen 36 en 45 jaar (identiek met 2022) en van de vrouwen jonger dan 25 jaar en tussen 36 en 45 jaar, waarvan het aantal gedaald is (respectievelijk -3 en -8). De categorieën die het sterkst zijn toegenomen, zijn de mannen jonger dan 25 jaar (+7) en de mannen tussen 46 en 55 jaar (+8).

Leeftijdspiramide naar geslacht (% en personeelsbestand op 31 december)



# Een enquête en een actieplan om inclusie te bevorderen

In 2023 werd, na een interne opiniepeiling, een actieplan opgesteld gericht op diversiteit, gelijkheid en inclusie. Op die manier konden de gevoeligste punten en de prioritaire acties in kaart worden gebracht.



In 2023 heeft Luminus zijn engagement inzake diversiteit, gelijkheid en inclusie (DG&I) vernieuwd met een duidelijk stappenplan. In mei 2023, na een maand van interne sensibilisering rond dit thema, werd een

enquête onder het personeel gehouden. Het doel van de enquête was om een nauwkeurige beoordeling te bekomen van de situatie op het vlak van diversiteit, gelijkheid en inclusie binnen de verschillende afdelingen. Met een deelnamepercentage van 65% van het totale personeelsbestand kwamen positieve indicatoren uit de enquête naar voren: de beleving van inclusie, beoordeeld op basis van vijf thema's, bedroeg 89,2%, terwijl 82,2% van de respondenten vond dat ze gelijkwaardig en respectvol werden behandeld. Uit de resultaten blijken echter een aantal aandachtspunten die Luminus proactief moet aanpakken, waaronder een een mindere beleving van inclusie die wordt ervaren door de "LGBTQIA+"-gemeenschap.

“Het resultaat was een grote verrassing”, aldus Adrien Marchitelli, HR Manager verantwoordelijk voor het actieplan. “Zonder deze enquête hadden we de twijfels van deze gemeenschap misschien onderschat. De enquête heeft aangetoond dat we werk moeten maken van deze thematiek.”

De resultaten van de enquête werden meegedeeld aan de vakbondsafgevaardigden, de leden van het uitvoerend comité en de leden van het management van elke afdeling. Bovendien werden alle personeelsleden uitgenodigd voor een virtuele vergadering waarin de resultaten en conclusies van de enquête werden toegelicht. Er werden vier verschillende data voorgesteld om een zo hoog mogelijke deelname te garanderen.

Ongeveer 500 personen namen aan de vergadering deel. Anne Desreveaux, de Young Starter die meerdere maanden rond dit thema had gewerkt in het kader van haar tweede opleidingsperiode en die de presentatie van deze resultaten had voorbereid, erkende dat het haar geruststelde dat er zoveel belangstelling was voor dit gevoelige onderwerp. “Wat me echt blij maakte, was het feit dat verschillende collega's die niet aanwezig konden zijn, me achteraf om de resultaten vroegen.”

In 2023 werden verschillende initiatieven genomen om het thema “Diversiteit, Gelijkheid en Inclusie” verder op de kaart te zetten:

1. De uitrol van een opleidingsprogramma bestaande uit:
  - verschillende workshops over inclusieve bedrijfscultuur en inclusieve aanwerving;
  - een intern ontwikkelde e-learning over de verschillende vormen van discriminatie op de werkgelegenheids- en arbeidsmarkt;
  - een opleiding over onbewuste vooroordelen;

- verschillende workshops onder leiding van externe organisaties over (on)zichtbare handicaps en over de inclusie van de “LGBTQIA+”-gemeenschap op de werkvloer;
- een conferentie gegeven door Emile Servan-Schreiber over diversiteit ten dienste van de collectieve intelligentie, bestemd voor de leden van het leadership.

In totaal vertegenwoordigde dit programma 1 271 opleidingsuren.

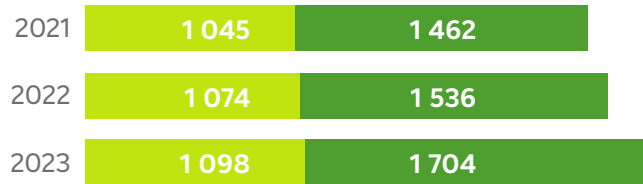
2. De oprichting van de “Lumiforces”: deze groepen vrijwillige medewerkers kwamen in 2023 drie keer bijeen, met als doel de belangrijkste actiedomeinen van Luminus inzake DG&I voor 2024 vast te leggen. Dat proces werd in goede banen geleid door Actiris.
3. De opstelling van een globaal actieplan voor 2024, dat door het uitvoerend comité gevalideerd moet worden. Gendergelijkheid, de “50+”-gemeenschap en de verdere sensibilisering en voorlichting rond DG&I behoren tot de prioritaire thema's.
4. De aansluiting bij het netwerk Open@Work, dat tussen bedrijven “LGBTQIA+”-netwerken tot stand wil brengen, om een meer inclusieve werkomgeving te creëren voor de hele “LGBTQIA+”-gemeenschap.

# Een groeiend personeelsbestand

## Personeelsbestand Luminus-groep blijft groeien

Op 31 december 2023 was het totale personeelsbestand van de de Luminus-groep, inclusief dochterondernemingen, 2 802 personen. Dit is een stijging van 7,4%. Het personeelsbestand van de dochterondernemingen van Luminus, die gespecialiseerd zijn in energiediensten, is met 10,9% sterk gestegen. De dochterondernemingen zijn goed voor 59% van het totale personeelsbestand van de Luminus-groep.

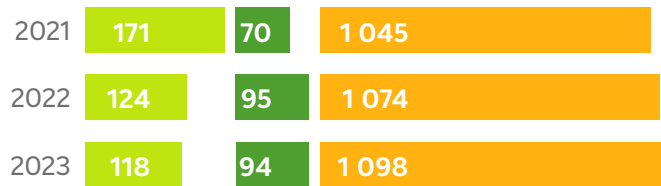
Personeelsleden van de Groep Luminus



■ Personeel Luminus nv op 31 december  
 ■ Personeel dochterbedrijven van Luminus op 31 december

Bron: Luminus.

Personeelsbewegingen Luminus nv



■ Aanwervingen    ■ Vertrekken  
 ■ Totaal aantal werknemers op 31 december

GRI 2-7, GRI 401-1

Bron: Sociale balans 2023

<sup>1</sup> Atrias is het IT-systeem voor gegevensuitwisseling dat in december 2021 werd geïmplementeerd voor de hele energiesector.

## Lichte stijging van het personeelsbestand

Het aantal personeelsleden van Luminus nv blijft stijgen (+2,2%). Het aantal aanwervingen is licht afgenomen (-4,8%). Dat is deels toe te schrijven aan de sterke toename van het aantal intern ingevulde functies (zie pagina 84) en aan de daling van het aantal tijdelijke contracten, zoals hieronder toegelicht. In 2021 lag het aantal aanwervingen aanzienlijk hoger door de overname van Essent Belgium.

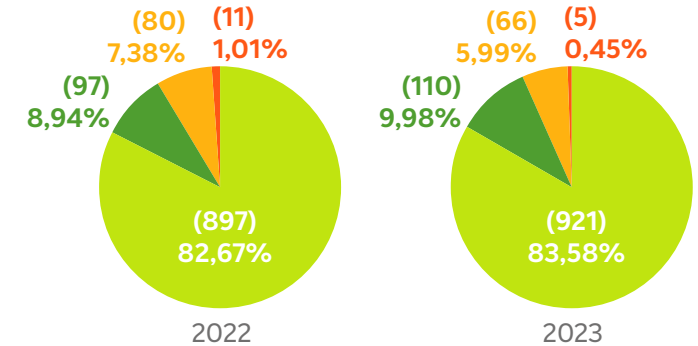
## Een grote meerderheid vaste contracten (93,6%)

In 2023 is het aantal vaste voltijdse arbeidscontracten gestegen (+1,1%), net als het aantal vaste deeltijdse arbeidsovereenkomsten (+11,6%). Arbeidsovereenkomsten voor bepaalde duur (voltijds of deeltijds) vertegenwoordigden in 2023 6% van het totale personeelsbestand tegenover 7,4% in 2022, terwijl het aantal tijdelijke werknemers gedaald is van 1% in 2022 naar 0,5% in 2023. De vermindering van het aantal arbeidsovereenkomsten voor bepaalde duur en het aantal tijdelijke contracten weerspiegelt een geleidelijke terugkeer naar de normaliteit, vergeleken met 2022, toen er een grotere nood was aan tijdelijke arbeidskrachten door de energiecrisis en de uitrol van het Atrias-project<sup>1</sup>.

## Stabiel deeltijds personeelsbestand

In 2023 is het aantal deeltijdse werknemers - op vrijwillige basis of op contractbasis - licht gedaald (19,3% van het totale personeelsbestand tegenover 19,8% in 2022). Het aantal personen dat deeltijds werkt, is gedaald bij de vrouwen (-1,2%) en gestegen bij de mannen (+2,1%).

Contracttypes (%)



GRI 2-7 - SDG 8.8 - VER 5

Bron: Sociale balans 2023

Deeltijdse werknemers op 31 december, op contractuele en vrijwillige basis



GRI 2-7

Bron: Luminus.





# Samenwerking met het Jane Goodall Institute: 3 800 bomen geplant in Limbourg

Op zondag 26 november 2023 werden er tijdens de boomplantactie “Luminus Forest in One Day”, door meer dan 300 vrijwilligers 3 800 bomen geplant in Limbourg.



Luminus en het Jane Goodall Institute (JGI) Belgium organiseren al verschillende jaren samen “Luminus Forest in One Day”. Op 26 november 2023 werd in Goë, een dorpje bij de Waalse stad Limbourg, een oud bosperceel van 1,6 ha omgevormd tot een bos met 3 800 bomen en struiken. Het perceel was aangetast door de schorskever en lag al bijna 5 jaar braak.

Bosconsultancy-bedrijf Sylva Nova zorgde voor de technische ondersteuning van deze boomplantactie. Sylva Nova koos voor grove den, eik, esdoorn, haagbeuk en tamme kastanje, en aan de randen hagen in dubbele rijen van meidoorn, hazelaar, wilde kardinaalsmuts, kornoelje en haagbeuk om het terrein optimaal te beplanten.

De regio waar het terrein ligt werd in 2021 nog getroffen door zware overstromingen. Door de herbebouwing van dit hellende terrein kan de bodem beschermd worden en vergroot het vermogen om water te absorberen.

Naast de bomen in België plant het Jane Goodall Institute, dankzij de steun van Luminus, ook een veelvoud aan bomen in Burundi. Sinds de start van het partnership in 2019 met het Jane Goodall Institute werden zo al bijna 4 miljoen bomen geplant.



Meer dan 300 vrijwilligers o.a. buurtbewoners, klanten en collega's kwamen op 26 november naar Goë bij Limbourg om te helpen bij het herbeplanten van het perceel.

# ECONOMISCHE PRESTATIES





# Opnieuw een evenwichtig resultaat na twee jaar verlies

## De uitdaging

De ontwikkeling van een bedrijf staat of valt met de rentabiliteit van zijn activiteiten. In de omschrijving van het MVO-beleid van Luminus staat expliciet dat het bedrijf streeft naar “een niveau van winstgevendheid waardoor het zijn activiteiten kan voortzetten en kan investeren in zijn toekomst en die van zijn werknemers”.

Met het bedrijfsresultaat van Luminus wordt immers het onderhoud en de vernieuwing van de productiemiddelen gefinancierd en worden nieuwe activiteiten ontwikkeld. Dit bevordert het inspelen op de marktontwikkelingen, zowel commercieel, technologisch als op maatschappelijk vlak.

## Het kader

Luminus waakt over de winstgevendheid van zijn activiteiten. In de traditionele bedrijfstakken (elektriciteitsproductie, energielevering) betekent dit verdere kostenverbetering. Ook gebeuren er investeringen in hernieuwbare energie en innovatieve technologieën (waterstof, batterijen, enz.). Door de onzekerheid over de toekomstige energiemix van België en de complexiteit van het evenwicht tussen productie en verbruik in ons land, is Luminus inmiddels gestart met de bouw van een nieuwe gasturbine met gecombineerde cyclus op de site van Seraing.

Op de jaarlijkse algemene vergadering van eind april valt de beslissing over de toekenning van het dividend.

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

## De indicatoren

### De omzet daalt licht

De omzet was met 4,6 miljard euro iets lager (-4,3%) dan in 2022. Dat komt vooral doordat particuliere klanten vorig jaar minder energie verbruikten.

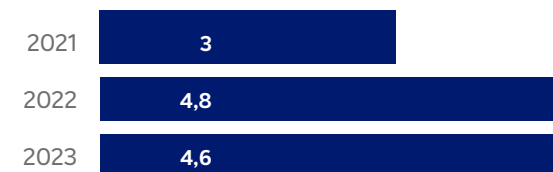
### Het bedrijfsresultaat is weer positief

In 2023 bedroeg de operationele winst 104,43 miljoen euro. In 2022 was er nog een negatief resultaat van -126 miljoen euro. Hoe is deze positieve evolutie te verklaren? In 2022 zorgden de weersomstandigheden - weinig wind en regen - voor een lagere wind- en waterkrachtproductie. Ook waren er hoge kosten voor de aankoop van elektriciteit en gas. In 2023 is het tij gekeerd en waren de omstandigheden voor de wind- en waterkrachtproductie gunstiger. Verder leverden de verkopen op de groothandelsmarkten van onze productie een meerwaarde op en droegen zo in grote mate bij aan de betere resultaten. Tot slot was er een betere inning van de vorderingen, vooral door de energiepemie die de overheid aan het begin van het jaar toekende (+ € 68 miljoen euro) en door de prijsdalingen.

### De nettowinst bedraagt 82 miljoen euro

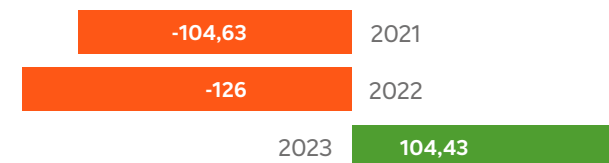
De nettowinst van 2023 is 82,1 miljoen euro. Dit is een groot verschil met het verlies van 125 miljoen in het jaar voordien. Dit positieve resultaat komt vooral door de lagere financiële kosten, inclusief afwaarderingen van financiële activa en disconteringskosten op de provisie voor de verwerking van radioactief afval.

### Omzet in miljard euro



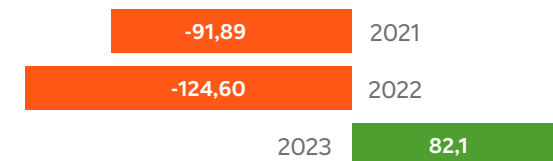
GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2024 (BEGAAP)

### Bedrijfsresultaat in miljoen euro



GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2024 (BEGAAP)

### Nettoresultaat in miljoen euro



GRI 201-1 Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2024 (BEGAAP)

# ECONOMISCHE PRESTATIES

## Financiering van huidige en toekomstige kosten van kernenergie

Luminus is voor 10,2% eigenaar van vier Belgische kerncentrales. Dat brengt financiële verplichtingen mee zoals de betaling van een deel van de exploitatiekosten, het onderhoud, de upgrades en de ontmanteling. De uitbater van de vier kerncentrales – Engie – rekent deze kosten door, waaronder beheerskosten. Bovendien is er een deelname in de kosten voor de verwerking van radioactief afval uit de centrales.

In 2023 heeft Luminus 28 miljoen euro aan provisies voor ontmanteling afgeboekt. Dit gebeurde na de publicatie van het definitieve rapport van de Commissie voor Nucleaire Voorzieningen over de driejaarlijkse herziening van 2022. Door de ondertekening van een overeenkomst tussen Engie en de Belgische overheid in december 2023 over de kosten voor de verwerking van radioactief afval, verhoogde Luminus zijn voorzieningen hiervoor met 272 miljoen euro, wat een impact had op zijn operationeel resultaat.

Eind 2023 waren de gecumuleerde bijdragen aan de Synatom-fondsen 349 miljoen euro voor de ontmanteling (eind 2022: 376<sup>1</sup> miljoen euro) en 769 miljoen euro voor de gebruikte splijtstof (eind 2022: 480\* miljoen euro). In totaal heeft Luminus voor ongeveer 1 245 miljoen euro opzij gezet voor zijn participaties in de Belgische kerncentrales.

<sup>1</sup> Na rekening te hebben gehouden met de definitieve driejaarlijkse herziening

## In 2023 investeerde Luminus 125 miljoen euro

36% van het directe investeringsbedrag van 125,32 miljoen euro (BEGAAP-equivalent) ging naar hernieuwbare energie. Daarmee werden negen nieuwe windturbines gebouwd. In totaal investeerde Luminus 45,2 miljoen euro in hernieuwbare energie.

Dit gebeurde rechtstreeks en via joint ventures met lokale partners: ActiVent Wallonie, opgericht in 2017, Eolus in 2019, Eol'Wapi in 2020, Zo-Fier in 2022 en Eolspi in 2023.

De dienstverlening van ATS Groep kende een verdere ontwikkeling dankzij overnames. Voorbeelden van de acquisities zijn EdCo Services (installatie van HVAC-systemen), Contronect en SDM Technics (bouw van elektrische schakelborden).

De bouw van de nieuwe stoom- en gascentrale vertegenwoordigt een investering van 650 miljoen euro. Deze bouw valt binnen het kader van de capaciteitsmarkt die door de Belgische overheid in 2021 is opgezet om de elektriciteitsvoorziening van België te verzekeren.

## Investerings (in miljoen euro)

2021	158,63
2022	158,85
2023	125,32

GRI 203-1

Bron: Luminus.

## De nettokaspositie is aanzienlijk verbeterd

Ze is met 286 miljoen euro sterk verbeterd ten opzichte van 2022 toen de nettokaspositie -12 miljoen euro bedroeg.

Er zijn twee redenen voor deze positieve trend: de verbeterde bedrijfsresultaten en de voorfinanciering van het sociale tarief.



# ECONOMISCHE PRESTATIES

## Het balanstotaal en eigen vermogen zitten in de lift

2 865 miljoen euro: dat is het balanstotaal per 31 december 2023. Ten opzichte van 2022 betekent het een toename van 65 miljoen euro. U leest in het verslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2024 meer over de verschillende balansonderdelen.

De opwaartse trend van het balanstotaal (+2,3%) is vooral te danken aan de investeringen in windenergie en aan de toegenomen provisies voor de nucleaire participaties van Luminus.

Het eigen vermogen is eveneens versterkt dankzij het positieve bedrijfsresultaat. Het bedraagt 483,2 miljoen euro, wat een toename is van 20,35% in vergelijking met 2022. Het maatschappelijk kapitaal is niet veranderd: 491 miljoen euro.

## Bestemming van de nettowinst

De raad van bestuur stelde op 20 maart 2024 voor om de nettowinst van 82,1 miljoen euro over 2023 toe te wijzen aan het overgedragen verlies. De jaarlijkse algemene vergadering van 29 april keurde dit voorstel goed.

## Belastingen en heffingen stijgen opnieuw fors

Door de negatieve netto-inkomsten van de voorbije jaren bleef de vennootschapsbelasting laag. Exclusief vennootschapsbelasting betaalde Luminus in totaal 143,58 miljoen euro aan taksen en heffingen. Dit is een zeer sterke stijging ten opzichte van 2022: +86%. De belangrijkste reden hiervoor is de uitzonderlijke belasting op de omzet van windenergie en kernenergie, en op de verhoogde nucleaire bijdrage.

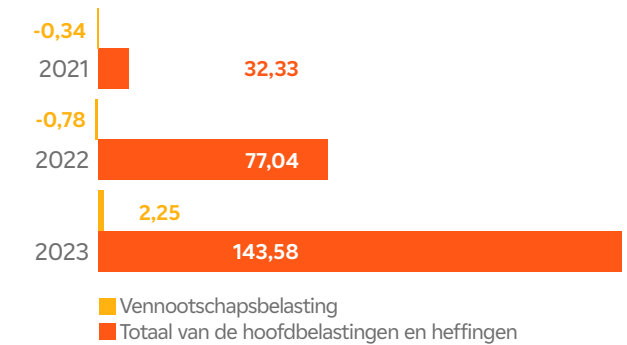
Deze bijdrage van 46,4 miljoen euro betekent een toename van +635%. In 2022 was ze 6,3 miljoen euro. Bovendien droeg Luminus 62,6 miljoen euro af als omzettaks. In 2022 was deze zogenaamde overwinstbelasting nog 41,5 miljoen euro.

Luminus betaalt ook bedrijfsvoorheffing, roerende en onroerende voorheffing, evenals belastingen op drijfkracht en afvalwater.

## Investerings in innovatie en hernieuwbare energie leveren een belastingvermindering op

In 2023 lanceerde Luminus opnieuw initiatieven rond Research & Development. Daarvoor geldt een verlaagde bedrijfsvoorheffing: van 4,53 miljoen euro. De belastingbesparing dankzij deze investeringen in hernieuwbare energie is zo'n 5,72 miljoen euro.

Betaalde belastingen en heffingen, in miljoen euro



GRI 201-1

Bron: Luminus.

<sup>1</sup> De federale overheid heeft voor de periode 2017-2026 een mechanisme voor de nucleaire bijdrage ingevoerd: het maximumbedrag van de heffing ligt tussen een jaarlijks minimumbedrag en 38% van de marge die het Belgische nucleaire park oplevert. Deze marge wordt beïnvloed door wijzigingen in verschillende gegevens: kostenindices, productievolumes en elektriciteitsprijzen.

# BIJLAGE

## DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS: HISTORIEK







# De materialiteitsmatrix uit 2015 en zijn historische evolutie

‘Het meest recente MVO-rapport moet de historiek van de materialiteitsmatrix bespreken’. Dit was een aanbeveling van de jury voor het Beste Belgische duurzaamheidsrapport tijdens de editie van 2017. Daarom geeft volgende bijlage een samenvatting van de informatie uit de voorgaande rapporten, inclusief dat van 2022.

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

## Gevolgte methodologie in 2015

De richtlijnen van de GRI-norm (Global Reporting Initiative) en van de G4-versie (die niet langer van kracht is) voor duurzame verslaggeving bepalen de vaststelling van prioritaire onderwerpen (“material topics”) op basis van de inbreng van de verschillende stakeholders.

Deze prioritaire thema’s moeten formeel worden behandeld in het kader van een GRI-rapport. Voor elk thema moet ook een herhaling van de uitdagingen, een beschrijving van de interne processen en een keuze uit de belangrijke indicatoren voorzien worden.

Het is voor de geloofwaardigheid van een duurzaamheidsrapport essentieel om de “material topics” nauwkeurig te identificeren.

Voor Luminus kwam er in 2014 voor het eerst een lijst met 35 uitdagingen. Hierbij werden de reeds vastgelegde uitdagingen voor de Groep EDF afgestemd op de Belgische context. Deze eerste lijst is opgenomen in het duurzaamheidsrapport van 2014. Ze werd het jaar daarna vereenvoudigd en teruggebracht tot 20 uitdagingen die de stakeholders moesten rangschikken volgens prioriteit.

De stakeholders werden op verschillende manieren geraadpleegd, zie hiernaast.

NB: Houd er rekening mee dat de uitdrukkingen die in eerdere rapporten gebruikt werden, behouden zijn, ook al werden ze geherformuleerd wegens actuele problemen of effecten.

## Raadpleging stakeholders 2015

CATEGORIE	WIJZE VAN RAADPLEGING	AANTAL
Medewerkers	Enquête via intranet (vrijwillig)	29
Personeelsafgevaardigden	Specifieke bijeenkomsten	2
Particuliere klanten	Enquête via website Luminus en sociale media	20
Grote klanten	Kwalitatief onderzoek	3
Ngo’s	Kwalitatief onderzoek via externe consultant	2
Overheden	E-mail en kwalitatief onderzoek via externe consultant	4
Experten en academische wereld	E-mail en kwalitatief onderzoek via externe consultant	7
Leveranciers	Anonieme enquête via e-mail	5
Directiecomité Luminus	Rangschikking 20 prioritaire thema’s	11

## Stakeholders met zeer uiteenlopende opvattingen

Uit een diepgaande analyse van alle verkregen resultaten, inclusief kwalitatieve gesprekken vanaf 2015, blijkt dat de verschillende categorieën stakeholders zeer uiteenlopende, en soms tegenstrijdige opvattingen hebben. Enkele voorbeelden:

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



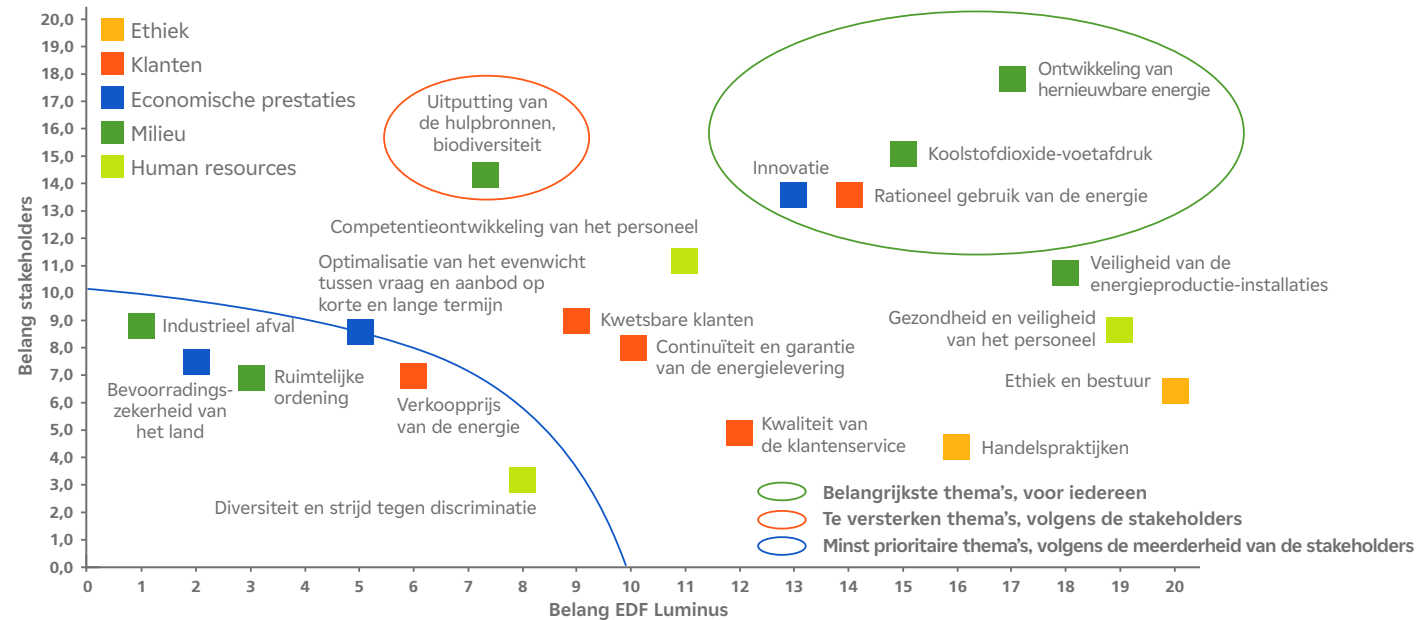
# DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS – BIJLAGE

## Resultaten van de raadpleging: de in 2015 opgestelde materialiteitsmatrix

Na de formele raadpleging in 2015 werd de materialiteitsmatrix gepubliceerd in het duurzaamheidsrapport van 2015. De materialiteitsmatrix 2015 omvat de adviezen van interne en externe stakeholders. Aan de hand van de materialiteitsmatrix konden de 20 thema's in verschillende categorieën worden ingedeeld:

- vijf thema's die door het bedrijf als prioritair werden beschouwd: ethiek, de gezondheid en veiligheid van het personeel, veiligheid van de installaties, kwaliteit van de klantendienst;

- een thema dat door de externe stakeholders als zeer belangrijk werd beschouwd (en waarover men meer informatie wou krijgen): de uitputting van natuurlijke bronnen en de bescherming van de biodiversiteit;
- drie thema's die als erg belangrijk werden gezien: competentieontwikkeling, continuïteit van de energievoorziening en bescherming van de kwetsbare klanten;
- zes minder belangrijke thema's: diversiteit, de verkoopprijs van energie, het evenwicht tussen productie en verbruik, ruimtelijke ordening, bevoorradingszekerheid en beheer van industrieel afval.



De materialiteitsmatrix van 2015 is een afspiegeling van de opvattingen van externe en interne stakeholders: rechtsboven staan de zaken die iedereen als prioritair beschouwt, linksonder staan de zaken die minder prioritair zijn.

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

## 15 prioritaire thema's van het MVO-rapport 2015

In 2015 hield Luminus bij het opstellen van het rapport rekening met de verschillende standpunten. Er werd getracht om tegemoet te komen aan de specifieke behoeften van elke stakeholdercategorie. Dit waren de 15 thema's die werden uitgewerkt in het rapport van 2015, volgens het schema hieronder.

<b>ETHIEK</b>	Ethiek en naleving	Handelspraktijken
<b>KLANTEN</b>	Kwaliteit van de dienstverlening	Kwetsbare klanten
	Energie-efficiëntie	Bevoorradingszekerheid
	Energieprijs	
<b>WINST-GEVENDHEID</b>	Innovatie	Economische prestaties
<b>MILIEU</b>	Hernieuwbare energie	CO <sub>2</sub> -voetafdruk
	Veiligheid van de installaties	Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteit
<b>HUMAN RESOURCES</b>	Ontwikkeling van vaardigheden	Gezondheid en veiligheid

# Aanpassingen aan de materialiteitsmatrix sinds 2015

Sinds 2015 zijn meerdere wijzigingen aangebracht in de structuur en inhoud van het Luminus-verslag. Hieronder vindt u een overzicht van deze aanpassingen.

### Evolutie 2016

In 2016 werd na nieuw intern overleg besloten om twee thema's die al in het rapport werden behandeld op het niveau te brengen van "Disclosures on Management Approach", in de GRI-betekenis van de term. Het gaat om "Welzijn op het werk" en "Diversiteit". Deze thema's winnen immers aan belang met het oog op de komende transformatie van Luminus. Het zijn "essentiële thema's" geworden, met de bijhorende uitdagingen en processen, en geformaliseerde indicatoren. Een andere symbolische verandering betreft het op zichzelf staande thema "Innovatie". Het vormt nu een afzonderlijk hoofdstuk, los van het hoofdstuk "Economische prestaties". Deze evolutie is een voorbode van toekomstige ontwikkelingen.

#### Regelmatig extern advies

Het duurzaamheidsrapport wordt regelmatig beoordeeld door zowel interne als externe stakeholders. Dit gebeurt voornamelijk via opdrachten die worden toevertrouwd aan de studenten van de Antwerp Management School en de UC Louvain.

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

Op basis van deze feedback konden verschillende verbeteringen aan het rapport worden aangebracht, voornamelijk toevoegingen en aanvullende informatie.

### Evolutie rapportstructuur 2018

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

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

In 2017 heeft een interne bevraging uitgewezen dat alle prioritaire thema's (material topics) die vastgesteld werden in 2015, nog steeds relevant zijn.

### Bevraging 2019

In 2019 namen 24 consumenten (al dan niet klant van Luminus) vrijwillig deel aan een kwalitatieve enquête. Ze moesten een verslag maken over het onlinerapport van 2018. Dit proces, gespreid over vier dagen, hielp hen om stap voor stap vertrouwd te raken met de materie en hun eerste indrukken te delen. Vervolgens was het de bedoeling dat ze hun gewenste verbeteringen gedetailleerder weergaven.

De eerste bevinding van de basisenquête: voor de meerderheid van de respondenten staat een duurzaamheidsrapport gelijk aan een milieurapport. De ethische, sociale en economische dimensies van duurzame ontwikkeling worden door de meerderheid van de lezers niet als dusdanig herkend en opgemerkt. Ze verwachten niet om er informatie terug te vinden over de kwaliteit van de dienstverlening, de veiligheid op het werk of competentieontwikkeling. Hierdoor leren particuliere klanten veel bij tijdens het lezen van het rapport. De klanten zouden echter liever een sterk ingekorte versie van het rapport willen lezen, met enkele zeer opvallende feiten en indicatoren.

Opmerkelijk is dat de "meer informatie"-links op het einde van elke pagina in het 100% digitale rapport de lezer eerder "misleiden". Deze links waren bedoeld als stimulans om andere delen van het verslag te ontdekken. Gezien de omvang van de gepubliceerde informatie verkiezen de lezers een pdf-document waardoor ze in het rapport kunnen bladeren.

## DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS — BIJLAGE

### Acht opinieleiders bevroegd in 2019

In 2019 werden er ook 8 opinieleiders bevroegd over verschillende thema's van het verslag door consultant Cap Conseil. De helft van de respondenten kwam uit de politieke wereld.

Drie regio's en drie partijen werden vertegenwoordigd, alsook de federale overheid. Drie respondenten werkten in de academische wereld. Bovendien werden beide landstalen in dezelfde mate vertegenwoordigd: er waren vier Nederlandstalige en vier Franstalige respondenten.

De in 2019 geïnterviewde 8 opinieleiders zijn, op enkele uitzonderingen na, geen specialisten in de energiesector.

Het was een goede gelegenheid om de opvattingen te kennen van mensen die we in andere omstandigheden zelden ontmoeten. Dit gebeurde met de hulp van consultant Cap Conseil.

Het doel was om de classificatie van de 16 thema's in volgorde van belangrijkheid te vereenvoudigen. Daarom werd hun gevraagd de drie belangrijkste en de drie minst belangrijke thema's te geven. De meeste respondenten deden dit. In de grafiek hiernaast zien we dat twee milieuthema's het vaakst genoemd zijn, net als in 2015: hernieuwbare energiebronnen en de CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Daarna volgen de thema's Innovatie, Energieoplossingen en Veiligheid van de installaties, die enkel "top" en geen "flop" krijgen.



Over de andere thema's is er veel minder consensus. Soms staan de standpunten zelfs diametraal tegenover elkaar. Dit is met name het geval voor het thema "kwetsbare klanten". Sommigen hebben hier simpelweg geen zicht op. Zo zijn het in Vlaanderen de netbeheerders die instaan voor het beheer van klanten die hun energiefactuur niet kunnen betalen. Voor anderen is het dan weer een belangrijk aandachtspunt.

In Wallonië bijvoorbeeld blijven klanten die de installatie van een budgetmeter aanvaarden bij de leverancier van hun keuze. De thema's die als het minst belangrijk werden beschouwd, hadden betrekking op de economische prestaties en Human Resources, met uitzondering van gezondheid en veiligheid.

Net zoals in 2015 wekte het thema Diversiteit het minste belangstelling.

### De belangrijkste wijzigingen in het rapport 2019

Na een grondige analyse van de verschillende gesprekken en verslagen zijn er diverse wijzigingen aangebracht in het rapport van 2019:

- De titel van het hoofdstuk "Ethiek en naleving" is gewijzigd en heet nu "Ethiek en verantwoordelijkheid".
- Het hoofdstuk Milieu gaat vooraf aan het hoofdstuk Klanttevredenheid, omdat het door de overgrote meerderheid van de stakeholders als prioritair werd beschouwd.

### Feedback van de jury van het beste Belgische duurzaamheidsrapport tot en met het rapportagejaar 2019

Na nominaties voor een uitstekende verslaggeving in 2014 en 2015 werd het duurzaamheidsrapport 2019 van Luminus bekroond met drie prijzen door de jury van de wedstrijd voor het beste Belgische duurzaamheidsrapport.

De deelname aan de wedstrijd leidt tot een evaluatie van het rapport door de jury, die de deelnemers adviezen en aanbevelingen geeft om hen te helpen hun toekomstige rapporten te verbeteren.

Luminus kreeg volgende feedback:

- het verslag inkorten indien mogelijk
- maatschappelijke prestaties vergelijken met die van andere spelers in de sector
- de verbintenissen met betrekking tot de duurzaamheidsdoelstellingen van de VN koppelen aan gekwantificeerde doelstellingen
- de dialoog blijven aangaan met stakeholders en toelichten hoe rekening gehouden wordt met hun standpunten

## DIALOOG MET DE STAKEHOLDERS – BIJLAGE

- Binnen het hoofdstuk Klanten zijn drie subhoofdstukken gegroepeerd onder één titel: Consumentenbescherming. Dit nieuwe overkoepelende thema behandelt achtereenvolgens Handelspraktijken, Kwaliteit van de dienstverlening en Kwetsbare klanten.
- Het Innovatiehoofdstuk blijft voorbehouden aan specifieke projecten. Soms bevinden die zich nog in de fase van het prototype en maken ze nog geen deel uit van het producten- en dienstenaanbod van Luminus.
- Het hoofdstuk “Bevoorradsingszekerheid” dat vroeger “Continuïteit van de levering” heette, behandelt enkel nog de diensten die worden geleverd aan de transmissienetbeheerder van het hoogspanningsnet.
- Binnen het hoofdstuk Human Resources zijn twee subhoofdstukken gegroepeerd onder het thema “Gezondheid, veiligheid en welzijn op het werk”.

### Wijzigingen in het rapport 2020

Er zijn weinig wijzigingen aangebracht in de structuur en inhoud van het rapport voor 2020, rekening houdend met de drie prijzen die in januari 2021 behaald werden voor het rapport van 2019. Om bepaalde aanbevelingen van de jury te volgen, hebben we beslist om onderstaande zaken aan te passen in de nieuwe publicatie:

- Een iets kortere versie van het verslag: 28 pagina's – in plaats van 32 in 2019 – zijn gewijd aan de strategie en 20 aan opmerkelijke verwezenlijkingen. Hierin focussen we opnieuw op de thema's die opinieleiders en particuliere klanten als prioritair beschouwen. Dit zijn de ontwikkeling van hernieuwbare energie, de bescherming van ecosystemen, energie-efficiënte oplossingen voor klanten en verschillende innovaties.
- Een herziene versie van het “overzicht van de indicatoren” dat in 2018 en 2019 online werd gezet. De nieuwe versie telt 7 pagina's in plaats van 13 en

spitst zich toe op 6 engagementen die Luminus in 2019 is aangegaan in het kader van de 12 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN. Naast een opsomming van de zes engagementen bevat het boekje meer dan 30 indicatoren - waaronder drie nieuwe - voornamelijk voor de bescherming van ecosystemen.

### Wijzigingen in het rapport van 2021

In 2021 werd de structuur van het Luminus MVO-verslag niet ingrijpend gewijzigd. Het behalen van drie prijzen van de jury voor het beste Belgische rapport over duurzame ontwikkeling voor het rapport van 2019 staat niet los van deze beslissing.

Ook het uitblijven van formele raadpleging van stakeholders over de inhoud van het rapport in 2021 vroeg om voorzichtigheid.

Inhoudelijk zijn er enkele wijzigingen doorgevoerd:

- De pagina's gewijd aan het kader en de uitdagingen zijn verder uitgewerkt, rekening houdend met de complexiteit van de lopende ontwikkelingen.
- De twee “kerncijfers”-pagina's geven de geschiedenis van de verschillende indicatoren over een periode van drie jaar, om de lezer te helpen de belangrijkste ontwikkelingen te visualiseren (in 2020 bevatten deze twee pagina's alleen een infographic van het afgelopen jaar).
- De indicatoren die horen bij de 6 engagementen die zijn aangegaan in het kader van de 12 Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties worden expliciet vermeld in het volledige rapport, naast elke grafiek of tabel. Het aparte indicatorenoverzicht is daarom geschrapt.

### Evaluatie van het MVO-rapport 2021: een specifieke vragenlijst voor het Wind- en B2B-team

In februari 2022 werd aan het B2B- team en het WINDteam gevraagd om op vrijwillige basis een vragenlijst over het duurzaamheidsrapport in te vullen

via Google Forms. Het doel van de vragenlijst was om te controleren of het rapport aansloot bij de behoeften van deze belangrijke specifieke stakeholders

De resultaten van deze enquête zijn uitgebreid beschreven in het MVO-rapport 2022 (zie pagina 23).

### Veranderingen in het rapport van 2022

In 2022 zijn er geen wijzigingen aangebracht in de structuur van het MVO-rapport van Luminus<sup>1</sup>. De voorkeur ging uit naar dezelfde opzet gezien de grote veranderingen die de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) betekent voor een bedrijf als Luminus. Vanaf 2025 is de publicatie van een gecertificeerd verslag immers verplicht en niet langer vrijwillig. Inhoudelijk zijn er een aantal wijzigingen gebeurd.

- Een indicator op de pagina “kerncijfers” is gewijzigd om rekening te houden met de actualiteit van 2022. De stijging van het aantal betalingsplannen dat in 2022 aan klanten wordt toegekend (+152%) wordt beschouwd als kerninformatie.
- Er is een kaderstuk over de aanpassing aan de klimaatverandering toegevoegd aan het subhoofdstuk “Veiligheid van installaties”.
- Er is een indicator toegevoegd aan het hoofdstuk “Welzijn op het werk”, nl. informeel extern beroep in het kader van de preventie van psychosociale risico's. Het hoofdstuk “Context” werd ingekort en toegespitst op de belangrijkste gebeurtenissen op de energiemarkt. Het schrappen van deze zes pagina's, die niet verplicht zijn vanuit GRI-standpunt, beantwoordt aan de aanbeveling van de jury voor het beste Belgische rapport over duurzame ontwikkeling om het Luminus-rapport “waar mogelijk in te korten”.

<sup>1</sup> Met uitzondering van het subhoofdstuk over diversiteit, dat omgedoopt is tot Diversiteit, Gelijkheid en Inclusie, omdat het bedrijf op dit vlak veel vorderingen heeft gemaakt.

## Algemene informatie-elementen (GRI 2: General Disclosures 2021)

GRI-norm	Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
2-1a	Naam van de organisatie	Luminus nv		
2-1b	Kapitaal en rechtsvorm	Nv met een kapitaal van 491 miljoen euro		
2-1c	Zetel van de organisatie	Koning Albert II-Laan 7, 1210 Sint-Joost-ten-Node		
2-1d	Landen waar de organisatie actief is	België		
2-2	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	Luminus nv		
2-3	Verslagperiode, frequentie en contactpunt	Achterkant	2	Nee
2-4	Informatie herformuleren	Dialogoog met de stakeholders	23	Nee
2-6	Activiteiten, waardeketen en andere relaties	Context – Waardeketen	19	Nee
2-7	Werknemers	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie Human capital – Personeel	87, 90	Ja
2-9	Bestuursstructuur en -samenstelling	Bestuursorgaan	8	Nee
2-11	Voorzitter van het hoogste bestuursorgaan	Bestuursorgaan	8	Nee
2-12	Rol van het hoogste bestuursorgaan bij het overzien van het beheer van effecten	Bestuursorgaan	8	Nee
2-16	Communicatie van kritieke zorgen	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30-31	Nee
2-22	Statement over duurzame ontwikkelingsstrategie	Berichten van het senior management	4-7	Nee
2-23	Beleidsverplichtingen	Verantwoorde bedrijfsvoering	28-32	Nee
2-25	Proces voor het herstellen van negatieve impacts	Dialogoog met de stakeholders Verantwoorde bedrijfsvoering – Verantwoorde aankoop en verkoop Milieu - Biodiversiteit Klanten – Consumentenbescherming	24, 31, 52-53, 62	Nee
2-26	Mechanismen voor het inwinnen van advies en het uiten van bezorgdheid	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30, 31	Nee
2-27	Conformiteit met wet- en regelgeving	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	28, 30	Nee
2-28	Lidmaatschappen van verenigingen	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka		Nee
2-29	Benadering van de betrokkenheid van stakeholders	Dialogoog met de stakeholders Dialogoog met de stakeholders : bijlage	22, 97-101	Nee
2-30	Collectief onderhandelen	Human capital – Sociale dialoog	86	Nee

<sup>1</sup> Externe controle



# GRI-INDEX – ALGEMENE INFORMATIE-ELEMENTEN

## Prioritaire thema's (GRI 3: Material Topics 2021)

GRI-norm	Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
3-1	Proces voor het bepalen van prioritaire thema's	Dialogoog met de stakeholders: bijlage	97-101	Nee
3-2	Lijst van prioritaire thema's	Context – Directe en indirecte impact Dialogoog met de stakeholders	20, 23	Nee

## Specifieke informatie-elementen

### Verantwoorde bedrijfsvoering

GRI-norm	Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>	
<b>GRI 3: Prioritaire thema's 2021</b>	<b>3-3</b>	Beheer van prioritaire thema's	Context – Directe en indirecte impact Verantwoorde bedrijfsvoering	20, 28-34	Nee
	<sup>2</sup>	Aantal nieuwe medewerkers die de e-learning rond ethiek hebben gevolgd	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30	Nee
	<sup>2</sup>	Inventaris van de aan EDF gemelde ethische incidenten	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30	Nee
	<sup>2</sup>	Interne meldingen van ethische inbreuken	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30	Nee
	<sup>2</sup>	Aantal uren opleiding gelinkt aan cyberrisico's	Verantwoorde bedrijfsvoering – IT-beveiliging en gegevensbescherming	33	Nee
<b>GRI 205: Strijd tegen corruptie 2016</b>	<b>205-3</b>	Bevestigde gevallen van corruptie en genomen maatregelen	Verantwoorde bedrijfsvoering – Ethiek en compliance	30	Nee
<b>GRI 414: Sociale evaluatie van leveranciers</b>	<b>414-2a</b>	Negatieve sociale impact op de toeleveringsketen en genomen maatregelen	Verantwoorde bedrijfsvoering – Verantwoorde aankoop en verkoop	31	Nee
	<sup>2</sup>	Leverancierscontracten met MVO-bedingen	100%		Nee
<b>GRI 308: Milieu evaluatie van leveranciers 2016</b>	<b>308-2a</b>	Negatieve impact op het milieu in de toeleveringsketen en genomen maatregelen	Verantwoorde bedrijfsvoering – Verantwoorde aankoop en verkoop	31	Nee

<sup>1</sup> Externe controle <sup>2</sup> Overeenkomst inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Groep EDF

# GRI-INDEX – ALGEMENE INFORMATIE-ELEMENTEN

## Milieu

GRI-norm		Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
<b>GRI 3: Prioritaire thema's 2021</b>	<b>3-3</b>	Beheer van prioritaire thema's	Context – Directe en indirecte impact Milieu: milieu uitdagingen	20, 36-57	Nee
<b>GRI 302: Energie 2016</b>	<b>302-1</b>	Energieverbruik binnen de organisatie	Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	44	Ja
	<b>302-2</b>	Energieverbruik buiten de organisatie	Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	45	Ja
	<b>302-5</b>	Vermindering van de energiebehoefte van producten en diensten	Milieu – Klimaatverandering – Hernieuwbare energie Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	66-69	Nee
	<sup>2</sup>	Investeringen in hernieuwbare energie	Milieu – Klimaatverandering – Hernieuwbare energie	38	Nee
	<sup>2</sup>	Aantal windturbines	Milieu – Klimaatverandering – Hernieuwbare energie	39	Nee
<b>GRI 303: Water en afvalwater 2018</b>	<b>303-1</b>	Contact met water als gedeelde hulpbron	Milieu – Waterbevoorrading	51-52	Nee
	<b>303-4</b>	Waterafvoer	Milieu – Waterbevoorrading	51-52	Nee
	<b>303-5</b>	Waterverbruik	Milieu – Waterbevoorrading	51-52	Nee
	<sup>2</sup>	Intensiteit van watergebruik op thermische locaties	Milieu – Waterbevoorrading	51-52	Nee
<b>GRI 304: Biodiversiteit 2016</b>	<b>304-3</b>	Beschermde of herstelde habitats, compenserende maatregelen	Milieu – Biodiversiteit	52-53	Ja
	<sup>2</sup>	Aantal lopende effectiviteitsstudies (op vrijwillige basis)	Milieu – Biodiversiteit	52	Nee
<b>GRI 305: Uitstoot 2016</b>	<b>305-1</b>	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	44	Ja
	<b>305-2</b>	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	44	Ja
	<b>305-3</b>	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	Milieu – Klimaatverandering – Koolstofvoetafdruk	45	Ja
	<b>305-5</b>	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen	Milieu – Klimaatverandering – Energiemix & Koolstofvoetafdruk Milieu – Koolstofvoetafdruk – Vrijwillige acties	36, 42, 47	Ja
	<b>305-7</b>	NOx, SO2 en andere significante uitstoot in de lucht	Milieu – Verontreiniging	49	Nee
	<sup>2</sup>	Emissies van het wagenpark van Luminus	Milieu – Klimaatverandering – Energiemix & Koolstofvoetafdruk	42	Ja
<b>GRI 306: Afval 2020</b>	<b>306-1</b>	Afvalproductie en significante afvalgerelateerde gevolgen	Milieu – Gebruik van de hulpbronnen en de circulaire economie	57	Nee
	<b>306-3</b>	Gegenereerd afval	Milieu – Gebruik van de hulpbronnen en de circulaire economie	57	Nee

<sup>1</sup> Externe controle <sup>2</sup> Overeenkomst inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Groep EDF

# GRI-INDEX – ALGEMENE INFORMATIE-ELEMENTEN

## Klanten

GRI-norm		Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
<b>GRI 3: Prioritaire thema's 2021</b>	<b>3-3</b>	Beheer van prioritaire thema's	Context – Directe en indirecte impact Klanten	20, 59-75	Nee
	<b>203-1</b>	Significante indirecte economische gevolgen: betalingsplannen op vrijwillige basis	Klanten – Consumentenbescherming	64	Nee
<b>GRI 203: Indirecte economische gevolgen</b>	<sup>2</sup>	Net Promoter Score “contact”	Klanten – Consumentenbescherming	61	Nee
	<sup>2</sup>	Net Promoter Score “self service”	Klanten – Consumentenbescherming	61	Nee
	<sup>2</sup>	Net Promoter Score “facturatie”	Klanten – Consumentenbescherming	62	Nee
	<sup>2</sup>	Gecumuleerd vermogen van de zonnepanelen bij de klanten	Klanten – Energieoplossingen	68	Nee
	<sup>2</sup>	Contractlabel “hernieuwbaar”	Klanten – Energieoplossingen	69	Nee
	<sup>2</sup>	Aankoop van groene stroom	Klanten – Energieoplossingen	69	Nee
	<sup>2</sup>	Succesvolle geplande blackstart-tests	Klanten – Bevoorradingszekerheid	74	Nee

## Human capital

GRI-norm		Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
<b>GRI 3: Prioritaire thema's 2021</b>	<b>3-3</b>	Beheer van prioritaire thema's	Context – Directe en indirecte impact Human capital	20, 77-97	Nee
<b>GRI 401: Werk 2016</b>	<b>401-1</b>	Aanwerving van nieuwe medewerkers en personeelsverloop	Human capital – Personeel	90	Ja
	<b>401-3</b>	Ouderschapsverlof (geboorteverlof)	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	87	Nee
<b>GRI 403: Gezondheid en veiligheid op het werk 2018</b>	<b>403-1</b>	Beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	78	Nee
	<b>403-2</b>	Identificatie van de gevaren, risicobeoordeling en onderzoek naar ongewenste voorvallen	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	78-81	Nee
	<b>403-4</b>	Participatie en raadpleging van werknemers en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	80, 86	Nee
	<b>403-5</b>	Training over gezondheid en veiligheid op het werk voor werknemers	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	79	Nee
	<b>403-8</b>	Werknemers gedekt door een beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	78	Nee
	<b>403-9</b>	Arbeidsongevallen	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	79	Nee
	<sup>2</sup>	Betrokkenheidsgraad van het personeel	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	81	Nee
<sup>2</sup>	Meldingen bij vertrouwenspersonen	Human capital – Gezondheid, veiligheid en welzijn	81	Nee	

<sup>1</sup> Externe controle <sup>2</sup> Overeenkomst inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Groep EDF

# GRI-INDEX – ALGEMENE INFORMATIE-ELEMENTEN

## Human capital (vervolg)

GRI-norm		Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
<b>GRI 404:</b> Opleiding en ontwikkeling 2016	404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per jaar en per werknemer	Human capital – Competenties en loopbanen	84	Ja
	404-3	Werknemers profiteren van performance- en loopbaanontwikkelingsgesprekken	Human capital – Competenties en loopbanen	83	Nee
	<sup>2</sup>	Intern ingevulde vacatures	Human capital – Competenties en loopbanen	84	Nee
	<sup>2</sup>	Aantal personen dat kon doorgroeien door te solliciteren voor een openstaande functie	Human capital – Competenties en loopbanen	84	Nee
<b>GRI 405:</b> Diversiteit en gelijke kansen 2016	405-1	Diversiteit van bestuursorganen en medewerkers	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	87,88	Ja
	<sup>2</sup>	Spreiding van werknemers naar geslacht	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	87	Nee
	<sup>2</sup>	Leeftijdspiramide naar geslacht	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	88	Nee
	<sup>2</sup>	Percentage of personen met een beperking voor wie een aanpassing van de werkplek is gebeurd	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	88	Nee
	<sup>2</sup>	Aantal nationaliteiten	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	88	Nee
	<sup>2</sup>	Aandeel Belgische werknemers	Human capital – Diversiteit, gelijkheid en inclusie	88	Nee
	<sup>2</sup>	Percentage van het personeel dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	Human capital - Sociale dialoog	86	Nee

## Economische prestaties

GRI-norm		Titel	Hoofdstuk(ken) van het MVO-rapport van 2023	Pagina(s)	EC <sup>1</sup>
<b>GRI 201:</b> Economische prestaties 2016	201-1	Gegenereerde en gedistribueerde directe economische waarde	Economische prestaties: indicatoren	93-95	Ja
	201-4	Financiële overheidssteun : Belastingbesparing door investeringen in hernieuwbare energie	Economische prestaties	95	Nee
<b>GRI 203:</b> Indirecte economische gevolgen	203-1	Investeringen	Economische prestaties	94	Nee
	207-1	Benadering van belastingen			
<b>GRI 207:</b> Taks 2019	207-2	Fiscaal bestuur, controle en risicobeheer	Informatie beschikbaar in de documenten van de Groep EDF: <a href="https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs">https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs</a>		
	207-3	Betrokkenheid van belanghebbenden			
	207-4	Rapportage per land			

<sup>1</sup> Externe controle <sup>2</sup> Overeenkomst inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Groep EDF

### Dankbetuiging

Van de collega's die bijdragen aan dit MVO verslag, in een of andere vorm (aanleveren van cijfergegevens of foto's, opstellen van commentaar, vertalingscontroles, etc.), gaat dit jaar onze bijzondere waardering naar:

Ben Aelbrecht; Laurent Belallam; Halida Benaïche; Evelien Bols; Maxime Bours; Annemie Buggenhout; Anton Buttiens; Kris Callebaut; Kevin Castillo; Cindy Claes; Stephan Cludts; Christian Collin; Eliane Corbeel; Stéphane Cornet; Hilde Creemers; Sabine D'haen; Erwin Daelman; Chantal Dalimier; Geoffroy Dauby; Nico De Bie; Lies De Cock; Alexia De Gyns; Evelien De Kerpel; Anna De Langhe; Rebecca De Meulder; Lieselot De Meyere; Jo Demol; Igor De Streel; Aude de Villenfagne; Sarah De Vits; Sven De Vos; Gunter De Caluwé; Benoît Deliège; Philippe Deschamps; Anne Desreveaux; Gianni Di Puma; Johan Dierick; Julien Doyard; Marlies Eyckmans; Hanno Falkenberg; Philippe Franssen; Thomas Ganne; Kris Hackars; Stéphane Hacquin; Christophe Heijmans; Heidi Heleven; Wouter Holbrecht; Pierre-Anne Jacqmain; Wouter Janssen; Quentin Janssens; Julie Roefflaer; Martine Keerstock; Benjamin Key; Sophie Lambrechts; Cynthia Langenaken; Xavier Leblanc; Xavier Leroy; Evie Lodewijckx; Gaetan Loockx; Adrien Marchitelli; Eric Mertens; Yannick Michiels; Gregory Michiels; Greet Moerman; Martine Moreau; Nathalie Muyltermans; André Neugroschl; Thai-Son Nguyen; Bert Ooms; Justine Penneman; Filip Peperstraete; Nathalie Petit; Yorick Philippette; Viktoryia Pratsko; Christophe Raquet; Kris Remels; Nicoletta Rizzi; Christian Robin; Didier Salmon; Gaetan Scharpé; Frank Schoonacker; Filip Schouteet; Ineke Scrayen; Jef Snackaert; Brecht Snoeks; Yannick Soarès Almeida; Bart Swings; Pierre Theunissen; Jean-François Tock; Jacques Travieso; Frank Tribout; Dirk Van Bavel; Steven Van Caneghem; Kurt Van Cleemput; Sam Van Engeland; An Van Waes; Bertrand Vanden Abeele; Sven Vandevenne; Veerle Vandevorst; Kristof Vanhoorne; Véronique Vansteelandt; Bram Vekemans; Patrick Verhasselt; Karen Verhegghe; Koen Verhoeven; Christophe Van Vlierden; Valérie Wampach; Amira Zoukani.





Hou je energiekosten  
onder controle,  
in real time en tot op de euro.



EnergyControl Monitor  
luminus.be



3 maand  
gratis\*

\*info en voorwaarden op luminus.be

## Controleer je verbruik: één applicatie, twee campagnes

EnergyControl Monitor is de betalende dienst van Luminus waarmee klanten met een digitale meter hun energieverbruik in real time kunnen opvolgen.

Klanten zien niet alleen hun verbruik in kWh maar hebben meteen ook zicht op de exacte kosten. Zo kunnen klanten meteen ingrijpen bij een (te) hoog energieverbruik, bewuster omgaan met energie en indien relevant hun zonnepanelen optimaal laten renderen. Dit gebeurt via een klein apparaatje, de zgn. 'dongle', die de klanten heel eenvoudig in hun digitale meter klikken.

De dienst werd initieel in Vlaanderen gelanceerd maar is sinds juli 2023 ook beschikbaar voor klanten in Wallonië en Brussel.

75% van de  
gebruikers is tevreden

De meest geapprecieerde feature is het **real time inzicht**, alsook het kunnen **opsporen van energievreters in de woning**.

>50% van de  
gebruikers geeft aan  
te besparen

70% van de deelnemers die de app dagelijkse gebruiken geeft aan zelfs meer dan € 150/jaar te besparen.

Luminus blijft werken aan het verbeteren van de applicatie. Door regelmatig feedback te vragen aan de gebruikers kunnen er nieuwe functionaliteiten ontwikkeld worden die afgestemd zijn op de behoeften van de gebruikers.