



Duurzame ontwikkeling bij EDF Luminus

RAPPORT 2012-2014

Referenties Global Reporting Initiative G4

Dit rapport bevat de volgende algemene en sectorgebonden basisindicatoren van de G4-richtlijnen voor duurzaamheidsrapportering:

Ref.GRI		Pagina
G4-1	Verklaring van de Chief Executive Officer over duurzame ontwikkeling	11-13, 19
G4-5	Zetel van het bedrijf	52
G4-7	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	9
G4-9	Totaal aantal medewerkers en sites	4, 5
	Netto omzet, hoeveelheid geleverde producten of diensten	4, 34
	Totaal kapitaal, opgesplitst in schulden en eigen kapitaal	36
G4-15	Charters, principes of andere initiatieven die het bedrijf onderschrijft	16, 46
G4-17	Entiteiten opgenomen in de jaarrekening	2, 32
G4-27	Hoofdthema's en -bekommernissen van de stakeholders	17, 18, 19
G4-28	Periode van rapportering	2
G4-31	Aanspreekpunt voor vragen over het rapport	3
G4-34	Bestuursstructuur en comités van het hoogste bestuursorgaan	9
G4-38	Samenstelling van het hoogste bestuursorgaan	9
G4-56	Waarden, principes, normen en regels van het bedrijf met betrekking tot gedrag	16
G4-58	Interne en externe alarmprocedures in geval van inbreuk op de ethiek of de wet	51
EU2	Netto energieproductie, per type primaire energie	36
OG3	Totaal geproduceerde hernieuwbare elektriciteit, per type energiebron	36
G4-DMA	Programma's voor het beheer van flexibiliteit van het verbruik van klanten	27, 29, 31
G4-EN8	Totaal waterverbruik voor koeling van thermische centrales	43
G4-DMA	Biodiversiteit: evaluatie van de impact en aanpak van de bescherming en het herstel van de habitat	23
G4-EN15	Directe uitstoot van broeikasgassen (scope 1)	21
G4-EN16	Indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 2)	21
G4-EN17	Andere indirecte uitstoot van broeikasgassen (scope 3)	21
G4-EN21	NO _x , SO ₂ en andere significante uitstoot	41
G4-EN23	Totaal gewicht van geproduceerd afval, per type en verwerkingsmethode	42
G4-HR12	Aantal ingediende, onderzochte en opgeloste klachten met betrekking tot de impact op de mensenrechten via de officiële klachtenprocedures	47

In acht te nemen regelgeving

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

Als dochteronderneming van de EDF Groep, beursgenoteerd in Parijs, moet EDF Luminus ook beantwoorden aan bepaalde verplichtingen die de Autorité des Marchés Financiers (AFM) oplegt, vooral wat de toegang tot informatie betreft. Daarom is een elektronische versie van dit rapport beschikbaar in het Nederlands, Frans en Engels op www.edfluminus.be.

Periode van rapportering

Het Duurzaamheidsrapport 2014 heeft betrekking op de periode van 1 januari 2014 tot 31 december 2014, tenzij anders vermeld wordt.

Meetinstrumenten gebruikt in het rapport

We streven ernaar om open en eerlijk te communiceren over onze bedrijfsprestaties en -resultaten. Sommige gegevens uit dit rapport werden nog eens extern geverifieerd: De jaarrekeningen van EDF Luminus worden gecertificeerd door KPMG Bedrijfsrevisoren en Boes & Co Bedrijfsrevisoren en worden neergelegd bij de Nationale Bank van België. | De inventaris van de uitstoot van broeikasgassen die in dit rapport wordt voorgesteld, is opgesteld door Climact, conform het internationaal GHG-protocol. | Er worden verschillende rapportagedocumenten ten overstaan van de Belgische autoriteiten gebruikt om de resultaten van het bedrijf voor te stellen, vooral op het vlak van maatschappelijke en milieuaangelegenheden. | In het kader van artikel 225 van de Wet Grenelle II van 12 juli 2010 controleren de commissarissen van EDF ook de geconsolideerde MVO-informatie vermeld in het beheersverslag van EDF. Het gaat hier onder meer om informatie van EDF Luminus. Die maakt dan ook het voorwerp uit van periodieke audits. | Sommige gegevens uit dit rapport werden gecontroleerd door studenten van de Universiteit Antwerpen in het kader van hun eindwerk. Karel Paternoster, Qian Zhang en Ramya Iyer, studenten Master of Global Management aan de Antwerp Management School, controleerden de gegevens met betrekking tot de elektriciteitsproductie, CO₂-uitstoot, belastingen en heffingen, afbetalingsplannen en de motivatie van het personeel.

In dit rapport worden de cijfers met betrekking tot de productie van de vier kerncentrales waarin EDF Luminus een aandeel heeft van 10,2% opgenomen in de energiemix (pagina 41) en de ecologische voetafdruk (pagina 21). Aangezien EDF Luminus deze centrales niet uitbaat (cf. koninklijke besluiten van 19 december 2000), is het niet bevoegd om te communiceren over de technische incidenten die in 2014 een invloed hadden op de beschikbaarheid van drie van deze centrales.

Beste lezer,

Dit derde duurzaamheidsrapport beperken tot een vijftigtal pagina's was geen sinecure. De energiesector ondergaat enorm veel veranderingen en om het bedrijf duurzaam te laten groeien, werden een heleboel transformaties doorgevoerd waardoor we keuzes moesten maken in de onderwerpen.

Toch hebben we de ethische, commerciële, financiële, sociale en milieu-indicatoren uit het rapport van 2013 behouden, zodat iedereen de evolutie van onze resultaten over drie jaar kan opvolgen. De context waarin het bedrijf zijn activiteiten uitoefent, wordt in detail beschreven op de eerste pagina's van dit rapport. De strategische prioriteiten en de vooruitzichten van EDF Luminus worden ook besproken, evenals de belangrijkste vernieuwingen.

De feedback van de wedstrijdjury van het beste duurzaamheidsrapport heeft ons geholpen om bepaalde punten te verduidelijken. Voor de tweede keer publiceren we de ecologische voetafdruk van al onze activiteiten in de hoop dat de reële uitdagingen van onze sector hierdoor beter zullen worden begrepen. Tot op heden blijft EDF Luminus de enige speler op de Belgische energiemarkt die blijk geeft van een dergelijke transparantie.

Net als de vorige jaren hebben we geprobeerd om objectief te blijven en een toegankelijke formulering te gebruiken. We hebben ernaar gestreefd de acties van het bedrijf voor te stellen op een heldere, eerlijke en evenwichtige manier. Tot slot hebben we getracht om de informatie in dit rapport aan te vullen met audiovisuele elementen.

Dit rapport richt zich tot alle stakeholders: klanten, personeelsleden, sociale en commerciële partners, overheden, opinieleiders, de media, ngo's, enz. Vragen, opmerkingen of suggesties ter verbetering zijn welkom op het adres csr@edfluminus.be.

Pascale-Marie Barriquand

Senior Advisor, Corporate Social Responsibility, EDF Luminus

Inhoud

Referenties GRI4	2
Introductie	3
Kerncijfers 2014	4-5
"Duurzame" mijlpalen in alle domeinen	6-7
De raad van bestuur	8
Twee vragen aan de CEO	10
Het uitvoerend comité	11
Het energiemarkt	12-13
Onze waardeketen	14-15

Ethiek en dialoog

Ons beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen	16
Onze duurzame uitdagingen	17
De dialoog met de stakeholders	18-19
Onze globale ecologische voetafdruk	20-21
Emissies verminderen	22
Bescherming van de biodiversiteit	23

Klanten en innovations

Klantentevredenheid	24
Energiearmoede	25
Duurzame diensten voor particuliere klanten	26-27
Duurzaam aanbod voor bedrijven	28-29
Partnerschappen "smart cities"	30-31

Financiële resultaten

Omzet	32
Nettoresultaat	33
Investeringen	34
Balans, schuld, belastingen en dividenden	35

Productiepark en milieu

Onze energiemix	36
Uitbreiding van het windmolenpark	37
Renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe	38
Renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne	39
Modernisering van de centrale in Gent Ham	40
Emissies van het productiepark	41
Vast afval	42
Waterverbruik	43

Human resources

Tewerkstelling	44
Opleiding	45
Interne mobiliteit	45
Veiligheid	46
Levenskwaliteit en welzijn op het werk	47
Diversiteit	48
Solidariteit	49

De EDF Groep	50
Dankwoord en foto credits	51



Een licht gestegen marktaandeel

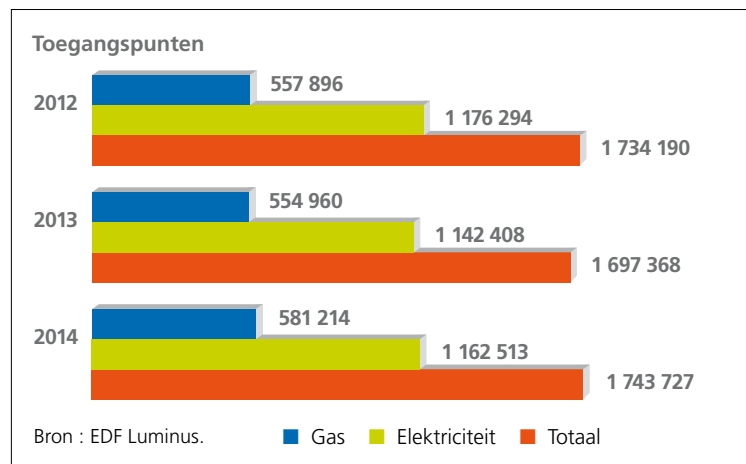
Omzet gedaald en nettowinst licht positief

In 2014 bedroeg de omzet van EDF Luminus **3,17 miljard euro**. De nettowinst blijft licht positief (10,4 miljoen euro) en is goed voor 0,3% van de omzet.

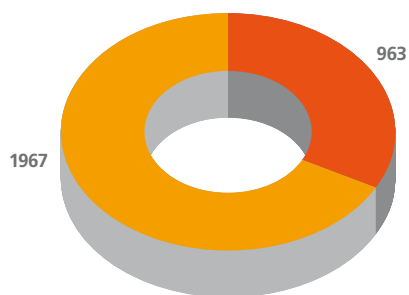
In 2014 betaalde EDF Luminus **49,2 miljoen euro** belastingen en heffingen, of **bijna vijf keer de nettowinst**.

Nummer twee van de markt

Het bedrijf is actief op de Belgische markt onder de naam "Luminus" en levert elektriciteit en gas aan ongeveer **1,7 miljoen** klanten, zowel particulieren als bedrijven. Dat komt overeen met een verkoop van 30 TWh in 2013 en een stabiel marktaandeel van ongeveer **20%** voor elektriciteit en **18%** voor gas.

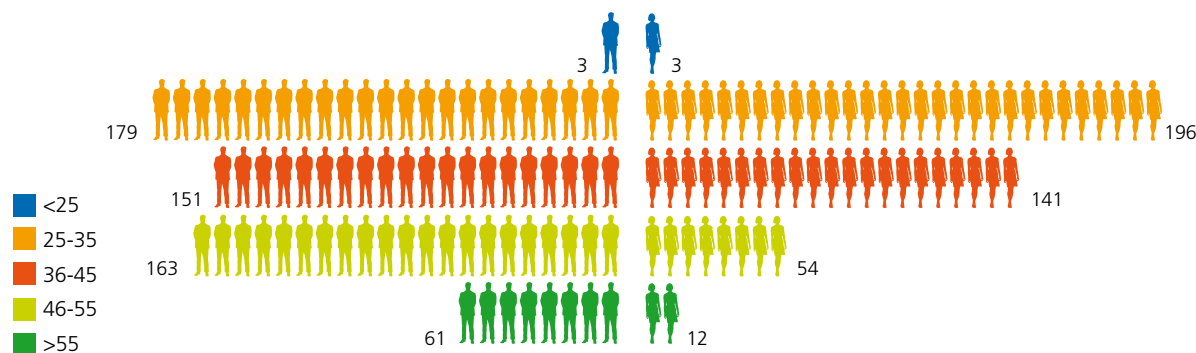


Directe en indirecte tewerkstelling



Bron: Econometrisch model Local Footprint.

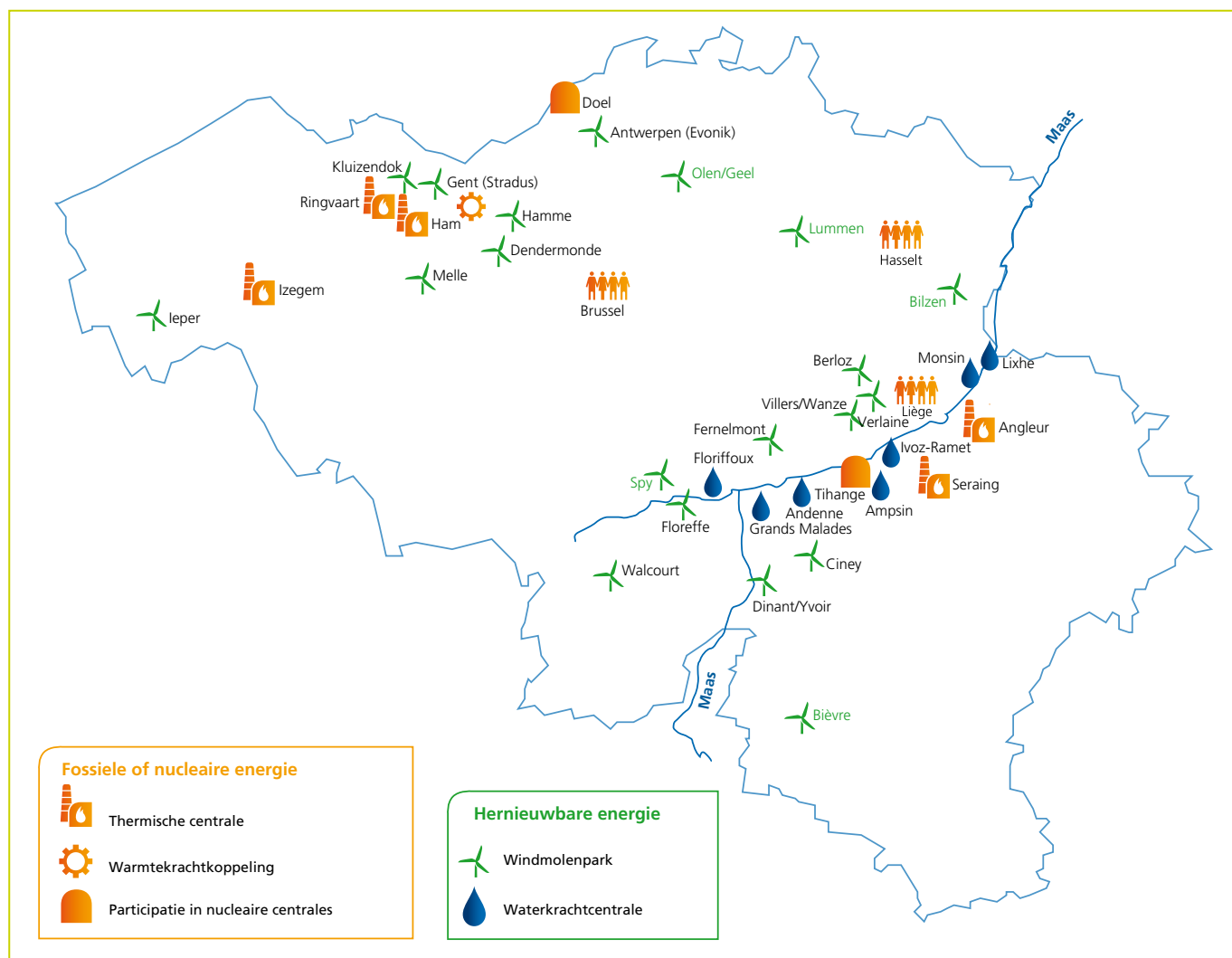
De indirecte tewerkstelling die gegenereerd wordt door de aankopen van EDF Luminus bedraagt **1967** in 2014.



Bron: Sociale balans 2014.

EDF Luminus telt **963** werknemers, van wie **42,16%** vrouwen en **57,84%** mannen.

Een sterk groeiend windmolenpark, zowel in Vlaanderen als in Wallonië



Gediversifieerde productiemiddelen

Met een geïnstalleerde capaciteit van **1954 MW** en meer dan **30 sites** in Vlaanderen en Wallonië eind 2013, vertegenwoordigt EDF Luminus ongeveer **10%** van de Belgische capaciteit voor elektriciteitsproductie. EDF Luminus is dus niet alleen de tweede leverancier van gas en elektriciteit maar ook de tweede Belgische producent van elektriciteit.

Eind december 2014 maakte hernieuwbare energie, vooral windturbines en waterkrachtcentrales, **12,7%** van de geïnstalleerde capaciteit uit. **32,4%** van de geïnstalleerde capaciteit stootte geen CO₂ uit.

EDF Luminus heeft een aandeel van 10,2% in vier Belgische nucleaire centrales: Tihange 2 en 3 en Doel 3 en 4. Dat maakt EDF Luminus een "producent" van nucleaire energie. Electrabel NV is de enige uitbater van deze installaties volgens de Koninklijke Besluiten van 19 december 2000.

In 2014 hebben de installaties van EDF Luminus 4272 GWh geproduceerd. Daarvan was **11,1%** hernieuwbaar, ongeveer gelijk verdeeld over windkracht (58%) en waterkracht (42%). **53,6%** van de geproduceerde elektriciteit in 2013 stootte geen CO₂ uit.

Op deze kaart met de activa van EDF Luminus is het aandeel in de centrale van Chooz B (100 MW) niet weergegeven.

De centrale in Seraing is niet meer beschikbaar voor de markt sinds ze is geselecteerd om de strategische reserve te leveren (vanaf de winter van 2014 tussen 1 november en 31 maart, gedurende drie jaar).

2014: duurzame mijlpalen in alle domeinen

21 maart 2014 | Plaatsing van een van de **twee nieuwe debietregelaars van de waterkrachtcentrale in Lixhe**, stroomopwaarts van het rad. De renovatie van deze centrale begon in mei 2013. Twee van de vier turbines zijn vervangen door efficiëntere groepen waarmee een vlottere regeling mogelijk is die dichterbij het natuurlijk debiet van de Maas aanleunt. Totale kostprijs van de werken die 18 maanden hebben geduurd: 10 miljoen euro.



Uitvlakken van het debiet van de Maas

Zomer 2014 | Bij de afbraak van de **waterkrachtcentrale in Andenne** worden de metalen onderdelen (hier de debietregelaar van 35 ton) per binnenschip weggebracht. Alle onderdelen worden gerecycleerd. Twee van de turbo-alternatorgroepen van de centrale in Andenne zullen in de loop van 2015 worden vervangen door efficiëntere groepen. Voor deze renovatie werd 9 miljoen euro geïnvesteerd.

Ontwikkeling windenergie

13 november 2014 | **Inhoudiging van drie windmolens** van 3,4 MW, in aanwezigheid van Marie-Christine Marghem, federaal minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame Ontwikkeling. De drie windmolens werden gebouwd langs de E42, ter hoogte van Spy. Een ervan is eigendom van

WE-Power, een dochtermaatschappij van Colruyt Group. Deze windmolens produceren het equivalent van het elektriciteitsverbruik van 5250 gezinnen, een vermindering van 15 000 ton CO₂-uitstoot ten opzichte van een steenkoolcentrale.



Van links naar rechts: Marie-Christine Marghem, federaal minister van Energie, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus en Stephan Windels, Business Unit Manager WE-Power.



Van links naar rechts: Rudi Haeck, stadssecretaris van Genk, Wim Dries, burgemeester van Genk, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus.

Smart cities

7 juli 2014 | De EDF Groep, EDF Luminus en de stad Genk ondertekenen een **samenwerkingsovereenkomst** om expertise uit te wisselen en concrete, duurzame en innoverende projecten te ontwikkelen voor de stad Genk. Openbare verlichting en laadpalen voor elektrische voertuigen zijn twee essentiële onderdelen van deze samenwerking.

Nieuwe diensten

23 september 2014 | EDF Luminus neemt een belang van 50% in Rami Services NV om nieuwe diensten te kunnen aanbieden: een contract voor het **wettelijk verplichte onderhoud van centrale verwarmingsketels op aardgas of stookolie**, en een contract voor het **herstel van ketels**. De technici van Rami kunnen bovendien een slimme thermostaat installeren waarmee de klanten hun verwarming op afstand kunnen regelen.



Energie-efficiëntie

9 december 2014 | Annemie Turtelboom, Vlaams minister van Energie, en Daniel Termont, burgemeester van de stad Gent, huldigen de **twee nieuwe WKK-motoren** in die het grootste stadsverwarmingsnet van het land op duurzame wijze voeden.

Naar aanleiding hiervan werd een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen de EDF Groep, EDF Luminus en de stad Gent om concrete en vernieuwende projecten te ontwikkelen voor de stad, vooral op het gebied van energie-efficiëntie.



Bouwen aan een duurzame toekomst in tijden waarin de sector een ongeziene crisis doormaakt



Paul De fauv

Woord van de voorzitter van de raad van bestuur

De lichtjes positieve resultaten van EDF Luminus voor 2014 zijn een weerspiegeling van de aanhoudende moeilijkheden waarmee de energiesector, niet alleen in België, te kampen heeft.

Ondanks de verlengde stillegging van drie kerncentrales in 2014 bleven de elektriciteitsprijzen op de groothandelsmarkten gematigd en de thermische centrales weinig competitief. Doordat deze weinig worden gebruikt, slagen ze er nauwelijks in hun vaste kosten te dekken. Dergelijke centrales beschikken nochtans over belangrijke troeven om het hoofd te bieden aan het intermitterend karakter van de hernieuwbare productiecapaciteit, die blijft groeien.

Het transformatieprogramma dat EDF Luminus in 2011 heeft ingevoerd, beschikt over een doorslaggevende troef om deze moeilijkheden te overwinnen.

EDF Luminus blijft investeren in de modernisering van zijn productiepark, om de rendementen te verhogen en de impact op het milieu te verminderen. In Gent werden twee nieuwe, efficiëntere WKK-motoren geïnstalleerd voor de stadsverwarming. De waterkrachtcentrale van Lixhe onderging een grondige renovatie en die van Andenne wordt momenteel gerenoveerd. De grootste investeringen waren

echter weggelegd voor windenergie: meer dan 85 miljoen euro in 2014.

Daarnaast breidt EDF Luminus zijn dienstenaanbod voor de klanten uit. Particulieren kunnen nu ook bij Luminus terecht voor het onderhoud van of reparaties aan hun verwarmingsketel. Bedrijven die elektriciteit produceren kunnen hun flexibiliteit in real time valoriseren. Ook met steden en gemeenten zijn er samenwerkingen om hun energieverbruik, de straatverlichting, of de plaatsing van laadpalen voor elektrische voertuigen te optimaliseren.

Dit nieuwe aanbod moet zorgen voor betere bedrijfsresultaten, gezien de aanhoudende sterke concurrentiedruk op de marges.

Persoonlijk vind ik dat de crisis in de sector ongeziene vragen oproept. Maar de uitdagingen van dit avontuur zijn heel motiverend en het is indrukwekkend om te zien hoezeer de werknemers van EDF Luminus betrokken zijn bij de transformatie van het bedrijf. Proficiat!

In 2014 besteedde de raad van bestuur meer dan de helft van zijn vergaderingen aan investeringen en overnames die de ontwikkeling van EDF Luminus in België moeten versnellen.

De beslissing om te investeren in vier extra windmolenparken - Kluizendok, Meer-Hoogstraten, Oevel en Berloz - werd goedgekeurd door de raad.

Twee bedrijven verkochten vier windmolenvergunningen aan EDF Luminus.

Ook de overname van twee bedrijven met bestaande parken werd goedgekeurd.

Op het gebied van energiediensten nam EDF Luminus twee belangen: in Rami Services NV, het grootste netwerk van Belgische installateurs en in Dauvister, een bedrijf dat gespecialiseerd is in de installatie van efficiënte verwarmingssystemen in combinatie met hernieuwbare energie.

Samenstelling van de raad van bestuur

De raad van bestuur wordt voorgezeten door Paul De fauw en bestaat uit 15 bestuurders, 7 voorgedragen door de Belgische aandeelhouders en 8 door de EDF Groep.

Eind 2014 was de raad als volgt samengesteld:

Bestuurders die de Belgische aandeelhouders vertegenwoordigen:

- Defada bvba, vertegenwoordigd door Paul De fauw, voorzitter van de raad
- Tom Balthazar
- Dominique Drion
- André Gilles
- Stéphane Moreau
- Nubis bvba, vertegenwoordigd door Jo Geebelen
- Ome sprl, vertegenwoordigd door Jacques Vandebosch

Bestuurders die EDF vertegenwoordigen:

- Denis Lépée (Secretaris uitvoerend comité EDF Groep)
- Bernard Lecomte (Adviseur voorzitter Dalkia)
- Magali Viandier (Directeur Accounting-Consolidatie Groep)
- François Driesen (General Counsel Europe EDF)
- Antoine Cahuzac (Algemeen directeur EDF Energies Nouvelles)
- Nicole Verdier Naves (Directrice kaderleden EDF)
- Gérard Roth (Directeur Continental Europe)
- Laurent Catenos (Head of coordination Central & Eastern Europe - Germany)

De raad van bestuur bepaalt het beleid en de algemene strategie van het bedrijf en houdt toezicht op het operationeel beheer. De raad delegeert het dagelijks bestuur aan het uitvoerend comité. In 2014 waren er elf vergaderingen. Dit hoge aantal vergaderingen van de raad van bestuur was voornamelijk het gevolg van de noodzaak om de strategie van het bedrijf uit te bouwen en om de ontwikkeling in windenergie en energiediensten te versnellen.

De afdeling Interne Audit van EDF Luminus rapporteert aan de raad van bestuur via het comité voor audit en risicobeheersing. Door deze manier van werken bewaart de afdeling Interne Audit haar onafhankelijkheid en worden de resultaten en aanbevelingen van de jaarlijkse audits zeker

De comités van de raad van bestuur

De raad van bestuur heeft drie speciale comités opgericht om zijn taken tot een goed einde te brengen. De leden van de comités zijn bestuurders die door de raad van bestuur zijn gekozen. Elk comité komt minstens tweemaal per jaar samen en telkens wanneer het nodig is in het belang van het bedrijf.

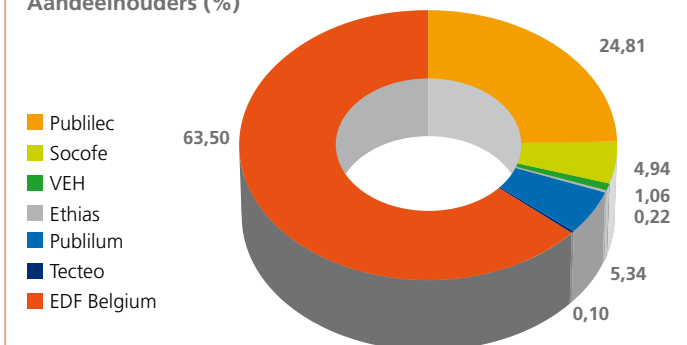
De comités:

- Het **strategisch comité** evalueert het strategisch plan van het bedrijf (bv. investeringsprojecten of overnames) en geeft advies over de te volgen richting.
- Het **comité voor audit en risicobeheersing** controleert de betrouwbaarheid van de financiële informatie die aan de aandeelhouders wordt gegeven. Het doet aanbevelingen in verband met de boekhouding, de controle van de rekeningen en het budget en de kwaliteit van de interne controle. Het comité formuleert ook aanbevelingen voor het beleid in verband met grote financiële of operationele risico's.
- Het **benoemings- en vergoedingscomité** onderzoekt het verloningsbeleid van het bedrijf en volgt vooral de benoemingen, prestaties en verloning van de leden van het uitvoerend comité op.



in overweging genomen. In november 2014 stelde het IFACI (Institut Français de l'Audit et de Contrôle Internes), de Franse vertegenwoordiger van het IIA (Institute of Internal Auditors), bij een externe evaluatie vast dat EDF Luminus de IAA-normen naleeft.

Aandeelhouders (%)



Bron : EDF Luminus.

Een Frans-Belgisch aandeelhouderschap, ongewijzigd in 2014

Via EDF Belgium heeft de EDF Groep **63,5%** van EDF Luminus in handen. Tot de Belgische aandeelhouders behoren Publilec, Publilium, Socofe, Tecteo, VEH en Ethias. Samen bezitten ze **36,5%** van de aandelen.

De op 16 april 2010 ondertekende aandeelhoudersovereenkomst bepaalt een liquiditeitsverbintenis voor de participatie van de Belgische aandeelhouders van EDF Luminus, die zich kan vertalen in een verkoop van hun aandelen via een beursgang of een overname van hun aandelen door EDF, tegen een prijs met variabele componenten. De overeenkomst bepaalt dat de liquiditeitsverbintenis kan plaatsvinden in 2015 of in 2018. In deze context en conform de in de overeenkomst voorziene stappen en termijnen, hebben de minderheidsaandeelhouders in 2014 de voorbereidende fase van de uitvoering van de liquiditeitsclausule opgestart. Op 13 mei 2015 heeft de raad van bestuur de intentie tot beursgang van EDF Luminus goedgekeurd.

EDF Luminus versnelt zijn transformatie om een echte energiepartner te worden

Twee vragen voor de Chief Executive Officer

Wat moeten we onthouden van het jaar 2014?

In 2014 investeerde EDF Luminus 135 miljoen euro om zijn toekomst uit te bouwen, 31% meer dan in 2013. Voor windenergie alleen al maakten we ruim 85 miljoen euro vrij, voor alle hernieuwbare energie samen bijna 100 miljoen euro. De portefeuille van EDF Luminus werd uitgebreid met 28 windmolens. We werden de Belgische nummer 2 in onshore windenergie en de grootste bouwer van windmolens. We hebben de renovatie van de waterkrachtcentrale in Lixhe voltooid voor een bedrag van tien miljoen euro en voor een vergelijkbaar bedrag zijn we gestart met de renovatie van de centrale in Andenne.

Voor onze residentiële en professionele klanten hebben we twee nieuwe diensten gelanceerd en hebben we een belang genomen in twee bedrijven, Rami en Dauvister, om onze ontwikkeling in energiediensten te versnellen. Een groeiend aantal Luminusklanten geniet reeds van onze energiediensten. De provincies Luik en de steden Genk en Gent deden een beroep op ons om hen te helpen hun energieverbruik beter te beheren en een laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen te ontwikkelen.

EDF Luminus had ook aandacht voor zijn traditionele activiteiten. We verwelkomden meer dan 50 000 nieuwe klanten en ons klachtenpercentage is het laagste tot nu toe. Onze STEG-centrale in Seraing werd geselecteerd om de strategische reserve te leveren in de winterperiode en droeg zo bij tot de bevoorradingszekerheid van het land. De ernstgraad als gevolg van arbeidsongevallen is gedaald. En tot slot zijn we voor het derde jaar uitgeroepen tot Top Employer.

Het aantal initiatieven van het personeel van EDF Luminus met een positieve impact voor de klanten, het milieu of het bedrijf is toegenomen en daar zijn we heel trots op. Het product Ecofix (CO₂-gecompenseerd gas, cf. pagina 26), de Lumiboxen (pagina 29), het programma Paperless (pagina 26), de plaatsing van bijenkasten op onze groenste sites (pagina 23), een solidair sinterklaasfeest (pagina 49),... Allemaal projecten die zijn ontstaan op initiatief van de medewerkers van het bedrijf.

Deze dynamiek is een bewijs van onze veerkracht onder moeilijke omstandigheden. EDF Luminus is erin geslaagd om het jaar af te sluiten met een lichte winst (10 miljoen euro) ondanks de uiterst hoge kosten door de onbeschikbaarheid van de kerncentrales waarin wij een belang van ongeveer 10% hebben. De groothandelsprijzen, de commerciële marges die onder druk staan en het zeer milde klimaat wogen ook op het resultaat.

Wat is uw visie op de toekomst van EDF Luminus?

Eind 2014 hebben we de lancering van een strategisch transformatieplan Power to Progress voorbereid. Het is een helder en ambitieus plan dat vooruitgang wil boeken voor het bedrijf, zijn klanten, zijn werknemers en de maatschappij.

We willen **de eerste energiepartner**, worden door al onze klanten vooruitgang en comfort te bieden dankzij onze **5 sterrenservice, onze innoverende en duurzame oplossingen, de mondiale expertise van EDF en onze sterke lokale verankering**.

Wij hebben de ambitie om een bepalende rol te spelen in de strijd tegen de opwarming van het klimaat aan de hand van een energiemix die respect toont voor het milieu en aan de hand van energie-efficiënte oplossingen. Met die oplossingen zullen we het energieverbruik van onze klanten ook kunnen doen dalen en bijdragen aan de bevoorradingszekerheid.



Onze klanten zijn onze ambassadeurs



We zijn leiders in hernieuwbare energie en in flexibiliteit



We bieden innovatieve en duurzame oplossingen aan



We zijn positief



We streven naar perfectie

EDF Luminus zal 600 miljoen euro investeren tussen 2015 en 2018, voornamelijk in onshore windenergie en energiediensten. Dit moet ons in staat stellen om ons windmolenpark tegen 2018 te verdubbelen. De overname van een meerderheidsbelang in het bedrijf ATS, aangekondigd in april 2015, maakt ook deel uit van deze strategie en is een belangrijke stap om energie-efficiëntie oplossingen te leveren aan de Belgische bedrijven.

Om onze doelstellingen te bereiken, streven wij naar een positieve bedrijfscultuur gekenmerkt door objectiviteit, openheid en optimisme en trachten wij dagelijks onze drie kernwaarden uit te dragen: customer first, entrepreneurship, all together. Onze grootste wens is dat iedereen vooruitgang boekt en zich ten volle kan ontplooiën, zowel individueel als collectief.

Mijn teams en ikzelf zetten al onze energie in om van het bedrijf een motor van vooruitgang te maken met een winstgevende en duurzame groei. Van een boeiende uitdaging gesproken!

In 2014 droeg EDF Luminus bij tot de bevoorradingszekerheid van het land via:

- de deelname van zijn STEG-centrale in Seraing in de strategische reserve,
- de uitstekende beschikbaarheid van zijn centrales op aardgas,
- de periodieke tests van twee centrales, in Seraing en Gent Ham, die kunnen opstarten zonder elektriciteit van een externe bron,
- de levering van ondersteunende diensten aan de transportnetbeheerder,
- de flexibiliteit van de gedecentraliseerde productie: wij kunnen enkele tientallen warmtekrachtkoppelingseenheden bij onze klanten activeren.

Het uitvoerend comité op 31 december 2014



Grégoire Dallemagne
Chief Executive Officer



Agnès Butterlin
Chief Financial Officer



Yann Baros
Corporate Director Production



Kris Vervaet,
Chief Commercial Officer
Kris werd op 1 maart 2015
Commercieel Directeur
Ile de France voor EDF NV.



Patrick Pruvot
Deputy General Manager



Katleen Daems
Corporate Director
Human Resources



Jürgen Dennersmann,
Corporate Director
Trading & Supply
Jürgen werd op 1 mei 2015
benoemd tot Corporate Director
Optimisation & B2B.



Henri Buenen
Chief Commercial Officer
Henri werd benoemd in maart
2015, na vier jaar als
Director Customer Service.



Véronique Vansteelandt
General Counsel

Een steeds complexere energiemarkt

Elektriciteit is niet of zeer moeilijk te stockeren, vooral in België. Als evenwichtsverantwoordelijke voor transportnetbeheerder Elia moet EDF Luminus er op elk ogenblik van de dag voor zorgen dat het volume aan elektriciteit dat aan het net geleverd wordt in evenwicht is met het verbruik van zijn klanten.

Dat evenwicht te allen tijd verzekeren, veronderstelt:

- een goede inschatting van het verbruik van de klanten op korte, middellange en lange termijn om de middelen te kunnen voorzien om optimaal aan de behoeften te beantwoorden (betrouwbaarheid, rentabiliteit, enz.);
- het in real time bijsturen van de "regelbare" productiecapaciteit (gasturbines, gecombineerde cyclus, warmtekrachtkoppeling) om een potentieel tekort van de productie van hernieuwbare energie op te vangen;
- het dekken van de financiële risico's met betrekking tot de zeer grote schommelingen van de elektriciteits- en gasprijzen op de groothandelsmarkt. Die kunnen immers plots stijgen, bijvoorbeeld bij onvoorziene incidenten.

De voorspelbaarheid kant productie is de voorbije jaren verstoord door:

- het geïnstalleerd vermogen van de Belgische fotovoltaïsche zonnepanelen, goed voor meer dan 3000 MW of het equivalent van drie kerncentrales. De productie van deze panelen is namelijk afhankelijk van zonneschijn, zeer variabel in België en bovendien onbestaande tijdens de winteravonden wanneer er een piekverbruik is;
- het vermogen dat het windmolenpark levert, dat ook sterk toeneemt maar moeilijk te voorspellen blijft. Zo kan dit meerdere dagen per maand amper iets voorstellen, ook in de winter (geen wind in heel België of te sterke wind, vooral op zee), maar zijn er ook pieken van 2000 MW;

- waterkracht die onderhevig blijft aan enorme variaties, afhankelijk van het seizoen en het jaar (cf. pagina 36).

Bovendien exporteert het Franse kernpark, behalve bij incidenten of extreme koude, grote volumes naar België, terwijl de Nederlandse en Duitse steenkoolcentrales hun productie kunnen exporteren dankzij de daling van de CO₂-prijs.

Onder deze omstandigheden draaien de thermische centrales vooral om ondersteunende diensten te leveren. Dit betekent dat ze geselecteerd dienen te worden door de netbeheerder, die maandelijks of jaarlijks een aanbesteding uitschrijft. Hierdoor dekken deze thermische centrales zelden hun vaste kosten.

Op de aardgasmarkt moet het evenwicht ook worden verzekerd, maar minder frequent (om het uur in plaats van om het kwartier). De grootste uitdaging voor de leveranciers is de vraag van de eindgebruikers te voorspellen – aangezien die sterk afhangt van de buitentemperatuur – en op de markten of via bilaterale contracten aardgas in te kopen tegen een zo scherp mogelijke prijs.

Verhoogd risico op black-out in de winter

Begin 2014 bleek uit schattingen van Elia, verantwoordelijk voor het evenwicht op het Belgische hoogspanningsnet, dat in geval van langdurige kou, vooral in Frankrijk, de beschikbare productiecapaciteit mogelijk niet voldoende is om het verbruik in België tijdens de piekuren te dekken. Twee van de zeven Belgische

reactoren, Doel 3 en Tihange 2, waren immers stilgelegd. Na de onverwachte stillegging van Doel 4 in augustus 2014 werd het risico nog hoger ingeschat. Elia had toen berekend dat de kans op stroomschaarste in de winter tussen* de 5 en 29 uur zou bedragen als Doel 4 zou worden heropgestart, en tussen de 49 en 116 uur als de reactor zou blijven stilliggen. Uiteindelijk is de stroomindicator van Elia groen gebleven in de winter, als gevolg van de relatief milde temperaturen en een goede beschikbaarheid van de Belgische, Franse en Nederlandse productieparken. In totaal steeg de Belgische invoer met 26,4%, met een netto invoer van 17,6 TWh ten opzichte van 9,64 TWh in 2013 (Bron: Synergrid).

*de onderste waarden evalueren de situatie in geval van een normale winter, terwijl de bovenste waarden rekening houden met een uitzonderlijke winter, zoals die eens om de 20 jaar voorkomt.



1 Gezien het verhoogd risico op afschakeling en/of black-out, hebben de teams van EDF Luminus hun voorbereiding op het beheer van allerhande soorten crisissen aangescherpt. De meeste productie-eenheden verbruiken immers zelf elektriciteit om te functioneren.

Strategische reserve: de centrale met gecombineerde cyclus van Seraing werd geselecteerd

Op 3 maart 2014 stemde het federale parlement een wetwijziging die een mechanisme van "strategische reserve" tijdens de wintermaanden (van begin november tot eind maart) introduceerde. Elia schreef een aanbesteding uit om een extra capaciteit van 1200 MW te voorzien.

Op 12 september werd EDF Luminus op de hoogte gebracht dat zijn offerte was weerhouden. Concreet betekent dit dat transportnetbeheerder Elia tussen 1 november en 31 maart, en voor de drie volgende winters, een beroep kan doen op de STEG-centrale (stoom- en gasturbine) van Seraing wanneer er een stroomtekort dreigt. De centrale van Seraing wordt dus vergoed om haar capaciteit in de winter ter beschikking te stellen. In september en oktober 2014 werden verschillende door Elia gevalideerde proeven en een kwalificatietest uitgevoerd om te verifiëren of de centrale in staat is om tijdig op te starten en indien nodig de voorziene stroom te produceren. Van april tot oktober wordt de productie-installatie in een goede staat onderhouden.

Het evenwicht wordt bewaard door een toegewijd team

De afdeling Trading & Supply van EDF Luminus zorgt ervoor dat de verschillende beschikbare middelen optimaal ingezet worden om klanten de beste prijs te garanderen.

Dit team beschermt het bedrijf en zijn klanten tegen onzekere situaties, bijvoorbeeld als de energievraag of de marktprijs schommelt of als productie-eenheden onverwacht niet beschikbaar zijn. Het doel is vraag en aanbod te allen tijde op elkaar af te stemmen via de groothandelsmarkten. EDF Luminus moet immers hoge boetes betalen voor elk onevenwicht tussen de energie die aan klanten en aan het net geleverd wordt.

Op heel korte termijn wordt het evenwicht geoptimaliseerd door in shiften van drie keer acht uur, 24 uur per dag en 7 dagen per week te reageren op alle mogelijke risico's, vooral op meteorologisch vlak (temperatuur, wind, zonneschijn). De opgang van decentraal opgewekte energie vraagt meer en meer een realtime-aansturing

van de portefeuille. Op die manier draagt EDF Luminus bij aan de goede werking van het evenwichtsmechanisme van de netwerkbeheerder.

Ondersteuning door EDF Groep voor de optimalisatie van de portefeuille van EDF Luminus

Om in te spelen op de opportuniteiten van groothandelsmarkten en om zijn productieportefeuille op korte termijn te kunnen aanpassen, haalt EDF Luminus voordeel uit de steun en expertise van EDF Trading.

EDF Trading is als industriële trader actief op de groothandelsmarkten voor elektriciteit, steenkool, gas en CO₂ in Europa, de Verenigde Staten en Azië. Deze dochteronderneming van EDF beschikt over transportmogelijkheden over land en zee en over opslagterminals. Daardoor worden de risico's die gepaard gaan met de tradingactiviteit sterk verminderd.



2 De centrale van Seraing is een "black start" productie-eenheid die zonder elektriciteit van een externe bron kan starten, dankzij de dieselmotoren waarmee ze is uitgerust. Die motoren worden regelmatig gestart om te worden getest.

Een waardeketen onder zware druk

Belgische markt
sterk bepaald door
Europese en mondiale
context

Naar aanleiding van de aanbevelingen van ISO 26 000 heeft EDF Luminus bepaald op welke activiteiten het rechtstreeks vat heeft en welke activiteiten buiten zijn invloedssfeer vallen.

Het schema hiernaast schetst de waardeketen van EDF Luminus. Het bedrijf heeft rechtstreeks vat op bepaalde elementen van de waardeketen. Uiteraard focussen we onze inspanningen op die topics.

De meeste activiteiten worden beïnvloed door de werking van de energiemarkten op Europees en mondiaal niveau, door regelgevende maatregelen en door het consumentengedrag.

Voorbeelden:

- EDF Luminus is afhankelijk van de wereldwijde gasprijzen en de schommelende prijzen van de grondstoffen die het nodig heeft om zijn productie-eenheden te bouwen en te exploiteren. Het is dan ook cruciaal om te anticiperen op de industriële en financiële risico's en ze te temperen.
- EDF Luminus bepaalt wel zijn eigen energiemix, maar is daarvoor sterk afhankelijk van het energiebeleid van elke regio. Dat geldt vooral voor vergunningsprocedures en subsidies voor hernieuwbare energie.
- Als evenwichtsverantwoordelijke voor de transportnetbeheerder moet EDF Luminus er op elk ogenblik van de dag voor zorgen dat het volume aan elektriciteit dat aan het net geleverd wordt in evenwicht is met het verbruik van zijn klanten. Bij een onevenwicht moet het een boete betalen die zeer hoog kan oplopen. Wanneer Elia bijvoorbeeld de strategische reserve activeert, bedraagt de boete 4500 €/niet-geleverde MWh.
- De kwaliteit van de facturatie wordt beïnvloed door meerdere factoren, waarvan een aantal externe: de kwaliteit van de inputgegevens van de netbeheerders, wijzigende distributietarieven,

taksen en vrijstellingen, enz. Die wijzigingen worden soms met terugwerkende kracht doorgevoerd, waardoor klanten hun facturen niet altijd begrijpen. Bovendien voorziet de huidige werking van de markt dat de leverancier alle risico's draagt in geval van wanbetaling, evenals alle administratieve facturatiekosten die daaruit voortvloeien. Doordat de leverancier die kosten en risico's moet dragen, verkleint zijn marge.

- Op de kwaliteit van de levering en de veiligheid van de installaties bij klanten heeft de leverancier geen vat. Een slechte kwaliteit of een onderbreking van de levering van gas of elektriciteit moet hij net zoals zijn klanten ondergaan. De klanten van EDF Luminus kunnen op dat vlak onbeantwoorde verwachtingen hebben en een contactpersoon wensen voor alle energiegerelateerde onderwerpen. Dit is een van de redenen waarom EDF Luminus in 2014 heeft geïnvesteerd in twee bedrijven die tussenkomen bij de klanten om hen energiediensten met een hoge toegevoegde waarde te kunnen leveren.
- EDF Luminus wil zijn klanten helpen om verantwoord te handelen door hen te adviseren over energiebesparingen of door maandelijkse voorschotten zo nauwkeurig mogelijk te bepalen. Het bedrijf heeft echter geen grip op de kosten van het totale verbruik, de distributiekosten en de taksen die de klanten moeten betalen.

Upstream
activiteiten



Upstream activiteiten	Geen invloed	Weinig invloed	Directe controle	Resultaat
	Opleidingsstelsel	Personeelsdiversiteit	Veiligheid en welzijn op het werk	Gezondheid van het personeel
	Sociale wetgeving	Personeelsdiversiteit	Competenties van het personeel en loopbaanbeheer	Motivatie en prestaties van het personeel
	Winning van gas, uranium		Rekruteringsbeleid en verloning	Werkzekerheid
	Prijs van olie, gas, steenkool, uranium, CO ₂		Inkoopbeleid gas en elektriciteit	
	Materialen voor productie-eenheden	Prijs van materialen en diensten: computers, papier, bureaus, enz.	Verantwoord aankopen	Algemene kosten aankoop
	Regulering op Europees, federaal en regionaal niveau		Technische verbeteringen in exploitatie en onderhoud van de centrales	
		Subsidies voor bepaalde energiebronnen	Optimalisatie van de energiemix via bouw en aanpassing van centrales	Veiligheid en comfort van de omwonenden
	Technologische upgrades van elektriciteitscentrales	Milieureglementering	Vergunningsaanvragen	Interne ecologische voetafdruk
	Uitbating Belgische kerncentrales	Vergunningen verkrijgen (milieu, stedenbouw, enz.)	Veiligheid en efficiëntieniveau van elektriciteitscentrales	
	Transport en distributie van energie	Operationele kosten van productie-eenheden		Totaal productiekosten
	Weer en klimaat	Betrouwbaarheid en flexibiliteit van de productie-eenheden	Investeringsbedrag	
	Effectief verbruik van individuele klanten	Behoeften aan warmte, verlichting en ander gebruik	Verwacht verbruik klanten	Evenwicht vraag en aanbod aan aanvaardbare kost
	Tussenkosten van distributienetbeheerders	Energiebesparingsgedrag van klanten	Beheer evenwicht vraag/aanbod portefeuille EDF Luminus	Energiebesparing
		Installatie van slimme meters	Offertes flexibiliteit en energie-efficiëntie	Kleinere ecologische voetafdruk van klanten
		Betrouwbaarheid van de metergegevens	Tips voor energiebesparing	Veiligheidsniveau van de installaties bij de klant
	Transport- en distributiekosten		Andere verkochte energiediensten	Verkoopprijs energie
	Taksen en toeslagen meegerekend in de energiefactuur	Indexaanpassingen	Marge op verkochte energie en diensten	
		Totaal factuurbedrag klant	Aanbiedingen op energieprijzen	Betrouwbare facturen
			Efficiënt en veilig informatiesysteem	
			Facturatie	Klantentevredenheidsniveau
			Klachtenbehandeling	Beheer openstaande facturen
			Debiteurenbeheer	

■ mens-gerelateerd

■ klant-gerelateerd

■ milieu-gerelateerd

■ financieel gerelateerd

Downstream
activiteiten

ETHIEK EN DIALOOG

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) ontwikkeld op basis van vijf grote pijlers en in lijn met de bedrijfsstrategie:



Ons MVO-beleid
online

- ethiek en goed bestuur als eerste drijfveer;
- klanttevredenheid als absolute en permanente prioriteit;
- een voldoende hoog rentabiliteitsniveau als noodzakelijk fundament;
- innovatie, bescherming van het milieu en behoud van de biodiversiteit;
- de mens in al zijn dimensies - gezondheid, veiligheid, diversiteit, kwetsbaarheid - en in al zijn aspecten, zowel intern als extern.



Evaluatie Ecovadis

Op basis van de eind 2014 verzamelde informatie bekroonde Ecovadis de MVO-prestaties van EDF Luminus met goud. Daarmee behoort EDF Luminus tot de top 11% van alle geëvalueerde leveranciers. De globale score van EDF Luminus bedraagt 62/100 en is veel hoger dan het gemiddelde van de 20 000 bedrijven die Ecovadis jaarlijks evalueert (41,5/100).

Ons MVO-beleid

Opvallende vooruitgang op alle gebieden

In het kader van het hervormingsplan van het bedrijf is sinds 2012 bijzondere aandacht besteed aan de uitvoering van het MVO-beleid van EDF Luminus.

Op die manier zijn grote stappen voorwaarts gezet in de vijf gebieden:



- Wat ethiek en goed bestuur betreft sloot EDF Luminus zich in 2013 aan bij het Mondiaal Pact van de Verenigde Naties en publiceerde het zijn eerste "**Communication on Progress**" in november 2014.
- Op het vlak van klanttevredenheid en operationele uitmuntendheid werd het merk Luminus in 2013 bekroond met het "**5 sterren-label**" van de VREG, en verbeterde het zijn resultaten in 2014 met **het laagste klachtenniveau** eind 2014 (cf. pagina 24);



COP online

- Wat de rentabiliteit betreft is EDF Luminus erin geslaagd de nodige besparingen door te voeren om een licht **positief nettoresultaat** te behalen (cf. pagina 33), een lichte financiële schuld te behouden (cf. pagina 35), om zo te kunnen blijven investeren in zijn toekomst.
- Vanuit milieuoogpunt werd EDF Luminus in 2014 de **grootste Belgische bouwer van windmolens** en de tweede grootste speler op het vlak van geïnstalleerde capaciteit. De innovaties met een positieve impact op het milieu zijn talrijk: slimme thermostaten (cf. pagina 27), onderhoud van verwarmingsketels, aanbod flexibiliteit (cf. pagina 29), CO₂-gecompenseerd gas (cf. pagina 26), enz.
- Wat de menselijke pijler betreft mocht het bedrijf zich voor het derde jaar op rij **Top Employer** noemen en ging de betrokkenheid van het personeel erop vooruit (74%) (cf. pagina 46).

Verantwoord aankopen: concrete acties

De algemene aankoopvoorwaarden van EDF Luminus bevatten bepalingen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid, respect voor de mensenrechten en het milieu, en uiteraard de arbeidsomstandigheden. In 2014 nam de

aankoopdienst van EDF Luminus bijna 25 interviews met zijn belangrijkste leveranciers en een twaalfstal evaluaties van zijn contractanten af. Twee evaluaties op het terrein resulteerden in de stopzetting van de samenwerking met een onderaannemer van de leverancier wegens het niet naleven van de veiligheidsvoorschriften.

Een lijst van onze duurzaamheidsvraagstukken: eerste stap van de materialiteitsanalyse

In 2014 leidde het jaarlijkse actieplan "Maatschappelijke verantwoordelijkheid" tot een debat over de naleving van de GRI4-norm inzake rapportage en - in de eerste plaats - de verwezenlijking van een materialiteitsrooster. Dit rooster moet helpen om de dialoog met de stakeholders te formaliseren en de onderwerpen waarover het bedrijf prioritair moet communiceren nog nauwkeuriger vast te leggen.

De lijst met uitdagingen hiernaast werd opgesteld op basis van het materialiteitsrooster van de EDF Groep uit 2014. Het rooster van de Groep werd besproken met de leden van het MVO-comité van EDF Luminus om het aan te passen aan de Belgische context. In dat comité zijn alle bedrijfsfuncties vertegenwoordigd die cruciaal zijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, meer bepaald de afdelingen Aankoop, Health, Safety & Environment, Productie, Marketing, HR en Interne Audit.

De lijst van uitdagingen waarover de stakeholders in de loop van 2015 zullen worden geraadpleegd, werd vervolgens goedgekeurd door het uitvoerend comité.

Door EDF Luminus vastgelegde uitdagingen

Dankzij de feedback van de wedstrijdjury van het beste Belgische duurzaamheidsrapport op de rapporten van 2012 en 2013 van EDF Luminus, hebben we de verwachtingen van enkele stakeholders op het vlak van reporting kunnen identificeren.

De structuur van het rapport, de duidelijkheid van de grafieken en de toelichtingen werden gewaardeerd, maar de juryleden wensten meer informatie over de incidenten in de Belgische kerncentrales. EDF Luminus is echter niet in staat om aan die verwachting te voldoen aangezien de veiligheid van de nucleaire installaties onder de verantwoordelijkheid van uitbater Electrabel valt.

Pijler "Ethiek"

- Goed bestuur
- Respect voor de mensenrechten
- Verantwoord uitbesteden en aankopen
- Handelspraktijken en verkooptechnieken
- Dialoog met de stakeholders
- Bescherming van de persoonsgegevens
- Mecenaat en solidariteit

Pijler "Klanten"

- Kwaliteit van de klantendienst
- Continuïteit van de dienstverlening
- Strijd tegen energiearmoede
- Diensten m.b.t. energielevering
- Beheer van het verbruik (controle, beperking, efficiëntie, flexibiliteit,...)
- Bevoorradingszekerheid

Pijler "Welvaart"

- Verkoopprijs energie
- Vergoeding aandeelhouders
- Lokale sociaaleconomische ontwikkeling

Pijler "Personeel"

- Gezondheid en veiligheid
- Levenskwaliteit en welzijn op het werk
- Ontwikkeling van competenties
- Loopbaanbeheer
- Sociale dialoog
- Diversiteit en strijd tegen discriminatie
- Verloning en sociale bescherming

Pijler "Milieu"

- Energiemix
- Ontwikkeling van hernieuwbare energie
- Energie-efficiëntie van het productiepark
- Veiligheid van de installaties
- CO₂-voetafdruk / Luchtvervuiling
- Beheer van de waterreserves
- Bodemvervuiling
- Visuele vervuiling
- Energieprestatie van de gebouwen van EDF Luminus
- Geluids- en geuroverlast
- Vast afval
- Biodiversiteit

Dialoog met de stakeholders: bevoorradingzekerheid op het voorplan

Zoals elk jaar nam de dialoog met de stakeholders die betrokken zijn bij de ontwikkeling van EDF Luminus verschillende formele en minder formele vormen aan. Kwantitatieve meting van de bekommernissen van de klanten, openbare vergaderingen met omwonenden, bezoeken en opendeurdagen, uitwisselingen via sociale media, deelname aan de Adviesraad bij de CREG,...

Het bedrag van de energiefactuur en de ontwikkeling van hernieuwbare energie zijn terugkerende thema's. Maar het evenwicht productie/consumptie en de bevoorradingzekerheid domineerden het hele tweede semester.

Verwachtingen van de klanten: opmerkelijke evolutie in 2014

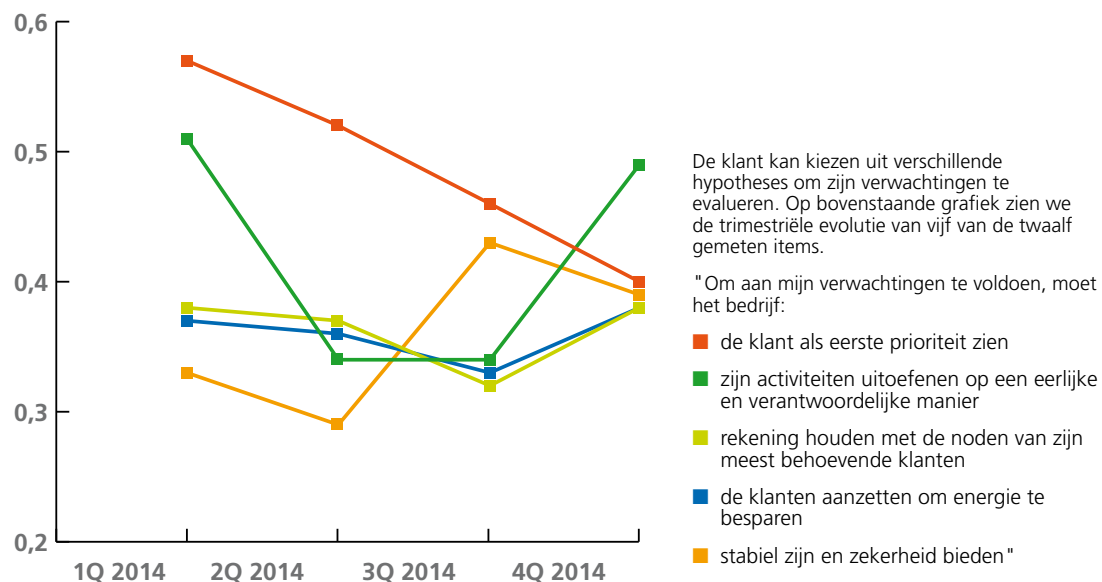
Om de maatschappelijke vragen van zijn klanten beter in te delen, heeft EDF Luminus sinds 2012 een kwantitatieve barometer ingevoerd. Die barometer toont ten opzichte van de resultaten van 2013 enkele verbazingwekkende ontwikkelingen in 2014.

Betere score voor ethiek en stabiliteit

De MVO-barometer toont aan dat er in 2014 beduidend minder belang werd gehecht aan de kwaliteit van de dienstverlening. Die daling kan worden toegeschreven aan een hogere klantentevredenheid. In 2014 verbeterde EDF Luminus zijn resultaten uit 2013 immers nog verder, met een klachtenpercentage op het laagste niveau eind 2014 (cf. pagina 24).

Klanten hechtten er daarentegen wel meer belang aan dat hun leverancier een "eerlijk en verantwoordelijk" bedrijf is. In het laatste semester was dit zelfs belangrijker dan de kwaliteit van de dienstverlening. Het feit dat de leverancier stabiel is en zekerheid biedt, won ook aan belang. Deze verschuiving in de bekommernissen kan ten dele worden toegeschreven aan het debat over de bevoorradingzekerheid in België, zeer aanwezig in de media bij het naderen van de winter.

MVO-barometer: kwantitatieve meting van de verwachtingen van Luminusklanten



#noblackout: informereren zonder paniek te zaaien

Naar aanleiding van de voorspellingen van netbeheerder Elia moest EDF Luminus zijn commerciële teams vanaf de zomer van 2014 inzetten om de toevloed aan vragen van klanten, zowel bedrijven als particulieren, over de aard van de risico's en de manieren om ermee om te gaan op te vangen.

Om de mensen te informeren zonder paniek te zaaien, werd het initiatief #noblackout genomen.

Dat droeg bij tot de dialoog en de ontwikkeling van burgerinitiatieven om het verbruik tijdens de piekuren te beperken.

Onder de hashtag #noblackout werden meer dan 280 berichten gepost die 94 750 000 keer werden bekeken door om en bij de 3000 bezoekers.

Er werden tips rond energiebesparing op de site geplaatst. Om te garanderen dat het om "onpartijdig" advies ging, deed EDF Luminus daarvoor een beroep op onafhankelijke instanties:

- Climact voor de tips aan bedrijven;
- écoconso voor de tips aan particulieren.

Rechtstreekse ontmoetingen met de omwonenden

EDF Luminus ontvangt regelmatig bezoekers op zijn industriële of commerciële sites.

In 2014:

- werd ter gelegenheid van Open Bedrijvendag een opendeurdag georganiseerd op de site in Hasselt;
- zette de site van Lixhe zijn deuren open voor het publiek tijdens de Waalse waterdagen;
- kreeg de Europese Commissie een rondleiding op de centrale Gent Ringvaart, een stoom- en gascentrale die het grootste deel van het jaar ondersteunende diensten leverde aan de netbeheerder.



Anne-France Fontaine, hoofdingenieur van het renovatieproject van Lixhe, geeft de bezoekers een woordje uitleg over de werkzaamheden.



De centrale met gecombineerde cyclus Gent Ringvaart draaide een groot deel van 2014 om de ondersteunende diensten R1 (primaire regeling) en R2 (secundaire regeling) te leveren. De primaire regeling wordt onmiddellijk en automatisch geactiveerd (0-30 seconden) en dient om de netspanning constant te houden. De secundaire regeling wordt snel geactiveerd (in minder dan 15 minuten) op vraag van de netbeheerder.

Ontwikkeling windenergie: verschillende informatievergaderingen in 2014

In 2014 werden twee publieke informatievergaderingen georganiseerd als verplicht onderdeel van de vergunningsprocedure voor een windmolen: de eerste in Wanze (12 mei) en de tweede in Fleurus (4 juni).

Soms worden ook andere infovergaderingen georganiseerd om de omwonenden of overheden te informeren over specifieke aspecten. Zo stelde EDF Luminus op 18 juni 2014 de resultaten voor van het milieueffectenrapport uitgevoerd door CSD in Lontzen. Op 2 juli werd het milieueffectenrapport van het project Dinant 2 voorgesteld aan de gemeentelijke adviesraad voor ruimtelijke ordening en mobiliteit van Yvoir.

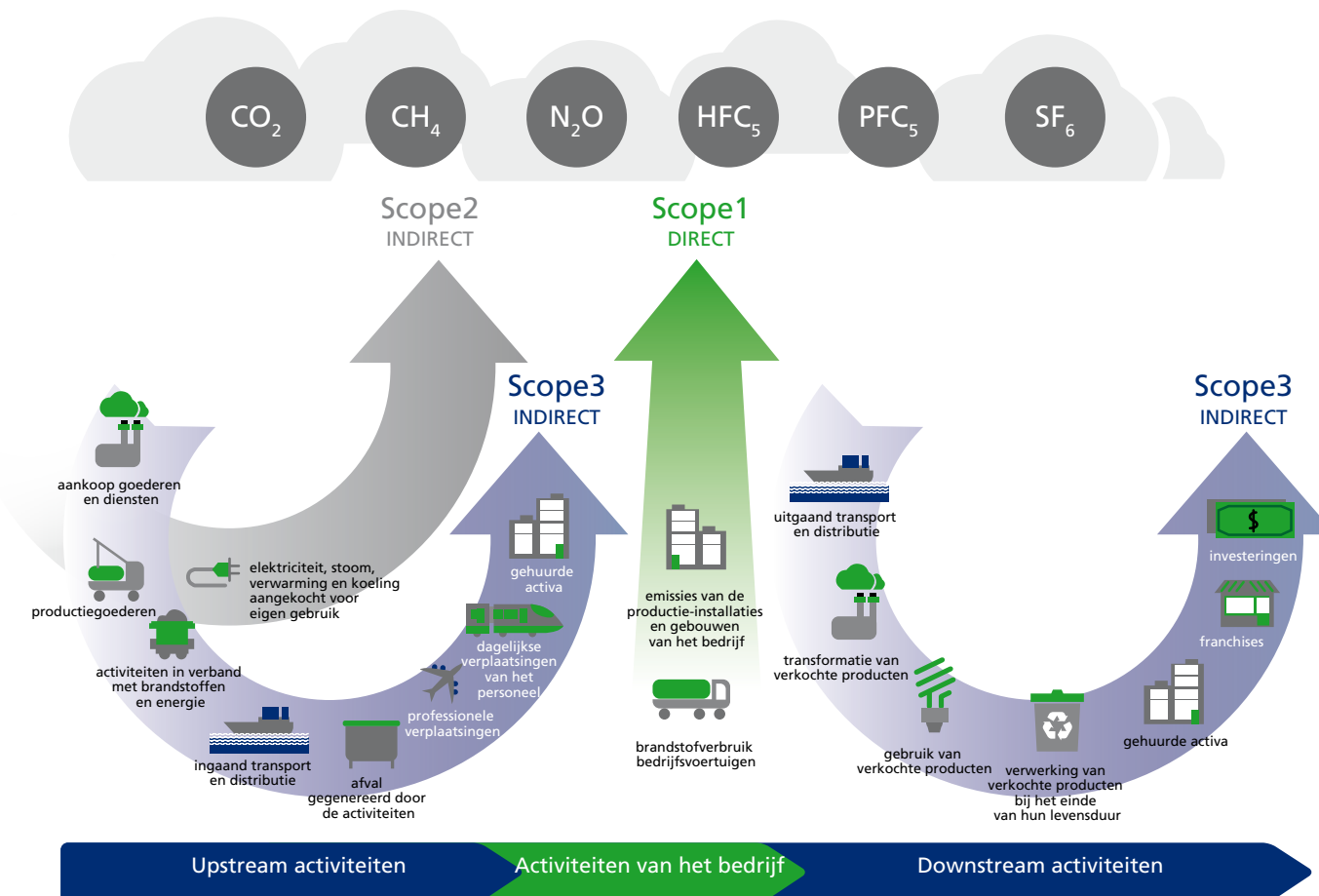
In Wallonië wordt bij de inplanting van windmolens een verplichte publieke informatievergadering voorzien voor er een vergunning wordt aangevraagd.

Voor elk project wordt een milieueffectenrapport gemaakt door een onafhankelijk studiebureau. Er wordt rekening gehouden met de opmerkingen van de omwonenden voor de verdere ontwikkeling van het project.

CO₂-voetafdruk: het effect van een milde winter

EDF Luminus moet de emissies van zijn productie-installaties aangeven zodra ze een bepaalde drempel overschrijden. Dat is meer bepaald het geval voor koolstofdioxide en stikstofoxide, zowel in Vlaanderen als in Wallonië (emissies van het productiepark). De aangiften worden regelmatig intern en extern geauditeerd. Naast de wettelijke verplichtingen meet EDF Luminus sinds 2011 ook zijn koolstofvoetafdruk. Zo kan het bedrijf de belangrijkste onderdelen van die voetafdruk optekenen en gerichtere acties ondernemen om hem te verkleinen.

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



Een erkende methode: het GHG-protocol

Om de gegevens te verzamelen en voor de berekening zelf heeft EDF Luminus de methode van het GHG (Greenhouse Gas)-protocol gebruikt. Die is ontwikkeld op initiatief van het WRI (World Resource Institute) en van het WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) in overleg met bedrijven, ngo's en overheden. Internationaal is deze methode de meest erkende voor het berekenen van de ecologische voetafdruk. Het protocol beslaat de zes broeikasgassen van het Kyoto-protocol: koolstofdioxide (CO₂), methaan (CH₄), distikstofmonoxide (N₂O), fluorkoolwaterstoffen (HFC of HFK), perfluorkoolwaterstoffen (PFC of PFK), zwavelhexafluoriden (SF₆). De gegevens worden voorgesteld in ton CO₂-equivalenten (tCO₂e), de andere gassen worden omgezet in CO₂ op basis van hun totaal opwarmingsvermogen.

Het GHG-protocol brengt de uitstoot van broeikasgassen onder in drie categorieën:

- Scope 1 groepeert de uitstoot die direct gegenereerd wordt door de activiteit van het bedrijf (emissies van stookolie- of gascentrales bij de productie van elektriciteit; verwarming van gebouwen door lokale ketels; uitstoot van bedrijfsvoertuigen, enz.).
- Scope 2 bevat de emissies die gegenereerd worden door de energie voor intern gebruik die EDF Luminus extern aankoopt; dit is voor EDF Luminus enkel de elektriciteit die verbruikt wordt in zijn gebouwen.
- Scope 3 groepeert de indirecte emissies die gegenereerd worden op verschillende niveaus: emissies bij de brandstofbevoorrading van de centrales (ontginning, transport, enz.) of bij de aankoop van elektriciteit en gas die aan de eindklanten worden doorverkocht.

Door dit onderscheid te maken kunnen we de emissies waarover het bedrijf directe controle heeft bepalen (scope 1) naast de emissies die indirect worden gegenereerd en waarop het bedrijf meer (scope 2) of minder (scope 3) invloed heeft.

Evolutie van onze voetafdruk sinds 2012

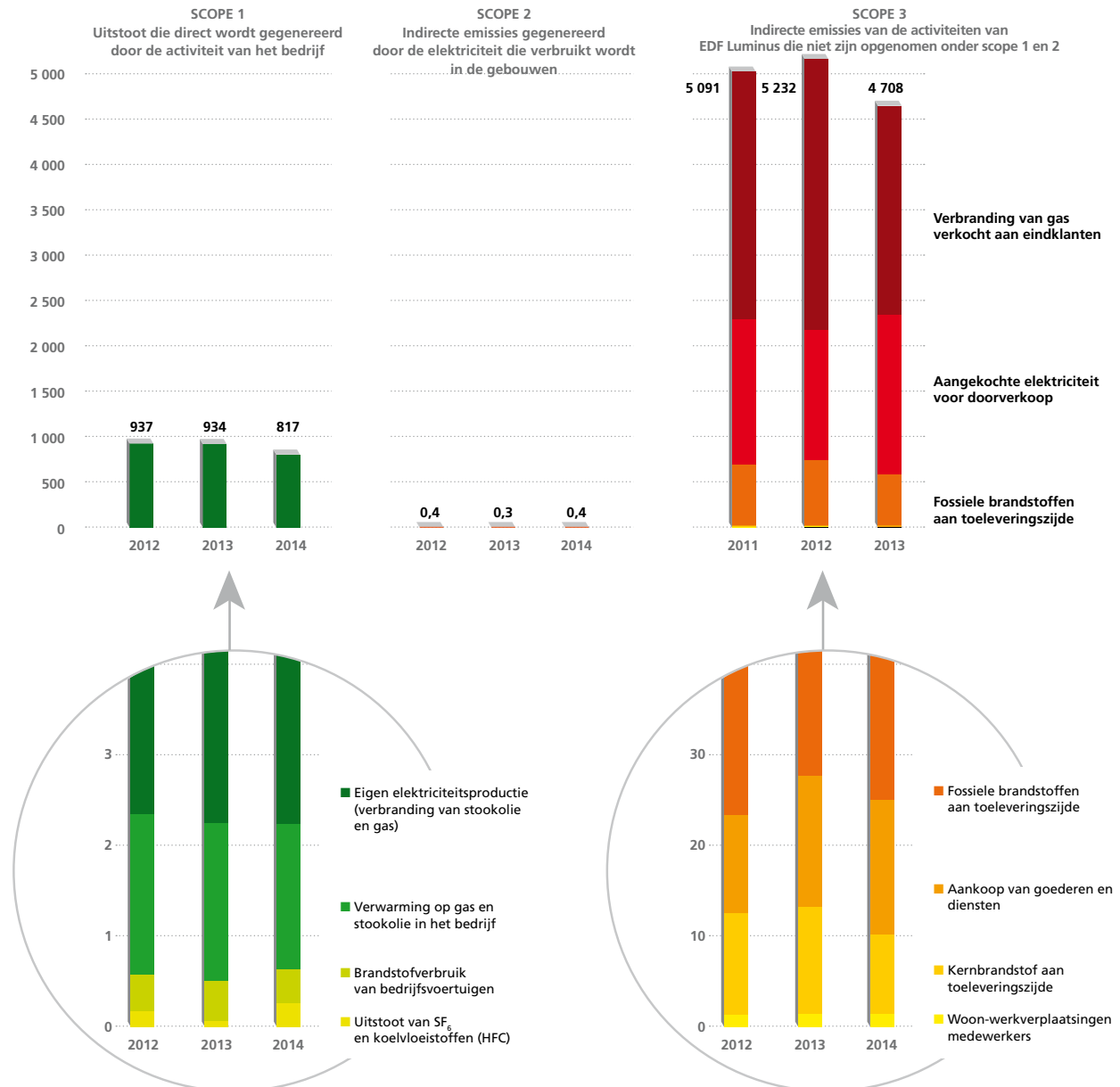
De balans van de emissies die EDF Luminus met zijn activiteiten in België heeft gegenereerd, bedraagt 5525 kiloton CO₂-equivalenten in 2014.

Op de grafiek hiernaast zien we het volgende:

- Bijna de helft van de indirecte emissies van EDF Luminus is afkomstig van de verbranding van aardgas dat werd verkocht aan klanten (49% - cf. scope 3). Dit cijfer, dat door de strenge winter in 2013 was gestegen met 10%, daalde in 2014 met 24% als gevolg van de milde temperaturen.
- 32% van de totale uitstoot en 38% van de indirecte emissies (scope 3) wordt gegenereerd door de rechtstreekse aankoop bij andere energieproducenten of op elektriciteitsbeurzen, om de eindklanten te bevoorraden.
- De emissies die verband houden met de elektriciteitsproductie in de centrales van EDF Luminus (scope 1) vertegenwoordigen 17,6% van de totale voetafdruk. Dit lage cijfer is toe te schrijven aan de energiemix van EDF Luminus, die weinig broeikasgassen uitstoot. Sinds 2011 is de hoeveelheid elektriciteit die wordt geproduceerd in aardgascentrales sterk gedaald.
- De overige emissies van broeikasgassen vormen maar een klein percentage van de totale balans. Ze zijn vooral afkomstig van de aankoop van goederen en diensten, brandstoffen en het woon-werkverkeer.

De cijfers voor de jaren 2012 en 2013 werden bijgewerkt sinds het vorige rapport. Die update komt voort uit de invoering van nieuwe, gedetailleerdere emissiefactoren voor sommige categorieën en de aanpassing van bepaalde berekeningsmethodes in overeenstemming met de rapportageprincipes van het GHG Protocol (o.a. Completeness, Relevance en Accuracy). Met name de emissiefactor van de activiteiten die voorafgaan aan de verbranding van aardgas werd gewijzigd. Voor de publicatie van 2014 is de factor van ADEME (het Franse agentschap voor milieu en energiebeheer) in rekening gebracht. Die is vollediger wat de vertegenwoordigde activiteiten betreft (inclusief transport en distributie) en stemt overeen met de door de EDF Groep gebruikte methodologie. Andere categorieën werden aangepast om preciezere emissiefactoren of gedetailleerdere cijfers van EDF Luminus te gebruiken.

Emissies in detail volgens scope 1, 2 en 3 [ktCO₂e]



Globale emissies verminderen

Dankzij de balans van de emissies kan EDF Luminus zijn actieplan voor de vermindering van directe en indirecte emissies verfijnen.

De emissies van scope 1 verminderen



In november 2014 werd het administratieve gebouw op de site in Seraing uitgerust met een nieuwe condensatieketel voor de verwarming. Met het gekozen model kan de daarmee gepaard gaande uitstoot tot een minimum worden beperkt. De warmtewisselaar uit roestvrij staal beperkt de corrosie en verlengt de levensduur van de installatie.

Om zijn klanten aan te moedigen hun emissies te verminderen door hun energieverbruik slimmer aan te pakken, heeft EDF Luminus een innovatief commercieel aanbod ontwikkeld (cf. slimme thermostaten pagina 27, Lumiboxen pagina 29, ESCO-contracten pagina 29).

Om een energiemix te verkrijgen die minder CO₂ uitstoot, investeert het bedrijf voortdurend in de modernisering en renovatie van zijn centrales (cf. Gent Ham pagina 40) en in de ontwikkeling van windenergie (cf. pagina 37).

EDF Luminus vermindert vrijwillig de directe uitstoot van zijn gebouwen en wagenpark, ook al is die laag in verhouding tot de totale uitstoot.

De beslissing van het uitvoerend comité om de maximaal toegestane uitstoot per voertuig vanaf 2012 jaarlijks te verlagen met 4g/km, werpt zijn vruchten af. In 2014 daalde de gemiddelde uitstoot tot 122 g/km, 3% minder dan het jaar voorheen.

In 2014 bedroeg de gemiddelde uitstoot van bedrijfswagens in België 118 g/km (bron: FEBIAC). De gemiddelde CO₂-uitstoot van de bedrijfswagens van EDF Luminus geregistreerd in 2014 was slechts 114 g/km.

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



Bron : EDF Luminus.

Biodiversiteit: vrijwillig

De bescherming van de biodiversiteit is een van de eisen waarmee het bedrijf dagelijks wordt geconfronteerd, als gevolg van de mogelijke impact van zijn activiteiten op het milieu.

De aanvraag of verlenging van een milieuvergunning gaat in de meeste gevallen gepaard met een milieueffectenrapport en een analyse van de mogelijke versterking van het leefgebied van beschermde soorten.

Naast deze verplichte acties, beschreven in het Duurzaamheidsrapport 2013 (cf. pagina 45), wil EDF Luminus nog meer doen om bij te dragen aan de bescherming van de biodiversiteit.



lige acties

12 bijenkolonies op 4 sites: 100% overleving dankzij een partner-expert

In 2014 besloot EDF Luminus in zee te gaan met BeeOdiversity, een onderneming die zich inzet voor de bescherming van bijen. BeeOdiversity monitort sinds 2004 het sterftcijfer bij bijen in België, in samenwerking met de universiteiten van Gent en Luik. De jonge onderneming garandeert een sterftcijfer lager dan 5% dankzij een strikt te volgen protocol waarin de bescherming van bijen, en niet de productie van honing, centraal staat. In 2013 bedroeg het Belgische sterftcijfer nog 32%.

Om aan dit project te kunnen deelnemen, moest EDF Luminus:

- Sites kiezen die van maart tot oktober kunnen zorgen voor een gepaste voeding binnen een straal van 3 km;
- De plaatsen precies identificeren, wat toelaat om de reglementering wat betreft de lokalisatie van kolonies te respecteren (meer dan 20 m van publieke wegen, minstens 10 m weg van schermen van minstens 2 m hoog);
- Het personeel informeren over de handelingen om bijensteken te vermijden en wat te doen in geval van een bijensteek;
- Op vaste tijdstippen de kolonies inspecteren om hun gezondheid te controleren.



1 In overleg met de Waalse watermaatschappij werden vier bijenkolonies uitgezet op de site van Floriffoux, de kleinste waterkrachtcentrale van EDF Luminus. Twee kolonies werden uitgezet op de site Gent Ringvaart, drie in Seraing en nog eens drie in Grands Malades.

Angleur: een testsite voor biodiversiteit

In 2014 werd nog een ander initiatief ten gunste van de biodiversiteit genomen. Naar aanleiding van de aanleg van de directe omgeving van de site in Angleur, werd een samenwerking opgezet met Faune & Biotopes. De biodiversiteit op de site wordt bevorderd met beperkte kosten voor het onderhoud van de groene ruimten. Nadat de site door Faune & Biotopes werd onderzocht, werden verschillende opties voorgesteld. Er werden meerdere acties ter bevordering van de biodiversiteit genomen:

- zaaien van honingbloemen **2**
- creatie van een kalkgrasland
- plaatsing van een insectenhotel **3**
- planten van een haag met onder andere bessen- en frambozenstruiken **4**

In de loop van 2015 zullen de acties op deze site in een stedelijke omgeving worden geëvalueerd en eventueel worden uitgebreid naar andere sites.



KLANTEN EN INNOVATIE

Twee Caviars voor het project "One Call to Move"

"Toen One Call to Move werd gelanceerd, wisten we dat het project een groot groeipotentieel had", vertelt Nuria Van den Wyngaert, Manager First-line Service. Begin 2012 kregen we een net promoter score* van -42 voor de manier waarop we de verhuis van onze klanten regelden. In twee jaar tijd zijn we erin geslaagd die score om te buigen door onze werkwijze radicaal te veranderen. Ons doel was dat één telefoontje van de klant volstaat om alles te regelen. Eind december 2013 was onze score opnieuw positief. Eind 2014 behaalden we ons beste resultaat: een net promoter score van +32!

Op 27 mei 2015 sleepte EDF Luminus met dit project twee van de vijf Caviars in de wacht. De award voor Best Customer Experience en de publieksprijs. Deze prijzen worden elk jaar uitgereikt door Contactcenters.be, een beroepsfederatie die de meest opmerkelijke contactcenterprojecten van het voorbije jaar bekroont.

"De concurrentie van de andere leveranciers en sectoren was groot", beklemtoont Nele Aendekerk, Manager Customer Experience. De jury was in de wolven over ons dossier en over het feit dat we onze vooruitgang konden bewijzen."

"Het project van Luminus illustreert de vooruitgang die contact centers de laatste jaren geboekt hebben: een betere klantenervaring, een wendbare organisatie, een veeleisende en boeiende job voor het personeel", zegt Seth Manen, Doctor in de Organisationswetenschappen, lid van de Caviars jury.

*De "NPS" score (Net Promoter Score) wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors.

Klantentevredenheid: betere resultaten voor alle indicatoren

EDF Luminus meet de tevredenheid van zijn klanten op verschillende manieren. Dankzij de metingen kunnen we begrijpen waarom klanten ontevreden zijn en hun verwachtingen opvolgen.

Een eerste globale tevredenheidsindex wordt bepaald aan de hand van driemaandelijke peilingen bij 2000 consumenten. Deze index toont een nieuwe verbetering aan in 2014, met een gemiddeld resultaat van 7,4 (7,3/10 in 2013).

Door de tevredenheid van onze klanten te meten in de week die volgt op een contact met de klantendienst van EDF Luminus, kunnen we onze prestaties nauwgezet opvolgen. Uit de resultaten van 2014 blijkt dat we opnieuw grote vooruitgang hebben geboekt. In de B2C-markt bereikt de tevredenheid een gemiddelde van 8,1 (7,8 in 2013). In de B2B-markt bedraagt de gemiddelde score 7,8 (7,5 in 2013). We meten de tevredenheid van onze klanten ook zes maanden na een contact met de klantendienst om na te gaan of de behaalde resultaten op korte termijn zich ook doorzetten op langere termijn. In 2014 registreerden we een nieuwe vooruitgang met een resultaat van 7,7/10.

Vijf sterren-label. Luminus overtreft zijn belangrijkste concurrenten

In de laatste drie kwartalen van 2014 kreeg de klantendienst van EDF Luminus het hoogste beoordelingsniveau toegekend door de Vlaamse regulator. Het laatste kwartaal behaalden we een historisch record: minder dan één klacht per 5000 klanten! EDF Luminus wist zijn 5 sterren-label dan ook het hele jaar te behouden.

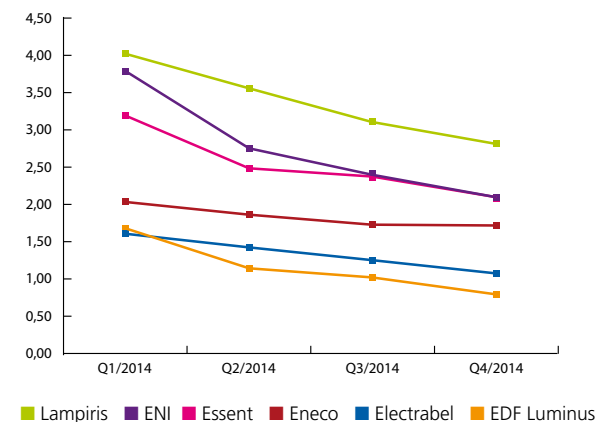
Merk op dat in Wallonië en het Brussels gewest ongeveer evenveel klachten werden geregistreerd als in Vlaanderen, en dat EDF Luminus er bijgevolg een gelijkaardig label zou kunnen dragen, mocht een dergelijke certificering er bestaan.

De tevredenheid van onze klanten, zes maanden na een contact met de klantendienst van EDF Luminus



Bron : EDF Luminus.

Klachten per 5000 klanten - VREG Indicator



De indicator van de VREG verdeelt de energieleveranciers in vijf groepen, op basis van het aantal ontvankelijke klachten dat de Vlaamse regulator en de Ombudsdienst voor Energie ontvangen, in verhouding met het aantal klanten. De rangschikking wordt op het internet gepubliceerd en wordt elk kwartaal aangepast. Niveau 5 komt overeen met maximum drie klachten per 5000 klanten.

Het leven van klanten in moeilijkheden vereenvoudigen

Sinds 2012 is EDF Luminus in het kader van zijn MVO-beleid duidelijke engagementen aangegaan om de situatie van kwetsbare klanten niet moeilijker te maken. De interne processen werden gewijzigd:

- de klanten worden proactief gecontacteerd wanneer hun jaarlijkse factuur veel hoger is dan voorzien;
- de aanvragen van klanten die dreigen te worden afgesloten worden prioritair behandeld;
- klanten in moeilijkheden worden in contact gebracht met organisaties voor maatschappelijk welzijn.

In 2014 zijn enkele nieuwe initiatieven tot stand gekomen. Na een gedetailleerde analyse van de kosten voor de behandeling van de attesten van klanten die recht hebben op het sociaal tarief, werd besloten om dit proces te vereenvoudigen. Enkel klanten die hun attest niet op tijd hebben ingediend, ontvangen nog een herinnering. Hierdoor moesten slechts 12 000 herinneringsbrieven worden verstuurd in plaats van de gebruikelijke 85 000. "Door deze proceswijziging moeten we meer manuele aanpassingen doen omdat de klanten soms verhuisd zijn, maar onze klanten ervaren het wel positiever", aldus initiatiefnemer van de wijziging Fernanda Pinnola, Team Manager Billing Operations. "Onze print- en portkosten liggen nu een pak lager en het is uiteraard beter voor het milieu. Het hele team is dan ook enthousiast om hiermee door te gaan!"

Betalingsplannen toegekend na een persoonlijk contact

Een van de manieren om het leven van de klanten te vereenvoudigen, is om ze betalingsfaciliteiten toe te kennen wanneer ze zich tijdelijk in een moeilijke situatie bevinden. Zodra klanten dit aanvragen, onderzoekt de klantendienst hun situatie en probeert ze een zo realistisch mogelijk betalingsplan voor te stellen. In 2014 daalde het aantal betalingsplannen dat de commerciële dienst van EDF Luminus toekende met 20%. De zachte winter is de belangrijkste oorzaak van deze daling, die ook kan worden toegeschreven aan een juistere berekening van de maandelijkse voorschotten dankzij de €-Monitor app, toegankelijk via internet of smartphone.

Afbetalingsplannen toegestaan in 2014



Aantal afbetalingsplannen toegestaan in 2013 voor facturen die meer dan 30 dagen openstaan, met uitzondering van dossiers voor collectieve schuldenregeling.

Bron : EDF Luminus.

RECUPère: beurs rond energiebesparing

Eind 2011 sloot EDF Luminus een meerjarig samenwerkingsakkoord met de vzw's Ressources en écoconso. In het kader hiervan steunde EDF Luminus in november 2014 de actie van vzw Ressources op de beurs RECUPère.

Ressources is een koepelorganisatie van sociale economiebedrijven die allerlei soorten afval inzamelen, sorteren, hergebruiken en valoriseren. RECUPère, een beurs rond ecoconsumptie, ecodesign en hergebruik, vond plaats van 28 tot 30 november 2014 in Namur Expo. Naar aanleiding van deze beurs organiseerde vzw Ressources een project om energiebesparing en het electroREV-label, een kwaliteitsgarantie voor tweedehandse huishoudelijke apparaten, bij de bezoekers te promoten.

De bezoekers werden uitgenodigd om deel te nemen aan een online wedstrijd en zo enkele handige tips te ontdekken om energie te besparen. De winnaars kregen door Luminus een kortingsbon voor de aankoop van een electroREV-toestel aangeboden.



Aan de stand van Ressources trok Nono de wasmachine de aandacht van de bezoekers. Dit kunstwerk van Horizon, het opleidingsatelier van Spullenhulp, wijst erop dat een tweedehandswasmachine aankopen een goede manier is om je ecologische voetafdruk te verkleinen.

Duurzame diensten voor particuliere klanten

De klanten van EDF Luminus kunnen de milieu-impact van hun energieverbruik op verschillende manieren verkleinen:

- door te kiezen voor domiciliëring of elektronische facturen, waardoor er geen papieren facturen moeten worden geprint en verstuurd;
- door te kiezen voor Ecofix, een product dat 100% groene elektriciteit of CO₂-gecompenseerd aardgas garandeert;
- door een slimme thermostaat te installeren om hun gas- of stookolieketel beter te beheren;
- door hun verbruik te beheren met de €-Monitor app;
- door het energieverbruik van hun verwarmingsketel te optimaliseren dankzij een onderhoudscontract bij Luminus;
- door de tips voor energiebesparing op de website van Luminus toe te passen.

Maandelijkse paperless facturen



Bron : EDF Luminus.

Elektronische facturen in de lift

EDF Luminus moedigt zijn klanten zeer regelmatig aan om gebruik te maken van elektronische facturatie en domiciliëring om de kosten en het verbruik van papier te verminderen. Eind 2014 werd 57% van de maandelijkse facturen elektronisch verstuurd. In 2012 was dat nog 50%.



Over 2 jaar zal deze boom 90 cm gegroeid zijn. Uw **Ecofix** tarief, blijft echter onveranderd.



Ecofix: commerciële innovatie ten dienste van klant en milieu

In het voorjaar van 2014 lanceerde Luminus een nieuw product dat zekerheid combineert met bescherming van het milieu. Klanten die kiezen voor deze formule betalen gedurende twee jaar een vaste prijs voor hun energie. De elektriciteit is gegarandeerd hernieuwbaar en het aardgas 100% klimaatneutraal doordat dat de CO₂-uitstoot wordt gecompenseerd. Door het succes van dit aanbod slaagde EDF Luminus erin zijn onrechtstreekse uitstoot ten gevolge van de verbranding van aardgas in 2014 met 4,8% te verminderen.

Beter onderhouden ketels met Rami Services

In juni 2014 verwierf EDF Luminus een belang van 50% in het kapitaal van Rami Services. Vanaf september vertaalde dit zich in de lancering van nieuwe diensten voor residentiële klanten.

Rami Services kan een beroep doen op een netwerk van zo'n 250 zelfstandige technici in heel België. Zij kunnen instaan voor het onderhoud van verwarmingssystemen en zijn in staat om snel aan huis herstellingen uit te voeren.

Rami Services verzorgt al verschillende jaren de Comfort Service van Luminus, die binnen de 24 uur een interventie door een vakman garandeert, 24u/24 en 7 dagen/7. De klanttevredenheid voor deze dienst is meer dan 95%.

Op basis hiervan lanceerden Rami en EDF Luminus in september nieuwe diensten. Voortaan biedt Luminus ook onderhouds- en/of herstelcontracten voor gas- en stookolieketels aan. Bij deze nieuwe diensten gaan comfort, energiebesparing en veiligheid hand in hand. Een automatisch systeem waarschuwt de klant wanneer zijn verwarmingsketel een onderhoudsbeurt moet krijgen om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen.

Interview met Pierre Hanet,
CEO van Rami Services
en Grégoire Dallemagne,
CEO EDF Luminus



Slimme thermostaten: het verbruik optimaliseren in alle transparantie

Na een grondige testperiode van alle producten op de markt besloot EDF Luminus in september 2014 een exclusief partnerschap aan te gaan met Netatmo, een bedrijf dat slimme, gebruiksvriendelijke en uiterst performante thermostaten ontwerpt.

Patrick Robijns, projectleider:

“We hebben in totaal bijna een jaar lang een zestal verschillende thermostaten getest. De thermostaat van Netatmo heeft een aantal voordelen in vergelijking met zijn concurrenten. Het is een echt slim toestel dat voortdurend bijleert. Nadat de thermische eigenschappen van een huis (isolatie, efficiënte verwarming,...) gedurende twee weken werden ingevoerd, "leert" het toestel hieruit en wordt op het juiste moment - niet te vroeg, niet te laat - de gewenste temperatuur bereikt. Elke maand ontvangt de gebruiker een transparant overzicht van het verbruik. Het feit dat de thermostaten draadloos zijn en worden geïnstalleerd door vakmensen van het Rami Services-netwerk wordt erg geapprecieerd door de klanten. Bovendien is het design van Philip Starck een streling voor het oog! ”



In een fractie van een seconde kan de gebruiker zijn verwarming vanaf zijn smartphone, tablet of computer bedienen. In vergelijking met een systeem zonder programmering kan de slimme thermostaat het verbruik aanzienlijk verminderen.

Bedrijven: formules die de milieu-impact verkleinen

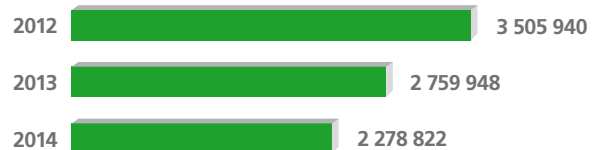
Verkoop van gegarandeerd groene contracten

Met de Business-formule van EDF Luminus kunnen bedrijven kiezen voor een leveringscontract met een garantie op 100% groene elektriciteit. Naast grote bedrijven kunnen ook overheden, ziekenhuizen en onderwijsinstellingen kiezen voor deze formule. Garanties van oorsprong preciseren voor elke geleverde MWh het energietype (wind, zon, waterkracht of kwaliteitsvolle warmtekrachtkoppeling) en de productiesite.

EDF Luminus gebruikt deels zijn eigen productie van hernieuwbare energie voor de garanties van oorsprong, maar koopt ze ook op de internationale markt om te beantwoorden aan de behoeften van zijn klanten.

Het elektriciteitsvolume dat werd verkocht via deze formule is sinds 2011 met bijna de helft gedaald door wijzigingen in de regelgeving waardoor de formule sindsdien fiscaal minder aantrekkelijk is.

Verbruikte volumes door gegarandeerd groene contracten (MWh)



Bron : Rapportering garanties van oorsprong aan de regulatoren.

Terugkoop van groene energie geproduceerd door bedrijven

Een van de diensten die Luminus Business bedrijven aanbiedt, is de aankoop van hernieuwbare energie die bedrijven met eigen installaties produceren als de geproduceerde hoeveelheid groter is dan hun eigen energiebehoeften.

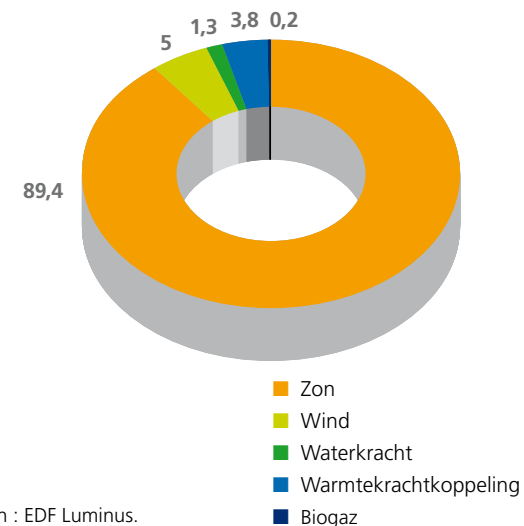
Green Powercontracten (toegangspunten)



Bron : EDF Luminus.

Het aantal klanten met een Green Powercontract blijft stijgen, wat zich vertaalt in een kleinere ecologische voetafdruk voor EDF Luminus.

Type aangekochte energie in 2014 (percentage toegangspunten)



Bron : EDF Luminus.

De meeste energie die via Green Powercontracten wordt aangekocht, komt nog steeds van zonnepanelen. Het aandeel van windenergie steeg in 2013 en 2014, maar het aandeel van zonnepanelen, 97% in 2012, was in 2014 nog steeds 89,4%.

Flexibiliteit van de gedecentraliseerde productie: een voordeel voor het milieu, de klanten, het bedrijf en de bevoorradingszekerheid

In 2014 breidde EDF Luminus de dienst uit voor klanten die grote volumes elektriciteit produceren via hun warmtekrachtkoppelinginstallaties. Via de webinterface konden deze klanten al zelf de prijs bepalen waartegen ze de elektriciteit wilden verkopen of aankopen. Vanaf nu stelt EDF Luminus hen voor om een Lumibox te laten installeren. Aan de hand van zo'n Lumibox kan EDF Luminus de productiecapaciteit van de klant in minder dan een kwartier regelen om zijn portefeuille in evenwicht te houden of te beantwoorden aan de behoeften van de netbeheerder.



Op 18 december 2014 vond een grote test plaats om na te gaan of EDF Luminus in aanmerking kwam om de nieuwe dienst R3DP* te leveren aan Elia.

"We gaven het startsignaal om 14 uur. Binnen de 15 minuten hadden alle eenheden hun volle vermogen bereikt. Alles verliep vlekkeloos. We waren in staat om Elia het gevraagde vermogen te leveren", vertelt projectleider Yannick Soarès. "Lumiboxen zijn een nieuwe stap in het aanbieden van flexibiliteit op het net. Wij zetten ze in om te reageren op de aanbestedingen van Elia, maar ook voor onze eigen behoeften aan evenwicht op het net. Deze technologische innovatie heeft voordelen voor iedereen: de klant kan zijn flexibiliteit valoriseren, het is positief voor het milieu, de bevoorradingszekerheid verbetert en de overvloed aan aanbod kan bijdragen aan een verlaging van de prijzen op de markten," aldus Frédéric Demaret, Origination Manager.

Eind 2014 kon EDF Luminus in 15 minuten enkele tientallen warmtekrachtkoppelinginstallaties bij zijn klanten activeren. De Lumiboxen behoorden tot de 30 projecten die in december 2014 werden genomineerd voor een EDF Pulse-award in de categorie "Innovation & Client Services".

Energieprestatiecontracten: EDF Luminus voorgeselecteerd

In juli 2014 werd EDF Luminus in het kader van een aanbesteding van het type "energieprestatie- en onderhoudscontract" voorgeselecteerd door de regie der gebouwen. Het is de eerste dergelijke aanbesteding waar EDF Luminus aan meedoet in samenwerking met Eos en Ecotral, twee dochtermaatschappijen van de EDF Groep. Een tweede offerte werd ingediend in september 2014 in het kader van een aanbesteding van de stad Gent.

Met de ondertekening van een Energieprestatiecontract wil men het energieverbruik op een duurzame en rendabele manier verlagen. De uitvoering van dit soort contract begint met een evaluatie van de energieprestatie van de gebouwen. Vervolgens wordt bekeken en berekend op welke manier het energieverbruik kan worden beperkt, zowel vanuit het oogpunt van de kost als van de verwachte energiebesparing die moet worden gewaarborgd op lange termijn.

*R3DP of "tertiaire reserve Dynamic Profile": deze regelbare tertiaire reserve kan op verzoek van de transportnetbeheerder in minder dan 15 minuten worden geactiveerd vanaf gedecentraliseerde eenheden.

Provincies, steden en gemeenten: "Smart Cities"-pa

Uit voorspellingen over de groei van de Belgische bevolking blijkt dat die op middellange en op lange termijn zal blijven toenemen in stedelijke omgevingen. Die evolutie vormt een grote uitdaging voor steden en gemeenten, die moet innoveren op het gebied van energie-efficiëntie van gebouwen, mobiliteit en energievoorziening van nieuwe wijken. Allemaal domeinen waarin EDF Luminus de steden en gemeenten concreet kan ondersteunen door een beroep te doen op de onderzoeks- en ontwikkelingsteams van de EDF Groep. In 2014 resulteerde die steun in drie nieuwe partnerschappen met de steden Genk, Gent en Bergen.

Elektrische voertuigen in de provincies Luik en Limburg

Als onderdeel van het in juli 2012 ondertekende akkoord werden de ambtenaren en mandatarissen van 35 gemeenten van de provincie Luik uitgenodigd om een week lang elektrische voertuigen te testen. De testcampagne liep van mei tot december 2014.



1 Dag van de Mobiliteit in Chaudfontaine - Laurent Gilles beantwoordt de vragen van de schepen van Ruimtelijke Ordening, Stedenbouw en Milieu, en van de mobiliteitsverantwoordelijke. 2 Limburg in kaart gebracht met EVITA, de tool die werd ontwikkeld door het onderzoeksinstituut van EDF in Duitsland.

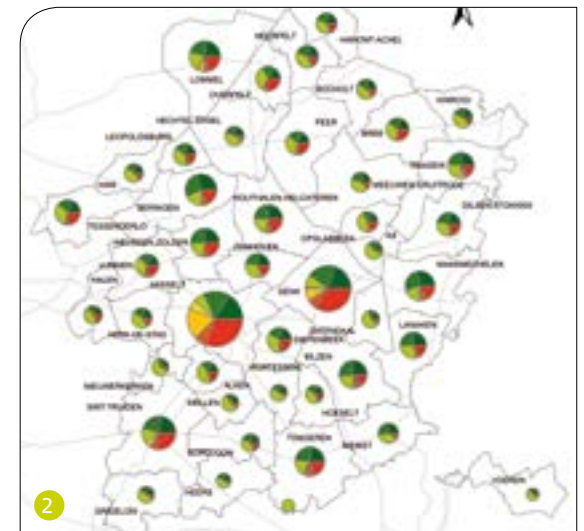
In het kader van het partnerschap met de provincie werden in 2014 nog twee andere acties ondernomen:

- de energiemonitoring van de Haute Ecole Provinciale d'Ingénieurs;
- de studie van een zeer vernieuwend verwarmings-systeem (op basis van een warmtepompsysteem met grondwater als bron) voor de toekomstige bibliotheek van Bavière. Deze studie werd uitgevoerd in samenwerking met Enerbat, een onderzoeks- en ontwikkelingsafdeling van de EDF Groep.

In de provincie Limburg werd in 2014 een studie uitgevoerd om te bepalen waar de laadpalen voor elektrische voertuigen het best kunnen worden ingeplant. Voor dit masterplan "elektrische mobiliteit" ontwikkelde het Duitse EIFER-onderzoeksinstituut van de EDF Groep een instrument, EVITA, dat werd gebruikt in de 44 gemeenten van de provincie.

Optimalisering van de openbare verlichting in Genk

Op 7 juli 2014 sloten de EDF Groep, EDF Luminus en de stad Genk een samenwerkingsakkoord van drie jaar. In het kader hiervan zal een analyse van de openbare verlichting worden uitgevoerd om het comfort van de burgers te verhogen, het verbruik te optimaliseren en de lichtvervuiling te verminderen.



rtnerschappen



3 Administratief Centrum Zuid in Gent.

4 Het contract met de stad Hasselt voorziet een daling van het gasverbruik met 30% en een daling van het elektriciteitsverbruik met 7%.

Energie-efficiëntie in Gent en Hasselt

De meting van het energieverbruik van het administratief centrum Zuid is een van de onderdelen van de samenwerking die in december 2014 werd aangegaan met het Gentse stadsbestuur (cf. pagina 7). Sinds 1 september zijn er meters en sensoren geïnstalleerd in het gebouw van 20 000 m² om de energiestromen in kaart te brengen. Aan de hand van die gegevens kunnen de energieprestaties van het gebouw worden geanalyseerd en oplossingen ter verbetering worden aangereikt.

In december 2014 werd een proefproject gelanceerd om de energieprestaties van de openbare bibliotheek in het Hasseltse Kuringen te verbeteren. In de loop van 2015 zal er een nieuw regelsysteem van de verwarming, ventilatie en koeling worden geplaatst. De resultaten zullen dan een jaar lang worden opgevolgd.



FINANCIËLE RESULTATEN

Vooruitzichten

Door de overnames van Davivster eind 2014 en van ATS in 2015 heeft EDF Luminus belangrijke troeven in handen voor verdere groei.

In 2014 bedraagt de omzet van Davivster 8 miljoen euro en haalt ATS een omzet van meer dan 100 miljoen euro.

Verder dient opgemerkt te worden dat de Groep EDF, sinds 2010 voor 63,5% aandeelhouder van EDF Luminus, een waardevermindering van 586 miljoen euro geboekt heeft omwille van een verslechtering van de geschatte marktprijzen op langere termijn.

Dauvister

ATS
GROEP

Dalende omzet

In 2014 daalt de omzet van EDF Luminus met 15%. Deze belangrijke daling is te wijten aan een combinatie van volgende factoren:

- het bijzonder milde klimaat in 2014 (terwijl het in 2013 juist kouder was dan normaal) – vooral de verkochte gasvolumes aan particulieren daalden met 20% (cf. hiernaast);
- de gevoelige daling van de marktprijzen (de gemiddelde prijs op de Belpex-spotmarkt bedroeg € 40,79/MWh in 2014, ten opzichte van € 47,45/MWh in 2013);
- de langdurige stillegging van drie kerncentrales (Tihange 2, Doel 3 en 4).

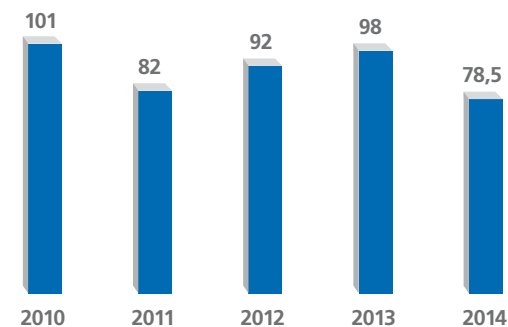
Jaarlijkse omzet in miljard euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering van 29 april 2015.

Voornamelijk klimatologische oorzaken

Jaarlijks gasverbruik van eindverbruikers op het Belgische distributienetwerk (TWh)



Bron : Synergrid.

Het verbruik van de eindafnemers is nog nooit zo laag geweest als in 2014 wegens het uitzonderlijk milde klimaat, vooral in het begin van het jaar. In 2013 daarentegen lag het verbruik zeer hoog door een lange en strenge winter.

Nettoresultaat daalt opnieuw maar blijft positief

Sinds 2011 daalt het nettoresultaat van EDF Luminus aanzienlijk. In 2014 bedraagt het nettoresultaat slechts 0,3% van de omzet.

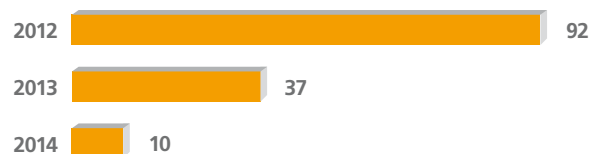
Het nettoresultaat (winst na belasting) gerealiseerd in 2014 bedraagt 10 427 k€, een daling van 73% ten opzichte van 2013.

Het resultaat in 2014 werd beïnvloed door verschillende factoren:

- de onverwachte onbeschikbaarheid van drie van de vier reactoren waarin EDF Luminus een aandeel van 10,2% bezit: Tihange 2, Doel 3 en 4. De onbeschikbaarheid van de Belgische reactoren leidt tot een verlies van inkomsten, terwijl de operationele kosten (met uitzondering van de brandstofkosten) onveranderd blijven;
- het bedrag van de nucleaire bijdrage, die zeer hoog blijft (het bedrag dat door alle producenten moest worden betaald in 2014 werd vastgelegd op 469 miljoen euro);
- de daling van de verkochte volumes door het milde klimaat;
- de zwakke rentabiliteit van de thermische centrales die bijna niet produceren tenzij voor de levering van ondersteunende diensten aan de netbeheerder;
- de daling van de terugbetaling van het sociaal tarief aan leveranciers sinds 2012.

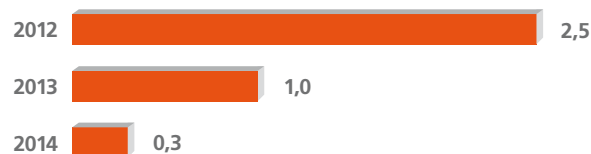
Ondanks deze negatieve factoren bleef het nettoresultaat van het bedrijf positief dankzij het in 2013 opgestarte besparingsplan dat zijn vruchten heeft afgeworpen in 2014.

Nettoresultaat in miljoen euro



Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 29 april 2015.

Nettoresultaat in % van de omzet



De jaarrekening per 31 december is neergelegd op basis van de heropstart van de centrales van Doel 3 en Tihange 2 aangezien uitbater Electrabel gemeld had dat beide centrales onbeschikbaar zouden blijven tot 1 juli 2015.

Financiering van de kosten voor nucleaire energie

Als eigenaar van 10,2% in de vier recentste Belgische kerncentrales moet EDF Luminus voor dit aandeel bijdragen in de kosten voor exploitatie en onderhoud van de centrales.

Het bedrijf draagt ook bij in het fonds dat beheerd wordt door Synatom, zowel voor de ontmanteling als voor het beheer van gebruikte splijtstof.

Om de drie jaar deelt Synatom aan de Commissie voor Nucleaire Voorzieningen de methodologie mee voor de samenstelling van de provisies, namelijk "de onderliggende strategische aanpak, de ontwikkelings- en uitvoeringsprogramma's, een schatting van de nodige financiële middelen en de kalender voor de uitvoering en de betaling".

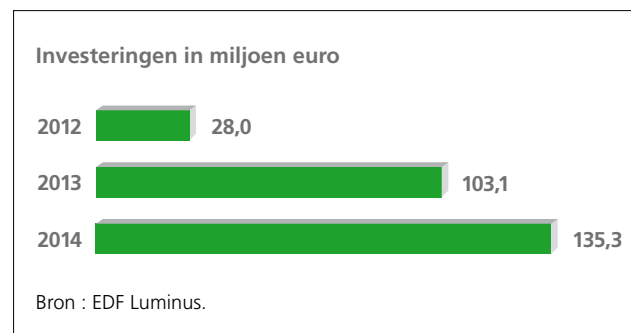
86,3 miljoen geïnvesteerd in windenergie

In 2014 bedraagt het totale bedrag aan investeringen, inclusief overnames, 135,3 miljoen euro. Dit is een stijging met 30% ten opzichte van 2013. Het geïnvesteerde bedrag in 2013 was reeds meer dan het drievoud van de investeringen gedaan in 2012.

Ruim 60% van deze investeringen, of 86,3 miljoen euro, ging naar windenergie.

Verder hadden de belangrijkste investeringen betrekking op de renovatie van de waterkrachtcentrales van Lixhe en Andenne, de installatie van nieuwe WKK-motoren op de site van Gent Ham en de modernisering van de IT-systemen.

Met de overnames in de windenergiesector en de renovatie van Lixhe en Andenne werd in 2014 in totaal 94,9 miljoen euro geïnvesteerd in hernieuwbare energie.



Verschillende overnames belangrijk voor de verdere ontwikkeling en groei

In 2014 heeft de raad van bestuur de overname van verschillende bedrijven goedgekeurd om de groei van EDF Luminus in windenergie en energiediensten te versnellen.

In het kader van windenergie:

- overname in februari 2014 van drie bestaande windmolens op de site van Floreffe, voor een capaciteit van 6,9 MW;
- verderzetting van een ontwikkelingsproject van twee windmolens (4 MW), die sinds juni 2014 worden gebouwd op de site van Tessenderlo;
- aankoop van 7 windmolens, samen goed voor 14 MW, op de site van Bièvre;
- vergunning voor twee windmolens van 2,3 MW, die tegen eind 2015 zullen worden gebouwd op de site van Olen-Sluis.

In het kader van energiediensten heeft EDF Luminus twee overnames gedaan:

- 50% van het kapitaal van Rami Services N.V., een bedrijf dat een beroep doet op een netwerk van 250 zelfstandige technici om onderhouds- en herstelcontracten voor gas- en stookolieketels aan te bieden (juni 2014);
- 75% van het kapitaal van Davister N.V., een bedrijf dat gespecialiseerd is in de installatie van verwarmingssystemen in combinatie met hernieuwbare energiebronnen (eind december 2014).

Bouw van een windmolenpark in de industriezone Lammerdries op het grondgebied van Olen en Geel. Dit park met zes windmolens werd gebouwd in 2014, nadat in 2013 de vergunning was verkregen.



Een evenwichtige financiële situatie

Een solide balans

Het balanstotaal op 31 december 2014 bedraagt 1864 miljoen euro, een vermindering met 16 miljoen euro ten opzichte van 2013. Het eigen vermogen bedraagt 868,1 miljoen euro, waarvan 490,8 miljoen euro kapitaal.

Lichte financiële schuld

De financiële situatie van EDF Luminus laat toe het investeringsprogramma te financieren. De schuld op lange termijn blijft stabiel en beperkt tot honderd miljoen euro.

Daarnaast is het bedrijf in 2014 gestart met een programma om het werkkapitaal te optimaliseren.

Deze evenwichtige financiële situatie en initiatieven geven aan EDF Luminus de mogelijkheid om verder te blijven investeren, met name op het gebied van hernieuwbare energie en energiediensten, om zijn toekomst voor te bereiden in een markt die ingrijpende veranderingen ondergaat.

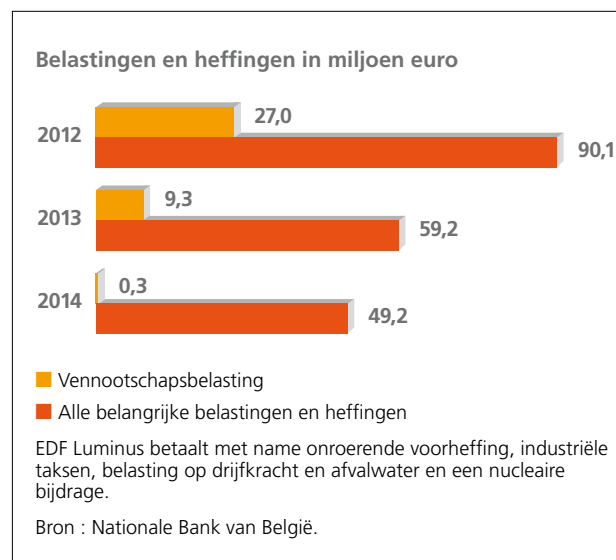
Bron: Jaarverslag neergelegd bij de Nationale Bank van België.

Hoge belastingen en heffingen

De voorbije drie jaar is het bedrag dat EDF Luminus betaalde aan vennootschapsbelasting sterk gedaald ten gevolge van een aanzienlijke daling van het nettoresultaat.

Ondanks de daling van de vennootschapsbelasting blijven de totale belastingen en heffingen die EDF Luminus betaalt zeer hoog omwille van de nucleaire bijdrage. Deze bijdrage werd in 2014 vastgelegd op een totaal van 469 miljoen euro, terwijl de participaties van EDF Luminus in nucleaire installaties een negatief effect hebben op het bedrijfsresultaat door het langdurig stilleggen van Doel 3, Tihange 2 en Doel 4.

In 2012 was het totale bedrag dat werd betaald aan belastingen gelijk aan het nettoresultaat van het bedrijf. In 2014 bedraagt het totale belastingbedrag bijna vijf keer het nettoresultaat.



Dividenden: 70% van het resultaat uitgekeerd

De algemene vergadering van 29 april 2015 keurde de bestemming van de nettowinst na belastingen en overdrachten naar de belastingvrije reserves voor 2014 als volgt goed:

- 521 000 euro (5% van 10,4 miljoen euro) wordt conform de wet toegevoegd aan de wettelijke reserves;
- 70% van het saldo of 6,9 miljoen euro (ten opzichte van 21 miljoen euro in 2013) wordt onder de vorm van dividenden uitgekeerd aan de aandeelhouders;
- het saldo wordt verdeeld over de andere reserves voor een bedrag van 2,9 miljoen euro.

Bron: Jaarverslag van de raad van bestuur op de algemene vergadering van 29 april 2015.

PRODUCTIE EN MILIEU

Energiemix: groei windenergie

In 2014 daalde de totale elektriciteitsproductie van EDF Luminus met 21%.

De productie van hernieuwbare energie kende een lichte daling (-6%) door de lagere productie van de waterkrachtcentrales (-30%). De productie van windenergie daarentegen kende een forse groei: +25%.

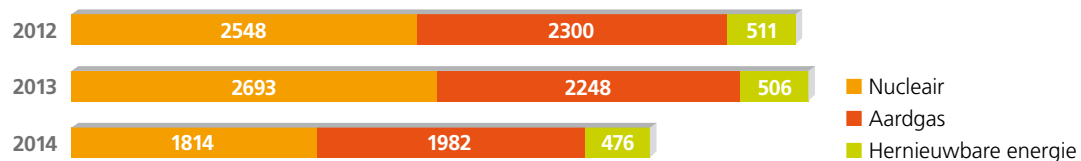
De productie van thermische centrales op aardgas daalde met 11% ten opzichte van 2013.

De productie van kernenergie kende de sterkste daling (-32% ten opzichte van 2013) als gevolg van de onverwachte stillegging van Doel 3 en Tihange 2 vanaf 25 maart en van Doel 4 tussen 5 augustus en 21 december.

De totale productie op basis van hernieuwbare bronnen bedroeg 11,1%. Het aandeel van de thermische energie (aardgascentrales) bedroeg 46,4%, terwijl kernenergie goed was voor 42,5% van het totaal.

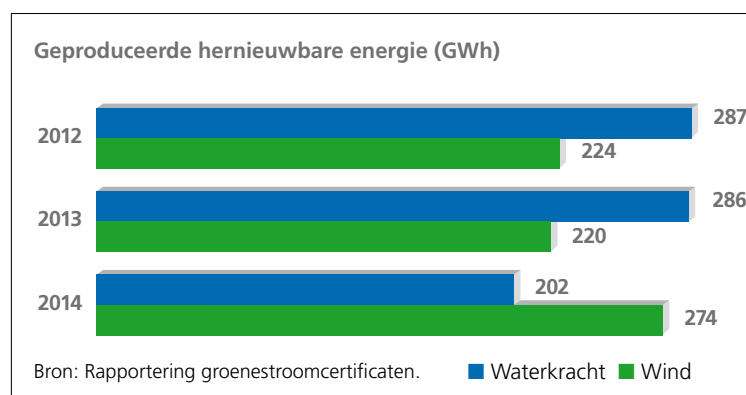
Deze ontwikkelingen tonen aan dat de thermische centrales een essentiële rol blijven spelen, ook al worden ze elk jaar minder ingezet. Ze blijven immers belangrijk voor de bevoorrading bij onvoorziene omstandigheden of piekverbruik en ze staan in voor een groot deel van de ondersteunende diensten aan Elia. Zo leverde de centrale met gecombineerde cyclus van Gent Ham in december 2014 bijna de helft van haar jaarproductie, terwijl ze niet meer dan een derde van de maand had gedraaid.

Netto elektriciteitsproductie, warmte niet inbegrepen (GWh)



Bron: EDF Luminus. In deze en de volgende grafieken werden de aanbevelingen van het GHG-protocol toegepast. De grafieken bevatten de cijfers over het aandeel van EDF Luminus in de productie van nucleaire energie in België (10,2% van de vier recentste centrales). De productie uit de participatie van Chooz B (100 MW) is in deze cijfers niet opgenomen.

Productie hernieuwbare energie: meer wind, minder waterkracht



Het jaar 2014 kan worden omschreven als het tegenovergestelde van de jaren 2013 en 2012, waarin de productie van waterkrachtenergie werd begunstigd door zware regenval.

Twee factoren verklaren de lage productie van de waterkrachtcentrales in 2014 in vergelijking met de voorgaande twee jaren:

- door de weersomstandigheden was er minder water dan in 2012 en 2013;

- twee waterkrachtcentrales werden gedeeltelijk stilgelegd voor renovatie (vervanging van twee van de vier turbo-alternatorgroepen van de centrale van Lixhe tot oktober, vanaf augustus aanvang van gelijkaardige werken in Andenne).

De productie van de windmolens blijft echter stijgen, voornamelijk door de toename van het aantal operationele windmolens.

Grootste bouwer van onshore windmolens in België

De inspanningen die vanaf 2012 werden geleverd om het windmolenpark van het bedrijf te verdubbelen, wierpen in 2014 hun vruchten af. In totaal werden 18 windmolens gebouwd en 10 windmolens aangekocht. Dankzij deze investeringen is EDF Luminus de tweede grootste Belgische producent van windenergie geworden.

Een sterk groeiend windmolenpark

Om de groei van EDF Luminus op het vlak van windenergie te versnellen, werden verschillende pistes bewandeld:

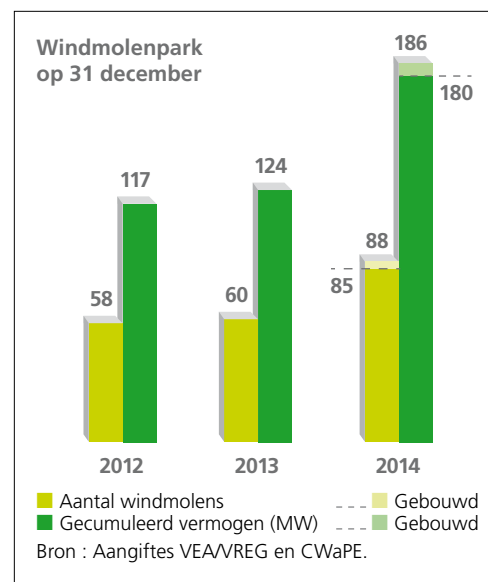
- De ingebruikname van de parken van Spy, Dendermonde, Lummen, Olen-Geel en Genk zorgde voor een extra capaciteit van 35 MW (15 windmolens).
- Er werden twee bedrijven overgenomen waardoor het bestaande park werd uitgebreid met een extra capaciteit van 6,9 MW (3 windmolens) en 14 MW (7 windmolens).
- Er werden ook vergunningen verkregen waardoor vijf windmolens mogelijk zijn op de sites van Olen, Beringen en Tessenderlo.

De toekomst voortdurend voorbereiden

Het bruto eindverbruik van hernieuwbare energie in België is de laatste jaren sterk toegenomen maar het door Europa vooropgestelde doel (13% tegen 2020) is nog veraf. EDF Luminus is dan ook voortdurend op zoek naar nieuwe sites die geschikt zijn voor de bouw van windmolens.

In 2014 werden vergunningsaanvragen ingediend in Tongeren, Dinant, Eupen, Lochristi-Laarne, Spy en Rieme Noord voor een totale capaciteit van 20 MW.

Op de sites van Tessenderlo, Beringen en Kluizendok (in totaal 20 MW) is de bouw kunnen starten in 2014.



Een windpark bouwen: een proces van minstens vijf jaar

De realisatie van een windmolenpark duurt gemiddeld vijf jaar, van de prospectiefase tot de indienstelling. Het hele proces kan nog meer tijd vergen, voornamelijk door beroepsprocedures:

Fase 1

Voorafgaand onderzoek en voorbereiding van de vergunningen: deze fase omvat de haalbaarheidsstudie, de grondverwerving, het milieueffectenrapport, de voorbereiding van de elektrische aansluiting en het dossier voor de vergunningsaanvraag.

Fase 2

Vergunningsprocedure: de administratieve procedures op regionaal en provinciaal niveau nemen minstens elf maanden in beslag. Deze fase kan uitlopen door een beroepsprocedure bij de bevoegde minister, de Raad van State of de Raad voor Vergunningsbetwistingen.

Fase 3

Technisch, financieel en juridisch onderzoek na het verkrijgen van de vergunningen. EDF Luminus stelt een technisch en financieel dossier op om de investeringsbeslissing voor te bereiden. Die fase duurt ongeveer vijf maanden.

Fase 4

De bouw van de windmolen. Nadat de nodige beslissingen over de investeringen genomen zijn, duurt het nog minstens elf maanden voordat de windmolen echt operationeel is.



Dankzij een goede samenwerking met de partnerbedrijven van het project kon de bouw van het windmolenpark in Lummen in een paar maanden worden afgerond. De drie bladen van 50 meter lang konden in één keer worden gemonteerd dankzij de vrijgemaakte ruimte op het industrieterrein aan de E313. Een resultaat dat sterk werd gewaardeerd door het Windteam. Het project werd immers meer dan vijf jaar geleden, in 2009, opgestart.

Renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe: voltooid na 18 maanden

De renovatie van de waterkrachtcentrale van Lixhe startte in mei 2013 en werd op 11 augustus afgerond met de eerste tests van de nieuwe turbines.



1

De proeven en haalbaarheidstests tussen 23 augustus en 23 september voor de heringebruikname zijn perfect verlopen. De eerste megawatturen konden een maand eerder dan voorzien worden geproduceerd en op 7 oktober werd de centrale opnieuw in gebruik genomen.

draaien en bijgevolg een beter rendement hebben. Ondanks de daling van het nominale vermogen zou de verwachte elektriciteitsproductie van deze centrale van 16 MW om en bij de 61 GWh moeten liggen, wat overeenkomt met het verbruik van 15 000 gezinnen.



2

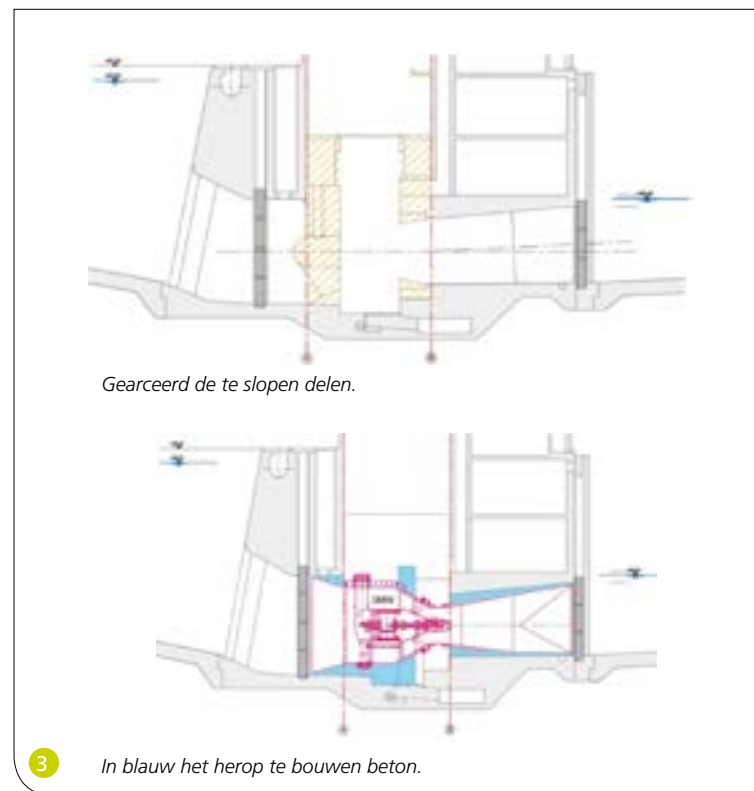
10 miljoen euro om het debiet van de Maas uit te vlakken en de installatie te moderniseren

Voortaan is de waterkrachtcentrale van Lixhe uitgerust met twee efficiëntere turbines van 3,5 MW. Ze laten een vlottere regeling toe die dichter bij het natuurlijk debiet van de Maas aanleunt. Concreet betekent dit dat twee van de vier turbines, waarvan het rad wendbare bladen heeft, bij een groter debietsbereik kunnen

De renovatie was meteen ook de gelegenheid om alle elektrische installaties aan te passen en het besturingsstelsel van de machines te moderniseren.

Het voorziene renovatiebudget werd niet overschreden.

Voor de voorbereiding en uitvoering van de renovatie kreeg EDF Luminus ondersteuning van het "Centre d'Ingénierie Hydraulique" van EDF.



Gearceerd de te slopen delen.

In blauw het herop te bouwen beton.

1 Levering op de site van een van de twee nieuwe debietregelaars van de centrale van Lixhe. 2 Het stroomafwaartse gedeelte na de heropbouw. Er was in totaal 400 ton beton nodig om de site aan te passen aan de kleinere diameter van de nieuwe machines. 3 Om de twee nieuwe turbines te installeren, moest een groot deel van het gebouw gesloopt en heropgebouwd worden.

Waterkrachtcentrale van Andenne: begin van de afbraak

Op 4 augustus 2014 begon de renovatie van de waterkrachtcentrale van Andenne, in gebruik sinds 1980.



De centrale zal uitgerust worden met twee nieuwe, efficiëntere groepen van 2 MW. De nieuwe turbines hebben het voordeel dat ze ook draaien wanneer het debiet van de Maas kleiner is dan 70 m³/s, zonder te moeten wachten tot het stroomopwaartse deel is volgelopen. Dit leunt dichterbij het natuurlijk debiet van de Maas.

De heringebruikname van deze centrale is voorzien voor eind 2015. Voor de renovatie werd een bedrag van 9 miljoen euro voorzien.

- 1 3 september: verwijdering van de stator.
- 2 16 september: lading van de stator op een binnenschip. De stator zal door een gespecialiseerde firma worden gedemonteerd om het metaal te recupereren en te valoriseren.
- 3 18 december: twee rotsbrekers ("Montabert") in de schacht van de twee groepen om de installatie van de nieuwe turbines voor te bereiden.

4,6 miljoen om de uitstoot van de centrale van Gent Ham te beperken

EDF Luminus investeerde bijna 5 miljoen euro in de modernisering van de stadsverwarming van Gent, de grootste van het land met een netwerk van meer dan 22 km. In 2013 besloot het uitvoerend comité van EDF Luminus om de installaties te moderniseren, wat gebeurde tussen januari en oktober 2014.

In 2014 werden verschillende wijzigingen aangebracht:

- de installatie van twee nieuwe warmtekrachtkoppelingsmotoren met een hoog rendement van elk 2,7 MWe die 6 MWth kunnen produceren;
- de volledige stopzetting van het gebruik van stookolie door twee stookoliebranders te vervangen door twee branders op aardgas.



Voor de modernisering werd het stadsnetwerk gevoed door:

- een gecombineerde cyclus op gas van 55 MWe die 102 MWth kon produceren;
- vijf ketels van elk 43 MWth, afwisselend gebruikt met de gecombineerde cyclus.

De modernisering van de stadsverwarming draagt bij tot de ecologische doelstellingen van de stad Gent

De aanpassingen zullen leiden tot een zeer aanzienlijke vermindering van de uitstoot van de centrale Gent Ham per geproduceerd kilowattuur. Door de nieuwe WKK-motoren alleen wordt jaarlijks 5,8 kiloton CO₂-uitstoot vermeden dankzij hun beter rendement. EDF Luminus realiseert op die manier een CO₂-reductie van meer dan 35% in vergelijking met conventionele verwarming op aardgas en bezorgt zijn klanten bovendien ook een scherpe prijs en een superieur comfort.



De vervanging van de twee stookoliebranders door aardgasbranders levert verschillende voordelen op:

- een sterke daling van de uitstoot van stikstofoxide, van 625 naar 80 mg/Nm³;
- zo goed als geen uitstoot van zwaveldioxide meer (35 mg/Nm³ in plaats van 1000 mg/Nm³);
- het verdwijnen van fijnstof (5 mg/Nm³ in plaats van 350 mg/Nm³).

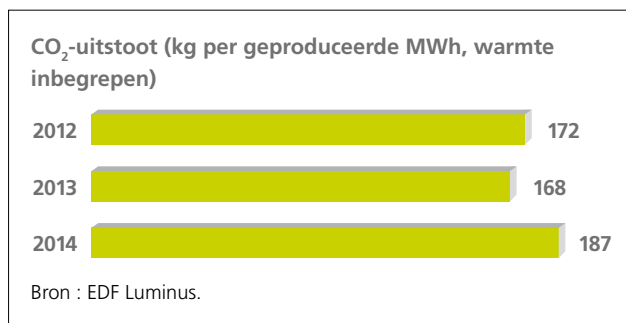
Dankzij de nieuwe branders verloopt de exploitatie ook eenvoudiger en efficiënter. Zo hoeft voor de verbranding het gas niet voorverwarmd te worden, terwijl de stookolie continu op 60°C moest worden gehouden.



In totaal zal er jaarlijks 29 GWh aan primaire energie kunnen worden bespaard dankzij de wijzigingen aan de centrale.

Nieuwe daling van de emissies van het productiepark

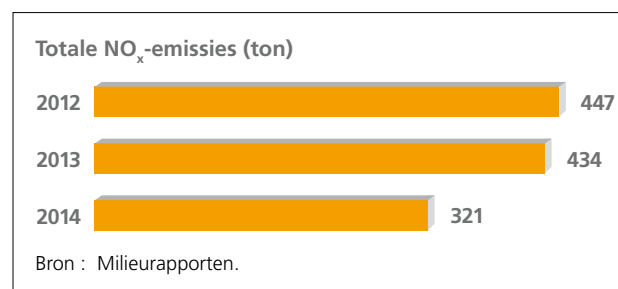
Doordat de thermische centrales van EDF Luminus minder zijn ingezet in 2014, is de CO₂-uitstoot nog verder gedaald. De uitstoot per geproduceerd kilowattuur daarentegen is gestegen door de langdurige stillegging (van mei tot december voor Doel 3 en Tihange 2, van augustus tot december voor Doel 4) van drie van de vier kerncentrales waarin EDF Luminus een participatie heeft van 10,2%.



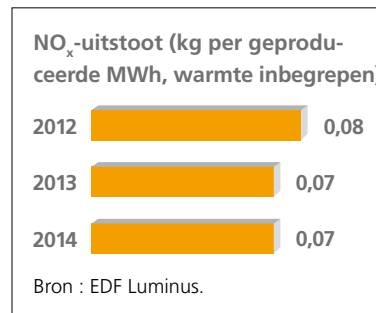
Emissies van stikstofoxide: verdere daling door evolutie productiepark

De uitstoot van stikstofoxide (NO_x) van EDF Luminus is opnieuw gedaald in 2014. De thermische centrale op lichte stookolie van Monsin draait (sluiting is voorzien op 1 april 2015), is immers niet gebruikt.

Het in 2011 verbeterde verbrandingssysteem van de centrale in Gent Ringvaart draagt ook bij tot de daling van de uitstoot (-30% stikstofoxide).

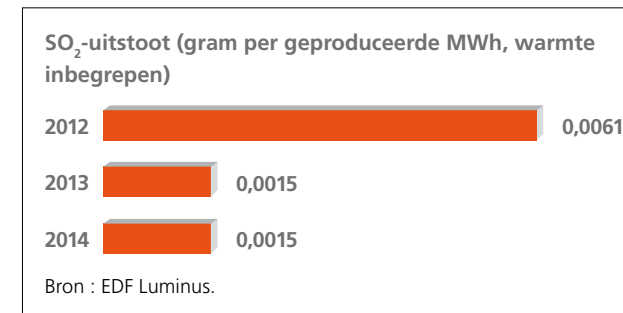
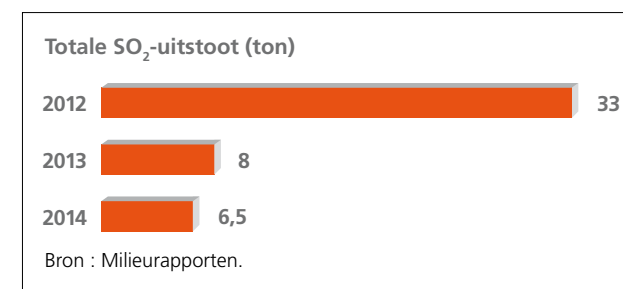


Gelet op het aantal geproduceerde kilowatturen bleef de uitstoot van stikstofoxide in 2014 zeer laag.



Minder uitstoot van zwaveldioxide

De uitstoot van zwaveldioxide (SO₂) door het productiepark van EDF Luminus blijft onder de rapportagedrempel. Slechts twee centrales van EDF Luminus kunnen potentieel nog zwaveldioxide uitstoten. In alle andere thermische centrales wordt aardgas verbrand, waarbij geen zwavel vrijkomt. In 2014 daalde de uitstoot doordat de centrale van Monsin niet gebruikt werd. De definitieve sluiting op 1 april 2015 werd aan de autoriteiten aangekondigd in 2013. De vervanging van de stookoliebranders van de centrale Gent Ham eind 2014 zal de komende jaren leiden tot een verdere daling van de uitstoot.



Vast afval: opnieuw normale situatie na de "Lixhe-jaren"

De industriële activiteiten van EDF Luminus veroorzaken verschillende soorten vast afval. In een "normaal" jaar, zonder renovatie/afbraak, is het afval uit de Maas goed voor bijna de helft van het geproduceerde afval.



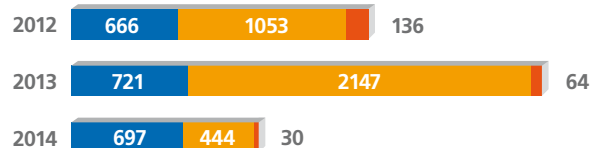
De hoeveelheid afval die uit de Maas wordt gehaald, varieert van jaar tot jaar en is afhankelijk van het debiet van de rivier en eventueel hoogwater. De hoeveelheid rechtstreeks door EDF Luminus geproduceerd afval hangt dan weer af van de geplande onderhoudswerkzaamheden (routine-onderhoud, groot onderhoud, renovatie, enz.).

In 2014:

- De hoeveelheid afval die stroomopwaarts van de waterkrachtcentrales uit de Maas is gehaald, ligt binnen het gebruikelijke gemiddelde (ongeveer 700 ton per jaar). Dit afval wordt gesorteerd en gerecycleerd, in 2014 voor een kostprijs van ruim 80 000 euro.

- De hoeveelheid ongevaarlijk industrieel afval is gedaald. De stijging in 2013 is grotendeels toe te schrijven aan de sloop voor de renovatie van de waterkrachtcentrale in Lixhe. Het effect van de afbraak van de waterkrachtcentrale in Andenne laat zich nog niet voelen aangezien de sloop pas is begonnen in december 2014.
- De hoeveelheid gevaarlijk afval daalde ook door de geringe activiteit van de thermische centrales.

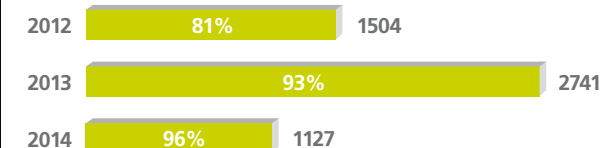
Klassiek industrieel afval (ton)



- Afval verzameld uit de Maas
- Ongevaarlijk conventioneel industrieel afval
- Gevaarlijk conventioneel industrieel afval

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

Gerecycleerd afval (ton) in verhouding tot totaal geproduceerde hoeveelheid



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

96% van het afval gerecycleerd

In 2012 heeft EDF Luminus een beleid op punt gesteld om de hoeveelheid stortafval te verkleinen. Al het afval dat uit de Maas wordt gehaald, wordt gesorteerd en gevaloriseerd. Daardoor is de hoeveelheid gerecycleerd afval sinds 2012 fors gestegen.

Het cijfer bereikte in 2014 een nieuw record: 96%. In het bijzonder het metalen afval afkomstig van de afbraak van de centrale in Andenne kon worden gerecycleerd en gevaloriseerd.

1 EDF Luminus haalt elk jaar tonnen afval uit de Maas, om te vermijden dat het de waterstroming zou blokkeren. Het bedrijf neemt alle kosten op zich om het afval te verzamelen, sorteren en recycleren.

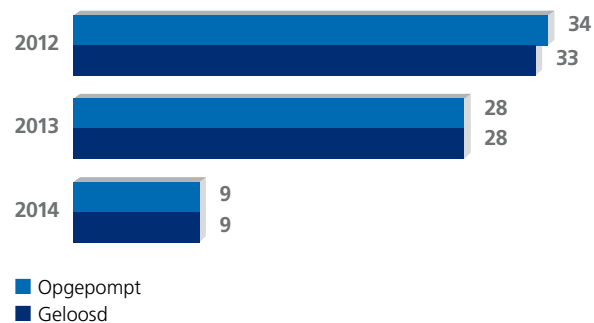
Watergebruik

sterk gedaald (-67%)

De hoeveelheid water dat wordt opgepompt om te dienen als koelwater voor bepaalde productie-eenheden daalde in 2014 aanzienlijk. Dit weerspiegelt het geringe gebruik van het thermische park van EDF Luminus in de loop van het jaar.

Er worden regelmatig stalen genomen van alle vloeibare lozingen van de centrales van EDF Luminus en/of ze worden voortdurend gemeten. De normen opgelegd in de vergunningen worden continu nageleefd. Het gebruikte water moet opnieuw worden geloosd onder strikte voorwaarden, zowel qua chemische samenstelling als qua temperatuur.

Vergelijking van het opgepompte en geloosde koelwater door de thermische centrales (in miljoen m³)



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

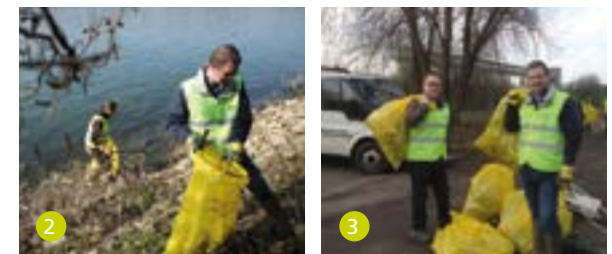
Waalse waterdagen:

meer dan 15 ton afval verzameld

Als uitbater van waterkrachtcentrales langs de Maas haalt EDF Luminus jaarlijks ongeveer 700 ton afval uit de rivier. De deelname van het bedrijf aan de Waalse waterdagen was een gelegenheid om nog meer te doen.

Tussen 10 en 25 maart namen heel wat mensen deel aan de actie "Propere rivieren" die werd gecoördineerd door de organisatie "Contrat de rivière Meuse-Aval". Gemeentepersoneel, vrijwilligers, jeugdbewegingen,... Meer dan 200 mensen droegen hun steentje bij. Het resultaat was indrukwekkend: in twee weken werd in totaal 15 ton afval (grof vuil niet meegerekend) verzameld.

Op 25 maart opende de waterkrachtcentrale van Lixhe voor het tweede jaar op rij haar deuren om de vrijwilligers te ontvangen. Ook het personeel van EDF Luminus nam deel aan de actie.



- 1 Briefing van de vrijwilligers – op 25 maart waren ze met 160!
- 2 Bezige bijen... een goede conditie was geen overbodige luxe!
- 3 Frédéric Cattareggia, Customer Service B2B in Luik, en Wouter Fransis, Operational Improvement Manager in het klantencentrum van Hasselt, in actie.
- 4 Opdracht volbracht: de vrachtwagens die de 4 ton verzameld afval zullen transporteren naar het sorteercentrum worden volgeladen.

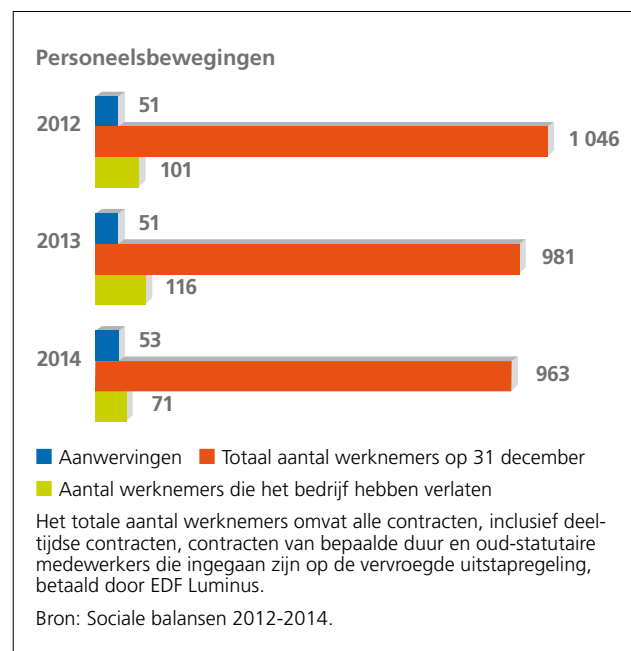
HUMAN RESOURCES

Een verdere daling van het personeelsbestand

Vaste kosten blijven dalen

Sinds 2011 levert EDF Luminus inspanningen om zijn vaste kosten te verlagen en zich zo aan te passen aan de nieuwe marktomstandigheden. Er werden verschillende reorganisatieplannen gelanceerd: een eerste in 2011 en een tweede in 2013. In totaal daalde het personeelsbestand tussen 2012 en 2014 met 8%.

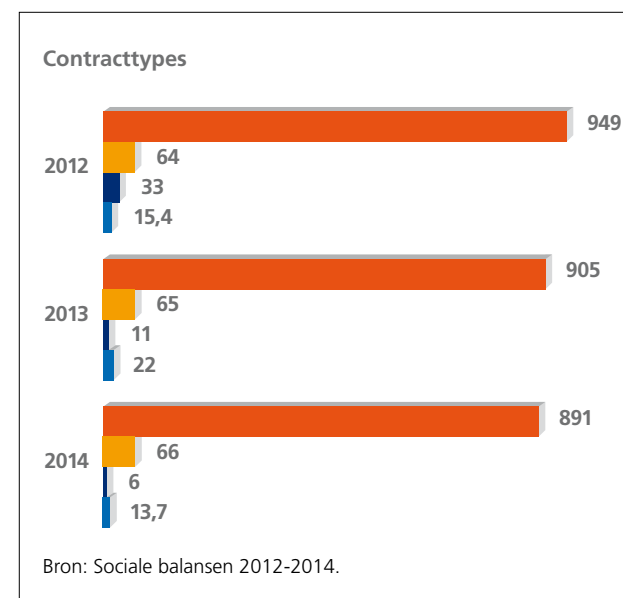
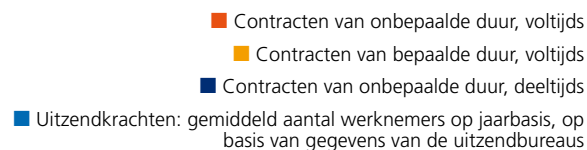
Het aantal aanwervingen blijft stabiel om te kunnen inspelen op de nood aan nieuwe competenties, vooral voor activiteiten in volle ontwikkeling (windenergie, energiediensten).



92% contracten van onbepaalde duur

Contracten van bepaalde duur en uitzendwerk blijven een uitzondering. Eind 2014 waren er slechts 6 contracten van bepaalde duur, ten opzichte van 11 in 2013 en 33 in 2012. Deze daling is grotendeels toe te schrijven aan de optimalisering van de operationele processen en aan de noodzaak om de werkingskosten van het bedrijf te verlagen.

Het gemiddeld aantal werknemers dat dit jaar werd tewerkgesteld met een tijdelijk contract bedroeg 13,7: een daling van 37% ten opzichte van 2013 en 11% ten opzichte van 2012.



EDF Luminus opnieuw uitgeroepen tot Top Employer

Voor het derde jaar op rij is EDF Luminus de enige energieleverancier en elektriciteitsproducent die zich Top Employer mag noemen.

Het Top Employers Institute werd opgericht als een gezamenlijk initiatief van academici, journalisten, beroepsverenigingen, onderzoekers en internationale uitgeverij. De bedoeling is om een onafhankelijke

beoordeling en erkenning van het HR-beleid van bedrijven aan te bieden.

Om in aanmerking te komen voor het keurmerk Top Employer wordt elk aspect van het HR-beleid onder de loep genomen aan de hand van vijf criteria: verloning, werkomstandigheden, training en professionele ontwikkeling, carrièremogelijkheden en bedrijfscultuur. Alleen organisaties die voldoen aan de strikte criteria ontvangen het keurmerk Top Employer.

Opleiding: 100% van de werknemers opgeleid

Opleidingsuren vergeleken met het totale aantal gewerkte uren (%)



Bron: Sociale balansen 2012-2014.

In deze cijfers zijn de uren voor ontmoetingsacties en e-learning niet meegerekend.

Na een jaar van reorganisatie waarin het moeilijk was om collectieve opleidings sessies te organiseren, ligt het aantal opleidingsuren in 2014 opnieuw in lijn met wat gebruikelijk is in hoogtechnologische bedrijven.

De opleidingen stonden in het bijzonder in het teken van de veiligheid en de kwaliteit van de relatie met de klant.

In 2014 volgden de werknemers jaarlijks gemiddeld vier dagen opleiding. Alle werknemers volgden minstens één opleidings sessie in de loop van het jaar, behalve werknemers die met vervroegd pensioen of langdurig ziek zijn.

Mobiliteit: 44% van de vacatures ingevuld via interne promotie

EDF Luminus publiceert de meeste vacatures twee weken op het intranet vooraleer ze extern bekend worden gemaakt. Als een

werknemer wordt geselecteerd om een vacature in te vullen, kan zijn leidinggevende dat niet tegenhouden. Enkel de overgangstermijn van hoogstens drie maanden kan worden besproken.

Door dit beleid kan een groot aantal werknemers intern promotie maken. In 2014 werd 44% van de vacatures intern ingevuld. 42 personen konden van functie veranderen en zagen hun vooruitzichten evolueren.

Kansen in het buitenland

Als dochteronderneming van een internationale energiespeler kan EDF Luminus zijn personeel carrièremogelijkheden bieden buiten België. Sinds 2009 werden acht kaderleden van EDF Luminus geselecteerd voor jobs in Frankrijk of elders binnen de Groep. Eind 2014 werkten acht ervaren expats voor EDF Luminus in België.

Meer dan 4000 uren opleiding over veiligheid in 2014

Elk jaar worden specifieke opleidings sessies over veiligheid georganiseerd voor het personeel van de productieafdelingen en voor de interventieteams. In 2014 volgden 240 deelnemers de opleiding, goed voor 3133 uren of 447 dagen.

Naast deze formele opleidings sessies werden in elke afdeling minimum vier keer per jaar "toolbox meetings" georganiseerd om het gedrag van het voltallige personeel bij te sturen. In totaal werd per werknemer gemiddeld bijna 5 uur besteed aan opleiding rond veiligheid.



Een van de opleidingsprogramma's die EDF Luminus lanceerde in 2014, kaapte een van de 13 EDF Pulse-awards weg in de categorie "sociale en bestuurlijke innovatie".

De interne wedstrijd EDF Pulse moedigt afdelingen en teams aan om innovatieve oplossingen aan te reiken voor de grootste uitdagingen van de Groep. In opdracht van de Klantendienst (hier vertegenwoordigd door Arlette Frédérix, Customer Service Manager B2B) stelde Ilse Matthijssens, Talent Manager, het programma "I learn I lead" samen. Dit project werd geselecteerd uit 139 projecten, ingediend door 30 entiteiten van de Groep in een tiental landen. Het programma bestaat uit een opleiding van ruim 50 uur, verspreid over twee jaar en is bestemd voor de managers van de klantendiensten. Zij leren beter om te gaan met veranderingen en krijgen tools aangereikt om hun leidinggevende rol beter te vervullen.

Veiligheid: stabiele resultaten

Sinds 2010 heeft EDF Luminus een volledig beheersysteem met betrekking tot gezondheid, veiligheid en milieu. EDF Luminus is sinds juni 2013 ISO 14001- en OSHAS 18001-gecertificeerd voor al zijn activiteiten. Het beheersysteem is gericht op de continue verbetering en systematische rapportering van een aantal indicatoren aan het uitvoerend comité en de raad van bestuur.

In 2014 sprong de naleving van de veiligheidsregels in het oog bij twee gelegenheden:

- de stillegging van de werken in Gent Ham na constatering van asbestdeeltjes in een deel van de productiegebouwen (er werden geen asbestdeeltjes aangetroffen in de lucht). De werken werden pas heropgestart na een totale sanering van de betrokken ruimtes en de bevestiging door nieuwe analyses dat er geen asbest meer aanwezig was.
- de beëindiging van het contract van een onderaannemer die ondanks verschillende waarschuwingen de geldende veiligheidsvoorschriften op de werf van de waterkrachtcentrale in Andenne niet naleefde.

Frequentiegraad: stabiel aantal ongevallen

De frequentiegraad van EDF Luminus in 2014 (3,2) is vergelijkbaar met die van de Belgische energiesector (3,15 in 2013).

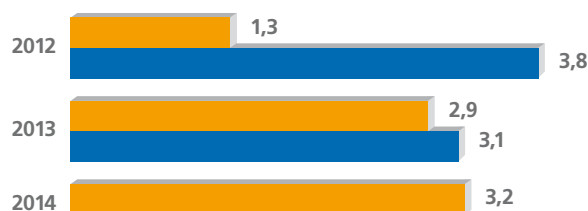
Net zoals in 2013 waren er in 2014 vier ongevallen die hebben geleid tot een werkverlet van meer dan één dag. Bij geen van deze ongevallen was een gebaremiseerd werknemer van de productieafdelingen betrokken en geen van deze ongevallen is gelinkt aan de beroepsrisico's, wat wijst op een grondige verbetering van de veiligheidspraktijken.

De oorzaken van elk ongeval worden uiterst grondig geanalyseerd om de risico's met betrekking tot de werkomgeving of individueel gedrag te beperken.

Bij de onderaannemers zijn twee ongevallen te betreuren. Eén tijdens de bouw van een windmolen in Dendermonde, een ander tijdens de periodieke inspectie van een windmolen in het park van Kluzendok.

Frequentiegraad van ongevallen met werkverlet

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



Cijfer voor de energiesector gepubliceerd eind 2015

■ EDF Luminus ■ Belgische energiesector

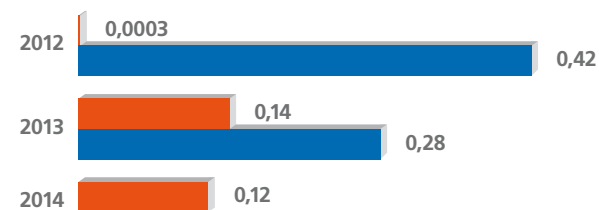
Bron: Jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Fonds voor Arbeidsongevallen.

Daling globale ernstgraad

De globale ernstgraad van EDF Luminus ligt beduidend lager dan die van de Belgische energiesector (0,28 in 2013) door het lage aantal "verloren" werkdagen. De vier ongevallen met werkverlet hebben geleid tot 151 dagen arbeidsongeschiktheid. Dit vertaalt zich in een ernstgraad van 0,12 (0,14 in 2013).

Globale ernstgraad

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



Cijfer voor de energiesector gepubliceerd eind 2015

■ EDF Luminus ■ Belgische energiesector

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

Levenskwaliteit en welzijn op het werk

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

Als gevolg van het plan om de bedrijfsorganisatie te optimaliseren en zo de kosten te drukken, daalde de gemeten betrokkenheid in 2013 van 72% naar 70%.

In 2014 werd dan ook een actieplan gelanceerd opdat elk team kon bijdragen aan de verbetering van deze indicator. Vooral de evolutie van de bedrijfsstrategie werd beter uitgelegd aan iedereen en de gevolgen ervan werden uitvoeriger besproken.

In september 2014 bleek uit de jaarlijkse interne peiling door een extern bureau dat dit plan zijn vruchten had afgeworpen, aangezien de persoonlijke betrokkenheid van het personeel 74% bedroeg.

Raadpleging vertrouwenspersonen: geruststellende resultaten in 2014

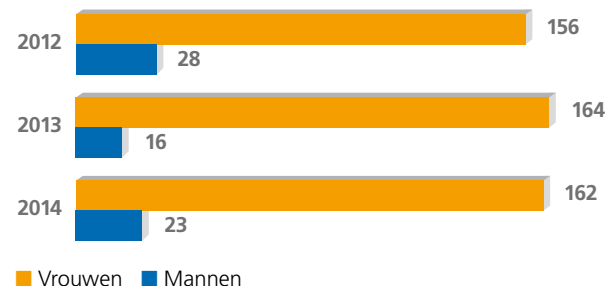
Door de grote veranderingen in een zeer moeilijk regelgevend en economisch kader, werd in 2013 meer beroep gedaan op de vertrouwenspersonen dan voorheen. In 2014 daalde dit cijfer opnieuw. "Het is geruststellend om te zien dat de inspanningen van het management om de leidinggevendenden beter op te leiden, zodat ze beter kunnen luisteren naar hun werknemers en de voortdurende veranderingen waar ons bedrijf mee te maken krijgt, kunnen toelichten, hun vruchten afwerpen", aldus Véronique Vansteelandt, General Counsel. "De context blijft moeilijk maar het personeel toont er meer begrip voor en de efficiëntie van de organisatie gaat erop vooruit."

Bijna 20% van het personeel werkt deeltijds

In 2014 werkte 19,2% van het personeel, waarvan 12,5% mannen, deeltijds; een licht gestegen percentage.

Sommige personeelsleden werken deeltijds op contractuele basis (35,7%), andere op basis van tijdskrediet (64,3%). Sinds 1 december 2011 bevordert EDF Luminus het tijdskrediet sterker dan wat de wettelijke bepalingen voorschrijven. Het akkoord over het tijdskrediet dat in 2014 werd ondertekend, voorziet dat 8,5% van het personeel (in plaats van de door de wet voorziene 5%) gebruik kan maken van tijdskrediet. In het kader van dit akkoord over het tijdskrediet krijgen werknemers die zorgen voor een gehandicapt kind of een ernstig ziek gezins- of familielid voorrang. Ook alleenstaande werknemers met kinderen, werknemers met één of meer kinderen jonger dan 12 jaar en werknemers ouder dan 50 jaar krijgen voorrang.

Deeltijdse werknemers op 31 december 2014, op contractuele en vrijwillige basis



Bron : EDF Luminus.

Gevallen gesignaleerd aan de vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersonen worden benoemd met goedkeuring van de sociale partners en hebben zowel een preventieve als een curatieve rol. Managers en werknemers kunnen op eenvoudig verzoek bij hen terecht in geval van psychosociale problemen.



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

Net zoals in 2013 werd in 2014 geen enkele formele klacht ingediend bij de bevoegde instanties.

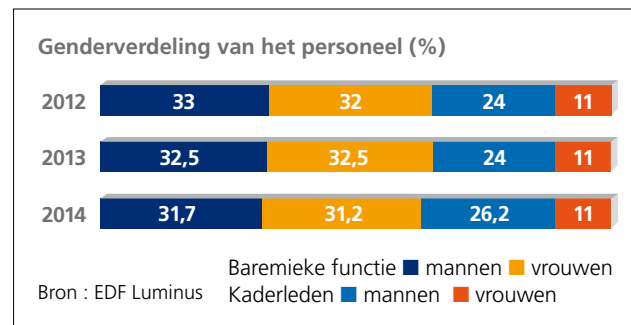
In het eerste kwartaal van 2014 diende een vakbond een klacht in bij de Ethische Commissie van de Groep wegens een mogelijk geval van discriminatie. Na onderzoek van de Commissie werd de zaak gesloten zonder verdere actie.

Diversiteit en solidariteit: opvallende acties

Genderverdeling van het personeel

Vrouwen vertegenwoordigen 42% van het personeel van EDF Luminus. Van de kaderleden is 30% vrouw.

Sinds enkele jaren zien we een goede genderverdeling bij het personeel met een baremieke functie. De verdeling is echter niet systematisch: de mannen zijn beter vertegenwoordigd in de productieafdelingen, terwijl de vrouwen talrijker zijn in de commerciële afdelingen. In 2014 is het percentage mannelijke kaderleden toegenomen door aanwervingen voor de ontwikkeling van nieuwe activiteiten van EDF Luminus in technische domeinen (ontwikkeling windenergie, energiediensten).



Acht nationaliteiten

Op 31 december 2014 waren er acht nationaliteiten vertegenwoordigd bij EDF Luminus. Het percentage Belgische werknemers blijft stabiel: 96%. Fransen, Italianen en Nederlanders vertegenwoordigen elk ongeveer 1% van het personeel.

Personen met een beperking

Eind 2014 stelde EDF Luminus twee personen met een beperking tewerk voor wie een aanpassing van de werkplaats noodzakelijk was. Ongeacht of een beperking erkend is of niet worden individuele maatregelen getroffen voor elke persoon met specifieke problemen (inrichting bureau, type voertuig, enz.). Sinds 2011 kunnen personen met een beperking terecht bij een

contactpersoon wanneer ze moeilijkheden ondervinden. Op die manier kan EDF Luminus zich ervan vergewissen dat deze werknemers zich welkom voelen en dat alle moeilijkheden die ze zouden kunnen ondervinden worden geïdentificeerd en op een gepaste manier worden aangepakt. Er is een specifiek actieplan opgesteld waarvan de voortgang elk jaar wordt gecontroleerd.

Samenwerking met Passwerk: een geslaagde ervaring

In 2014 werkte EDF Luminus samen met Passwerk om functionele tests van bepaalde computertoepassingen uit te voeren.

Passwerk is een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (CVBA) die haar winst aanwendt om de situatie van mensen met autisme te verbeteren. In totaal leverde Passwerk diensten aan EDF Luminus voor een bedrag van ongeveer 100 000 euro.

Passwerk werd opgericht in 2008 en telt vandaag een vijftigtal werknemers. Passwerk legt zich toe op softwaretesting en quality-assuranceopdrachten, en werkt daarvoor met personen met ASS (Autismespectrumstoornis). Zij zijn in staat om repetitieve taken veel langer uit te voeren dan hun collega's zonder ASS, die veel sneller ontmoedigd raken. Om werk van topkwaliteit te leveren, is het wel belangrijk dat hun omgeving is afgestemd op hun specifieke situatie. Vooral visuele of auditieve prikkels moeten worden beperkt.

Tim Schampheleer, jobcoach: "Vooraleer mensen met autisme aan de slag kunnen in een bedrijf, moeten de personen die gaan werken met onze werknemers eerst een opleiding volgen. Zo is het belangrijk om visuele info te geven en eerder concrete voorbeelden te geven dan verbale interactie, vooral

als die niet op voorhand is gepland. De ontvangst- en arbeidsomstandigheden moeten worden gecontroleerd: niet elk bedrijf is in staat om de nodige openheid te tonen en te zorgen voor een aangepaste omgeving.

Dirk Rombaut, commercieel directeur: "Alle mensen die wij naar bedrijven sturen hebben met succes een veeleisend wervingsproces doorlopen: ze spreken niet alleen Nederlands maar ook Engels, ze zijn gepassioneerd door IT en kunnen zich verplaatsen met het openbaar vervoer. En wat minder evident is: ze moeten goed kunnen omgaan met hun beperking en de bijbehorende coaching aanvaarden. Het wervingsproces bestaat uit een reeks tests van hun denkvaardigheden aangepast aan hun ASS, aangezien deze mensen bij gebrek aan een aangepaste omgeving vaak problemen hebben ondervonden om hun school af te maken en een diploma te behalen."



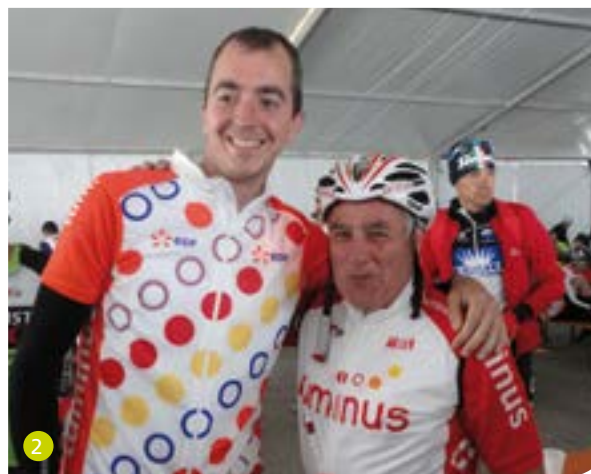
Lichaamsbeweging en diabetespreventie: beklimming van de Stelvio en programma Globetrotters groot succes!

Op 14 juni 2014 trok een groep van twaalf mensen met diabetes of prediabetes naar Italië om er samen met klanten en een vijftigtal werknemers van EDF Luminus de Stelvio te beklimmen. Ze vertrokken om 8.30 uur 's morgens en om 13.30 uur had iedereen de top bereikt. Het doel van de actie is lichaamsbeweging aan te moedigen en de preventie van diabetes type 2 te ondersteunen. Die vorm van diabetes - ook prediabetes genaamd - blijft immers al te vaak onopgemerkt. Nochtans is het tij in deze fase nog te keren door een gezondere levensstijl aan te nemen en een passende behandeling te volgen. Naast een gezonde voeding is lichaamsbeweging de ideale manier om diabetes type 2 te voorkomen.



1 Stelvio: een legendarische wielervedstrijd 2 Ook voormalig wielerkampioen Lucien Van Impe, 68 jaar, is erin geslaagd de Stelvio te temmen op een elektrische fiets van Luminus. Foto met Pieter Neiss, Credit risk analyst bij EDF Luminus.

EDF Luminus had dit project al gesteund in 2013. In 2014 werd het personeel betrokken bij het evenement. Naast de mogelijkheid om zelf deel te nemen aan de sportprestatie, met de fiets of te voet, werden de medewerkers gestimuleerd om meer te bewegen en hun sportactiviteiten elke dag bij te houden op het platform "Globetrotters". Die werden dan opgeteld en omgezet naar kilometers. In totaal legden meer dan 425 deelnemers, of bijna de helft van het personeel, 120 225 kilometer af, wat neerkomt op drie keer de wereld rond. Per reis rond de wereld werd een elektrische fiets geschonken aan een diabetespreventievereniging.



Solidair sinterklaasfeest: een project op initiatief van het personeel

In het najaar van 2014 zamelden verschillende medewerkers op de vier grootste sites van het bedrijf speelgoed en kleding in bij hun collega's. De vrijwilligers zorgden zelf voor de communicatie, inzameling, sortering en opslag, om het werk van de hulporganisaties te vergemakkelijken.

De ingezamelde spullen gingen naar vier organisaties: Sint-Vincentius in Hasselt, Desk in Gent, Assistance à l'Enfance in Luik en Spullenhulp in Brussel.



3 4 Het speelgoed wordt ingeladen op de site van Hasselt. Er waren vier auto's en een aanhangwagen nodig om alles te vervoeren!

De EDF Groep, grootste producent van hernieuwbare

Met een geïnstalleerde capaciteit van **136,2 GWe** op 31 december 2014 voor een **totale productie van 623,5 TWh**, beschikt de EDF Groep over een van de grootste productieparken ter wereld. Dankzij kernenergie, waterkrachtenergie en andere vormen van hernieuwbare energie in zijn energiemix stoot zijn productiepark het minste CO₂ uit per geproduceerd kilowattuur van de tien grootste energiebedrijven wereldwijd.

Met **25,2 GW** was hernieuwbare energie in 2014 goed voor **21%** van de geïnstalleerde capaciteit van de groep (tegen 19,9% in 2013); waterkrachtenergie vertegenwoordigde **16%**. De laatste vier jaar investeerde de EDF Groep het grootste deel van zijn budget in de ontwikkeling van hernieuwbare energie (37% van de bruto ontwikkelingsinvesteringen in 2014). Dankzij zijn voortdurende investeringen is de EDF Groep de grootste Europese producent van hernieuwbare energie.*

De Groep is actief op alle domeinen: productie, transport, distributie, trading en verkoop van gas en elektriciteit en de levering van energiediensten.

EDF staat genoteerd op de beurs van Parijs en maakt deel uit van de aandelenindex CAC 40.

De EDF Groep: kerncijfers

Omzet: 72 874 miljoen euro

45,2% van de omzet gerealiseerd buiten Frankrijk

37,8 miljoen klanten

Geïnstalleerde capaciteit: 136,2 GWe, waarvan 21% hernieuwbare energie

EDF Energies Nouvelles, belangrijke speler in zonne- en windenergie

Om zijn geïnstalleerde capaciteit op het vlak van wind- en zonne-energie uit te breiden, doet de Groep voornamelijk een beroep op EDF Energies Nouvelles. EDF Energies Nouvelles is actief in 18 landen en houdt zich bezig met de gehele waardeketen van de productie van hernieuwbare energie. Op 31 december 2014 bezat het bedrijf een geïnstalleerde capaciteit van 5112 MW. De ambitie van EDF Energies Nouvelles is die capaciteit tegen 2020 te verdubbelen tot 12 GW.

De strategie van EDF Energies Nouvelles bestaat erin de industriële expertise intern te ontwikkelen, om te kunnen instaan voor de uitbating en het onderhoud van de parken die het bedrijf beheert voor eigen rekening en voor rekening van derden. Hierdoor kan het filiaal de productie van de industriële activa optimaliseren en zorgen voor een maximale levensduur van de productiemiddelen. Eind december 2014 was EDF Energies Nouvelles verantwoordelijk voor de uitbating en het onderhoud van meer dan 11,8 GW, of 30% meer dan in 2013 (9 GW).

*Bron: Carbon Factor, studie PWC december 2014.

EDF EN Services Belgium: een gemeenschappelijk filiaal van EDF Luminus en EDF Energies Nouvelles

Op 17 december 2014 richtten EDF Luminus en EDF EN Services het gemeenschappelijk filiaal EDF EN Services Belgium op. Dit bedrijf biedt uitbatings- en onderhoudsdiensten aan in windmolenparken en industriële zonnepanelenparken.

EDF EN Services Belgium biedt eigenaars van onshore windmolenparken en industriële zonnepanelenparken specifieke diensten aan om de levensduur van hun installaties te optimaliseren. Het gaat om diensten zoals prestatie-analyse, inspectie, preventief en correctief onderhoud, evenals vervangingen van onderdelen om de prestatie en het rendement te verbeteren.



energie in Europa



Het laboratorium Themis (Technologie et Modélisation des Infrastructures du Système Electrique) in het Franse Clamart test de eco-efficiëntie van rotoren in het kader van een studie naar alternatoren voor windmolens.

De onderzoeks- en ontwikkelingsteams van de EDF Groep tellen meer dan 2000 medewerkers en beschikken over een jaarlijks budget van ruim 500 miljoen euro. Het onderzoek is gericht op drie grote prioriteiten: een energiemix zonder CO₂-uitstoot consolideren, anticiperen op het elektriciteitssysteem van morgen en een flexibele vraag naar koolstofarme energie ontwikkelen.

De EDF Groep beschikt over een ethisch charter. Iedereen kan het raadplegen op de website van de EDF Groep. Een alarmprocedure maakt het mogelijk om inbreuken op het charter vast te stellen en tegen te gaan.



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

Ben Aelbrecht | Nele Aendekerk | Delphine Bailly | Yann Baros | Marc Beckers
Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | David Bertholet | Peter Billiau
Carole Boichut | Jacques Bolzer | Michele Bouhon | Marc Caes | Kris Callebaut |
Laurent Catenos | Frédéric Cattareggia | Yve Claes | Christian Collin | Eliane Corbeel
| Steven Cremmery | Michaël van Cutsem | Erwin Daelman | Chantal Dalimier |
Michael Dasnois | Wim De Backer | Nico De Bie | Steven Dehaemers | Amandine
Delalieux | Benoît Delière | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Vincent Denis
Jo Demol | Griet Depaeppe | Michele De Pauw | François Desmaré | Els Devallez
Oriane De Vroey | Bram De Wispelaere | Eric Dirix | Vera Empsen | Alessandro Frangi
Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Kris Hackars | Stéphane
Hacquin | Christophe Heijmans | Vincianne Gillard | Laurent Gilles | Anne Grandjean
Marie d'Huart | Steven Janssens | Xavier Leblanc | Simon Lehane | Gaetan Leemans
Geert Leppens | Xavier Leroy | Simon Leysen | Isabelle Liebens | Geert Mae
Emmanuel Masquelier | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau
Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Els Minner | Gregory Missiaen | Filip
Modderie | Jonas Moerman | Jean-Christophe Mollaret | Françoise Morbois
Martine Moreau | Edgar Nersisjan | André Neugroschl | Marleen Nijsten | Raoul
Nihart | Pierre Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Filip Peeperstraete
Eric Perdu | Sébastien Piret | Katja Princen | Aline Prins | Christine Radet | Marc
Raepsaet | Véronique Reff | Patrick Robijns | Christian Robin | Claudia Rombouts
Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Yannick
Soarès | Alexis Stoffels | Bart Swings | Pierre Theunissen | Jean-François Tock
Morgane Tock | Nico Vandamme | Nico Van den Bossche | Jan Van der Steen
Nuria Van den Wyngaert | Toon Vandeweyer | Philip Van Poppel | Kelly Van Reeth
Véronique Vansteelandt | Jeroen Verbeeck | Sven Vercalsteren | Kathleen Verdonck
Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Aude de Villenfagne | Philip Volckaert | Malou
Wezemaal | Damien Wojtaszczyk | Marine Zimmermann

Foto's: Olivier Pirard p. 1, 6, 7, 11, 12, 19, 40, 43 | Olivier Anbergen, I love
light sprl, p. 12, 29 Commission européenne p. 19 | Pascal Delfosse p. 22 |
Beediversity p. 23 | Faune et Biotopes p. 23 | Fédération Ressources p. 25 |
EDF Luminus p. 13, 30, 38, 39, 40, 42, 49 | Eifer p. 30 | Ville de Gand, Nico de Bie
p. 31 | Kris Gevens p. 34 Toon Vandeweyer p. 37 | ©EDF p. 45 | Eric Perdu p. 49 |
©EDF – Philippe Eranian p. 51

Cover: 1. Op 13 november 2014 werd het windmolenpark van Spy ingehuldigd. |
2. Reclamecampagne ter promotie van Luminus Home Solutions voor particulieren. |
3. Een van de twee debietregelaars van de waterkrachtcentrale in Lixhe die tussen
mei 2013 en oktober 2014 werd gerenoveerd. | 4. Een van de twee nieuwe
WKK-motoren die op 22 mei 2014 werden geleverd in de centrale in Gent Ham.

Record aantal windmolens gebouwd in 2014

85 windmolens in dienst, gelijk aan het verbruik van bijna 100 000 gezinnen

- 5 sterren voor de behandeling van klachten bij klanten
- Meer dan 700 000 maandelijkse facturen worden paperless verstuurd
- 135,3 miljoen euro geïnvesteerd, waarvan 86 miljoen euro in windturbines
- De nummer 1 in waterkrachtenergie met een capaciteit van 69 MW
- 96% van het industriële afval wordt gerecycleerd

Top Employer 2014

- 41,5% vrouwelijke werknemers, 8 nationaliteiten
- Gemiddeld 4 dagen opleiding per werknemer
- 3,2 ongevallen met werkverlet per miljoen gepresteerde uren

