

**DE ALLER-  
ALLERBESTE IS  
VERANTWOORD  
MVO BIJ TELE2**

**TELE2**

## Management statement

Gedurende mijn eerste jaar bij Tele2 ben ik verrast door wat wij als organisatie allemaal doen om een positieve bijdrage te leveren aan de wereld om ons heen. Ik kwam erachter dat maatschappelijke verantwoordelijkheid verankert ligt in onze manier van denken en doen. Wij hebben niet één MVO-manager. Nee, elke Tele2 medewerker is op zijn of haar eigen manier MVO-manager.

Ik heb het over de mensen van onze HR afdeling die dag in dag uit zorgen voor gelukkige en gezonde medewerkers, die op hun beurt weer alles op alles zetten om elke dag weer een stap verder te gaan voor onze klanten. Of over de mensen die verantwoordelijk zijn voor de Tele2 Health Club - een uitgebreid vitaliteitprogramma voor medewerkers met wekelijkse Bootcamp training, Yoga en Mindfulness. Zij hebben ervoor gezorgd dat meer dan 30% van alle Tele2 medewerkers actief deelnemen aan dit programma. Dat is pas een prestatie neerzetten.

En ook op het gebied van milieu werken allerlei afdelingen nauw met elkaar samen om jaar in jaar uit energie efficiëntie te realiseren en onze milieufootprint te reduceren. Dit is niet altijd makkelijk in een groeiende organisatie dat het grootste 4G-netwerk van het land aan het bouwen is. Toch hebben deze afdelingen er samen voor gezorgd dat we in 2014 in de datacenters 6% minder stroom hebben verbruikt dan het jaar ervoor. Dit door allerlei milieuvriendelijke innovaties zoals het optimaliseren van luchtstromen, verhogen van de koeltemperatuur en het installeren van slimme meters in alle datacenters. Een prachtig resultaat waar we trots op zijn, wat we de komende jaren alleen nog maar willen verbeteren. En als kers op de taart zijn wij dit jaar beloond met de accreditatie van het ISO14001 certificaat, een internationaal erkend milieumanagement systeem.

Een belangrijke rol speelt ook het inkoopteam. Zij zijn degenen die nauw samenwerken met onze leveranciers om een verantwoorde productieketen in te richten. Het onderschrijven van onze gedragscode, de Tele2 Business Code of Conduct, waarin wij vragen naar hun positieve toewijding aan mensenrechten, arbeidsvoorwaarden, milieu en anticorruptie, speelt hier een centrale rol hierin. Dit team is er in 2014 in geslaagd om meer dan 85% van onze leveranciers onze code te hebben laten ondertekenen.

Tenslotte, krijg ik een lach op mijn gezicht als ik denk aan alle Tele2-ers die op hun eigen manier waarde hebben toegevoegd aan de maatschappij. Aan alle 100 medewerkers die dit jaar opnieuw hun kerstpakket, een kerstboom, hebben gedoneerd aan minder kansrijke gezinnen hier in de buurt. Of aan iedereen die lekkere dingen heeft ingezameld om uiteindelijk 75 kerstpakketten voor ouderen uit verzorgingstehuis De Venser in Amsterdam Zuid Oost te kunnen samenstellen. En voor alle mannen die (samen met mij) tijdens de maand November hun snor hebben laten staan om bewustwording te realiseren voor prostaatkanker. Samen hebben we € 8000,- opgehaald voor het Meander

Medisch Centrum ten behoeve van hun onderzoek naar prostaatkanker.

Ik ben al deze mensen ongelofelijk dankbaar, want samen zorgen we er zo voor dat we op de lange termijn meer waarde kunnen creëren - voor onze medewerkers, de maatschappij en de generaties die na ons komen.

De komende jaren gaan we verder met al deze prachtige en belangrijke programma's en activiteiten. Hiernaast doet het mij deugd dat, nu de basis van ons MVO- programma verankerd ligt in de organisatie, we vanaf 2015 meer focus gaan leggen op een aantal specifieke thema's waar wij nog meer het verschil kunnen maken en onze maatschappelijke bijdrage mee vergroten.

Chief Executive Officer,  
Jeff Dodds  
26 juni 2015

# MVO RAPPORTAGE

# MVO-Rapportage

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) ligt verankerd in de bedrijfsvoering van Tele2 Nederland. Het is onderdeel van de manier waarop wij zakendoen en de manier waarop wij communiceren met onze medewerkers, klanten, leveranciers en de samenleving als geheel.

## MVO-jaarverslag 2014

In dit MVO-jaarverslag presenteren wij de MVO-resultaten van Tele2 Nederland in 2014. Dit rapport is opgesteld volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI).

Achterin dit rapport is een GRI 3.1 tabel opgenomen. Het Global Reporting Initiative is een internationaal opererende non-profit organisatie die economische, milieu en sociale duurzaamheid promoot. GRI biedt bedrijven en organisaties wereldwijd uitgebreide en internationaal geaccepteerde richtlijnen voor duurzaamheidsverslaglegging. Dit jaar heeft Tele2 een GRI 3.1 Self-Assessment uitgevoerd. Tele2 rapporteert jaarlijks over haar resultaten op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Wij hebben ervoor gekozen onze MVO-resultaten te integreren in het algemene jaarverslag. Naast de organisatiebrede resultaten van Tele2, zijn de resultaten uit dit rapport dus tevens terug te vinden in het hoofdstuk "Sustainability" in het algemene jaarverslag van Tele2 Nederland. Dit jaar hebben we deze resultaten wederom verwerkt in een apart MVO-jaarverslag om transparantie op dit gebied te vergroten.

## Tele2 Group

Tele2 Nederland is onderdeel van de Tele2 Group. De Group is actief in 10 landen, zijnde: Zweden, Noorwegen, Duitsland, Estland, Letland, Litouwen, Kazachstan, Kroatië, Oostenrijk en Nederland. Op groepsniveau wordt jaarlijks een jaarverslag gepubliceerd waarin financiële, organisatorische en maatschappelijke resultaten zijn geïntegreerd. Het Tele2 Group Jaarverslag 2014 is opgesteld volgens de GRI 4 richtlijnen.

## Dataverzameling

De gegevens in dit rapport zijn gebaseerd op de Tele2 MVO-dashboards, die gedurende het hele worden jaar bijgehouden door de MVO-manager in samenwerking met de verschillende MVO-verantwoordelijken binnen de organisatie. Tevens worden voor dit rapport analyses van interne en externe audits gebruikt, zoals de ISO-audits. Voor onze eerste rapportage in de MVO-strategie voor 2014 – 2016 hanteren wij nog de vijf MVO-programma's: medewerkers, klanten, leveranciers, milieu & energie en maatschappij. In het schema in het volgende hoofdstuk kan je meer lezen over de specifieke focusgebieden binnen onze vijf MVO-programma's. Vanaf 2015 zal de nadruk binnen deze programma's liggen op milieu & energie en maatschappij, aangezien de thema's medewerkers, klanten en leveranciers helemaal geborgd zijn in de verschillende afdelingen.

In verband met de overgang van ons reguliere dataverzameling systeem voor het Milieu en Energie Programma naar de ISO14001 norm, zijn een aantal

doelen en meetwijzen gedurende het jaar veranderd. In de verslaglegging hebben wij getracht deze zo veel mogelijk op dezelfde manier te verwerken.

## Contact

Voor meer informatie over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij Tele2, neem contact op met onze MVO-manager Klaartje Vest: [Klaartje.Vest@tele2.com](mailto:Klaartje.Vest@tele2.com)

# MVO STRATEGIE

# MVO-Strategie

Als belangrijke speler in de Telecom-sector, is het onze core business én verantwoordelijkheid om mensen en organisaties met elkaar in verbinding te brengen en communicatie tussen hen te faciliteren. Onze diensten dragen in belangrijke mate bij aan de Nederlandse economie door innovatieve data- en communicatieoplossingen te leveren, aan particuliere consumenten maar ook een indrukwekkende groep kleine en grote bedrijven en overheidsinstanties. Dit resulteert in de creatie van werkgelegenheid in Nederland. Tele2 Nederland levert essentiële producten en diensten voor het dagelijks leven van mensen en bedrijven. Doordat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen erop gericht is dit op een veilige, verantwoorde en duurzame manier te doen, versterkt ons MVO- programma direct onze bedrijfsstrategie.

## Transitie naar een duurzame economie

Vanuit een duurzaamheidsperspectief heeft ons bedrijf een aanzienlijke impact op het milieu en klimaatverandering. Aan de ene kant zijn wij van mening dat we met onze producten een significante bijdrage kunnen leveren aan een zogeheten Low Carbon Economy. Door het digitaliseren en het verstrekken van alternatieven voor reizen en vervoer, stellen wij bedrijven en particulieren (onze klanten) in staat om hun CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verkleinen. Op deze manier is de ICT-sector een belangrijke motor voor een duurzame toekomst. Aan de andere kant, realiseren wij ons dat het leveren van telecommunicatie een aanzienlijk effect heeft op het milieu, met name op het gebied van energieverbruik. 2% van de wereldwijde CO<sub>2</sub> uitstoot wordt veroorzaakt door datacenters. Dit is gelijk aan de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de luchtvaart. Daarom is energie-efficiëntie in de datacenters een van de belangrijkste speerpunten binnen ons MVO-beleid.

Grondstof schaarste is een van de grootste uitdagingen van de 21e eeuw. Dit terwijl meer dan 2000 ton ongebruikte telefoons verspreid ligt in woningen en kantoorgebouwen in Nederland. Dit staat gelijk aan 7000 kilo zilver, 680 kilo goud, 260 kilo palladium en 261.000 kilo koper. Als Tele2 ambiëren wij daarom een rol te spelen in de transitie naar een duurzame economie waarin wij samen met onze partners werken aan energie-efficiëntie, innovatie en verspilling tegengaan.

In 2014 zijn wij dan ook gestart met onderzoek naar onze product lifecycle en aan de slag gegaan met circulair denken. Wat betekent dit voor ons en hoe kunnen wij een bijdrage leveren aan de circulaire economie? De uitkomsten hiervan zullen volgend jaar resulteren in een Tele2 Closing the Loop programma, gericht op het verzamelen en opnieuw gebruiken van kostbare grondstoffen in telefoons en andere telecom devices en het optimaliseren van onze waardeketen.

## Tele2 Nederland Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen strategie: Value Creation

In lijn met deze bredere oriëntatie op onze rol in de transitie naar een duurzame economie, is onze MVO- ambitie sinds 2011 dat wij, in alles wat we doen, waarde willen

toevoegen aan Tele2 en de wereld om ons heen: onze medewerkers, onze klanten, onze leveranciers, het milieu en de maatschappij in het algemeen. In 2014 hebben we dit aangescherpt door meer nadruk te leggen op de elementen waar we de grootste impact kunnen maken als organisatie. MVO is voor ons geen filantropie, maar helpt ons om de allerbeste telecom-aanbieder te worden. En te blijven.

## MVO-strategie 2014 - 2016

De MVO-resultaten die we in dit jaarverslag presenteren, maken deel uit van de MVO-strategie 2014 - 2016. In de periode hiervoor was onze MVO-strategie erop gericht MVO te borgen in de organisatie, in het bestaande beleid, in procedures en in structuren. Alsmede het introduceren en in werking stellen van de 5 MVO-programma's. Met de realisatie van deze mijlpalen, is in nauwe samenwerking met de medewerkers en het Management Team van Tele2 Nederland een MVO-strategie 2014 – 2016 opgesteld. De focus binnen deze nieuwe strategie ligt op het versterken van energie-efficiëntie, interne en externe bewustwording en het leveren van een positieve maatschappelijke bijdrage door middel van ons product.

## Onze doelstellingen voor 2016:

1. De MVO-programma's Medewerkers, Klanten en Leveranciers zijn nog steeds geborgen in de bestaande processen en structuren in de organisatie
2. Tele2 wordt erkend door haar interne en externe stakeholders op het gebied energie-efficiëntie en positieve maatschappelijke impact
3. Tele2 excelleert in innovatief en efficiënte energiemanagement in de datacenters, op het hoofdkantoor en mobiele-netwerksites

## Stakeholder dialoog

Een belangrijk onderdeel bij de totstandkoming en implementatie van deze MVO-strategie was een stakeholder dialoog. Zo gaan wij niet alleen de discussie aan over maatschappelijk ondernemen met medewerkers (in projectgroepen) en leveranciers (aan de hand van de Tele2 gedragscode) en business partners, maar uiteraard ook met onze klanten, toezichthouders en NGOs.

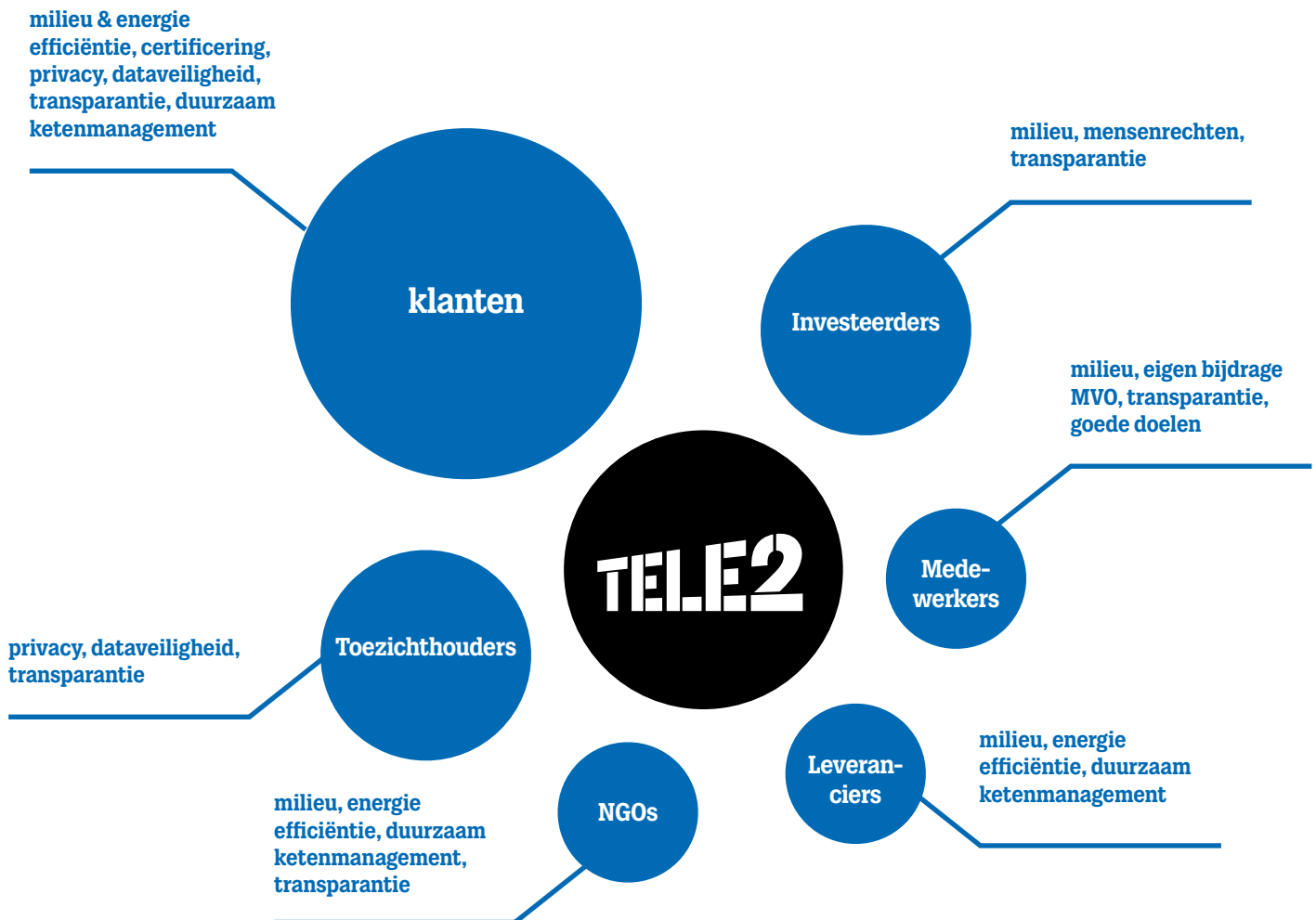
Dit doen wij door middel van gesprekken, het bijwonen van congressen en het laten uitvoeren van audits. De selectie van maatschappelijke gesprekspartners volgt uit ons 5-koppig MVO-programma en materialiteitsanalyse. In 2014 hebben wij bijvoorbeeld veel gesproken met experts op het gebied van circulaire productieketens, duurzaam ketenmanagement en energie-efficiëntie. Op Tele2 groepsniveau zijn wij tijdens twee 'ronde tafels' ook in gesprek gegaan met onze investeerders over Corporate Responsibility. Hiernaast worden op wekelijkse basis alle relevante medewerkers betrokken bij MVO en geven wij gezamenlijk vorm aan hun specifieke rollen en verantwoordelijkheden op het gebied van MVO binnen Tele2.

Op deze manier krijgen wij een up-to-date beeld van de belangrijkste MVO-kansen, uitdagingen en risico's (in onze

# MVO-Strategie

afzetmarkt) en kunnen wij inzetten op die activiteiten die de meeste waarde hebben voor het bedrijf en de samenleving als geheel.

De belangen van de verschillende groepen die wij hebben meegenomen in onze materialiteitsanalyse vind je in het overzicht hieronder.



## Risico management

Het incorporeren van de belangen van onze stakeholders in de MVO-strategie is de belangrijkste investering in het managen van risico's in de keten waarin wij ons bevinden. Denk hierbij aan het leveranciersprogramma waarin wij ons richten op duurzame inkoop en verantwoord ketenmanagement, of het klantenprogramma waarin uiteraard consumentenbelangen zoals privacy en de bescherming van consumentengegevens centraal staan.

# MVO-Strategie

## MVO-programma

Om onze ambitie te realiseren, volgen wij sinds 2011 een uitgebreid MVO-programma dat gebaseerd is op vijf pijlers: medewerkers, klanten en leveranciers, milieu en maatschappij. Zie hieronder een overzicht van onze vijf MVO-programma's en de specifieke focusgebieden.

## MVO-management

Om ervoor te zorgen dat MVO onderdeel is en blijft van de bedrijfsmentaliteit van elke Tele2-medewerker, is een specifieke MVO-management structuur opgezet. Vijf teams, elk verantwoordelijk voor een van de vijf MVO-programma's, definiëren, implementeren en monitoren de verschillende MVO-activiteiten van Tele2 Nederland. Een MVO-manager coördineert de vijf teams en rapporteert aan het Management Team over de MVO-ontwikkelingen en resultaten en uiteraard ook de uitdagingen waar de teams mee geconfronteerd worden tijdens de uitvoering van het MVO-programma. Tevens voert de interne MVO-manager interne audits uit om de kwaliteit van het programma te waarborgen.

## MVO-communicatie en bewustwording

Gedurende de eerste drie jaar van het MVO-programma was interne en externe communicatie rondom MVO geen focusgebied. In de strategie 2014 – 2016 heeft communicatie een meer prominente plek.

Om medewerkers te betrekken bij, en bewust te maken van wat wij doen op maatschappelijk vlak hebben wij in 2014 een interne bewustwordingscampagne gelanceerd. We openen een MVO-platform op Intranet, met onder andere een MVO-programma overzicht, en hebben op verschillende plaatsen in kantoor gecommuniceerd over duurzaamheid om medewerkers en bezoekers zo te voorzien van tips & trucs om meer duurzaam te werken. Deze campagne heeft zo ook weer bijgedragen aan onze prestaties op energie-efficiëntie. In 2014 zijn weinig externe communicatie-activiteiten ondernomen als het gaat om MVO. Uiteraard publiceren wij jaarlijks onze MVO- resultaten op de website. Ook hebben wij op de consumentenwebsite slimme manieren gepubliceerd voor het reduceren van energieverbruik in het gebruik van onze telecomdiensten. Een mooie uitdaging voor 2015 blijft hoe we onze verantwoordelijkheid en MVO-activiteiten kunnen verankeren in ons merk.

MEDEWERKERS	KLANTEN	LEVERANCIERS	ENERGIE & MILIEU	MAATSCHAPPIJ
Wij zijn een Great Place to Work voor onze directe medewerkers en dragen bij aan de realisatie van een inspirerende, veilige en gezonde werkomgeving.	Wij gaan de dialoog aan met onze klanten over de kansen en dilemma's rondom de verantwoorde en duurzame consumptie van telecommunicatie. Met onze services en MVO-projecten dragen wij bij aan de duurzaamheid ambities van onze klanten.	Wij willen zoveel mogelijk duurzaam inkopen. Daarom werken wij samen met leveranciers voor een verantwoorde en duurzame productie van telecommunicatie. Mensenrechten worden door onze leveranciers gerespecteerd.	Wij streven naar optimale energie-efficiëntie in ons gebouw-, netwerk- en datacenter beheer. Dit levert een positieve bijdrage aan het milieu, en levert kostenbesparingen op.	Wij willen kansarme groepen in Nederland toegang geven tot (tele)communicatie vaardigheden en kennis zodat zij zichzelf optimaal kunnen ontwikkelen.
<b>Focus gebieden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling en carrière</li> <li>• Veiligheid en gezondheid op de werkvloer</li> <li>• Great Place to Work</li> <li>• Tele2 HealthClub</li> </ul>	<b>Focus gebieden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacy &amp; integriteit</li> <li>• Veilig Internet kinderen</li> <li>• MVO met klanten</li> </ul>	<b>Focus gebieden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedragscode</li> <li>• Leveranciers dialoog</li> <li>• Stakeholder dialoog</li> </ul>	<b>Focus gebieden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energie efficiëntie datacenters</li> <li>• Gebouwbeheer &amp; mobiliteit</li> <li>• Interne bedrijfsvoering</li> </ul>	<b>Focus gebieden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support programma</li> <li>• Leiderschaps-programma in Diemen</li> </ul>
<b>Verantwoordelijke afdeling</b> HR afdeling	<b>Verantwoordelijke afdeling</b> Legal afdeling	<b>Verantwoordelijke afdeling</b> Inkoop afdeling	<b>Verantwoordelijke afdeling</b> Netwerk Operations & Facilitair	<b>Verantwoordelijke afdeling</b> Corporate Communications



# MVO-Strategie

## Overview targets & results

Programma	Doelen 2014	Belangrijkste resultaten 2014
<b>Medewerkers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aantal deelnemers van de Tele2 HealthClub zal minstens gelijk blijven of groeien</li> <li>Alle Tele2 medewerkers tekenen opnieuw de Tele2 Code of conduct</li> <li>Net als in 2013, zullen er in 2014 geen ongevallen binnen Tele2 plaatsvinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30% van alle medewerkers zijn actieve leden van de Tele2 HealthClub. Dit is 5% meer dan vorig jaar</li> <li>Totaal aantal ongevallen binnen Tele2 in 2014 = 0</li> <li>100% van de medewerkers hebben de Tele2 Code of Conduct getekend</li> <li>Er is een Health &amp; Safety Online Applicatie ontwikkeld voor medewerkers die op daken werken aan ons 4G-netwerk</li> </ul>
<b>Klanten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer dan 100 medewerkers zullen actief deelnemen aan activiteiten, trainingen en workshops rondom privacy, dataveiligheid en mededinging</li> <li>Net als in 2013 zullen er in 2014 geen incidenten veroorzaakt worden door het niet voldoen aan veiligheid- en gezondheidsvoorschriften van onze producten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een Privacy Impact Assessment is geïntroduceerd om tijdens de ontwikkeling van nieuwe producten en data processen te helpen om de privacy van onze klanten optimaal te bewaken</li> <li>85 medewerkers deden mee aan een intensieve Privacy Awareness en Mededingingstraining, met name medewerkers op de IT en BID afdelingen en nieuwe medewerkers</li> <li>Het totaal aantal incidenten veroorzaakt door het niet voldoen aan veiligheid- en gezondheidsvoorschriften van onze producten = 0</li> </ul>
<b>Leveranciers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meer dan 85% van de leveranciers tekent de Tele2 Business Partners Code of Conduct.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>86,7% van de leveranciers heeft onze Tele2 Business Partners Code of Conduct getekend. Dit is 3,7% meer dan vorig jaar</li> </ul>
<b>Milieu &amp; energie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het realiseren van een reductie van ons energieverbruik in onze datacenters van meer dan 5% (2013 was 3%)</li> <li>Het behalen van het milieumanagement systeem ISO14001</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6% energie-reductie is behaald in onze datacenters. Dit is gelijk aan het energieverbruik van 456 Nederlandse huishoudens</li> <li>Het ISO14001 certificaat voor milieumanagement is behaald</li> <li>In alle datacenters zijn slimme meters geïnstalleerd en is airflow optimalisatie gerealiseerd</li> </ul>
<b>Maatschappij</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verdiepen van onze partnership met lokale stichting Stars of South East door meer dan 200 medewerkers te betrekken bij dit initiatief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Binnen onze partnership met de lokale stichting Stars of South East, heeft meer dan 15% van de medewerkers meegedaan aan de jaarlijkse kerstactie</li> <li>Tijdens de landelijke Movember campagne is €8000 opgehaald voor het Meander Medisch Centrum</li> <li>De medewerker vrijwilligerdag is geïntroduceerd: vanaf dit jaar mag elke Tele2-er een dag per jaar besteden aan maatschappelijk werk</li> </ul>

**MVO**  
**MEDEWERKERS**

# MVO Medewerkers

Wij geloven dat de groei van ons bedrijf mede afhankelijk is van de motivatie, betrokkenheid en kwaliteit van onze medewerkers. Daarom streven wij ernaar een 'Great Place to Work' te zijn voor onze mensen. Naar hen luisteren, voor hen zorgen en hen waarderen voor het feit dat zij iedere dag weer het maximale geven voor onze klanten, heeft daarom een centrale plaats gekregen in het MVO-programma Medewerker. Naast het bieden van uitgebreide carrièremogelijkheden en professionele ontwikkeling, proberen we onze HR-activiteiten naar een volgend niveau te tillen door van Tele2 een nog 'Greater Place to Work' te maken. In 2014 lag onze focus op persoonlijke ontwikkeling, optimale veiligheid & gezondheid op het werk en de Medewerker Poll.

## FACTS & FIGURES

### Aantal FTE op 31 december 2014



### Turn over:



### Gender:



### Totaal aantal ongevallen binnen Tele2 in 2014



### Vrouwen in management:



van de medewerkers hebben de Tele2 Code of Conduct getekend

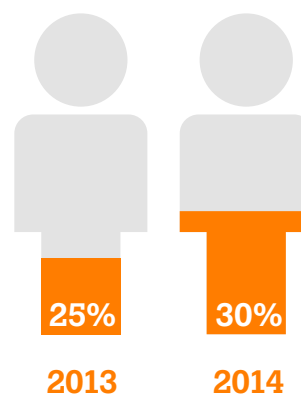


Er is een Health & Safety Online Applicatie ontwikkeld voor medewerkers die op daken werken aan ons 4G-netwerk



Totaal aantal gevallen van discriminatie

### Tele2 Health Club leden:



# MVO Medewerkers

## Tele2 kernwaarden

Een belangrijk onderdeel van de Tele2 cultuur zijn onze kernwaarden:

- **Challenge:** Wij durven anders te zijn
- **Kwaliteit:** Service, Service, Service
- **Actie:** Gelijk de eerste keer goed
- **Flexibel:** Structuur: ja. Bureaucratie: nee
- **Open:** Wees direct en eerlijk, maar bescheiden
- **Kostenbewust:** Wees slim: zorg voor de laagste kosten

Om de allerbeste telecomaandbieder te worden, hebben we echt alle collega's binnen Tele2 nodig. Pas als iedereen oprecht gepassioneerd is, begrijpt hoe hij of zij ervoor kan zorgen dat onze klanten altijd precies krijgen wat zij nodig hebben, dan kunnen wij de allerbeste zijn voor onze klanten. Deze instelling, of beter gezegd, cultuur, noemen wij de Tele2 Way. Deze is niet verzonnen door een consultant of duur reclamebureau. Nee, onze Zweedse oprichter Jan Stenbeck geloofde dat door altijd flexibel, kostenbewust, open, uitdagend, actie-gedreven en vooral kwaliteitsgericht te werken, Tele2 echt een verschil kon maken voor onze klanten. Dit heeft hij opgeschreven in de Tele2 Way en dat is sinds onze start de basis van alles wat we doen. Ons succes ligt in onze cultuur.

## Tele2 Code of Conduct

Naast de Tele2 kernwaarden is een Tele2 gedragscode opgesteld die door elke Tele2 medewerker is getekend. Deze Code of Conduct is gebaseerd op internationale richtlijnen gericht op mensenrechten, arbeidsvoorwaarden, milieu en anti-corruptie.

## HR-beleid

Tele2 hanteert een HR-beleid dat niet wordt beïnvloed door de leeftijd, afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, politieke overtuiging of etnische achtergrond van de kandidaat. Gelijke behandeling is dan ook een belangrijk onderdeel van ons personeelsbeleid. Ook is er een uitgebreide klachtenprocedure voor alle werknemers die vinden dat ze niet correct worden behandeld. Tele2 is trots dat een relatief groot percentage vrouwen (meer dan 26%) bij ons werkzaam is. Dit is 6% meer dan vorig jaar. In 2015 zal hier nog meer aandacht aan besteed worden. Op deze manier kunnen wij bijdragen aan de versterking en zelfontplooiing van vrouwelijke werknemers in Nederland.

## Carrièreontwikkeling

In 2014 werkten waren 1017 mensen werkzaam voor Tele2, waarvan 156 nieuwe medewerkers. Wij zijn er trots op zoveel mensen werkgelegenheid, sociale zekerheden en goede arbeidsvoorwaarden te kunnen bieden. Nog veel belangrijker vinden wij het om bij te dragen aan de carrièreontwikkeling van onze medewerkers. Tele2 biedt haar medewerkers daarom een uitgebreid aanbod aan training en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. Daarnaast vindt Tele2 het belangrijk om studenten een kans te geven om te leren over wat het betekent om te werken in een professionele

omgeving. Investeren in toekomstige leiders is erg belangrijk voor Tele2 Nederland.

## Persoonlijke ontwikkeling en leiderschap

Om onze medewerkers te inspireren, om bij te dragen aan hun persoonlijke ontwikkeling en om out-of-the-box denken te stimuleren, heeft Tele2 in 2013 het Tele2 Talks programma gelanceerd. Een aantal keer per jaar kunnen werknemers deelnemen aan workshops en lezingen over diverse relevante onderwerpen. In Tele2 Talks kunnen zij alles leren over 4G, helemaal up-to-date raken over big data of MVO-expert worden. Niet alleen omdat het leuk is nieuwe ideeën op te doen, maar vooral omdat Tele2 van mening is dat nieuwe ideeën medewerkers kunnen helpen bij het bereiken van hun doelen.

## Veiligheid en gezondheid

De veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en onze business partners zijn voor ons een absolute prioriteit. Om bij te dragen aan hun optimale veiligheid doen wij jaarlijks een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE). Hierop baseren wij een pakket van maatregelen die nodig zijn om de gezondheid en veiligheid van onze mensen en business partners te kunnen waarborgen.

In 2014 heeft Tele2 haar gezondheid en veiligheid programma geïntensiveerd, met name voor alle medewerkers die werken aan het LTE-netwerk. Zo hebben wij een Online Last Minute Risico Analyse (LMRA) en Incident Melding Procedure opgezet voor technisch personeel dat werkzaam is op daken, bijvoorbeeld voor het plaatsen of onderhouden van onze masten.

Essentieel om de gezondheid en veiligheid te waarborgen is het gedrag van de medewerkers zelf. Daarom hebben wij er zorg voor gedragen dat alle medewerkers die werken op daken VCA of VOL gecertificeerd zijn. In plaats van hen te verplichten een veiligheidspaspoort bij zich te hebben, hebben wij voor hen een mobiele LMRA website ontwikkeld zodat zij elke keer weer de risico's van werken op het dak kunnen inzien.

Cruciaal is uiteraard ook het aanbieden van geschikte en veilige apparatuur aan alle medewerkers. Zakelijke partners moeten, voordat ze beginnen te werken op een mobiele networking site, een verslag van gezondheid en veiligheid aanleveren.

Tot slot zijn wij in 2014 permanent lid geworden van Monet - een vereniging die met en namens de vier mobiele operators in Nederland (naast Tele2, Vodafone, T-mobile en KPN) afspraken maken gericht op veiligheid en gezondheid tijdens werkzaamheden op de mobiele netwerksites. Deze vereniging verstrekt ook informatie en richtlijnen die nodig zijn om de veiligheid en gezondheid van de medewerker tijdens de plaatsing van antennes te waarborgen.

## Betrokkenheid en flexibiliteit

Ook in 2014 is een brede waaier aan initiatieven georganiseerd met als doel extra betrokkenheid bij werknemers te realiseren. Een belangrijk programma

# MVO Medewerkers

is de Tele2 Health Club. Meer dan 30% van de Tele2-werknemers in Diemen zijn actief lid van dit in-house vitaliteitprogramma. Zij kunnen deelnemen aan meer dan 11 trainingen per week. Denk aan yoga, bootcamp of looptraining. Naast het vergroten van de betrokkenheid van onze medewerkers, zijn wij ervan overtuigd dat het vitaliteitprogramma bijdraagt aan de gezondheid en productiviteit van onze medewerkers.

Om alle medewerkers in staat te stellen zo efficiënt en effectief mogelijk te werken, bieden wij mogelijkheden voor flexibel werken en hebben wij het kantoor voorzien van verschillende flexwerkplekken. Tevens zijn voorzieningen ingericht om te werken vanaf andere locaties: vanaf huis, bij de klant of in het buitenland.

## **Jaarlijkse Medewerker Poll**

Om de betrokkenheid van medewerkers te stimuleren, werd in 2014 de eerste jaarlijkse Medewerker Poll gestart. Op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, gesprekken met medewerkers en de ondernemingsraad werd een lijst met verbeterpunten die bijdragen aan een efficiënte en gezonde werkomgeving geformuleerd. Iedere medewerker werd vervolgens uitgenodigd om te stemmen voor zijn of haar favoriete verbeterpunt op deze lijst. De top-3 van deze poll werd daadwerkelijk uitgevoerd. Als gevolg heeft Tele2 sinds eind 2014 wekelijks werkfruit, een aantal nieuwe beamers in de vergaderruimten en een terras aan het bedrijfsrestaurant.

## **Vrijwilligerswerk Dag**

Eind 2014 heeft elke Tele2-werknemer het recht op een dag buitengewoon verlof per jaar om te besteden aan vrijwilligerswerk. Medewerkers kunnen deze dag investeren in een goed doel van zijn of haar eigen keuze, of in een centraal georganiseerde vrijwilligersdag. In december hebben al veertig medewerkers verschillende goede doelen ondersteund.

# MVO KLANTEN

## MVO Klanten

Voor Tele2 is klanttevredenheid de basis van ons bestaan. Het overtreffen van de verwachtingen van de klanten is de manier waarop wij hier invulling aan willen geven. Het is zo ook de ambitie om aan de MVO-behoefte van klanten te voldoen; om onze klanten middels onze dienstverlening te helpen op een meer duurzame manier te werken en leven; en hen te ondersteunen bij het bereiken van hun eigen duurzaamheidsdoelstellingen en ambities. In ons klantenprogramma staan consumentenbelangen centraal. Meer specifieke focusgebieden zijn privacy, bescherming van consumentengegevens en data veiligheid. In 2014 hebben wij hier actief aan gewerkt door het ontwikkelen van verschillende programma's gericht op het minimaliseren van privacyrisico's en het maximaliseren van de veiligheid van gegevens.

### FACTS & FIGURES



**Totaal aantal juridische acties aangaande anti-competitief gedrag**



**Totale waarde van boetes voor het niet voldoen aan relevante wet- en regelgeving, inclusief milieu wet- en regelgeving**

**Totaal aantal gegronde klachten over inbreuk op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens**



**Aantal incidenten omtrent marketing communicatie, inclusief reclame en sponsoring**



**Een Privacy Impact Assessment is geïntroduceerd die tijdens de ontwikkeling van nieuwe producten en dataprocessen helpt om de privacy van onze klanten optimaal te bewaken**

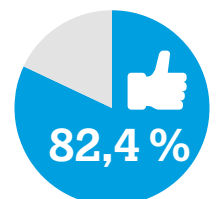


**medewerkers deden mee aan een intensieve Privacy Awareness en Competitie training, met name medewerkers op de IT en BID afdelingen en nieuwe medewerkers**

**Het totaal aantal incidenten veroorzaakt door het niet voldoen aan veiligheid- en gezondheidsvoorschriften van onze producten**



**Klanttevredenheid Tele2 Group (\*gebaseerd op de COPC Global Standard)**



# MVO Klanten

## Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt twee keer per jaar gemeten door een onafhankelijke partij voor de Consumer en Business divisies van Tele2. Voor de divisie Wholesale wordt de meting een keer per jaar gedaan. Deze resultaten vormen een belangrijke input voor de verbeterprogramma's die continu binnen de onderneming worden uitgevoerd. De algemene tevredenheid van Tele2 Group is 82,4% (gebaseerd op de COPC Global Standard).

## Data Safety & Privacy

Als telecomoperator is het onze core business om mensen te verbinden en datacommunicatie te transporteren. Daarom nemen we het beschermen van deze (persoonlijke) gegevensstromen heel serieus. In 2014 hebben we verdere stappen gezet om de controle en privacy risico's te beperken. Een hoogtepunt was de ontwikkeling en invoering van een Privacy Impact Assessment checklist opgesteld voor de ontwikkeling van nieuwe producten of dataprocessen. Hiermee hebben we het onderwerp privacy al in de ontwerpfase van nieuwe producten en processen opgenomen.

Verder hebben we een aantal wijzigingen aangebracht in de manier waarop wij persoonsgegevens verwerken en onze openbare Privacy Statement geactualiseerd. Als onderdeel van onze interne controlering, hebben we een interne audit op privacy uitgevoerd. Ondanks dat we hier goed scoorden, hebben we een aantal acties gedefinieerd voor verdere verbetering van ons privacy-beleid.

Zomer 2014 heeft het Nederlandse Agentschap Telecom de manier waarop wij omgaan met bewaartermijnen en dataverkeersgegevens erkend. Later dat jaar, heeft de Nederlandse Privacy Autoriteit aangekondigd de rechtszaak tegen de vier grote telecom operators, waarvan wij één zijn, over het vermeende gebruik van verkeersgegevens voor commerciële doeleinden te laten vallen: Tele2 nam voldoende maatregelen om aan hun eisen te voldoen. Onze toetreding tot de Data Breach Notification Duty wordt in de gaten gehouden door de Nederlandse Autoriteit voor Consumenten & Markets (ACM). In 2014 meldden we vier (potentieel kleine) datalekken.

Wij zijn van mening dat privacy betrekking heeft op elke werknemer binnen het bedrijf en daarom zijn we begonnen aan een vernieuwd privacy bewustwordingsprogramma: rond de 25 geselecteerde backoffice medewerkers en relevante IT-medewerkers krijgen training-op-maat op het gebied van privacy. Het Privacy Awareness Trainingsprogramma zal verdergaan in 2015, met een specifieke focus op de aanstaande verordening inzake gegevensbescherming.

## Mededingingsrecht

Tele2 zet zich in voor eerlijke concurrentie en open markten. Een van de fundamenten van ons succes is het openbreken van monopolies in de verschillende landen waar wij actief zijn. We blijven standvastig geloven dat vrije en eerlijke concurrentie in ons voordeel werkt: we leveren

communicatiediensten van goede kwaliteit voor een goede prijs aan onze klanten. Van alle Tele2-medewerkers wordt verwacht dat zij de belangen van onze consumenten en klanten beschermen. Eerlijke concurrentie is een onderdeel van onze gedragscode voor zowel onze medewerkers als onze leveranciers. De gedragscode wordt op jaarbasis in een video aan alle medewerkers onder de aandacht gebracht, waarna zij deze moeten ondertekenen. Hiernaast kregen ongeveer 60 medewerkers, waaronder alle nieuwe medewerkers en ook medewerkers van bid- en alliantie management, training in mededingingsrecht.

## Veilig internet voor kinderen

Veilig internet is een belangrijk onderwerp voor ons, vooral als het gaat om kinderen of ouderen. Met de introductie van smartphones krijgen steeds meer kinderen op steeds jongere leeftijd toegang tot de digitale wereld. Als gevolg hiervan maken meer en meer ouders zich zorgen over wat hun kinderen kunnen tegenkomen op het internet, zoals pornografie, geweld en gokken.

In 2014 zijn verschillende maatregelen genomen om bij te dragen aan de online bescherming van kinderen. We geven informatie op onze website over hoe je Internet op een veilige manier kan gebruiken. Om optimale veiligheid te garanderen bieden wij onze klanten het Internet Security pakket genaamd F-Secure aan tegen zeer lage kosten, speciaal ontwikkeld voor gezinnen met kinderen. Bovendien steunt Tele2 de strijd tegen kindermisbruik door de toegang tot websites met kinderpornografie te blokkeren, naar de maatstaven van Interpol.

## MVO met onze klanten

Steeds meer klanten verwachten diensten die milieuvriendelijk en sociaal verantwoord tot stand zijn gekomen. Het is onze ambitie om deze verwachtingen te overtreffen door onze dialoog met klanten over hun MVO-activiteiten, behoeften en verwachtingen continue voort te zetten. In 2014 hebben we wederom deelgenomen aan verschillende MVO-projecten. Denk hierbij aan samenwerkingen op het gebied van MVO-audits, duurzame ketenanalyses, donaties en MVO-voorlichtingsactiviteiten.



# **MVO** **LEVERANCIERS**

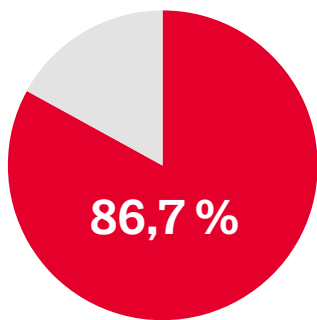
# MVO Leveranciers

Tele2 wilt zakendoen op het hoogst mogelijke ethische niveau. Dit geldt ook voor ons ketenmanagement. Bij de aankoop van producten en diensten kijken we niet alleen naar de kwaliteit of de prijs van het product, maar ook naar de manier waarop het product is vervaardigd. Het respecteren van mensenrechten, eerlijke arbeidsomstandigheden en energie-efficiëntie zijn onderdeel van ons inkoopbeleid. Om dit in praktijk te brengen, gaan wij een langetermijnrelatie aan met onze leveranciers en business partners. Als het gaat om duurzaam inkopen in 2014, volgen wij drie belangrijke richtlijnen:

## 1. Code of Conduct

Een van de belangrijkste maatregelen binnen ons ketenmanagement is ons duurzame inkoopbeleid. Middels een project wat in 2010 is gestart door de inkoopafdeling, heeft in 2014 86,7% van onze strategische business partners en leveranciers (met een minimale jaarlijkse besteding van € 100,000) onze gedragscode ondertekend. Dit helpt ons om ervoor te zorgen dat deze leveranciers werken volgens de relevante milieuwetgeving en bedrijfsethiek. De Tele2 Business Partners Code of Conduct is gebaseerd op verschillende internationale richtlijnen:

- United Nations Global Compact principes (zie kader);
- De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties;
- De OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen;
- De arbeidsstandaarden van de International Labor Organisation.



**van de leveranciers heeft onze Business Partners Code of Conduct getekend. Dit is 3,7% meer dan vorig jaar.**

Voor leveranciers die de Tele2 Business Code of Conduct niet willen ondertekenen, is een speciale escalatie procedure ingericht. Zo proberen we met elke leverancier het gesprek aan te gaan over de bovenstaande internationale richtlijnen en op deze manier de waarborging van onze gedragscode te garanderen.

**De vier thema's van onze Business Code of Conduct zijn gebaseerd op de principes van de UN Global Compact. Dit is het MVO-programma van de Verenigde Naties:**

- 1. Mensenrechten**
- 2. Arbeidsvoorwaarden**
- 3. Milieu**
- 4. Anti-corruptie**

## 2. Global e-Sustainability Initiative

Twee jaar geleden is Tele2 lid geworden van het Global e-Sustainability Initiative (GeSI) - een internationaal netwerk voor de verbetering van ICT-producten en diensten gericht op sociale en duurzame ontwikkeling. Om dit te bereiken, bevordert het initiatief internationale samenwerking op het gebied van duurzame ontwikkeling in de ICT-sector en stelt het kennis en netwerk beschikbaar aan bedrijven in ontwikkelingslanden zodat zij kunnen profiteren van de voordelen van het GeSI-netwerk en platform.

In 2014 heeft Tele2 haar lidmaatschap verlengt. Door deel te nemen aan dit initiatief krijgen we de kans de dialoog aan te gaan met andere telecombedrijven over energie-efficiëntie en andere relevante onderwerpen in onze industrie, zoals mensenrechtenkwesties, klimaatverandering, afvalbeheer, gelijke toegang tot ICT, privacy en integriteit, conflictmineralen, duurzaam ketenmanagement en veiligheid & gezondheid. In 2014 heeft Tele2 Nederland deelgenomen aan de werkgroep Energy Efficiency.

## 3. Dialoog & follow-up

Het opstellen van contractuele afspraken gericht op MVO is een ding. Naleving hiervan is iets anders. Om in 2014 ons duurzame ketenbeheer te vervolgen, hebben wij gesprekken met (potentiële) leveranciers gevoerd over MVO in het algemeen, en meer specifiek over energie efficiëntie en mensenrechten. Zo proberen wij dit thema ook op de kaart te zetten bij leveranciers die nog weinig beleid hebben geformuleerd in relatie tot MVO.

Sinds twee jaar kan Tele2 ook gebruikmaken van de GeSI "E-TASC" tool (uitgevoerd door Ecovadis). Met behulp van checklists, stelt dit systeem haar gebruikers in staat om de resultaten van MVO-audits en beoordelingen van hun leveranciers te delen en te vergelijken. Op deze manier kan de ICT-industrie met één stem spreken als het gaat over risico's en kansen in de keten. De tool maakt het ook mogelijk voor leveranciers om de resultaten van de MVO-checklist met al haar (potentiële) klanten te delen. Dit werkt niet alleen transparantie in de hand, maar is ook tijd- en kosteneffectief. In 2014 hebben we weinig gebruikt gemaakt van deze tool. Onderdeel van ons 2015 programma is dat we actief zullen inzetten op het controleren van de naleving van onze gedragscode door onze leveranciers.

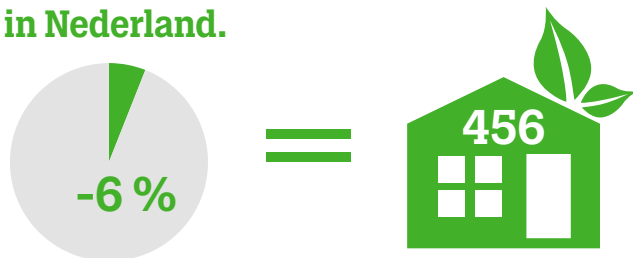
**MVO**

**MILIEU EN ENERGIE**

FACTS & FIGURES

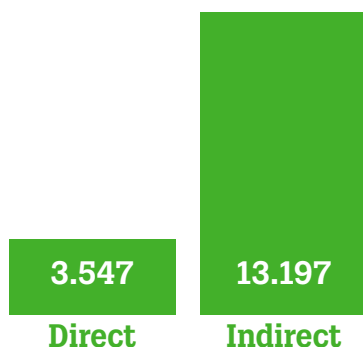


Totale energieverbruik in de datacenters teruggebracht met 6%  
= energieverbruik van 456 huishoudens in Nederland.

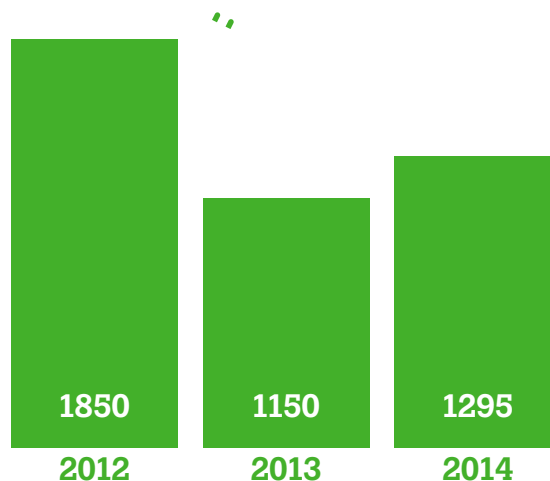


Boetes wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving

Totale directe en indirecte uitstoot in 2014 in ton CO2:



Papierverbruik: A4 vellen per persoon:



Wagenpark percentage hybride:



Brandstof gebruik benzine per persoon in liters:



Brandstof gebruik diesel in liters:



# MVO Milieu en energie

Tele2 heeft de ambitie om haar energie-efficiëntie te maximaliseren en de impact op het milieu tot een minimum te beperken. De afgelopen jaren zijn al tal van energie en milieuprojecten en -activiteiten hiertoe ingericht. Om hier echter een geïntegreerd milieumanagement programma van te maken, hebben wij in 2014 het internationaal erkende ISO14001 managementsysteem omarmd. En met succes. Juli 2014 was Tele2 officieel ISO14001 gecertificeerd. Dit milieumanagement programma is gebaseerd op twee kernprocessen binnen de organisatie:

1. Network Management
2. Facility Management

Focusgebieden van ons milieumanagementsysteem zijn energie-efficiëntie (netwerkbeheer) en operational excellence (facility management).

## Netwerkbeheer: energie-efficiëntie in datacenters

In 2014 heeft de onderneming vervolgstappen genomen in het verminderen van de impact op het milieu. Vooruitlopend op toekomstige wetgeving, richten wij ons met name op het verbeteren van onze energie-efficiëntie in, en duurzaamheid van de datacenters. Dit alles volgens ons 5-jarig Datacenter Energy Efficiency Investment programma, waar wij eind 2012 mee gestart zijn.

### Focusgebieden Energy Efficiency 2014

In 2014 hebben wij ten opzichte van 2013 het totale energieverbruik in de datacenters teruggebracht met 6%. Dit staat gelijk aan het energieverbruik van 456 huishoudens in Nederland. De totale reductie wordt voornamelijk veroorzaakt door een vermindering van 11% in een van onze core-datacenters, door het vervangen van de Dry Coolers.

In onze 22 datacenters voeren we een actief, tweeledig energie-efficiëntie beleid:

1. Het verminderen van overhead op energieverbruik: 'overhead' op het energieverbruik is het energieverbruik dat niet direct wordt gebruikt voor kerndiensten. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van energie voor koeling en verliezen in de basis-energie-installaties zoals noodgeneratoren, gelijkrichters en UPS (Uninterruptable Power Supply).
2. Efficiënte kernapparatuur: het selecteren van de meest efficiënte core-apparatuur en de geleidelijke afschaffing van de bestaande apparatuur voor de "volgende generatie" technologie.

Concrete interventies die hebben bijgedragen aan de daling in ons energieverbruik zijn onder meer:

- **Airflows:** in elke ruimte waar computers staan, onderzocht Tele2 of we door het verplaatsen van vloertegels de luchtstroom konden optimaliseren. Dit heeft op sommige plaatsen geleid tot een vermindering van het energieverbruik van ongeveer 1 tot 5%.
  - **Temperatuur in de datacenters:** door de maximale temperatuur in de datacenters met een aantal graden (van 21 naar 24°C) te verhogen, was dit jaar aanzienlijk minder koeling nodig. Dit heeft uiteraard geleid tot significante energiebesparingen.
  - **Free Cooling:** in ons grootste datacenter hebben we het principe van Free Cooling toegepast. Als de buitentemperatuur van dit datacenter lager is dan 20 graden, wordt het koelwater deels gekoeld met buitenlucht. Dit leidt tot in een gemiddelde energiebesparing van de koelinstallaties van 20%.
  - **Vervanging koelinstallaties:** de vervanging van koelinstallaties door Dry Coolers in ons datacenter in Amsterdam Sloterdijk heeft ons nog eens een energiereductie van 23% opgeleverd. De komende jaren zullen we daarom Dry Coolers in meerdere datacenters plaatsen.
  - **Vervangen UPS-systemen:** in het merendeel van de datacenters zijn oude UPS-systemen vervangen door meer efficiënte state-of-the-art UPS-systemen die het energieverbruik in de toekomst zullen verminderen. In 2015 zullen ook de UPS-systemen in de laatste vier datacenters vervangen worden.
  - **Plaatsen slimme meters:** om onze energie-efficiëntie te monitoren hebben we in 2014 in alle 21 datacenters slimme meters geïnstalleerd. Deze meters kunnen het energieverbruik in de datacenters van een afstand bijhouden.
- **Cold corridors:** voor elke ruimte in een datacenter die opnieuw gebouwd of ingericht werd, werken we zo veel mogelijk volgens het Cold Corridor principe. Volgens dit principe worden koude gangen overdekt en gescheiden van warme gangen. Dit resulteert in een reductie van het energieverbruik van de koelinstallaties van ongeveer 10 tot 20%.

# MVO Milieu en energie

## Facility Management: operational excellence

Met ons facility management programma leveren wij een aanzienlijke bijdrage aan een algemene duurzame bedrijfsvoering. Van biologische catering tot verantwoorde schoonmaak, in alle keuzen die we maken op facilitair gebied wordt duurzaamheid als vanzelfsprekend meegenomen.

Hoogtepunten in ons facility management:

- In 2014 maakten we wederom gebruik van Warmte Koude Opvang (WKO) op het hoofdkantoor;
- Het Tele2 hoofdkantoor in Diemen heeft energielabel A;
- We maken in Diemen zo veel mogelijk gebruik van hoogfrequente TL of LED verlichting;
- Papiergebruik: met de introductie van dubbelzijdig kopiëren en afdrukken, online facturatie en digitalisering van de (salaris) administratie, proberen we elk jaar weer de verbruikte hoeveelheid papier te verminderen. Helaas hebben we met het aantal nieuwe projecten en medewerkers (onder andere voor het bouwen van het LTE-netwerk in 2014) iets meer papier verbruikt dan het jaar er voor. Zo gebruikten we in 2014 per persoon 1295 vellen A4 papier ten opzichte van 1115 vellen papier per persoon in 2013.
- Afvalbeheer: wij recyclen glas, papier, cartridges, plastic folie, hardware en elektronische apparaten. Medewerkers kunnen tevens hun oude elektronica en hardware afgeven op kantoor, waar deze gereinigd en hergebruikt zullen worden.

## Mobiliteit

Naast het verminderen van (internationale) reizen door gebruik te maken van video-conferencing, stimuleren we duurzame mobiliteit en openbaar vervoer onder onze medewerkers. Zo deden in 2014, 36 medewerkers mee met het Tele2 Fietsenplan. Werknemers kunnen gebruikmaken van het openbaar vervoer in plaats van een lease-regeling, of kiezen tussen verschillende hybride voertuigen. In 2014 was 3,4% van ons wagenpark hybride. Ondanks dat in 2014, vergeleken met 2013, 4% minder medewerkers een hybride auto reed, zagen we in 2014 een aanzienlijke toename in het gebruik van andere zuinige auto's met A tot C label. Uit de pilot voor elektrisch vervoer die we dit jaar uitvoerden kwam echter naar voren dat elektrisch vervoer niet de meest haalbare optie is voor Tele2. Vandaar dat we in 2015 het gebruik van zuinige lease-auto's verder zullen stimuleren.

## Energy-efficiëntie in ons LTE-Netwerk

In 2014 zijn wij begonnen met de bouw van ons LTE netwerk. Uiteraard hebben wij van de gelegenheid gebruikgemaakt om dit vanaf het begin slim en duurzaam in te richten. Een aantal van de maatregelen die wij hebben genomen om een energie-efficiënt LTE-netwerk te bouwen:

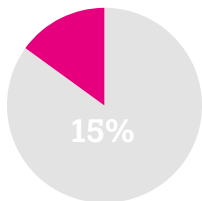
- Door de installatie van slimme meters en op afstand-bestuurbare en te monitoren masten kunnen wij vanaf kantoor aflezen of er defecten zijn, filters of batterijen vervangen moeten worden en waar nodig de antenne draaien. Dit scheelt veel onnodig transport.
- Wij maken zoveel mogelijk gebruik van apparatuur met

luchtkoeling, waardoor we geen airconditioning hoeven te installeren.

- Doordat we een compleet nieuw netwerk bouwen, kunnen we de meest energie-efficiënte, onderhoudsvrije apparatuur inkopen met kleine batterijen en optimale configuratie.

# **MVO** **MAATSCHAPPIJ**

## FACTS & FIGURES



**Binnen onze partnership met de lokale stichting Stars of South East, heeft meer dan 15% van de medewerkers meegedaan aan de jaarlijkse kerstactie.**



**75 kerstpakket aan ouderen in verzorgingstehuis De Venser**



**is opgehaald voor het Meander Medisch Centrum tijdens de landelijke Movember Campagne.**



**De Medewerker Vrijwilligerdag is geïntroduceerd: vanaf dit jaar mag elke Tele2-er een dag per jaar besteden aan maatschappelijk werk.**

Telecommunicatie heeft de unieke mogelijkheid om bij te dragen aan duurzame economische ontwikkeling door het verlenen van toegang tot de digitale wereld en het creëren van gelijke toegang tot de vele voordelen die internet te bieden heeft. Toegang tot communicatie biedt mensen de kans om zich uit te spreken, op te komen voor hun rechten en optimaal gebruik te kunnen maken van de economische kansen en mogelijkheden.

De Tele2 Group draagt hieraan bij door middel van het leveren van betaalbare telecommunicatiediensten in opkomende markten. Zo dragen we gezamenlijk bij aan het sluiten van de zogenaamde "Digital Divide".

Maar ook in Nederland willen wij het gat verkleinen tussen hen die minder kansrijk zijn en de meer fortuinlijken onder ons. Wij geloven dat, met de juiste vaardigheden, toegang tot informatie en een positieve uitdaging, minder kansrijke groepen in Nederland het beste uit zichzelf kunnen halen en zichzelf zo optimaal kunnen ontwikkelen. Als positieve challenger zijn wij de aangewezen organisatie om dit proces te ondersteunen! Meer specifiek kunnen wij een bijdrage leveren aan ontwikkeling van kansarmere groepen als het gaat om (tele-) communicatie, internet en social mediavaardigheden.

Wij doen dit op twee manieren. Enerzijds staan wij open voor verzoeken van organisaties om hen te helpen de (digital) divide te verkleinen. Hiervoor hebben we het Tele2 Support Programma ingericht. Anderzijds willen wij proactief een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van minder kansrijke jongeren in onze omgeving, zoals de jeugd in Diemen.

### **Diemen Community programma**

Ons kantoor staat in Diemen, Amsterdam Zuid-Oost. Een wijk die zich kenmerkt door aanzienlijke maatschappelijke uitdagingen: van jeugdcriminaliteit tot hoge werkloosheid en van jongeren die voortijdig schoolverlaten tot vele één-ouder-gezinnen. Wij geloven dat toegang tot de ontwikkeling van (tele-)communicatievaardigheden een verschil kan maken in deze wijk. Wij willen onze kennis en vaardigheden daarom graag inzetten voor jongeren in Diemen. Onze eigen bureaus.

Gedurende 2014 hebben we onze partnership met lokale NGO Stars of South East verder invulling gegeven. Voor het vierde jaar op rij organiseerden we de Tele2 Kerstactie: meer dan 100 medewerkers hebben hun jaarlijkse kerstcadeau, een prachtige kerstboom, gedoneerd aan minder kansrijke gezinnen en buurthuizen in de buurt. Daarnaast ondersteunden wij de NGO met het samenstellen van kerstpakketten voor verzorgingstehuis 'de Venser', waardoor 75 ouderen een nog gelukkiger Kerst hebben kunnen vieren. Om de betrokkenheid van onze medewerkers bij ons Maatschappij programma nog verder te vergroten, hebben wij in 2014 de medewerker vrijwilligersdag geïntroduceerd: Vanaf dit jaar mag elke Tele2-er een dag per jaar besteden aan maatschappelijk werk. Terwijl dit pas eind 2014 bekend werd gemaakt, hebben alsnog meer dan 50 medewerkers hiervan gebruikgemaakt door goede doelen te steunen in de kerstperiode.



# MVO Maatschappij

## **Society Support Program**

MVO is voor ons geen filantropie, maar ondersteunt onze missie om de allerbeste telecom-aanbieder te worden. Wij werken daarom graag samen met maatschappelijke initiatieven die net als wij geloven in de ontwikkeling van kansarme groepen in Nederland door middel van toegang tot vaardigheden en kennis op het gebied van (tele-) communicatie. In 2013 is daarom een checklist ontwikkeld voor maatschappelijke sponsoraanvragen om ervoor te zorgen dat de organisaties en projecten die wij financieel ondersteunen aansluiten op onze MVO-doelen en ambities. Niet helemaal passend binnen ons Society Support programma, maar wel compleet gedreven door meer dan veertig Tele2-ers hebben wij in 2014 meegedaan aan de Movember campagne: in totaal hebben Tele2 medewerkers en het management € 8.000 opgehaald voor het Meander Medisch Centrum om onderzoek te doen naar prostaatkanker.

# **MVO** **WAY FORWARD**

# MVO WAY FORWARD

## Way forward

2014 was het eerste jaar van de nieuwe strategische wending van ons MVO-programma. Na drie jaar gewerkt te hebben aan een sterk MVO-programma dat door de hele organisatie gedragen wordt, was het in 2014 tijd voor meer focus op de thema's waar wij de meeste impact kunnen hebben: energie-efficiëntie, milieumanagement en maatschappelijke impact. Maar ook actievere interne en externe communicatie zijn voor de komende jaren pijlers binnen de strategie.

### *Milieumanagement*

- De ontwikkeling van een robuust milieumanagementsysteem (gebaseerd op het ISO14001-systeem)
- De intensivering van de 5-jaar Data Center Energy Efficiency Investeringsprogramma
- De uitrol van het Tele2 Closing the Loop-programma

### *Maatschappelijke impact*

- Een actieve bijdrage leveren aan een maatschappelijke uitdaging, gekoppeld aan telecommunicatie en de online wereld, zoals de problemen rondom digitaal pesten.

### *Interne en externe bewustwording*

- Opvolging van de interne MVO-bewustmakingscampagne
- Proactieve externe communicatie over onze MVO-activiteiten op het gebied van energie-efficiëntie en maatschappelijke impact richting externe stakeholders

**MVO**

**GRI 3.1 TABEL**

# GRI 3.1 Tabel

## Bijlage 1 GRI 3.1 Tabel

GRI Indicator	Gerapporteerd	Pagina
<b>1. Visie en strategie</b>		
1.1. Verklaring hoogst beslissingsbevoegde	Ja	2
1.2 Impact, risico en kansen	Ja, Tele2 jaarverslag	7-8 / 15-17 / 27
<b>2 Organisatieprofiel</b>		
2.1 Naam van de organisatie	Ja	4
2.2 Voornaamste merken, producten en diensten	Ja, Tele2 jaarverslag	21
2.3 Operationele structuur van de organisatie	Ja, Tele2 jaarverslag	25
2.4 Locatie van het hoofdkantoor	Ja, Tele2 jaarverslag	12
2.5 Het aantal landen waar de organisatie actief is	Ja	4
2.6 Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Ja, Tele2 jaarverslag	13
2.7 Afzetmarkten	Ja	4
2.8 Omvang van de organisatie	Ja	11
2.9 Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	Ja, Tele2 jaarverslag	7-8
<b>3 Rapportage parameters</b>		
3.1 Rapportageperiode	Ja	4
3.2 Voorgaand verslag	Ja	4
3.3 Rapportagecyclus	Ja	4
3.4 Contact	Ja	4
3.5 Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	Ja	4
3.6 Afbakening van het verslag	Ja	4
3.10 Herformuleringen van eerder verstrekte informatie	NVT	
3.11 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes	NVT	
3.12 Tabel met standaard onderdelen van de informatievoorziening	Deze GRI tabel	27-28
3.13 Betrekken van externe assurance van het verslag	Ja, Tele2 jaarverslag	78
<b>4 Structuur en Governance</b>		
4.3 Onafhankelijke/niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam	Ja, Tele2 jaarverslag	25
4.4 Mechanismen voor medezeggenschap	Ja, Tele2 jaarverslag	26-27
4.6 Processen voor het vermijden van tegenstrijdige belangen	Ja, Tele2 jaarverslag	27
4.8 Interne missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten	Ja	6-8 / 12
4.9 Procedures economische, milieu gerelateerde en sociale prestaties	Ja	8
4.12 Economische, milieu en sociale handvesten, principes of andere initiatieven	Ja	4
4.13 Lidmaatschap van verenigingen, nationale/internationale belangenorganisaties	Ja	4
4.14 Lijst van groepen belanghebbenden	Ja	6-8
4.15 Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Ja	6-8
4.16 Benadering van het betrekken van belanghebbenden	Deels	6-8
<b>Milieuprestatie-indicatoren</b>		
EN3 Direct energieverbruik door primaire energiebron	Ja	20
EN4 Indirect energieverbruik door primaire bron	Ja	20
EN5 Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen	Deels	20
EN6 Initiatieven ten behoeve van energie-efficiënte	Ja	21-22
EN7 Initiatieven ter verlaging van indirecte energieverbruik	Deels	21-22
EN16 Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	Ja	20
EN17 Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	Ja	20
EN18 Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen	Ja	21-22
EN28 Boetes wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving	Ja	20

## GRI 3.1 Tabel

### Bijlage 1 GRI 3.1 Tabel

GRI Indicator	Gerapporteerd	Pagina
<b>Sociale prestatie-indicatoren: mensenrechten</b>		
HR2 Percentage toetsing leveranciers en aannemers mensenrechten	Ja	18
HR4 Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	Ja	11-12
HR5 Uitoefening van de vrijheid van vereniging	Deels	12
HR6 Maatregelen uitbanning van kinderarbeid	Deels	18
HR7 Maatregelen uitbanning van gedwongen of verplichte arbeid	Deels	18
HR9 Overtreding van de rechten van de inheemse bevolking	NVT	
<b>Sociale prestatie-indicatoren: arbeidsomstandigheden</b>		
LA1 Personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Deels, Tele2 jaarverslag	11
LA2 Personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	Deels	11
LA4 Percentage medewerkers onder collectieve arbeidsovereenkomst	NVT in Telecom industrie	
LA9 Afspraken arbo vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden	Ja, Tele2 jaarverslag	15
LA10 Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan training	Deels	12-13
LA11 Programma's voor competentie management en levenslang leren	Ja	12-13
<b>Sociale prestatie-indicatoren: maatschappij</b>		
SO1 Programma's en methoden van de activiteiten op gemeenschappen	Deels	24-25
SO7 Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag	Ja	15 / 18
<b>Sociale prestatie-indicatoren: productverantwoordelijkheid</b>		
PR2 Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes	Ja	15
PR8 Totaal aantal gegronde klachten privacy van klanten en klantgegevens	Ja	15
<b>Economische prestatie-indicatoren</b>		
EC8 Investerings ten behoeve van het algemeen nut	Ja	25

**TELE2**