

2023-2024

# Duurzaamheidsrapport



# INHOUD

PAGINA 3	<b>VOORWOORD</b>
PAGINA 4	<b>OOG IN OOG MET ONZE GROOTSTE UITDAGING</b>
PAGINA 5	<b>ONZE MISSIE: RESOURCING THE WORLD</b>
PAGINA 6   7	<b>PRESTATIES MET EEN POSITIEVE IMPACT</b>
PAGINA 8   9	<b>ONZE OPLOSSINGEN VOOR EEN SNELLERE ECOLOGISCHE TRANSFORMATIE</b>
PAGINA 10   11	<b>STREVEN NAAR EVENWICHT MET EEN MEERVOUDIG PRESTATIEMODEL</b>
PAGINA 12   28	<b>PLANEET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Op weg naar Net Zero!</li><li>• Economie en hulpbronnen regenereren</li><li>• Behoud van de biodiversiteit</li></ul>
PAGINA 29   35	<b>KLANTEN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Onze topprioriteit: tevreden klanten</li><li>• Een koolstofvrije toekomst dankzij innovatieve diensten</li></ul>
PAGINA 36   45	<b>WERKNEMERS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ondersteuning van ontwikkeling en betrokkenheid</li><li>• Gezondheid, veiligheid en welzijn</li><li>• Inclusie en diversiteit</li></ul>
PAGINA 46   48	<b>MAATSCHAPPIJ</b>
PAGINA 49   51	<b>AANDEELHOUDERS</b>

# VOORWOORD



**Veolia België en Luxemburg** zag het levenslicht in 1968 en is de voorbije jaren sterk geëvolueerd. Na de fusie van Veolia BeLux en SUEZ België in maart 2022 kwamen we naar voren met een sterker dienstenaanbod én haalden we een betrokkenheidspercentage van 85% bij onze medewerkers. Dat is geen toeval.

Al 170 jaar zet de Veolia-groep zich in om overal ter wereld een positief verschil te maken. Veolia werd in 1853 opgericht om een probleem voor de volksgezondheid op te lossen en ook vandaag zetten we ons nog steeds vol overtuiging in voor de samenleving. Al is de focus intussen verschoven: nu richten we onze pijlen op de **ecologische transformatie**.

In België en Luxemburg telt onze onderneming **4.200** medewerkers. Allemaal delen ze onze overtuiging: in een duurzame maatschappij gaan menselijke vooruitgang en zorg voor het milieu hand in hand. Dag na dag werken ze aan oplossingen om **onze klanten te helpen om koolstofvrij te worden, grondstoffen van vervuiling te ontdoen en hulpbronnen te regenereren**. Zo bouwen we samen aan een mooiere, duurzamere toekomst voor iedereen.

Een mooi voorbeeld is het hergebruik van water om de waterstress in **het noorden van België** tegen te gaan, of de lokale en koolstofarme energie die we produceren en ter beschikking stellen via lokale **energiekringlopen**. En door afval te recyclen, maken we niet alleen de landen waar we actief zijn zelfvoorzienender, maar ontlasten we ook het milieu. Want hoe meer we recyclen, hoe minder nieuwe materialen er moeten worden geproduceerd.

Wanneer we onze oplossingen uitrollen, denken we bij Veolia steeds aan alle belanghebbenden. Want werken aan een milieuvriendelijke toekomst, dat lukt alleen als we rekening houden met de **planeet**, inspelen op wat de **maatschappij** bezighoudt én onze **medewerkers** een zinvolle job bieden waarin ze zich helemaal kunnen ontplooiën.

Voor onze **aandeelhouders** (van wie de grootste groep de medewerkers van Veolia zelf zijn) zou hun investering maar weinig opbrengen als we onze klanten geen doeltreffende, milieuvriendelijke oplossingen konden bieden die hen helpen te groeien.

Daarom hebben we een nieuw strategisch plan gelanceerd: GreenUp 2024-2027. Dat plan omvat een **meervoudig prestatie-model** met evenveel aandacht en dezelfde verwachtingen voor onze financiële prestaties als voor al onze andere activiteiten.

In dit rapport ontdekt u in een notendop welke activiteiten Veolia BeLux uitvoert én welk verschil we maken. Het beschrijft hoe we onze sociale, milieu- en mvo-doelstellingen nastreven en welke prestatie-indicatoren we daarbij gebruiken. Want zijn die fundamentele waarden niet de belangrijkste reden waarom onze medewerkers zich zo verbonden voelen met onze missie? Daar ben ik in elk geval van overtuigd.

Veel leesplezier,

**NICOLAS GERMOND**  
CEO Veolia België en Luxemburg

# OOG IN OOG MET ONZE GROOTSTE UITDAGING

Verzengende hittegolven, watertekorten, bodemdegradatie ... Het laatste syntheserapport van het IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) windt er geen doekjes om: als we een duurzame, leefbare toekomst tegemoet willen gaan, zijn er dringend ambitieuze maatregelen nodig.

Uit een recente enquête van Elabe en Veolia blijkt dat 89% van de wereldbevolking beseft dat het klimaat ontregeld is. Toch benadrukt het IPCC dat we nog niet reddeloos verloren zijn: als we nu actie ondernemen, kunnen we de opwarming van de aarde nog beperkt houden tot 1,5 °C boven het pre-industriële niveau.

Op één voorwaarde... Tegen 2030 moeten we de koolstofuitstoot met bijna de helft verminderen, en tegen 2050 moet onze samenleving volledig koolstofvrij zijn.

Bij Veolia hebben we die boodschap begrepen. We zetten ons meer dan ooit in voor een koolstofvrije, duurzame en eerlijke wereld, want als toonaangevende aanbieder van milieudiensten staan wij op de frontlinie. Met GreenUp 2024-2027 geven we alvast het goede voorbeeld: via dat plan versnellen we onze eigen ecologische transformatie, zodat we tegen 2050 koolstof-neutraal zijn. Als energie-, afval- en waterpartner helpen we ook om de impact van menselijke activiteiten op het milieu te verkleinen, ten voordele van al onze belanghebbenden.

## ENERGIE

**36,8 miljard ton** wereldwijde CO<sub>2</sub> uitstoot afkomstig van fossiele brandstoffen in 2023. Dat is **1,1%** meer dan in 2022

**10%** van de gezinnen is verantwoordelijk voor **40%** van de wereldwijde uitstoot van broeikasgassen

## GRONDSTOFFEN

De wereldwijde grondstofwinning is sinds 1970 **verdrievoudigd**

Jaarlijks wordt wereldwijd **2,24 miljard ton** vast stedelijk afval geproduceerd

Door de klimaatverandering is **8%** van de huidige landbouwgrond tegen 2100 niet meer geschikt voor landbouw

## WATER

Sinds 2013 stijgt de zeespiegel met **+ 4,5 mm** per jaar

**60%** van de mariene ecosystemen op onze planeet zijn al aangetast of worden op een niet-duurzame manier gebruikt

Wereldwijd kampen **2 miljard** mensen met waterstress

**Bijna de helft van de wereldbevolking woont in gebieden waar de klimaatverandering tot extreme situaties kan leiden.**

Bronnen: IPCC ('AR6 Synthesis Report'), Verenigde Naties ([www.un.org](http://www.un.org)), Global Carbon Project en Veolia/Elabe ('Barometer van de ecologische transformatie', 2022)

**"Er zijn meerdere realistische en doeltreffende oplossingen waarmee we de uitstoot van broeikasgassen kunnen terugdringen en ons kunnen aanpassen aan de door de mensheid veroorzaakte klimaatverandering. Die oplossingen zijn nu al haalbaar."**

Fragment uit het IPCC-persbericht van 20 maart 2023

# ONZE MISSIE: RESOURCING THE WORLD

De natuurlijke rijkdommen van onze planeet slinken. En dat terwijl we door de groeiende wereldbevolking, de verstedelijking en de klimaatopwarming steeds meer grondstoffen nodig hebben. Er is maar één uitweg: de mensheid moet massaal overschakelen naar een nieuw economisch en maatschappelijk ontwikkelingsmodel. Een model dat verantwoord en klimaatbestendig is.

Als belangrijke schakel in de ecologische transformatie hebben we bij Veolia een onschatbare missie: menselijke vooruitgang en zorg voor het milieu met elkaar laten rijmen.

Hoe we dat doel willen bereiken? Met betrouwbare, betaalbare en replicerbare diensten die een antwoord bieden op drie belangrijke uitdagingen:

## KOOLSTOFVRIJ WORDEN



Om een nettonuluitstoot te bereiken, zelfvoorzienend te worden op het vlak van energie en de druk op het klimaat te verlichten.

## ECONOMIE EN HULPBRONNEN REGENEREREN



Om bevoorradingsproblemen door grondstoffenschaarste te voorkomen, spaarzaam met grondstoffen om te gaan en circulariteit te bevorderen.

## VAN VERVUILING ONTDOEN



Om de biodiversiteit en de volksgezondheid te beschermen, en om de impact van menselijke activiteiten op het milieu tot een minimum te beperken (water, lucht en bodem).



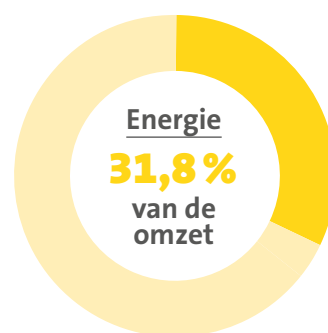
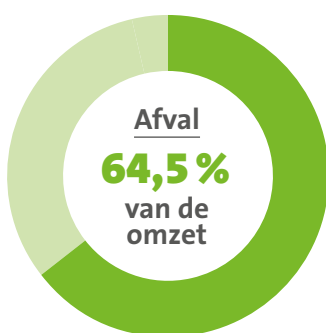
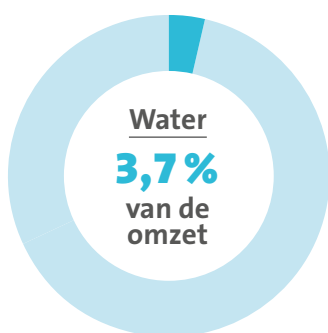
## VEOLIA ZET ZICH IN VOOR COP28

Ter gelegenheid van COP28 in Dubai bevestigt de Veolia-groep opnieuw haar engagement om oplossingen te ontwikkelen waarmee we de uitstoot van broeikasgassen kunnen terugdringen. De Groep is van plan 1,6 miljard euro te investeren om Europa tegen 2030 koolstofvrij te maken.

# PRESTATIES MET EEN POSITIEVE IMPACT\*

## ONZE PRESTATIES

**3** vakgebieden **€ 952 miljoen** omzet



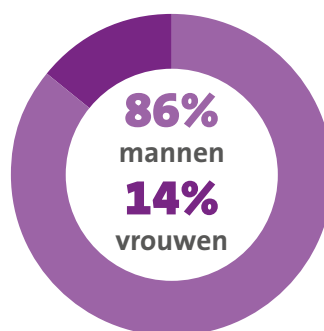
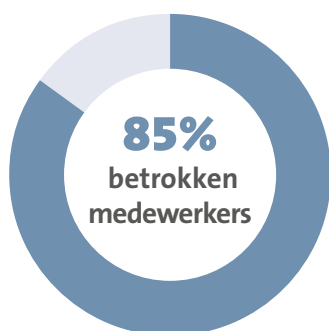
**67**  
operationele sites

**30**  
agentschappen

**50.000**  
klanten

Net Promoter Score  
**+ 36%**  
van de gedekte omzet

## ONZE MEDEWERKERS



(volgens de betrokkenheidsenquête bij de Veolia-medewerkers, uitgevoerd door Ipsos)

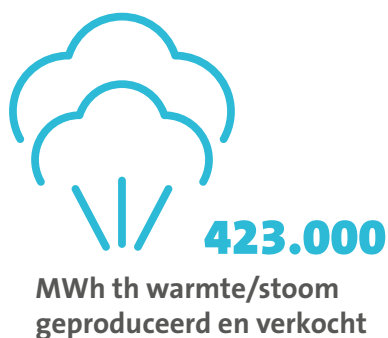
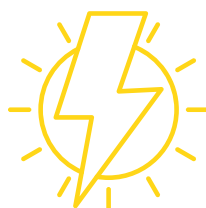
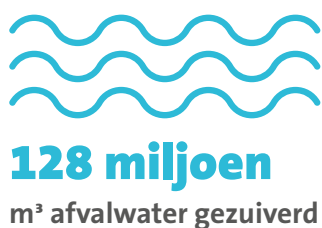
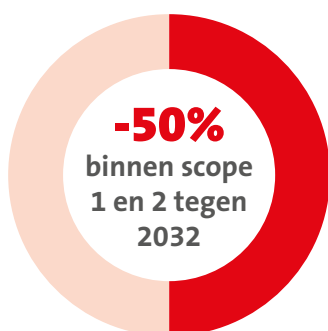
**4.200**  
medewerkers

**71**  
nationaliteiten

**70.000**  
uren opleiding

\*Cijfers Veolia BeLux

## VOOR EEN POSITIEVE IMPACT



EcoVadis-score  
**silver 65**

# ONZE OPLOSSINGEN OM DE ECOLOGISCHE TRANSFORMATIE TE VERSNELLEN

Met bijna 4.200 medewerkers in België en Luxemburg ontwikkelt en levert Veolia nuttige, concrete oplossingen om te bouwen aan een duurzame wereld waar iedereen aangenaam kan leven, nu en in de toekomst.

Dankzij de succesvolle fusie met SUEZ, ons aanbod van geïntegreerde milieudiensten en ons lokale netwerk zijn wij als Veolia de partner bij uitstek om de ecologische transformatie in goede banen te leiden.

Wat Veolia concreet doet? We helpen onze klanten om hun gebouwen of industriële sites energie-efficiënter te maken. Daarnaast verzamelen en behandelen we afvalwater, huishoudelijk afval en bedrijfsafval. We recyclen alles wat recycleerbaar is en we wekken hernieuwbare energie op uit onder andere zuiveringsslib en niet-recycleerbaar houtafval.

Ook helpen we onze klanten bij de productie en distributie van energie in hun vestigingen en maken we lokale, koolstofvrije energie toegankelijker. We zetten organisch afval om in compost en energie. We verbeteren het waterbeheer en bieden een reeks energiediensten rond de productie en distributie van warmte, koeling, gas en elektriciteit.

We zijn trots op wat we al hebben bereikt en op onze lopende projecten, maar we weten ook dat het nóg beter kan. Daarom zijn we steeds op zoek naar innovatiekansen voor onze activiteiten, nemen we regelmatig nieuwe tools in gebruik en investeren we in groene technologie. Dat doen we door digitale oplossingen te ontwikkelen die het energieverbruik verminderen en tegelijkertijd de installaties beter laten presteren.



**18.000 MWh**  
energie geproduceerd in  
het waterzuiveringsstation  
Brussel-Noord



**1.500 ton**  
CO<sub>2</sub>-uitstoot voorkomen  
per jaar dankzij het nieuwe  
warmtenet in Waterloo



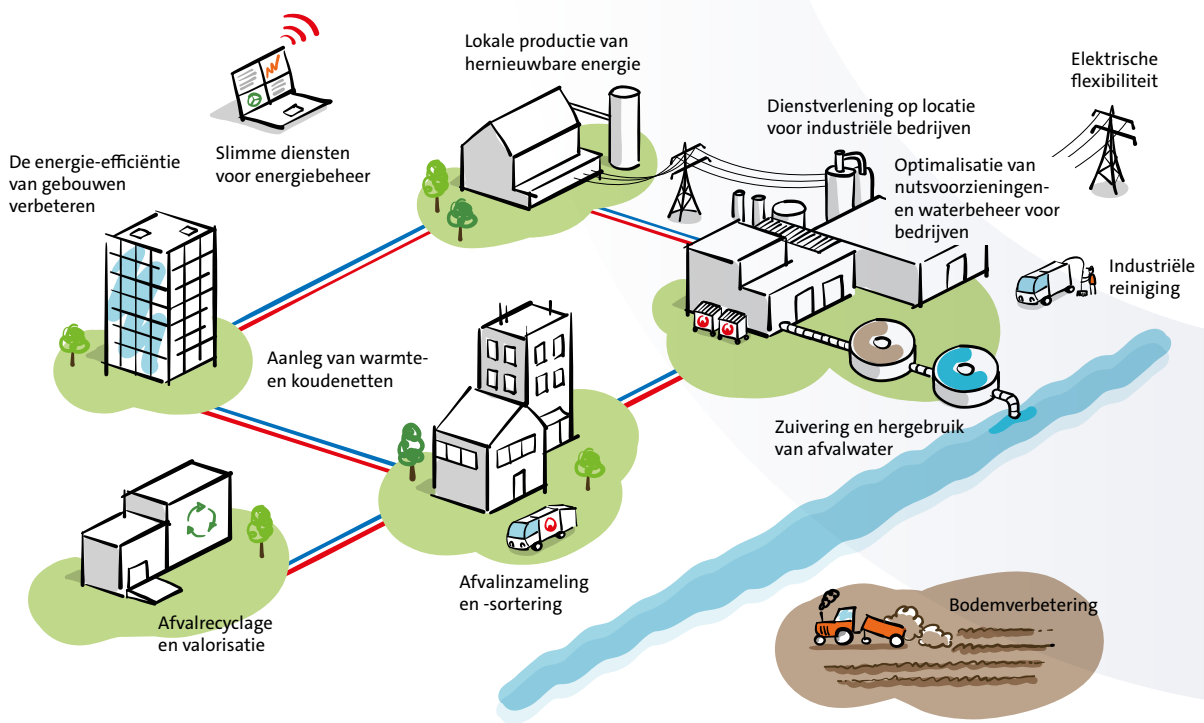
**245** afvalstromen  
gesorteerd op de site van  
Volvo Cars Gent

**“Bij Veolia werken we nauw samen met de gemeenschap, de industrie en maatschappelijke organisaties om milieubewustzijn te laten leiden tot effectieve actie.”**

**NICOLAS GERMOND**  
CEO Veolia België en Luxemburg



## ONZE ACTIVITEITEN IN BELGIË EN LUXEMBURG



Op de Belgische en Luxemburgse markt biedt Veolia als enige zo'n breed en complementair aanbod van milieudiensten.

**Minder  
uitstoot van  
broeikasgassen**

**Meer  
zorg voor  
het milieu**

**Minder  
vervuiling**

# STREVEN NAAR EVENWICHT MET EEN MEERVOUDIG PRESTATIEMODEL

Bouwen aan een betere, duurzamere toekomst voor iedereen, dat kunnen we alleen als we de economische, maatschappelijke en milieu-uitdagingen van onze wereld als één geheel aanpakken. Bij Veolia beschouwen we dit als onze bestaansreden. En om die te vervullen, hebben we een concept voor verregaande transformatie uitgewerkt: ons meervoudig prestatiemodel.

Het is een hulpmiddel dat dient als leidraad wanneer we onze activiteiten ontwikkelen, rekening houdend met 5 verschillende groepen belanghebbenden en de prestatiegebieden die hen beïnvloeden. Het doel? De economische, financiële, commerciële, sociale, maatschappelijke en milieudoelstellingen allemaal evenveel aandacht geven en even doortastend aanpakken. Het meervoudig prestatiemodel wordt binnen het bedrijf en aan onze belanghebbenden voorgesteld als 'rad', zoals hieronder te zien is. Hierop staan volgende elementen:

- de betrokken belanghebbenden;
- het soort prestatie (economisch en financieel, commercieel, sociaal, maatschappelijk en milieu);
- de doelstellingen van het bedrijf;
- de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen waaraan ze voldoen.



Op de volgende pagina's lichten we elk deel van het meervoudig prestatie-model toe. Zo ontdekt u hoe Veolia BeLux haar ecologische transformatie concreet invult.

## 15 PRESTATIE-INDICATOREN

Op basis van de vijf delen van het meervoudig prestatie-model heeft Veolia vijftien doelen gedefinieerd. Die hebben we gebundeld in ons nieuwe strategische plan, GreenUp 2024-2027. Elk van deze indicatoren is gekoppeld aan streefdoelen, die regelmatig worden gecontroleerd en gemeten door onafhankelijke instanties om de vooruitgang op te volgen. Deze indicatoren worden gebruikt om de variabele beloning van Veolia's senior managers te berekenen. Deze doelen worden weerspiegeld in alle processen van de Groep, zodat de meervoudige prestatiedoelstellingen als leidraad worden gebruikt bij al haar activiteiten.

## 14 DUURZAME ONTWIKKELINGS-DOELSTELLINGEN (SDG'S) VAN DE VN

Veolia draagt op verschillende vlakken bij aan de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN, met een directe impact op 14 van die doelstellingen.



**“Tegenwoordig hangt de toekomst van een onderneming niet meer alleen af van haar financiële indicatoren. Ondernemingen die hun toekomst willen verzekeren, moeten hun activiteiten in overeenstemming brengen met hun sociale, maatschappelijke en milieuverantwoordelijkheid.”**

OLIVIER JAMIN

Verantwoordelijke Duurzame ontwikkeling

# Planeet



# PLANEET

**Veolia heeft een belangrijke missie: de menselijke vooruitgang en zorg voor het milieu met elkaar laten rijmen. Om daarin te slagen, werken we aan een koolstofvrije toekomst, gaan we de strijd aan met vervuiling en beschermen we de biodiversiteit. En daar stoppen we niet: we werken ook voortdurend aan oplossingen om hulpbronnen te regenereren. Denk bijvoorbeeld aan de recyclage van kunststof: dit circulaire proces verkleint de milieuvoetafdruk van Veolia én die van onze partners.**

## Op weg naar Net Zero!

In navolging van de doelstellingen van het SBTi (Science-Based Targets Initiative)\* streeft de Veolia-groep ernaar om tegen 2050 volledig koolstofneutraal te zijn. Dat doen we door de uitstoot van broeikasgassen te verminderen bij onze eigen activiteiten (scope 1 en 2) én bij andere partijen in onze toeleveringsketen (scope 3). Om daarnaartoe te werken, willen we onze uitstoot onder scope 1 en 2 tegen 2032 met de helft verminderen in vergelijking met 2021. Daarnaast streven we ernaar om tegen 2030 50% meer uitstoot te vermijden dan in 2023 (scope 4).

\*Het SBTi helpt bedrijven bij het opstellen van wetenschappelijk onderbouwde doelen om hun uitstoot van broeikasgassen te verminderen en zo bij te dragen aan het klimaatakkoord van Parijs. <https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action>

De doelstellingen van Veolia voor al haar activiteiten wereldwijd

**-50%**

binnen scope 1 en 2  
tegen 2032  
(vs. 2021)

**+50%**

binnen scope 4  
tegen 2030  
(vs. 2023)

**Net Zero**

tegen 2050 voor scope  
1, 2 en 3 conform de  
doelstelling van max. 1,5°C  
in het akkoord van Parijs  
(ingediend bij SBTi)

# Wat houden de scopes in bij Veolia BeLux?

## SCOPE 1

2023: 263.000 ton CO<sub>2</sub>-eq.

Scope 1 (directe emissies) zijn de broeikasgassen die we zelf uitstoten met onze activiteiten. Het gaat dan vooral om de uitstoot van broeikasgassen bij de terugwinning van energie door afvalverbranding, de energieproductie in opdracht van onze klanten en de afvalinzameling door ons wagenpark.

## SCOPE 2

2023: 8.000 ton CO<sub>2</sub>-eq.

Scope 2 (indirecte emissies) omvat alle uitstoot waarvoor Veolia indirect verantwoordelijk is door het gebruik van elektriciteit, stoom, warmte of koeling. Als Veolia elektriciteit verbruikt die niet lokaal en hernieuwbaar wordt opgewekt, toont de Groep met garanties van oorsprong (GO's) aan dat de verbruikte energie afkomstig is van hernieuwbare bronnen. Dankzij die aanpak bleef de uitstoot onder scope 2 van Veolia BeLux in 2023 beperkt tot 8.000 ton CO<sub>2</sub>-equivalent.

## SCOPE 3

2023: 618.000 ton CO<sub>2</sub>-eq.

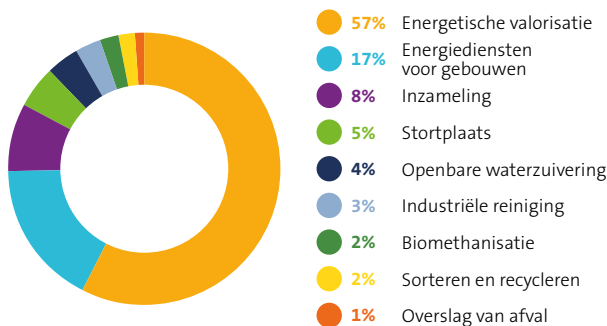
Scope 3 (indirecte emissies) is de uitstoot die niet direct door onze activiteiten wordt veroorzaakt, maar er wel verband mee houdt (stroomopwaarts en stroomafwaarts in onze waardeketen). Dit is het grootste deel van onze totale koolstofvoetafdruk (70%). We werken dan ook nauw samen met onze leveranciers en partners om deze uitstoot te verminderen.

## SCOPE 4

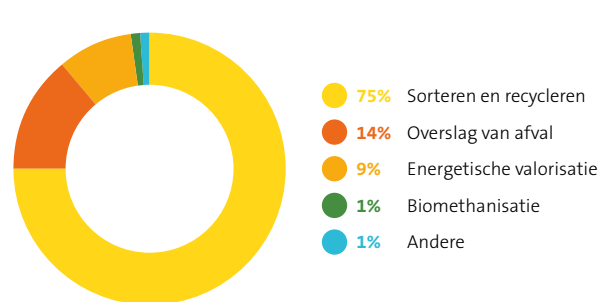
2023: 582.000 ton CO<sub>2</sub>-eq. voorkomen

Scope 4 is de uitstoot die dankzij onze diensten niet heeft plaatsgevonden en die dus is voorkomen. Deze scope drukt in cijfers uit hoeveel broeikasgassen er zouden worden uitgestoten zonder onze oplossingen op het vlak van sorteren en recycleren, energie-efficiëntie en de productie van hernieuwbare energie. Zo wordt duidelijk in welke mate onze activiteiten een koolstofvrije toekomst weer een stap dichterbij brengen. In 2023 hebben onze activiteiten de uitstoot van 582.000 ton CO<sub>2</sub>-equivalent aan broeikasgassen helpen te voorkomen in onze hele waardeketen.

### Uitsplitsing per activiteit van onze uitstoot onder scope 1 en 2 in 2023



### Uitsplitsing per activiteit van de voorkomen uitstoot in 2023



Deze percentages zijn berekend in CO<sub>2</sub>-equivalenten (CO<sub>2</sub>-eq.). Ze omvatten de verschillende broeikasgassen die het IPCC onderscheidt en die we in het kader van onze activiteiten uitstoten: koolstofdioxide, methaan, stikstofmonoxide en gefluoreerde gassen (SF6, HFC, PFC).

# Hoe worden we nog sneller koolstofvrij?

## SCOPE 1 TRANSPORT EN ALTERNATIEVE BRANDSTOFFEN

Om het afval en de materialen van onze klanten te kunnen behandelen en recyclen, stuurt Veolia BeLux elke dag 750 vrachtwagens de weg op. De uitstoot die bij die inzameling komt kijken, willen we zoveel mogelijk beperken. Daarom zijn we voortdurend op zoek naar alternatieve oplossingen. In 2023 hebben we bijvoorbeeld elf vrachtwagens op gecombineerd aardgas (cng) en vier elektrische voertuigen aangekocht. Daarnaast hebben we een studie uitgevoerd die heeft geleid tot de aankoop van 1 miljoen liter HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), een hernieuwbare brandstof waarmee we bijna 90% minder CO<sub>2</sub> uitstoten dan met fossiele diesel. Sinds 2023 is HVO goed voor 10% van onze brandstofuitgaven.

Ook het transport van afval in ons netwerk en naar verwerkingsbedrijven pakken we zo duurzaam mogelijk aan: via het water. Een voorbeeld? Sinds begin 2023 vervoeren we de reststoffen (bodmassen) van de afvalenergiecentrale van IVAGO per schip naar onze verwerkingsite Valomac in Grimbergen. Zo sparen we jaarlijks vijfhonderd vrachtwagens in het verkeer uit. In totaal heeft ons transportsysteem via de binnenscheepvaart de voorbije jaren een besparing van 891 ton CO<sub>2</sub> opgeleverd.



Voor het onderhoud van technische installaties zijn we in 2023 overgestapt van bedrijfswagens naar bakfietsen. Ook dat project is een groot succes. Na een geslaagde proefperiode in samenwerking met Urbike en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn we van plan om dit initiatief in 2024 naar al onze sites uit te breiden. Dankzij deze oplossing op het vlak van zachte mobiliteit kunnen onze technici hun klanten nu op een milieuvriendelijke manier én zonder verkeersproblemen bereiken!



## SCOPE 1

### PROEFPROJECT VOOR CO<sub>2</sub>-AFVANG

Door warmte en elektriciteit op te wekken met huisvuil en niet-recycleerbaar afval, voorzien we tal van huishoudens en bedrijven van lokale energie. Maar deze activiteit veroorzaakt ook het grootste deel van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot. Om op dit vlak sneller koolstofvrij te worden, zetten we sterk in op technologische innovatie. In 2023 kregen we van het Waals Gewest een subsidie om een proefproject voor CO<sub>2</sub>-afvang te lanceren in de afvalenergiecentrale van IPALLE waar we mee venoot van zijn. Het doel? De CO<sub>2</sub> bij de uitgang van de schoorsteen opvangen. Het proefproject start in 2025 in samenwerking met de Universiteit van Bergen en de intercommunale IPALLE.

## SCOPE 1 & 2

### HERNIEUWBARE ENERGIE

Valomet, Grâce-Hollogne, Étalle, Sombreffe, Neder-Over-Heembeek, Aquiris ... Waar mogelijk plaatsen we zonnepanelen op de daken van onze gebouwen. In 2023 wekten we daarmee bijna 4,8 GWh aan elektriciteit op om onze sites van energie te voorzien. Nu er ook op de gebouwen in Genk en Erembodegem zonnepanelen liggen, belooft de productie in 2024 te stijgen tot 6 GWh. In Genk wordt tegen 2025 een batterij van 3.000 MWh geïnstalleerd. De energie die de zonnepanelen opwekken, kan dan ter plaatse worden opgeslagen en verbruikt naargelang de behoeften van de site en het elektriciteitsnet.







## SCOPE 1 GREEN IT

Veolia BeLux is druk op zoek naar oplossingen om de digitale voetafdruk van haar 130 servers en meer dan 3.000 computers te verkleinen. In 2023 hebben we bijvoorbeeld besloten om ons datacenter naar de AWS-infrastructuur van Amazon te migreren. AWS is vijf keer energiezuiniger en vervult hetzelfde doel, maar dan met een 88% kleinere koolstofvoetafdruk. Concreet levert die overstap ons elk jaar een energiebesparing van 264 MWh op. Daarnaast gingen we verder met onze omschakeling van Windows-desktops naar energiezuinigere en efficiëntere Chromebooks. Die laatste maken nu bijna 25% van ons IT-park uit. Tot slot hebben we onze best practices op een aantal vlakken verbeterd. We hebben bijvoorbeeld een strategie uitgewerkt om minder printpapier te gebruiken. Ook werken we samen met aSmartWorld en Out of Use om onze oude apparaten een nieuw leven te geven.

## SCOPE 3

### MILIEUVERANTWOORD AANKOOPBELEID

Indirecte uitstoot gerelateerd aan de aankoop van producten en diensten vertegenwoordigt een aanzienlijk deel van onze koolstofvoetafdruk (20% van onze uitstoot binnen scope 3). Over die uitstoot hebben we geen rechtstreekse controle, maar we werken nauw samen met onze leveranciers om deze te verminderen.

Een voorbeeld: in plaats van nieuwe kunststoffen en metalen recipiënten aan te kopen, kiezen we ervoor om inzamelvaten voor gevaarlijk afval te laten herbedrukken. Met het oog op de circulaire economie hebben we bij onze partner 3.000 herbedrukte stalen vaten besteld en 6.500 gebruikte vaten van onze sites in Beerse en Jumet ingeleverd. Ons doel? De levensduur van onze recipiënten verlengen door ze te hergebruiken.

Vanuit diezelfde redenering leveren we gerecycleerde kunststoffen recipiënten aan onze klanten in de gezondheidszorg. Die zijn milieuvriendelijker, maar even veilig als recipiënten van nieuwe kunststof en dus geschikt voor risicohoudend medisch afval. Ze worden vooral gebruikt in de Belgische ziekenhuizen. In 2023 hebben we 124.000 vaten van dit type besteld. Dat is 17% meer dan in 2022.



Tegelijkertijd werken we samen met onze leveranciers aan praktische oplossingen om verpakkingen te verbeteren en de levering van materialen aan onze sites te optimaliseren. Het doel? De waardeketen verkorten en kiezen voor duurzame transportmiddelen om onze milieu-impact te verkleinen.

Tot slot gebruiken we bij voorkeur rolcontainers van rHDPE (gerecycleerd hogedichtheidspolyethyleen) en plastic bakken van rPE (gerecycleerd polyethyleen). Wat onze afvalzakken van PE-plastic betreft, gebruiken we uitsluitend exemplaren die gemaakt zijn van gerecycleerd PE. Dat geldt niet alleen in Vlaanderen (waar dat sinds december 2023 verplicht is), maar ook in de rest van België.

**“Om er zeker van te zijn dat onze leveranciers en partners onze doelstellingen op het vlak van duurzame ontwikkeling delen, vragen we hen om een charter te ondertekenen. Ook evalueren we hen aan de hand van strenge criteria, bijvoorbeeld met EcoVadis.”**

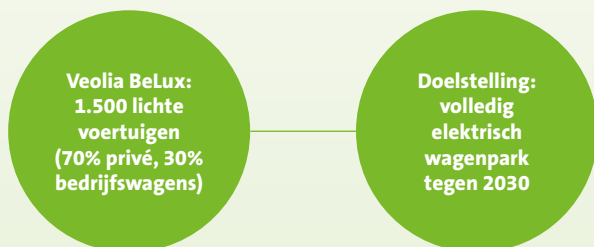
**OLIVIER MEYERS**  
Manager Strategic Buyer



## SCOPE 1 & 3

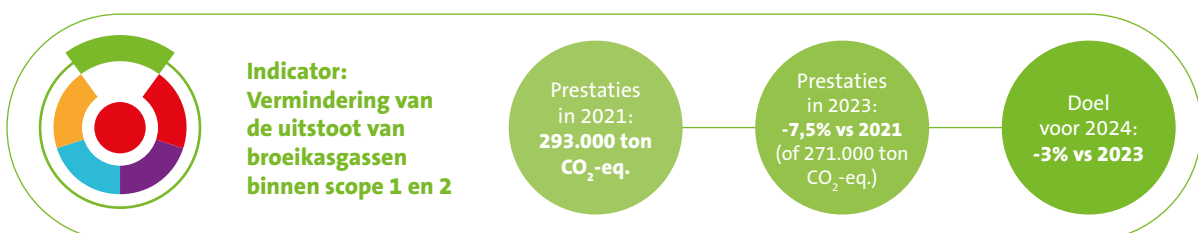
### OP NAAR GROENE EN ZACHTE MOBILITEIT VOOR ONZE WERKNEMERS

Twee andere gebieden waarop we onze uitstoot moeten aanpakken, zijn zakelijke verplaatsingen en het woon-werkverkeer. Dankzij flexibele systemen zoals het cafetariaplan en het federale mobiliteitsbudget (wetgeving die wij als een van de eerste bedrijven in België hebben toegepast) kunnen we op dit vlak heel wat vooruitgang boeken. Onze ambitie? Meer inzetten op zachte mobiliteit en ons volledige wagenpark elektrisch laten rijden tegen 2030. In 2023 was het aandeel elektrische wagens nog erg klein (2% in juni), maar aan het einde van het jaar was bijna 90% van de bestelde nieuwe bedrijfs- en privéwagens elektrisch. Die bemoedigende cijfers wijzen erop dat Veolia BeLux op de goede weg is om haar doelstellingen op dit vlak te halen.



**“We werken aan een ambitieus mobiliteitsbeleid dat in het teken staat van mobiliteit voor iedereen door meerdere oplossingen (micromobiliteit, openbaar vervoer, deeloplossingen enz.) te combineren in één kwaliteitsvolle dienst.”**

**XAVIER DINANT**  
Mobility Manager



# Hoe maken we het traject van onze klanten koolstofvrij?

## SCOPE 4 NAAR DE ERKENNING VAN SCOPE 4

Als referentie in ecologische transformatie is het niet meer dan logisch dat we oplossingen bieden die een positieve impact hebben op het decarbonisatietraject van onze klanten. Wat onze energie-, water- en afvalbeheeroplossingen zo uniek maakt, is dat ze de koolstofuitstoot helpen te elimineren van de ondernemingen en belanghebbenden die ze gebruiken. Daarom pleit Veolia voor de erkenning van scope 4 als aanvulling op scopes 1, 2 en 3. Deze nieuwe scope zou aantonen in hoeverre onze oplossingen in staat zijn om de uitstoot van koolstof te voorkomen. Wat we daarmee willen bereiken? Economische, financiële en regelgevende beslissingen sturen in de richting van een echt koolstofvrije toekomst voor onze planeet.

## ONZE ACTIES OM DE UITSTOOT VAN ONZE KLANTEN TE VERMINDEREN: ENKELE VOORBEELDEN

### Sortering en recyclage

Door afval- en materiaalstromen te sorteren en te recyclen, helpen we onze klanten en partners om de uitstoot te voorkomen die zou ontstaan bij het gebruik van fossiele brandstoffen om nieuwe producten te maken.

### Productie van hernieuwbare energie

Door alternatieve brandstoffen te produceren of terug te winnen (zoals biomassa of biogas) en door warmte te recupereren bij de terugwinning van energie uit afval, stellen we onze klanten in staat om af te stappen van koolstofrijke brandstoffen zoals stookolie of aardgas.

### Energie-efficiëntie van gebouwen en industrie

Via onze energieprestatiecontracten (EPC's) in de bouwsector en de industrie helpen we onze klanten om hun energieverbruik en zo ook hun uitstoot van broeikasgassen te verminderen.

### Warmtenetten

We creëren en beheren warmtenetten om industriële en huishoudelijke klanten van stoom en warm water te voorzien. Zo stimuleren we de overschakeling naar verwarmingssystemen en industriële processen die minder fossiele brandstoffen verbruiken dan hun traditionele tegenhangers.

2023  
214.000 ton CO<sub>2</sub>  
voorkomen door ferro- en  
non-ferrometalen te sorteren  
en te recycleren

124.000 ton CO<sub>2</sub>  
voorkomen door papier/  
karton te sorteren en te  
recycleren

2023  
260.000 MWh  
hernieuwbare  
energie  
geproduceerd

2023  
3.800 ton  
CO<sub>2</sub>-eq.  
voorkomen

2023  
83 MW  
thermisch  
vermogen  
beheerd

# Economie en hulpbronnen regenereren

**Minder water, grondstoffen en fossiele brandstoffen gebruiken is een van de belangrijkste stappen die we moeten zetten als we de milieuschade op wereldwijde schaal willen indammen. Bij Veolia doen we er alles aan om hulpbronnen toegankelijk te maken, te behouden en te vernieuwen.**

## PLASTIC RECYCLEREN

Flessen, verpakkingen, kleding ... Plastic is alomtegenwoordig in onze samenleving. Terwijl de Europese Commissie de ene na de andere maatregel invoert om de manier waarop we plastic producten ontwerpen, gebruiken en recyclen te veranderen, bereikt de productie van plastic wereldwijd een recordhoogte. Veolia is actief in de volledige recyclageketen voor plastic en kan dus een sterk alternatief bieden voor de productie van nieuw plastic. Op basis van het 3R-model ('reduce, reuse, recycle') werken we aan een nieuw netwerk om de kwaliteit van gerecycleerde producten nog meer te verbeteren.

2023  
19.900 ton:  
volume gerecycleerd  
plastic in onze  
verwerkings-  
fabrieken



## BETER SORTEREN OM MEER TE RECYCLEREN

Polyethyleen (HDPE of LDPE), polypropyleen (PP) of polyethyleentereftalaat (PET)? Voordat we die kunststoffen kunnen recyclen, moeten we ze sorteren. Dat is de taak van onze sorteercentra, die voortdurend nieuwe processen ontwikkelen om nog meer plastic uit huishoudelijk, commercieel en industrieel afval te halen en het te sorteren. De nieuwe sorteerlijn op onze site in Gent recupereert bijvoorbeeld tot 35% meer recycleerbare materialen (zoals kunststoffolie en harde kunststoffen) uit industrieel afval. In Ghlin sorteert Val'Up, onze state-of-the-art installatie van de nieuwste generatie die werd gebouwd in samenwerking met IDEA, IPALLE en Vanheede, bijna 5.000 blauwe pmd-zakken per uur. Dat komt neer op 54.000 ton afval per jaar.

## GRANULAAT VAN TOPKWALITEIT

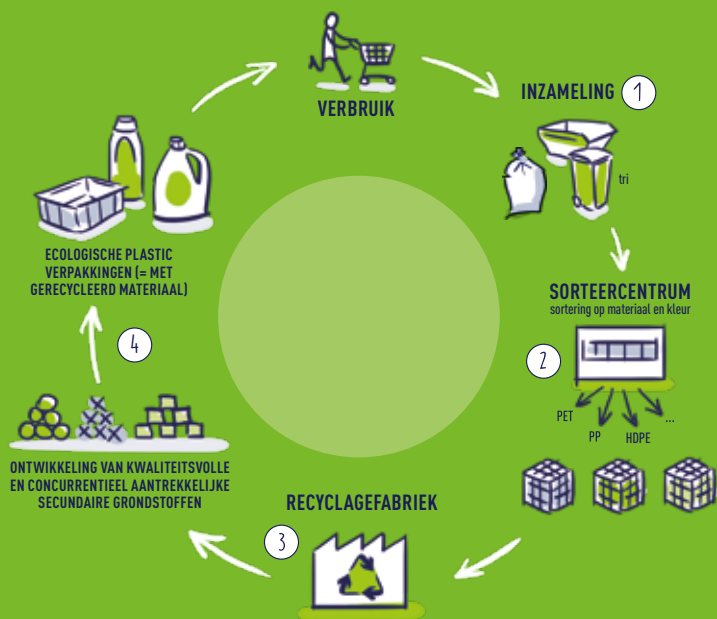
Materiaal terugwinnen is een mooie stap vooruit, maar dan moeten we industriële bedrijven nog zien te overtuigen om die gerecycleerde kunststoffen in hun producten te verwerken. Dat doen we door te investeren in recyclagefabrieken die oude kunststoffen verwerken tot nieuwe grondstoffen van topkwaliteit. Onze site in Étalle is een mooi voorbeeld: daar recycleren we industrieel plastic afval tot direct bruikbare eindproducten voor de auto-, bouw- en verpakkingsector. In 2023 recycleerden we meer dan 7.500 ton polypropyleen (PP) en polyethyleen (HDPE) tot nieuw granulaat. Na een reeks tests om de op de productfiche vermelde eigenschappen te toetsen, bieden we deze materialen via het platform [plastiloop.veolia.com](https://plastiloop.veolia.com) te koop aan voor industriële klanten.



## AANDACHT VRAGEN VOOR KUNSTSTOFVERVUILING

Kunststof is een van de meest vervuilende materialen op onze planeet, maar het is ook een geweldig creatief medium. Ons sorteercentrum in Neder-Over-Heembeek werkte samen met het kunstenaarscollectief 'Arctic Creatures' om een kunstwerk te maken dat volledig uit plastic afval bestaat. Het resultaat werd tentoongesteld in de Europese wijk in Brussel tijdens een seminarie over kunststofvervuiling in de oceanen.





## ACTIEF IN ELKE STAP VAN DE CIRCULAIRE ECONOMIE

Bij Veolia beheersen we de recyclage van kunststof van a tot z. Op die manier dragen we bij aan de circulaire economie, die cruciaal is voor het behoud van het milieu. Van inzameling ①, tot sortering ②, recyclage ③ en levering van grondstoffen aan industriële bedrijven ④: elke dag toveren we afval om in gerecycleerde materialen met eigenschappen die vergelijkbaar zijn met die van hun nieuwe tegenhangers.

## DE WETGEVING STAAT NIET STIL

Vandaag de dag wordt wereldwijd slechts 9% van alle kunststoffen gerecycleerd. Onder impuls van de Europese Unie staat de wetgeving rond recyclage niet stil. Zo schrijft Europa voor dat we het gebruik van wegwerpplastic moeten terugschroeven en meer moeten recycleren (met als doel 55% van alle plastic verpakkingen te recycleren tegen 2030), en dat verpakkingen een groter percentage gerecycleerd plastic moeten bevatten. Veolia ijvert voor het creëren van een markt voor gerecycleerde materialen die volledig losstaat van nieuwe grondstoffen. Om onze schouders onder ecologisch ontworpen producten te zetten, hebben we onze CircPack®-service in het leven geroepen. Via die weg werken we samen met industriële bedrijven om de recycleerbaarheid van hun verpakkingen te verbeteren.

**De productie van 1 ton gerecycleerd plastic komt overeen met:**

besparing van 5 vaten olie

goed voor 1,6 ton CO<sub>2</sub>-eq. minder

én een positieve impact op de flora en fauna

**“Ook hier op het werk zie ik dagelijks enorm veel materiaal in de vuilnisbakken liggen dat kan worden hergebruikt.”**

**ROCCO GOLISANO**

Operations Team Leader  
in het sorteercentrum  
van Neder-Over-Heembeek



## OP NAAR MEER ELEKTRISCHE FLEXIBILITEIT

Met de komst van hernieuwbare energie is de productie van elektriciteit gevarieerder geworden. Om ervoor te zorgen dat vraag en aanbod in evenwicht blijven, kunnen de hoogspanningsnetbeheerders rekenen op gedecentraliseerde diensten zoals Flexcity. Hun rol? Zij stemmen de productie en het verbruik van bedrijven af op de behoeften van het elektriciteitsnet. Het resultaat? Er zijn geen gascentrales meer nodig om de wisselvalligheid van hernieuwbare energiebronnen op te vangen.



### INTERVIEW MET ARNOUT AERTGEERTS

**“Elke onderneming is een energiebedrijf.”**

ARNOUT AERTGEERTS

Flexcity, dat sinds 2019 deel uitmaakt van de Veolia-groep, bereikte in 2023 de mijlpaal van 2 GW aan flexibele capaciteit. Nu er op steeds meer daken zonnepanelen liggen en de windturbines als paddestoelen uit de grond schieten, vroegen we Arnout Aertgeerts (CEO Flexcity België) welke rol elektrische flexibiliteit precies speelt in de energietransitie en hoe dit een efficiënt antwoord op de behoeften van de industriële sector kan bieden.

#### Elektrische flexibiliteit, wat is dat?

“Elektrische flexibiliteit is de mogelijkheid om te kiezen wanneer je elektriciteit verbruikt of opwekt. Nu we kampen met schommelende energieprijzen en prijsstijgingen, is het belangrijk dat we daarmee bezig zijn. Want als de timing goed zit, kun je dankzij Flexcity minder betalen voor je energieverbruik én extra inkomsten genereren.”

#### Elektrische flexibiliteit is tegenwoordig een must.

##### Hoe komt dat?

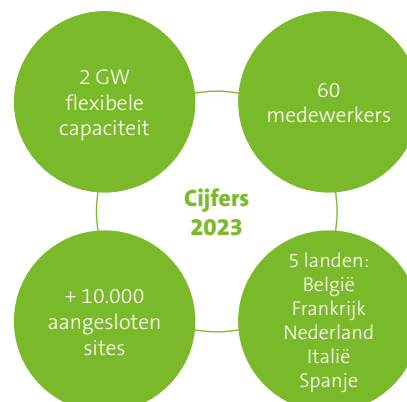
“Europa heeft bepaald dat ons energiesysteem tegen 2060 voornamelijk op hernieuwbare energie moet draaien. Zonder elektrische flexibiliteit is dat ondenkbaar. Want hoe meer hernieuwbare energie we verbruiken, hoe meer de beschikbare energie en de prijzen gaan schommelen. Elektriciteitsintensieve bedrijven moeten zich dus nu al voorbereiden op het elektriciteitssysteem van de toekomst.”

#### Wat hebben jullie te bieden voor bedrijven?

“Ons aanbod is gericht op zowel producenten als verbruikers van elektriciteit. Voor grootverbruikers hebben we oplossingen op maat ontwikkeld die van elke onderneming een energiebedrijf kunnen maken. Hoe? Doordat die onderneming bij het beheer van haar processen en installaties rekening kan houden met de schommelingen van de elektriciteitsprijzen en de behoeften van de netbeheerders op specifieke momenten.”

#### Hoe ziet de toekomst eruit?

“Eén ding staat vast: er is een paradigmaverschuiving op til. Nu hernieuwbare energie een steeds groter marktaandeel veroverd, is het niet langer zo dat de energieproductie wordt aangepast aan het verbruik. Integendeel: we zullen ons verbruik steeds meer moeten afstemmen op de beschikbare groene energie. In die nieuwe dynamiek is elektrische flexibiliteit onontbeerlijk. Het helpt de energiemarkt koolstofvrij te maken en stuwt zo de energietransitie vooruit.”



## DUURZAAM BEHEER VAN METALEN

**Grondstoffenschaarste tegengaan: dat is de missie van Valomet en Valomac, twee sites van Veolia BeLux waar huishoudelijk restafval wordt verwerkt tot nieuwe secundaire grondstoffen.**

In 2023 produceerde Valomac bijna 300.000 ton ferrometalen, zand en granulaat op basis van afvalresten uit afvalenergiecentrales. Tegelijkertijd is de industriële vestiging Valomet erin geslaagd om 15.000 ton non-ferrometaaldeeltjes te recupereren uit de restanten die overblijven na de verwerking van bodemassen (het afval van afval, dus). Het gaat om onder andere aluminium, koper en edelmetalen. Bovendien kwam hier veel minder energie aan te pas dan bij conventionele mijnbouw.



**“Door te proberen schaarse natuurlijke rijkdommen te vervangen door alternatieve materialen, heb ik het gevoel dat ik mijn steentje bijdraag voor de planeet.”**

**AURIANE DE COSTER**

Kwaliteits- en projectingenieur  
bij Valomac in Grimbergen





1 ton  
matrassen  
gerecycleerd  
= 1,5 ton CO<sub>2</sub>-eq.  
minder



## CIRCULARITEIT VAN MATRASSEN

In Vlaanderen zijn matrassenverkoopers sinds 2021 verplicht om oude matrassen in te zamelen. In 2023 werd dit systeem ook in Wallonië en Brussel geïntroduceerd.

Bij Veolia hebben we niet gewacht tot de wet werd aangepast: wij recycleren al langer oude matrassen. Textiel, polyurethaanschuim, latex, veren ... Elk jaar verwerken we tot 500.000 matrassen. Dat is maar liefst 50% van de matrassen die in België worden weggegooid. De kers op de taart? Onze oplossing maakt de kringloopcirkel rond! Wij zijn actief in de hele recyclageketen, van de inzameling in containerparken tot de valorisatie van de materialen. Een primeur in België!

## HERGEBRUIK VAN WATER

De toenemende waterstress baart ons veel zorgen. Daarom stelt Veolia alles in het werk om de waterbronnen op onze planeet in stand te houden.

Behandeld afvalwater hergebruiken (of 'reuse') is een effectieve oplossing die we bieden om de nefaste gevolgen van aanhoudende droogte tegen te gaan. Veolia BeLux is gespecialiseerd in oplossingen die zijn afgestemd op de kwaliteit van het afvalwater en het gebruiksdoel van het gerecyclede water. Daardoor kon Veolia in 2023 maar liefst 302.000 m<sup>3</sup> zoet water besparen. Hoe? Door gezuiverd afvalwater te hergebruiken voor tal van industriële processen, bijvoorbeeld.



Indicator:  
Zoet water  
behouden

Prestaties  
in 2023:  
302.000 m<sup>3</sup>

Doel  
voor 2024:  
340.000 m<sup>3</sup>

# Behoud van de biodiversiteit



**Via haar activiteiten helpt Veolia de biodiversiteit te behouden door 3 van de 5 belastende factoren die door de IPBES werden geïdentificeerd te verminderen: overexploitatie van natuurlijke hulpbronnen (waaronder water), klimaatverandering en vervuiling van het aquatisch milieu, de lucht en bodem. Maar daar stoppen we niet: ook op onze eigen sites zetten we ons actief en vrijwillig in om de flora en fauna te beschermen. Onze aanpak daarvoor steunt op verschillende pijlers:**

- We brengen in kaart welke Veolia-sites in een risicogebied liggen en ontwikkelen tools waarmee we de biodiversiteit op een onafhankelijke en transparante manier kunnen analyseren;
- Via actieplannen houden we de impact van onze activiteiten op de biodiversiteit zo klein mogelijk;
- We werken samen met milieuorganisaties om de flora en fauna te beschermen;
- We maken onze belanghebbenden, zowel intern als extern, bewust van de uitdagingen op het vlak van biodiversiteit op onze sites.

## HOE VERBETEREN WE DE BIODIVERSITEIT OP ONZE SITES?



### Audits en actieplannen

Allereerst brengen we in kaart welke sites ecologisch waardevol zijn of net risico's inhouden omdat ze dicht bij natuurgebieden liggen.

Vervolgens plannen we op elk van die sites een grondige audit om te bekijken welke concrete stappen we kunnen zetten om zoveel mogelijk rekening te houden met het groen in onze omgeving. De audits worden uitgevoerd door de gespecialiseerde organisaties Natagora en Limas.



### Prestatie-indicatoren

We leggen de uitgangssituatie vast en bepalen een reeks prestatie-indicatoren. Die gebruiken we als richtpunten voor de evolutie van onze actieplannen, zodat we de resultaten van onze inspanningen nauwgezet kunnen opvolgen.



### Opvolgingstool

Samen met onze partner Bee-O-Diversity ontwikkelen we momenteel een gecentraliseerd IT-platform. Daarmee kunnen we de voortgang van de actieplannen op onze sites in België en Luxemburg tot in de details opvolgen.

**2023 :  
Wat is de stand  
van zaken?**

35  
exploitatie-sites  
geïdentifi-  
ceerd

audits op 7 sites  
uitgevoerd (o.a. de  
voormalige  
stortplaatsen in  
Montzen, Engis en  
Huldenberg)

4 actieplannen  
lopende (Genk,  
Izegem,  
Sombreffe en  
Brugge)

1 actieplan in  
de eindfase  
(Montzen)

## WELKE CONCRETE MAATREGELEN TREFFEN WE?

### BIODIVERSITEITSCHARTER

Het 'Biodiversiteitscharter' is de overeenkomst die we in 2023 hebben opgesteld voor de sitemanagers van Veolia BeLux. Met dit document verbinden ze zich ertoe om te waken over de kwaliteit van het groen op de Veolia-terreinen door best practices toe te passen.



### NUL PESTICIDEN!

Om onze impact op de biodiversiteit zo beperkt mogelijk te houden, gebruiken we nergens pesticiden. Sinds 2023 is het gebruik van schadelijke chemische gewasbeschermingsmiddelen niet meer toegestaan in de groenzones op de Veolia-sites.

### HERSTEL VAN FLORA EN FAUNA

Passief beheer van weilanden, inheemse struiken aanplanten, terreinen omzomen met robinia's, onderhoud van vrij ontwikkelde bossen ... Veolia draagt de bescherming van de vrije natuur hoog in het vaandel. Daarom investeren we in tal van initiatieven en werken we samen met lokale organisaties (zoals Footsteps) en tuinaannemers die een Natagora-opleiding over biodiversiteit hebben gevolgd.





**“De biodiversiteit beschermen, dat is al wat leeft beschermen. Met onze inspanningen voor de biodiversiteit beschermen we niet alleen bedreigde dier- en plantensoorten, maar zetten we ook onze schouders onder de gezondheid en levenskwaliteit van de volgende generaties.”**

**JOHAN DE WASCH**  
Sitemanager Brugge,  
Izegem en Oostende

## STEUN VOOR WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Door het stuifmeel en de nectar in onze bijenkorven in Sombrefe en Steenbakkersdam (Beerse) regelmatig te analyseren, houden we de kwaliteit van onze omgeving in het oog. In samenwerking met Bee-O-Diversity verzamelen we gegevens om onze belanghebbenden te informeren over de aanwezigheid van bijvoorbeeld zware metalen of verboden pesticiden.



**Indicator:**  
**Behoud van de  
biodiversiteit op  
ecologisch  
waardevolle sites**

Prestaties  
in 2023:  
n.v.t.

Doel  
voor 2024:  
3 sites

A smiling woman with short brown hair, wearing a white lab coat over a grey turtleneck and blue jeans, is leaning her arms on a large, thick red circular graphic. The background is a complex industrial or laboratory setting with blue metal structures, pipes, and various mechanical components. The overall scene is brightly lit, and the red graphic is a prominent design element.

# Klanten

# KLANTEN

**Veolia zet zich actief in om de klimaatverandering een halt toe te roepen en onze klanten ook. Daarom werken we voortdurend aan oplossingen waarmee zij hun eigen duurzaamheidsdoelstellingen kunnen verwezenlijken. Van grote steden tot kleine ondernemingen, van ziekenhuizen tot zware industrie: onze oplossingen stellen onze klanten in staat om hun koolstofuitstoot te verminderen, energie-efficiënter te werken, bij te dragen aan de circulaire economie door te recyclen en hun afvalwater te laten behandelen in een duurzame waterzuiveringsinfrastructuur.**

## Impact in 2023



\*De Net Promoter Score (NPS) wordt berekend door het percentage 'critici' (klanten die de vraag of ze een onderneming, product of dienst aan vrienden of familieleden zouden aanbevelen, beantwoorden met een score van 6 of minder op een schaal van 0 tot 10) af te trekken van het percentage 'promoters' (klanten die dezelfde vraag beantwoorden met een score van 9 of 10).

## ONZE TOPPRIORITEIT: TEVREDEN KLANTEN

De tevredenheid van onze klanten staat centraal in onze aanpak en is een van de belangrijkste succesindicatoren in ons meervoudig prestatie-model. Aan de hand van de Net Promoter Score (NPS) evalueren we hoe we het op dit vlak doen.

### WAT IS DE NET PROMOTER SCORE?

“Hoe waarschijnlijk is het dat u ons bedrijf aan een vriend(in) of collega zou aanbevelen?” De Net Promoter Score (NPS) begint met een korte enquête die bedrijven naar een panel van klanten verzenden. Uit de verzamelde gegevens kunnen ze snel afleiden wat klanten van hun organisatie vinden. Als er negatieve reacties zijn, kunnen ze op basis daarvan hun verbeterpunten in kaart brengen. Veel bedrijven gebruiken het NPS-model om het tevredenheidspercentage van hun klanten te meten en hun bedrijfsresultaten te verbeteren. Sinds 2020 doet Veolia dit ook.



## MOOIE RESULTATEN

In 2023 behaalden we een positief resultaat van 36. Een positieve score betekent dat een bedrijf meer klanten heeft die een score van 9 of 10 geven (promoters) dan klanten die een score tussen 0 en 6 geven (critici). Wat onze score nog mooier maakt, is het feit dat de ondervraagde klanten meer dan 87% van onze omzet uitmaken. Natuurlijk kan het nog steeds beter. De reacties die we krijgen, gieten we daarom in een actieplan dat de kwaliteit van onze diensten en de klantenervaring in het algemeen nog beter moet maken.



Veolia verleent essentiële diensten aan de maatschappij. Bij het uitvoeren van onze activiteiten komen we dus elke dag in contact met consumenten. Van afvalophaling bij gezinnen tot de zuivering van gemeentelijk afvalwater over het onderhoud van airco-installaties in ziekenhuizen: de tevredenheid van onze indirecte belanghebbenden vinden we even belangrijk als die van onze directe klanten.

**Boodschappen die onze teams ontvangen hebben tijdens de Week van het Afvalteam.**



**Indicator:**  
**Klanttevredenheidspercentage**  
**(volgens het uitgebreide Net Promoter Score-model)**

Prestaties in 2023:  
score van +36  
voor 87% van onze omzet

Doel voor 2024:  
score van 40  
voor 80% van onze omzet

## EEN KOOLSTOFVRIJE TOEKOMST DANKZIJ INNOVATIEVE DIENSTEN

Als expert in water-, afval- en energiebeheer helpt Veolia bedrijven, industrieën, steden en gemeenten om hun ecologische voetafdruk te verkleinen. Onze klanten zijn de inspiratiebron voor onze innovaties! Minder koolstofuitstoot en vervuiling, meer hulpbronnen regenereren: dat is ons doel. Om dat te bereiken, zijn we voortdurend op zoek naar nieuwe oplossingen waarmee we nóg betere resultaten op lange termijn kunnen bereiken. Niet alleen voor het milieu, maar ook voor de portemonnee.



## DUURZAMERE BELGISCHE CHOCOLADE

Neuhaus is de Belgische hofleverancier van chocolade en heeft ook in de rest van de wereld een klinkende reputatie. Als ondertekenaar van het Beyond Chocolate-charter zet het bedrijf zich in om duurzamere Belgische chocolade te maken door natuurlijke, 100% traceerbare ingrediënten en milieuvriendelijke verpakkingen te gebruiken. Ook in hun Belgische fabriek, waar het equivalent van vijfhonderd voltijdse medewerkers aan de slag zijn, wilden de uitvinders van de Belgische praline duurzamer te werk gaan. Als partner dachten ze meteen aan Veolia BeLux, een onderneming die verschillende activiteiten voor haar rekening neemt én op elk vlak duurzaam innoveert.

Om het afvalwater van Neuhaus efficiënter te behandelen, installeerden onze teams een gloednieuw Dissolved Air Flotation-systeem in het waterzuiveringsstation. Dankzij dat systeem, dat ontwikkeld werd in samenwerking met Veolia Water Technologies, en een efficiënte opvolging van de installaties is het waterverbruik van Neuhaus met 18% gedaald. Wat energie betreft werkte Veolia nauw samen met de teams van Neuhaus voor het algemene technische onderhoud van de HVAC-installaties (verwarming, ventilatie en airconditioning). Het resultaat? Een energiebesparing van 11,5%. Tot slot is ook het afvalbeheer in de fabriek grondig veranderd. Door de tijdens het productieproces gebruikte materialen en chocolademallen te recyclen, brengen we Neuhaus een stap dichterbij een koolstofvrije toekomst. Dat alles doen we met één contactpersoon voor de klant én een kleiner prijskaartje voor de exploitatiekosten.



## OP WEG NAAR ZERO AFVAL BIJ GSK!

Minder koolstof uitstoten door hun afvalstromen efficiënter te beheren: dat was het doel van GSK, de farmareus die gespecialiseerd is in de productie van vaccins. In het kader van ons globale afvalbeheercontract met deze klant zetten we ons in om de hoeveelheid afval die in hun vestigingen in Waver, Gembloux en Rixensart ontstaat, tegen 2030 met 20% te verlagen en hun afvalstromen 100% circulair te maken.

Met dat doel voor ogen staken onze projectteams de koppen bij elkaar om een doeltreffend actieplan op te stellen. Op basis van het 3R-model ('reduce, reuse, recycle') analyseerden ze welke stappen GSK kon zetten om te bezuinigen en minder afval te produceren. Afvalstromen in kaart brengen, de afvalsortering aan de bron verbeteren, de fractie restafval optimaliseren ... Naast die ambitieuze roadmap stellen we onze klant elk jaar met cijfers onderbouwde verbeteringsplannen voor.



## MINDER PLASTIC BIJ PLANET GROUP ARENA

Waarom zouden ontspanning en duurzaamheid niet kunnen samengaan? Als onderdeel van de duurzaamheidsstrategie van voetbalclub KAA Gent lanceerden Veolia BeLux en haar partners de Smartcup, een herbruikbare beker met een chip.

Planet Group Arena is al langer bekend met de expertise van Veolia. Als partner van KAA Gent staan onze teams ook in voor het afvalbeheer in het hele stadion en voor het technische toezicht op de verlichtings-, verwarmings- en ventilatiesystemen.

Toen de voetbalclub een manier zocht om slimmer om te gaan met plastic, sloegen ze de handen ineen met Goodless. Het resultaat van die samenwerking was de Smartcup, die in april 2023 werd ontwikkeld. Deze beker kan zo'n dertig keer worden hergebruikt. Er belandt dus minder plastic op de afvalberg en dankzij de chips krijgen gebruikers hun bekerwaarborg automatisch terug.



## GROENE ENERGIE VOOR ARCELORMITTAL

Als staalproducent is het voor ArcelorMittal een ambitieuze opgave om tegen 2050 volledig koolstofvrij te zijn. Staal produceren zonder koolstofuitstoot? Dat kan alleen door te innoveren. Daarom heeft het ijzer- en staalbedrijf op zijn site in Gent het proefproject 'Steelanol' gelanceerd. De industriële gassen die tijdens de staalproductie vrijkomen, worden afgevangen en verwerkt tot bio-ethanol. Een primeur in Europa!



In het kader van dit project haalde Veolia BeLux het DBFMO-contract (Design, Build, Finance, Maintain and Operate) binnen voor de thermische centrale voor een periode van tien jaar. De centrale, die twee stoomketels en een warmte-krachtkoppelingssysteem op een combinatie van biogas en aardgas omvat, voorziet de fabriek op een groene manier van warm water en stoom voor het distillatieproces van Steelanol. Dit is een belangrijke stap vooruit, want met een productiecapaciteit van 80 miljoen liter ethanol heeft Steelanol het potentieel om de jaarlijkse koolstofuitstoot van ArcelorMittal met 150.000 ton te verminderen.

## VAN ORGANISCH AFVAL NAAR ENERGIE

Haar industriële klanten nog meer laten inzetten op duurzame ontwikkeling: dat is een van de streefdoelen van Veolia. Een mooi voorbeeld is de bouw van een biomethanisatiefaciliteit op de site van DP World Antwerp. Deze installatie, die de naam Upgrade Bio Energy kreeg, zet organisch afval om in warmte. Concreet verwerkt de installatie 60.000 ton afval per jaar om 100% groene energie te produceren voor DP World Antwerp.

Veolia BeLux staat in voor de continuïteit van de twee warmte-kranchkoppelingscentrales, die 20 miljoen kWh groene energie jaarlijks kunnen opwekken. Dat komt overeen met het verbruik van zesduizend gezinnen! De warmte die de motoren van het warmte-kranchkoppelingsysteem genereren bij het opwekken van elektriciteit voor DP World Antwerp, wordt ook gerecupereerd en ter plaatse gebruikt. Het digestaat uit het afbraakproces van het organische materiaal krijgt dan weer een nieuw leven als component in hoogwaardige meststoffen.





# Werknemers

# WERKNEMERS

We zouden onze doelen inzake ecologische transformatie nooit kunnen halen zonder onze medewerkers. Dat weten we bij Veolia maar al te goed. We vinden het dan ook niet meer dan logisch dat we onze 4.200 collega's de best mogelijke werkomgeving willen bieden. Een plek waar ze zich helemaal kunnen ontplooiën. Vaardigheden ontwikkelen en doorgroeien staat bij ons centraal, net als gezondheid, veiligheid en welzijn. Ook vinden we het belangrijk om onze medewerkers de erkenning te geven die ze verdienen, met respect voor de diversiteit onder ons personeel.

## Ondersteuning van ontwikkeling en betrokkenheid

In een wereld die razendsnel evolueert, hangt het voortbestaan van bedrijven af van de mate waarin ze nuttig zijn voor al hun belanghebbenden. Ook voor hun medewerkers, dus.

“Veolia zet mensen op de eerste plaats, en dat is niet zomaar een slogan. In onze maatschappij is de relatie tussen bedrijven en mensen volop aan het veranderen. Wat Veolia zo aantrekkelijk maakt als werkgever, is het feit dat iedereen samen de schouders onder de ecologische transformatie zet. Bovendien heeft het bedrijf ijzersterke waarden en een management dat het beste met de werknemers voorheeft. Ook op die vlakken is duurzaamheid een kernbegrip bij Veolia: we gaan voor duurzame banden, duurzame acties en een duurzame impact.”

MARIE KOKOT,  
Chief Human Resources Officer





## 85% BETROKKEN MEDEWERKERS!

‘Voice of Resourcers’ is een interne enquête voor de medewerkers van Veolia. We voeren ze uit in samenwerking met Ipsos, het op twee na grootste marktonderzoeksbureau ter wereld. In deze enquête geven onze medewerkers anoniem hun mening over hoe betrokken ze zich voelen bij hun werk. In de editie van 2023 haalde Veolia BeLux een percentage van 85%. Wat die score nog verbluffender maakt, is dat het aantal deelnemers van 47% naar 84% gestegen is!

## AANDACHT VRAGEN VOOR MILIEU-UITDAGINGEN MET PULSE OF NATURE

Het is één ding om zelf te geloven dat je waarde kunt toevoegen aan de maatschappij. Ervoor zorgen dat ook anderen in je geloven, dat is iets anders. Om de Belgische burgers, bedrijven en overheidsinstanties te overtuigen om mee in de ecologische transitie te stappen, lanceerde Veolia BeLux in september 2023 de communicatiecampagne ‘Pulse of Nature’. Het concept? Een onlineplatform met een landkaart waarop mensen in realtime een tiental belangrijke natuuruitdagingen kunnen volgen. Via de website ontdekken de bezoekers onze oplossingen voor die uitdagingen en vertellen we zo veel mogelijk mensen hoe sterk onze medewerkers zich inzetten voor de planeet.



**Indicator: Betrokkenheidspercentage van de medewerkers (enquête ‘Voice of Resourcers’\*)**

Prestaties in 2023: **85%**

Doel voor 2024: **85%**

\* Jaarlijkse betrokkenheidsenquête uitgevoerd door Ipsos bij de medewerkers van de Veolia-groep.

## OPLEIDING EN INZETBAARHEID

Investeren in de ontwikkeling van vaardigheden en carrières is cruciaal als we willen dat onze collega's het beste van zichzelf geven en voldoening halen uit hun werk. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. Via onze trainings- en talentontwikkelingsprogramma's stimuleren we onze medewerkers om te blijven leren binnen een hechte community. Want samen werken aan de toekomst, dat zit bij Veolia in ons DNA.

# HR



## Veolia Academy BeLux

### 70 000 OPLEIDINGSUREN

### HOE ONDERSTEUNEN WE ONZE NIEUWE COLLEGA'S?

Na de fusie van Veolia BeLux en SUEZ België in 2022 zijn geen ontslagen gevallen. Integendeel: we hebben een honderdtal nieuwe jobs gecreëerd! Om die in te vullen, gingen we op zoek naar nieuw talent. Om hun nieuwe collega's te begeleiden, werkten onze teams ons onboardingprogramma bij. In 2023 namen we alle begeleidingsinitiatieven voor nieuwe medewerkers binnen de organisatie onder de loep om een gemeenschappelijke basis te definiëren en het onboardingproces te standaardiseren. Het doel? Alle nieuwe medewerkers op een professionele, leerrijke én warme manier welkom heten.



### 64 DEELNEMERS

### ZIN OM TE LEREN MET VEOLIA ACADEMY

'Een academie die luistert naar ieders behoeften': dat zou het motto van de Veolia Academy kunnen zijn. De academie van Veolia BeLux telt zo'n vijftien enthousiaste medewerkers. Alle personeelsleden van Veolia kunnen er terecht om opleidingen te volgen, zowel bedienden als arbeiders. De bedoeling? Relevante opleidingen bieden op maat van elke doelgroep én op het juiste moment. In 2023 heeft de Veolia Academy 70.000 uur aan opleidingen gegeven, voornamelijk tijdens de werkuren en op de werkvloer. Een greep uit de populairste onderwerpen: veiligheid natuurlijk, maar ook alle trainingen die onze medewerkers nodig hebben om de relevante certificaten en getuigschriften voor hun job te verlengen. Denk aan het bewijs van vakbekwaamheid voor onze chauffeurs met rijbewijs C/CE, een verplichte opleiding die intern wordt gegeven door onze eigen erkende trainers.

### PROGRAMMA'S VOOR TALENTONTWIKKELING

Onze talentontwikkelingsprogramma's heten 'Omega', 'Move' en het 'Go! Traineeship'. Stuk voor stuk hebben ze een internationale tegenhanger voor de hele Groep. Met deze programma's helpen we onze medewerkers om hun vaardigheden bij te schaven en hun netwerk uit te breiden. In 2023 namen 64 collega's deel aan deze initiatieven, die gericht zijn op kandidaten van elke leeftijd en in alle afdelingen. Via 'Go! Traineeship' kregen achttien jong afgestudeerden bijvoorbeeld de kans om onze verschillende milieuberopen te ontdekken door gedurende een jaar verschillende functies binnen Veolia uit te oefenen.

# Gezondheid, veiligheid en welzijn

Bij Veolia zijn gezondheid, veiligheid en welzijn als prioriteiten in steen gebeiteld. Op dat vlak doen we dus geen toegevingen. We zijn ervan overtuigd dat het ieders verantwoordelijkheid is om de veiligheid van al onze collega's te verzekeren. Want alleen samen kunnen we ons streefdoel bereiken: nul ongevallen.



## WERKEN AAN GEDEELDE WAAKZAAMHEID

“Ons doel is dat iedere collega na het werk veilig en wel naar huis gaat. Dat betekent dat we proactief met veiligheid bezig moeten zijn en dat iedereen bijdraagt aan een vorm van gedeelde waakzaamheid. Concreet moeten we een manier vinden om risico's te voorkomen in plaats van gevaarlijke situaties pas aan te pakken als het kwaad misschien al is geschied. Om daarin te slagen, streven we naar een veiligheidscultuur die gebaseerd is op anticiperen en op collega's die elkaar beschermen.”

SABINE CARNOY-VOISIN,  
Directrice transformatie, duurzaamheid en HSSEQ





## HOE VERBETEREN WE DE VEILIGHEID VAN ONZE MEDEWERKERS?

### DE HIPO-JACHT

Tijdens de internationale week van de veiligheid, die plaatsvond van 18 tot 22 september 2023, organiseerden we onze 'HiPo-jacht'. Wat is een HiPo? HiPo's of 'high potential incidents' zijn op zich niet zo ernstige incidenten die in andere omstandigheden wél zeer gevaarlijk kunnen zijn of zelfs fataal kunnen aflopen. In totaal werden er 115 HiPo's gemeld, grondig geanalyseerd en daarna doorgegeven binnen de organisatie.



### ACTIVE RISK STRATEGY

We willen een proactieve veiligheidscultuur creëren waarin alle medewerkers over hun eigen veiligheid én die van hun collega's waken. Daarom werken we met een managementtool met drie niveaus die het verantwoordelijkheidsgevoel van onze medewerkers versterkt en hen in staat stelt om een taak te stoppen als ze een risico opmerken.

### SAFETY ROUTINE

Hoe zouden we de veiligheid kunnen verbeteren als we geen noemenswaardige participatieve tools hadden? In 2023 maakten 25 teams er een gewoonte van om de 'safety routine' uit te voeren, een korte wekelijkse meeting tussen teamleiders en hun collega's. Het doel? Snel gevaarlijke situaties op de werkvloer identificeren en aanpakken, en hierop anticiperen.

### NIEUWE OPLEIDINGSZONES OP DE WERKPLEK

Er is geen betere manier om veilig met containers te leren werken dan door zelf de handen uit de mouwen te steken. Dat is precies waar de nieuwe opleidingszones op de werkvloer voor bedoeld zijn: hier kunnen Veolia-medewerkers in opleiding toepassen wat ze geleerd hebben.

### 12 LEVENSRÉDDENDE REGELS

Bij Veolia streven we naar nul ongevallen. Om dat doel te bereiken, hebben we twaalf levensreddende regels opgesteld. Ze zijn makkelijk te onthouden en essentieel om ernstige ongevallen te voorkomen. De regels zijn gebaseerd op de standaardprocedures voor activiteiten zoals werken op hoogte of verkeersleiding.



**Indicator: Frequentiegraad van arbeidsongevallen met arbeidsongeschiktheid**

Prestaties in 2023: **9,1**

Doel voor 2024: **8,2**

## AANDACHT VOOR HET WELZIJN VAN ONZE TEAMS



## So'Well

### SO'WELL-WEEK

Naast de veiligheid van onze medewerkers hechten we ook veel waarde aan hun welzijn. In 2021 had de Groep al een ondersteuningstool ingevoerd om de levenskwaliteit en het groepsgevoel op het werk te verbeteren: So'Well. De bedoeling is om van gezondheid en welzijn een integraal onderdeel te maken van het dagelijks leven van onze medewerkers. Tijdens de So'Well-week in juni 2023 konden de collega's van Veolia BeLux tijdens een reeks informele evenementen samen werken rond verschillende thema's op het gebied van sociaal, geestelijk en fysiek welzijn.





Verantwoordelijkheid



Solidariteit



Klantgerichtheid



Innovatie



Respect

### Onze 5 waarden

## DE 20 GEWOONTEN VAN EEN GOEDE MANAGER

Op basis van onze vijf waarden hebben we twintig concrete en praktische gewoonten gedefinieerd die iedere goede manager moet integreren in zijn dagelijks werk. Die 'management behaviors@Veolia' zijn het resultaat van workshops en gesprekken tussen 1.200 managers van de Groep. Ze beschrijven de gedragsnormen die Veolia verwacht van de mensen die haar teams aansturen. Een voorbeeld? 'Op elkaar letten en elkaar een handje helpen of om hulp vragen als dat nodig is' of 'anderen aanmoedigen om zich verder te ontwikkelen, successen erkennen en constructieve feedback geven'. Deze tool, die eind 2023 is ontwikkeld, wordt in 2024 via workshops in de hele organisatie uitgerold.

## IN GESPREK MET DE MEDEWERKERS

Naar aanleiding van de resultaten van de interne enquête 'Voice of Resources 2022' bezochten de directie en het topmanagement 47 sites van Veolia BeLux. Het doel? De medewerkers ontmoeten en het met hen hebben over de bestaansreden van Veolia. Bij de fusie van Veolia BeLux en SUEZ België zijn niet alleen de activiteiten, maar ook de bedrijfsculturen van beide ondernemingen samengesmolten. Dat kan alleen slagen als iedereen zich goed voelt bij het nieuwe project. Dat was de belangrijkste boodschap die de topmanagers meegaven tijdens de ontmoetingen, die plaatsvonden tussen februari 2023 en april 2024.

### De cijfers van 2023

3.674 gevaarlijke situaties vastgesteld door onze teams in 2023

90% van de medewerkers vindt dat gezondheid en veiligheid als belangrijk worden gezien binnen hun team

66 sites deden mee met de So'Well-week en brachten zo 3.178 medewerkers samen



**“Dankzij de inspanningen van Veolia BeLux in 2023 op hr-vlak hebben we een Top Employer 2024-certificaat in de wacht gesleept. Die erkenning toont aan dat we onze medewerkers centraal stellen in al onze diensten en processen.”**

KOBE VAN DE WEGHE,  
Head of People

# Inclusie en diversiteit

Bij Veolia zijn we trots op de diversiteit binnen onze teams, want dat is een ideale voedingsbodem om te innoveren en vooruit te gaan. Wel beseffen we dat diversiteit alleen niet genoeg is om inclusie te garanderen. Daarom binden we de strijd aan met elke vorm van discriminatie. We willen dat iedere medewerker zich binnen onze organisatie kan ontplooiën. Onze ambitie? Onze onderneming performanter en nuttiger maken voor de gemeenschappen waar we actief zijn.



## INTERVIEW MET ANNE-SOPHIE PIERRE

**“We moeten een fase van volharding doorstaan...”**

ANNE-SOPHIE PIERRE



Maatschappelijk verantwoord ondernemen vormt de rode draad door haar carrière. Vandaag is Anne-Sophie Pierre de eerste voltijdse Diversity Manager bij Veolia BeLux. Haar visie? Diversiteit niet benaderen als een lijst met verschillen, maar als een manier om te erkennen wat iedere medewerker uniek maakt. Dat is ook de leidraad van Dive'in, het bedrijfsproject rond diversiteit en inclusie van Veolia BeLux.

### Wat is Dive'in?

“Het project Dive'in is ontstaan uit de inspanningen van Veolia om het diversiteitslabel van Actiris te verkrijgen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Geleidelijk aan groeide dit initiatief uit tot een volwaardig bedrijfsproject, met een actieplan en vooral de wens om te streven naar een echte cultuur van diversiteit en inclusie binnen de onderneming.”

### Wat is de stand van zaken in 2023?

“In 2023 hebben we een gezamenlijke projectgroep op poten gezet waarin medewerkers met verschillende achtergronden en werknemersvertegenwoordigers zijn aan het werk. We hebben ook een aantal doelen opgesteld. Zo willen we ervoor zorgen dat de hiërarchische lijn een opleiding krijgt over inclusief management en dat er een bewustmakingscampagne komt voor alle personeelsleden. Daartoe hebben we binnen Veolia BeLux vijftig vrijwillige ambassadeurs aangesteld.”

### En hoe ziet de toekomst eruit?

“Nu de basis is gelegd, moeten we het eens worden over de prioriteiten. Verjonging van de leeftijds piramide, meer vrouwelijke collega's, integratie en blijvende tewerkstelling van mensen met een handicap, respect voor elke seksuele identiteit en geaardheid, sociale en culturele diversiteit ... Er zijn heel wat uitdagingen die we moeten aanpakken. Het doel is dat iedereen zich aanvaard voelt, mét alles wat hem of haar anders maakt. Maar voordat het zover is, moeten we een fase van volharding doorstaan. Ik denk bijvoorbeeld aan werknemers met een zwaar beroep die het einde van hun carrière naderen, jonge starters... Inclusie betekent dat we naar hen luisteren en hen helpen om in hun loopbaan te groeien.”

### De cijfers van Veolia BeLux



## STEEDS MEER VROUWEN OP DE WERKVLOER

**“Veel mensen vinden onze sector typisch mannelijk. Toch merken we dat dit stilaan verandert, vooral dankzij de nieuwe technologieën.”**

**PHILIPPE TYCHON,**  
Chief Operating Officer



## VROUWEN IN DE TECHNIEK: TROTS OP ONS VAK!

Hebt u ze gezien in de gangen van het universitair ziekenhuis Saint-Luc of de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten? In 2023 gingen bijna dertig vrouwelijke technici aan de slag op de Brusselse werkerreinen van Veolia nadat ze ons programma ‘Electro-Girls’ hadden afgerond. Dit initiatief van Veolia, Bruxelles Formation en Interface 3 is in het leven geroepen om vrouwen een technische opleiding te bieden en daarna te laten doorstromen naar een job. Na enkele maanden training en een praktische stage krijgen de jonge kandidates een vast contract als industrieel elektricien bij Veolia. De boodschap van ‘Electro-Girls’? Bij Veolia staan de deuren wijdopen voor vrouwen die geïnteresseerd zijn in een technisch beroep. In de toekomst hopen we dit initiatief uit te breiden naar andere regio’s en beroepsprofielen.



## YES WEDO WEEK

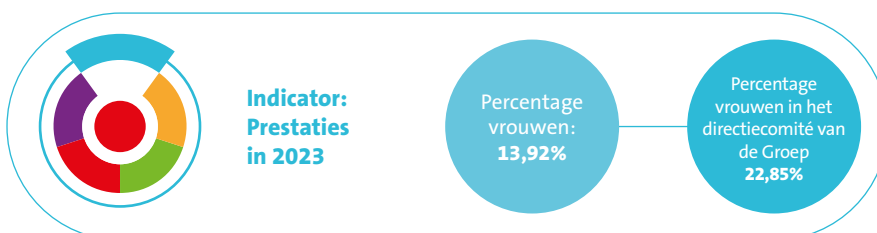
Wie zegt dat industriële of technische banen alleen voor mannen weggelegd zijn? In 2016 lanceerde Veolia WEDO, een internationaal netwerk voor al wie de gendergelijkheid binnen de Groep een warm hart toedraagt en wil bevorderen. In de week van 8 maart (Internationale Vrouwendag) organiseerde WEDO de ‘Yes WEDO Week’, een initiatief in het teken van gelijkheid tussen vrouwen en mannen op de werkvloer.

In 2023 gingen er bij Veolia BeLux twee keer meer vrouwen aan de slag dan in 2022. Ze zijn nog steeds ondervertegenwoordigd, maar dit resultaat bewijst dat de mentaliteit evolueert!



**“Als technica bij Veolia krijg ik de kans om aan duurzame, vernieuwende projecten te werken én om aan te tonen dat vrouwen een essentiële rol spelen binnen het bedrijf.”**

**NAJOUA EL BEKRI,**  
Technica  
op de site van Orange  
in Brussel





# Maatschappij

# MAATSCHAPPIJ

Een verantwoordelijk bedrijf zijn, betekent handelen op een manier die niet alleen goed is voor onze commerciële belangen, maar ook voor de maatschappij. Door jobs te creëren, een ethische bedrijfscultuur te bevorderen en onze schouders onder liefdadigheidsprojecten te zetten, bieden we een meerwaarde voor de maatschappij. Want de wereld duurzamer maken, dat doen we samen.

## JOBS CREËREN

Bij Veolia meten en evalueren we onze sociaal-economische voetafdruk met behulp van het LOCAL FOOTPRINT®-model van Utopies. Zo krijgen we inzicht in onze impact die verder gaat dan onze directe activiteiten, en dat in elke regio waar we actief zijn.

	Aantal jobs in 2023	Bbp gegenereerd in 2023
<b>België</b>	22.445	€ 2.588 mln.
<b>Luxemburg</b>	2.611	€ 346 mln.

Ontdek de sociaal-economische voetafdruk van Veolia op verschillende niveaus <https://empreinte-socio-eco.veolia.com/en>



## ETHIEK EN INTEGRITEIT

Ethiek is, naast duurzame ontwikkeling en veiligheid, een van de drie niet-onderhandelbare criteria van Veolia. Net als alle andere entiteiten in de Groep waakt Veolia BeLux streng over de naleving van de internationale wetten en verdragen over sociale en mensenrechten, zowel binnen ons bedrijf zelf als bij onze belanghebbenden.

**“Veolia heeft 21 key procedures die onze medewerkers helpen om zich naar onze waarden en fundamentele principes te gedragen. Als een medewerker of derde vermoedt dat deze gedragsregels niet worden nageleefd, kan die dat melden aan het ethisch comité. Die onafhankelijke instantie gaat volledig vertrouwelijk om met alle informatie die ze krijgt.”**

**FARID ATTAR**  
Compliance Manager

Van de 51 businessunits in de Groep staat Veolia BeLux in de **top 15** op het vlak van zelfevaluatie van correct gedrag. Zelfevaluatie is het interne proces waarmee alle medewerkers binnen de Groep kunnen nagaan of hun gedrag strookt met de ethische en conformiteitsregels.

## 5 TOOLS

- 1 De ethische gids** is een leidraad voor alle medewerkers van Veolia. Hij is te vinden op onze bedrijfswebsite en ons intranet en geeft uitleg over onze waarden, gedragsregels en richtlijnen over correct handelen.
- 2 Het ethische meldingssysteem** van Veolia staat open voor werknemers en derden. Wie eventuele bezorgdheden over de ethische naleving bij Veolia wil melden, kan dat telefonisch of via het webplatform doen.
- 3 De e-learningmodule** over mensenrechten is bedoeld om werknemers van de Groep bewuster te maken van kwesties die met de mensenrechten te maken hebben.
- 4 De risicomatrix** is bedoeld om de directe impact te evalueren die de activiteiten van Veolia kunnen hebben op derden, inclusief onze medewerkers. Voor elk probleem dat we identificeren, treffen we maatregelen om het risico tot een aanvaardbaar niveau te beperken.
- 5 De webinars** van Veolia BeLux leggen ethische kwesties op een begrijpelijke manier uit. Via rollenspellen en situatieschetsen leren onze medewerkers alles over ethisch gedrag.



\* Jaarlijkse betrokkenheidsenquête uitgevoerd door Ipsos bij de medewerkers van de Veolia-groep.

## VRIJWILLIGERSWERK EN SPORTEVENEMENTEN

Een positieve impact hebben op de maatschappij waarin we actief zijn, dat is ons streefdoel. We maken er dan ook een prioriteit van om lokale gemeenschappen te ondersteunen via liefdadigheidsinitiatieven.



In mei 2023 trokken onze sportieve collega's hun sportschoenen aan om ten voordele van de Brailleliga deel te nemen aan de 20 km door Brussel.



In juni kwamen vrijwilligers van Veolia in actie voor de vzw Hobo, een dagcentrum dat daklozen in Brussel helpt en elk jaar ongeveer 1.500 mensen in moeilijkheden ondersteunt.

In november werkten zo'n 15 vrijwilligers mee aan de bouw van de nieuwe receptieruimte voor Cultureghem, een socioculturele vereniging die anders kijkt naar hoe we samenleven in Brussel.



Een kerstconcert in Antwerpen, een gift aan Viva for Life in Wallonië of de Warmste Week in Vlaanderen, steun aan de vzw Psytoyens ... Het hele jaar door steunt ons sponsoringcomité verschillende goede doelen en liefdadigheids evenementen.

In samenwerking met Octopusplan gaan onze vrijwilligers zelfs kinderen op school bewustmaken over verkeersveiligheid.



# Aandeelhouders



# AANDEELHOUDERS

Moderne investeerders kijken verder dan alleen het financiële rendement. Ze willen investeren in bedrijven die sociale waarde creëren, rekening houden met de milieuproblematiek en actief zoeken naar manieren om zich duurzaam te ontwikkelen. Om van Veolia een duurzaam, succesvol bedrijf te maken in een leefbare wereld, willen we zorg voor het milieu, menselijke vooruitgang en economische slagkracht met elkaar verzoenen.

## ONZE WERKNEMERS: DE GROOTSTE AANDEELHOUDER VAN DE GROEP

---

In de herfst van 2023 kregen **190.000** Veolia-medewerkers in **49** landen de kans om in onze onderneming te investeren via Sequoia 2023. Dat aandelenplan voor werknemers werd een groot succes.

Meer dan **79.000** medewerkers stapten in het plan, wat neerkomt op een deelnamepercentage van bijna **42%**.

De werknemers van Veolia vertegenwoordigen nu meer dan **7,5%** van het kapitaal van het bedrijf en zijn samen de grootste aandeelhouder.

Wereldwijd hebben onze medewerkers in totaal **222 miljoen euro** in onze onderneming geïnvesteerd. Als dat geen blijk van vertrouwen is!

## ONS SUCCES EN ONZE RESULTATEN OP LANGE TERMIJN LATEN GROEIEN

---

RESULTATEN VEOLIA BELUX 2023

Omzet: **€ 952 miljoen**

Uitsplitsing van de omzet per activiteit:



EBITDA:

**€ 126,7 miljoen**

Investerings (Capex):

**€ 58,5 miljoen**

---

# Resourcing the world

**Veolia Belgium & Luxembourg**  
Poincarélaan 78/79, 1060 Brussel  
[www.veolia.be](http://www.veolia.be)

