

# Ons model voor waardecreatie

## Middelen die we gebruiken



### Menselijk kapitaal

- 12.931 werknemers
- 15.000 indirecte medewerkers
- 48 nationaliteiten
- 31% vrouwen



### Financieel kapitaal

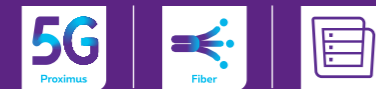
- € 1.027 mio investeringen
- € 2.856 mio eigen vermogen
- € 2.185 mio gecorrigeerde nettoschuld



### Natuurlijke hulpbronnen

- 10,7 mio liter fossiele brandstof
- 357 GWh elektriciteit
- 1.197.000 m<sup>2</sup> gebouwen

## Wat we leveren



**Toekomstzekere en open gigabit-infrastructuur** (bv. vaste en mobiele netwerken, SDN, datacenters, modems en decoders).



**Gesegmenteerde aanbiedingen** die inspelen op de specifieke behoeften van gezinnen, millennials en generatie Z, prijszoekers, kleine en grote ondernemingen.



**Expertise** in ICT, clouddiensten, edge computing, beveiliging, werkplekapplicaties, IoT, data analytics en innovatieve digitale diensten.



**Digitale platformen** die gepersonaliseerde ervaringen en innovatieve diensten bieden.

## Manier waarop we leveren

### Superieure klantenervaring

We plaatsen klanten centraal bij alles wat we doen. Het gaat om het creëren van een gepersonaliseerde, moeiteloze proactieve ervaring voor elke klant.

**Digital-first** bij alles wat we doen.

**Innovatieve partnerships** met wereldwijde spelers en lokale dienstverleners om onze klanten nieuwe ecosystemen te bieden.

Gebruik van **data, artificiële intelligentie en automatisering** om operationele uitmuntendheid te bevorderen, de klantenervaring te verbeteren en nieuwe businessmodellen te ontwikkelen.

### Good to Gold-cultuur

We verwachten dat onze medewerkers een groeimentaliteit hebben, leergierig zijn en voortdurend willen verbeteren. Onze 4 kernwaarden – verantwoordelijkheid, samenwerking, wendbaarheid en klantgerichtheid – bepalen hoe wij handelen. Zodat elk van ons het verschil kan maken.

## Aan wie we leveren

### Residentiële klanten

### Kleine ondernemingen en zelfstandigen

### Middelgrote en grote ondernemingen

### Overheid

### Wholesale-klijanten

## Waarde die we creëren

### Een beter digitaal leven mogelijk maken

door een toekomstzekere infrastructuur te bouwen, door innovatieve oplossingen te ontwikkelen die maatschappelijke uitdagingen aanpakken en door digitaal vertrouwen te creëren.



- 99,6% 4G-bereik binnenshuis
- 100% 4G-bereik buitenshuis
- 79,2 Mbps gemiddelde VDSL2-snelheid
- 1,82 mio IoT aansluitingen
- 10.300 leerlingen kregen een opleiding om veilig te surfen

### Geven om onze stakeholders

door in te spelen op de behoeften van onze klanten, door onze medewerkers te empoweren, door samen te werken met onze partners en leveranciers en door onze aandeelhouders een aantrekkelijk rendement te garanderen.



- 1,6 mio actieve MyProximus gebruikers (residentiële en businessklanten)
- € 34 mio voor omscholing van werknemers
- Gemiddeld 4,7 dagen opleiding/werknemer
- 100% contracten met een MVO-clausule

### Bijdragen aan de maatschappij

door te investeren in onderwijs om de digitale inclusie te bevorderen, door de digitale samenleving voor iedereen toegankelijk te maken en door het lokale media-ecosysteem te dynamiseren.



- 862 werkzoekenden vonden steun in onze initiatieven
- 1.164 langdurig zieke kinderen volgden onderwijs op afstand via Bednet en Take Off
- € 3 mio geïnvesteerd in de Belgische lokale audiovisuele sector

### Zorg dragen voor onze planeet

door een netto positieve bijdrage te leveren aan het klimaat en een echt circulair bedrijf te zijn tegen 2030.



- Koolstofneutraal voor eigen activiteiten
- 4% energiebesparing (tov 2018)
- 87% afval gerecycleerd, herbruikt of gecomposteerd
- 31.475 mobiele telefoons ingezameld
- 336.000 modems en tv-decoders opgeknapt