

	OPENBAARMAKINGEN OVER MANAGEMENTAANPAK	BELANGRIJKSTE EFFECTEN	OP WIE IS ER EEN IMPACT		ROL VAN LUMINUS	
			Intern	Extern	Impact rechtstreeks veroorzaakt door Luminus	Impact onrechtstreeks veroorzaakt door Luminus
ETHIEK	Ethiek en naleving	Reputatie, economische prestaties, klantentevredenheid, keuze van de leveranciers	Personeel, aandeelhouders	Leveranciers, klanten, overheidsinstanties, ngo's	X	X
RESIDENTIELE EN ZAKELIJKE KLANTEN	Handelspraktijken	Klantentevredenheid, economische prestaties	Personeel, aandeelhouders	Klanten, verkopers, overheidsinstanties, leveranciers	X	X
	Kwaliteit dienstverlening	Klantentevredenheid, motivatie personeel	Personeel, dochterondernemingen	Residentiële klanten, regulatoren, leveranciers	X	X
	Kwetsbare klanten	Koopkracht, economische prestaties	Aandeelhouders	Klanten, regulatoren, overheidsinstanties, burgers, ngo's	X	X
	Energieoplossingen	Klantentevredenheid, CO2-uitstoot, concurrentiekracht bedrijven, motivatie personeel, economische prestaties	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Residentiële klanten, zakelijke klanten, milieu	X	X
	Continuïteit van de levering	Klantentevredenheid, economische prestaties, crisisbeheer, reputatie	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, netbeheerders, overheidsinstanties, burgers	X	X
ECONOMISCHE PRESTATIES	Economische prestaties	Winstgevendheid	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Overheidsinstanties (belastingen), leveranciers, klanten	X	
INNOVATIE	Innovatie	Nieuwe diensten, producten, aanbiedingen, economische	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, onderzoekscentra, leveranciers	X	X
MILIEU	Ecologische voetafdruk	CO2-uitstoot, klimaat, milieu	Personeel, aandeelhouders	Milieu, experts, omwonenden, burgers, overheidsinstanties, ngo's	X	X
	Hernieuwbare energie	CO2-uitstoot, auditief, visueel	Personeel, aandeelhouders	Omwonenden, overheidsinstanties, milieu, ngo's	X	
	Veiligheid van de installaties	Gezondheid van het personeel en de omwonenden, crisisbeheer, milieu	Personeel, aandeelhouders	Omwonenden, milieu, gemeenten, provincies	X	X
	Bescherming van de ecosystemen	Milieu	Personeel, aandeelhouders	Milieu, overheidsinstanties, experts, omwonenden, ngo's	X	X
HUMAN RESOURCES	Gezondheid en veiligheid op het werk	Aantal ongevallen, ziekteverzuim, motivatie, economische prestaties	Personeel, aandeelhouders	Volksgesondheid, sociale partners, familie van het personeel	X	X
	Welzijn op het werk	Motivatie personeel, klantentevredenheid, innovatie	Personeel	Klanten, familie van het personeel	X	
	Competentieontwikkeling	Innovatie, economische prestaties, motivatie personeel	Personeel, dochterondernemingen, aandeelhouders	Klanten, onderwijs	X	X
	Diversiteit	Inclusie, reputatie	Personeel	Burgers	X	

