



2023-2024

DUURZAAMHEIDSVERSLAG

KEOLIS VLAANDEREN

BE PART OF THE SOLUTION, NOT OF THE POLLUTION

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave.....	1
1. Voorwoord.....	2
2. Keolis in Vlaanderen	4
2.1. Activiteiten	4
2.2. Korte geschiedenis	5
2.3. Interne organisatie en governance	6
2.4. De basis van Keolis	7
2.4.1. Bestaansreden, missie en visie	7
2.4.2. Keolis Way	8
2.5. Engagements en initiatieven	10
3. Duurzaamheidsbeleid bij Keolis Vlaanderen.....	15
3.1. Duurzame ontwikkelingen binnen Keolis	15
3.2. Onze prestaties en realisaties	19
3.2.1. Mens - Medewerkers.....	20
3.2.2. Milieu.....	25
3.2.3. Maatschappij.....	28
3.3. De concrete acties van Keolis Vlaanderen	31



1.VOORWOORD

Dit verslag wordt jaarlijks opgemaakt en gepubliceerd op de website van Keolis, alsook intern gecommuniceerd op het intranet voor de medewerkers.

De rapporteringsperiode van dit verslag loopt tot april '24.



Voor vragen in verband met dit duurzaamheidsverslag kan u contact opnemen met:

Communicatiedienst Keolis Belgium

De Béjarlaan 5 - 1120 Neder-Over-Heembeek

E-mail: communication@keolis.be

Verantwoordelijke uitgever: Emily Coenegrachts / Keolis Vlaanderen

Publicatiedatum: 08/05/2024



De termen “**duurzaamheid**” en “**energietransitie**” zijn niet meer weg te denken uit de actualiteit en ons leven anno 2024. Al helemaal niet in de autobus- en autocarsector. Het bewustzijn rond duurzame verplaatsingen is intussen sterk ingeburgerd en als maatschappij zoeken we oplossingen voor tal van uitdagingen, waarvan het temperen van de gevolgen van de klimaatverandering aan de orde van de dag is. Keolis, één van de grootste mobiliteitsspelers in Vlaanderen, kan hierin een belangrijke rol spelen en wenst dan ook haar verantwoordelijkheid ter zake op te nemen.

Als vervoerder van personen doen we dagelijks aan maatschappelijke dienstverlening voor onze medeburgers en passagiers, immers **mobiliteit is voor allen een basisbehoefte**. Denk bijvoorbeeld aan jongeren die de autobus nemen om naar school te gaan of zich wensen te verplaatsen in het kader van hun vrijetijdsbesteding, hun ouders om zich naar het werk te begeven of om op reis te gaan, en de grootouders om te gaan winkelen of hun kleinkinderen te zien. Daarom vinden wij het ontzettend belangrijk dat we niet alleen alle diensten effectief verzekeren, maar vooral ook rijden in veilige omstandigheden, en dit in het belang van onze chauffeurs, inzittenden en alle weggebruikers.

Aandacht hebben voor onze fantastische chauffeurs, die elke dag voor onze reizigers het verschil maken, dat zit in onze genen. Dat maakt ons bedrijf tot wie we zijn vandaag, en daar zijn wij fier op.

Onze bijdrage tot het bewerkstelligen van de SDG's van de Verenigde Naties vindt onder andere haar weerslag in ons bedrijfsproject “**Keolis Way**”, dat we samen met onze internationale zusterondernemingen uitrollen. Het is onze leidraad waarmee we ons duurzaamheidsbeleid vormgeven. Of het nu gaat om het verder ontwikkelen van **deelmobiliteit**, de **elektrificatie** van onze stelplaatsen, het **vergroenen** en veiliger maken van onze vloot, of het zorgen voor het **welzijn** van onze collega's: als werkgever en dienstverlener doen we maximale inspanningen om de toekomst van ons allen veilig te stellen. De Keolis Way is onze ruggengraat die ons recht houdt bij elke stap die wij zetten naar een duurzame toekomst. Het slagen van de Keolis Way kan alleen als we allemaal samenwerken, wat meer dan ooit belangrijk is in het post-corona-tijdperk.

Er is geen weg naast: de toekomst zal groen en duurzaam zijn. In dit duurzaamheidsrapport van Keolis Vlaanderen tonen we aan dat we de juiste afslag genomen hebben en rijden in de richting van een CO₂-neutrale toekomst, denkend aan onze planeet en het welzijn van allen.



Dirk Hellemans

Operationeel Directeur Keolis Vlaanderen



2. KEOLIS IN VLAANDEREN

2.1. Activiteiten

Keolis geeft als mobiliteitsspeler, samen met haar partners, vorm aan de mobiliteit van morgen. Wij doen dit thans voornamelijk met bussen en autocars, doch kunnen ook taxi's of zachte vervoermodi, zoals deelfietsen en e-bikes, inzetten. Met onze digitale platformen koppelen we mobiliteitsoplossingen aan elkaar. Met onze 19 stelplaatsen zijn we verspreid over de hele regio, van de kust tot aan de Nederlandse grens. Dankzij onze ervaren chauffeurs kunnen we onze klanten een onberispelijke service bieden. Onze moderne vloot bestaat uit autobussen die worden ingezet in het openbaar vervoer, alsook uit minibussen, luxe-autocars, liftcars, dubbeldekkers en VIP-touringcars, waardoor we ons flexibel kunnen aanpassen aan de behoeften van onze klanten uit zowel het bijzonder geregeld, als het ongeregeld vervoer.

Daarnaast zet Keolis volop in op nieuwe alternatieve mobiliteitsvormen en alternatieve energiebronnen in Vlaanderen. Zo behaalden we in 2022 voor het eerst de ISO14001-norm voor Milieumanagement, als eerste privaat bus- en autocarbedrijf in Vlaanderen. In 2023 breidden we het aantal gecertificeerde filialen uit tot 11 stuks. In het jaar 2024 staan er nog 4 stelplaatsen op de planning.

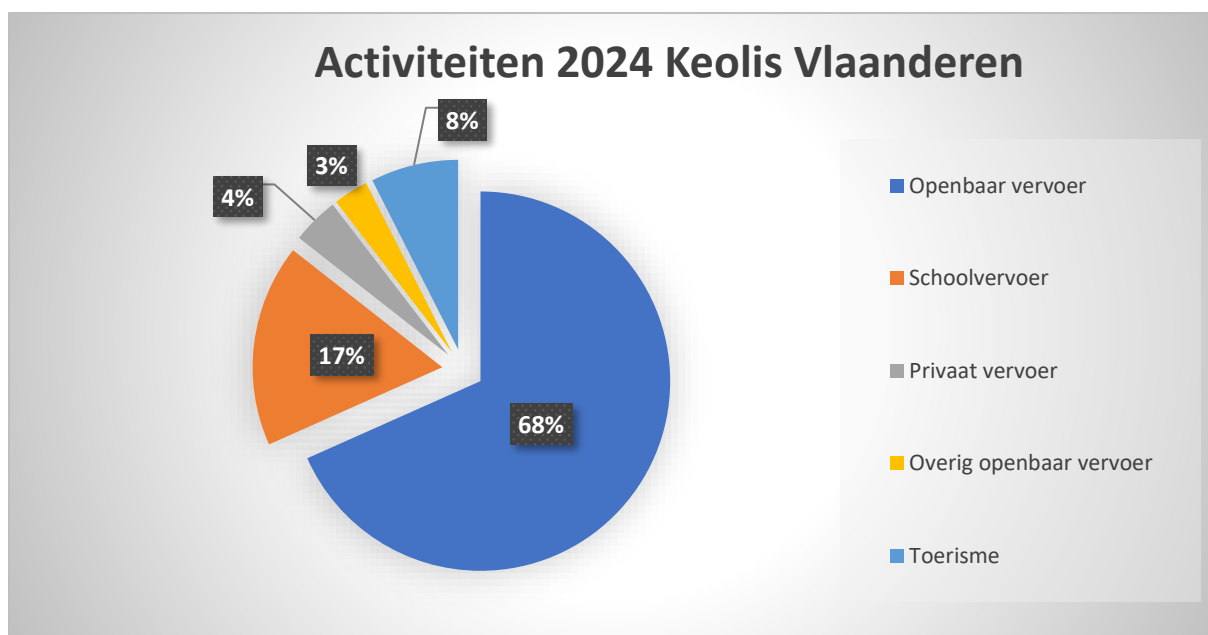
Inmiddels omvat onze vloot in België 7 CNG-voertuigen en 61 hybride bussen. Eind dit jaar zullen er een 100-tal volledig elektrische voertuigen rondrijden in ons land. Onze stelplaats in Neder-over-Heembeek zal dit jaar volledig geëlektrificeerd, met de capaciteit om 20 elektrische bussen te laden en 6 minibusjes. Er staan nog 8 Vlaamse stelplaatsen op de lijst om te elektrificeren.

Diverse (multimodale) netwerken met open payment, *transport on demand* of vervoer op vraag, parkings, mobiele reserverings- en betalingsplatformen behoren ook tot onze mogelijkheden. Vervoer-op-maat wordt ook steeds belangrijker sinds de introductie van de basisbereikbaarheid in Vlaanderen, waar wij als mobiliteitsspeler ook onze rol in willen opnemen.

Verder worden er, via Keolis Travel, reizen in binnen- en buitenland georganiseerd. Via ons platform Event-Shuttle, met haar online boekingsplatform, worden concertgangers veilig van en naar evenementen via shuttlediensten gebracht. Met Event-shuttle nemen we immers het volledige mobiliteitshoofdstuk van grote en kleine evenementen voor onze rekening.

De maatschappelijke zetel van Keolis Vlaanderen is gelegen in Genk, Oosterring 17.





- **Openbaar vervoer:** geregeld vervoer in opdracht van De Lijn;
- **Schoolvervoer:** bij collectief leerlingenvervoer worden de leerlingen met een bus thuis opgehaald en teruggebracht;
- **Privaat vervoer:** hoofdzakelijk bedrijfsliedenvervoer;
- **Overig openbaar vervoer:** voornamelijk in opdracht van steden en gemeenten;
- **Toerisme:** ongeregeld vervoer.

2.2. Korte geschiedenis

De Keolis Belgium Groep werd opgericht in 1996 onder de naam Eurobus Holding: 10 familiebedrijven sloegen toen de handen in elkaar en besloten samen te werken. Sindsdien is de Groep in België gegroeid, onder andere door overnames. Keolis S.A. is sinds 2010 meerderheidsaandeelhouder. Keolis voert haar activiteiten in het hele land uit via haar filialen, gegroepeerd in 2 holdings, met name Keolis Vlaanderen en Eurobus Holding (voor de activiteiten in Wallonië & Brussel). We hebben dus internationale knowhow, maar kennen ook de lokale noden.

Sinds 2013 wordt er volop geïnvesteerd in nieuwe vormen van aandrijving zoals hybride, elektrische, CNG en autonome voertuigen. Ook digitale oplossingen behoren tot onze kennis met een online reservatieplatform en track & trace op de voertuigen.



2.3. Interne organisatie en governance

Het directiecomité van Keolis Vlaanderen bestaat uit:

- **Chief Executive Officer (CEO)** – Philippe DOCX
- **Industrieel Directeur** - Marc DE COCK
- **Directeur Human Resources** - André RAPPE
- **Chief Commercial Officer** - Emily COENEGRACHTS
- **Financieel en Administratief Directeur** - Khiem LUONG
- **Operationeel Directeur** - Dirk HELLEMANS



Philippe Docx

CEO

Stijn Desair
Secretaris



Marc De Cock

*Industrieel
directeur*



André Rappe

HR-directeur



**Emily
Coenegrachts**

*Chief Commercial
Officer*



Khiem Luong

*Financieel en
Administratief
Directeur*



Dirk Hellemans

*Operationeel
Directeur
Vlaanderen*



2.4. De basis van Keolis

2.4.1. Bestaansreden, missie en visie

Keolis is een internationale mobiliteitsspeler die het voortouw neemt op vlak van innovatie en duurzaamheid. Waarom we bestaan? Om het dagelijkse leven in steden en gemeenschappen te verbeteren door veilige, slimme en duurzame mobiliteitsoplossingen te bedenken en te exploiteren die voor iedereen toegankelijk zijn. Dat is wat ons drijft als organisatie en vormt de basis van ons bestaan.

Onze missie hebben we op zijn beurt in drie concrete waarden gegoten: *We Imagine*, *We Care*, *We Commit*. Omdat we blijven innoveren, omdat we niet inboeten op veiligheid, kwaliteit van dienstverlening of operationele uitmuntendheid, en omdat we onze engagementen nakomen. Deze waarden vormen ons als bedrijf tot wie we zijn vandaag.



We imagine

Keolis bedenkt en ontwikkelt dag na dag innovatieve en evolutieve mobiliteitsoplossingen die inspelen op de noden van de reizigers en op de verwachtingen van de gemeenschappen. Samen met onze partners willen wij aantrekkelijke en duurzame formules aanbieden voor het comfort en het welzijn van de reizigers.



We care

De klant staat centraal in onze bekommernissen en we doen er alles aan om hem of haar een veilige en comfortabele reisbeleving te bieden. Ons welslagen is vooral een team-aangelegenheid. Heel onze organisatie zet zich resoluut in voor een beleid dat is gefundeerd op diversiteit en integratie.



We commit

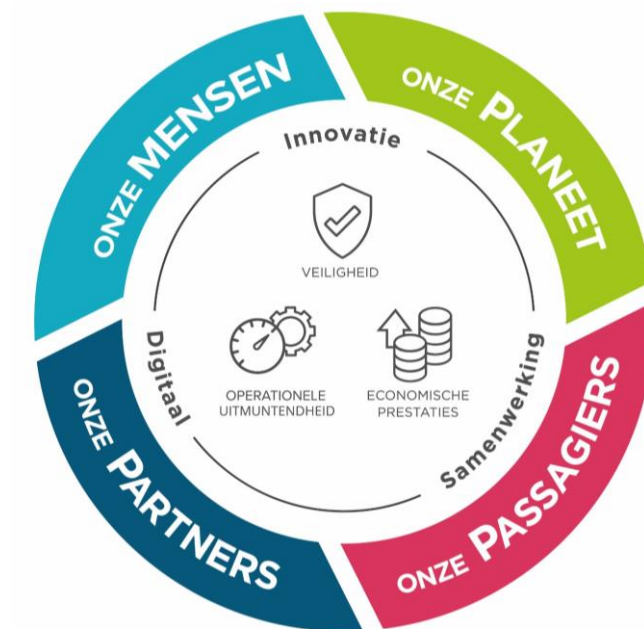
We zijn onwrikbaar als het gaat over veiligheid, onze absolute prioriteit. Een partner zijn, die veeleisend is op het vlak van prestaties en zijn contractuele verbintenissen naleeft, dat is de ambitie die wij koesteren. Zo kunnen we in alle omstandigheden handelen als een verantwoordelijke speler, in dienst van een duurzame ontwikkeling.



2.4.2. Keolis Way

Keolis heeft als groep wereldwijd de Keolis Way uitgewerkt. De Keolis Way, het toekomstprogramma van Keolis, legt uit hoe we onze missie en visie concreet waarmaken en vertalen naar de praktijk. De Keolis Way biedt dus een kapstok en bestaat uit vier pijlers:

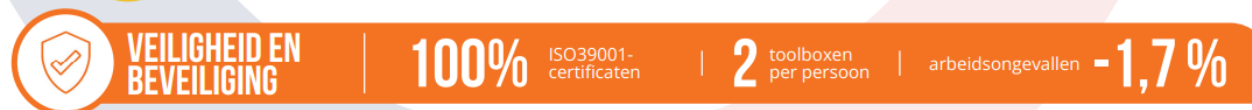
- **Onze Mensen:** We willen de beste werkgever in de mobiliteitssector zijn. We zetten daarvoor in op onze mensen met focus op welzijn op het werk en loopbaanondersteuning.
Daarbij staan ook diversiteit, inclusie en opleiding centraal.
- **Onze Partners:** Perfecte uitvoering van onze contracten, waarbij we uitmuntende diensten leveren aan onze partners. Door strategische partnerschappen willen we alle gebieden en doelgroepen kunnen bedienen.
- **Onze Planeet:** Onze expertise in CO₂-neutrale mobiliteit en de energietransitie moet leiden tot een duurzame ontwikkeling van milieuvriendelijke processen en minder vervuiling.
- **Onze Passagiers:** Onze leuze is nog steeds "Denk zoals een passagier". We gaan voor een versnelde modal shift en een geïntegreerd en multimodaal dienstenaanbod. De tevredenheid van onze passagiers en inclusieve mobiliteit staan daarbij centraal.





DE AMBITIE VAN KEOLIS BELGIUM IN 2024

KEOLIS
way>>>



2.5. Engagements en initiatieven

In dit onderdeel worden onze belangrijkste engagements en initiatieven opgelijst, dewelke breder gaan dan het duurzaamheidsbeleid van Keolis alleen.

a. ISO39001

Verkeersveiligheid is topprioriteit voor Keolis. Wij zijn dan ook fier dat we een ISO39001-certificaat hebben behaald voor alle filialen van Keolis in Vlaanderen. ISO39001 is de norm voor het verkeersveiligheidsmanagementsysteem. Keolis was het eerste Belgische mobiliteitsbedrijf in personenvervoer dat dit certificaat kreeg. De eerste certificaten dateren al van 2017 en waren geldig voor 3 jaar. Daarom zijn tussen juni 2020 en januari 2021 al onze ondernemingen opnieuw geauditeerd door Vinçotte. Alle audits zijn goed verlopen en alle certificaten werden verlengd tot 2025. Zo blijft Keolis in Vlaanderen verder werken aan de optimalisering van de verkeersveiligheid met als doel het aantal ongevallen te verminderen.



Het directiecomité van Keolis Vlaanderen engageert zich dit jaar om:

- De directie doet voortdurend inspanningen om steeds minder ongevallen te hebben dan de doelstelling die bepaald is op minder dan 47.5% frequentiegraad;
- In alle filialen en de 3 holdings die gehercertificeerd worden, minstens 1 audit laten uitvoeren;
- Om het verkeersveiligheidsbewustzijn te verbeteren, moeten er minstens 2 toolboxes per chauffeur worden georganiseerd;
- Bij ieder verkeersongeval waarbij derden betrokken zijn, wordt een Europees Aanrijdingsformulier en een formulier Keorisk ingevuld.

b. ISO14001

Keolis behaalde in 2022 voor het eerst de ISO14001-norm voor Milieumanagement, als eerste privaat bus- en autocarbedrijf in Vlaanderen. In 2023 breidden we het aantal gecertificeerde filialen uit tot 11 stuks. In het jaar 2024 staan er nog 4 stelplaatsen op de planning. Concreet hebben we een actieplan opgezet



om de gebouwen, de parkings, garages en de voertuigen duurzamer en groener te maken. De uitgevoerde actieplannen worden hernieuwd en verscherpt.

De groepspolitiek van Keolis aangaande ISO14001 is de volgende: *Keolis draagt als vervoersmaatschappij bij tot de bescherming van het milieu. Keolis verbindt zich ertoe haar activiteiten uit te voeren in overeenstemming met haar verplichtingen die voortvloeien uit reglementaire vereisten en andere contractuele of vrijwillige verbintenissen tegenover haar betrokken partijen. Bovendien streeft Keolis ernaar haar milieuprestaties voortdurend te verbeteren, het milieu te beschermen door de milieueffecten van haar activiteiten te beheersen en vervuiling te voorkomen.*

Tot slot werken we volop aan de verdere elektrificatie van onze vloot en infrastructuur.

c. KIHM-project

Niet alleen verkeersveiligheid, maar ook veiligheid op de werkvloer en in de stelplaatsen vinden we ontzettend belangrijk. Onderhoud vormt de hoeksteen van een performante dienstverlening. Daarom zetten we sterk in op de effectiviteit van onze onderhoudsmethodes, die bij Keolis het resultaat zijn van jaren lokale ervaring en (inter)nationale ondersteuning door de Industriële Directie van de Keolis Groep. Die ervaring is gebaseerd op het onderhoud van meer dan 18.000 voertuigen voor personenvervoer. KIHM, wat staat voor “Keolis Industrialiseert en Harmoniseert haar Maintenance/Onderhoud”, is een lean managementproject dat als doel heeft de organisatie van het onderhoud in de werkplaatsen te vereenvoudigen en te verbeteren. Het zorgt voor duurzaam onderhoud en voor betrouwbare diensten. In verschillende lokale clusters werd een ondersteuningsprogramma van twaalf weken voor de plaatselijke onderhoudsploeg uitgerold. Het programma omvat een analyse van de situatie, een omschrijving van de gebieden die voor verbetering vatbaar zijn (op het gebied van veiligheid, doeltreffendheid, irritatie, verbetering van het arbeidscomfort, management, enz.).

Alle 9 werkplaatsen in Vlaanderen zijn KIHM-gecertificeerd; het betreft de werkplaatsen van Reniers (in Landen, Genk en Tisselt), Heyerick (Zulte), Gino Tours (Jabbeke), Bus4You (Geraardsbergen), Modern Toerisme (Groot-Bijgaarden), Flanders Bus (Halle) en Staca (Kortenberg).

d. GEEIS-label



Keolis plaatst al haar medewerkers in alle landen op gelijke voet, ongeacht afkomst, leeftijd, gender(identiteit), seksuele oriëntatie, politieke voorkeur of religie. Bij ons kan iedere werknemer zichzelf zijn; wij vinden diversiteit immers erg belangrijk. Het GEEIS-label staat voor Gender Equality European & International Standard. Dit engagement is verankerd in



ons personeelsbeleid en onze aanpak op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO), wat zich vertaalt in engagementen en specifieke acties die op internationaal niveau door certificatie erkend worden.

Naast de naleving van de lokale regelgeving in de landen waar Keolis actief is, zet de Groep zich al meer dan tien jaar in voor de gelijkheid van mannen en vrouwen op de werkvloer door:

- Diversiteit te bevorderen in haar aanwervingsprocessen
- De inzetbaarheid van Keolis-medewerkers te verbeteren
- Zorgen voor een gelijk speelveld in professionele ontwikkeling en loopbaanbeheer
- De attitudes ten opzichte van de rol van vrouwen in de openbaarvervoersector en haar beroepen te helpen veranderen
- Ontwikkelen van lokale partnerschappen
- Meer aandacht voor het combineren van werk en privéleven

In 2016 was Keolis S.A. de eerste openbaarvervoersmaatschappij ter wereld die deze certificering behaalde. In 2021 en 2023 werd ons GEEIS-certificatie verlengd.

e. Keolis Drivers Academy (KDA)



Voor kandidaat-chauffeurs hebben we de Keolis Drivers Academy (KDA) opgericht, dat - naast een opleidingscentrum - ook een erkende rijjschool is. Zo zijn we het allereerste private bus- en autocarbedrijf in België die een officieel erkende rijjschool heeft.

Aangezien de kostprijs om het rijbewijs te behalen voor velen een hindernis is om buschauffeur te worden, verlagen we via de KDA de drempel. Alzo geven wij iedereen de mogelijkheid, ongeacht zijn of haar financiële draagkracht, een rijbewijs D te behalen op een laagdrempelige manier. We begeleiden kandidaten bij het aanleren van de theorie, en daarna krijgen ze 20 uur gratis praktijkopleiding van onze rij-instructeur. De grootste instroom van KDA-kandidaten wordt gecreëerd door de organisatie van Keolis Jobdagen in Vlaanderen en rechtstreekse instroom via onze vernieuwde jobsite.

f. Project Iuvenis

Als Keolis zetten we in op sociale inclusie en laagdrempelige tewerkstelling. Met het IUVENIS-project wil het Sociaal Fonds Autobus Autocar jongeren behorende tot risicogroepen begeleiden naar een duurzame tewerkstelling in de autobus- en autocarsector.



Hiermee beoogt het Sociaal Fonds om het aandeel van jongeren, momenteel ondervertegenwoordigd in de sector, te verhogen en tegelijkertijd te werken aan de versterking van de instroom om de toenemende vergrijzing in de sector op te vangen.

Door mee de begeleiding in het behalen van rijbewijs D te verzorgen, en eveneens lijnverkenningen aan te bieden, dragen we bij tot het beoogde doel.

g. VDAB Stages

Na het behalen van het rijbewijs D via de VDAB bestaat de mogelijkheid om gedurende 10 werkdagen stage te volgen in onze filialen. Op deze manier begeleiden we kandidaten gedurende het gehele proces voor het behalen van het rijbewijs D.

h. ASAP mee-rijstage

ASAP Training & Event organiseert, in opdracht van VDAB Limburg, een voortraject Chauffeur D voor werkzoekenden met grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Gedurende dit traject van 9 weken ligt de nadruk op de versterking van de benodigde competenties, ondersteuning van de Nederlandse taal en intensieve begeleiding in de voorbereiding van het theoretisch examen voor het rijbewijs D. Aansluitend kunnen de cursisten via een zelfstudie, maar met onze ondersteuning, hun theoretisch examen afleggen en zo slagen. Na het volgen van de volledige praktijkopleiding, kunnen de cursisten onmiddellijk doorstromen naar werk.

Bij deze opleiding horen er twee afzonderlijke dagen voor een observatiestage waarbij het de bedoeling is dat elke cursist één volledige dag meerrijdt met een professioneel autobus- of autocarchauffeur om de functie in de praktijk te kunnen beleven.

Het doel is om kandidaten kennis te laten maken met de job.

i. Vokans: ervaringsbewijs: Peter/Meterschap en stelplaatsverantwoordelijken

Naast het afnemen van een ervaringsbewijs, wordt er een groepscoaching georganiseerd voor de stelplaatsverantwoordelijken en de peters/meters. Verschillende peters/meters en stelplaatsverantwoordelijken genoten reeds van een individuele jobcoaching. Dit initiatief is opgestart in maart 2021 en werd inmiddels verder uitgerold naar andere vestigingen.

Taalcoaching

Dit traject van taalcoaching, in samenwerking met de VDAB, bestaat uit 16 uur taalcoaching binnen het eerste jaar van tewerkstelling. Via Groep Intro werd deze taalcoaching eerder al georganiseerd, nu wordt deze via VOKANS georganiseerd.

j. Groep Intro

Workshop: welzijn op het werk en hoe omgaan met diversiteit op de stelplaats.



Deelnemers: stelplaatsverantwoordelijken en leden van het comité

- Volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen:
 - Welzijn op het werk
 - Wat is nodig om me goed te voelen op het werk?
 - Motivatietheorie (achterliggende theorie die uitlegt wat nodig is om gemotiveerd te zijn voor het werk, ook toepasbaar op andere levensvlakken zoals privé of verenigingen, ...)
 - Communicatie
 - Basis communicatieschema
 - Ruis op communicatie (storingen/miscommunicatie)
 - Hoe kunnen cultuurverschillen leiden tot miscommunicatie?
 - Feedback geven
 - Werken in een divers team
 - Oefeningen rond eerste indruk
 - Wat is cultuur?
 - Wat is diversiteit?
 - Waarden en normen (en verschillen hierin en hoe er mee omgaan)



3. DUURZAAMHEIDSBELEID BIJ KEOLIS VLAANDEREN

3.1. Duurzame ontwikkelingen binnen Keolis

In september 2015 werden de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDG's) formeel aangenomen door de algemene vergadering van de VN met Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling. De doelstelling is om de mensheid te bevrijden van armoede en de planeet terug op de koers richting duurzaamheid te plaatsen, via een actieplan bestaande uit 17 SDG's, die gekoppeld zijn aan 169 targets, en dit in een periode van 15 jaar. Deze doelen die één en ondeelbaar zijn reflecteren de drie dimensies van duurzame ontwikkeling: het economische, het sociale en het ecologische aspect.

Deze doelen vormen een unieke fusie van twee mondiale agenda's: duurzame ontwikkeling en ontwikkelingssamenwerking. De nadruk van deze agenda ligt op 'universaliteit', wat betekent dat de implementatie niet enkel in het Globale Zuiden moet gebeuren maar over de gehele planeet.

Om de vooruitgang naar de verwezenlijking van de doelstellingen en de subdoelstellingen van de VN te volgen, werd in maart 2016 een geheel van 242 globale indicatoren voorgesteld door UNSTAT dat de 169 subdoelstellingen moet meten. Centraal hierbij is dat meerdere indicatoren opgesplitst moeten worden volgens relevante categorieën zoals geslacht, leeftijd, geografische ligging enz. Voor bepaalde indicatoren bestaat er reeds ruime methodologische overeenstemming, terwijl voor andere indicatoren nog verder onderzoek verricht moet worden. Het betreft hier dus een lijst die in de toekomst zeker nog verder zal evolueren. Het is ook belangrijk te onthouden dat deze indicatoren slechts een mondiale aanzet vormen, de lidstaten worden aangespoord om via verdere nationale verfijning meer nauwkeurigere metingen te verzekeren.

De SDG's kunnen onderverdeeld worden in vijf grote thema's: mensen, planeet, welvaart, vrede en partnerschap. In hoofdstuk 4 vindt u de SDG's waarrond wij het afgelopen werkjaar hebben gewerkt.





SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Net omdat we als mobiliteitsbedrijf het dagelijkse leven in steden en gemeenschappen willen verbeteren door veilige, slimme en duurzame mobiliteitsoplossingen te bedenken en te exploiteren die voor iedereen toegankelijk zijn, zit duurzaamheid in ons DNA. Stilstaan is voor ons geen optie.

Keolis heeft een sterk uitgewerkt Corporate Social Responsibility, of CSR-beleid, dat verweven is met onze dagelijkse operaties op de werkvloer. De Keolis Way, het kompas van ons bedrijf, is gebaseerd op de SDG's. We maakten een selectie van SDG's die volledig aansluiten bij de missie, visie en activiteiten van Keolis.



Voor Keolis zijn haar medewerkers de belangrijkste troef. Via het transformatieprogramma Keolis Way en het veiligheidsbeleid dat Keolis hanteert, zorgen we voor de veiligheid, de fysieke en mentale gezondheid van onze werknemers door welzijn te bevorderen en discriminatie op de werkplek te bestrijden. Dit beleid geldt ook voor de veiligheid van passagiers en derden, een constante prioriteit voor alle Keolis-teams wereldwijd.



Keolis doet er alles aan om gelijke kansen voor al zijn medewerkers te garanderen en een gezond evenwicht tussen werk en privéleven te verzekeren. Het is niet wie je bent maar wat je kan, ongeacht de etnische achtergrond, gender of taal.





Keolis ondersteunt openbaarvervoersautoriteiten bij hun inspanningen om hun energietransitie en milieudoelstellingen te behalen. Het deelt haar expertise in een breed scala aan hernieuwbare energiebronnen, waaronder biodiesel, bio-ethanol, biogas, aardgas, elektrisch, LPG en hybride.



In een sector waar elke werkracht telt, heeft Keolis een groepsbreed beleid voor de veiligheid van werknemers ingevoerd, evenals een HR-beleid dat gelijke kansen en toegang tot opleidingen garandeert, de sociale dialoog bevordert en het welzijn stimuleert.



Keolis werkt voortdurend aan groepsvervoer dat aantrekkelijk en inclusief is, met als doel de levenskwaliteit in de samenleving te verbeteren.



Het milieubeleid van Keolis is volledig gericht op het behalen van ecologische transitiedoelstellingen. Het omvat energie- en koolstofefficiëntie, de vermindering van waterverbruik en het hergebruik van afvalstoffen als nieuwe grondstoffen, en streeft ernaar alle vormen van vervuiling te vermijden.



Keolis promoot groepsvervoer en de voordelen ervan op elk niveau en beschouwt gedeelde mobiliteit als een deel van het antwoord op de hedendaagse maatschappelijke uitdagingen, waaronder die van de klimaatverandering. Dit gaat parallel met initiatieven zoals het verbeteren van de energie-efficiëntie en het ontwikkelen van het gebruik van koolstofarme energie.





Keolis lanceerde zijn compliance-programma Kompliance in 2013. Het programma beschrijft niet enkel welke gedragingen wenselijk zijn, maar ook de gedragingen die bij wet en op grond van de ethische opvatting van het bedrijfsleven verboden zijn. Het helpt elke werknemer om de juiste houding aan te nemen om de risico's waarmee hij te maken kan krijgen te voorkomen en te beheersen. Via het professionele waarschuwingssysteem Keolis Ethic Line (KEL) kunnen medewerkers hun bezorgdheid uiten.



3.2. Onze prestaties en realisaties

In dit onderdeel brengen we verslag uit van onze prestaties en realisaties op het gebied van duurzaamheid. De onderstaande thema's geven een beeld van onze grootste impact op **mens**, **milieu** en **maatschappij**.

Deze thema's zijn nog niet gebaseerd op een materialiteitsanalyse in samenwerking met externe stakeholders, zoals de GRI-richtlijnen voorschrijven. We plannen om dit in de toekomst wel te doen.

- Op vlak van “**Mens**”, onze **medewerkers**, zullen we het hebben over de **tevredenheid** van onze medewerkers op de werkvloer, de **ontwikkeling** gedurende hun loopbaan, alsook over **diversiteit**, **discriminatie** en **intimidatie**, **preventie** en welzijn op het werk, **veiligheid** en **sociaal dialoog**.
- Onder het onderdeel “**Milieu**” zullen we de systemen en toepassingen bespreken waarin we de **uitstoot van onze voertuigen** naar beneden halen, hoe we omgaan met **water** en **afval**, alsook wat we doen rond **verantwoorde consumptie** en productie.
- Tot slot richten we ons op de “**Maatschappij**”, waarin we het kort hebben over de **reizigerstevredenheid**, **verkeersveiligheid**, **sociale inclusie**, **toegankelijkheid**, **combimobiliteit** en de **GDPR**.



3.2.1. Mens - Medewerkers

In dit onderdeel lichten we de volgende subonderdelen toe:

- Tevredenheid
- Persoonlijke ontwikkeling
- Diversiteit, discriminatie en intimidatie
- Veiligheid
- Sociale dialoog

a. Tevredenheid

Ieder jaar worden onze medewerkers vanuit twee oogpunten gevraagd om hun mening te uiten omtrent de werking van het bedrijf.

Enerzijds krijgen de medewerkers een vragenlijst vanuit Cohezio, onze externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Deze gegevens worden volledig anoniem gerapporteerd op jaarbasis naar Keolis toe.

Na ieder medisch toezicht bij Cohezio, wordt er door de arbeidsgeneesheer gepeild naar de tevredenheid betreffende:

- De organisatie van het werk
- De inhoud van het werk
- Werkomstandigheden
- Balans tussen privé en werk
- Relaties op het werk
- Algemeen welzijn op het werk

De cijfers zijn verbeterd eind 2023 ten opzichte van begin 2022:

- | | |
|--|------------------|
| • Toewijding: | van 8.1 naar 8.3 |
| • Kwaliteit van het leven op het werk: | van 7.6 naar 7.9 |
| • Werkgeversmerk: | van 7.4 naar 7.6 |
| • Leadership: | van 7.4 naar 7.5 |
| • Keolis Way: | van 7.1 naar 7.4 |

De deelnamegraad steeg sterk van 23% naar 31%, al is er nog werk aan de winkel.

Anderzijds worden door de HR-directie ook regelmatig tevredenheidsenquêtes uitgevoerd bij onze medewerkers. Alzo houden wij de vinger aan de pols van wat er leeft bij onze medewerkers. Aandachtspunten worden geanalyseerd, en specifieke acties ter verbetering worden opgezet.



b. Persoonlijke ontwikkeling

Starten bij Keolis betekent vooruitgaan, niet stilstaan. Als werkgever investeren we continu in de loopbaan en het welzijn van onze collega's. Zo leggen we de nadruk op levenslang leren, en dat laat zich in alles voelen.

1. Bedienden

Vanaf de start krijg je bij Keolis toegang tot het HR platform. Hier kan je aangeven of je open staat om te groeien, bij te leren, opleidingen te volgen enz. Je kan hier aangeven of je projecten van korte of lange duur in het buitenland zou willen doen bij Keolis wereldwijd, een echte uitdaging van A tot Z voor wie het past.

Leidinggevendenden krijgen specifieke opleidingen omtrent feedbackgesprekken, omgaan met diversiteit, communicatietechnieken, omgaan met veranderingen, afspraken maken, coachingsessies, ...

2. Chauffeurs

Chauffeurs die werken bij Keolis, volgen minstens tweemaal per jaar een toolbox. Dit is een korte opleiding van maximum 30 minuten over een specifiek onderwerp dat steeds relevant is. Het kan gaan om het gebruik van de Webasto, nieuwe regels in de Wegcode, hoe de tachograaf correct gebruiken, hoe je sneeuwkettingen moet leggen, maar ook over gezonde voeding en beweging, de ISO14001-norm met tips om energie te besparen thuis, ... Chauffeurs kunnen ook zelf steeds een onderwerp aanvragen om aan bod te laten komen bij een volgende toolbox. Toolboxes worden gegeven door een interne lesgever en vinden plaats in het eigen filiaal.

3. Technici

Onze technische profielen worden continu opgeleid en gevormd. Zo krijgen ze de kans om gespecialiseerde opleidingen te volgen zoals bijvoorbeeld de HEV-opleidingen om te kunnen werken aan elektrische bussen of opleidingen om te mogen werken aan CNG-installaties. Anderzijds krijgen zij eveneens regelmatige toolbox-sessies om hun kennis op te frissen. Ook het KIHM-project laat toe om te evolueren, en dit zowel voor het individu als voor de organisatie.

c. Diversiteit & absenteïsme

Bij Keolis in Vlaanderen zijn op 31/03/2024 in totaal 1294 collega's tewerkgesteld in allerlei functies. In totaal identificeren 230 collega's (of 17,8%) zichzelf als vrouw. Hiermee scoort Keolis in Vlaanderen beter dan op Belgisch niveau: Keolis heeft in België 3177 collega's tewerkgesteld, waarvan 484 (of 15,2%) zich identificeren als vrouw. Op vlak van genderdiversiteit stappen we in de goede richting en werken we actief aan een transformatie naar een diverse werkomgeving waar elke collega zich thuis voelt.

Op 29/2/2024 was er over heel België een absenteïsme-percentages van 4.9%: van de 362.238 in totaal betaalde uren waren er 17.013 betaalde ziekte-uren. In Vlaanderen bedraagt het percentage 4.2%: van de 151.732 betaalde uren waren er 6.378 betaalde ziekte-uren.



d. Preventie en welzijn op het werk

1. Veiligheidscharter

Veiligheid en preventie op het werk staat centraal bij Keolis Vlaanderen. Het beleid hieromtrent is opgenomen in de beleidsverklaring preventie (Veiligheidscharter), die ieder jaar geüpdatet wordt:





Veiligheid is een zaak van iedereen

VEILIGHEIDSCHARTER EUROBUS HOLDING - KEOLIS VLAANDEREN –KEOLIS BELGIUM

1. PREVENTIE BOVEN ALLES

Alle Belgische filialen van Keolis respecteren de regelgeving ter zake en hanteren bij zijn beleid inzake welzijn op het werk volgende aanpak:

- Creëren veiligheidscultuur door een actief veiligheidsbeleid via managementvergaderingen, sociale relaties binnen de Comités (CPBW) en een transparante communicatie
- Gemeenschappelijk preventiebeleid ontwikkelen op basis van het advies van de Gemeenschappelijke preventiedienst. Om dit te kunnen verwezenlijken worden de maandverslagen iedere maand gecentraliseerd bij de voorzitter van het Gemeenschappelijke comité.
- Analyse van alle risico's en deze zoveel mogelijk beperken.
- Regelmatige audits en rondgangen om na te gaan of alle regels wel degelijk worden nageleefd
- Vaardigheden en kennis op peil houden en verder ontwikkelen via opleiding
- Jaaractieplannen implementeren en deze continue opvolgen in samenwerking met hiërarchische lijn en CPBW's en GCPBW.

2. EEN ZAAK VAN IEDEREEN

Enieder is verantwoordelijk voor zijn veiligheid en ziet toe op die van anderen, en gaat daarbij als volgt te werk:

- Nauwgezet de door de werkgever bepaalde richtlijnen en procedures toepassen
- Zich voorbeeldig gedragen
- Op elke gevaarlijke situatie gepast reageren
- Eerst denken, dan doen
- Steeds waakzaam blijven

De leidinggevende is eindverantwoordelijke om ervoor te zorgen dat ieder individu zijn of haar verantwoordelijkheid opneemt. De preventieadviseur staat hem bij om conform de wetgeving te zijn.

De EPBW en IPBW zijn nauw betrokken bij de organisatie van veiligheids- en preventieacties.

3. DAGDAGELIJKS ENGAGEMENT

Veiligheid maakt integraal deel uit van ons beroep en wordt dus:

- In elk project en elke wijziging van werkpost geïntegreerd
- Dagdagelijks toegepast via een gepast gebruik en een strikt onderhoud van de instrumenten
- Permanent verbeterd via een grondige analyse van elk incident of ongeval en het toepassen van verbeteringsacties

Veiligheid is een selectie- en evaluatiecriterium voor onze klanten en opdrachtgevers

Veiligheid is een selectie- en evaluatiecriterium voor onze onderaannemers



Philippe Docx
CEO
EUROBUS HOLDING - KEOLIS BELGIUM
KEOLIS VLAANDEREN



2. Cohezio

Onze externe dienst voor preventie en bescherming op het werk is Cohezio. Er wordt dagdagelijks nauw met hen samengewerkt op vlak van medische onderzoeken, rondgangen met de arbeidsgeneesheer, adviezen vanuit de preventiemedewerkers en de ondersteuning van de vertrouwenspersonen. Onze medewerkers kunnen steeds met hen contact opnemen.

3. Arbeidsongevallen

De ernst en het aantal arbeidsongevallen zijn een belangrijke graadmeter voor het welzijnsniveau binnen elke organisatie. We stellen dan ook alles in het werk om arbeidsongevallen te voorkomen. Als er zich toch een arbeidsongeval voordoet, dan zorgen we voor een goede begeleiding van het slachtoffer, voeren we een grondig onderzoek uit en nemen we preventiemaatregelen.

Elk ongeval wordt geanalyseerd om na te gaan welke acties ondernomen kunnen worden om deze in de toekomst te vermijden. Wanneer we kijken naar de oorzaken van arbeidsongevallen, zien we dat vallen en uitglijden een belangrijke oorzaak is: van 2019 tot 2023 was 30% van alle arbeidsongevallen hieraan te wijten. Daarboven zijn 16% van de dagen van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van verkeersongevallen en nog eens 16% ten gevolge van (verkeers)agressie.

Om die reden werd er tijdens de jaarlijkse Safety Day op 24 april 2024 volop ingezet op veiligheid, met een straffe nationale interne veiligheidscampagne waarbij de meest voorkomende ongevallen belicht worden. Zo stonden de thema's van snelheid, afleiding en vermoeidheid, agressie, hoe aanrijdingen voorkomen, vallen en uitglijden en tweewielers centraal dit jaar. Uiteraard wordt er naast deze speciale dag ook dagelijks aandacht aan besteed in onze filialen en op de werkvloer.

e. Sociale veiligheid

Onder sociale veiligheid verstaan wij de manier waarop chauffeurs omgaan met conflictsituaties, zowel met klanten, derden als collega's.

Met behulp van een toolbox sensibiliseren wij in de eerste plaats de chauffeurs om het ochtendritueel tijdig aan te vatten, zodat ze "stressloos" de dienst kunnen aanvatten. Hoe rustiger een werknemer de dagtaak kan aanvatten, hoe meer veerkracht deze persoon heeft om te kunnen omgaan met onverwachte en soms moeilijke situaties. Daarnaast proberen we via toolboxes de chauffeur tips & tricks te geven hoe ze best kunnen omgaan met moeilijke klanten.

Meer en meer krijgt onze maatschappij te maken met voorvallen van agressie, en dit treft, jammer genoeg, ook onze chauffeurs tijdens hun dienstuitvoering. Specifiek naar hen toe willen we dit topic aan de orde brengen en hun trainen in hoe ze het best kunnen omgaan met voorkomende agressie tijdens de dienst. Mede dankzij de coaching en toolboxmeetings werken wij hier actief aan.

In concreto:

- Inzetten op nabijheidsmanagement en het ondersteunen van de nabijheidsmanagers (Field Officers);



- Inzet op betere samenwerking met de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (COHEZIO);
- Uitvoering risicoanalyse van entity relationship diagram (ERD), met oog op een betere doorstroming van informatie;
- Psychosociaal actieplan opgesteld;
- Efficiëntere samenwerking/interventies die tot stand komen door een flowchart met takenstructuur tussen verschillende departementen.

Werknemers, die te maken krijgen met agressie, worden in de eerste plaats door de verantwoordelijke opgevangen die daarna, in voorkomend geval, contact legt met de bedrijfspsycholoog van POBOS. Agressie slaat vaak in als een bom en vergroot het onveiligheidsgevoel. Om dit tegen te gaan, zijn we ervan overtuigd dat psychologische begeleiding kan helpen om deze gevoelens te kanaliseren.

Indien conflictsituaties met collega's uit de hand lopen, kunnen de chauffeurs steeds beroep doen op onze vertrouwenspersonen. Deze personen krijgen jaarlijkse vorming hoe om te gaan met moeilijke situaties en zullen proberen bemiddelen tussen betrokken personen.

f. Sociale dialoog

De sociale dialoog staat bovenaan de agenda van Keolis Vlaanderen. We vinden het uiterst belangrijk om met alle partijen rond de tafel te zitten en te luisteren naar alle voorstellen, struikelblokken of ideeën. We zetten, net zoals voorgaande jaren, de dialoog verder in alle organen en binnen alle niveaus van Keolis Vlaanderen. In 2019 riep Keolis een Gemeenschappelijk OndernemingsRaad (GOR) en een Gemeenschappelijk Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) in het leven. Dit gebeurde op vrijwillige basis omdat we sociaal overleg belangrijk vinden, want terzake bestond en bestaat tot op heden geen juridische verplichting. De bedoeling daarvan is op regionaal vlak een sociale dialoog te houden, en elk trimester samen te komen. De werknemersvertegenwoordigers van deze organen komen uiteraard uit de lokale OndernemingsRaden (OR's) en uit de CPBW's van de respectievelijke Technische BedrijfsEenheden (TBE's).



3.2.2. Milieu

In dit onderdeel lichten we de volgende subonderdelen toe:

- Uitstoot voertuig
- Water
- Afval
- Verantwoorde consumptie en productie

a. Uitstoot voertuig: Euro-norm

De Europese emissienormen, bekend als de Euro-normen, stellen de maximale vervuulende emissiegrenswaarden voor rollend materieel vast. Dit is een steeds strengere norm voor nieuwe voertuigen. Het doel is om de luchtvervuiling van het wegtransport te verminderen. De meest ecologische Euro VI-normen, waarmee onze recente en nieuwe voertuigen zijn uitgerust, versterken de maatregelen om de uitstoot van CO₂ en stikstofoxiden te verminderen.

1. KeoLean

Onze volledige vloot wordt in eigen beheer onderhouden. Onze medewerkers zijn hiervoor opgeleid en worden ook constant bijgeschoold. Dit alles gebeurt in onze goed uitgeruste werkplaatsen in lijn met het KeoLean-principe. Het doel van dit project is een verbeterd beheer van onze ateliers op vlak van afvalverwerking en milieurisico's. Opmvolging van onze vloot qua onderhoud en reparatie gebeurt via een eigen vlootbeheertool: Carpack.

2. Traceerbaarheid en zuiniger rijden dankzij real-time tracking

Alle schoolvoertuigen zijn uitgerust met een track&trace systeem. Dankzij ons Phelect-systeem heeft Keolis zeer snel toegang tot alle nuttige informatie over haar voertuigen: rijgedrag, brandstofverbruik, snelheid en afgelegde kilometers. Phelect maakt het ook mogelijk om bij een probleem het dichtstbijzijnde voertuig vlot te identificeren en in te zetten ter vervanging.

De geïntegreerde versnellingsmeter registreert en rapporteert rijgebeurtenissen (optrekken, scherpe bochten, remmen ...), waardoor we het rijgedrag van bestuurders kunnen meten, de veiligheid van passagiers verhogen en de onderhoudskosten (bandenslijtage, remblokken, motorbreuk ...) tot 10% verlagen. Dit systeem laat ons toe zuiniger en minder vervuilend te rijden. Ons opleidingsprogramma voor onze chauffeurs zorgt voor bijsturing en voortdurende verbetering.

3. Opleiding Eco-driving toolbox

Keolis heeft een intern opleidingsprogramma 'Eco-driving Toolbox' voor al onze chauffeurs. Dankzij deze opleiding zorgen we ervoor dat onze chauffeurs veilig en vlot rijden om het risico op ongevallen te verminderen. Ook rijden we hierdoor ecologischer en verminderen we hierdoor ook het brandstofverbruik en slijtage van remmen en banden.



4. Telenaro, software voor opvolging verbruik

De vestigingen van Keolis zijn uitgerust met eigen tankstations. Via software zijn we in staat om het verbruik te controleren en afwijkingen en overconsumptie vast te stellen. Daardoor kunnen we het aantal afgelegde kilometers en het verbruik per voertuig en per chauffeur raadplegen.

De software maakt het ook mogelijk om bij abnormaal verbruik waarschuwingen te krijgen.

5. Wettelijke voorschriften

De milieuvoorschriften zijn de laatste jaren sterk veranderd en bij Keolis Vlaanderen maken we er een erezaak van om steeds in regel te zijn met de wetgeving. Het departement Veiligheid en Leefmilieu van Keolis volgt deze reglementering op en bepaalt de groepsaanbevelingen voor al haar filialen.

6. Lokale aanwezigheid = korte verplaatsingen

Keolis geeft de voorkeur aan plaatselijke werkgelegenheid. Chauffeurs wonen in de buurt van de stelplaats om zo onnodige verplaatsingen te vermijden. Dit leidt ook tot een kleinere ecologische voetafdruk van de onderneming. Door zijn stelplaatsen, die verspreid zijn over het hele grondgebied, kan Keolis de dienstverlening uitvoeren met zo weinig mogelijk lege kilometers.

b. Water

Vele van onze sites zijn uitgerust met een autowasstraat waarbij regenwater hergebruikt wordt. Dit regenwater wordt van de daken op verschillende stelplaatsen gebufferd. In grote tanks, die jaarlijks worden gereinigd en gecontroleerd, wordt het regenwater opgevangen. Dit water is bijzonder neutraal wat mineralen en kalksteen betreft, waardoor het mogelijk is om sterk verdunde, biologisch afbreekbare poetsproducten te gebruiken.

In Landen wordt bijvoorbeeld het water van de parking via een overloop opgevangen in een waterbassin, en vanuit dat bassin wordt dan water gehaald voor de carwash.



c. Afvalbeheerbeleid

In 2013 werd een afvalbeheerprocedure gedefinieerd en een aanpasbare sorteergids ontworpen voor alle filialen van de groep. De filialen sorteren en recyclen hun afval (gevaarlijk én niet-gevaarlijk) dat voortkomt uit de verschillende service- en onderhoudswerkzaamheden. Afvalstoffen zoals ontvettingsmiddelen of koolwaterstofslib worden ook onderworpen aan een speciale controle dankzij afvalcontrolestroken.



Sinds de opstart van de ISO14001-certificatie wordt dit aspect verder uitgediept en geoptimaliseerd.

d. Verantwoorde consumptie en productie

Duurzaamheid start bij de aankoop van nieuwe voertuigen. Om die reden zijn we volop bezig met de aankoop van elektrische voertuigen om onze vloot te vergroenen. Eind dit jaar zullen er een 100-tal volledig elektrische voertuigen rondrijden in ons land (types Mercedes, Iveco, Yutong). Bovendien onderzoeken we de mate waarin alternatieve energiebronnen in Vlaanderen kunnen toegepast worden.

Daarnaast maken we ook afspraken met onze vaste leveranciers. In onze raamovereenkomsten werd recent onderstaande clausule opgenomen:

In het kader van deze Overeenkomst zal de Leverancier 1 boom moeten planten per 10.000 € omzet met Keolis, te beginnen vanaf 100.000 € jaaromzet. Een rechtvaardiging moet worden ingediend voor 31 maart van het jaar erna. Dit document dient het aantal bomen te bevatten die in het kader van dit contract worden geplant, alsook de naam van de partnerorganisatie.

De Klant wenst dat zijn zakenpartners zijn principes delen, vooral om zijn impact op de klimaatverandering te beperken. De Klant moedigt zijn leveranciers en dienstverleners aan om een gedrag aan te nemen dat erop gericht is om hun koolstofimpact te verminderen en om zich in te zetten voor een energetische en ecologische transitie, een beslissende verbintenis voor de Klant. Het begrip koolstofimpact omvat alle effecten van de uitstoot van broeikasgassen.

De dienstverlener zet zich vandaag in voor de volgende elementen:

- *beschikken over interne governance inzake de vermindering van het koolstofeffect*
- *beschikken over een actieplan om de koolstofimpact te verminderen. Dit actieplan omvat maatregelen om het energieverbruik van de leverancier/dienstverlener te verminderen;*
- *beschikken over een actieplan om het waterverbruik te monitoren en te verminderen;*
- *beschikken over een actieplan om zijn afvalproductie te monitoren en te verminderen en de nuttige toepassing van geproduceerd afval te verbeteren.*

Bovendien verbindt de Leverancier zich ertoe de hierboven vermelde verbintenissen in zijn gehele waardeketen toe te passen.

De Leverancier verklaart en garandeert dat de Klant in het eerste jaar van dit contract de meting van zijn broeikasgasemissies (scope 1 en 2 minimaal) zal uitvoeren, deze meting voor het einde van het contract zal hernieuwen, en deze broeikasgasevaluatie zal publiceren en/of meedelen aan de Klant.

De Leverancier verklaart en garandeert de Klant om geen elektriciteit uit steenkool te halen.

De Leverancier verbindt zich ertoe de milieu-impact van de grondstoffen die bij de fabricage van zijn producten worden gebruikt, systematisch te evalueren en te verminderen (milieu-impact van de grondstoffen, hun productiemethode en hun recycleerbaarheid).

De Leverancier verbindt zich ertoe de prestaties inzake energie-efficiëntie en broeikasgasemissies van zijn producten vandaag te verbeteren.

De Leverancier verbindt zich er ook toe om vandaag een actieplan op te stellen om de energie-efficiëntie van zijn productiesites en -processen te verbeteren. Bovendien erkent de leverancier en gaat hij ermee akkoord zich voor het einde van het contract te verbinden:



- De uitvoering van een actieplan om de koolstofvoetafdruk van haar toeleveringsketen te verkleinen.
- Toepassing van een aanpak van ecologisch ontwerp voor haar producten gedurende hun gehele levenscyclus, met name om hun levensduur te verlengen, hun herstelbaarheid te vergemakkelijken, het beheer van hun afdanking te verbeteren door hun recycling te bevorderen, en het gebruik van gerecycleerde materialen te ontwikkelen.

3.2.3. Maatschappij

In dit onderdeel lichten we de volgende subonderdelen toe:

- Reizigerstevredenheid
- Verkeersveiligheid
- Sociale inclusie
- Toegankelijkheid
- Combimobiliteit
- GDPR & conformiteit



a. Reizigerstevredenheid

De door onze opdrachtgever De Lijn uitgevoerde metingen qua reizigerstevredenheid, op de door ons verzekerde ritten, worden ons bezorgd.

b. Verkeersveiligheid

Er worden voortdurend initiatieven genomen opdat de vooropgestelde doelstelling - om steeds minder ongevallen te hebben - wordt bereikt.

In alle filialen, alsook in de holding, wordt minstens 1 verkeersveiligheidsaudit uitgevoerd.

Om het verkeersveiligheidsbewustzijn te verbeteren, is het streven om minstens 2 toolboxen per chauffeur per jaar te organiseren.

Behalve het Europees Aanrijdingsformulier wordt na ieder ongeval een Keorisk-formulier ingevuld. Sinds 2015 wordt er reeds gewerkt met het “Keorisk-document”. De bedoeling van dit Keorisk-document is om beter te begrijpen wat tot het ongeval heeft geleid, wat de juiste omstandigheden waren, na te gaan of het ongeval had kunnen vermeden worden en desgevallend gepaste acties te ondernemen. Het Keorisk-document wordt dan ook gebruikt als leidraad tijdens het gesprek met elke chauffeur na elk ongeval.

c. Sociale inclusie



Het chauffeurstekort op de arbeidsmarkt treft onze sector ten volle. Wij zijn dan ook dagelijks bezig met het aanwerven van nieuwe chauffeurs. Om die reden werd ook de Keolis Drivers Academy (KDA) opgericht, om mensen te kunnen omscholen naar het fantastische beroep: chauffeur. Bovendien werven we extra recruiting officers aan en lanceerden we recent de nieuwe campagne “Keolis Verbindt” om het aantal openstaande vacatures te verminderen.

Daarnaast werken wij ook samen in het KIEM-project en met VDAB om doelgroepen ook in onze sector kansen te bieden. Kiem vzw leidt mensen uit kansengroepen naar een duurzame tewerkstelling door het organiseren van opleiding, begeleiding en bemiddeling. Ze richten zich prioritair op de transportsector.

Tot slot nemen we ook actief deel aan verschillende jobdagen die worden georganiseerd door de sectorfederatie FBAA in het kader van haar campagne BEChauffeur.BE, alsook organiseren we eigen Keolis Jobdagen in onze stelplaatsen om kandidaten voor het beroep van chauffeur warm te maken voor de opleiding of te werken bij ons.

d. Toegankelijkheid

Anderzijds kiezen we van bij de aankoop voor toegankelijke voertuigen. Er zijn heel wat voertuigen uitgerust met liften voor rolstoelen.

e. Combimobiliteit

Keolis is een internationale en multimodale mobiliteitsspeler. Dit wil zeggen dat het mobiliteitsbedrijf inzet op verschillende mobiliteitsmodi die het met elkaar verbindt. In België bestaat heeft het mobiliteitsbedrijf een moderne vloot die bestaat uit minibussen, luxe-autocars, liftcars, dubbeldekkers en VIP-touringcars. Op internationaal niveau is Keolis wereldleider in metro- en tramsystemen alsook autonome vervoer (zelfrijdende busjes) en heeft het ruime expertise op vlak van stedelijke, voorstedelijke en landelijke treinlijnen. In Frankrijk zijn ze een grote autoriteit op vlak van mindermobielenvervoer en medisch vervoer. Verder hebben ze een eigen vervoer-op-aanvraagstelsel dat flexibel gepersonaliseerd is, zetten ze in op allerlei soort fietssystemen, biedt hun zusterbedrijf EFFIA parkingactiviteiten met een variëteit aan oplossingen gelinkt aan openbaar vervoer (parkings op straat, ondergronds in steden en Park & Ride-faciliteiten). Ook autoverhuur en -leasing, deelwagens en zelfs rivier- en zeeshuttles behoren tot hun mogelijkheden.





f. GDPR & conformiteit

1. GDPR

Keolis kiest voor een transparante en integere aanpak in het kader van de GDPR-regelgeving. De GDPR (General Data Protection Regulation) of AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) vervangt de privacywetgeving van 1995. Het is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens én op de verwerking van gegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin opgenomen te worden.

De goede werking van bedrijfsprocessen bij Keolis Vlaanderen steunt op informatie en informatiesystemen. Het belang van de beveiliging hiervan neemt dan ook steeds toe in de organisatie.

We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens (van medewerkers, klanten, collega's, leveranciers, ...). Zo houden we een dataregister bij en tonen we aan dat we conform de wetgeving werken: het geeft een overzicht waarin alle verwerkingen door Keolis Vlaanderen aan bod komen. Klachten over dataprotectie worden opgevolgd door onze Data Protection Officer.

Via e-learning hebben alle bedienden een training gevolgd over GDPR-richtlijnen.

2. Conformiteit

Sinds 2013 heeft de Keolis-groep een compliance- of nalevingsprogramma, dewelke steunt op de naleving van de meest veeleisende reglementeringen en normen inzake bedrijfsethiek. Het complianceprogramma, dat "Konformité" heet, beschrijft op een eenvoudige en praktische manier de juiste gedragingen, alsook dewelke verboden zijn bij wet en door het ethisch bedrijfsconcept van de Groep. Het stelt elke werknemer in staat dagelijks de juiste houding aan te nemen om de risico's waarmee hij wordt geconfronteerd te voorkomen en te beheersen. Een onderdeel van dit programma, is het professioneel waarschuwingssysteem Keolis Ethic Line. Dit systeem staat open voor externe en occasionele medewerkers. Het is een platform waarop anoniem meldingen kunnen doorgegeven worden. De anonimiteit van het meldingskanaal wordt beheerd door een externe partner, het Whistleblowing Centre. Het meldingsproces is gecodeerd en beveiligd met een wachtwoord. Alle meldingen worden vertrouwelijk behandeld.



3.3. De concrete acties van Keolis Vlaanderen

In dit onderdeel kan u de actiepunten terugvinden van Keolis Vlaanderen om een sterk duurzaamheidsbeleid uit te rollen. Alle individuele actiepunten worden gekaderd in de SDG-framework van de VN.



Actie: Acties opgezet door de medewerkers.

Achtergrond: In voorgaande jaren werden er door de werkgroep initiatieven genomen om liefdadigheidsacties te organiseren en goede doelen te steunen (financieel of via schenkingen).

Resultaat: Door het communiceren van ons duurzaamheidsbeleid en kenbaar maken van onze steun aan kansarme groepen stellen onze medewerkers nu spontaan acties voor. Als organisatie moedigen we deze acties aan en zorgen we voor de communicatie en de verspreiding over meerdere stelpaatsen/firma's.



Actie 1: Rekrutering- en retentiebeleid – nabijheidsmanagement.

Achtergrond: Keolis investeert in haar eigen mensen. Recruitement en retentiebeleid blijft één van onze belangrijkste prioriteiten. Er zijn de structurele tekorten aan buschauffeurs, de groeiende leeftijdspyramide en bijkomend door de omschakeling naar basisbereikbaarheid ook nog steeds wijzigende dienstregelingen en onzekerheden (contractverlengingen). Onze inspanningen naar recruitement en retentiebeleid is voorgaande jaren ook reeds aan bod gekomen. Toch is uit onze tevredenheidsenquête gebleken dat de relatie met directie/leidinggevenden niet optimaal is.

Resultaat: Om nauwe relaties en interacties met onze chauffeurs te bevorderen werden er in iedere regio (4) Field Officers aangeworven. Met hun inzet staan we dicht bij onze chauffeurs en betrekken we hun meer in de dagelijkse werking. De Field Officers staan nu in nauw contact met alle chauffeurs. Ze “reizen naar en kamperen op” de verschillende sites. Ze staan niet enkel om de communicatie- en informatie te bevorderen maar begeleiden ook het uitrollen van nieuwe projecten.

Zij houden de vinger aan de pols bij conflicten of ongenoegen en volgen het retentiebeleid kort op. Zo bouwen ze ook een vertrouwensrelatie op met onze chauffeurs.

We kunnen niet aantonen dat onze absentie cijfers resoluut dalen toch merken en horen we de laatste maanden dat er ondanks de lopende onzekerheden een positieve evolutie is.

Actie 2: Retrofit van de lokalen, creëren van een aangenamer werkomgeving.

Achtergrond: Om het welzijn en welbehagen van onze chauffeurs te bevorderen werd er een “employee relations dashboard” opgemaakt met als doel te onderzoeken welke initiatieven we kunnen nemen om een aangenamer werkomgeving te creëren.



Zo werd ook een inventaris gemaakt van de chauffeurslokalen (inrichting, faciliteiten ter beschikking, aankleding).

Resultaat:

Er zijn een aantal initiatieven genomen om deze lokalen beter te voorzien.

- Creëren van koffiecorners daar waar mogelijk
- Plaatsen van een massagezetel (gerecycleerd via een chauffeur)
- Ter beschikking stellen van microgolfovens
- Make-over te voorzien in Jabbeke. (Genk is nog onder voorbehoud van verdere ontwikkeling aanbesteding.)
- Herstellingen van kleinere gebreken, betere opvolging door o.a. digitalisering safety walks en gebreken gebouwen (via een sharepoint lijst)
- Verhoging en optimalisatie van het wifi-netwerk “Keolis-drivers”



Actie: Zet een systeem van kennismanagement op, waarvan duurzaamheid een geïntegreerd onderdeel is.

Achtergrond: in september 2023 werd een wereldwijde “KOMMUNITY” gedeeld voor alle medewerkers waarin nieuws, een kennis databank (met info en documenten over alle wereldwijde projecten) en een Ask & Share rubriek zijn opgenomen.

Resultaat: Alle kennis en informatie is zeer gemakkelijk toegankelijk. Alle referentiemateriaal is raadpleegbaar binnen de respectievelijke domeinen.

Het platform en techniek achter de intranet-site (VIVA engage, learning) werd ook overgenomen in ons lokaal intranet waardoor ook lokaal nieuws, procedures en documenten gedeeld worden. Een rubriek duurzaam ondernemen werd ook opgenomen en zal verder uitgewerkt worden.



Actie: Digitalisering

Achtergrond: Door het digitaliseren van een aantal toepassingen drukken we niet enkel onze CO2-voetafprint (het verbruik van papier), afval en energie maar optimaliseren we ook onze processen (betere opvolging, snellere afhandeling)

Resultaat: Digitale Safety-Walks: betere rapportering en opvolging over de uitgevoerde safety walks, alle meldingen kunnen aan een actieplan gekoppeld worden wat onze veiligheid ten goede komt. Voorheen gebeurde alle safety walks (minstens 2 per maand per site) via een (afgedrukt) Excel bestand.

My Keolis Services:

Een werkinstrument ten dienste van de preventie:



- Welzijn: chauffeurs zijn beter geïnformeerd over hun diensten en diensten van collega's wat toestaat dat zij makkelijker hun diensten kunnen gaan afstemmen aan hun wensen/noden
- Veiligheid: diensten en ritten (routes) kunnen ten alle tijden en overal geraadpleegd worden. De chauffeur kan zich dus beter voorbereiden op zijn diensten.
- De chauffeur kan individueel een notificatie instellen die hem x tijd voor aanvang van zijn dienst verwittigd -> minder risico op te laat komen

Een werkinstrument om de kosten te verminderen:

- Tijdswinst voor de planning
- Afschaffing van de verlofaanvragen en dienstwissels via papier

Een werkinstrument voor lokaal management:

- Rechtstreekse communicatie met de werknemers
- Essentiële informatiebron op het terrein. Planning/dispatch kan berichten naar de chauffeurs sturen

Een werkinstrument voor de professionalisering:

- Gedrag van de medewerkers verbeteren
- Efficiëntere communicatie en wisselwerking planning/chauffeur

Toegangscontrole en tijdsregistratie: Migratie van 5 servers naar 1 server (vermindering van +/- 3500 kWh per jaar/server)

Digitaal versturen loonbrieven (75% van totaal)



Actie 1: Bepaalt de SDG's die het dichtst aanleunen bij de core business en waar de grootste impact van de organisatie zit.

Achtergrond: Vertrekkend vanuit onze missie en naast onze actiepunten van de Keolis Way hebben we een inschatting gemaakt hoe wij als organisatie bijdragen aan elk van de 17 SDG's.

De impactanalyse van de 8 core SDG's die door Keolis Worldwide werden opgemaakt werden besproken. Ook rapporten binnen onze sector (UITP en concurrenten) werden afgetoetst.

Binnen het projectteam werden deze 8 SDG's dan ook aangenomen als de SDG's met de belangrijkste impact.

Resultaat: Door de samenwerking met het experten team van Keolis kunnen we onze strategie en KPI's verder uitwerken op lokaal niveau en onze aanpak en doelen afstemmen op de doelen waar we de grootste impact op kunnen hebben.

Actie 2: Testen van de noodprocedures en opleiden van het personeel voor de elektrificatie van het wagenpark

Achtergrond: Eind dit jaar zouden er een 100-tal elektrische voertuigen in dienst zijn. De noodzaak aan een degelijk opleidingsplan voor iedereen betrokken (chauffeur,



onderhoudspersoneel, administratieve medewerkers) is dus prioriteit. Ook een goede coördinatie met de buurt en interventieteams is noodzakelijk om grote calamiteiten te voorkomen.

Resultaat: Volledige project- en opleidingsplan zijn uitgewerkt en worden met de grootste aandacht uitgerold aan alle medewerkers.

Naast onze bestaande noodprocedure is er ook een testcase opgemaakt specifiek naar ons elektrisch wagenpark. De eerste testcase (aug-sept) zal voorzien worden in N.O.H. na afronding van de infrastructuur werken en in dienst stellen van 14 nieuwe elektrische voertuigen op deze stelplaats.



Actie: Aankoopbeleid

Achtergrond: Verantwoord aankopen: uitgaven gedekt door leveranciers waarvan de duurzaamheid is geëvalueerd: 50% → 2024 ; 70% → 2025.

Resultaat: Door de kaderovereenkomst die gesloten worden door Keolis SA zijn onze referentieleveranciers (omzet > 100.000 €/jaar) o.a.

leveranciers van de bussen gehouden aan CSR-verplichtingen (incl. Carbon Contribution and Climate clauses). Onze top leveranciers zijn gebonden aan onze internationale en nationale kaderovereenkomsten (zie typologie leveranciers als bijlage)

Op lokaal niveau:

- Kaderovereenkomst brandstoffen Maes: bezig met Ecovadis evaluatie
- Bridgestone (banden): Ecovadis evaluatie voltooid
- Lyreco (kaderovereenkomst bureelbenodigdheden): geëvalueerd op duurzaamheid, duurzaamheidsverslag besproken, ook contract via Keolis SA
- Berner (kaderovereenkomst spare parts) geëvalueerd op duurzaamheid
- Aankoop duurzame poetsproducten via KEROMA (deelnemer VCDO)
- Samenwerking M-tech, coördinatie voor de implementatie van de vergroening (elektrificatie) op onze sites
- To do: Lokale leveranciers op te nemen in onze stakeholders en materialiteitsanalyse.



Actie: Verminderen en optimaliseren van de afvalstromen.

Achtergrond: In onze ISO-14001 procedures zien we streng toe op het correct sorteren van onze afvalstromen. Hierdoor krijgen we ook een beter beeld van de soorten afval we afvoeren en kunnen we verder aandacht besteden aan het optimaliseren en verminderen van onze afvalstromen.

Enkele concrete actiepunten zijn dat we max. 65% restafval willen genereren op totaal afval.

Naast het verderzetten van het verzamelen van elektronisch materiaal via Recupel (actiepunt voorgaand jaar) proberen we ook andere afvalstromen te optimaliseren.



Resultaat:

- Recycleren van toners: er is een kaderovereenkomst afgesloten met Ricoh. Hierdoor doen we ook beroep op hun Resource Smart Return Programma => in een bestemde retourdoos kunnen we lege tonercartridges en -flessen inzamelen. Ricoh laat deze vervolgens volledig recyclen.
- Opvolging en analyse van het afvalbeheer via ophaalbeheer van RENEWI (kaderovereenkomst), kennis van en onderscheid tussen gevaarlijke en niet-gevaarlijke afvalstoffen.
- Vanuit Frankrijk, RSE geauditeerd door PWC op afvalbeheer en waterverbruik (positieve feedback ontvangen over afvalbeheer, definitieve resultaten van audit nog niet ontvangen)
- 1ste trimester 2024 43% restafval binnen Vlaanderen (Totaal België 65%), onze inspanningen lonen!



Actie 1: Voorziet vormingen of opleidingen rond duurzaamheid.

Achtergrond: Toolbox rond duurzaamheid opnemen in het opleidingstraject van nieuwe medewerkers (bedienden).

Zo maken nieuwe medewerkers kennis met de verschillende SDG's en leren ze hoe hun dagelijks werk bijdraagt tot het behalen van deze doelen.

De one-pager over duurzaamheid zal opgenomen worden in de volgende update van de onthaalbrochure, na pagina 25 ISO14001 (aug-sept 24)

Resultaat: Nieuwe medewerkers zijn vanaf de start betrokken en kunnen de link leggen tussen onze KEOLIS WAY en bij uitbreiding duurzaam denken en handelen ook aftoetsen aan de 17 SDG's.

Door de interactie en vraagstelling in de toolbox draagt deze ook bij aan onze materialiteits- en stakeholdersanalyse (in uitvoering).

Deelnemers worden aangemoedigd om mee te denken en vormen een inspiratiebron om nieuwe actiepunten voor te stellen.

Actie 2: Communiqueert jaarlijks intern over de verwezenlijkingen, doelstellingen en ambities van het SDG-actieplan en het duurzaamheidsbeleid van de organisatie.

Achtergrond: De voortgang van het SDG-actieplan en Keolis Way worden gecommuniceerd binnen de werkgroep die vervolgens, binnen hun domein, betrokken medewerkers informeren en waar nodig bijsturen.

Via de interne communicatie schermen worden de medewerkers op de hoogte gehouden over lopende of aankomende initiatieven.

Resultaat: Door te communiceren over het duurzaamheidsbeleid en onze Keolis Way wordt duurzaamheid verankerd in de organisatiecultuur, medewerkers voelen zich onderdeel van iets groters en zijn gemotiveerd om bij te dragen aan positieve verandering.



Medewerkers dragen nieuwe ideeën aan om de doelen te bereiken.



Actie: Communiceert op een extern bedrijfskanaal (vb. de website, social media) over de ambities op vlak van duurzaamheid en het onderschrijven van de SDG's en verwijst naar concrete initiatieven op vlak van de SDG's.

Achtergrond: Door te communiceren over onze MVO-doelstellingen en ambities laten we zien dat we openstaan voor, en bereid zijn om inspanningen op gebied van duurzaamheid te delen. Het draagt bij tot een positief imago.

Als gevolg streven we naar een transparant duurzaamheidsverslag.

Extern (op onze algemene internetsite en jobsite) publiceren we ook de one-pager met onze impact-SDG's en de acties die we realiseren.

Merk op dat dochterondernemingen van Keolis vrijgesteld zijn van de wettelijke verplichting om een CSR-verslag te publiceren. De toepassingscriteria voor een niet-beursgenoteerd bedrijf zijn: meer dan 500 werknemers en een omzet van meer dan €100m. Dochterondernemingen van bedrijven die aan deze voorwaarden voldoen, zijn vrijgesteld van het publiceren van CSRD.

Keolis Vlaanderen is dus vrijgesteld omdat het onder SCNF valt, dat een geconsolideerde NFRD publiceert. Het is dus een vrijwillig initiatief.

Resultaat: Klanten en stakeholders waarderen onze inspanningen. Door onze inspanningen op het vlak van duurzaamheid niet enkel te vertalen in onze Keolis Way maar ook naar de SDG's te vertalen (die door externe partijen steeds meer gekend zijn) hopen we onze stakeholders te inspireren om duurzaamheid te omarmen.

