

# Duurzaamheidsrapport 2021/22

# Q8 Retail Benelux





## Inhoudsopgave

<b>Een boodschap van Koen Vankelst, IT, Business Improvement en Sustainability Director</b>	<b>3</b>
<b>Belangrijkste resultaten en ambities</b>	<b>4</b>
<b>Over ons</b>	<b>6</b>
<b>De weg naar een duurzamere toekomst</b>	<b>9</b>
<b>Teruggeven aan onze planeet</b>	<b>16</b>
<b>Innovatie die welvaart creëert</b>	<b>35</b>
<b>Onze mensen betrekken en ondersteunen</b>	<b>43</b>





## Een boodschap van Koen Vankelst, IT, Business Improvement en Sustainability Director

De markt- en mobiliteitsevolutie is niet te stoppen en wordt nog versneld door de pandemie en haar blijvende gevolgen. Binnen deze veranderende wereld werken wij aan ons eigen veranderingstraject. Duurzaamheid staat centraal binnen deze inspanningen, en wel op meerdere niveaus.

Geïnspireerd door de Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties nemen wij onze verantwoordelijkheid. In het afgelopen jaar hebben wij onze duurzaamheidsdoelstellingen en -projecten aangescherpt en verbreed. Steunend op onze eigen kracht en een ecosysteem van solide partnerschappen willen we het bedrijf toekomstbestendig maken met een focus op de planeet, innovatie en mensen.

We hebben een duidelijke visie voor onze evolutie richting slimme en duurzame mobiliteit. Met de digitalisering, elektrificatie, hernieuwbare energie en de 'sharing economy' als pijlers herontwerpen we de klantenervaring en worden stations echte mobipunten. Om de transformatie van een klassieke oliemaatschappij naar een duurzame mobiliteitsspeler te maken, hebben we innovatie in onze organisatie verankerd.

We benutten onze huidige activiteiten verder om er nieuwe duurzame diensten op te 'enten': een nieuwe generatie winkels die inspelen op de vraag naar lekkere en gezonde snacks voor onderweg; allesomvattende mobiliteitsdiensten zoals carpoolplatforms, getrouwheidsprogramma's en slimme apps (van parkeerhulp tot pechverhelping onderweg); en intensieve O&O, met een steeds bredere productenwaaier – zoals HVO fossielvrije diesel en, verder in de toekomst, waterstof – waarmee we het aanbod van duurzame alternatieven voor klanten uitbreiden.

Tegelijkertijd maken we onze eigen bedrijfsvoering duurzamer en werken we aan onze ambitieuze doelstelling om tegen 2025 koolstofneutraal te zijn. Dat doen we door te investeren in milieuvriendelijker wegtransport, efficiëntere gebouwen, depots en stations, en hernieuwbare energie. Dat omvat ook financiering en inkoop, als onderdeel van het duurzamer maken van de

gehele waardeketen, met de nadruk op toezicht en transparante verslaggeving. Bovendien werken we hard om een intern bewustzijn en een interne cultuur van duurzaamheid te bevorderen.

Het vraagt moed om jezelf radicaal in twijfel te trekken, om de dingen anders te doen dan we al zo lang gewend zijn. Daarom zijn we zo trots op onze werknemers, de echte energie van onze organisatie. We zetten ons volledig in om de beste werkplek aan te bieden, met oog voor welzijn en individuele ontwikkeling, binnen een omgeving waar mensen veel vrijheid krijgen om nieuwe paden te verkennen. Ons BeWell-programma met onze collega's blijft zich jaar na jaar uitbreiden en verdiepen en bevordert een gezonde geest in een gezond lichaam.

We zijn trots op wat we tot nu toe hebben bereikt, maar onze reis is nog maar net begonnen. We kijken vol vertrouwen naar de toekomst, vol ambitie en met een passie om te blijven innoveren. We willen aan kop staan in de mobiliteitstransitie voor onze klanten, partners, collega's en de wereld. Wij zullen onze verantwoordelijkheid blijven nemen, als betrouwbare en inspirerende speler op het gebied van mobiliteit, om mee te bouwen aan een duurzamere wereld van morgen.

**Koen Vankelst**  
**IT, Business Improvement**  
**en Sustainability Director**



## Teruggeven aan de planeet

### Onze koolstofverantwoordelijkheid nemen



Koolstofvoetafdruk (kantoren, depots en stations)

Scope 1 en 2: 8.667 ton CO<sub>2</sub>e

Scope 1, 2 en 3: 14.494 ton CO<sub>2</sub>e

🎯 **Doelstelling 2025:** koolstofneutraal voor koolstofemissies van scope 1 en 2

### Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

De emissies van wagens verminderen



9,1% biobrandstof



AdBlue: 84 locaties

🎯 **Doelstelling 2025:** > 100 locaties



356.735 liter verpakte AdBlue verkocht in de winkels

Duurzame brandstoffen voor de toekomst



10 stations met Hydrotreated Vegetable Oil (HVO)

53.150 m<sup>3</sup> HVO aangekocht/gemengd Brandstoffen van Organic Residue (MOTOR) BioSFerA-waterstof

Volledige integratie van e-mobiliteit in onze dagelijkse organisatie



112.366 oplaadpunten in de Benelux

De doelstelling om klanten toegang te bieden tot 95% van de oplaadpunten in de Benelux is bereikt



961.462,72 kWh elektriciteit geleverd via oplaadpunten van Q8 in Europa



4.807.313,6 km gereden door elektrische auto's, opgeladen aan oplaadpunten van Q8 in Europa



31 stations uitgerust met oplaadpunten

🎯 **Doelstelling 2025:** 150 stations uitgerust met oplaadpunten

### Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten

Onze tankstations groen maken



100% groenestroomcontracten in de Benelux (1/1/2022)



Zonnepanelen

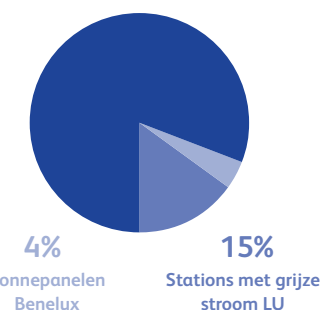
- BE: 44% van de stations
- NL: 11% van de stations
- LU: 13% van de stations

🎯 **Doelstelling 2025:** alle relevante stations



Elektriciteitsverbruik

81% Stations met groene stroom BE en NL



Duurzamer winkelen

Too Good to Go  
69 winkels  
28.000 Too Good to Go-maaltijden

Vermindering van de impact van onze toeleveringsketen

🚚 Logistiek koolstofintensiteit: 2,58 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht

Samenwerking met duurzame leveranciers

- Duurzaamheidscode voor leveranciers
- 10 duurzaamheidscriteria
- Vergaderingen ter evaluatie van leveranciers



## Innovatie die welvaart creëert

### Focus op de klant

- Hulp bij pech onderweg en verzekering
- Verkleining van de koolstofvoetafdruk van de klant
- Overgang naar duurzamer transport
- Monitoring van het belang van duurzaamheid voor gebruikers van tankstations

### Veranderend mobiliteitsgedrag aanpakken



Creëren van mobipunten



Voertuigdelen

### Tegemoetkomen aan de groeiende 'mobile first'-community

- Cashloos tanken
- Betalingsfaciliteiten moderniseren
- Klantgetrouwheid belonen
- Vrachtwagenparkbeheer vereenvoudigen
- Elektrische voertuigen opladen met een kaart
- Toegang verlenen tot een assortiment aan mobiliteitsdiensten
- Parkeerstress verminderen
- Eén slimme app voor een zorgeloze reis

### Upgraden van de winkelervaring

- Vernieuwende winkels



## Onze mensen betrekken en ondersteunen

### Onze mensen



345 werknemers



Mannen 58%



Vrouwen 42%

94% van onze contracten is van onbepaalde duur

16% deeltijds

### Zoeken naar nieuwe manieren van werken

- Ondersteunen van een digitaal personeelsbestand op afstand
- Experimenteren met het kantoor van de toekomst
- 21% elektrische of hybride wagens

🎯 **Doelstelling 2025:** Bedrijfswagenpark is 40% CO<sub>2</sub>-neutraal

### Klaar voor de toekomst

28% vrouwen in leidinggevende functies

> 15 nationaliteiten

44 is de gemiddelde leeftijd van onze werknemers

Q8 Corporate Academy

- Leadership Live
- 5 opleidingssessies rond duurzaamheid
- 5 sessies HR Connectivity

### Fitte en gezonde werknemers door ons BeWell-programma

2 virtuele opleidingssessies

5 webinars

8 uitdagingen

35 gecoachte Q8-lopers nemen deel aan de Antwerp Marathon

40 Start2Run-lopers

98% kent het programma





## Over ons

Q8, actief sinds 1983 en ondertussen een van de meest gerespecteerde en betrouwbare energieleveranciers ter wereld, is een groot energieconglomeraat met bijna 5.000 tankstations in heel Europa, waarvan 700 in de Benelux.

Naast 700 tankstations in de Benelux onder de merknamen Q8, Q8 easy en Tango, heeft het bedrijf ook een sterk netwerk van 'Shop & Go'-tankstationwinkels in samenwerking met Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta. Bovenop de productie, marketing en verkoop van Q8-smeermiddelen, baat Q8 ook verschillende stations met International Diesel Services (IDS) uit, evenals state-of-the-art onderzoeksfaciliteiten in Rotterdam via Q8 Research.



Q8 heeft een solide reputatie als brandstofbedrijf, maar wil veel meer zijn dan dat. Daarom zijn wij, Q8 Northwest Europe en Global Cards Business (GCB) in de Benelux, begonnen aan een transformatietraject om een duurzame mobiliteitsspeler te worden. Hiervoor breiden we onze huidige activiteiten uit met e-mobiliteit onder de vorm van Q8 en Tango electric, met duurzame brandstoffen en innovatieve diensten die als leidraad zullen dienen bij het vormgeven van de mobiliteit van de toekomst.

### Huidige activiteiten 2.0

Voortbouwend op onze huidige activiteiten breiden we onze **tank- en winkelervaring onderweg** alsook ons directe-verkoop aanbod uit. Tegelijk introduceren we nieuwe diensten voor klanten en breiden we ons aanbod uit tot retail. Q8 biedt klanten momenteel oplossingen voor mobiele betalingen en bezorging van voedingswaren, en we willen dit uitbreiden door nieuwe partners te zoeken binnen de voedingssector en andere domeinen.

gebruik in plaats van met abonnement, en hiermee erkennen we de verschuiving van autobezit naar gedeeld gebruik. We hebben ook geïnvesteerd in SnappCar, het grootste autodeelbedrijf van Nederland.

### E-mobiliteit

Met **Q8 electric** en **Tango electric** bieden we toegang tot een snelgroeiend netwerk van snellaadpunten, zowel bij onze eigen tankstations als op openbare plaatsen. Door onze samenwerking met enkele van de grootste exploitanten van oplaadpunten, kunnen onze klanten met hun Q8- en Tango electric-kaart hun elektrisch voertuig opladen bij meer dan 200.000 publiek toegankelijke oplaadpunten in Europa.

### Mobiliteitsdiensten

Onze focus ligt op de klantervaring van de toekomst en we voegen voortdurend innovatieve **mobilitiediensten** toe aan ons brandstof- en winkelaanbod. We gebruiken onze merken en mobiliteitsactiva om connecties tot stand te brengen met andere mobiliteitsspelers en om loyaliteit op te bouwen. Zo creëren we waarde voor onze klanten, werknemers en het bedrijf zelf. We ontwikkelen continu **innovatieve toepassingen**, zoals **parkeerhulp en pechverhelping** op basis van betaling per





## Klantgericht

Q8 wil voor zijn klanten de best mogelijke mobiliteitspartner zijn gedurende hun hele reis. Wij zijn **voortdurend in gesprek** met onze klanten via een reeks kanalen en we maken intensief gebruik van sociale media. We streven ernaar **het gedrag van klanten te begrijpen** en hun tevredenheid en loyaliteit te meten, zodat we aan hun huidige en toekomstige behoeften kunnen voldoen.

Met **Q8 smiles**, ons getrouwheidsprogramma in België en Luxemburg, kunnen onze klanten cashloos betalen, gratis Smiles verdienen telkens ze tanken of winkelen en sparen voor geschenken die de moeite waard zijn. De app Q8 smiles was de eerste die alle banken dekte voor **mobiel tanken**. Ook zijn we van plan ons getrouwheidsprogramma in Nederland te gaan gebruiken en **nieuwe diensten** te onderzoeken en te introduceren om de reis van de klant aangenamer en duurzamer te maken.



## Betrekken en ondersteunen

Met ongeveer 350 werknemers bij Q8 Northwest Europe en Global Cards Business in de Benelux is de ervaring van de werknemers, net als die van de klant, een essentiële pijler van de visie van Q8. De Q8-cultuur is gebaseerd op mensen die de verantwoordelijkheid nemen voor wat ze doen, op samenwerken, innoveren, experimenteren en samen groeien.

We betrekken en ondersteunen onze werknemers door een moderne, betrouwbare en leerrijke omgeving te creëren. We werken aan het welzijn van onze mensen met geoptimaliseerde HR-procedures, waardoor wij klaar zijn en volledig voorbereid op wat de toekomst brengt.



## Q8-duurzaamheid

Deze roadmap is bedoeld om een thuis te bieden aan de vele duurzaamheidsacties die niet onder de andere strategische pijlers vallen, zoals initiatieven in onze winkels en depots, de duurzaamheidsvereisten die wij aan onze leveranciers stellen en de opleidings- en bewustmakingsprojecten binnen onze organisatie

en gericht op werknemers. De roadmap omvat ook monitoring en rapportering, onder meer via dit duurzaamheidsverslag en initiatieven voor Corporate Sustainability Assessment. Wat de andere roadmaps betreft, hebben wij een volledig gestructureerde programma- en projectaanpak ingevoerd om projecten op elkaar af te stemmen en termijnen en doelstellingen te bepalen.



## Over dit verslag

In dit tweede duurzaamheidsverslag van Q8 Retail Benelux, willen we onze stakeholders uitleggen wat duurzaamheid voor Q8 betekent en de belangrijkste aspecten van onze duurzaamheidsprestaties van 2021 en 2022 bespreken.

### Het verslag omvat:

- De marketing en verkoop door Q8 Retail van brandstoffen en aanverwante producten en diensten in de Benelux via het eigen of gehuurde netwerk van tankstations van Q8, Q8 easy en Tango.
- Oplaadoplossingen voor elektrische voertuigen onder de merknamen Q8 electric en Tango electric.
- De brandstofopslag- en distributie-depots die wij gebruiken voor de rechtstreekse verkoop aan onze klanten.
- De Q8 Liberty-kaart, een dienst voor beroepschauffeurs in de Benelux.
- Het merk International Diesel Services (IDS), een van Europa's grootste leveranciers van tankkaarten, die een compleet pakket producten en diensten aanbiedt aan internationale transportbedrijven.

### Het verslag heeft geen betrekking op:

- De mengfabriek voor smeermiddelen van Q8 Oils in Antwerpen (BE).
- De onderzoeks- en technologie-faciliteiten van Q8 bij Europoort (NL).

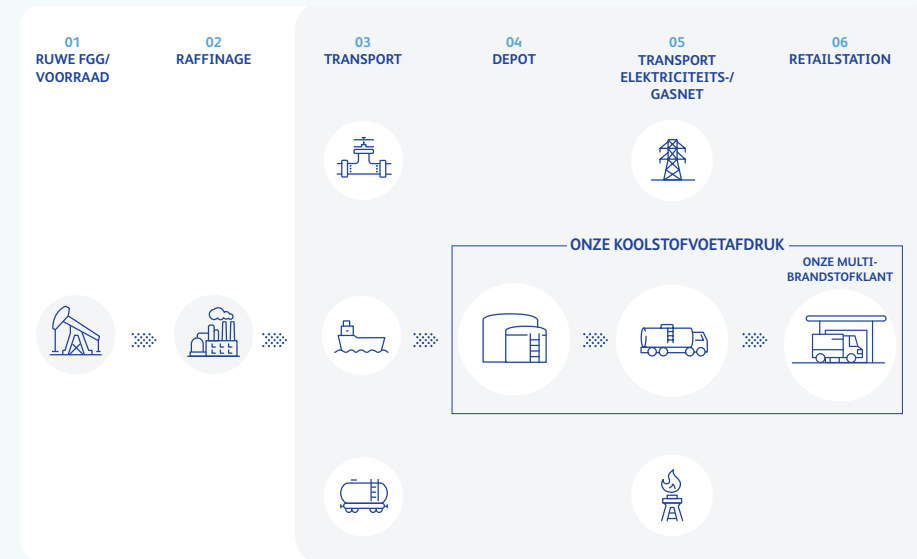
- Activiteiten van International Diesel Services (IDS) buiten de Benelux.
- De tankdiensten van Q8 Aviation op internationale en regionale luchthavens.

Het duurzaamheidsverslag van Q8 Retail Benelux is opgesteld volgens de normen van het **Global Reporting Initiative (GRI)**, niveau 'Core'. Dit uitgebreide kader wordt wereldwijd veelvuldig gebruikt vanwege zijn geloofwaardigheid, consistentie en vergelijkbaarheid en is nu de de-factostandaard voor duurzaamheidsverslaggeving.

Dit verslag houdt ook rekening met de **GRI-sectorstandaard voor de olie- en gasector (GRI 11)** die in oktober 2021 gepubliceerd werd. GRI 11 focust op de dringendste uitdagingen van de sector op het gebied van duurzame ontwikkeling.

In dit verslag wordt ook verwezen naar het kader voor olie en gas van de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, waarin de subset van ESG-kwesties is vastgesteld die het relevantst zijn voor investeerders, crediteuren en interne financiële stakeholders binnen de olie- en gasector.

## Onze activiteiten



Dit verslag is ook opgebouwd rond de zes relevantste **Sustainable Development Goals (SDG's)** van de VN waarvoor we een belangrijke bijdrage denken te kunnen leveren om 's werelds grootste uitdagingen op het gebied van duurzame ontwikkeling aan te pakken.



Dit duurzaamheidsverslag is uitgebreid geëvalueerd door zowel interne als externe stakeholders.

- Intern hebben we via verschillende diepgaande interviews en duurzaamheidsopleidingen getracht onze werknemers zoveel mogelijk te betrekken.
- Extern hebben wij een diverse groep klanten, leveranciers en partners gevraagd het verslag te evalueren.



# De weg naar een duurzamere toekomst

Europa heeft de ambitie om tegen 2050 het eerste koolstofneutrale continent ter wereld te worden. De manier waarop de EU dit uiteindelijke doel denkt te bereiken, krijgt vorm via verschillende deals, pakketten en wetgevingsinitiatieven. Bij Q8 staan we klaar om ons steentje bij te dragen en de koolstofvoetafdruk van de olie- en gasector te verkleinen. En we willen zelfs meer doen. We willen ook onze impact op andere aspecten van duurzaamheid – sociaal, ecologisch, economisch – aanpakken en zo bijdragen tot een duurzamere wereld voor iedereen.

## Wereldwijd streven naar een koolstofarme toekomst

De meeste landen van de wereld hebben zich ertoe verbonden de klimaatverandering tegen te gaan, zoals uiteengezet in de **Akkoord van Parijs**. De algemene doelstelling is **de opwarming van de aarde tot ruim onder 2°C te beperken en te blijven streven naar een beperking tot 1,5°C**. Het International Panel on Climate Change (IPCC) waarschuwt dat voortzetting van de uitstoot van broeikasgassen in het huidige tempo zou kunnen leiden tot gevaarlijke wereldwijde temperatuurstijgingen, met een verhoogd risico op extreme weers- en klimaatomstandigheden tot gevolg. Volgens andere rapporten stevent de wereld met de huidige beleidsverbintenissen af op een gevaarlijke temperatuurstijging van 3,2°C tegen 2100.

De Europese Commissie heeft de doelstellingen van het Klimaatakkoord van Parijs vertaald in de **Europese Green Deal**. Europa heeft de ambitie om het eerste klimaatneutrale continent ter wereld te worden en om **tegen 2050 te komen tot een nuluitstoot van broeikasgassen**. Deze doelstelling is een absolute voorwaarde om de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5°C boven het pre-industriële niveau, een niveau dat aanzienlijk minder risico's zou inhouden voor natuurlijke en menselijke systemen dan een stijging met 2°C.

Met het oog op dit uiteindelijke doel heeft de Europese Commissie **een uitstootverminderingdoel voor 2030 voorgesteld van 55% netto ten opzichte van het niveau van 1990**. Om deze ambitie waar te maken, heeft de Commissie het pakket wetgevingsvoorstellen 'Fit for 55' ingediend voor een volledige herziening van het EU 2030 beleidskader voor klimaat en energie, met inbegrip van:

- De herziening van de bestaande wetgeving om de uitrol van infrastructuur voor het opladen of voltanken van voertuigen met alternatieve brandstoffen te versnellen (herziene Richtlijn betreffende de **uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen**).
- Een ambitieuzer **EU-Emissiehandelsstelsel** voor de dekking van brandstoffen gebruikt voor wegtransport (2025).
- De herziening van de **Richtlijn Brandstofkwaliteit** (FQD, Fuel Quality Directive) en de **Richtlijn Hernieuwbare Energie** (RED, Renewable Energy Directive), die nieuwe doelen vooropstellen voor duurzame brandstoffen.
- De herziening van de **Energiebelastingrichtlijn** (ETD, Energy Taxation Directive) om groene en hernieuwbare technologieën te promoten.

Om de overgang naar schonere, groenere en slimmere mobiliteit, aansluitend bij de Europese Green Deal, te ondersteunen, heeft de Europese Commissie haar **strategie voor duurzame en slimme mobiliteit** gelanceerd. Deze strategie moet het transportsysteem in de EU moderniseren, groene alternatieven op grote schaal beschikbaar maken en de juiste stimulansen bieden om de overgang aan te moedigen.

Aan de hand van praktische mijlpalen wordt het traject naar een slimme en duurzame toekomst in goede banen geleid. Tegen 2030 zullen minstens 30 miljoen emissievrije auto's op Europese wegen rijden en tegen 2050 zullen naar verwachting bijna alle auto's, bestelwagens en bussen, alsook nieuwe zware bedrijfsvoertuigen, emissievrij zijn.





## Duurzaamheidsuitdagingen binnen de olie- en gassector

De olie- en gassector zal een cruciale rol spelen in de overgang naar een koolstofarme economie. Volgens de aanvulling bij het Global Reporting Initiative (GRI) voor de olie- en gassector **vertegenwoordigen broeikasgassen die vrijkomen bij de winning, de raffinage en de verbranding van olie en gas 55% van alle energiegerelateerde broeikasgasemissies.**

De activiteiten van de olie- en gassector hebben niet alleen een impact op het klimaat, maar ook op **het milieu en de mens**, onder meer op het gebied van biodiversiteit, bodem-, water- en luchtkwaliteit, mensenrechten, menselijke gezondheid, conflicten en maatschappelijke ontwrichting.

## Ons engagement voor een duurzame samenleving

Q8 heeft zich ertoe verbonden zijn steentje bij te dragen aan een duurzamere toekomst. Een van de duurzame effecten die wij willen aanpakken, is onze **koolstofvoetafdruk**, waarmee we bijdragen aan een koolstofarme economie. Na de berekening van onze huidige voetafdruk hebben we een reeks acties opgezet ter versterking van onze positieve impact en ter beperking van onze negatieve impact op de koolstofemissies in de hele waardeketen van onze sector.

De olie- en gassector is bijzonder relevant voor het behalen van Doel 13: Klimaatactie en gezien de potentiële impact van klimaatverandering op het ontwikkelingsprogramma, zal dit het behalen van elke doelstelling beïnvloeden en tegelijk bijdragen tot de overgang naar een koolstofarme economie. De olie- en gassector speelt ook een fundamentele rol in het behalen van Doel 7: Betaalbare en duurzame energie. Ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot energie en tegelijk de overgang maken naar een koolstofarme economie is een van de uitdagingen waarmee de sector wordt geconfronteerd.

Aanvulling GRI  
olie- en gassector

Om er zeker van te zijn dat we in de juiste richting gaan en de meest effectieve actie ondernemen, hebben we CO<sub>2</sub>logic, een adviesbureau gespecialiseerd in koolstofreductieprogramma's, gevraagd ons programma onder de loep te nemen en ons te helpen om het bijstellen waar nodig (meer hierover in het hoofdstuk 'Planeet').

Naast het verkleinen van onze klimaatimpact willen we ook andere effecten aanpakken. De olie- en gasproducten die we leveren, zijn belangrijke pijlers van het wereldwijde energiesysteem en motoren van economische en sociale ontwikkeling. Bijgevolg hebben we de **duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen** (SDG's, Sustainable Development Goals) omarmd. De SDG's werden in 2015 door de Verenigde Naties geïntroduceerd om landen te helpen een einde te maken aan armoede en

om de planeet te beschermen en wereldwijde welvaart te verzekeren in het kader van een nieuwe agenda voor duurzame ontwikkeling. Deze SDG's bieden cruciale richtlijnen en parameters waarmee we onze strategie kunnen vormgeven en kunnen bijdragen aan een duurzamere toekomst. Over het algemeen zijn alle SDG's relevant voor de olie- en gassector. We willen onze inspanningen echter richten op die gebieden waar we het grootste verschil kunnen maken. In samenwerking met slidingdoors, een adviesbureau voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo), hebben wij een uitgebreide benchmarking uitgevoerd, een aantal van onze klanten en partners geraadpleegd en een interne enquête gehouden. Op die manier hebben we de volgende SDG's geïdentificeerd waarop we onze inspanningen willen concentreren:



## Dat resulteerde in de volgende selectie van SDG's:

Deze zes SDG's zijn de hoekstenen van het duurzaamheidsprogramma van Q8. Ze begeleiden ons bij het nemen van de juiste beslissingen om de toekomstige veerkracht van ons bedrijf te waarborgen.



### Teruggeven aan de planeet

#### SDG nr. 7 Betaalbare en duurzame energie

Het is onze ambitie om onze klanten toegang te geven tot duurzame energie. Dit willen we doen door ons aanbod aan duurzame brandstoffen te blijven innoveren en uitbreiden, en door op zoveel mogelijk plaatsen toegang te verzekeren tot elektrische oplaadpunten: thuis, in tankstations, op het werk en binnen de openbare ruimte.

#### SDG nr. 13 Klimaatactie

Na het berekenen van onze koolstofvoetafdruk hebben we een programma ontwikkeld om de koolstofvoetafdruk van onze depots en tankstations en het transport daartussen te verkleinen. Daarnaast investeren we in de ontwikkeling en het aanbod van duurzame brandstoffen en elektrische mobiliteit die onze klanten helpen hun klimaatimpact te verminderen. Zo willen we een positieve bijdrage leveren in de strijd tegen de klimaatverandering.

### Welvaart creëren door innovatie

#### SDG nr. 9 Industrie, innovatie en infrastructuur

We willen onze klanten een zorgeloze service-ervaring garanderen – thuis, in onze tankstations en onderweg. Daartoe verbeteren we onze tank- en winkelervaring, vergroten we ons direct-verkooaanbod, introduceren we nieuwe retail- en mobiliteitsdiensten en breiden we deze uit naar energie en diensten voor thuis en op kantoor.

#### SDG nr. 11 Duurzame steden en gemeenschappen

Q8 wil de overkoepelende hub zijn voor de mobiliteitsbehoeften van elke klant door diensten te ontwikkelen waarbij mensen gemakkelijk kunnen overstappen tussen vervoersmodi of bijvoorbeeld gebruik kunnen maken van een deelauto. Ze moeten brandstof ook kunnen betalen met de app Q8 smiles, hun elektrische voertuigen kunnen opladen aan de handige oplaadpunten van Q8, eten en drinken kunnen kopen in een winkel van Q8 (of een van de partners).

### Onze mensen betrekken en ondersteunen

#### SDG nr. 3 Goede gezondheid en welzijn

We surfen op een golf van verandering waarbij we Q8 omvormen tot een speler op het gebied van duurzame mobiliteit. Tijdens dit proces stellen we alles in het werk om onze klanten een duurzame ervaring te kunnen bieden. Onze eigen mensen spelen een centrale rol bij de realisatie van die ambitie, en daarom betrekken en ondersteunen we onze medewerkers door een moderne en digitale werkomgeving te creëren, met geoptimaliseerde HR-procedures en aandacht voor het welzijn van onze mensen, zodat we klaar zijn voor en volledig voorbereid zijn op wat de toekomst brengt.

#### SDG nr. 8 Waardig werk en economische groei

We willen een aantrekkelijke werkgever zijn en getalenteerde mensen aanwerven die de groei van ons bedrijf ondersteunen. Vanaf het moment dat ze bij ons aan boord komen tot het moment dat ze ons bedrijf verlaten, willen we onze mensen een positieve Q8-ervaring bieden, ervoor zorgen dat ze zich betrokken voelen en hen in staat stellen hun loopbaanambities te ontdekken en te verwezenlijken.



## Onze roadmap voor duurzaamheid

We hebben de afgelopen jaren al tal van stappen gezet in ons Q8-duurzaamheidsprogramma: we hebben onze broeikasgasemissies berekend, speciale werkgroepen opgericht, benchmarks uitgevoerd, duurzaamheidsacties gelanceerd en opleidings sessies georganiseerd. De komende jaren zullen we, rekening houdend met de input van stakeholders, duurzaamheid verder verankeren in de organisatie en zullen we meer bewustzijn creëren en de kennis en betrokkenheid vergroten. We zullen onze lopende initiatieven en innovatieve inspanningen voortzetten om onze duurzame prestaties te verbeteren en praktische emissiereductiedoelstellingen te ontwikkelen.

**Onze roadmap voor duurzaamheid bestaat uit drie bouwstenen, elk met een eigen reeks doelstellingen, gewenste resultaten en onderling samenhangende mijlpalen die we op onze weg naar duurzaamheid moeten bereiken.**

1. Duurzame tankstations, winkels en depots van Q8 en een duurzame bevoorrading van de klanten.
2. Intern een bewustzijn en cultuur van duurzaamheid creëren bij onze collega's.
3. Monitoring, rapportering en communicatie inzake duurzaamheid.

We zijn er ten stelligste van overtuigd dat we onze duurzaamheidsambities sneller kunnen verwezenlijken en de impact van onze acties kunnen vergroten door op te schalen en onze krachten te bundelen met externe experts. Daarvoor hebben we samen met betrouwbare partners al verschillende initiatieven genomen en dat zullen we blijven doen.



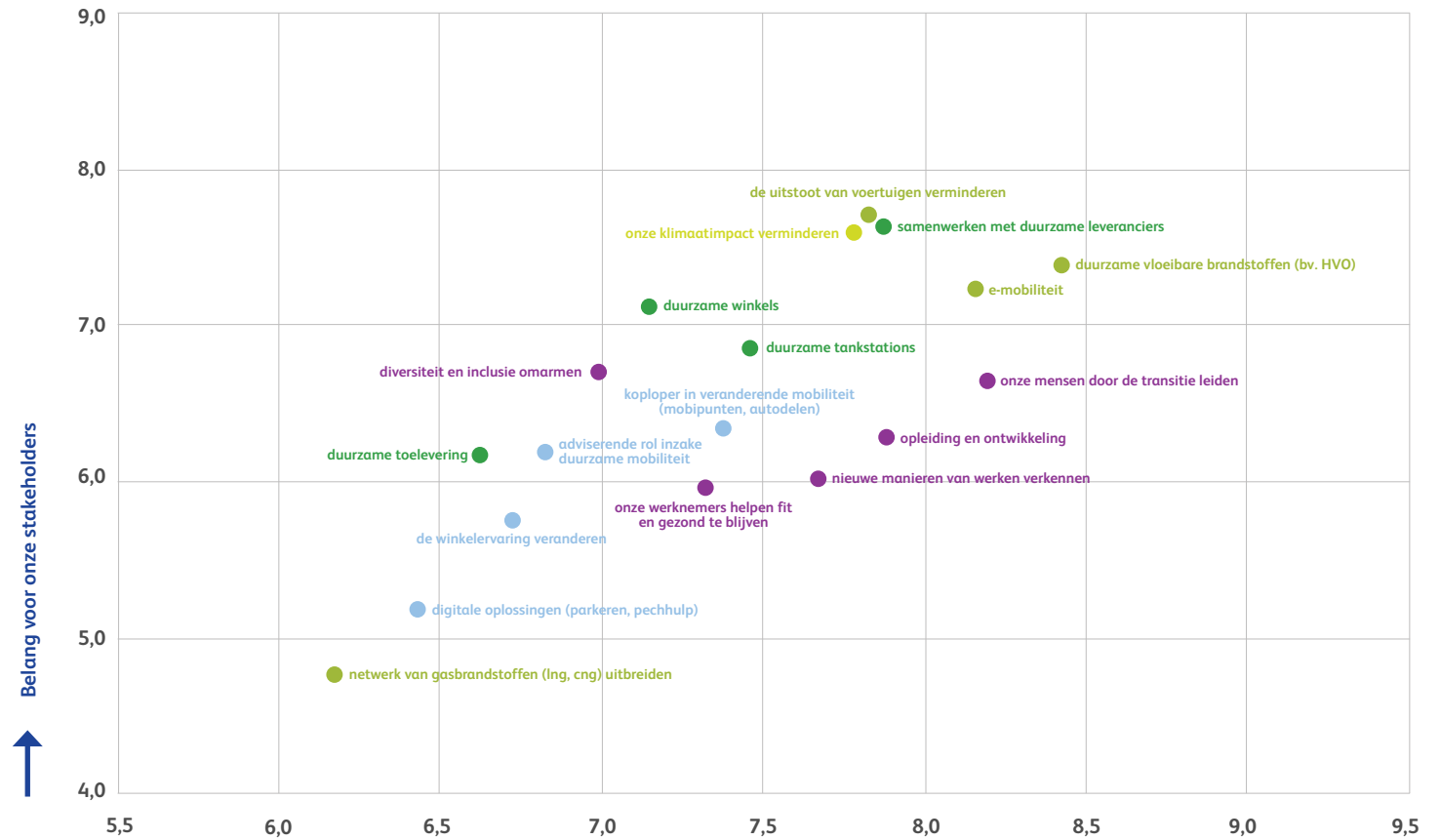


### Input van onze stakeholders

In 2021 hebben we een bijeenkomst voor stakeholders georganiseerd waar we elk duurzaamheidsthema in dit verslag hebben gerangschikt op basis van de bijdrage ervan aan het bedrijfssucces van Q8 en het belang ervan voor klanten en de maatschappij – onze materialiteitsmatrix.



### Materialiteitsmatrix Q8



➡ Impact op het bedrijfssucces van Q8

- PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk
- PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze producten
- PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten

● INNOVATIE

● ONZE MENSEN BETREKKEN EN ONDERSTEUNEN

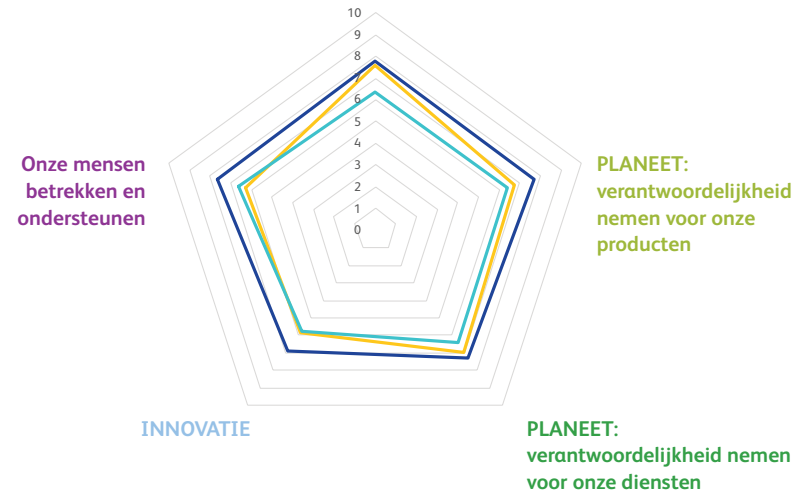


**De belangrijkste conclusies van het stakeholderpanel waren:**

- Onze stakeholders hechten het grootste belang aan onze inspanningen om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen, duurzame alternatieven voor traditionele fossiele brandstof aan te bieden en onze tankstations groener te maken.
- Zij verwachten dat we ons koolstofreductieprogramma verder ontwikkelen en dat we onze doelstellingen nog ambitieuzer maken.
- We voldoen aan de verwachtingen van onze stakeholders op het gebied van peoplemanagement, innovatie en dienstverlening.
- Onze interne stakeholders vinden het vooral belangrijk dat we onze mensen door de transitie loodsen en dat we ons concentreren op e-mobiliteit en digitale diensten.

We hebben met deze aspecten rekening gehouden in de verdere ontwikkeling van de roadmap voor duurzaamheid.

**PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk**



— Maturiteit — Impact op het bedrijfssucces van Q8 — Belang voor onze stakeholders



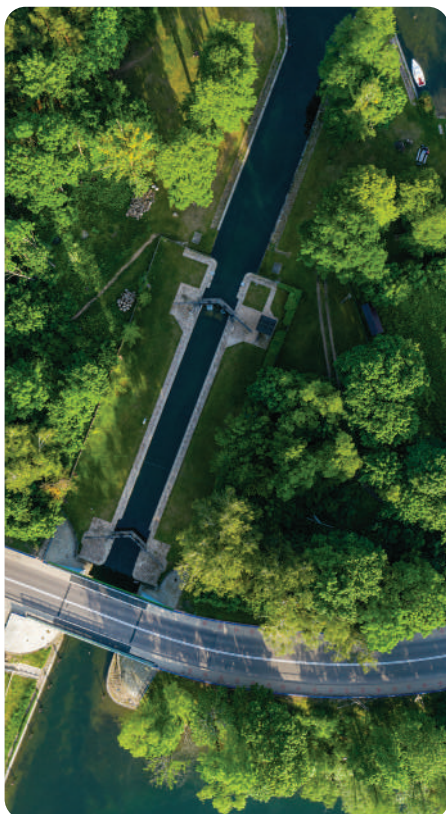
*Q8 is gestart met zijn transformatieproces. Het is van cruciaal belang dat we blijven schakelen om bij te blijven met de marktontwikkelingen.*



*Als een van de bekendste brandstofbedrijven in België is de focus van Q8 op duurzame ontwikkeling opmerkelijk. De bijdrage van Q8 aan duurzame energie draagt niet alleen bij aan de eigen groei, maar doet ook iets aan de energiecrisis en de klimaatproblemen. Het is een goed voorbeeld van hoe de aandacht van een bedrijf voor duurzaamheid en de eigen ontwikkeling hand in hand kunnen gaan.*



*Het is belangrijk om je te informeren over duurzaamheid en de ontwikkelingen op dit vlak. Ik deelde de informatie met mijn direct ondergeschikten.*



## Duurzaamheid is nu de verantwoordelijkheid van de afdeling Quality, Environment, Security, Safety and Health

Gezien het strategische belang van duurzaamheid voor ons bedrijf, besloten we in 2021 om de verantwoordelijkheid voor het Q8-duurzaamheidsprogramma over te dragen van Supply Chain naar de afdeling Quality, Environment, Security, Safety and Health (QESSH). Om de sturing van het duurzaamheidsprogramma te verbeteren en een solide basis te creëren, werd duurzaamheid als nieuwe pijler toegevoegd aan het strategische transformatietraject van Q8. Hoewel verschillende duurzaamheidsthema's al in bestaande roadmaps zijn opgenomen, hadden andere domeinen nog geen thuis gevonden, zoals duurzame bedrijfsrapportering, duurzame leveranciers, opleiding en bewustmaking, en energiebeheer.

Duurzaamheid heeft nu een eigen roadmap, stuurgroep en werkgroep, en we zijn ons duurzaamheidsdashboard verder aan het ontwikkelen.



*De overdracht van het duurzaamheidsprogramma naar onze afdeling was de juiste beslissing. Zo kunnen we beschikken over specifieke middelen voor dit thema en het afstemmen op aanverwante domeinen zoals energiebeheer, milieu en gezondheid & veiligheid, die al onder onze verantwoordelijkheid vallen. Door de transversale reikwijdte van onze afdeling staan wij bovendien in voortdurende interactie met alle afdelingen, waardoor wij ons in de perfecte positie bevinden om het Q8-duurzaamheidsprogramma aan te sturen.*

**Patrick De Baere**  
QESSH Manager, Q8 Northwest Europe

## Q8 wint de zilveren medaille van EcoVadis

In januari 2022 kreeg Q8 de zilveren medaille van EcoVadis, een belangrijke erkenning van onze duurzaamheidsinspanningen. EcoVadis evalueert hoe goed een bedrijf de duurzaamheidsprincipes en mvo geïntegreerd heeft in zijn bedrijfsprocessen en managementsystemen. Hun methode is gebaseerd op internationale duurzaamheidsnormen, waaronder het Global Reporting Initiative, het United Nations Global Compact en ISO 26000.

De evaluatie heeft betrekking op 21 criteria in vier domeinen: milieu, maatschappelijke verantwoordelijkheid en mensenrechten, ethiek en duurzaam aankopen. De zilveren medaille betekent dat onze duurzaamheidsprestaties gelijk zijn aan of beter zijn dan die van 74 procent van alle door EcoVadis beoordeelde bedrijven. Dit veelbelovende resultaat moedigt ons aan om nog een stap verder te gaan. We zullen de aanbevelingen van EcoVadis gebruiken om onze aandachtspunten aan te pakken en zullen hun tools voor monitoring en de opportuniteiten die ze in onze toeleveringsketen identificeren, blijven uitproberen.



Onze koolstofverantwoordelijkheid nemen

Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten



# Teruggeven aan onze planeet

De olie- en gasector is verantwoordelijk voor 55% van de energie-gerelateerde broeikasgasemissies. Bij Q8 doen we er alles aan om ons steentje bij te dragen om deze impact op het klimaat te beperken.

We nemen onze koolstofverantwoordelijkheid heel ernstig en investeren voortdurend in de verbetering van onze milieuprestaties. Zo willen we onze eigen activiteiten tegen 2025 koolstofneutraal maken en we willen onze klanten ook helpen om hun trajecten duurzamer te maken.

## Onze koolstofverantwoordelijkheid nemen

### Belangrijke resultaten 2021/2022



Koolstofvoetafdruk (kantoren, depots en stations)

Scope 1 en 2: 8.667 ton CO<sub>2</sub>e

Scope 1, 2 en 3: 14.494 ton CO<sub>2</sub>e



**Doelstelling 2025:** koolstofneutraal voor koolstofemissies van scope 1 en 2

Bij Q8 hebben we ons ertoe verbonden onze koolstofvoetafdruk te verkleinen door de emissies die het directe gevolg zijn van onze activiteiten of waarover we operationele controle hebben (Scope 1) alsmede de emissies van onze aankoop van elektriciteit (Scope 2) te beperken. We hebben een speciaal programma ontwikkeld om onze uitstoot van broeikasgassen te verminderen en **onze eigen activiteiten koolstofneutraal te maken (Scope 1 en 2) tegen 2025.**

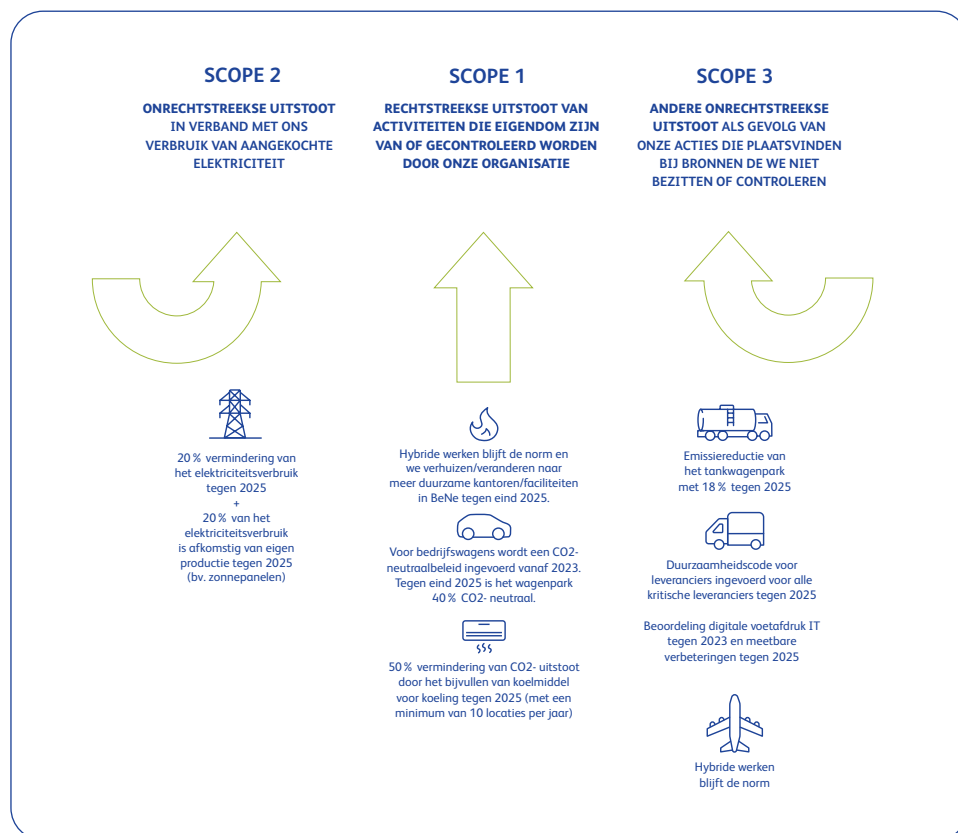


**Om dat doel te bereiken hebben we een aantal doelstellingen en actiepunten ontwikkeld:**

- **Reductiedoelstellingen** binnen onze eigen waardeketen om onze eigen koolstofvoetafdruk te verkleinen.
- **Compensatiedoelstellingen** ter ondersteuning van klimaatprojecten buiten onze eigen waardeketen. Deze acties verkleinen onze koolstofvoetafdruk niet, maar door bijkomende en gecertificeerde klimaatprojecten te steunen, kunnen we onze eigen uitstoot compenseren en koolstofneutraal worden in overeenstemming met de PAS2060-norm.
- **Vermeden emissies** via duurzamere producten en diensten zal de koolstofvoetafdruk van ons bedrijf niet verkleinen, maar wel bijdragen tot nul-emissies op mondiaal niveau.



## Onze koolstofvoetafdruk en reductiedoelstellingen



We stellen de roadmap voor koolstofneutraliteit tegen 2025 voortdurend bij en daarbij leggen we de nadruk op reductiemaatregelen met betrekking tot onze tankstations, bedrijfswagens en logistiek, omwille van de duidelijke interactie en de voorbeeldfunctie die we hebben wat de producten en diensten betreft die we op de markt brengen.

Daarnaast implementeren we andere maatregelen, zoals interne koolstofprijzen en domestic offsetting, omdat ze ons helpen om een klimaatfocus te integreren in onze processen.



*Door onze eigen koolstofvoetafdruk te verminderen, kunnen we onze klanten beter ondersteunen op hun weg naar een koolstofarme toekomst.*

**Steven Clauwaert**  
Supply & Logistics Operations Manager bij Q8

## Broeikasgasemissies (ton CO<sub>2</sub>e)

	2016	2017	2018	2019	2020*	2021
<b>Scope 1</b>	4.054	4.468	4.104	3.886	3.814	3.229
<b>Scope 2</b>	7.877	8.035	6.575	6.382	5.618	5.438
<b>Scope 3</b>	6.904	6.982	6.895	7.006	5.411*	5.827
<b>Scope 1, 2 en 3 gecombineerd totaal</b>	18.835	19.485	17.574	17.274	14.843	14.494
<b>kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht</b>	8,31	8,40	7,43	7,53	7,59	6,41

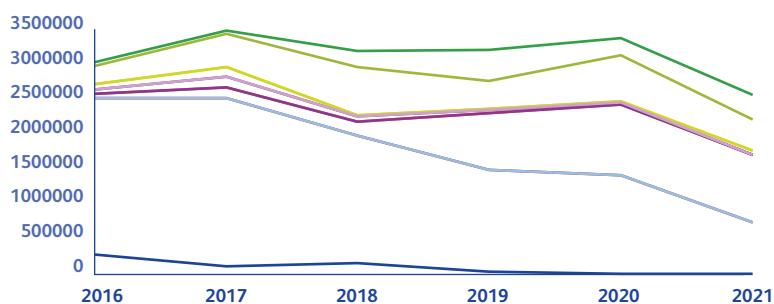
\* Beperkte verkochte volumes door de coronacrisis

Opm.: volumes van IDS Benelux werden toegevoegd en alle vorige jaren werden herberekend.

**Tussen 2016 en 2021 is onze koolstofvoetafdruk kleiner geworden. De belangrijkste redenen voor deze neerwaartse trend zijn de volgende:**

- We bereikten een aanzienlijke vermindering wat het bijvullen van koelmiddelen betreft (Scope 1) als gevolg van de preventieve vervanging van alle verdampers van de koelinstallaties van een bepaald type, die lekken veroorzaakten in sommige oudere installaties.
- Elk jaar vervangen we koelmiddelen (vb. R507A) door minder verontreinigende alternatieven (vb. R134A) in minstens tien van onze winkels.
- De installatie van ledverlichting en bewegingssensoren heeft het elektriciteitsverbruik aanzienlijk verminderd, voornamelijk in onze onbemande tankstations.

Opm.: in werkelijkheid is onze koolstofvoetafdruk nog kleiner, omdat de aangekochte elektriciteit, emissie van Scope 2, voor alle activa van Retail Benelux groen is (voor Luxemburg sinds 01/01/2022), maar wij nog steeds emissies van elektriciteit rapporteren met behulp van de zogenaamde locatiegebaseerde conversiefactoren volgens het broeikasgasprotocol. De bron voor de emissiefactor is het Internationaal Energieagentschap (IEA).

**Q8 Retail Benelux – evolutie van CO<sub>2</sub>e-emissies door bijvullen van koelmiddel**

■ R449A (1.397 kg CO<sub>2</sub>e)    ■ R407F (1.825 kg CO<sub>2</sub>e)    ■ R404A (3922 kg CO<sub>2</sub>e)  
 ■ R134A (1.430 kg CO<sub>2</sub>e)    ■ R410A (2.088 kg CO<sub>2</sub>e)    ■ R507A (3985 kg CO<sub>2</sub>e)  
 ■ R407C (1.774 kg CO<sub>2</sub>e)

Koelmiddeltypes met hun CO<sub>2</sub>-conversiefactor per gelekte kg (GWP)

**De energietransitie binnen onze waardeketen vergemakkelijken (Scope 3)**

Het grootste deel van onze koolstofvoetafdruk betreft Scope 3-emissies. Deze omvatten alle indirecte emissies binnen onze waardeketen, zoals transport en distributie, aangekochte goederen en diensten, zakenreizen en woon-werkverkeer van werknemers.

In dat opzicht hebben we als doelstelling voor het transport over de weg van secundaire brandstoffen een koolstofreductie van 18% vooropgesteld. We pakken ook het mobiliteitsgedrag van onze werknemers aan in het kader van ons programma 'Betrokken en Ondersteunen'.

De grootste uitdaging waar we echter voor staan bij het beperken van Scope 3-emissies komt voort uit de overgang van de samenleving van fossiele brandstoffen naar groene energie. Dat hangt sterk af van de invoering van nieuwe technologieën, de ontwikkeling van de wetgeving en de snelheid waarmee de consument overschakelt. Dat hangt dan weer af van de beschikbaarheid van subsidies en fiscale instrumenten. Wij zetten ons volledig in om deze overgang te vergemakkelijken door alternatieve energieproducten en -diensten te leveren, zoals duurzame brandstoffen, elektrische laadstations, LNG en CNG, om te helpen de koolstofemissies van onze stakeholders te verminderen.

Bovendien verfijnen we onze strategische roadmap op basis van Europese richtlijnen, nieuwe technologieën, onze strategie en visie en onze klimaatambities om te bepalen hoe onze toekomstige mix van producten en diensten er zou moeten uitzien en hoe we ervoor kunnen zorgen dat onze tankstations klaar zijn om in te spelen op de veranderende behoeften van onze klanten.



## Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

De meerderheid van de emissies in onze waardeketen is afkomstig van de verbranding van vloeibare brandstof. Dit verklaart de focus op elektrificatie en het gebruik van (geavanceerde) duurzame brandstoffen om de klimaatimpact van onze sector te beperken.

Benzine- en dieselveertuigen blijven onze wegen domineren, maar het aantal hybride en elektrische voertuigen (EV) neemt snel toe. Tegen 2030 zou het aantal EV-gebruikers in België 1,6 miljoen bedragen (een stijging met een factor van 20), 2,2 miljoen in Nederland (een stijging met een factor van 7) en 150.000 in Luxemburg (een stijging met een factor van 12). In hetzelfde tijdsbestek zal het aantal dieselryders in België en Luxemburg met een factor 3 of 4 dalen, en in Nederland zelfs met een factor 10. Het gebruik van voertuigen die op benzine rijden zal minder snel afnemen, gezien de omvang van het bestaande wagenpark en het trage tempo van vervanging.

Voor langeafstands- of zware vrachtwagens staat de overschakeling op elektrische aandrijvingen met batterij, op waterstof

en op andere nieuwe brandstoffen nog in de kinderschoenen, maar ook hier wordt vooruitgang geboekt. Verschillende hoogwaardige studies (onder meer van de Hydrogen Council en de Fuel Cells and Hydrogen Joint Undertaking) verwachten dat waterstof als brandstof voor zwaar vrachtverkeer nog voor 2030 zal concurreren met elektrische voertuigen, en zelfs met diesel, voor sommige specifieke toepassingen. Dit hangt onder meer af van de afstand, de beschikbaarheid van waterstof-tankstations en het laadvermogen.

Kortom: de komende jaren zal het aantal elektrische voertuigen op de weg exponentieel toenemen. Bij Q8 willen we de uitdagingen van deze trend aangaan en inspelen op de behoeften van onze klanten die elektrisch rijden. Tegen 2030 willen de dat 15% van de bestuurders van EV hun voertuigen opladen via onze diensten.



## Volledige integratie van e-mobiliteit in onze dagelijkse organisatie

### Belangrijke resultaten 2021/2022



112.366 oplaadpunten

voor onze klanten binnen het Benelux-netwerk van Q8 (eigendom van het bedrijf en via partners)

- BE: 14.358
- NL: 96.215
- LU: 1.793

We behaalden onze doelstelling voor 2021/2022 om klanten toegang te bieden tot 95% van de oplaadpunten in de Benelux.

**Doelstelling 2022/2023:** toegang bieden tot 95% van de oplaadpunten binnen de Benelux en 90% in andere belangrijke markten, waaronder Denemarken en Zweden



961.462,72 kWh elektriciteit

geleverd via Q8-oplaadpunten in Europa (eigendom het bedrijf)

- BE: 657.441,93 kWh
- NL: 268.009,81 kWh
- LU: 1.793 kWh



4.807.313,6 km

gereden door elektrische auto's, opgeladen aan oplaadpunten van Q8 in Europa (eigendom van het bedrijf)

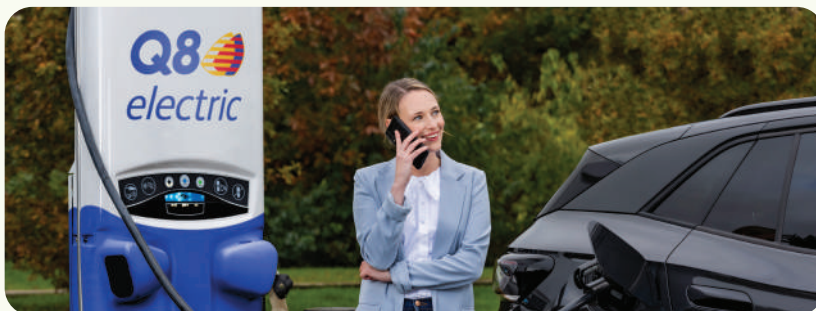
- BE: 3.287.209,65 km
- NL: 1.340.049,05 km
- LU: 180.054,90 km

31

tankstations die eigendom zijn van het bedrijf zijn uitgerust met elektrische oplaadpunten.



## Het aanbod van Q8 en Tango electric



**Wij geloven dat e-mobiliteit de stap is die we moeten zetten om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden. Ons aanbod omvat:**

- exploitatie en/of eigendom van oplaadpunten in ons eigen netwerk van Q8 en Tango electric  
**2021:** 31 stations uitgerust met oplaadpunten  
🎯 **Doelstelling 2025:** 150 stations uitgerust met oplaadpunten en 450 andere openbare laadpunten geëxploiteerd door Q8 (uitgezonderd kantoren) als derde partij
- Oplaadpunten voor thuis, inclusief installatie en dienstverlening  
**2021:** 236 oplaadpunten thuis  
🎯 **Doelstelling 2030:** 200.000
- Oplaadpunten op kantoor, inclusief installatie en dienstverlening  
**2021:** 144 B2B-oplaadpunten  
🎯 **Doelstelling 2030:** 185.000
- Gemakkelijke toegang tot een groot Europees oplaadnetwerk via de app en oplaadkaart van Q8 en Tango  
**2021:** 2.700 actieve kaartgebruikers  
🎯 **Doelstelling 2030:** 875.000
- Toegang tot een Europees netwerk van tankstations: oplossingen voor alle mobiliteitsbehoeften.  
🎯 **Doelstelling 2030:** 95% van het openbare netwerk in Europa toegankelijk met het Q8-aanbod

Met Q8 en Tango electric bieden we onze klanten toegang tot een snelgroeiend netwerk van (snel)laadpunten, zowel bij onze tankstations als op openbare plaatsen. Door onze samenwerking met een aantal van de grootste operatoren van oplaadpunten kunnen onze klanten hun Q8- en Tango electric-kaarten al gebruiken om hun EV op te laden bij 200.000 oplaadpunten in heel Europa en bij zo goed als elk oplaadpunt in de Benelux. Begin 2022 hebben we de oplaadmogelijkheden voor onze gebruikers van de Q8- en Tango electric-kaart verdubbeld dankzij partnerschappen met snellaadbedrijf Fastned en de toonaangevende internationale e-roamingplatformen Hubject en

GIREVE. Het is onze ambitie om ons netwerk nog verder uit te breiden en om onze klanten tegen 2030 toegang te bieden tot 95% van de publiek toegankelijke oplaadpunten in Europa.

We breiden ons aanbod van elektrische oplaadpunten ook uit tot bedrijfsparken, zodat werknemers hun auto tijdens de kantooruren kunnen opladen, en tot mobipunten in steden en gemeenten. Ons doel is ook om in de komende jaren publieke oplaadpunten te installeren op andere locaties dan onze tankstations.



*We staan voor grote uitdagingen. Gezien de grote ecologische voordelen die e-mobiliteit te bieden heeft, moeten we de elektrificatie van verkeer en transport versnellen. Dat betekent niet alleen dat we moeten zorgen voor oplaadinfrastructuur en netcapaciteit, maar ook dat we e-mobiliteit volledig moeten integreren in alle afdelingen van Q8, zodat het een integraal onderdeel wordt van ons product- en dienstenaanbod.*

**Geert De Mil**  
E-Mobility Manager,  
Q8 Northwest Europe

## De uitrol van de EV-oplaadinfrastructuur versnellen

ChargeUp Europe is de spreekbuis van de sector voor EV-oplaadinfrastructuur. De organisatie werkt aan een 'snelle en moeiteloze' uitrol van EV-oplaadinfrastructuur in Europa. Q8 heeft zich onlangs bij dit initiatief aangesloten en onderschrijft de fundamentele waarden van ChargeUp Europe, met een engagement om EV-bestuurders een naadloze oplaadervaring te bezorgen, investeringen te stimuleren en een consumentgericht, open marktmodel voor elektrische oplaadinfrastructuur in Europa te creëren.





## De emissies van wagens verminderen

### Belangrijke resultaten 2021/2022



### Verpakte AdBlue

Klanten kunnen ook verpakte AdBlue kopen in tankstations in België en Luxemburg.

**2020/2021:** 161 winkels

**2019/2020:** 174 winkels

### Verpakte AdBlue verkocht in tankstations

**2021/2022:** 356.735 liter

**2020/2021:** 272.330 liter

**2019/2020:** 253.935 liter



9,1%  
biobrandstof



AdBlue:  
84 locaties

**2021/2022:** 84 tankstations van Q8, Q8 easy, Tango en IDS

**2020/2021:** 76 locaties Q8/Q8 easy/Tango + IDS

**2019/2020:** 62 locaties Q8/Q8 easy/Tango + IDS

🎯 **Doelstelling 2025:** > 100 locaties



Een manier om de koolstofvoetafdruk van voertuigen met een verbrandingsmotor te verkleinen, is het toevoegen van **duurzame brandstoffen**. Duurzame brandstoffen zoals biodiesel (FAME), ethanol, MTBE, ETBE en waterstofbehandelde plantaardige olie (HVO, Hydrotreated Vegetable Oil) worden gemengd met fossiele brandstoffen, zonder dat dit gevolgen heeft voor de motorprestaties.

De hoeveelheid duurzame brandstof die wordt gemengd met fossiele brandstoffen wordt op nationaal niveau geregeld, op basis van Europese richtlijnen. De Richtlijn Hernieuwbare Energie (RED, Renewable Energy Directive) en de Richtlijn Brandstofkwaliteit (FQD, Fuel Quality Directive) bepalen onder meer streefcijfers voor de mix van hernieuwbare energie en kwaliteitseisen voor transportbrandstoffen.





## De EU lanceert een reeks initiatieven om de algemene koolstofvoetafdruk te verkleinen

In het kader van de Europese Green Deal wil de EU tegen 2050 het eerste klimaatneutrale continent worden. Om dit doel te bereiken moeten de huidige niveaus van broeikasgasemissies de komende decennia aanzienlijk dalen.

Als tussenstap naar klimaatneutraliteit heeft de EU zich ertoe verbonden **de emissies tegen 2030 met minstens 55% te verminderen**. De EU werkt aan de herziening van haar klimaat-, energie- en transportgerelateerde wetgeving als onderdeel van het 'Fit for 55'-pakket om de huidige wetgeving af te stemmen op haar doelstellingen voor 2030 en 2050. Het pakket omvat ook een aantal nieuwe initiatieven.

In de Richtlijn Hernieuwbare Energie (RED, Renewable Energy Directive) bijvoorbeeld worden de mandaten voor het bijmengen van biobrandstoffen omgezet in reductiedoelstellingen voor broeikasgasreductie van 29% op te trekken tot 40% tegen 2030. Hierdoor zal de elektrificatie van alle vervoersmodi worden aangemoedigd en zal het gebruik van biobrandstoffen in het bestaande wagenpark toenemen.

Nog een duidelijke stimulans voor elektrificatie zijn de voorgestelde CO<sub>2</sub>-emissiedoelstellingen voor auto's en bestelwagens. Tegen 2035 moeten de uitlaatemissies van nieuwe auto's met 100% zijn gedaald, wat betekent dat het in de EU niet langer mogelijk zal zijn om auto's of bestelwagens met een verbrandingsmotor te verkopen. In combinatie met dergelijke maatregelen, zoals een herziene energiebelasting, regelgeving inzake infrastructuur voor alternatieve brandstoffen en een voorgesteld emissiehandelssysteem voor de transportsector, heeft de Europese Commissie duidelijk koers gezet in de richting van elektrificatie van het transport waar mogelijk. In de tussentijd zal het gebruik van koolstofarme brandstoffen cruciaal zijn voor het koolstofvrij maken van bestaande wagenparken en voor de zeevaart- en luchtvaartsector, waar elektrificatie een hele uitdaging is.



Bij Q8 Benelux bevatten onze fossiele brandstoffen **9,1% duurzame brandstoffen**. Duurzame brandstoffen zijn vandaag groten-deels afkomstig van landbouwgewassen. In de RED wordt echter een streefcijfer vastgesteld voor de toevoeging van geavanceerde bio-brandstoffen die worden geproduceerd uit niet-voedingsbronnen en afvalstromen, zoals algen, slachtafval en landbouwfval. Het voordeel van deze geavanceerde duurzame brandstoffen is dat ze op grote schaal kunnen worden geproduceerd en niet concurreren met de voedsel- of drinkwatervoorziening. Bij Q8 doen we actief onderzoek naar het potentieel van dergelijke geavanceerde duurzame brandstoffen, zodat we de beste opties kunnen selecteren en geleidelijk kunnen toevoegen aan ons assortiment biobrandstofproducten.

Naast duurzame brandstof voegen wij ook chemische **additieven** toe aan onze vloeibare brandstoffen om de prestaties van de motor en de brandstof te verbeteren, bijvoorbeeld

door de motor te beschermen tegen slijtage en corrosie, en door kritieke motoronderdelen zoals injectoren te reinigen. Het resultaat is een schonere verbranding, een langere levensduur van de motor en een potentiële gemiddelde brandstofbesparing van 1 tot 3%, afhankelijk van het type voertuig en het rijgedrag. Dit alles leidt tot lagere emissies van deeltjes en CO<sub>2</sub>.

Voor dieselvoertuigen is er een derde manier om uitstoot te beperken. De injectie van **AdBlue in de uitlaat van de auto** vermindert de NO<sub>x</sub>-emissies van dieselmotoren met 90%. AdBlue, een mengsel van ureum en gedemineraliseerd water, werd geïntroduceerd om te voldoen aan de emissiedoelstellingen voor dieselmotoren, vastgelegd in de Euro 6-normen die in 2015 van kracht zijn geworden voor personenauto's (2016 voor bestelwagens). Q8-klianten kunnen hun AdBlue-reservoirs bijvullen via speciale bulkdispensers in onze tankstations.



## Duurzame brandstoffen voor de toekomst

### Belangrijke resultaten 2021/2022



**2021/2022:** 10 tankstations van Q8/Q8 easy, Tango en IDS

**2021/2022:** 53.150 m3 HVO aangekocht

**2020/2021:** 45.600 m3 HVO aangekocht

**2019/2020:** 28.400 m3 HVO aangekocht

Naast brandstoffen op oliebasis bieden sommige van onze tankstations ook aardgas als brandstof aan. Dat verbrandt schoner dan andere fossiele brandstoffen. Wij hebben twee locaties (1 Q8 en 1 IDS) in de Benelux waar onze klanten Liquefied Natural Gas (LNG) kunnen tanken en 34 locaties die Liquefied Petroleum Gas (LPG) aanbieden. Momenteel hebben we ook 15 locaties die Compressed Natural Gas (CNG) aanbieden. Naast de toegang tot onze eigen CNG-tankstations hebben Q8- en Tango Liberty-kaarthouders toegang tot een uitgebreid netwerk van 120 CNG-locaties in België en Nederland. Wegens de hoge gasprijzen investeren wij momenteel echter niet in de uitbreiding van ons gamma gasbrandstoffen.

In het licht van de ambitie van Europa om tegen 2050 het eerste klimaatneutrale continent te worden, wordt verwacht dat de vraag naar koolstofarme brandstoffen de komende jaren sterk zal toenemen. Deze koolstofarme brandstoffen kunnen met relatief weinig investeringen in nieuwe infrastructuur

worden gemengd met bestaande brandstoffen. Ze bieden een snelle en pragmatische optie om de transportemissies in bestaande wagenparken te verminderen. Daarom breiden we onze activiteiten op het gebied van koolstofarme brandstoffen actief uit en spelen we een voortrekkersrol wat de introductie van **waterstofbehandelde plantaardige olie (HVO)** betreft.

HVO is een premium dieselproduct gemaakt van hernieuwbare, fossielvrije grondstoffen dat is goedgekeurd voor gebruik in alle zware bedrijfsvoertuigen van de marktleidende motorfabrikanten. Zuivere HVO (HVO100) is momenteel de duurzaamste brandstof voor

dieselmotoren dankzij een aanzienlijke verlaging van de emissie van deeltjes (-30%) en NO<sub>x</sub> (-9%). Bovendien resulteert het gebruik van HVO100 in 90% minder CO<sub>2</sub> dan fossiele diesel. In 2020 bood IDS als eerste in België 100% fossielvrije diesel aan voor het langeafstands-transport. Zuivere waterstofbehandelde plantaardige olie (HVO100) is verkrijgbaar bij drie IDS-stations: Maasmechelen, Meer en Herstal. We zijn ook van plan een proefproject op te zetten in de regio Luik, waarbij een enkele HVO-vrachtwagen onze lokale tankstations zou bevoorraden.

Na deze succesvolle introductie door IDS hebben we besloten ons HVO100-aanbod uit te breiden tot ons netwerk van Q8-tankstations.

### Focus op biomethaan

In maart 2022 heeft de Europese Commissie haar RePower EU Plan voorgesteld. Dat plan is erop gericht de productiecapaciteit van biomethaan in de Europese Unie tegen 2030 te verhogen tot 35 miljard kubieke meter. Het doel is 20% van het uit Rusland ingevoerde aardgas te vervangen door een duurzaam, goedkoper en plaatselijk geproduceerd alternatief, een situatie die dringend is geworden na het begin van de vijandigheden in Oekraïne.

Een van de gevolgen van de plannen van de EU is dat CNG-auto's binnenkort kunnen overschakelen op biomethaan, een gas dat wordt geproduceerd door anaerobe vergisting van biomassa en niet uit de aarde wordt gewonnen. De technologie is beschikbaar, maar de uitrol ervan heeft vertraging opgelopen en momenteel is er slechts een enkel biomethaantankstation in België.





Door ons partnerschap met het Finse bedrijf Neste,'s werelds grootste producent van hernieuwbare diesel en duurzame vliegtuig-brandstof, zijn wij de eerste in België die dit duurzame dieselproduct op grote schaal aanbiedt. Neste MY Renewable Diesel™ is een HVO100-premiumdiesel gemaakt van 100% hernieuwbare grondstoffen die de CO<sub>2</sub>-uitstoot met 90% vermindert in vergelijking met fossiele diesel. Bovendien is het een 'drop-in fuel', wat betekent dat deze brandstof volledig



*De overgang naar duurzame brandstoffen is van cruciaal belang om de klimaatimpact van voertuigen en machines te beperken. We beschouwen Q8 als partner in deze transitie om samen de markt te monitoren, alternatieven te testen, voor- en nadelen te inventariseren en vooral om onze klanten de duurzaamste brandstof aan te bieden die het best past bij hun ambities en huidige wagenpark. Daarbij zullen we technische, duurzame en economische argumenten steeds kritisch tegen elkaar afwegen.*

**Joan Van Kessel**  
Directeur bij Van Kessel Olie bv



*De levering van verwarmingsbrandstoffen vertegenwoordigt nog steeds een groot deel van onze activiteiten en ook wij merken dat er sprake is van een verschuiving naar hernieuwbare vloeibare brandstoffen. Dat betekent dat het aandeel fossiele brandstofolie de komende jaren sterk zal dalen. Om ons bij deze overgang aan te sluiten, richten wij ons onder meer op HVO, hetzij als zuiver product, hetzij als mengsel in verschillende percentages met stookolie, maar ook met diesel voor ons vrachtwagenpark. In deze context kan een HVO-samenwerking met Q8 in de nabije toekomst vorm krijgen.*

**Luc Bouts**  
Directeur Bouts nv

compatibel is met alle dieselmotoren en geen aanpassingen aan motoren of installaties vereist zijn. Deze duurzame diesel is nu verkrijgbaar bij zes strategisch gekozen stations in België: Zaventem/Nossegem, Lokeren, Mechelen, Rotselaar en de twee Q8-snelweglocaties in Ranst en Verlaine. Er is ook een piloottankstation in Nederland waar we HVO100 aanbieden: Tango Leiderdorp. Bovendien rijden al een aantal Q8-bedrijfswagens op HVO.

## Centre of Excellence for Sustainable Fuels

De invoering van hernieuwbare brandstoffen blijft niet beperkt tot ons Benelux-netwerk. Collega's in onze retail-businessunits in Denemarken, Zweden, Italië en Spanje delen onze ambities. In ons Centre of Excellence for Sustainable Fuels nodigen we de O&O-brandstofspecialisten, de leden van de bevoorradingsteams en de verkoopmanagers van deze landen uit om hun visie op en ervaring met duurzame brandstoffen te delen en mogelijke projecten te bespreken. Vervolgens kunnen wij het management adviseren over het bepalen van doelstellingen om ons brandstofaanbod verder te verbeteren om klanten te helpen hun trajecten duurzamer te maken. Een kernteam van tien leden komt tweemaal per jaar samen, terwijl verschillende werkgroepen diepgaande studies verrichten met betrekking tot een reeks kritieke vraagstukken:

- Q8 Research volgt het 'Fit for 55'-pakket in het kader van de Europese Green Deal op de voet via een netwerk van sectorverenigingen en marktdeskundigen.
- De werkgroep e-mobiliteit heeft een afstemmingsstrategie voor EV-laadstations opgesteld.
- De werkgroep biobrandstoffen scant de markt op zoek naar mogelijkheden om onze bevoorradingketen voor biobrandstoffen te versterken.

De ultieme doelstelling is samen te werken als een team over landen en culturen heen, in lijn met de filosofie van een Afrikaans spreekwoord: "Als je snel wilt gaan, ga alleen. Als je ver wilt komen, ga dan samen."





## Onderzoeksprogramma's voor nieuwe duurzame brandstoffen ondersteunen

Dit jaar rondde Q8 Research het project **MOTOR** (More Transport fuels from Organic Residues) af, waarbij het potentieel van geavanceerde biobrandstoffen uit paperslib werd onderzocht. Dit project brengt een consortium samen bestaande uit twee onderzoeksorganisaties, drie kmo's en twee grote industriële bedrijven, waaronder Q8. Brandstoffen op basis van organische reststromen zouden de totale CO<sub>2</sub>-voetafdruk van het zware transport en de luchtvaart aanzienlijk verkleinen, aangezien enzymatische omzetting en bijzonder energie-efficiënt proces is.

De belangrijkste rol van Q8 Research in het project was het beoordelen, op laboratoriumschaal, van het potentieel voor de omzetting

van langketenige alcoholen in vloeibare brandstoffen en de commerciële en juridische haalbaarheid daarvan op de markt. Het project werd ondersteund door het 'Top Sector Energy'-programma van het Nederlandse ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Uit de studie is gebleken dat het technisch mogelijk is om biobrandstoffen te winnen uit paperslib en dat deze brandstof inderdaad zou resulteren in een kleinere koolstofvoetafdruk. Het proces blijft echter complex en moet verder worden geoptimaliseerd om het economisch haalbaar te maken. Het consortium zoekt naar nieuwe mogelijkheden om dit onderzoek voort te zetten.

Het **BioSFerA**-project, dat in april 2020 van start ging, brengt een consortium van tien Europese bedrijven en onderzoekscentra samen om een kosteneffectieve interdisciplinaire technologie te ontwikkelen voor de productie van duurzame vliegtuig- en scheepsbrandstoffen uit biogene rest- en afvalstromen. De belangrijkste rol van Q8 Research in dit project is het beoordelen van het potentieel van de omzetting van fermentatieproducten in vloeibare brandstoffen en de haalbaarheid vanuit commercieel en juridisch oogpunt van het op de markt brengen ervan.

Het project heeft steun gekregen van Horizon 2020, het onderzoeks- en innovatieprogramma van de Europese Unie, en loopt tot maart 2024. Het is nu halverwege en is vooral gericht op het genetisch manipuleren van bacteriën en schimmels om een hoge snelheid te bereiken voor de omzetting van biomassa in olie en lipiden. De eerste partijen microbiële lipiden voor analyse in het laboratorium van Q8 Research zullen binnenkort worden geproduceerd.

Als lid van Hydrogen Europe volgen we de evoluties op het gebied van **waterstof** als brandstof en industriële grondstof op de voet, zodat we als een van de eerste op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Q8 Research neemt deel aan het **SherLOHck**-project om het potentieel van vloeibare organische waterstofdragers (Liquid Organic



Hydrogen Carriers, LOHC) voor het transport van waterstof te onderzoeken. Vloeibare organische waterstofdragers kunnen waterstof chemisch aan olie binden, waardoor het mogelijk wordt het per boot of vrachtwagen te vervoeren.

Het SherLOHck-project wil de economische levensvatbaarheid van vloeibare organische waterstofdragers als een duurzame en kostenefficiënte katalysator voor waterstof- en energie-

opslagtoepassingen onderzoeken. Het project is momenteel gericht op de ontwikkeling van nieuwe katalysatoren om dit chemische proces aan te drijven.

In 2021 werden vijf nieuwe onderzoeksprojecten ter goedkeuring ingediend.





## Lidmaatschap

Q8 is een actief lid van verschillende organisaties, waaronder:

- **Concawe:** een afdeling van de European Petroleum Refiners Association die door oliemaatschappijen is opgericht om onderzoek te verrichten naar milieukwesties die relevant zijn voor de olie-industrie.
- **FuelsEurope:** de afdeling van de European Petroleum Refiners Association die de belangen vertegenwoordigt van ondernemingen die olieraffinerijen exploiteren in de Europese Economische Ruimte voor de EU-instellingen.
- **CEN / NEN:** de Europese en Nederlandse standaardiseringscomités, die ervoor zorgen dat Q8 klaar is voor nieuwe brandstofnormen en -specificaties.
- **Energia / GPL / VNPI:** petroleumfederaties die de belangrijkste oliemaatschappijen vertegenwoordigen die actief zijn op het gebied van raffinage, distributie en opslag van petroleumproducten in België (Energia), Luxemburg (GPL) en Nederland (VNPI).
- **ChargeUp Europe:** de woordvoerder van de sector van oplaadinfrastructuur voor elektrische voertuigen (EV), die werkt aan de uitrol van een 'snelle en moeiteloze' uitrol van EV-oplaadinfrastructuur in Europa.
- **Hydrogen Europe:** de toonaangevende organisatie die de volledige waardeketen van het Europese waterstof- en brandstofcel-ecosysteem omvat.
- **The Shift:** de Belgische gemeenschap voor duurzaamheid die meer dan 530 organisaties en partners uit meer dan 25 verschillende sectoren samenbrengt rond één gemeenschappelijke doelstelling, namelijk actief werken aan een duurzamere economie en maatschappij.

THE  
**SHIFT**

## Producten en diensten van hoge kwaliteit garanderen

Q8 streeft naar normen van wereldklasse op het gebied van kwaliteit en milieuprestaties, aansluitend bij de bedrijfsprincipes. Op die manier kunnen we onze klanten producten en diensten van topkwaliteit leveren en hebben we de aandacht voor kwaliteit stevig verankerd in de bedrijfscultuur en het gedrag van onze onderneming, zodat er op elk niveau van de organisatie sprake is van volledige betrokkenheid. Als bewijs van onze niet-aflatende focus op kwaliteit en milieu zijn onze processen ISO 9001- en ISO 14001-gecertificeerd, en zijn we ook ISCC EU-gecertificeerd voor ons gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen.

Doorheen onze hele organisatie hebben we een reeks maatregelen en werkprocedures ingevoerd om de productkwaliteit te garanderen. Zo werkt onze afdeling 'Supply chain and logistics' bijvoorbeeld nauw samen met onze coördinator productkwaliteit. In het kader van ons productbewakingsprogramma analyseren we regelmatig de leveringen van onze leveranciers, evenals productstalen, vooral tijdens seizoensgebonden overgangperiodes. Zo kunnen we nagaan of aan de fysische en chemische specificaties is voldaan.

Bij klachten over producten of afwijkingen van de specificaties passen wij gerichte analysemethodes toe om de hoofdoorzaak van het probleem vast te stellen en passende corrigerende maatregelen te treffen. We analyseren ook regelmatig gegevens over de productkwaliteit om eventuele trends op te sporen die verdere actie vereisen. Wij vergelijken deze informatie met de prestaties van de concurrentie op basis van de beschikbare gegevens van de petroleumfederatie.



Behalve aan de kwaliteit van de producten besteden we ook evenveel aandacht aan de **kwaliteit van onze verkooppunten**, onze tankstations en winkels (IDS, Tango, Q8 easy en Q8). Heel wat van onze werknemers nemen deel aan de periodieke evaluatie van elk individueel tankstation door middel van veiligheids- en klantwandelings:

- Veiligheidswandelings richten zich op milieu-, gezondheids- en veiligheidsaspecten om ervoor te zorgen dat de tankstations aan de voorschriften voldoen en de veiligheid van klanten, aannemers en ons eigen personeel wordt gewaarborgd.
- Klantwandelings onderzoeken de klant-ervaring, waarbij medewerkers wordt gevraagd onze tankstations en winkels door de ogen van de klant te bekijken zodat we de kwaliteit van ons netwerk kunnen meten en waar nodig verbeteren.





## Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten

Onze klanten een duurzaam traject bieden is een van de belangrijkste redenen voor ons transformatieproces. Hiervoor zijn we onze tankstations volledig aan het herdenken, zodat ze kunnen inspelen op de veranderende behoeften van onze klanten onderweg. We willen klanten meer bepaald een ruim aanbod aan duurzame brandstoffen, een ruime keuze aan mobiliteitsdiensten en een rijk assortiment duurzame voedingswaren aanbieden, geleverd in een aantrekkelijke en duurzamere omgeving.

We willen ook dat onze tankstations ons helpen onze klimaatambities te verwezenlijken. Door hernieuwbare energie te omarmen, herontwerpen we dus onze tankstations om slim gebruik te maken van de beschikbare energie, duurzame materialen te integreren en minder afval te produceren. We hebben al vooruitgang geboekt bij het duurzamer maken van onze tankstations, met projecten gericht op energieverbruik, het plaatsen van zonnepanelen en het uittesten van nieuwe technologische oplossingen. En we bereiden ons nu al voor op de toekomst.

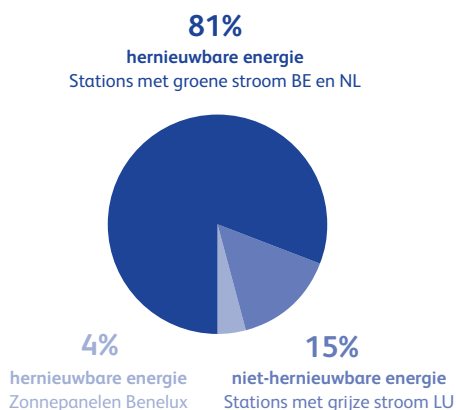
### Belangrijke resultaten 2021/2022



#### 100% groene-energiecontract

voor kantoren, depots en tankstations in België, Nederland en Luxemburg.

- BE: Groen voor alle eigen activa
- NL: Groen voor alle eigen activa. Vanaf 1 januari 2022 wordt de groene energie in Nederland geleverd door windturbines en zonnepanelen.
- LU: Pas sinds 1 januari 2022 groen voor alle activa. Daarvoor grijs.



#### Zonnepanelen

### 4,3% hernieuwbare energie

- BE: 44% van de tankstations (174 ton minder CO<sub>2</sub>)

🎯 **Doelstelling 2022/2023:**  
50% (+ 23 tankstations)

🎯 **Doelstelling 2025:**  
alle relevante stations uitgerust

- NL: 11% van de tankstations (102 ton minder CO<sub>2</sub>)

🎯 **Doelstelling 2022/2023:**  
30% (+ 40 tankstations)

🎯 **Doelstelling 2025:**  
alle relevante stations uitgerust

- LU: 13% van de tankstations (2 ton minder CO<sub>2</sub>)

🎯 **Doelstelling 2022/2023:**  
27% (+ 5 tankstations)

🎯 **Doelstelling 2025:**  
alle relevante stations uitgerust



#### Gemiddeld elektriciteitsverbruik:

**2021/2022:** 51.518 kWh/station  
**2020/2021:** 48.790 kWh/station  
**2019/2020:** 52.625 kWh/station  
**2018/2019:** 54.476 kWh/station

*Opm.: bovenvermelde percentages werden herzien om IDS-stations voor wegtransport te integreren.*



## Onze tankstations groen maken

Om ervoor te zorgen dat de energie die wij verbruiken duurzaam is, zijn alle activa in Nederland en Luxemburg vanaf 1 januari 2022 opgenomen in een groenestroomcontract. België sloot al contracten af op basis van 100% groene stroom via 'garanties van oorsprong', waardoor onze koolstofimpact tot nul werd herleid.

De COVID-19-pandemie en de daaruit voortvloeiende lockdown hebben de verdere uitbreiding van fotovoltaïsche installaties op eigen activa vertraagd. Zoals goedgekeurd zullen tegen eind 2022 minstens 68 nieuwe fotovoltaïsche installaties operationeel zijn.

Elk jaar renoveren wij een tiental winkels met het oog op een lager energieverbruik. In 2021 heeft onze engineeringafdeling zich toegelegd op het installeren van energie-efficiënte technologieën in onze stations en het aanmoedigen van energiebesparende maatregelen.

We experimenteren ook met het eerste onbemande tankstation dat zonnepanelen combineert met batterijopslag en het opladen van elektrische voertuigen. Ons doel is ons concept 'Station of the Future' te actualiseren door deze nieuwere technologieën te combineren en objectieve scoringsmechanismen voor duurzame gebouwen in te voeren (bijv. BREEAM).

Ook doen we het volgende:

- Promoten van het gebruik van duurzame, natuurlijke materialen voor de inrichting van tankstations. Zo zijn al onze nieuwe winkels bijvoorbeeld gebouwd met houten balken in plaats van staal.

- Experimenteren met nieuwe, duurzamere koeltechnieken zoals koeling op basis van CO<sub>2</sub> of ammonium, uitfasen van koelvloeistoffen, waardoor per installatie tot 24% kan worden bespaard.
- Moderniseren van ons bestaande netwerk met ledverlichting.
- Vervangen van vaatwassers, ovens en microgolfovens door energiezuinigere alternatieven, waardoor we ons energieverbruik met 20% kunnen verminderen.
- Nauwlettend in de gaten houden van het energieverbruik in onze tankstations.

Ons engineeringteam is ook actief bezig de koolstofvoetafdruk van de **onderhoudsactiviteiten** van onze tankstations te verkleinen door te experimenteren met nieuwe technologieën en digitalisering. Zo zijn onze stations uitgerust met sensoren om telewerken mogelijk te maken. Dit betekent dat onze technici niet meer ter plaatse moeten gaan, wat dan weer het vervoer en de uitstoot vermindert. In de toekomst willen we deze sensoren zo updaten dat ze aangeven wanneer onderhoud nodig is (predictief onderhoud).

In een proefonderzoek installeerden we sensoren in de koelinstallaties van ons volledige netwerk van Belgische tankstations. Samen met onze koelpartner konden we het aantal interventies ter plaatse met 20% doen dalen door vanop afstand op zoek te gaan naar de oorzaak van problemen.



## Experimenteren met koelinfrastructuur op basis van CO<sub>2</sub>

Om nog meer energie te besparen in onze winkels experimenteren we met energie-efficiënte, klimaatvriendelijke apparatuur voor koeling, verwarming en ventilatie in één toestel, op basis van CO<sub>2</sub>, met de volgende voordelen:

- Klimaatvriendelijk: CO<sub>2</sub> is een natuurlijk koelmiddel, perfect voor de koeling van voedsel bijvoorbeeld. Het is klimaatvriendelijker dan andere koelmiddelen, aangezien het een Global Warming Potential (GWP) van 1 heeft. Het is niet giftig, niet ontvlambaar en heeft een hoog warmtegeleidingsvermogen.
- Energie-efficiënt: het systeem gebruikt thermische energie van gekoelde rekken om de verkoop- en functionele ruimtes in de winkel te verwarmen. Het specifieke ontwerp van de apparatuur en de ingebouwde technologieën zorgen ervoor dat de apparatuur 5% - 15% efficiënter is onder nominale bedrijfsomstandigheden (bv. minimale ontdooiverliezen, terugwinning van seizoensgebonden warmte enz.), een langere levensduur heeft (minder slijtage, lage uitblaasttemperatuur enz.) en 40% minder vloeroppervlak in beslag neemt.



## Duurzamer winkelen

20 jaar geleden waren tankstations snelle stopplaatsen waar klanten konden tanken en een ongezonde snack konden eten. Dat veranderde met de opening van een **netwerk van 'Shop & Go'-tankstationwinkels in samenwerking met Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta**. Dat was een vooruitziende beslissing, zo blijkt uit het feit dat het netwerk is uitgegroeid tot 159 winkels in België en Luxemburg.

In januari 2020 hebben we een nieuwe generatie van dit unieke concept gelanceerd, waarbij de nadruk ligt op hoogwaardige en gezonde producten in een warme en gastvrije sfeer met een snelle, persoonlijke service. Deze New Generation Shops beschikken over een open Panos-bakkerij, een saladebar waar klanten hun eigen slaatjes kunnen maken en een snelscansysteem om het afrekeningsproces efficiënter te laten verlopen.



De traditionele gangen hebben plaats gemaakt voor een centraal eiland waar een medewerker de klanten begroet. Vandaag hebben we negen van deze New Generation Shops in gebruik. En er volgen er nog.

We leveren inspanningen om ervoor te zorgen dat winkeliers zich meer bewust zijn van hun ecologische voetafdruk, bijvoorbeeld van de impact van het gebruik van ovens en airconditioning, en van het belang van goed onderhoud. In 2022 zullen we onze inspanningen op het vlak van afvalsortering opvoeren, zodat meer kan worden gerecycleerd.



## Belangrijke resultaten 2021/2022

### Too Good to Go:

2021/2022: 69 winkels  
Voorkomen dat 28.000 maaltijden bij het afval terechtkomen, wat een besparing van 69,7 ton CO<sub>2</sub> oplevert

2020/2021: 66 winkels  
Voorkomen dat 25.000 maaltijden bij het afval terechtkomen, wat een besparing van 62,2 ton CO<sub>2</sub> oplevert

🎯 **Doelstelling 2022/2023:** 74 actieve winkels – voorkomen dat 36.000 maaltijden bij het afval terechtkomen, wat naar schatting een besparing van 90 ton CO<sub>2</sub> zal opleveren

## Samen tegen voedselverspilling

We vinden het belangrijk om onze klanten een assortiment dagverse producten aan te bieden. Helaas houdt dat in dat onverkochte producten worden weggegooid. Omdat we voedselverspilling zouden kunnen beperken, beginnen onze nieuwe winkels met een beperkt productaanbod dat we geleidelijk aan en voorzichtig uitbreiden.

We zijn ook een samenwerking gestart met Too Good To Go. Gebruikers kunnen via de Too Good To Go-app zien wat onze winkels te bieden hebben en door het Too Good to Go-pakket van die dag te kopen kunnen ze mee voorkomen dat voedsel wordt weggegooid. Tegen eind 2021 namen 69 winkels deel aan Too Good To Go, waardoor voorkomen werd dat 28.000 maaltijden bij het afval terecht zouden komen en wat een besparing van wel 69,7 ton CO<sub>2</sub> opleverde.





## Samenwerken met duurzame partners

Onze winkels zijn van strategisch belang in ons transformatieproces om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden. Daarom werken we samen met partners die zich focussen op duurzaamheid, om onze klanten toegang te geven tot een duurzaam assortiment in onze winkels:

- **Delhaize**-winkels zijn actief in The Lions Footprint, het actieplan van de onderneming om koolstofemissies, (voedsel)afval en het gebruik van niet-hernieuwbare kunststoffen te verminderen.
- **Panos** richt zich op lokaal geproduceerde duurzame ingrediënten en bakkerij-producten om zijn klanten gezonde producten aan te bieden voor een evenwichtige voeding en gezonde levensstijl.
- **Starbucks by Selecta** zet zich in voor 100% ethisch verantwoorde koffie, geproduceerd in overeenstemming met zijn Coffee and Farmer Equity (C.A.F.E.) Practice-richtlijnen, met meer dan een miljoen landbouwers die gesteund worden via de initiatieven van Starbucks.



*Delhaize-winkels in België zijn nu koolstofneutraal, zo ook de Shop & Go's in de Q8-tankstations. Dat komt voornamelijk door de invoering van een reeks energie- en emissiebeperkende maatregelen tijdens het voorbije decennium, de levering van groene elektriciteit aan winkels en het verder experimenteren met nieuwe technieken voor koeling. De resterende emissies worden gecompenseerd door geloofwaardige en gecontroleerde koolstofkredieten. Als vertrouwenspartners hebben Delhaize en Q8 dezelfde ambities om de koolstofuitstoot te verminderen.*

**Charlotte De Vroey**  
Sustainability Manager Delhaize



## Samenwerking met duurzame leveranciers

We hebben **tien meetbare en gewogen duurzaamheidscriteria** vastgesteld op basis waarvan we leveranciers evalueren in onze aanbestedingstool. Deze criteria omvatten onder meer:

- OESO-richtlijnen voor verantwoordelijk zakelijk gedrag
- Duurzame logistiek
- Koolstofemissies
- Duurzame verpakking
- Ecologische voetafdruk

In december 2020 zijn we begonnen met het testen van deze criteria in onze bouw-, marketing- en logistieke afdeling.

We organiseren **evaluatievergaderingen** met onze grotere leveranciers, waar we zaken bespreken zoals strategie, duurzaamheidsprestaties, hoe leveranciers ons kunnen helpen om duurzamer te worden (en omgekeerd) en innovaties. In de toekomst zullen we ook kleinere leveranciers proberen te ontmoeten die toch een grote impact hebben op onze activiteiten.

We zijn ook van plan om een **Duurzaamheidscode voor leveranciers** uit te rollen, een gedragscode voor onze leveranciers om hen aan te moedigen zich achter ons te scharen op onze weg naar een duurzame toekomst.



*In onze missie naar duurzamere aankopen volgen wij een stapsgewijze aanpak. Net als veel andere bedrijven staan we nog aan het begin van ons duurzaamheids-traject en we willen onze leveranciers de tijd geven om zich aan te passen aan onze eisen, want in bepaalde sectoren is het niet gemakkelijk om zich aan te passen. Denk maar aan de elektrificatie van de binnenvaart. Ondertussen blijven we onze duurzaamheidsboodschap herhalen om onze leveranciers bewust te maken en ervoor te zorgen dat ze duurzaamheid hoog in het vaandel blijven houden.*

**Kimberly Augustijns**  
Procurement Manager,  
Q8 Northwest Europe





## Groen wagenpark, groene mobiliteit

We willen niet alleen onze klanten een duurzaam traject aanbieden, maar ook onze eigen collega's toegang geven tot groene mobiliteit. Daarom werken we, in samenwerking met The New Drive, aan een nieuw autobeleid met een toekomstgerichte aanpak en met de bedoeling onze collega's te ondersteunen tijdens de transitie.

We focussen niet op het gewoon vervangen van auto's, maar werken vanuit een totaalvisie waarin ons toekomstige kantoorconcept wordt geïntegreerd. Het gaat om minder parkeerplaatsen, een betere oplaadinfrastructuur en een betere bereikbaarheid met het openbaar vervoer, maar ook om de nieuwe hybride manier van werken, niet langer met vaste werkplekken, en om een engagement voor de toekomst van mobiliteit in het algemeen.

## Vermindering van de impact van onze toeleveringsketen

### Belangrijke resultaten 2021/2022



Logistiek koolstofintensiteit:

**2021/2022:** 2,58 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht

**2020/2021:** 2,77 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht

**2019/2020:** 3,06 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht

**2018/2019:** 2,92 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> verkocht

Toepassingsgebied: Benelux retail + IDS-distributie met de vrachtwagen, gebaseerd op getransporteerd volume

Onze toeleveringsketen levert een aanzienlijke bijdrage aan de operationele duurzaamheid, niet in het minst vanwege de modal shift die we al enige tijd aan het invoeren en uitbreiden zijn. Zo maken wij nu gebruik van binnenschepen, spoorvervoer en pijpleidingen om producten van de regio Antwerpen-Rotterdam naar lokale terminals te vervoeren, waardoor wij het aantal vrachtwagens op de weg sterk kunnen verminderen.

De bevoorrading van onze tankstations gebeurt voornamelijk met vrachtwagens die voldoen aan de Euro 6-norm, met strengere emissielimieten dan de vorige Europese normen: Euro 6-dieselmotoren stoten ongeveer 75 % minder stikstof-oxiden (NOX) en 66 % minder fijnstof uit.



## Onderbreking toeleveringsketen

Toeleveringsketens over de hele wereld maken moeilijke tijden door. Als gevolg van COVID-19 en de gezondheidsmaatregelen die overal ter wereld zijn genomen, waren de transitieën in havens, overslagstations en andere belangrijke punten in het wereldwijde distributiesysteem minder efficiënt. Dat heeft geleid tot vertraagde leveringen, ook in de Q8-toeleveringsketen.

De pandemie heeft de distributieleiders wereldwijd ertoe aangezet inventief te zijn om operationeel te kunnen blijven. Een dergelijke vindingrijkheid zal ook in de komende jaren nodig zijn. Als gevolg van de Europese doelstelling om tegen 2050 klimaatneutraal te zijn en de uitstoot van broeikasgassen in de transportsector met 90 % te verminderen, staat onze toeleveringsketen voor een immense uitdaging: onze transportpartners zullen moeten investeren in duurzame alternatieve brandstoffen of de elektrificatie van hun wagenpark en onze depots zullen zich ook moeten aanpassen, zodat ze al die verschillende soorten brandstoffen kunnen opslaan.



**Om onze toeleveringsketen op te schalen en te experimenteren met de duurzaamheid ervan, zijn we voortdurend op zoek naar partnerschappen:**

- We werken samen met spoorvracht-operator Lineas en een andere brandstofleverancier om de efficiëntie van ons spoorvervoer naar Luxemburg te verhogen. Door partnerschappen aan te gaan en schaalvoordelen te creëren, willen we de modal shift naar het spoor intensiveren.
- In samenwerking met onze belangrijkste vervoerders van vloeibare brandstoffen gaan we de mogelijkheden om duurzame brandstoffen te gebruiken verder onderzoeken. Samen met Schenk zijn we in 2020 begonnen met het testen van vrachtwagens op LNG om brandstoffen te leveren aan ons Tango-netwerk in de regio Rotterdam.
- We zijn ook van plan een proefproject op te zetten in de regio Luik, waarbij een enkele HVO-vrachtwagen onze lokale tankstations zou bevoorraden.

- We werken samen met de Karel de Grote Hogeschool van Antwerpen om duurzame ontwikkelingstrajecten voor ons Benelux-vervoer te bestuderen, waardoor we realistische doelstellingen voor de korte en middellange termijn in kaart kunnen brengen.
- Door grotere vrachtwagens te gebruiken (50 ton) zouden we het aantal transporten kunnen beperken. Uit onze studie is gebleken dat dit in Wallonië een mogelijkheid zou kunnen zijn, maar dat de wetgeving in Vlaanderen nog niet van kracht is.

Om ons engagement voor een duurzame toeleveringsketen te ondersteunen en alle teamleden mee aan boord te krijgen, hebben we een stappenplan opgesteld met kortetermijn-doelstellingen voor 2023, zodat we de geboekte vooruitgang kunnen bijhouden en duidelijke doelstellingen kunnen bepalen. Wij hebben ons ertoe verbonden de koolstofuitstoot van het wegtransport met 18% te verminderen door gebruik te maken van HVO100 of andere duurzame brandstoffen.





## Een nieuwe tool zal onze leveringen kosten- en koolstofefficiënter maken

Bij Q8 investeren we in real time data en krachtige algoritmes om de besluitvorming verder te rationaliseren en repetitieve handelingen uit het dagelijkse werk te halen. In deze context streven we naar de invoering van een geautomatiseerde en dynamische plannings- en routingstool die onze volledige bevoorradingsketen zal optimaliseren. Dit zal ons in staat stellen om aanzienlijke kostenbesparingen te verwezenlijken door de optimalisering van de ladingen, de lading per levering, de trailer capaciteit, de nauwkeurigheid van prognoses, de blootstelling aan prijsrisico's en de reistijd. De tool zal ook repetitief werk beperken en de algemene werklast verbeteren, zodat ons personeel zich kan concentreren op andere mogelijke verbeteringsgebieden.

De tool zal ons ook helpen de koolstofvoetafdruk van de toeleveringsketen te verkleinen, aangezien met de CO<sub>2</sub>-uitstoot rekening wordt gehouden bij de berekening van de optimale route voor onze bevoorradingsvrachtwagens. Op die manier zal de tool bijdragen tot een beperking van de milieu- en gezondheidskosten van ons transport; die zullen worden verrekend in het kader van het emissiehandelssysteem dat vanaf 2026 van toepassing zal zijn voor de transportsector.



*Om ons bedrijf soepel te laten draaien, hebben we 85 vrachtwagenchauffeurs die zorgen voor het dagelijks vervoer van brandstoffen naar onze tankstations. Zij zijn onze ogen en oren op de weg en in onze stations! Wij waarderen hun werk enorm en op de Dag van de Vrachtwagenchauffeur hebben wij hen met een grote glimlach, een kop koffie en chocolaatjes bedankt voor al hun harde werk en hun onmisbare bijdrage aan ons bedrijf.*

**Steven Clauwaert**  
Supply & Logistics Operations  
Manager, Q8 Northwest Europe



## Q8 neemt deel aan de 'Dag van de Vrachtwagenchauffeur'

Het is tegenwoordig moeilijker dan ooit om vrachtwagenchauffeurs te vinden. Maar stel u voor hoe de wereld er zonder hen zou uitzien. De maatschappij zou tot stilstand komen, waardoor alles wat we nu als vanzelfsprekend beschouwen, plots niet meer beschikbaar zou zijn. Het is dus tijd om deze hardwerkende mannen en vrouwen in een welverdiend zonnetje te zetten!

De 'Dag van de Vrachtwagenchauffeur' begon in Nederland in 2019. In december 2021 introduceerde Febetra, de Belgische organisatie voor de transport- en logistieke sector, het evenement in België. Bij Q8 waren we blij dat we mochten deelnemen, want vrachtwagenchauffeurs zijn gewoon essentieel voor ons bedrijf.



## Onze depots voorbereiden op de toekomst

Onze depots dragen bij aan het realiseren van onze duurzaamheidsambities. We hebben drie gebieden geselecteerd waar we kunnen werken om onze depots nog duurzamer en toekomstbestendiger te maken.

### 1. Onze capaciteit voor de opslag en het mengen van koolstofarme brandstoffen ontwikkelen.

Om onze depots toekomstbestendig te maken, willen we hun capaciteit voor de opslag van hernieuwbare brandstoffen uitbreiden. In 2020 hebben we ons depot in Gent (BE) aangepast om HVO met diesel te kunnen mengen voor het wegtransport en 10% van de totale capaciteit voor te behouden voor de opslag van duurzame brandstoffen. Onlangs hebben we dit verhoogd tot 20%, waardoor de opslagcapaciteit voor biobrandstoffen met nog eens 5.000 m<sup>3</sup> is toegenomen. In 2022 willen we de biobrandstoftank renoveren en de meng- en verwarmfuncties integreren.

Bij Petroleum Products Storage Transport (PPST) in Luik (BE) hebben we 10% van de capaciteit voorbehouden voor ethanol en vetzuurmethylesters (Fatty Acid Methyl Esters, FAME). PPST rondt momenteel een studie af naar de bouw van een nieuwe opslagtank voor HVO om lokaal meer koolstofarme brandstoffen te kunnen mengen en gebruiken.

### 2. De koolstofvoetafdruk van onze depots verkleinen

Het doel is om op grotere schaal zonnepanelen te installeren of windturbines te plaatsen en met de geproduceerde energie processen in de depots van stroom te voorzien. Overtollige productie kan worden opgeslagen voor later gebruik of kan op het openbare net worden verkocht.

We hebben de haalbaarheid bestudeerd van de installatie van een windturbine op onze locatie in Dippach (LU), maar de resultaten waren niet gunstig. Uit een haalbaarheidsstudie voor zonnepanelen bleek echter dat fotovoltaïsche eenheden meer energie zouden leveren dan de locatie kan verbruiken. We onderzoeken de mogelijkheid om een coöperatie op te richten om de overtollige energie aan andere Q8-locaties of werknemers te verkopen.

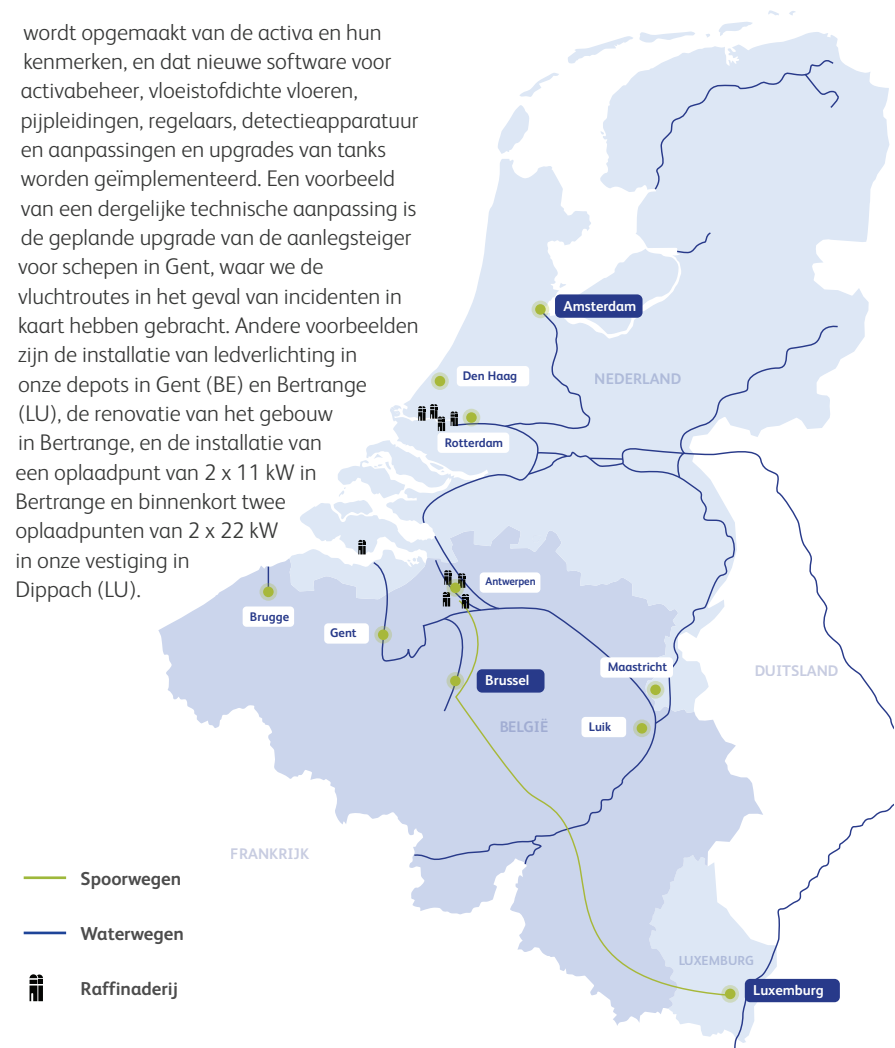
We hebben ook de mogelijkheid onderzocht om een windturbine te installeren bij ons depot in Gent. De haalbaarheidsstudie bracht problemen aan het licht, aangezien het om een geklasseerd Seveso-gebied gaat dat dicht bij een vogeltrekgebied ligt. Intussen hebben we een contract afgesloten om de site van 100% groene stroom te voorzien.

Uit een energiestudie op onze locatie in Bertrange (LU) is gebleken dat de installatie van zonnepanelen tegen de huidige energieprijzen op vijf jaar tijd zou zijn terugverdiend. Daarom hebben we gekozen voor de installatie van een zonnepark van 144 kWp en hebben we de nodige vergunningen al aangevraagd.

### 3. Duurzaamheidsprojecten implementeren

We investeren continu om onze faciliteiten en installaties in overeenstemming te houden met de beste milieu-, gezondheids- en veiligheidspraktijken en om het risico op incidenten en rampzalige gebeurtenissen verder te beperken. Dat houdt in dat een gedetailleerde inventaris

wordt opgemaakt van de activa en hun kenmerken, en dat nieuwe software voor activabeheer, vloeistofdichte vloeren, pijpleidingen, regelaars, detectieapparatuur en aanpassingen en upgrades van tanks worden geïmplementeerd. Een voorbeeld van een dergelijke technische aanpassing is de geplande upgrade van de aanlegsteiger voor schepen in Gent, waar we de vluchtroutes in het geval van incidenten in kaart hebben gebracht. Andere voorbeelden zijn de installatie van ledverlichting in onze depots in Gent (BE) en Bertrange (LU), de renovatie van het gebouw in Bertrange, en de installatie van een oplaadpunt van 2 x 11 kW in Bertrange en binnenkort twee oplaadpunten van 2 x 22 kW in onze vestiging in Dippach (LU).





# Innovatie die welvaart creëert

De wereld rondom ons is aan het veranderen. Sinds de pandemie heeft digitalisering een hoge vlucht genomen, waardoor steeds meer mensen digitaal werken en leven. Mensen veranderen hun mobiliteitsgedrag, passen hun manier van leven en eten daaraan aan en kiezen voor meer en verschillende vervoersmiddelen om van de ene naar de andere plaats te gaan.

Binnen deze veranderende wereld werkt Q8 aan zijn eigen veranderings-traject. Het is onze ambitie om uit te groeien tot een duurzame mobiliteitspartner voor consumenten en bedrijven. Dat willen we bereiken door een grondige innovatie van onze producten en diensten.

## Focus op de klant

### De uitdagingen

Het transformatietraject dat we gestart zijn, zal ons niet alleen omvormen van een traditioneel brandstofbedrijf naar een speler op het gebied van duurzame mobiliteit, maar zal ook onze focus verleggen van voertuiggericht naar klantgericht.

Als mobiliteitsspeler willen we onze huidige activiteiten uitbreiden met innovatieve diensten die aan de huidige en toekomstige behoeften van onze klanten voldoen. Eerst moeten we onze klanten echter begrijpen, erachter komen wat hen drijft en hoe we hun leven onderweg gemakkelijker kunnen maken. We proberen inzicht te krijgen in de pijn- en winstpunten van de belangrijkste klanttrajecten, zodat we onze waardepropositie kunnen verbeteren.

Dat klantinzicht verzamelen we op verschillende manieren, gaande van algemeen klant-onderzoek tot het testen van concepten en het meten van de klanttevredenheid. Het is onze bedoeling om meer van deze inzichten te integreren in wat we doen.

### Onze innovaties

Als klantgerichte organisatie ontwikkelen we producten en diensten die onze klanten een duurzaam traject bieden, en ook gemoedsrust tijdens het reizen.



### Hulp bij pech onderweg en verzekering

Samen met de Belgische start-up Charlie24 hebben we een dienst voor pechverhelping op vraag ontwikkeld, namelijk Q8 Pechhulp. Deze dienst speelt in op het feit dat een kwart van de Belgische en Nederlandse automobilisten geen abonnement heeft op een pechverhelpingsdienst en dat een derde – vooral jongere bestuurders – geïnteresseerd is in een flexibeler aanbod.

Met een app kunnen automobilisten 24 uur per dag en 7 dagen per week directe hulp van een lokale takeldienst inroepen tegen een vooraf vastgestelde prijs, zonder lidgeld of een jaarlijkse vergoeding te moeten betalen. U betaalt enkel wanneer u van de dienst gebruikmaakt. Dit zou mensen veel geld kunnen besparen, want autopech komt gemiddeld maar eens in de vijf jaar voor. Na de positieve feedback die we kregen na een piloottest van 12 maanden (de app kreeg een gebruikersbeoordeling van 4,5/5), integreren we deze dienst nu in onze Q8-app.

In samenwerking met verzekeringsmaatschappij Nationale-Nederlanden hebben we ook een test gedaan met de Tango autoverzekering in Nederland. Het is een 'pay-per-use'-verzekering, wat betekent dat automobilisten betalen per bundel van 1.000 gereden kilometers. Ze betalen geen vast bedrag per maand. Dus hoe minder iemand rijdt, hoe lager zijn verzekeringspremie.

De dienst speelt in op de door de COVID-19-crisis versnelde trend dat mensen hun auto minder vaak gebruiken, en Tango-klanten lieten hun goedkeuring blijken door de dienst een gemiddelde score van 4,45 op 5 te geven.



### Verkleining van de koolstofvoetafdruk van de klant

Als onderdeel van ons engagement om koolstofemissies te verminderen, willen we onze klanten ook helpen om de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van hun mobiliteit te verkleinen. Daarom werken we samen met een gespecialiseerde Europese onderzoeksinstelling aan de ontwikkeling van de dienst Eco coach, bedoeld om klanten meer bewust te maken van de ecologische impact van hun mobiliteit.

In een toekomstige fase zal de 'Eco coach' gebruikers in staat stellen hun rijgedrag te monitoren en te verbeteren en zelfs hun mobiliteitsgewoonten op te volgen en alternatieven voor te stellen.



*De toekomst zit vol obstakels en hindernissen. Wanneer bedrijven investeren in de juiste vaardigheden, kunnen ze deze uitdagingen omzetten in opportuniteiten om beter tegemoet te komen aan de behoeften van hun klanten. Dat geldt des te meer voor sectoren die voor grote uitdagingen staan. Zo zet Q8 sinds 2016 sterk in op de implementatie van een toekomstbestendige strategie waarin innovatie een centrale rol speelt. Bijgevolg hebben ze tijd en middelen geïnvesteerd in het vormen van een innovatieteam, het ontwikkelen van nieuwe innovatie- en strategievaardigheden, zoals vooruitziendheid, design thinking en lean start-up, het cultiveren van een innovatiecultuur in de hele onderneming en het creëren van een ecosysteem van partners die bereid zijn samen te werken om mobiliteitsklanten op een duurzamere manier van dienst te zijn.*

**Ehsan Karimi Rad**

Practice Lead Strategy & Innovation Advisory Services bij Tomorrowlab



### IDS voor een vlotte overgang naar duurzamer transport in Europa

IDS is meer dan gewoon een brandstofleverancier. Het bedrijf wil klanten sturen in de richting van een duurzame toekomst, aansluitend bij de ambities van de Europese Unie. We willen onze IDS-klanten helpen bij het aanpakken van deze (en andere) uitdagingen, en dit op basis van onze ruime expertise, onder andere in de berekening van de total cost of ownership, de belasting, elektrische voertuigen en alternatieve brandstoffen.

IDS was het eerste bedrijf dat in België zuivere biobrandstof HVO100 aanbood aan de pomp. Momenteel kunnen vrachtwagens HVO100 tanken bij drie tankstations in België, of vloeibaar aardgas (LNG) via locaties in de Benelux die IDS-kaarten aanvaarden. We blijven onze expertise uitbreiden om klanten de duurzaamste producten en adviezen te kunnen bieden, nu en in de toekomst.



## Monitoring van het belang van duurzaamheid voor gebruikers van tankstations

Bij Q8 willen we onze klanten een positieve en duurzame klantervaring bezorgen door nieuwe producten en diensten te ontwikkelen die e-mobiliteit en mobiliteit omarmen en door de ervaring van het tanken en winkelen onderweg te verbeteren.

Of we erin slagen om dit waar te maken, zal onder meer afhangen van de perceptie van de Q8-merken in de Benelux. We volgen daarom nauwlettend de houding van de markt ten opzichte van duurzaamheid en hoe onze merken op dat punt presteren. Onze recentste 'brand tracker survey' in de Benelux heeft enkele interessante trends aan het licht gebracht:

- Q8 is het populairste brandstofmerk in België en het tweede populairste in Luxemburg, terwijl Tango het vierde populairste brandstofmerk is in Nederland.
- Er is een afname van het belang dat respondenten hechten aan duurzaamheid voor brandstofmerken en tankstationwinkels, voornamelijk in Nederland en België.
- Minder respondenten zeggen dat ze rekening houden met duurzaamheid bij het tanken (-2 tot -5%) of winkelen (0 tot -5%).
- Minder respondenten zeggen dat ze proberen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen (-3 tot -4%).
- Respondenten merken onze evolutie naar een mobiliteitsspeler: 1 op 2 in België (Q8); 1 op 3 in Nederland (Tango) en Luxemburg.

Ondanks deze bevindingen blijven we onze duurzaamheidsambities nastreven en blijven we ervan overtuigd dat de energietransitie cruciaal is in de strijd tegen de klimaatverandering.



## Veranderend mobiliteitsgedrag aanpakken

### De uitdagingen

Het begrip mobiliteit evolueert. Het traditionele brandstoflandschap is sterk aan het veranderen en met de steeds snellere verschuiving van traditionele brandstoffen naar elektrische mobiliteit zullen mensen hun voertuigen steeds vaker thuis of op het werk willen opladen, maar ook wanneer ze onderweg zijn.

We zien ook een geleidelijk overgang van bezit naar gebruik. Autodelen wint dan ook aan populariteit en tegen 2025 wordt verwacht dat het tot 10% van alle afgelegde trajecten zal vertegenwoordigen. Uit studies is ook gebleken dat mensen kiezen voor multimodaal en dus verschillende vervoersmiddelen gaan gebruiken

om hun trajecten af te leggen. Om het beste vervoermiddel te kiezen houden ze rekening met verschillende criteria, zoals reistijd, prijs, flexibiliteit, veiligheid en duurzaamheid. Deze transitie kan het gemakkelijkst verwezenlijkt worden wanneer ze ondersteund wordt door digitale oplossingen die zorgeloze trajecten garanderen van begin tot einde.

### Onze innovaties

Bij Q8 hebben we uiteenlopende oplossingen ontwikkeld om deze modale verschuiving te vergemakkelijken en om in te spelen op de veranderende mobiliteitsgewoonten van klanten.



## Creëren van mobipunten

**Doelstelling:** 1 mobipunt per land

Rekening houdend met de evolutie van de mobiliteit heeft een multidisciplinair team van Q8 hard gewerkt om een nieuw functioneel kader voor onze locaties te definiëren en te bepalen hoe deze zouden moeten bijdragen tot het duurzamer maken van de verplaatsingen van onze klanten. Het team kwam tot de conclusie dat het bedrijf op dit punt twee belangrijke rollen kan spelen.

Eerst en vooral zullen we het winkelaanbod in onze buurtvestigingen uitbreiden om te vermijden dat klanten langere afstanden moeten afleggen voor hun boodschappen. We zullen ook **actieve mobiliteitsmodi toevoegen**, zoals e-bikes. Het Hoppin-mobipunt in Zoutleeuw (BE), waar mensen kunnen tanken en boodschappen doen in de Delhaize Shop&Go en Panos-shop, vervult deze rol perfect.

Vervolgens willen we onze locaties langs autosnelwegen en in dichtbebouwde stadscentra omvormen **tot energiehubs** voor elektrische, hybride en andere voertuigen. We zullen ook diensten en voorzieningen toevoegen voor mensen die mogelijk langer op ons terrein moeten blijven, bijvoorbeeld om te wachten tot hun auto is opgeladen.

De nieuwe hubs zullen veel weg hebben van de Tango-mobihub in Deventer (NL), waar automobilisten zowel traditionele als duurzame brandstoffen kunnen tanken, zoals gecombineerd aardgas (CNG) en waterstofbehandelde plantaardige olie (HVO), hun elektrische voertuigen kunnen opladen of in een deelauto van Buurauto naar het stadscentrum kunnen rijden. Het station van Deventer is ook uitgerust met 66 zonnepanelen, een energieopslagsysteem voor overtollige zonne-energie en een ondergrondse buffertank voor regenwater dat onder meer kan worden gebruikt om het station schoon te maken.



## Voertuigdelen

Ongeveer 95% van de tijd staan voertuigen geparkeerd in de garage, op straat of op een parkeerplaats op het werk of bij een winkel, wachtend op de volgende rit. Bij Q8 willen we dat auto's efficiënter worden gebruikt, en dit door mensen de mogelijkheid te bieden hun auto gemakkelijk en veilig te delen hebben in 2020. Volgens de Smart Car Monitor van onderzoeksbureau Multiscope hebben in 2020 tot 730.000 mensen in Nederland gebruikgemaakt van een autodeeldienst. In de komende vijf jaar zou het autodelen nog eens een miljoen potentiële gebruikers kunnen bereiken. Daarom investeerden we in **SnappCar**, de grootste Nederlandse gemeenschap van particulieren die

hun auto met elkaar delen. Met deze investering willen we een gezamenlijk Tango-SnappCar-aanbod creëren, inclusief particulier verhuur, autodelen en een korting op brandstof.





## Upgraden van de winkelervaring

### De uitdagingen

Mensen zijn op elk moment van de dag onderweg en hun verplaatsingen worden steeds meer multimodaal. Deze trend heeft niet alleen gevolgen voor hun mobiliteitsbehoeften, maar betekent ook dat mensen de tijd die ze wachten op de aansluiting tussen twee vervoersmodi willen gebruiken om boodschappen te doen of een aankoop te doen terwijl ze onderweg zijn. Dit houdt nieuwe commerciële mogelijkheden in ter hoogte van de knooppunten waar de verschillende vervoersmodi elkaar kruisen, en met name voor tankstations en andere voedings- en detailhandelszaken.



*We hebben gemerkt dat onze klanten dezelfde mensen zijn die in gewone winkels voedingswaren van hoge kwaliteit kopen. Daar willen we dus op inspelen.*

**Bert Gillis**  
Retail & Digital Director, Q8  
Northwest Europe



*Uiteraard zien we de impact van het thuiswerk op bepaalde locaties op belangrijke trajecten, maar over het algemeen is die impact kleiner dan verwacht.*

**Sarah Pillen**  
Performance & Operations  
Manager Retail & Digital

### Onze innovaties

Om een comfortabel traject te garanderen, willen wij klanten de mogelijkheid bieden om te winkelen in een Q8-tankstation dat aan de strengste normen voldoet en een gezonde, kwaliteitsvolle, handige en snelle winkelervaring biedt.

#### Tegemoetkomen aan verwachtingen van consumenten onderweg met New Generation Shops

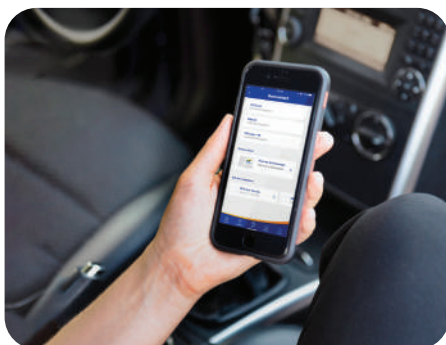
Om aan deze verwachtingen te voldoen, hebben we samen met onze partners Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta het concept van 'New Generation Shops' ontwikkeld, met duurzame

gezonde voeding voor onderweg, warme maaltijden, een open bakkerij en een saladebar. Klanten kunnen hun aankopen zelf scannen en afrekenen, winkelen terwijl ze wachten



tot hun auto is opgeladen of voor ze op hun volgende vervoermiddel stappen in een van onze mobipunten. Sinds oktober 2020 experimenteren we ook met een 'click & collect'-systeem om bestellingen vooraf door te geven. Een test in vier tankstations leverde positieve feedback van klanten op en bijgevolg zal deze nieuwe dienst aan de Q8-app worden toegevoegd.

We gaan door met het testen van nieuwe mogelijkheden, zoals self-scanning met de eigen smartphone, om de winkelervaring bij Q8 nog te verbeteren.



## Tegemoetkomen aan de groeiende 'mobile first'-community

### De uitdagingen

De maatschappij is de voorbije jaren steeds meer 'mobile first' geworden. Alleen al in de Benelux is het aantal smartphonegebruikers van minder dan 80% in 2016 gestegen naar bijna 90% in 2021. Belangrijker nog is dat mensen steeds vaker een beroep doen op smartphone-apps om de beste route voor hun traject uit te stippelen, alsook het meest geschikte vervoermiddel.

Bovendien betalen mensen blijkbaar helemaal anders sinds de COVID-19-crisis; digitale betalingen zitten duidelijk in de lift. Deze trend wordt geïllustreerd door recente cijfers van Bancontact Payconiq Company waaruit blijkt dat in 2021 maar liefst 204 miljoen transacties werden uitgevoerd met de Payconiq-app, een stijging met 62% ten opzichte van 2020. Na een jaar pandemie waren ook 7 op de 10 Belgen vertrouwd geraakt met contactloze kaartbetalingen.

### Onze innovaties

Om tegemoet te komen aan de veranderende behoeften van de groeiende 'mobile first'-gemeenschap, bieden we klanten nu een reeks kaarten en gebruiksvriendelijke digitale diensten aan.

#### Cashloos tanken

Met Q8 Liberty bieden we een tankkaart waarmee automobilisten kunnen tanken bij 504 Q8-, 197 Tango- en 1.358 andere tankstations met onderlinge aanvaarding in de Benelux. Dat betekent dat nu 2.059 tankstations de Q8-Liberty-kaart aanvaarden.

De Q8-website en -app helpen gebruikers de snelste weg te vinden naar het dichtstbijzijnde Q8-station, of naar een Delhaize Shop & Go, Panos, restaurant, koffiebar of carwash in de buurt. Ze kunnen zelfs gebruikt worden voor routeplanning. Wagenparkbeheerders kunnen ook online toegang krijgen tot Q8 Liberty Web om het brandstofverbruik van hun wagens te controleren, facturen te raadplegen, analyses uit te voeren en rapporten te genereren.

#### Betalingsfaciliteiten moderniseren

Bij Q8 willen we het leven van klanten zo gemakkelijk mogelijk maken door hen de mogelijkheid te bieden om hun tankbeurt te betalen met een smartphone. Zodra hun bankkaart aan de Q8 smiles-app is gekoppeld, moeten ze enkel nog het pompnummer in de app invoeren wanneer ze tanken. Een bankkaart is niet nodig. Bovendien kunnen klanten in België en Luxemburg met Q8 smiles bij elke tankbeurt en bij elke aankoop Smiles verzamelen. Die kunnen ze dan inruilen voor waardevolle cadeaus, maar ook voor kortingen bij de volgende tankbeurt.

### Klantgetrouwheid belonen

Met de Q8 smiles-app kunnen klanten bijhouden hoeveel Smiles ze verzamelen en hoe ze die kunnen inruilen voor kortingen aan de pomp of in de winkel, of voor leuke cadeaus bij een van de Q8 smiles-partners, waaronder H&M, Kinopolis, Decathlon, ICI Paris XL, Smartphoto en Kréfel. In Nederland zijn we bezig met de ontwikkeling van een getrouwheidsprogramma voor gebruikers van de Tango-app, zodat zij kunnen sparen voor directe kortingen.

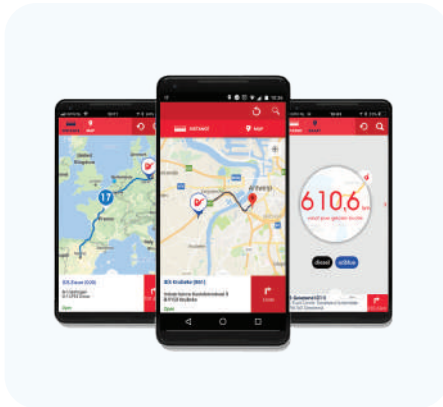
### Vrachtwagenparkbeheer vereenvoudigen

Voor onze IDS-klanten (International Diesel Services) hebben we een contactloze slimme brandstofkaart gelanceerd die vrachtwagenvloten de beste brandstofkaart-beveiliging op de markt biedt en veilige transacties en een volledige controle garandeert. IDS-klanten kunnen hun tankbeurten beheren via de beveiligde online klantenzone voor kaartbeheer iAccount.





Dat platform biedt wagenparkbeheerders volledige controle over het kaartbeheer en een overzicht van alle financiële informatie, zoals recente transacties, realtime kredietinformatie en factuuroverzichten. iAccount stelt gebruikers ook in staat routes te plannen en het dichtstbijzijnde IDS-tankstation te vinden. In de Benelux kunnen klanten tanken bij 34 IDS-tankstations en bij nog 77 tankstations die de kaart aanvaarden.



Voor vrachtwagenchauffeurs is er de IDS-station-app, die hen helpt hun ritten te optimaliseren: deze omvat niet enkel een routeplanner, maar ook realtime informatie over de openinguren van stations en welke producten bij elk station beschikbaar zijn.

#### Elektrische voertuigen opladen met een kaart

De Q8- en Tango electric-kaarten geven toegang tot meer dan 200.000 oplaadpunten in heel Europa en tot een reeks digitale hulpmiddelen. We hebben ook de Q8- en Tango electric-apps ontwikkeld waarmee bestuurders snel het dichtstbijzijnde laadpunt kunnen vinden, inclusief informatie over de beschikbaarheid, types en prijzen bij elk laadstation. Bovendien geeft de app gebruikers een duidelijk overzicht van beschikbare laadstations, het type aansluiting en de laadgeschiedenis.

De app verwittigt de gebruiker wanneer de batterij van de wagen volledig opgeladen is. De online Q8- en Tango electric-platformen stellen wagenparkbeheerders in staat om hun flectkaarten, gebruikers en laadstations te beheren. Het platform biedt een gedetailleerd overzicht van alle kosten en biedt wagenparkbeheerders de mogelijkheid om werknemers terug te betalen voor de kosten van het thuis opladen van hun bedrijfswagens.



#### Toegang verlenen tot een assortiment aan mobiliteitsdiensten

De Q8-mobiliteitskaart is ideaal voor wie op zoek is naar optimale flexibiliteit in zijn/haar mobiliteit, of het nu is om te tanken, een taxi te nemen, het openbaar vervoer te gebruiken of gewoon om te parkeren, en dit in samenwerking met XXIImo. De kaart is gekoppeld aan een online self-serviceportaal dat zowel beschikbaar is voor beheerders als voor kaarthouders. Beheerders krijgen een duidelijk overzicht van alle facturen en

transacties, 24/7. Kaarthouders krijgen een bijgewerkt overzicht van alle transacties en van de voorkeursinstellingen van de kaart. Gebruikers van de Q8-mobiliteitskaart hebben toegang tot Milo, een handige app die helpt bij het plannen en betalen van zakelijke mobiliteit, zoals een M-ticket voor De Lijn, een treinticket voor de NMBS of een ritje met een Uber of eCab, of bij het vinden van de dichtstbijzijnde parkeergarage of vergaderlocatie. Met de app kunnen gebruikers hun beschikbare saldo en transactiegeschiedenis controleren.



### Parkeerstress verminderen

Bestuurders die op een ander vervoermiddel overstappen, zullen hun auto op een strategische plaats moeten parkeren. We hebben tools ontwikkeld om het parkeren gemakkelijker te maken:

Digitaal kunnen betalen voor het parkeren zorgt ervoor dat automobilisten minder stress ervaren, aangezien ze weten dat ze enkel moeten betalen voor de tijd dat hun auto daadwerkelijk geparkeerd stond en dat ze tijdig worden gewaarschuwd als de parkeertijd bijna is verstreken, waardoor ze parkeerboetes kunnen vermijden. Voor lokale overheden kan een app besparingen opleveren op investeringen in parkeermeters en het onderhoud daarvan. Daarom hebben we in samenwerking met 4411 de **Q8 Pay Parking**-pilotapp ontwikkeld. Met de app kunnen Android-gebruikers hun parkeersessies in straten en parkeergarages in 80 Belgische steden starten, stoppen en betalen

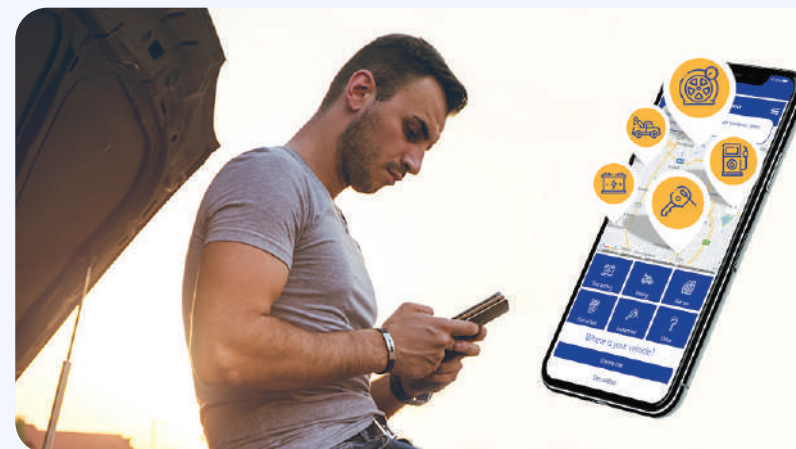
via hun voorkeursoptie. Testen leverden positieve resultaten op en bijgevolg bespreken we nu met onze partners de integratie van Q8 Pay Parking in de Q8-app. Tot eind januari 2021 voerden we de eerste tests uit met onze **Q8 Parking Finder**-app, die automobilisten naar de dichtstbijzijnde vrije parkeerplaats leidt.

De app gebruikt gegevens van navigatie- en telecommunicatiesystemen om gebruikers in real time informatie te geven over vrije parkeerplaatsen in de buurt of op hun bestemming. De app helpt onnodige ritten en tijdverlies in stadscentra op zoek naar een vrije parkeerplaats te voorkomen voor 68% van de gebruikers. Om aan de behoeften van lokale overheden te voldoen, hebben we onze krachten gebundeld met partnerbedrijf Spotten om het lokale parkeerbeleid van de Nederlandse gemeente Haarlemmermeer te integreren. Momenteel evalueren we de testresultaten om te zien of we de app al dan niet gaan uitrollen.



*We willen onze klanten zorgelozer laten reizen door hen via één slimme app toegang te bieden tot al onze diensten!*

**Silke Buys**  
Digital Customer Journey  
Coordinator, Q8 Northwest  
Europe



### Eén slimme app voor een zorgeloze reis

Bij Q8 willen we klanten aantrekken met een handig, gepersoniseerd aanbod en nieuwe mobiliteitsdiensten. We willen dat doen via een enkel geïntegreerd mobiliteitsplatform dat onze klanten helpt hun reis af te leggen op een manier die het beste bij hen past door hen toegang te geven tot diverse tools.

Momenteel kunnen klanten via de app al getrouwheidspunten verzamelen, tanken en probleemloos betalen in onze tankstations terwijl ze er retailpromoties ontdekken en genieten. De volgende stap is om de functionaliteit van de app uit te breiden met de volgende diensten:

- Elektrisch opladen
- Pechverhelping onderweg
- Mobiel tanken
- Betalend parkeren
- Autodelen
- Bestellingen bij winkels in Q8-stations vooraf doorgeven
- Eco coach

Deze bijkomende diensten zullen ons helpen om een relevante mobiliteitspartner te worden voor passagiers en bestuurders, en wel door tegemoet te komen aan hun werkelijke behoeften en door het hen gemakkelijker te maken om ook alternatieve vervoersmodi te gebruiken, met name in stedelijke omgevingen.



# Onze mensen betrekken en ondersteunen

Onze mensen, onze collega's, zijn de grootste drijvende kracht achter ons transformatietraject. Hun motivatie en inzet zijn cruciaal om van ons traject een succes te maken. Daarom is het aan ons om een werkomgeving te voorzien die onze mensen betrekt en ondersteunt, zodat zij het beste van zichzelf kunnen geven. Een omgeving die onze collega's de mogelijkheid biedt om hun talenten volledig te ontwikkelen, een omgeving die hen aanmoedigt en ondersteunt om productief te zijn, een omgeving waar de gezondheid en veiligheid van iedereen worden beschermd en verbeterd.



## Belangrijke cijfers 2021/2022



345 werknemers

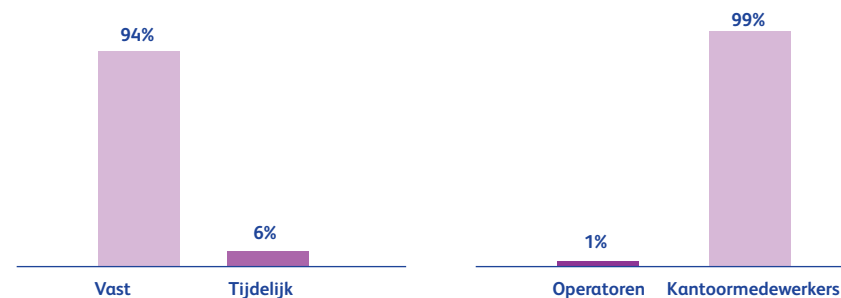


Mannen 58%

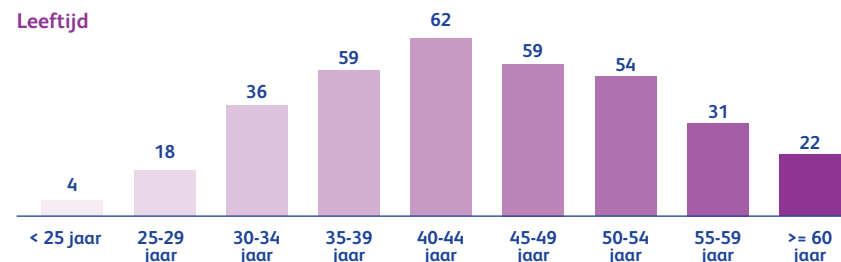
BE: 236  
NL: 97  
LU: 12



Vrouwen 42%



## Leeftijd





## Onze mensen door de transitie leiden



De wereld voortdurend en dat geldt ook voor ons bedrijf. Q8 is begonnen aan een **transformatie-traject** waarbij we van een bedrijf voor traditionele brandstof evolueren naar een **speler op het gebied van duurzame mobiliteit**.

De centrale strategie van deze benadering bestaat erin onze collega's **te betrekken en te ondersteunen**, zodat ze zich achter ons scharen in ons transformatietraject om er een succes van te maken.

We focussen specifiek op deze vier bouwstenen:

- Onze collega's een moderne digitale werkomgeving bieden.
- Flexibele HR-processen en -procedures implementeren.
- Ervoor zorgen dat onze collega's helemaal klaar zijn voor de toekomst.
- De werknemerservaring meten en verbeteren.



*Q8 beschikt over prestatierichtlijnen en -controles die gebaseerd zijn op duidelijke en doelgerichte sturingsstructuren. Elke beslissing die wij nemen wordt beïnvloed door onze cultuur waarin we strenge normen hanteren voor kwaliteit, gezondheid, veiligheid, milieu en naleving van de wetgeving.*

**Hans Sevenants**  
Director Of Legal Affairs,  
Q8 Northwest Europe

### De unieke cultuur van de Q8-familie

Q8 is een wereldwijde speler, een goede werkgever met een langetermijnperspectief en een rijke geschiedenis. Die geschiedenis schrijven we elke dag aan de hand van de unieke vaardigheden en de inzet van onze mensen.

Wij zijn dankbaar voor deze inzet en bieden een stimulerende werkomgeving met uitstekende mogelijkheden voor professionele en persoonlijke groei, een gezond evenwicht tussen werk en privéleven en de kans om ons bedrijf vooruit te helpen met innovatieve oplossingen.

Om verder geschiedenis te schrijven, blijven we vertrouwen op onze mensen en de unieke cultuur binnen Q8. Om ons te begeleiden bij ons transformatietraject, willen we dat onze collega's met elkaar en met onze stakeholders samenwerken, dat ze durven experimenteren en nieuwe ideeën omarmen, en dat ze verantwoordelijkheid nemen en die innovatieve ideeën durven omzetten in volwassen oplossingen.



*'Welkom bij de Q8-familie', dat herinner ik me van toen ik werd aangenomen. Ik heb deze familiale sfeer kunnen ervaren in een open mindset, in het enthousiasme om vooruit te gaan in de veranderende omgeving van de huidige brandstofsector, en in de gedrevenheid om dit samen te verwezenlijken. Iedereen is bereid om tijd vrij te maken om je te leren kennen en je te helpen waar mogelijk, ongeacht het niveau binnen de organisatie.*

**Michiel Lepoutre**  
Project Analyst, Q8 Northwest Europe



## Zoeken naar nieuwe manieren van werken

### Ondersteunen van een digitaal personeelsbestand op afstand

Begin 2020 implementeerden we de eerste versie van ons **telewerkbeleid** om onze mensen de mogelijkheid te bieden deels op kantoor en deels vanop afstand te werken. Door de aanhoudende COVID-19-bependingen hebben we in 2021 besloten ons telewerkbeleid te herzien om meer focus te leggen op telewerk en digitalisering.

In deze context lanceerden we een telewerk-enquête en daaruit bleek dat de meerderheid van onze collega's de voorkeur geeft aan de hybride manier van werken, of Smart Work. Wij hebben ons beleid in die zin aangepast en onze collega's gevraagd om minstens twee dagen per week naar kantoor te komen. Dat zorgt voor een goed evenwicht tussen telewerken en werken

op kantoor, waardoor onze collega's een zeker niveau van verbondenheid en betrokkenheid kunnen behouden dat cruciaal is voor de kracht van onze organisatie.

Collega's kunnen in overleg met hun afdeling flexibel tegemoetkomen aan de eisen van ons beleid inzake telewerken. We hanteren ook flexibele uren voor collega's die naar kantoor komen of weer naar huis gaan, zodat iedereen het verkeer tijdens de spitsuren kan vermijden.

Om tegemoet te komen aan de nieuwe realiteit van het telewerken en de veranderde behoeften van onze collega's, stellen wij de noodzakelijke infrastructuur ter beschikking, zoals laptops, schermen, koptelefoons en stoelen voor een goede werkomgeving.

We hebben ook geïnvesteerd in nieuwe tools en systemen om onze mensen te helpen bij hun digitale werkrouines, zoals Microsoft Teams, een platform waar ze elkaar kunnen ontmoeten en kunnen samenwerken vanaf elke locatie. Microsoft Teams wordt op grote schaal toegepast en iedereen is opgeleid in het gebruik ervan. In 2021 hebben we besloten om de basisopleidingen te herhalen en een aantal extra webinars van een uur te organiseren over verschillende MS Teams-onderwerpen, zoals het werken met MS Planner, OneDrive en Whiteboard, of gewoon om tips en tricks te geven over het werken met Teams.

We hebben ook de Seat Reservation-app toegevoegd aan MS Teams, zodat collega's een bureau op kantoor kunnen reserveren wanneer dat nodig is, en als een manier om de beschikbare capaciteit te controleren. Bovendien implementeerden we ook Docusign waarmee collega's documenten digitaal kunnen ondertekenen en dus niet naar kantoor moeten komen gewoon om papierwerk te ondertekenen.

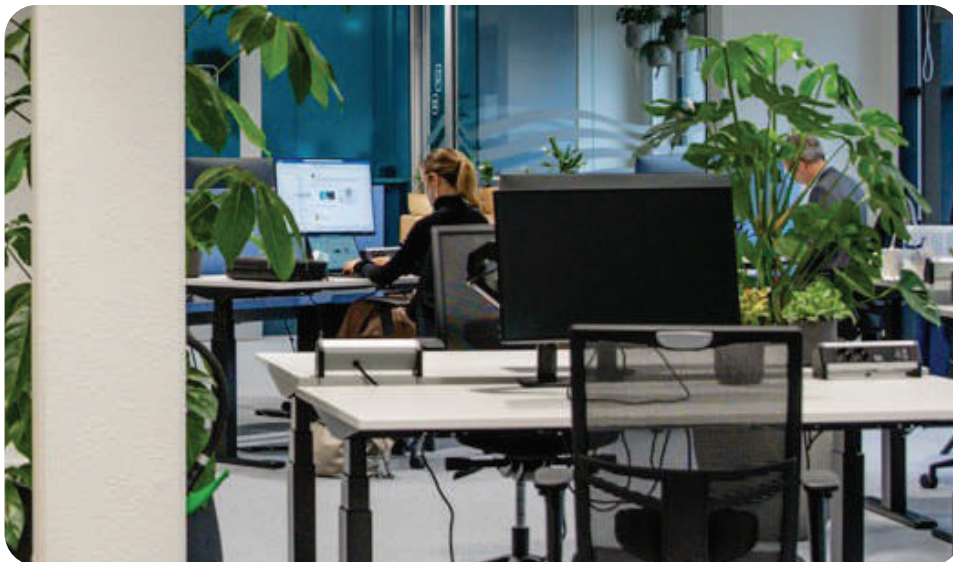
Momenteel zijn we bezig met de installatie van een nieuwe en moderne intranetomgeving met behulp van SharePoint Online. Met dit gebruiksvriendelijke en intuïtieve platform zullen we informatie kunnen delen vanaf een centrale locatie. Collega's kunnen zich inschrijven voor evenementen of opleidingen en worden betrokken bij de creatie van inhoud, waardoor interactie en engagement worden aangemoedigd. Via de app MS Teams, zowel op desktop als mobiel, is het platform gemakkelijker toegankelijk dan het huidige intranet.

We gaan ook verder met de implementatie van UniQ, ons wereldwijd project dat negen Europese operationele eenheden en 24 landen bestrijkt. Het omvat een wereldwijd, gebruiksvriendelijk platform dat al onze HR-processen in een nieuwe manier van werken giet die zowel verantwoordelijkheid als samenwerking stimuleert. Het is een moderne en dynamische tool met krachtige functies waarmee collega's hun eigen gegevens kunnen beheren, managers inzicht kunnen verwerven in de gegevens van hun teams en vacatures kunnen posten en iedereen feedback kan delen.



*Ik ben er trots op dat ik mag voor een bedrijf dat ervoor kiest verandering te omarmen in plaats van zich ertegen te verzetten. Net zoals Q8 ervoor koos om na de pandemie zijn beleid voor telewerken te herzien in plaats van weer terug te vallen op de oude manier van werken, kiest Q8 er ook voor om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden die naar de snel veranderende milieuregelgeving toewerkt in plaats van ertegen in te gaan en zich zo lang mogelijk uitsluitend vast te klampen aan het huidige bedrijfsmodel.*

**Ellen Van Roey**  
Project Coördinator,  
Q8 Northwest Europe





## De interpersoonlijke banden onderhouden

Nu onze collega's zowel op kantoor als vanop afstand werken, hebben we heel wat initiatieven gelanceerd om iedereen betrokken en geïnformeerd te houden. Deze evenementen brengen mensen samen, zowel op een formele als informele manier en zowel virtueel als op kantoor. Het gaat onder meer om informatieve virtuele live-evenementen in MS Teams, die we Q8 talks noemen en waarmee we virtueel een breed publiek kunnen blijven bereiken.

We organiseren ook evenementen om collega's persoonlijk met elkaar in contact te brengen. Tijdens de 'Back to Work'-weken in september zond Q8 radio interviews uit over Q8-activiteiten en -projecten, en werd er aandacht besteed aan de favoriete muziek van collega's. De weken werden afgesloten met een gezellige bijeenkomst met mocktails. In maart organiseerden we onze Spring-evenementen, waarbij collega's van onze operationele eenheden samenkwamen voor een gezellig moment met drankjes, hapjes en muziek.

## Experimenteren met het kantoor van de toekomst

Als onderdeel van onze evolutie naar een speler op het vlak van duurzame mobiliteit, transformeren we ook onze kantooromgevingen. Het is de bedoeling onze collega's inspirerende en duurzame werkruimtes te bieden die iedereen aanmoedigen om zijn/haar werk zo goed mogelijk te doen.

Op basis van een grondige analyse van de huidige werkstijl en digitale werkplek hebben



*Bij Alvero zijn we ervan overtuigd dat we samen sterker staan, dat we van elkaar kunnen leren en zo echt een impact kunnen hebben op duurzaamheid. Q8 is een van die bedrijven die ons zullen helpen om sterker te worden. De voorbije twee jaar heeft Q8 meubilair van ons gehuurd voor zijn kantoren in Antwerpen en Den Haag. Met een bedrijf als Q8 aan onze zijde hebben we meer vertrouwen in onze ambitie om de Europese expert te worden voor de verhuur van kantoormeubilair van hoge kwaliteit op een uiterst duurzame, circulaire en geëngageerde manier.*

**Reinier Nederhoed**  
Commercial Director  
Alvero Office furniture Rental



we in ons kantoor in Antwerpen een toekomstig kantoorconcept gebouwd. Het doel was te experimenteren met en onderzoek te doen naar de principes van zowel activiteitgericht werken (arbeidsefficiëntie) als werken op mensenmaat (arbeidseffectiviteit). Dat toekomstige kantoorconcept is ook een comfortabele, groene en duurzame omgeving die de werkervaring verbetert en onze collega's in staat stelt zich te ontplooiën in een werkomgeving op mensenmaat.

De feedback die we kregen van collega's die bij het experiment betrokken waren, heeft ons geïnspireerd om het concept verder uit te werken, zowel op de andere verdiepingen van onze kantoren in Antwerpen als in onze kantoren in Den Haag. Bijgevolg hebben we verschillende delen van beide kantoren opnieuw ontworpen:

- Beide kantoren werken nu met flexdesks (dus geen vaste bureaus meer) – collega's moeten hun flexdesk op kantoor reserveren via de Seat Reservation-app in MS Teams.
- De kantoren zijn niet langer uitgerust met desktops: collega's brengen hun eigen laptop mee en elke bureau heeft een scherm.
- We hebben meer ruimtes gecreëerd waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, samenwerken, lunchen, telefoneren of zich in een rustige omgeving kunnen concentreren. We hebben ook meer groen toegevoegd aan verschillende ruimtes.
- Alle ruimtes voor videoconferenties werden aangepast om via MS Teams gemakkelijk verbinding te kunnen maken met collega's die telewerken.
- Het nieuwe kantoormeubilair wordt geleased en biedt meer ergonomisch comfort. Het personeel kan zittend of staand werken.





## Ons toekomstige kantoor

In 2021 hebben we ons toekomstige kantoorproject gelanceerd om een aantrekkelijke en duurzame kantooromgeving te creëren die perfect aansluit bij de behoeften van onze mensen en de gegevens die we de afgelopen jaren hebben verzameld. Het project verenigt al onze ervaring op het gebied van Smart Work, het streven naar een evenwicht tussen telewerken en werken op kantoor en de toekomstige kantoorexperimenten in Antwerpen en Den Haag.

Om het project te sturen hebben we collega's van verschillende afdelingen en eenheden bij elkaar gebracht om inzichten en feedback vanuit elk standpunt te verzamelen. Bovendien kunnen we rekenen op de professionele ondersteuning van JLL, wereldleider in vastgoeddiensten.

Het project is gestart met een analysefase, waarbij we een online enquête hebben georganiseerd bij onze collega's, sites bezocht hebben, stakeholders geïnterviewd hebben, sessies hebben gehouden om onze visie te bepalen, effectenbeoordelingen en

milieuanalyses uitgevoerd hebben. Op basis van de bevindingen die we verzamelden in de eerste fase, stelde JLL een lijst samen van mogelijke locaties voor onze toekomstige kantoren en deze werden beoordeeld door een groep Q8-vertegenwoordigers op basis van een scorekaart.

Bij het toekennen van de scores hielden zij rekening met duurzaamheid, inclusief koolstofvoetafdruk en -certificering, en ook met factoren zoals bereikbaarheid met de auto, het openbaar vervoer en de fiets en het aantal elektrische laadpunten. Tijdens de zoektocht naar een geschikt gebouw zijn we begonnen met het opstellen van ons implementatieplan, met als eerste belangrijke stap de archivering en digitalisering van documenten.

Een goede communicatie is cruciaal tijdens dit project. Om daartoe te komen organiseerden we Q8 live informatie- en vragensessies en we overleggen regelmatig met de ondernemingsraden.



*Bij JLL willen we de toekomst van vastgoed vormgeven voor een betere wereld, en dit door de meest geavanceerde technologie te gebruiken om lonende opportuniteiten, schitterende ruimtes en duurzame vastgoedoplossingen te creëren voor onze klanten, onze mensen en onze gemeenschappen. Voor de toekomstige kantoren van Q8 in België en Nederland implementeert ons team een datagestuurde aanpak om de koolstofvoetafdruk te verkleinen en de engagementen ten opzichte van de SDG's van de VN te maximaliseren tijdens elke fase van de levenscyclus van het project – ontwerp, bouw, dagelijkse activiteiten en einde gebruik. Deze totaalaanpak zal ervoor zorgen dat deze eigendommen positief bijdragen aan de ambities van Q8 om tegen 2025 koolstofneutraal te zijn voor Scope 1- en Scope 2-emissies en zal het engagement voor de bevordering van duurzame ontwikkeling ondersteunen.*

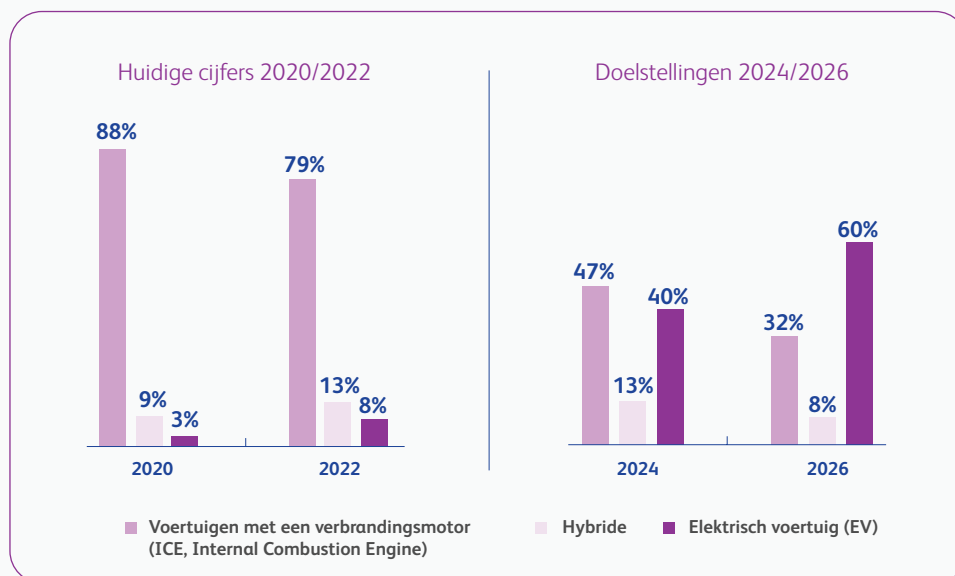
**Owen Zachariasse**  
Senior Director Head of Workplace Strategy, JLL





## Een nieuw en duurzamer autobeleid

In 2019 besloten we ons wagenbeleid duurzamer te maken. Sindsdien hebben meer en meer collega's gekozen voor een hybride of volledig elektrische wagen om zo bij te dragen tot de vermindering van de koolstofvoetafdruk van ons wagenpark.



Aansluitend bij deze positieve trend breiden we ook het aantal laadpunten uit, zowel op het werk als bij onze collega's thuis. In ons Belgische Gateway-kantoor is het aantal oplaadpunten vorig jaar verdubbeld van 4 naar 8. Vanaf 2022 kunnen werknemers met bedrijfswagen op diesel ook HVO100 tanken bij alle tankstations van Q8 die dit aanbieden (lees er meer over in het hoofdstuk 'Planeet').

Tegen eind 2024 willen we dat 40% van de emissievrije auto's koolstofneutraal is, en 60% tegen 2026. De jaren daarna zullen we streven naar een 100% groen wagenpark. Momenteel evalueren we de 'total cost of ownership'

van een volledig elektrisch wagenpark, en dit aansluitend bij onze toekomstige strategie van Q8 en Tango electric. Dat zal de basis vormen voor de bepaling van onze doelstelling.

De komende vijf jaar willen we onze collega's echter de mogelijkheid bieden om flexibel gebruik te maken van verschillende vervoersmodi, waaronder trein, auto en microvervoer, zoals elektrische fietsen, elektrische scooters en deelfietsen. Deze vervoersmodi werden opgenomen als factor in het selectieproces voor ons toekomstig kantoor.



*We werken momenteel aan verschillende projecten om onze transformatie tot een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te ondersteunen. Om er een succes van te maken zijn onze projecten rond betrokkenheid en ondersteuning gericht op het bieden van hulpmiddelen om collega's tijdens het hele traject te ondersteunen. Het project van het toekomstige kantoor en het nieuwe bedrijfswagenbeleid zijn cruciaal voor deze transitie.*

**Johan Embregts**  
Procurement and Facilities Manager, Q8 Northwest Europe

### My Wave My Story – verhalen delen met collega's

Een van de manieren om sociale cohesie in onze Q8-gemeenschap te versterken, is door verhalen te delen. Daarom lanceerden we het platform 'My Wave My Story', waar collega's en onze mensen op het terrein gedachten en ervaringen kunnen delen, bijvoorbeeld over telewerken of leiderschap in dit virtuele tijdperk.



## Klaar voor de toekomst

### Diversiteit en inclusie

We bieden iedereen gelijke kansen op werk, ongeacht geslacht, godsdienst of nationaliteit. We doen dit door de nadruk te leggen op

 **28%**

vrouwen in leidinggevende functies.

 **15**

Onze collega's vertegenwoordigen meer dan 15 nationaliteiten en spreken bijna evenveel talen.

We hebben een heel **trouw personeelsbestand** met bijzonder weinig verloop.

 **+20**

Dit jaar mochten we 20 nieuwe collega's verwelkomen.

**84%** voltijds

**16%** deeltijds

leren en ontwikkeling, door onze collega's de mogelijkheid te bieden te solliciteren voor interne promoties en door vrouwen te motiveren om managementposities op te nemen. We zijn dan ook bijzonder trots op ons evenwichtig en divers personeelsbestand.

**1%** operatoren

**99%** kantoormedewerkers

 **Mannen**  
58%

 **Vrouwen**  
42%

**94%** van onze contracten is van onbepaalde duur.



## Rekrutering, opleiding en ontwikkeling

We willen een aantrekkelijke, slagvaardige en lerende werkgever blijven voor huidige en toekomstige werknemers. Via de **Q8 Corporate Academy** bieden we onze collega's de ruimte om te groeien, te leren en zich te ontwikkelen. Het biedt een ruime keuze aan internationale opleidingsprogramma's voor getalenteerde werknemers, van jonge afgestudeerden tot senior managers. De Q8 Corporate Academy is een groot voorstander van het principe 'al doende leert men' en stimuleert werknemers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen ontwikkeling.



*Onze transformatie en toekomstvisie op duurzaamheid delen is een belangrijke pijler bij de rekrutering en selectie van nieuwe medewerkers. Wij geloven dat het van cruciaal belang is om onze kandidaten vanaf het begin te informeren en warm te maken om mee te bouwen aan ons duurzame toekomstverhaal. Gedurende hun hele loopbaan biedt Q8 medewerkers de mogelijkheid om zich professioneel en persoonlijk te ontwikkelen, zodat ze zich volledig kunnen ontplooiën en kunnen bouwen aan een duurzame toekomst.*

**Niels Klockaerts**  
Recruiter, Q8 Northwest Europe

Er is ook **Q8 Corporate Academy Leadership Live**, dat uitgebreide leer- en bedrijfsinformatie uit hoog aangeschreven bronnen biedt, en dit alles volledig virtueel. Het staat open voor alle werknemers die op basis van zelfstudie hun vaardigheden en competenties willen aanscherpen. Samen met onze opleidingspartners hebben we een 'blended learning'-formule samengesteld. Met een uitgebalanceerde mix van face-to-face-, online en telefonische opleidingsmomenten streven we ernaar om leren en ontwikkeling bij Q8 flexibeler, interactiever en persoonlijker te maken.

## HR Connectivity-sessies

In 2021 organiseerde Q8 vijf sessies HR Connectivity-sessies voor kleine groepen tot 15 medewerkers. De bedoeling was een virtueel platform aan te bieden waar collega's met elkaar in contact konden komen en van gedachten konden wisselen, zelfs over de afdelingen heen. Sinds de opkomst van het telewerken ontmoeten we onze directe collega's nog wel, maar het is een grotere uitdaging geworden om over teams en afdelingen heen met elkaar in contact te komen.

Tijdens de Connectivity-sessies bespraken we onder meer de uitdagingen van de coronacrisis thuis en op het werk, deelden we onze ervaringen en tips, en hadden we het over bijzondere praktische en morele behoeften en hoe we die kunnen aanpakken.



## Duurzaamheid verankeren in de organisatie

Na de publicatie van ons eerste duurzaamheidsverslag hebben wij het initiatief genomen om onze collega's en sollicitanten meer bewust te maken en hun engagement te vergroten. We hebben een informatieve **rondleiding** georganiseerd langs alle afdelingen, vijf **basisopleidingen** gelanceerd en een diepgaandere opleiding georganiseerd voor het lijnmanagement, en dit alles om collega's een reëel inzicht te geven in de bedrijfsrisico's van de klimaatverandering en de strategische opportuniteiten en waarde die voortvloeien uit het nemen van duurzame bedrijfsmaatregelen.

Meer dan 80 medewerkers hebben aan deze interactieve sessies deelgenomen, waardoor ze in staat zijn om verandering aan te sturen binnen hun afdelingen. Tijdens de sessies kregen collega's ook de kans om **feedback** te geven op onze duurzaamheidsstrategie, waarbij zowel de sterke punten als de aandachtspunten werden besproken.

## Stimuleren van experimenteren met ideeën

Het **platform voor het experimenteren met ideeën** biedt de mogelijkheid om ideeën te delen die ten goede komen aan onze klanten, ons bedrijf of onze collega's. De collega's

nemen de verantwoordelijkheid om het idee te ontwikkelen en samen te werken met een team om het idee om te zetten in de praktijk. Het platform zorgt voor een structurele aanpak en garandeert dat ideeën worden opgevolgd door een daartoe bestemde raad voor ideeën die alle input grondig bekijkt.



*Werken voor Q8 is fantastisch. Het bedrijf heeft een heel vlakke organisatiestructuur, waardoor iedereen heel benaderbaar is, ongeacht zijn of haar hiërarchische positie. We hebben veel gepassioneerde collega's binnen het bedrijf, heel wat informele evenementen (zoals sportactiviteiten) die zorgen voor een geweldige sfeer en teamgeest, en er is veel ruimte voor experimenten. Wat het ook boeiend maakt om voor Q8 te werken, is dat er veel nationaliteiten zijn, en boeiende projecten binnen de verschillende operationele eenheden. Als je voor Q8 werkt, word je deel van de Q8-familie.*

**Peter Lambrechts**  
Cards and Payments Systems  
Manager, Global Cards Business



*Ik werk al meer dan 32 jaar bij Q8 en ik kan bevestigen dat Q8 een grote familie is waar elke werknemer de kans krijgt om te groeien tijdens zijn of haar loopbaan. Je krijgt volop de gelegenheid om te leren en jezelf bij te scholen, tot op een heel professioneel niveau. Het welzijn van de werknemers staat altijd voorop. Q8 is een fantastisch bedrijf om voor te werken.*

**François Duclos**  
Business Development Manager,  
Global Cards Business



## Fitte en gezonde werknemers in een veilige werkomgeving

### Veiligheid is een topprioriteit

Bij Q8 is de veiligheid van onze werknemers een topprioriteit. Door middel van preventieplanning en veiligheidscommunicatie en -opleidingen streven we ernaar de ideale werkomgeving te creëren en onze collega's zo goed mogelijk te beschermen.

Om onze prestaties op te volgen houden wij **elk kwartaal een milieu-, gezondheids- en veiligheidsdashboard (MGV)** bij waarin verschillende prestatie-indicatoren zoals verloren werkdagen, ernstgraad, milieu-incidenten, MGV-opleiding en bijna-ongelukken worden gemeten en getoetst ten opzichte van de doelstellingen. Deze doelstellingen worden periodiek herzien om een jaarlijkse verbetering te garanderen.

Wij meten en monitoren voortdurend de **'lost time injuries' (LTI's)**<sup>1</sup> van onze vaste en tijdelijke werknemers, consultants en aannemers. Dit verwijst naar letsels die werden opgelopen op het werk en die leiden tot een verlies aan werktijd. Tot 2019-2020 vonden de meeste LTI's plaats in de stookoliesector, die in 2021 werd afgestoten. Vandaag zien we voornamelijk incidenten bij aannemers. Door meer bewustmakings- en monitoringcampagnes willen we dergelijke incidenten verder beperken.

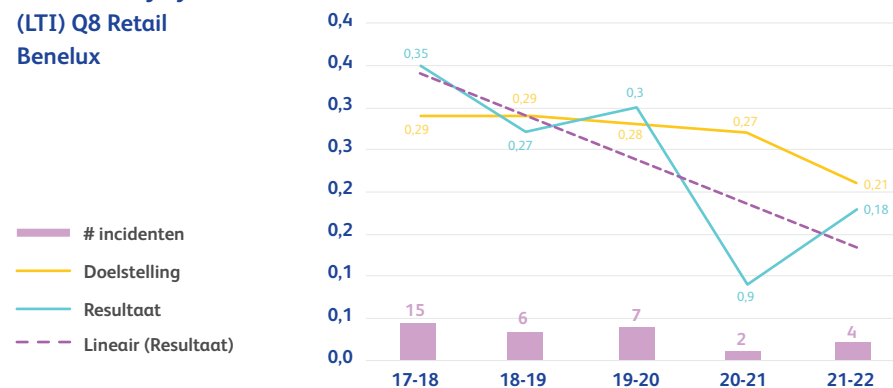
Bij de berekening van de **ernstgraad**<sup>2</sup> van ongevallen gaan we verder dan de reikwijdte van LTI's en houden we ook rekening met verloren werkdagen als gevolg van mentale trauma's (bv. door een gewapende overval in een van onze winkels). Naar analogie met de LTI's werd

ook de ernstgraad positief beïnvloed door de afstoting van de stookolieactiviteit in 2021.

Een van de acties die we ondernemen om binnen Q8 hoge veiligheidsniveaus te handhaven zijn **veiligheidswandelingen**. Dit zijn on-site MGV-controles die gericht zijn op de naleving van de wetgeving en potentiële incidenten/calamiteiten, en ook op de orde en netheid. In het kader van een recent verbeteringsproject hebben we een gebruiksvriendelijke rapporteringstool ingevoerd waarmee we gegevens kunnen analyseren, trends kunnen vaststellen en de MGV-prestaties binnen ons hele netwerk kunnen benchmarken. Voor 2022 besloten we de frequentie van onze veiligheidswandelingen op te drijven en er meer collega's bij te betrekken om zo het algemene veiligheidsbesef te vergroten.



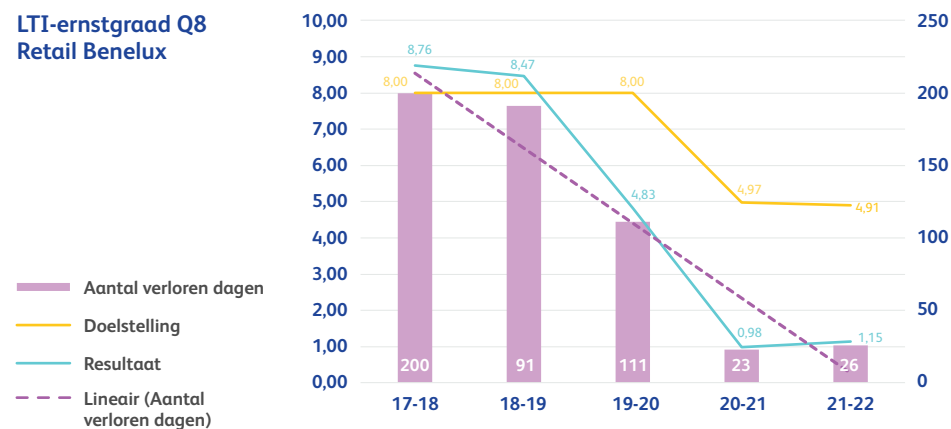
### Lost Time Injury (LTI) Q8 Retail Benelux



<sup>1</sup> LTI staat voor het percentage werkgerelateerde incidenten die leiden tot ietsels met een of meerdere volledige dagen afwezigheid van het werk, plus dodelijke ongevallen op het werk, in verhouding tot het aantal gewerkte uren.

Berekening van de frequentie van 'lost time injury': aantal LTI-gevallen (inclusief dodelijke ongevallen) x 200.000 / totaal aantal gewerkte uren door alle werknemers en contractanten tijdens de betreffende periode. Incidenten met mentale trauma's worden niet in aanmerking genomen.

### LTI-ernstgraad Q8 Retail Benelux



<sup>2</sup>De ernstgraad is het totaal aantal verloren dagen door 'Lost-Time Injuries' (LTI's) gedeeld door het aantal LTI's. Hier wordt ook rekening gehouden met verloren dagen als gevolg van een mentaal trauma.

Berekening ernstgraad: Aantal verloren dagen door LTI's x 200.000 / totaal aantal gewerkte uren door alle werknemers en contractanten tijdens de betreffende periode.



## BeWell

### Belangrijke cijfers 2021/2022

2	uitdagingen
5	webinars
8	virtuele opleidingsessies
35	gecoachte Q8-lopers nemen deel aan de Antwerp Marathon
40	Start2Run-lopers
98%	kent het programma

Bij Q8 willen we dat onze mensen gelukkig en gezond zijn en dat ze duurzame keuzes maken in het dagelijks leven. Daarom hebben we het BeWell-programma gelanceerd, dat onze collega's uitdaagt en ondersteunt om actie te ondernemen en een fitte en gezonde levensstijl aan te nemen.

De doelstelling is om mensen bewust te maken van het belang van welzijn en om een sterke teamgeest te creëren. Als onderdeel van ons BeWell-programma hebben we trainingsschema's voor lopers uitgewerkt, evenals gezondheidsscans, virtuele yoga, boklessen en functionele

opleidingsessies. Er zijn ook webinars rond onderwerpen zoals digitale detox, gezonde voeding en het veranderen van gewoonten. We bieden voornamelijk een ruime waaier aan activiteiten om onze mensen te motiveren om te bewegen, hun geest te ontspannen en gezonde eetgewoonten aan te nemen.



**In België kunnen onze collega's ook fietsen leasen tegen een aantrekkelijke prijs. 73 collega's nemen deel aan dit leaseplan voor fietsen.**

### Een enquête rond psychosociaal welzijn organiseren

In België onderzochten we in samenwerking met Securex het mentaal welzijn van onze collega's op het werk. We gebruikten daarvoor een wetenschappelijk onderbouwde digitale vragenlijst om een psychosociale risicoanalyse uit te voeren. Uit de enquête bleek dat de psychosociale werkomgeving als positief wordt ervaren. Een belangrijk punt van zorg was het sedentaire aspect. Het kan een uitdaging zijn om collega's uit hun stoel te krijgen en hen aan te moedigen meer te bewegen. We werken hier actief aan via het BeWell-programma. Nog een centraal punt is het evenwicht tussen werk en privéleven, een thema dat we willen aanpakken met ons nieuwe telewerkbeleid.



### BeWell voor duurzaamheid

In 2021 daagden we onze collega's uit om te wandelen, te zwemmen, te fietsen en te lopen voor een groenere omgeving. We verbonden ons ertoe om voor elke 200 km die werd afgelegd een boom te planten. Tot hiertoe hebben we al meer dan 1000 bomen geplant via onze samenwerking met Natuurpunt en Trees for All.

In 2022 zetten we een soortgelijke campagne op om zoveel mogelijk kilometers te wandelen, te zwemmen, te fietsen of te lopen voor een duurzaam goed doel. Wij laten het aan onze collega's over om te beslissen welk doel zij willen steunen; eind 2022 moet de beslissing vallen.



## Q8 geeft plastic drinkbekers van de Port of Antwerp Marathon een tweede leven

Lopers die in september 2021 deelnamen aan de Port of Antwerp Marathon werden aangemoedigd om hun lege bekers in de Q8-recyclagebakken langs het parcours te gooien. De bekers krijgen een tweede leven en worden via 3D-printing gerecycleerd tot een trendy picknicktafel voor ons Q8-tankstation in Turnhout. Onderstaande infographic legt uit hoe het recyclageproces werkt.



### Hoe is dit proces verlopen?



## Index van GRI-inhoud

GRI 102 ALGEMENE TOELICHTING		
GRI-norm		Referentie
<b>1. Organisatieprofiel</b>		
102-1	Naam van de organisatie	Cover
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	p6-8
102-3	Locatie van het hoofdkantoor	Backcover
102-4	Locatie van de operationele vestigingen	p8
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	p8, backcover
102-6	Afzetmarkten	p8
102-7	Omvang van de organisatie	p4-5
102-8	Personeel	p43,49
102-9	Toeleveringsketen	p8
102-10	Veranderingen binnen de organisatie en haar toeleveringsketen	p8
102-11	Voorzorgsbeginsel of -benadering	p9-10
102-12	Externe initiatieven	p8-11,26
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	p26
<b>2. Strategie</b>		
102-14	Verklaring van de hoogste besluitvormer	p3
102-15	Belangrijkste gevolgen, risico's en kansen	p8-11
<b>3. Ethiek en integriteit</b>		
102-16	Waarden, beginselen, normen en gedragsnormen	p44
<b>4. Governance</b>		
102-18	Governancestructuur	p15
<b>5. Engagemet van belanghebbenden</b>		
102-40	Lijst van groepen belanghebbenden	p8
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	100%
102-42	Identificeren en selecteren van belanghebbenden	p8
102-43	Benadering van het engagement van de belanghebbenden	p13-14
102-44	Belangrijkste onderwerpen en punten van zorg	p13-14

6. Verslagleggingsmethode		
102-45	Entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	p8
102-46	Bepalen van de inhoud van het verslag en de afbakening van het onderwerp	p9-14
102-47	Lijst van materiële onderwerpen	p4-5,13
102-48	Herformulering van informatie	p27
102-49	Wijzigingen in de verslaglegging	p8,27
102-50	Verslagperiode	Boekjaar 2021-2022, kalenderjaar voor HR-gegevens
102-51	Datum van het meest recente verslag	Juni 2021
102-52	Verslagleggingscyclus	Elk jaar
102-53	Contact voor vragen over het verslag	Backcover
102-54	Aanspraken op verslaglegging conform de GRI-normen	p8
102-55	Index GRI-inhoud	p54
102-56	Externe assurance	p56

## Index GRI-inhoud

MATERIËLE ONDERWERPEN		
GRI-norm		Referentie
<b>GRI v2016</b>		
<b>Economisch</b>		
<b>Inkooppraktijken</b>		
103	Managementaanpak	p26,30
<b>Milieu</b>		
<b>Energie</b>		
103	Managementaanpak	p16-34
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	p27
	Groene elektriciteit	p27
302-3	Energie-intensiteit	p27
<b>Uitstoot</b>		
103	Managementaanpak	p16-24
305-1	Rechtstreekse uitstoot van broeikasgassen (Scope 1)	p16-18,27-28,31-34,48
305-2	Onrechtstreekse uitstoot van broeikasgassen (Scope 2)	p16-18,27-28
305-3	Andere onrechtstreekse uitstoot van broeikasgassen (Scope 3)	p18-26, 29-30
305-4	Intensiteit van de uitstoot van broeikasgassen	p17
305-5	Vermindering van de uitstoot van broeikasgassen	p17
<b>Milieu-evaluatie van de leveranciers</b>		
103	Managementaanpak	p19-26,30

Maatschappelijk		
<b>Tewerkstelling</b>		
103	Managementaanpak	p43-53
401-1	Nieuw aangeworven medewerkers en personeelsverloop	p49
<b>Gezondheid en veiligheid op het werk</b>		
103	Managementaanpak	p43-53
401-1	Nieuw aangeworven medewerkers en personeelsverloop	p49
<b>Opleiding en onderwijs</b>		
103	Managementaanpak	p49-50
404-2	Programma's voor de verbetering van de vaardigheden van werknemers en bijstand bij overgang	p49-50
<b>Diversiteit en gelijke kansen</b>		
103	Managementaanpak	p49
405-1	Diversiteit van bestuursorganen en werknemers	p49
<b>Lokale gemeenschappen</b>		
103	Managementaanpak	p35-42
413-1	Operaties die de lokale gemeenschappen omvatten, effectenstudies en ontwikkelingsprogramma's	p35-42
<b>Maatschappelijke evaluatie van de leveranciers</b>		
103	Managementaanpak	p30

# GREENHOUSE GAS VERIFICATION STATEMENT

## Q8 RETAIL BENELUX

### VINÇOTTE nv

Jan Olieslagerlaan 35  
1800 Vilvoorde, België

#### Organisation

Q8 Retail Benelux  
Brusselstraat 59  
2018 Antwerp  
Belgium

#### Period

01/04/2021 – 31/03/2022

#### Verification procedure

The verification was performed by Vinçotte in accordance with ISO14064-3 meeting the requirements of the WRI/WBCSD GHG Protocol.

#### Verified amount

14.494 ton CO<sub>2</sub>-eq

#### Declaration of independence

The verification was carried out by Vinçotte as an independent third party.

On behalf of Vinçotte,  
1/6/2022



Ramses Sterckx  
Project Engineer

*This statement may only be communicated and reproduced in its entirety and without change.* Page 1 of 2



#### User of the GHG-assertion

Internal and external stakeholders, the general public

#### Level of assurance

Limited assurance

#### Objectives, scope and criteria:

Vinçotte performed on behalf of Q8 Retail Benelux an independent limited assurance of the anthropogenic greenhouse gas emissions between 01/04/2021 – 31/03/2022. The system boundaries for the greenhouse gas emissions are aligned with the operational control approach.

The entities within the system boundaries are located in Belgium, The Netherlands and Luxembourg.

The activities and processes taken into account for the greenhouse gas inventory are offices, fuel depots, fuel service stations and IDS stations in the Benelux.

The greenhouse gas inventory includes scope 1, scope 2 and scope 3 emissions.

- Scope 1 emissions: direct energy consumption, transport of company owned vehicles and emissions of cooling gases from air-conditioning installations;
- Scope 2 emissions: purchased electricity consumption;
- Scope 3 emissions: km driven by third parties for the transport of goods commissioned by Q8 Retail Benelux, business travel by air (short-haul and long-haul international flights), business travel by rail (no travels during reporting period) and km travelled with private cars for business travel purposes.

The greenhouse gasses included were: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC's, PFC's, SF<sub>6</sub> and other refrigerant gasses not included in the Kyoto-Protocol. The data and information for the greenhouse gas inventory were mainly historical in nature. Extrapolations were performed for missing data.

The verification consisted of an independent review of the primary data, the emission factors and the greenhouse gas calculations. The goal was to verify if the data and the results of the greenhouse gas calculations were complete, reliable, transparent, accurate and free of material errors or omissions.

#### Conclusion

Vinçotte has verified the greenhouse gas assertion of Q8 Retail Benelux of 14.494 ton of CO<sub>2</sub>-eq. in 2021 to a level of limited assurance.

The greenhouse gas inventory was prepared according to the requirements of the WRI/WBCSD Greenhouse Gas protocol.

It is the conclusion of Vinçotte that the greenhouse gas emissions of Q8 Retail Benelux for the period 01/04/2021 – 31/03/2022 are fairly stated.

*This statement may only be communicated and reproduced in its entirety and without change.* Page 2 of 2



# VERIFICATION STATEMENT

## Q8 RETAIL BENELUX

### VINÇOTTE nv

Jan Olieslagerslaan 35  
1800 Vilvoorde, België

#### Organisation

Q8 Retail Benelux  
Brusselstraat 59  
2018 Antwerpen  
Belgium

#### Scope

On behalf of Q8 Retail Benelux, Vinçotte performed an independent third party verification of the selected KPI's described below and reported in the sustainability report of Q8 Retail Benelux.

Verification was performed on the following KPI's:

1. The number of fuel stations in the Benelux with solar panels;
2. The number of fuels stations in the Benelux with AdBlue, CNG or LNG;
3. The number of charging points for electric vehicles in the Benelux;
4. The fact that the current fuel oils provided, exist for 9.1% out of bio-based fuels in the Benelux;
5. The number of fuel stations with Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) in the Benelux;
6. HR data;
  - a. Number of total employees;
  - b. Men to women ratio;
  - c. Age-based distribution;
  - d. New employees hired during 01/04/2021 – 31/03/2022;
  - e. Total employees covered by Collective bargaining agreement.

*This statement may only be communicated and reproduced in its entirety and without change.* Page 1 of 3



#### Level of assurance

Limited assurance

#### Declaration of independence

The verification was carried out by Vinçotte as an independent third party.

#### Conclusion

Based on the work undertaken, nothing came to the attention of Vinçotte to indicate that the reported KPI's of Q8 Retail Benelux are materially misstated. Detailed explanations regarding the work undertaken by Vinçotte can be found in the verification report 61080401\_Q8KPIASSURANCE.

3/6/2022

Ramses Sterckx  
Project Engineer

ir. Evert Vermaut  
Team Leader

*This statement may only be communicated and reproduced in its entirety and without change.* Page 2 of 3



#### Annex 1 (KPI's verified)

The following KPI's were verified:

- Q8 Retail Benelux has 195 fuel tank stations with solar panels;
- Q8 Retail Benelux has 60 sites in Belgium where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 14 sites in The Netherlands where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 10 sites in Luxemburg where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 15 sites in Belgium where CNG is sold;
- Q8 Retail Benelux has 1 site in Belgium where LNG is sold;
- Q8 Retail Benelux has 14.358 charging points in Belgium for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has 96.215 charging points in The Netherlands for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has 1.793 charging points in Luxemburg for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has charged a total of 961.462,72 kWh at the electrical charger points in The Netherlands, Belgium and Luxembourg;
- Q8 Retail Benelux's fuel (gasoline and diesel combined) physically consists out of 9.1% bio-based fuels;
- Q8 Retail Benelux has 9 fuel stations in Belgium where HVO 100 can be fueled;
- Q8 Retail Benelux has 1 fuel station in The Netherlands where HVO 100 can be fueled;
- Q8 Retail Benelux' s HR data is the following
  - A total of 354 employees;
  - Of these employees, 146 of them are women and 208 are men;
  - Age-based distribution: see table below

Age	>25 years	25-29 years	30-34 years	35-39 years	40-44 years	45-49 years	50-54 years	55-59 years	>= 60 years	Total
Count of employees	4	18	39	61	62	60	55	31	24	354

- New employees during 01/04/2021 – 31/03/2022: 20;
- Total employees covered by Collective bargaining agreement: 68.39%

*This statement may only be communicated and reproduced in its entirety and without change. Page 3 of 3*





Heeft u suggesties voor ons duurzaamheidsverslag?  
Neem contact op via [communications@Q8.com](mailto:communications@Q8.com).

**Kuwait Petroleum (Belgium) N.V.**  
Brusselstraat 59 bus 1  
B-2018 Antwerpen, Belgium

RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen  
BTW BE 0404.584.525



Volg ons op LinkedIn: [www.linkedin.com/company/q8](https://www.linkedin.com/company/q8)

Mvo-expertise en begeleiding © Slidingdoors

Concept en uitvoering © Cayman