



Voor elkaar.

MVO Rapport 2024
Odido Nederland





01

pagina 3

Elke dag bezig om het beter te doen.

1.1 Een nieuwe berekening.

02

pagina 5

Duurzaamheidsmanagement voor de lange termijn.

2.1 Verantwoord zakendoen.
2.2 CSRD: nog niet verplicht, wel meteen mee begonnen.

03

pagina 8

Het proces van waardecreatie.

04

pagina 10

Feedback van stakeholders.

05

pagina 12

Dubbele materialiteitsbeoordeling.

06

pagina 17

Zo maken we impact. Samen sterker.

07

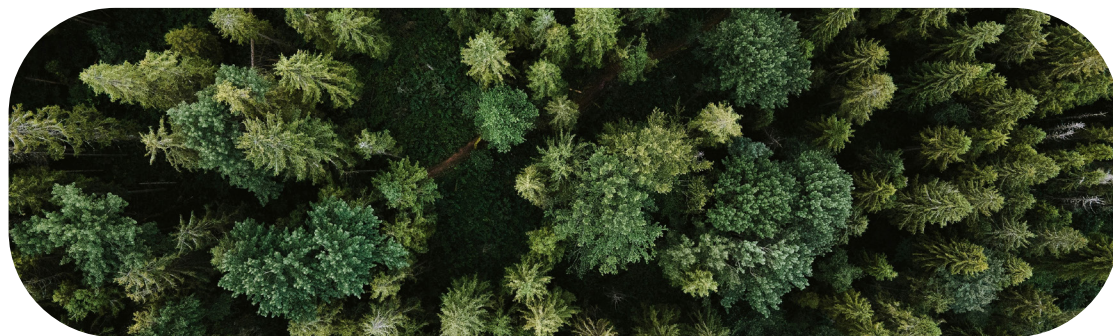
pagina 19

Duurzaam ontwikkelen doe je samen.

08

pagina 21

Onze duurzaamheidsdoelstellingen.



09

pagina 25

Samen sterker.

10

pagina 27

Hoogtepunten 2024.

11

pagina 29

Goed voor onze planeet.

11.1 Klimaatverandering (E1).
11.2 Circulaire economie en hulpbronnen (E5).

12

pagina 41

Iedereen kan meedoen.

12.1 Eigen personeel (S1).
12.2 Werknemers in de waardeketen (S2).
12.3 Klanten en eindgebruikers (S4).

13

pagina 55

Slim voor de samenleving.

13.1 Ondernemerschap (G1).
13.2 Cyberbeveiliging, gegevens- en informatiebescherming.
13.3 Duurzame innovatie en technologie.



01

Elke dag bezig
om het **beter** te doen.

In dit hoofdstuk:

1.1 Een nieuwe berekening.



Dit duurzaamheidsverslag gaat over de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. En is vastgesteld voor Odido Netherlands Holding B.V. In dit duurzaamheidsverslag evalueren we onze duurzaamheidsinitiatieven. Ze gaan over milieu, maatschappij en goed bestuur (ESG: environmental, social and governance) en gelden voor alle onderdelen binnen onze organisatie.

Richtlijn voor onze duurzaamheidsverslaggeving is een materialiteitsanalyse: onze rapportage gaat over de onderwerpen die voor onze onderneming en stakeholders het relevantst zijn. Het Greenhouse Gas Protocol is onze leidraad voor de gegevens over de uitstoot van broeikasgas voor onze klimaatrapportage. Onze doelstellingen voor uitstootreductie zijn in lijn met het Science Based Targets initiative (SBTi), en we gebruiken specifieke SASB-standaarden (Sustainability Accounting Standards Board) voor gegevensprivacy en -beveiliging. Daarmee voldoen we aan de industrielenormen. Voor een consistente en vergelijkbare weergave van onze resultaten laten we in dit verslag vooral gegevens zien uit 2024: waar we die hebben vergelijken met gegevens uit 2023.

We beoordelen onze duurzaamheidsimpact op:

- Korte termijn: huidige verslagperiode (2024).
- Middellange termijn: vooruitzichten voor 3 jaar.
- En lange termijn: strategische visie voor 5 jaar.

Natuurlijk hanteren we voor duurzaamheid in het algemeen een veel langere termijn, want we willen wezenlijke stappen blijven zetten.

1.1 Een nieuwe berekening.

Voor meer nauwkeurigheid en transparantie in onze ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid hebben we een aantal belangrijke verbeteringen doorgevoerd in de berekening van de broeikasgasuitstoot in 2024. De updates gaan onder meer over:

- De toepassing van een meer representatieve conversie factor voor het berekenen van de uitstoot gerelateerd aan elektriciteit.
- Gebruik van geactualiseerde levenscyclusanalyse (LCA) gegevens voor internet-modems en mediaboxen.

Op pagina 33 vind je een uitgebreide toelichting op deze veranderingen. Met het oog op nieuwe trends en veranderende verwachtingen van stakeholders hebben we in **2023** de materiële onderwerpen opnieuw grondig geëvalueerd. Daarbij hebben we onze stakeholders uitgebreid betrokken. Op die manier sluiten onze ESG-prioriteiten aan op zowel de vereisten voor de sector als op de externe verwachtingen.

Ook onze strategische duurzaamheidspijlers hebben we herzien en gestroomlijnd. Om tot wezenlijke impact te komen ligt er nu veel meer nadruk op een holistische aansturing van de resultaten.

02

Duurzaamheidsmanagement voor de lange termijn.

In dit hoofdstuk:

- 2.1 Beleid.
- 2.2 CSRD: nog niet verplicht, wel meteen mee begonnen.



Bij Odido is duurzaamheidsmanagement verankerd in ons governance-raamwerk, waarmee we onze toewijding aan langetermijnwaardecreatie onderstrepen. Het Toezichthoudend Bestuur en het Executive Committee (ExCo) houden toezicht op en geven strategische richting aan onze ESG-strategie, en zorgen voor de integratie ervan binnen de hele organisatie.

Het ESG Steering Committee (SteerCo), bestaande uit vijf ExCo-leden en voorgezeten door de statutair ESG-eigenaar – de Chief Executive Officer – komt maandelijks bijeen om de duurzaamheidsstrategie te definiëren, doelstellingen vast te stellen en de voortgang te bewaken.

De ESG-werkgroep, een multidisciplinair team onder leiding van een ESG-coördinator, draagt actief bij aan de ontwikkeling en uitvoering van de ESG-strategie en zet voorstellen uit die de strategische richting ondersteunen.

2.1 Beleid.

Bij Odido hebben we een reeks milieu-, sociale- en governance (ESG-)beleidstukken die onze bedrijfsvoering sturen en ervoor zorgen dat we op een verantwoorde en duurzame manier zaken doen. Onze ESG-beleidskaders bieden een gestructureerd raamwerk om risico's te beheersen, positieve impact te realiseren en ethische bedrijfspraktijken te waarborgen, in lijn met zowel wettelijke vereisten als de verwachtingen van stakeholders.

Ons ESG-beleid richt zich op het minimaliseren van onze ecologische voetafdruk, het bevorderen van een positieve en inclusieve werkcultuur, en het waarborgen dat onze governancepraktijken hoge normen van transparantie en verantwoordelijkheid handhaven. Door deze beleidskaders in onze dagelijkse operaties te integreren, streven we ernaar risico's te beperken, operationele prestaties te verbeteren en langetermijnwaarde te creëren voor onze aandeelhouders, medewerkers en de gemeenschappen die wij bedienen.

Hieronder volgen de ESG-gerelateerde beleidstukken die door Odido zijn vastgesteld:

Milieubeleid

 Milieubeleid

Sociaal beleid – eigen personeel

-  Odido gedragscode
-  Verklaring over mensenrechten
-  Odido Verklaring over welzijn
-  Personeelshandboek
-  Beleid voor diversiteit en inclusie

Bestuur

-  Beleidskader integriteit
-  Aanvaarding en toekenning van gunsten
-  Tegengaan van corruptie en overige belangenconflicten
-  Tegengaan van corruptie bij het werken met consultants
-  Beleid over het melden van wangedrag

Sociaal beleid – werknemers in de waardeketen

-  Gedragscode voor leveranciers
-  Inkoopbeleid
-  Beleid voor duurzaam inkopen
-  Beleidskader gegevensbescherming
-  Odido beveiligingskader
-  Sponsoring en giften
-  Mededinging
-  Beleid ongewenst gedrag
-  Veiligheidsbeleid

2.2 CSRD: nog niet verplicht, wel meteen mee begonnen.

Op 5 januari 2023 ging in de Europese Unie (EU) de Richtlijn duurzaamheidsrapportering door bedrijven (CSRD) in. En ook al was de richtlijn nog niet omgezet naar Nederlands recht, we zijn toen wel meteen begonnen met de voorbereiding voor rapportage volgens de European Sustainability Reporting Standards (ESRS). We hebben daarbij rekening gehouden met de ontwikkelingen na de publicatie van de Omnibus-pakketten. En we hielden de gevolgen daarvan scherp in de gaten. Tot er definitieve besluiten zijn, gaan we ervan uit dat de CSRD in zijn huidige vorm van toepassing is.

De CSRD stimuleert transparantie als het gaat om milieu-, sociale en governance-elementen. En ondersteunt stakeholders bij het evalueren van de duurzaamheidsprestaties. Om ervoor te zorgen dat we voldoen aan de veranderende verwachtingen van regelgevende instanties en de normen voor de sector hebben wij onze duurzaamheidsrapportage geoptimaliseerd.

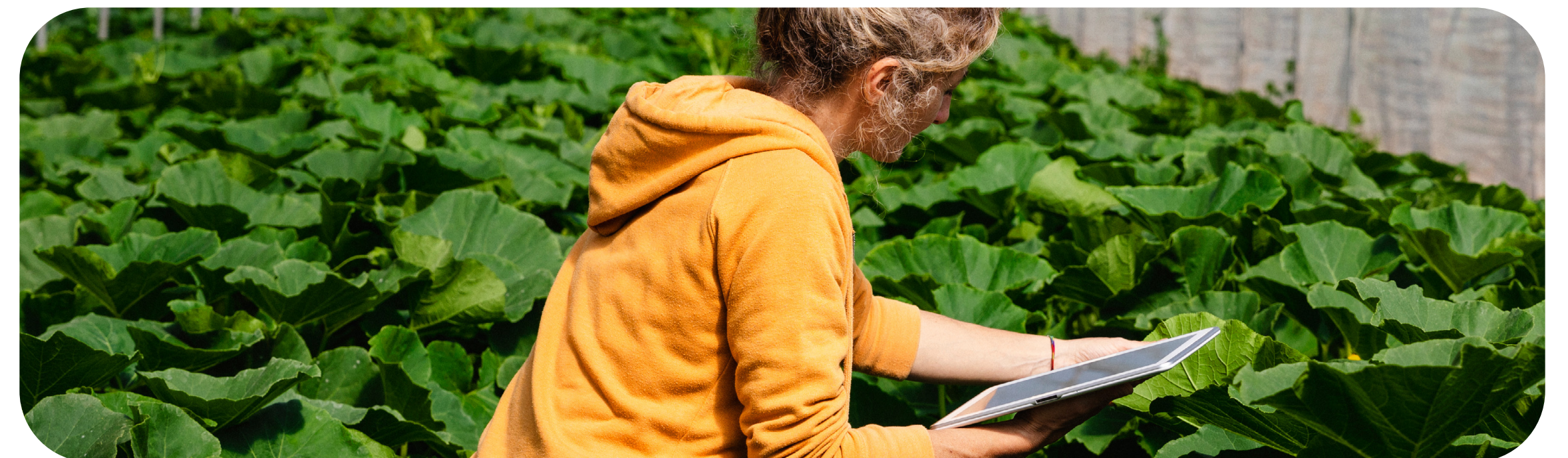
De CSRD van de EU geldt nog niet voor Odido. Toch hebben we ervoor gekozen om wel alvast over een aantal mogelijk verplichte datapunten te rapporteren. Zo zijn we klaar voor naleving van die regels in de toekomst. Op onze CO2-uitstoot na, heeft onze externe accountant deze datapunten niet beoordeeld.

Voor onze roadmap voor compliance hebben we in de loop van 2023 een dubbele materialiteitsanalyse (DMA) gedaan en onze belangrijkste ESG-prioriteiten bepaald. Het proces en de resultaten van de DMA staan op pagina 12. Bij dit proces hoort ook de integratie van nieuwe publicaties over materiële effecten, risico's en kansen, plus beleid, acties en maatstaven zoals ESRS die vereist.

De CSRD verplicht tot openbaarmaking volgens de EU Taxonomie: een classificatiesysteem dat duurzame economische activiteiten definieert. Dit kader ondersteunt de klimaat- en energiedoelstellingen van de EU, met investeringen in milieuvriendelijke initiatieven.

Daarnaast verplicht de **CSRD** tot rapportage volgens de **EU-taxonomie**, een classificatiesysteem dat duurzame economische activiteiten definieert. Dit kader ondersteunt de klimaat- en energie-doelstellingen van de EU en stuurt investeringen richting milieuvriendelijke initiatieven.

Om te zorgen voor naleving heeft Odido de **EU-taxonomie-geschiktheid** van haar bedrijfsactiviteiten beoordeeld, de relevante stakeholders geïdentificeerd en werkt zij aan de afstemming van deze activiteiten op de **Technische Screeningcriteria**. Odido zal bovendien nauwlettend de verwachte aanpassingen in scope en tijdlijnen onder de EU-taxonomie volgen, naar aanleiding van de publicatie van de Omnibus-pakketten.



03

Het proces van waardecreatie.

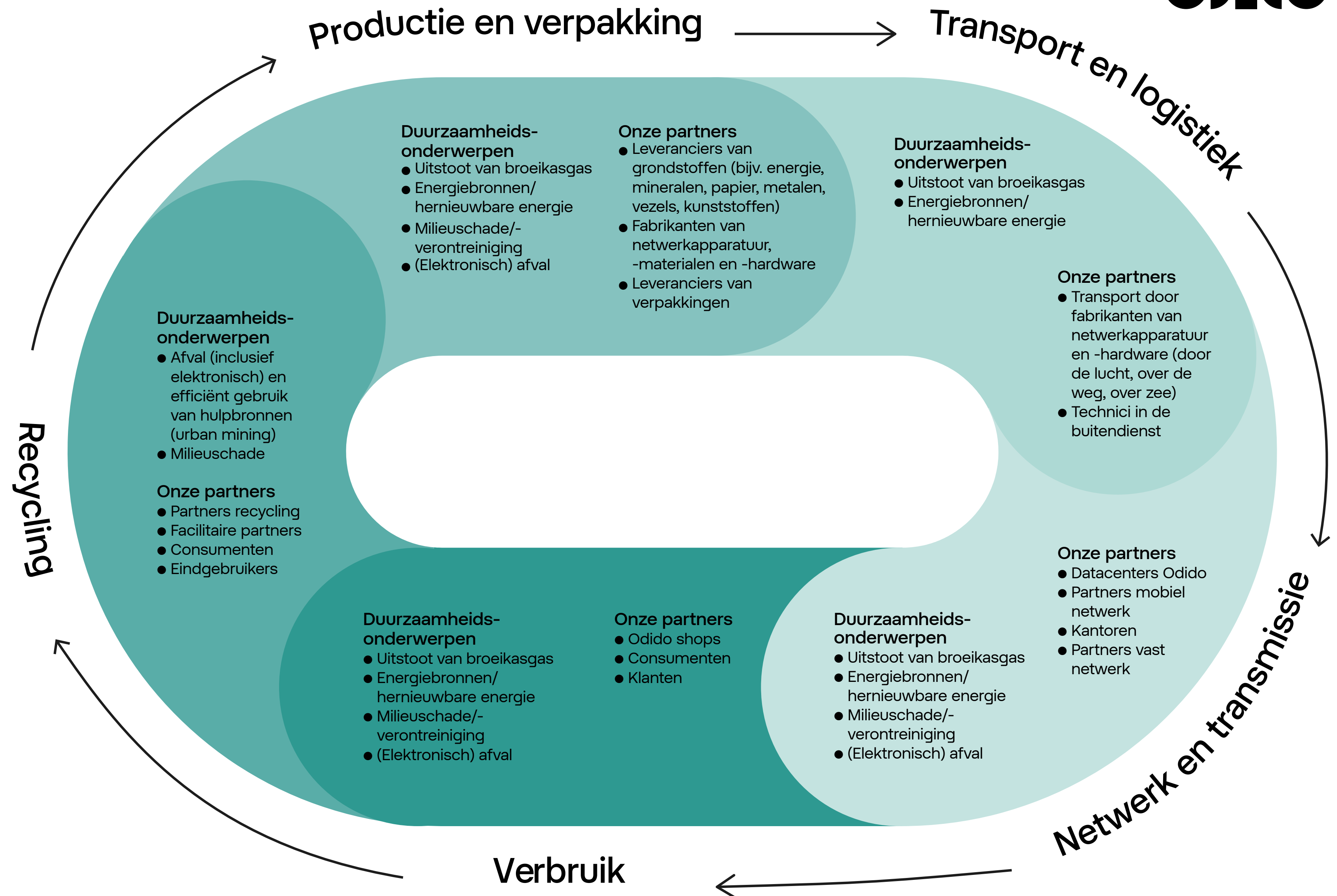


Bij Odido staat **waardecreatie** centraal in onze strategie, waarmee we duurzame groei en een langdurige impact realiseren. Ons **businessmodel** beslaat een volledige waardeketen, van de inkoop van grondstoffen tot productrecycling, waarbij elke fase bijdraagt aan positieve effecten voor zowel stakeholders als het milieu. We zijn toegewijd aan het leveren van hoogwaardige diensten, terwijl we sociale en milieu-gerelateerde risico's beheersen.

Geleid door onze **doelstelling**, creëren we **naadloze, mensgerichte ervaringen** die technologie inzetten voor een positieve impact. Duurzaamheidsaspecten zijn geïntegreerd in onze bedrijfsvoering, met aandacht voor energie-efficiëntie, vermindering van elektronisch afval en verantwoord gebruik van grondstoffen.

Ondanks bestaande uitdagingen werken we nauw samen met stakeholders om **continue verbeteringen** door te voeren.

Onze **waardecreatie**, zoals geïllustreerd in de bijgevoegd overzicht, benadrukt de belangrijkste milieuduurzaamheidsprioriteiten en strategische initiatieven, en toont hoe Odido **langdurige waarde** genereert voor zowel investeerders als de samenleving. Hoewel deze illustratie de nadruk legt op milieugerelateerde aspecten, wordt onze **volledige aanpak van duurzaamheid**, inclusief sociale en governance-thema's, weerspiegeld in de materiële onderwerpen zoals opgenomen in de DMA, waardoor een **holistisch beeld van onze strategie** wordt geboden.



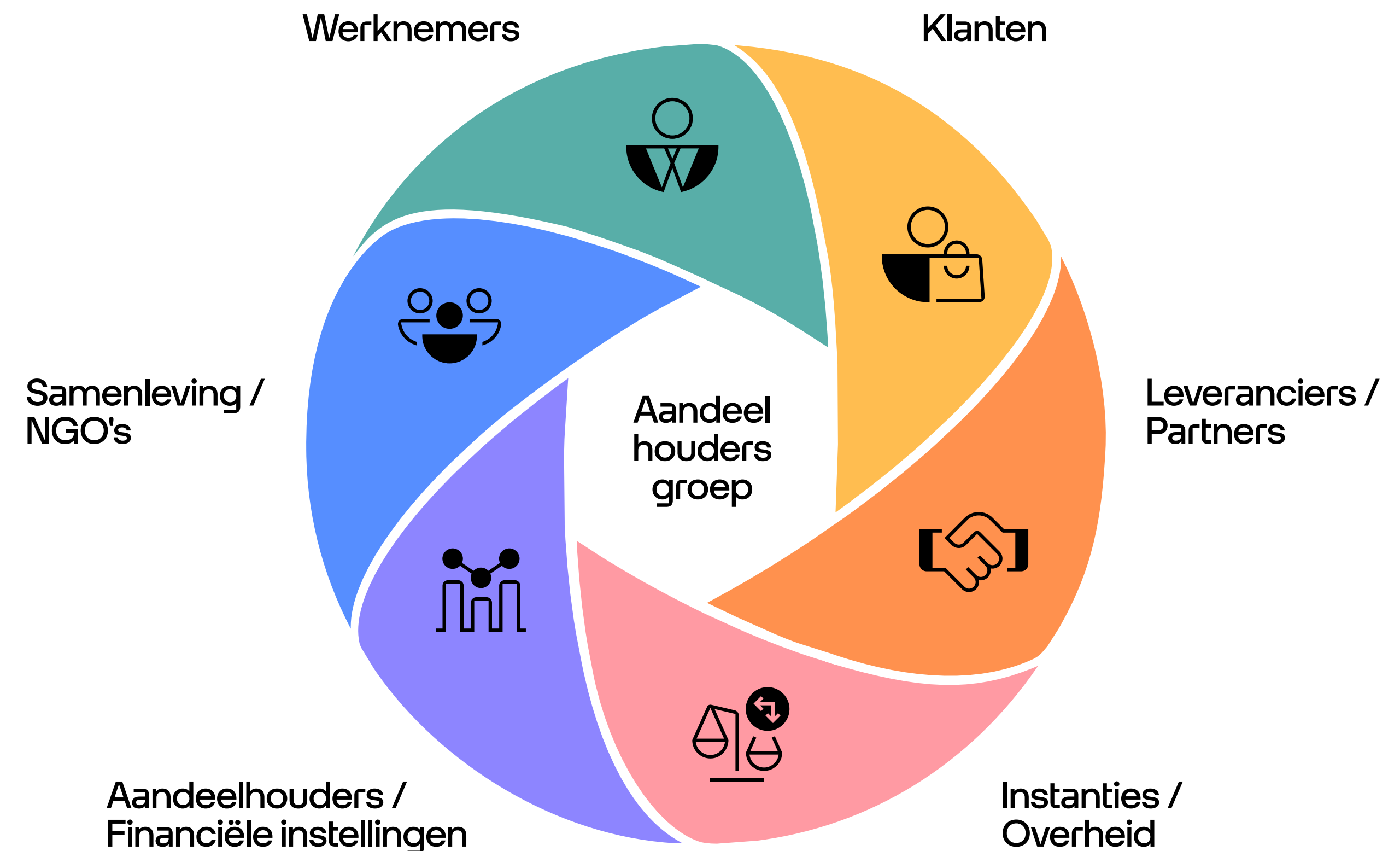
04

Feedback van stakeholders.



We vinden het heel belangrijk om onze stakeholders bij onze duurzame groeistrategie te betrekken. Het is onze missie om de toegang tot technologische mogelijkheden te vergroten. Daarom onderhouden we stevige relaties met de mensen die ons bedrijf vormen en met de mensen die erdoor worden gevormd. Betrokkenheid is een dynamisch, continu proces. En zorgt ervoor dat we kunnen anticiperen op verschuivingen in de markt, voeling houden met de maatschappelijke verwachtingen en onze ESG-strategieën kunnen aanscherpen. Door een gestructureerde dialoog, via onder meer rechtstreekse raadpleging, digitale platforms en gemeenschapsinitiatieven, krijgen we cruciale inzichten die onze besluitvorming sturen.

Voor stakeholders hebben vooral innovatie, duurzaamheid, inclusiviteit en vertrouwen prioriteit. Feedback die we krijgen van investeerders, klanten, werknemers, partners, regelgevende instanties en de samenleving is belangrijk voor onze bedrijfsstrategie en stimuleert ons om ons aanbod te verbeteren, onze operationele efficiëntie te verhogen en positief bij te dragen aan diverse groepen in de samenleving. Met meer transparantie en vertrouwen ondersteunen we onze langetermijninzet op het gebied van verantwoord en duurzaam ondernemerschap.



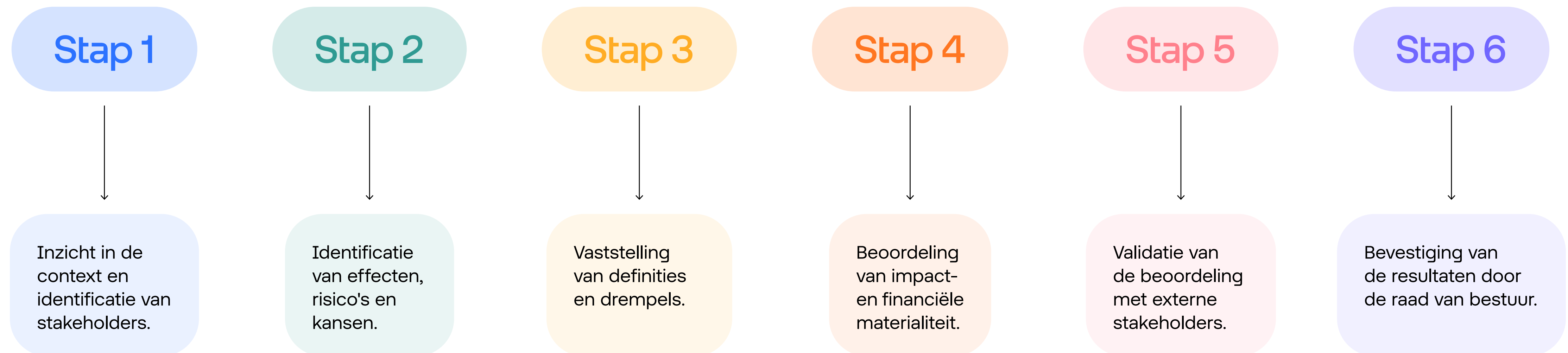
05

Dubbele materialiteitsbeoordeling.



In 2023 hebben we onze materialiteitsbeoordeling aangepast. We hebben voor het eerst een dubbele materialiteitsbeoordeling (DMA) gedaan, volgens de Richtlijn duurzaamheidsrapportering door bedrijven (CSRD). Met deze stap scherpen we onze duurzaamheidsrapportage aan, waarborgen we transparantie en kunnen we onze duurzaamheidsstrategie steeds afstemmen op de veranderende verwachtingen van regelgevende instanties. Als de regelgeving zich ontwikkelt, herevalueren we ook de DMA weer.

Het concept van dubbele materialiteit, geïntroduceerd door de European Sustainability Reporting Standards (ESRS), evalueert materiële onderwerpen vanuit 2 perspectieven: 1. financiële materialiteit, de invloed van maatschappelijke en milieufactoren op Odido en 2. impactmaterialiteit, de invloed van Odido op de maatschappij en het milieu. Met deze tweedeling kunnen we de duurzaamheidsfactoren binnen onze waardeketen die van cruciaal belang zijn voor onze stakeholders en bedrijfsactiviteiten uitgebreid identificeren en prioriteren.



Voor onze DMA doorliepen we 6 stappen:

1. **Contextanalyse en in kaart brengen van stakeholders:** We brachten onze waardeketen in kaart en identificeerden de belangrijkste stakeholders.
2. **Identificatie van effecten, risico's en kansen:** We onderzochten de benchmarks binnen de sector en vroegen experts om een algemene lijst met relevante duurzaamheidskwesties te maken. Zoals het ESRS dat vereist, beoordeelden we de lijst aan de hand van de AR 16-lijst van duurzaamheidskwesties. En zo bepaalden we de impact, risico's en kansen van elke kwestie en hun plek in de waardeketen.
3. **Vaststelling van definities en drempels:** We beoordeelden de materialiteit op basis van de omvang van het effect, de reikwijdte, het onherstelbare karakter, de waarschijnlijkheid en het financiële belang. We stelden drempels vast om te kunnen bepalen of een kwestie wel of niet materieel is.

Vanuit impactperspectief wordt een duurzaamheidskwestie als materieel beschouwd als het gaat om materiële, actuele of potentiële positieve of negatieve effecten van Odido op mensen of het milieu op korte, middellange en lange termijn. Materialiteit voor actuele effecten is gebaseerd op de ernst ervan. Voor potentiële effecten bekijken we de ernst én de waarschijnlijkheid. De ernst beoordelen we op omvang, reikwijdte en onherstelbaar karakter.

- **Omvang:** De ernst van het negatieve effect of het belang van het positieve effect op mensen of het milieu.
- **Reikwijdte:** Hoe wijdverspreid is het effect als het om milieuschade gaat, of hoe groot is het aantal getroffen mensen.
- **Onherstelbaar karakter:** Een beoordeling of en in welke mate de negatieve gevolgen ongedaan kunnen worden gemaakt of kunnen worden beperkt.

Vanuit financieel perspectief is een duurzaamheidskwestie materieel als deze significante financiële gevolgen voor ons heeft of kan hebben. De materialiteit van risico's en kansen wordt beoordeeld op basis van potentiële omvang en waarschijnlijkheid van het financiële effect.

4. **Beoordeling van impact- en financiële materialiteit:** Om de impactmaterialiteit te beoordelen hebben we interne enquêtes gehouden onder stakeholders op verschillende afdelingen. De resultaten hebben we besproken met de themadeskundigen en het projectteam. Daarna hielden we dialoogsessies met financiële en risicodeskundigen om de financiële materialiteit te beoordelen.
5. **Validatie van de beoordeling met externe stakeholders:** Externe stakeholders hebben de resultaten van de impact- en financiële materialiteitsbeoordeling verder besproken en gevalideerd in een speciale dialoogsessie.
6. **Bevestiging raad van bestuur:** Onze raad van bestuur heeft de uiteindelijke lijst met materiële onderwerpen beoordeeld en bevestigd.

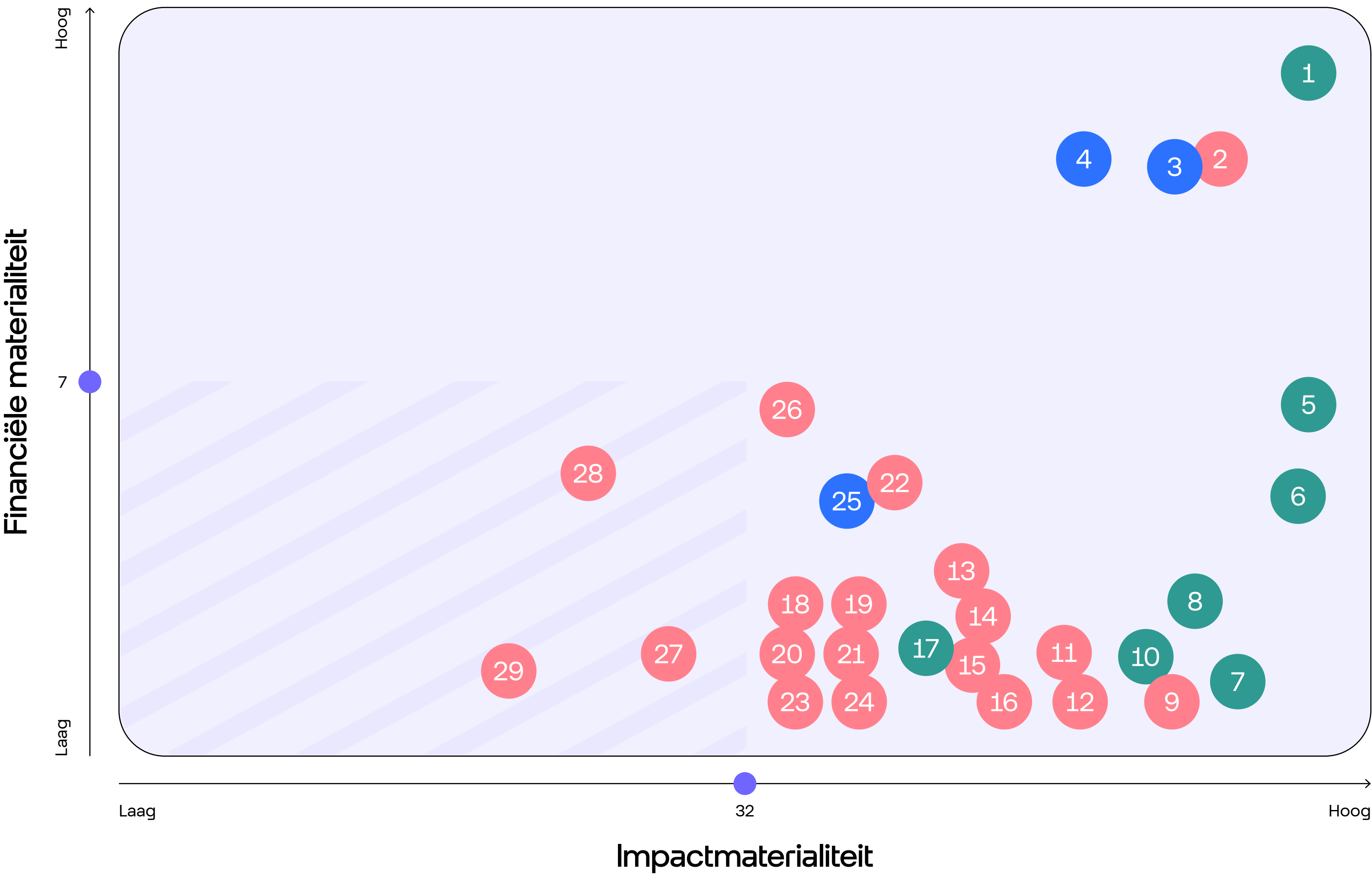
De dubbele materialiteitsbeoordeling identificeerde 29 materiële kwesties:

- 8 milieukwesties.
- 18 sociale kwesties.
- 3 bestuurskwesties.

In de materialiteitsmatrix geven we alle materiële kwesties weer op basis van hun impact en financiële materialiteit.

Materialiteits- matrix.

Alle 29 kwesties werden vanuit een impactperspectief als materieel aangemerkt. 4 kwesties werden ook als financieel materieel beschouwd. De toegang tot producten en diensten, toegang tot (kwalitatief hoogwaardige) informatie en diversiteit op het werk haalden de drempel niet. Maar de ExCo vond ze strategisch te belangrijk en nam ze op als materiële onderwerpen. Dit zijn bepalende inzichten voor onze duurzaamheidsrapportage. We voldoen ermee aan de verplichtingen van de CSRD en versterken ook onze ESG-strategie in het algemeen.



Milieu

E1. Klimaatverandering

1. Energie-efficiëntie en -verbruik
5. Uitstoot van broeikasgas
8. Energiemix
10. Afval (gevaarlijk en niet-gevaarlijk)

E5. Natuurlijke hulpbronnen en circulaire economie

6. Instroom van hulpbronnen, inclusief gebruik van hulpbronnen
7. Uitstroom van hulpbronnen in het kader van producten en diensten
12. Plastic afval
17. Recycling van afval

Bestuur

G1. Bedrijfsvoering

3. Cyberbeveiliging, gegevens- en informatiebescherming
4. Duurzame innovatie en technologie
25. Bedrijfscultuur en bedrijfsethiek

Sociaal

S1. Eigen personeel

19. Maatregelen tegen geweld en wangedrag op het werk
20. Werkzekerheid
21. Balans werk-privé
22. Privacy
23. Arbeidsomstandigheden
26. Gendergelijkheid en gelijke beloning voor gelijkwaardig werk
27. Diversiteit op het werk

S2. Werknemers in de waardeketen

9. Kinderarbeid
11. Gedwongen arbeid
13. Arbeidsomstandigheden
14. Toereikende lonen
15. Maatregelen tegen geweld en wangedrag op het werk
16. Werkzekerheid
18. Werktijden
24. Vrijheid van vereniging, waaronder het bestaan van ondernemingsraden

S4. Consumenten en eindgebruikers

2. Privacy van de consumenten en eindgebruikers van het bedrijf
28. Toegang tot producten en diensten
29. Toegang tot (kwalitatief hoogwaardige) informatie



06

Zo maken we impact.
Samen sterker.

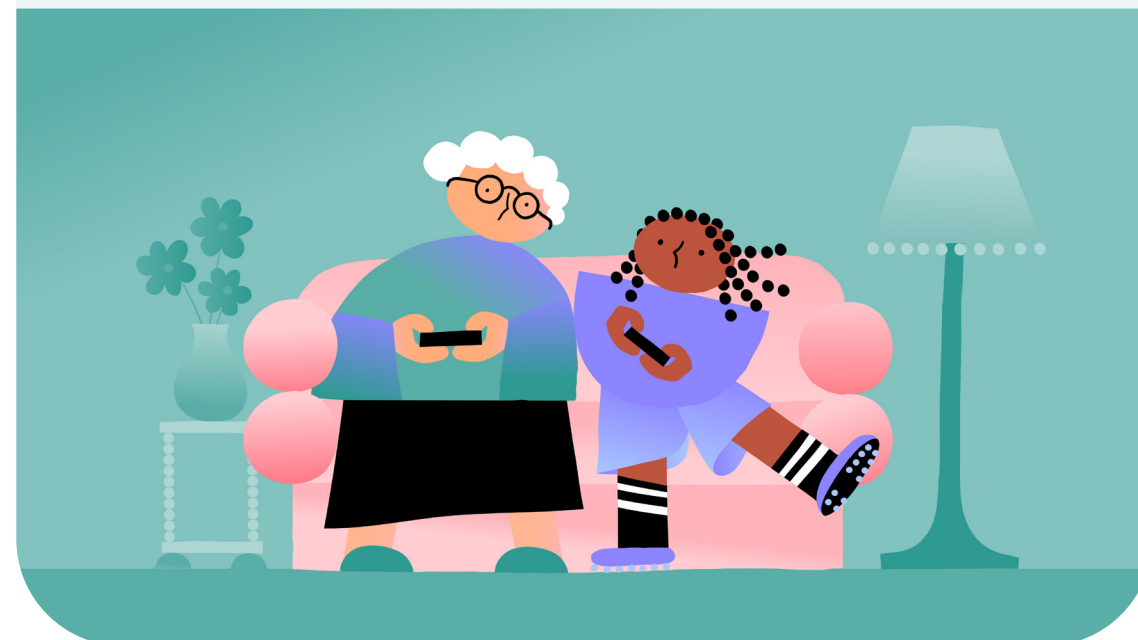


Dit zijn onze 3 pijlers.

We zitten niet stil. Om zoveel mogelijk echte impact te maken, evalueren we onze duurzaamheidsinitiatieven en sturen die steeds bij. Om die reden hebben we onze strategische duurzaamheidspijlers herzien en gestroomlijnd. De resultaten van onze DMA zijn de basis van onze 3 pijlers. Zo zijn onze ESG-prioriteiten verankerd in onze bedrijfsactiviteiten en besluitvorming. De pijlers bevestigen onze inzet voor wezenlijke impact: vandaag en morgen.

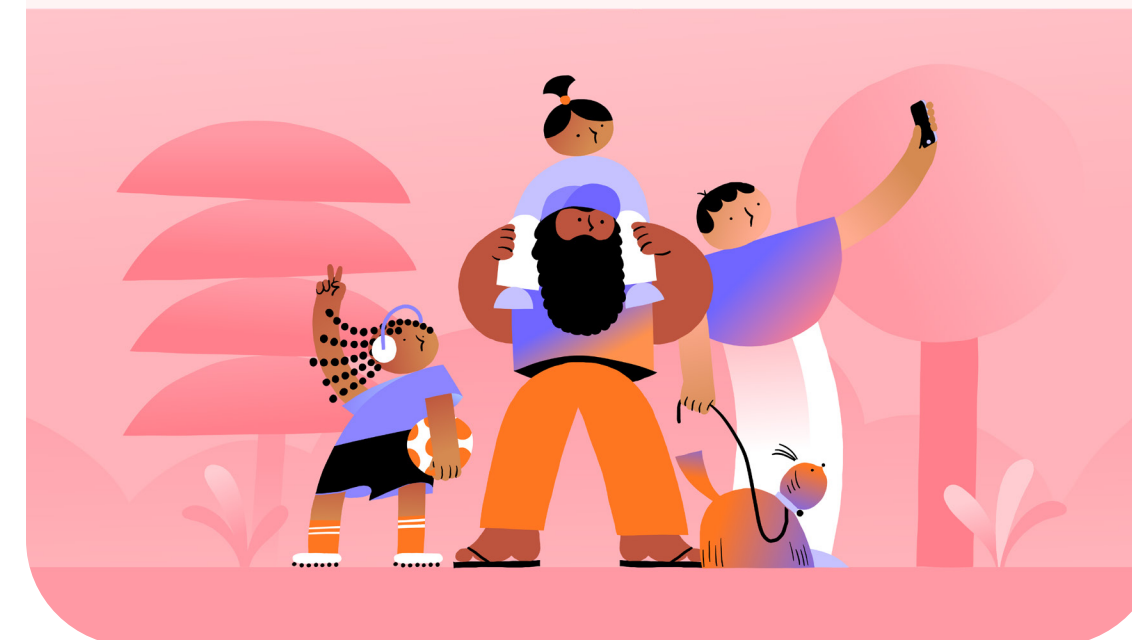
Goed voor onze planeet.

We dragen bij aan een groenere toekomst voor iedereen door onze impact op het milieu flink te verminderen. We verlagen de uitstoot, vergroten onze energie-efficiëntie en beperken ons afval door hergebruik en recycling van materialen. Binnen Odido en in onze waardeketen.



Iedereen kan meedoen.

We verbeteren het welzijn van onze werknemers, klanten en iedereen die met ons bedrijf te maken heeft. We zetten ons in voor een positieve werkomgeving, het bevorderen van diversiteit en het garanderen van eerlijke en gelijke toegang tot technologie.



Slim voor de samenleving.

We werken aan veilige en eerlijke technologische vooruitgang en hanteren daarom strenge normen voor privacy en beveiliging ter bescherming van gegevens. We zetten ons in voor een ethisch verantwoorde en verantwoordelijke bedrijfsvoering, waarin geen plaats is voor corruptie en omkoping. We maken gebruik van onze connectiviteit, kennis en expertise om verantwoorde technologische innovatie te stimuleren ten behoeve van de samenleving.



07

Duurzaam ontwikkelen
doe je samen.



Bij Odido is onze inzet voor duurzaamheid verankerd in onze bedrijfsvoering, samenwerkingen en kernwaarden. We dragen actief bij aan de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's) van de Verenigde Naties via onze Voor Elkaar-aanpak, die aansluit bij wereldwijde prioriteiten om zinvolle milieu- en maatschappelijke vooruitgang te stimuleren.

We erkennen dat duurzame ontwikkeling een gezamenlijke inspanning vereist en werken nauw samen met onze stakeholders om de belangrijkste materiële kwesties te identificeren die onze strategische prioriteiten vormgeven. Door het verminderen van materiaalgebruik, het verlengen van de levensduur van producten, het terugdringen van CO₂-uitstoot en het overbruggen van de digitale kloof, streven we naar een duurzamere en inclusievere toekomst. Via onze Voor Elkaar-aanpak ondersteunen en dragen we bij aan de volgende SDG's:



● **SDG 5** Gendergelijkheid.

Met onze initiatieven op het gebied van inclusie en diversiteit ondersteunen we de emancipatie en ontwikkeling van vrouwen.

● **SDG 7** Betaalbare en duurzame energie.

We integreren duurzame energiebronnen in onze activiteiten om het aandeel duurzame energie in de wereldwijde energiemix te vergroten. Door meer energie-efficiëntie en door bijvoorbeeld te investeren in groene energieoplossingen dragen we bij aan de transitie naar een schonere en duurzamere toekomst.

● **SDG 8** Eerlijk werk en economische groei.

Economische productiviteit door middel van technologische innovatie blijft een belangrijk aandachtspunt voor ons. Want dat zorgt voor duurzame groei en waardecreatie op de lange termijn. We streven naar een divers en inclusief personeelsbestand. Daarmee bevorderen we innovatie én creëren we gelijke kansen voor alle werknemers.

We hechten veel belang aan een veilige werkomgeving en verantwoorde bedrijfsvoering. Want dat is goed voor het welzijn van onze werknemers en voor de operationele stabiliteit.

● **SDG 9** Industrie, innovatie en infrastructuur.

Door ultramoderne, mobiele netwerken en telecommunicatieproducten en -diensten te ontwikkelen, bouwen we mee aan een veerkrachtige infrastructuur, die inclusieve en duurzame industrialisatie bevordert en innovatie stimuleert.

● **SDG 10** Ongelijkheid verminderen.

We willen gelijke kansen voor iedereen. Om de ongelijkheid in Nederland te verminderen bieden we onder meer verlof voor gendertransitie, en gelijk ouderschapsverlof voor heteroseksuele en niet-heteroseksuele stellen.

● **SDG 12** Verantwoorde consumptie en productie.

We ondersteunen de principes van een circulaire economie in onze activiteiten en toeleveringsketen. We monitoren en verlagen ons energieverbruik, gebruiken zo min mogelijk materiaal en zorgen voor zo min mogelijk afval.

● **SDG 13** Klimaatactie.

Door onze bedrijfsactiviteiten en toeleveringsketen 100% klimaatneutraal te maken zetten we ons in voor klimaatbescherming. Zo hergebruiken we onder meer onze netwerkkapitaal.

● **SDG 16** Vrede, justitie en sterke publieke diensten.

Met strenge integriteitsnormen bouwen we aan sterke en veerkrachtige publieke diensten. Door een sterk bestuur, strikte naleving van de regels, transparantie en anticorruptiemaatregelen verstevigen we het vertrouwen van investeerders, beschermen we onze reputatie en ondersteunen we waardecreatie op lange termijn.

● **SDG 17** Partnerschappen.

Door onze samenwerking met verschillende partners dragen we nog meer bij aan de doelstellingen van onze Voor elkaar-aanpak.

08

Onze duurzaamheids- doelstellingen.



Goed voor de planeet.



Doelstellingen	Cijfers	2023 gerealiseerd	2024 gerealiseerd	Ontwikkeling in 2024	Gerelateerde materiële kwesties	Actieplannen
Bereiken van klimaatneutraliteit in onze hele waardeketen in 2040.	Vermindering absolute uitstoot broeikasgas scope 1 en 2 ('market based') met 95% in 2028, ten opzichte van basisjaar 2019 (KtCO2e)	2.232	1.488	-33%	Klimaatverandering	● Behoud 100% hernieuwbare elektriciteit. ● Overschakelen op biodiesel voor onze generatoren. ● Overgang van ons wagenpark naar elektrische voertuigen.
	Vermindering absolute uitstoot broeikasgas scope 3 met 25% in 2030 en met 90% in 2040, ten opzichte van basisjaar 2022 (KtCO2e).	251.650	238.241	-5%	Klimaatverandering	● Afstappen van gasverwarming in winkels, datacenters en kantoren. ● Samenwerken met leveranciers aan CO2-reductie voor handsets en netwerkapparatuur. ● Vermindering van uitstoot gerelateerd aan de elektriciteitsvoetafdruk van modems/tv-boxen.

Iedereen kan meedoen.



Doelstellingen	Cijfers	2023 gerealiseerd	2024 gerealiseerd	Ontwikkeling in 2024	Gerelateerde materiële kwesties	Actieplannen
Vergroting genderdiversiteit tot 37% vrouwen in het totale personeelsbestand, 30% in het management en 35% in het topmanagement in 2030.	Vrouwen in totaal personeelsbestand (%)	31%	30%	-3%	Diversiteit	● Focus op inclusieve werkvloer via op data gebaseerde initiatieven. ● Gendergegevensanalyse om voortgang te monitoren en doelen te stellen. ● Diverse wervingsstrategie voor gelijkwaardige werving. ● Training voor leidinggevendenden over eerlijke werving. ● Programma's voor loopbaanontwikkeling voor interne groei.
	Vrouwen in management (%)	21%	21%	0%	Diversiteit	
	Vrouwen in topmanagement (%)	50%	44%	-12%	Diversiteit	
Mensen helpen om verbonden te blijven in steeds meer digitale samenleving (negatieve impact verminderen).	25.000 digitale inclusie bereik	25,428	58,945	132%	Toegang tot producten en diensten	● Inzet voor digitale inclusie voor alle gebruikers. ● Lancering digitaal MIND Us platform voor ondersteuning bij mentale problemen. ● Zorgen voor gelijke toegang tot connectiviteit. ● PR-strategie voor een groter bereik. ● Monitoring van initiatieven voor een meer verbonden samenleving.

Slim voor de samenleving.



Doelstellingen	Cijfers	2023 gerealiseerd	2024 gerealiseerd	Ontwikkeling in 2024	Gerelateerde materiële kwesties	Actieplannen
Onze connectiviteit, kennis en expertise inzetten om duurzame innovatieoplossingen te bevorderen die een blijvende positieve impact hebben op de samenleving en het milieu.	Aantal actief door Odido ondersteunde duurzame innovatie-initiatieven (“gems”), 5 voor 2025	n.v.t.	5	100%	Duurzame innovatie & technologie	● Duurzame innovatie-initiatieven (parels) ondersteunen via ons netwerk en onze kennis en expertise. ● Deelnemen aan duurzaamheidsnetwerken en samenwerkingsverbanden. ● Toekomstige trends verkennen voor proactieve oplossingen.
Handhaving van percentage van 80% van personeel van Odido dat is getraind in beveiliging & gegevensbescherming.	Way of Working-programma: training van 80% van ons personeel op het gebied van beveiliging en gegevensbescherming.	77%	84%	9%	Cyberbeveiliging, gegevens en informatie	● Doorlopende trainingsprogramma's in het kader van ons Way of Working-programma. ● Controle op deelname aan veiligheidstraining. ● Bewustwording en naleving door het personeel bevorderen. ● Klantgegevens beschermen tegen cyberdreiging. ● Systeemintegriteit in stand houden en informatie beschermen.

09

Samen
sterker.



Partners:

1 Carbon Disclosure Project (CDP)

CDP is een internationale non-profitorganisatie die streeft naar duurzame economieën wereldwijd. CDP helpt ons bij het meten en beheren van onze milieu-impact.

2 EcoVadis

EcoVadis is leverancier van duurzaamheidsevaluaties, informatie en tools voor het verbeteren van prestaties in wereldwijde toeleveringsketens. Dankzij EcoVadis kunnen we onze prestaties op het gebied van milieu, maatschappij en goed bestuur (ESG) vergelijken met wereldwijde normen.

3 Joint Alliance for CSR (JAC)

JAC is de vereniging van telecomoperators voor het verifiëren, beoordelen en ontwikkelen van de MVO-praktijk van leveranciers. Met JAC kunnen we de activiteiten in onze toeleveringsketen beoordelen en verbeteren.

4 Monet

Monet is de vereniging die namens netwerkoperators KPN, Vodafone en Odido de plaatsing van antennes afstemt met overheden. Monet helpt ons de juiste mobiele netwerken op het juiste moment en op de juiste plaats aan te bieden.

5 NLconnect

NLconnect is branchevereniging van de telecom-, breedband- en glasvezelindustrie in Nederland. NLconnect adviseert ons over de randvoorwaarden voor het uitrollen, beheren en exploiteren van vaste telecomnetwerken.

6 Science Based Targets initiative (SBTi)

SBTi is de organisatie voor klimaatactie en hanteert de nieuwste klimaatwetenschappelijke inzichten. SBTi helpt ons bij het stellen en bereiken van wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen voor uitstootreductie.

7 SER Diversiteit in Bedrijf

SER Diversiteit in Bedrijf is het kennisplatform dat ons ondersteunt bij het bevorderen van een divers personeelsbestand en een inclusieve bedrijfscultuur als het gaat om arbeidsvermogen, culturele diversiteit, gender, leeftijd en lhbt+.

8 Stichting OPEN

Stichting Open is namens alle producenten van elektrische apparaten in Nederland wettelijk verantwoordelijk voor de verantwoorde inzameling en recycling van ons elektronisch afval.

9 Top Employers Institute

Top Employers Institute is de autoriteit als het gaat om erkenning van kwaliteit van personeelsbeleid. Met hun wereldwijd erkende certificeringsprogramma kunnen we onze werkomgeving blijven monitoren en verbeteren.

10 UN Global Compact

UN Global Compact is het wereldwijde netwerk van organisaties die zich inzetten voor de Tien Principes van de Verenigde Naties. Die principes gaan over mensenrechten, arbeid, milieu en corruptiebestrijding en vormen onze leidraad voor een verantwoordelijk bestuur.

10

Hoogtepunten 2024.



Onze impact in 2024.



Goed voor de planeet.

Hernieuwbare elektriciteit **100%**



SBTI-gestelde doelen
Streven naar
klimaatneutraliteit in 2040

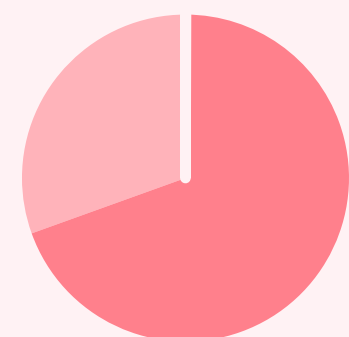
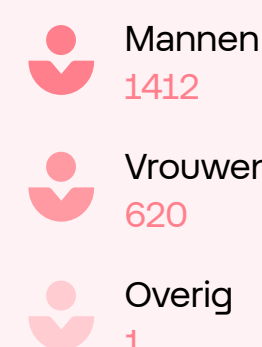
"A-" CDP score

ISO 45001 Internationale norm voor milieubeheersystemen.

Overstap naar **100%**
gerecycled plastic voor
modems voor retailklanten.

Iedereen kan meedoen.

Totaal werknemers



10 Social return kandidaten

ISO 45001

zelf uitgevoerde
ESG-audits

3

85%

Percentage
glasvezel

93%

5G dekking
in populatie

100%

Netwerk-
beschikbaarheid vast

100%

Netwerk-
beschikbaarheid mobiel

63%

leveranciers met een actieve
wereldwijde ESG Rating

Slim voor de samenleving.

Multifactorauthenticatie
(MFA) voor alle
klantenaccounts



80% Medewerkers getraind
in security en
gegevensbescherming.

25 Aantal duurzame innovatie-
initiatieven (inspirerende
pioniers).

5 Aantal duurzame innovatie-
initiatieven die Odido actief
ondersteunt ("gems").

150 Het totaal aantal ondersteunde
(changemaker) uren.

11

Goed voor onze planeet.

In dit hoofdstuk:

- 11.1 Klimaatverandering (E1).
- 11.2 Circulaire economie en hulpbronnen (E5).



11.1 Klimaatverandering (E1).

We zetten ons in voor het klimaat door onze uitstoot van broeikasgas te verminderen. Door strategische investeringen in schonere energie, efficiëntieverbeteringen en circulaire oplossingen sluiten we aan op onze duurzaamheidsdoelstellingen en vergroten we onze veerkracht voor de lange termijn.

11.1.1 Scope 1: Uitstootreductie door gerichte maatregelen.

In 2024 haalden we onze doelstelling voor scope 1-emissiereductie. En lieten we wezenlijke vooruitgang op het gebied van operationele duurzaamheid zien. De nog lopende overgang van ons wagenpark naar elektrische voertuigen (EV's) speelt hier een belangrijke rol. In oktober 2024 was 37% van ons wagenpark volledig elektrisch. Deze overgang zorgt voor een verlaging van onze transportgerelateerde CO2-voetafdruk

Ook werden we een stuk minder afhankelijk van aardgas:

- 13 van onze 118 winkels zijn van het aardgas af, nog 7 winkels staan op de planning.
- 5 netwerklocaties zijn van het aardgas af.
- We hebben ons kantoor in Diemen gesloten, waardoor we de uitstoot door verwarming van ons totale vastgoed omlaag brachten.

We hebben bedrijfsbreed beleid ingevoerd voor een grotere energie-efficiëntie. Denk aan het gesloten houden van winkeldeuren bij extreme temperaturen om energieverlies door verwarming en koeling te minimaliseren. Ook zijn we overgestapt op biodiesel voor generatoren bij tijdelijke antenne punten en hebben we de onderhoudsprotocollen verbeterd om lekkage van koelmiddel (een broeikasgas) uit koelsystemen te voorkomen.

11.1.2 Scope 2 (market-based): uitstoot blijft nul.

We blijven klimaatneutraal als het gaat om scope 2-emissies (volgens de “market-based” methode). Dat doen we door gebruik te maken van 100% hernieuwbare elektriciteit. We voorzien onze antennes, winkels, kantoren, netwerklocaties en leasewagenpark van stroom ondersteund door Garanties van Oorsprong (GvO's).

Naast het feit dat we CO2-neutraal blijven, hebben we extra energiebesparende maatregelen genomen:

- We hebben de koelsystemen op netwerklocaties verbeterd.
- We hebben ons 2G-netwerk buiten gebruik gesteld om de efficiëntie te verbeteren.
- Om het energieverbruik te verlagen maken we in de nachtelijke uren gebruik van slaapstand-technologie.

Ondanks die maatregelen steeg het totale elektriciteitsverbruik in 2024 door het stijgende dataverbruik en de activering van 5G. Maar dankzij het steeds groter wordende aandeel van hernieuwbare energie in het Nederlandse elektriciteitsnet blijft de **scope 2-uitstoot volgens de *location-based* methode** onder ons basisniveau uit 2019.

11.1.3 Scope 3: Wel vermindering, maar meer actie nodig.

In 2024 was onze scope 3-emissie hetzelfde als in ons basisjaar 2022. Dit resultaat is zoals we hadden verwacht. Maar om onze doelen voor 2030 te halen is meer reductie nodig. In 2023 hebben we initiatieven gelanceerd om de uitstoot van de waardeketen te verminderen. De volledige impact hiervan wordt later merkbaar. De categorie met de grootste bijdrage blijft “Purchase goods and services”. Die geeft de uitstoot weer van de productie en levering van de materialen en producten die we inkopen. In de op 1 na grootste categorie “Downstream leased assets” gaat het vooral om het elektriciteitsverbruik van modems en tv-boxen die bij klanten zijn geïnstalleerd. Het aantal apparaten steeg door de toename van het aantal klanten. Een opmerkelijke oorzaak van emissies binnen de op 2 na grootste categorie “Capital goods” was de flinke toename in de aankoop van modems en settopboxen. We blijven werken aan onze reductiedoelstellingen en onderzoeken verdere mogelijkheden om onze impact op het milieu te minimaliseren. We kijken dan vooral naar deze belangrijke categorieën.





Energieverbruik en -mix

	2024	2023
Brandstofverbruik via ruwe olie en aardolieproducten (MWh)	4,254	6,134
Brandstofverbruik via aardgas (MWh)	1,394	1,382
Totaal fossiel energieverbruik (MWh)	5,648	7,516
Aandeel fossiele bronnen in totale energieverbruik (%)	2.69%	4.04%
Brandstofverbruik via hernieuwbare bronnen, inclusief biomassa (MWh)	300	-
Verbruik van gekochte of aangekochte elektriciteit, warmte, stoom en koeling uit hernieuwbare bronnen (MWh)	203,921	178,064
Totaal verbruik hernieuwbare energie (MWh)	204,221	178,064
Aandeel hernieuwbare bronnen in totale energieverbruik (%)	97.31%	95.74%
	-	-
Totaal energieverbruik (MWh)	209,869	185,580

11.1.4 Betere meting en rapportage van de uitstoot van broeikasgassen.

We berekenen onze uitstoot van broeikasgas aan de hand van een berekeningshandleiding, die gebaseerd is op de principes van het GHG-protocol. GHG staat voor greenhouse gas. Het protocol is een wereldwijd erkende standaard voor de rapportage over uitstoot.

We hanteren de operationele controlebenadering voor scope 1 en 2. En we gebruiken op uitgaven gebaseerde én op activiteiten gebaseerde methoden voor scope 3-berekeningen. Onze uitstootgegevens gaan over 3 gebieden:

- **Scope 1:** Directe emissies uit bronnen die eigendom zijn van ons of door ons worden beheerd, brandstof gebruikt door het leasewagenpark (personenauto's en bedrijfswagens gebruikt door werknemers), aardgas voor verwarming, Lekkage van koelmiddelen (van koelsystemen) en brandstof gebruikt in back-upgeneratoren.
- **Scope 2:** Indirecte emissies uit ingekochte energie, zoals de elektriciteit voor ons vaste en mobiele netwerk, datacenters, leasewagenpark, kantoren en winkels.
- **Scope 3:** Indirecte emissies uit bronnen die geen eigendom van ons zijn of niet door ons worden beheerd, zoals de productie, de distributie en het gebruik van smartphones, CPE (modems) en settopboxen, de bouw en exploitatie van het netwerk en mediagerelateerde marketingactiviteiten.

Voor scope 1- en scope 2-emissies passen we een operationele controlebenadering toe. Zo wordt de uitstoot binnen onze hele organisatie consistent verantwoord. We drukken de uitstoot uit in CO₂-equivalenten (CO₂e). Kooldioxide (CO₂) is voor ons het meest relevante broeikasgas. We gebruiken de CO₂e-factoren van CO₂emissiefactoren.nl.



In 2024 haalden we een CDP Leadership Score door onze klimaatscore te verhogen naar

“A-”

Van Windpark Willem Annapolder II nemen we vanaf 2025 30% van onze groene stroom af. Daar hebben we een Power Purchase Agreement (PPA) met een looptijd van 10 jaar voor getekend. We gebruiken al 100% groene stroom. Maar met deze overeenkomst stellen we de door windturbines opgewekte elektriciteit veilig en verkleinen we onze ecologische voetafdruk. We gaan voor een reductie van onze scope 1- en scope 2-emissies met 95% in 2028 ('market-based' methode). En deze samenwerking helpt ons met die doelstelling. Het windmolenpark, dat eind 2025 operationeel wordt, zal met 4 nieuwe, zeer efficiënte turbines elk jaar 58.000 MWh elektriciteit opwekken.

Lees meer op: [Odido neemt komende tien jaar groene stroom af bij nieuw windmolenpark.](#)

Voor de rapportage van scope 2-emissies hanteren we zowel de *market-based* methode (gebruikt voor het stellen van doelen) als de *location-based* methode. De berekeningen zijn gebaseerd op well-to-wheel (WTW) CO₂e-emissiefactoren voor hernieuwbare elektriciteit. De WTW-emissiewaarden voor hernieuwbare bronnen (wind, biomassa, zonne-energie) daarbij zijn 0. CO₂e emissies van de well-to-tank (WTT) fase zijn opgenomen in onze scope 3-emissies.

Voor scope 3-emissies gebruiken we 2 methodes:

1. **Op activiteiten gebaseerde methode:** Toepassing van kwantitatieve gegevens (bijvoorbeeld het aantal verkochte modems of kWh verbruikte elektriciteit) om emissies per eenheid te bepalen. Emissies worden berekend door de kwantitatieve gegevens van elke activiteit (zoals het aantal gekochte producten of het aantal gebruikte kWh energie) te vermenigvuldigen met de gegenereerde emissies per eenheid. Deze aanpak wordt toegepast voor zakenreizen en woon-werkverkeer van werknemers, handsets en CPE, roamingkosten, upstream transport, afval, interconnectie, WTT-brandstof en -energie en het gebruik van modems en tv-boxen door klanten.
2. **Op uitgaven gebaseerde methode:** Berekent emissies door de inkoopkosten te vermenigvuldigen met EEIO-modelfactoren (Environmentally Extended Input-Output). Deze aanpak gebruiken we voor alle situaties waarin we geen op activiteit gebaseerde gegevens hadden.

In alle gevallen gaan onze emissiegegevens over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2024 en alle onderdelen binnen Odido Netherlands Holding B.V. Om de nauwkeurigheid te garanderen zijn berekeningen van broeikasgasemissies vooral gebaseerd op directe metingen, meterstanden en facturen, inclusief door derden geverifieerde gegevens.

Voor handsets en CPE waarvoor we geen gerealiseerde emissiegegevens hadden, gebruikten we gemiddelden. Ook deden we, na overleg met leveranciers, aannames over de stand-bytijd van modems en settopboxen, voor een nauwkeuriger schatting van het energieverbruik.

De CO₂-emissies van het gebruik van de CPE-eenheden worden ingedeeld in categorie 13 van scope 3 (“Downstream leased assets”): dat is de SBTi-manier en de gangbare industriebenadering. De CO₂e-emissies van de productie van de CPE-eenheden worden ingedeeld in categorie 2 van scope 3 (“Capital goods”).

Soms werden de uitgaven voor “Capital goods”, op basis van aannames of globale schattingen, ingedeeld in EEIO-modelfactoren.

Voor nog nauwkeuriger broeikasgasberekeningen hebben we een workshop gehouden om de kapitaaluitgaven (CapEx) in emissiegerelateerde categorieën in te delen - software, hardware, arbeid, civiele werken en CPE - op basis van hun CO₂e-impact.

Deze categorisering wijkt af van de CapEx-classificaties die in onze jaarrekening worden gebruikt, omdat deze specifiek bedoeld is om aan te sluiten op de emissierapportage, en niet op de financiële boekhouding.

Updates in berekeningsmethoden en presentatie.

Door ons gegevensbeheer en onze emissieberekeningen steeds te verfijnen, vergroten we de transparantie en verminderen we de onzekerheid van de schattingen - van groot belang voor de naleving van de regelgeving en voor de vermindering van de klimaatimpact op lange termijn.

Dit zijn de aanpassingen in de berekening en rapportage van emissies:

- Overgang van omrekenfactor grijze stroom naar omrekenfactor stroom onbekend voor een nauwkeuriger weergave van de Nederlandse netmix en om de totale hoeveelheid elektriciteit die onze antennes gebruiken om te rekenen naar CO₂-uitstoot.
- We rapporteren alle emissies die verband houden met kapitaaluitgaven (CapEx) in de categorie Kapitaalgoederen. Eerder rapporteerden we een deel van deze emissies onder “Purchase goods and services”. Deze aanpassing heeft geen invloed op de totale uitstoot, maar zorgt voor een betere afstemming van onze rapportage over broeikasgas met onze financiële rapportage en daarmee voor meer consistentie.

Op basis van deze updates hebben we ook gepubliceerd wat de broeikasgasemissies in 2023 zouden zijn geweest als we stroom onbekend als conversiefactor hadden gebruikt. En hoe de indeling van de scope 3-emissies tussen Kapitaalgoederen en Gekochte goederen en diensten eruit zou hebben gezien.

We hebben meer methodologische aanpassingen gedaan:

- Om de nauwkeurigheid van scope 3 te verbeteren hebben we verbeterde gegevens uit de levenscyclusanalyse voor belangrijke producten, zoals de herziene elektriciteitsvoetafdruk voor “Mediaboxen”, opgenomen.
- We hebben een bedrijfsbrede enquête onder werknemers gedaan om gegevens te verzamelen over woon-werkverkeerpatronen. Daardoor is de nauwkeurigheid van de emissierapportage voor het woon-werkverkeer verbeterd.

Uitstoot van broeikasgas.

Scope 1 emissies (ton CO₂e).

	2019 (Basisjaar)	2022	2023	2024
Gas	462	492	280	282
Wagenpark	1,514	1,017	1176	876
Diesel stationair	512	502	369	199
Koelvloeistoffen	66	121	246	132
Totaal	2,555	2,132	2.071	1,488
Percentage vergeleken met basisjaar (2019)	100%	83%	81%	58%

Scope 2 emissies.

	2019 (Basisjaar)	2022	2023	2024
Elektriciteit (Gwh)	131,900	170,083	178,468	203,921
Emissies, 'market based' (ton CO ₂ e)	0	0	160	0
Emissies, 'location based' (ton CO ₂ e)	75,447	77,218	70,673 ¹	55,059



Scope 3 emissies (ton CO₂e).

	2022	2023	2024
Purchased goods and services	116,179	117,724 ²	83,915
Capital goods	9,669	24,637 ³	60,890
Fuel- and energy-related activities	1,214	494	420
Upstream transportation and distribution	10,517	8,093	11,429
Waste generated in operation	9	13	6
Business travel	321	217	203
Employee commuting	2,111	675	1,444
Upstream leased assets	-	-	-
Downstream transportation and distribution	1	7	2
Processing of sold products	-	-	-
Use of sold products	9,455	7,578	6,139
End-of-life treatment of sold products	510	372	483
Downstream leased assets	87,790	91,840 ⁴	73,310
Franchises	-	-	-
Investments	-	-	-
Totaal	237,777	251,650	238,241
percentage ten opzichte van het basisjaar (2022)	100%	106%	100%
Totale upstream emissies	140,021	151,852	158,307
Totale downstream emissies	97,756	99,798	79,935



¹ In 2024 is de omrekeningsfactor aangepast, waardoor de te rapporteren emissies zijn verminderd. Als dezelfde conversiefactor zou zijn toegepast in 2023, zou de op uitstoot van broeikasgas in 2023 51.755 in plaats van 70.673 zijn geweest (‘location-based’ methode)

² In 2024 besloot Odido om alle kapitaaluitgaven te boeken onder Kapitaalgoederen. Als deze classificatie zou zijn toegepast voor 2023, zou de emissie van Aangekochte goederen en diensten in 2023 91.841 hebben bedragen, in plaats van 117.724. Deze classificatie heeft geen invloed op het totaal van de gepubliceerde uitstoot.

³ In 2024 besloot Odido om alle kapitaaluitgaven te boeken onder Kapitaalgoederen. Als deze classificatie zou zijn toegepast voor 2023, zou de uitstoot van “Capital Goods” in 2023 50.521 zijn geweest, in plaats van 24.638. Deze classificatie heeft geen invloed op het totaal van de gepubliceerde uitstoot.

⁴ In 2024 is de omrekeningsfactor aangepast, waardoor de te rapporteren emissies zijn verminderd. Als dezelfde conversiefactor zou zijn toegepast in 2023, zouden de emissies voor 2023 voor “downstream leased assets” 67.256 in plaats van 91.840 zijn geweest

11.2 Circulaire economie en hulpbronnen (E5).

We willen minder materiaal verbruiken, zo min mogelijk afval produceren. Daarom volgen we in onze activiteiten en toeleveringsketen de principes van de circulaire economie.

In 2024 hebben we een materiaalstroomanalyse uitgevoerd op de gegevens van 2023 om de ecologische voetafdruk van ons materiaalgebruik en onze afvalproductie te beoordelen en ons voor te bereiden op de CSRD. Deze analyse gaf inzicht in de belangrijkste uitdagingen en kansen. En vormde de basis voor onze strategie voor efficiënt materiaalgebruik.

Dit zijn de belangrijkste conclusies uit de materiaalstroomanalyse:

- De grootste impact door materiaalgebruik komt van ICT-apparatuur (handsets, modems, netwerkinfrastructuur) en verpakking.
- Het is niet altijd makkelijk om aan gegevens over secundaire (hergebruikte/gerecyclede) materialen te komen. Daarom moeten we nauwer samenwerken met leveranciers.
- 3 primaire afvalstromen (Facilitair, Netwerk en Toeleveringsketen) zijn verantwoordelijk voor het grootste deel van ons afval.
- Facilitaire voorzieningen bieden de grootste kans om het percentage gerecycled afval te verhogen.
- We beheren elektronisch afval effectief: om de levenscyclus van producten te verlengen krijgt herverkoop prioriteit boven materiaalherwinning.

In 2025 passen we de materiaalstroomanalyse toe op de gegevens uit 2024. Dan verbeteren we de kwaliteit van de gegevens en breiden we onze circulariteitsinitiatieven uit.

We hebben gekozen voor een gefaseerde aanpak voor de verwijdering van plastic uit onze verzendverpakkingen. In 2022 zijn we overgestapt van nieuw plastic op gerecycled plastic. In 2023 gingen we een stap verder door al het plastic te verwijderen, zodat elke zending 100% plasticvrij was. In 2024 ging onze aandacht uit naar onze leveranciers van apparaten en accessoires. Vanaf juni 2024 zijn we voor modems voor retailklanten overgeschakeld op 100% gerecycled plastic. Daardoor wordt er geen nieuw materiaal meer gebruikt. Het gebruik van gerecycled plastic vermindert de CO₂-voetafdruk van een modembehuizing met 80 tot 90%, afhankelijk van het model, in vergelijking met conventionele behuizingen van nieuw plastic. Het gerecyclede plastic komt van witgoed en watervaten. Bovendien zijn we in 2024 in onze kantoren overgestapt van wegwerpbekers voor koffie en thee naar herbruikbare porseleinen kopjes. Hierdoor nam het afval door wegwerpbekers af van 199 kg in 2023 naar 30 kg in 2024. In 2025 introduceren we ook in onze winkels herbruikbare bekken. Door deze initiatieven dragen we bij aan de overgang naar een circulaire economie en handhaven we operationele efficiëntie en productkwaliteit.

Afval	2024	2023
Totaal geproduceerd afval (kg)*	1,650,171	744,326
Totaal niet-gerecycled afval (kg)	286,941	251,695
Totale hoeveelheid gevaarlijk afval (kg)	30,123	26,088

Afval omgeleid van verwijdering		2024		2023	
Type terugwinningshandeling		Gevaarlijk afval (kg)	Ongevaarlijk afval (kg)	Gevaarlijk afval (kg)	Ongevaarlijk afval (kg)
Vorbereiding voor hergebruik*		247	626,253	-	-
Recycling		25,395	711,336	22,175	470,456
Totale hoeveelheid omgeleid van verwijdering		25,642	1,337,588	22,175	470,456

Afval toegeleid naar verwijdering		2024		2023	
Type afvalverwerking		Gevaarlijk afval (kg)	Ongevaarlijk afval (kg)	Gevaarlijk afval (kg)	Ongevaarlijk afval (kg)
Verbranding		4,183	281,408	3,659	247,453
Stortplaats		299	1,051	255	329
Totale hoeveelheid afgevoerd afval		4,481	282,460	3,913	247,782

* De forse toename van de totale hoeveelheid geproduceerd afval in 2024 vergeleken met 2023 is goed te verklaren: doorverkochte netwerkkapparatuur valt nu onder Vorbereiding voor hergebruik. Deze categorie werd in 2023 niet gerapporteerd als afval. En dat leidt tot een hoger gerapporteerd totaal. Deze wijziging hebben we doorgevoerd in verband met afstemming op de vereisten van de CSRD-rapportage, maar weerspiegelt geen fundamentele verandering in de afvalproductie.

12

Iedereen kan meedoen.

In dit hoofdstuk:

- 12.1 Eigen personeel (S1).
- 12.2 Werknemers in de waardeketen (S2).
- 12.3 Klanten en eindgebruikers (S4).



12.1 Eigen personeel (S1).

12.1.1 Medewerkers.

Onze mensen staan aan de basis van ons succes. Daarom werken we aan een inclusieve, ondersteunende en flexibele werkomgeving. Onze secundaire arbeidsvoorwaarden laten onze inzet voor diversiteit, welzijn en professionele groei zien. Op die manier voelen alle werknemers zich thuis.

Respect voor diversiteit en een inclusieve cultuur.

Diversiteit is de kern van onze cultuur en we ondersteunen werknemers van alle achtergronden en alle gezinssamenstellingen. Ook in regenbooggezinnen en meeroudergezinnen kunnen partners bij ons gangbaar en aanvullend verlof opnemen na een geboorte. Ook al is dat nu nog niet wettelijk verplicht. Want gelijkwaardige ouderschapsregelingen voor alle werknemers past goed bij ons streven naar een inclusief personeelsbestand. Met werknemers die verschillende culturen en nationaliteiten vertegenwoordigen, begrijpen we dat traditionele Nederlandse feestdagen niet altijd aansluiten op persoonlijke wensen. Daarom bieden we de flexibiliteit om feestdagen te ruilen. Daarmee bevorderen we een omgeving van wederzijds respect en inclusiviteit.

Flexibiliteit en werk-privé balans.

We omarmen hybride werken. Waar het kan verdelen onze teamleden hun werktijd tussen thuis en kantoor. Zo combineren we de voordelen van werken op afstand met de samenwerking en creativiteit van persoonlijk contact. De Wet Flexibel Werken stelt werknemers in staat om hun werktijden, rooster en locatie aan te passen zodat werknemers hun werk beter kunnen afstemmen op thuis. We ondersteunen werknemers in verschillende levensfasen en hebben een uitgebreid verlofbeleid. Naast zwangerschaps-, adoptie- en pleegzorgverlof hebben we betaald ouderschapsverlof, kortdurend zorgverlof en transitieverlof. Ook kunnen werknemers onbetaald verlof opnemen, zoals verlof voor langdurige zorg, sabbaticals en onbetaald ouderschapsverlof. Op die manier nemen zij tijd voor persoonlijke ontwikkeling, zorgverlening of persoonlijke bezigheden zonder hun loopbaan te schaden.

Investeren in onze mensen.

We erkennen het belang van financiële zekerheid op lange termijn en hebben daarom een uitgebreide pensioenregeling met bijdragen aan ouderdoms- en partnerpensioenen. Onze arbeidsvoorwaarden bieden ook een verzekering voor nabestaanden, en inkomensbescherming in geval van arbeidsongeschiktheid. We belonen inzet en toewijding van werknemers met een jubileumregeling bij 25 of 40 dienstjaren. Werknemers profiteren ook van exclusieve kortingen en een speciaal opleidingsbudget van maximaal € 1.000 per jaar. Want investeren in onze mensen is investeren in onze toekomst. Door inclusiviteit, flexibiliteit en zekerheid op lange termijn voorop te stellen blijven we bouwen aan een werkomgeving waar elke werknemer zich gewaardeerd en gesteund voelt en maximaal kan groeien.

12.1.2 Diversiteit en inclusie.

Voor ons zijn diversiteit en inclusie (D&I) niet alleen sociale vereisten, maar ook belangrijke aanjagers van innovatie, goede resultaten en zakelijk succes op lange termijn. Ons D&I-beleid is de basis voor een inclusieve werkomgeving waarin verschillende perspectieven gedijen.

We streven naar eerlijke procedures en gelijke kansen. Daarom hebben we onze werving uitgebreid met gestructureerde processen die vooroordelen minimaliseren, gelijke toegang tot kansen bevorderen en werving ondersteunen van divers talent op alle niveaus in de organisatie. Een belangrijk initiatief is de introductie van gestandaardiseerde intakeformulieren voor vacature- en kandidaatbeoordelingen. Deze formulieren zorgen ervoor dat alle sollicitanten op basis van dezelfde criteria worden beoordeeld. Dat leidt tot minder subjectiviteit. Met de formulieren kunnen kandidaten ook hun individuele omstandigheden benadrukken, zodat we een eerlijke afweging kunnen maken op basis van specifieke behoeften, zoals ondersteuning bij een handicap of financiële steun.

Buiten onze interne processen hebben we onze inzet voor diversiteit versterkt via strategische samenwerkingen met twee gespecialiseerde bureaus. Als onderdeel van deze samenwerking namen we deel aan het jaarlijkse Diversity Dinner van Global People. Dit is een evenement dat multicultureel talent in contact brengt met toonaangevende werkgevers in een informele setting. Via deze samenwerking gingen we in gesprek met acht kandidaten. Opvallend is dat onze samenwerking met deze bureaus heeft geleid tot de aanstelling van een vrouwelijke leidinggevende, waarmee we onze focus op meer vertegenwoordiging in leiderschapsposities verder benadrukken.

Om ervoor te zorgen dat onze D&I-inspanningen blijven aansluiten bij de behoeften van onze medewerkers, hebben we wetenschappelijk onderbouwde diversiteits- en inclusievraagstukken toegevoegd aan onze medewerkerstevredenheidsenquête. De inzichten die dit oplevert, helpen ons om ervaringen te meten, verbeterpunten te identificeren en onze strategieën verder aan te scherpen. Daarnaast analyseren we de resultaten ook naar geslacht, zodat we beter inzicht krijgen in eventuele verschillen in perceptie binnen onze organisatie.

12.1.3 Talent versterken en maatschappelijke impact stimuleren.

Bij Odido geloven we dat een inclusieve organisatie niet alleen een maatschappelijke verantwoordelijkheid is, maar ook een zakelijke noodzaak die innovatie, veerkracht en duurzame waardecreatie bevordert. Via onze Social Return-initiatieven investeren we actief in programma's die mensen helpen om drempels tot werk te overwinnen en een betekenisvolle loopbaan op te bouwen.

Samen kansen creëren.

In 2024 versterkten we onze inzet voor sociale inclusie en diversiteit van het personeelsbestand door verschillende initiatieven:

- 5 gespecialiseerde trainingssessies voor Young Digitals
- Onboarding van 10 Social Return-kandidaten, waarmee werkgelegenheid wordt gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Totaal aantal kandidaten: 10

Via externe bureaus aangenomen: 3

Via interne recruitment aangenomen: 7

- 4 nieuwe strategische samenwerkingen met Studeren en Werken op Maat (SWOM), Social Capital, C-talents en Young Digitals om inclusieve werving te stimuleren.

Ons ‘Back to Work’ programma geeft mensen die problemen hebben gehad bij het (her) intreden van de arbeidsmarkt ondersteuning op maat. Hierbij gaat het om:

- Mensen met een bijstandsuitkering (WWB) of werkloosheidsuitkering.
- Kandidaten met een chronische ziekte of handicap (Wajong, WIA, WAO).
- Mensen met mentale problemen (WSW).
- Jonge professionals die moeite hebben om een geschikte baan te vinden.

Door persoonlijke coaching en ondersteuning bij integratie op de werkplek helpen we mensen zelfvertrouwen op te bouwen, vaardigheden te ontwikkelen en een baan voor de lange termijn te vinden – bij ons of ergens anders.

Duurzame impact met strategische partnerschappen.

Om ons bereik en onze impact te vergroten werken we samen met organisaties die gespecialiseerd zijn in toetreding op de arbeidsmarkt en de integratie van werknemers:

- **C-Talents:** Zet zich in voor carrièremogelijkheden voor mensen met visuele en auditieve beperkingen en zorgt zo voor inclusie van divers talent.
- **Sign Language Bar:** Stelt jonge professionals met gehoorproblemen in staat zich te ontplooiën bij Odido, door de communicatie op de werkplek en de diversiteit te verrijken.
- **Social Capital:** Ondersteunt de re-integratie van werknemers via gespecialiseerde jobcoaching en inclusieve oplossingen voor de werkplek.
- **Studeren en Werken Op Maat (SWOM):** Biedt begeleiding en coaching voor jongeren met een arbeidsbeperking en helpt hen een stage, baan of opleiding te vinden.

Met deze samenwerkingen trekken we divers talent aan en versterken we de sociale cohesie en economische duurzaamheid.

12.1.4 Mentale gezondheid van jongeren en digitale inclusie.

We zetten ons ook in voor het mentale welzijn van jongeren. Want dat is van groot belang voor professioneel succes op lange termijn.

We werken samen met toonaangevende organisaties die zich richten op weerbaarheid van jongeren:

- **Feelee App:** Een digitale tool die jongeren helpt om levensstijlgewoonten en de impact daarvan op de mentale gezondheid bij te houden
- **Join Us:** Bestrijdt eenzaamheid onder jongeren door sociale contacten te bevorderen.
- **MIND Us:** Versterkt de sociale weerbaarheid van jongeren met gerichte ondersteuningsprogramma's.

Onze bijdrage gaat verder dan financiële steun. We wisselen expertise uit en ontwikkelen digitale oplossingen voor meer toegang van jongeren tot hulpbronnen op het gebied van mentale gezondheid. Een belangrijk initiatief in ontwikkeling is een geavanceerd digitaal platform voor informatie, begeleiding en vroegtijdige interventieondersteuning voor jongeren.

Digitale vaardigheden voor de werknemers van de toekomst.

Met het oog op de groeiende vraag naar digitale expertise werken we samen met Young Digitals om kansarme jongeren essentiële digitale marketingvaardigheden bij te brengen.

In 2024 hebben we voor Young Digitals 5 trainingssessies verzorgd:

1. **Levenspad, op januari 2024:** Een sessie waarin mensen vertelden over hun loopbaan en levenspad, met de nadruk op doorzettingsvermogen, hoop en zelfvertrouwen. Bijgewoond door ongeveer 10 Young Digitals.
2. **3 marketingtrainingen in maart, augustus en november 2024:** Marketingsessies met 20 tot 30 deelnemers per sessie.
3. **AI-training/inspiratiesessie op 24 oktober 2024:** Een sessie onder leiding van onze AI-experts over het brainstormen over en ontwikkelen van AI-cursusonderwerpen voor het curriculum van Young Digitals, met 5 deelnemers.

Koploper in toekomstgericht werkgeverschap.

Onze visie op diversiteit, gelijkheid en inclusie is stevig verankerd in onze bedrijfsstrategie. Door te investeren in initiatieven op het gebied van sociaal return, inclusieve werving en mentale weerbaarheid dragen we bij aan:

- De veerkracht en het aanpassingsvermogen van onze medewerkers.
- Het vertrouwen in ons merk en onze goede naam als bedrijf.
- Een meer inclusieve en economisch welvarende samenleving.

Door deze inspanningen zorgen we voor duurzame impact en krijgt iedereen, met welke achtergrond dan ook, de kans om te slagen. Tegelijkertijd positioneren we ons zo als duurzame waarde creatie door inclusiviteit.

12.1.5 Welzijn.

We willen dat werknemers zich veilig, fit, gezond en in balans voelen. Altijd en overal. We willen dat mensen zichzelf kunnen zijn en stellen hun fysieke, mentale en emotionele welzijn voorop.

Daarom werken we aan een omgeving die het welzijn van elke werknemer stimuleert en ondersteunt. We leggen een basis voor persoonlijke groei, tevredenheid en succes. We hebben dat verankerd in ons ISO 45001-gecertificeerde Health & Safety Management System (HSMS), en blijven daardoor steeds stappen maken.

Je fit, in balans en veilig voelen.

Voel je fit: Om de fysieke gezondheid en het welzijn te bevorderen hebben we een uitgebreid programma voor ergonomie en oogzorg op de werkplek, verzorgd door een gecertificeerde externe ergonom.

Voel je in balans: Voor werknemers die te maken hebben met een hoge werkdruk of een onevenwichtige balans tussen werk en privé hebben we een uitgebreid programma om de mentale weerbaarheid te ondersteunen.

Voel je veilig: We houden actief incidenten bij, voeren regelmatig risicobeoordelingen uit en implementeren preventieve maatregelen om letsel tot een minimum te beperken. In 2024 steeg het aantal activeringen van Emergency Response Teams door een toename van niet-werkgerelateerde incidenten. Na 2 registreerbare werkgerelateerde incidenten met letsel hebben we gerichte verbeteringen op het gebied van veiligheid doorgevoerd.

Bijna alle locaties voldoen al helemaal aan de ISO 45001-norm in 2027*. We doen er alles aan om veiligheidsgerelateerde verstoringen te verminderen en naleving van de regelgeving te garanderen.

ISO 45001 coverage:

1. **Werknemers:** 74% (1,524 werknemers van de 2,041).
2. **Niet werknemers:** 64% (380 niet-werknemers van de 598).

* Alle werknemers, inclusief ingehuurd medewerkers en uitzendkrachten, vallen onder het HSMS (de huidige ISO 45001-certificering geldt niet voor Retail B.V.).

Voel je vrij: Een psychologisch veilige en inclusieve werkplek is een prioriteit bij ons. Daarom hebben we in ons Way of Working-programma psychosociale veiligheidstrainingen. De nadruk ligt op bewustwording van ongewenst gedrag en het bevorderen van een respectvolle werkomgeving. Om de resterende certificeringskloof te dichten, vooral onder niet-werknemersgroepen, breiden we onze gerichte training, nu gevolgd door 79%, uit.

Totaal percentage met afgeronde training: 79% (1,958 van de 2,491)

- Percentage werknemers: 80% (1,570 van de 1,972 actieve werknemers).
- Percentage niet-werknemers: 75% (388 van de 519 actieve niet-werknemers).

Verzuim en gezondheidszorg: Met effectief verzuimmanagement houden we de operationele efficiëntie op peil. Door de overgang naar een nieuwe arbodienst in 2024 willen we het langdurig ziekteverzuim terugdringen en het verzuimmanagement verbeteren.

Bij ons verdient iedereen het om zich fit, in balans, vrij en veilig te voelen. Altijd en overal. Door de arbeidsomstandigheden te blijven verbeteren creëren we een werkomgeving waarin alle werknemers zich kunnen ontplooiën.



Gezondheid en veiligheid in cijfers.

	2024	2023 ⁵
Aantal geregistreerde werkgerelateerde ongevallen voor eigen personeel	2	0
Percentage geregistreerde werkgerelateerde ongevallen voor eigen personeel	0.65	0

In 2024 zijn er geen dodelijke slachtoffers gevallen bij bedrijfsongevallen of door werkgerelateerde aandoeningen onder ons personeel of onder andere werknemers op onze locaties. Er zijn in 2024 geen werkdagen verloren gegaan door werkgerelateerd letsel en sterfgevallen door bedrijfsongevallen, werkgerelateerde aandoeningen en sterfgevallen door gezondheidsschade. En er waren geen gevallen van registreerbare werkgerelateerde slechte gezondheid.

12.1.6. Samenstelling van personeelsbestand

	2024				2023			
Aantal werknemers per geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Aantal werknemers	620	1,412	1	2,033	679	1,500	1	2,180
Gemiddeld aantal werknemers	626	1,414	1	2,041	659	1,473	0	2,132
Gemiddeld aantal niet-werknemers (ingehuurde en uitzendkrachten)	177	417	4	598	229	468	13	710



	2024				2023			
Aantal werknemers naar type contract en geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Werknemers met vast contract	522	1,199	1	1,722	547	1,245	1	1,793
Werknemers met tijdelijk contract	98	213	0	311	132	255	0	387
Totaal	620	1,412	1	2,033	679	1,500	1	2,180

	2024				2023			
Gemiddeld aantal werknemers per contracttype en geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Werknemers met vast contract	520	1,187	1	1,708	535	1,227	0	1,762
Werknemers met tijdelijk contract	105	228	0	333	124	247	0	371
Totaal	626	1,414	1	2,041	659	1,473	0	2,132

	2024				2023			
Gemiddeld aantal werknemers naar type functie en geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Voltijd	261	997	0	1,258	270	1,051	0	1,321
Deeltijd	365	417	1	783	389	423	0	812
Totaal	626	1,414	1	2,041	659	1,474	0	2,133



	2024				2023			
Aantal werknemers naar leeftijd en geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
<30	191	331	0	522	192	336	0	528
30-50	352	791	0	1,143	406	864	0	1,270
>50	77	290	1	368	81	300	1	382
Totaal	620	1,412	1	2,033	679	1,500	1	2,180

	2024				2023			
Percentage werknemers naar leeftijd en geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
<30	37%	63%	0%	100%	36%	64%	0%	100%
30-50	31%	69%	0%	100%	32%	68%	0%	100%
>50	21%	79%	0%	100%	21%	79%	0%	100%



	2024				2023			
Werknemers in managementposities naar geslacht (personen)	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Aantal werknemers in topmanagement	4	5	0	9	5	5	0	10
Percentage werknemers in topmanagement	44%	56%	0%	100%	50%	50%	0%	100%
Aantal managers in het personeelsbestand	55	213	0	268	63	232	0	295
Percentage managers in het personeelsbestand	21%	79%	0%	100%	21%	79%	0%	100%

	2024	2023
Aantal werknemers dat het bedrijf verliet	520	354
Verloop	25%	17%

	2024				2023			
Gezinsgerelateerd verlof naar geslacht	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal	Vrouw	Man	Overig ⁶	Totaal
Aantal werknemers met gezinsgerelateerd verlof	119	145	0	273	87	132	0	219
Percentage werknemers met recht op gezinsgerelateerd verlof	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

⁵ Door de uitrol van een nieuw HR-systeem gaan de cijfers voor 2023 over een periode van 9 maanden. Terwijl de cijfers voor 2024 over een complete cyclus van 12 maanden gaan.

⁶ Geslacht zoals werknemers dat zelf hebben doorgegeven.

12.2 Werknemers in de waardeketen (S2).

Bij Odido erkennen we dat werknemers binnen onze gehele waardeketen een cruciale rol spelen in het realiseren van onze duurzaamheidsdoelstellingen. Voor een verantwoorde bedrijfsvoering beoordelen we de normen op het gebied van ESG in ons leveranciersnetwerk regelmatig. En als dat nodig is scherpen we de normen aan.

Meer verantwoording via audits bij leveranciers.

In 2024 voerden we 3 ESG/CSR-audits uit bij onze leveranciers en beoordeelden we 2 Responsible Business Alliance (RBA)-auditrapporten van andere leveranciers door mee te doen aan het Joint Alliance for CSR (JAC)-programma.

JAC is een toonaangevende internationale vereniging van telecomoperators die zich inzet om de duurzaamheidsnormen in de wereldwijde toeleveringsketen te verbeteren.

- Met dit initiatief voeren JAC-deelnemers CSR-audits uit binnen hun gezamenlijke toeleveringsketen en delen de bevindingen voor meer transparantie en verantwoording.
- In dit initiatief werken we samen met leveranciers aan corrigerende actieplannen, zodat we de geïdentificeerde risico's effectief aanpakken.

In 2024 zijn er in de gezamenlijke toeleveringsketen 150 JAC⁷ -audits en -enquêtes uitgevoerd. Met als resultaat 661 correctieve actieplannen (CAPs) in 2024 om de belangrijkste risicogebieden aan te pakken. 85% van de bevindingen concentreerden zich in 4 categorieën: arbeidsomstandigheden, arbeidstijden, milieu en lonen en vergoedingen.

Due diligence en risicobeperking.

In 2024 deden we actief mee aan de JAC Due Diligence Working Group. Die ontwikkelt gestandaardiseerde processen om duurzaamheidsrisico's te identificeren, te beoordelen en te mitigeren. De groep had 4 belangrijke thema's:

1. Het uitwisselen van best practices om due diligence op het gebied van ESG in de toeleveringsketen te versterken.
2. Ontwikkeling van een uniform JAC-risicobeoordelingskader voor de evaluatie van leveranciers.
3. Het in kaart brengen van risico's in de toeleveringsketen en het maken van afspraken met belangrijke leveranciers om risicogebieden aan te pakken.
4. Collectieve samenwerking aan het beperken en verhelpen van belangrijke ESG risico's in onze gezamenlijke toeleveringsketens.

Omdat duurzaamheid binnen de toeleveringsketen een complex onderwerp is waarin zich steeds ontwikkelingen voordoen, blijven we onze aanpak verfijnen om te zorgen voor meer toezicht en impactgerichte actie.

⁷ Jaarverslag JAC 2024

Proactieve risicobeoordeling en ESG-integratie.

Ook voerden we een ESG-risicobeoordeling uit van onze 50 belangrijkste leveranciers (op basis van uitgaven):

- Op die manier kunnen we de ESG-ontwikkeling van leveranciers beoordelen en de belangrijkste risico's identificeren.
- We kunnen potentiële kandidaten identificeren voor toekomstige JAC-audits..
- We betrekken leveranciers gericht bij ESG-onderwerpen en zorgen zo voor continue ontwikkeling.

Ook hebben we ESG-criteria direct geïntegreerd in onze inkoop- en contractbeheerprocessen. Zo vragen we onze leveranciers om een ESG-rating aan te vragen en is acceptatie van onze *Supplier Code of Conduct* verplicht. Bovendien hebben we een wegingsfactor van 20% voor **duurzaamheid** opgenomen in **aanbestedingen**. Ethische, milieu- en sociale factoren zijn zo een integraal onderdeel van onze leveranciersselectie en partnerschapbeslissingen. Door duurzaamheid en ethische normen in onze waardeketen te versterken, vergroten we de veerkracht van ons bedrijf, beperken we ESG-risico's en creëren we waarde op lange termijn voor onze stakeholders.

Resultaten.

	2024	2023
Aantal leveranciers en partners waaraan we in het verslagjaar directe uitgaven hebben gedaan	2,450	2,461
Percentage van onze totale uitgaven aan leveranciers met een actieve wereldwijde ESG Rating	63%	53%
Aantal leveranciers met hoog risico volgens interne risicobeoordeling	9	N/A
Percentage leveranciers met een hoog risico die we hebben geaudit	22%	11%
Totaal aantal door onszelf uitgevoerde ESG-audits	3	3
Aantal CAPs naar aanleiding van ESG-audits	24	13
Percentage afgeronde CAPs naar aanleiding ESG-audits binnen 12 maanden	100%	100%

12.3 Klanten en eindgebruikers (S4).

Voor meer sociaal welzijn onder vooral kwetsbare groepen zoals ouderen, jongeren en mensen met een handicap hebben we een aantal gemeenschapsinitiatieven geïmplementeerd.

12.3.1 Minder sociale isolatie onder ouderen.

- **Laaklunch:** Jaarlijkse buurtlunch vlak voor Kerst, voor 250 oudere bewoners, geregeld door familieden, wijkagenten, ongeveer 30 Odido-vrijwilligers en andere vrijwilligers.
- **Rode Kruis Contactcirkel:** We financieren de contactcirkel van het Rode Kruis in de Haagse wijken Laakkwartier, Moerwijk en Spoorwijk, zodat ouderen die zich anders geïsoleerd voelen, elke dag telefonisch contact kunnen opnemen. Dit initiatief wordt mogelijk gemaakt door microdonaties van iDEAL-transacties van onze klanten: de voortzetting van het programma is tot en met 2028 gegarandeerd. Ook sponsoren we de telefoonlijnen die voor deze dagelijkse interacties worden gebruikt.
- **Wijkz Telefooncirkel:** Fondsenwerving door werknemers ter ondersteuning van lokale hulpdiensten voor ouderen.
- **Smartphone Workshops:** In 2024 organiseerden we met ongeveer 50 vrijwilligers 7 smartphoneworkshops voor ouderen. De nadruk lag op veilig technologiegebruik en digitale geletterdheid.

12.3.2 Ook voor kwetsbare gemeenschappen.

- **Restoring Family Links:** We steunden het project Restoring Family Links. Daarmee helpt het Rode Kruis mensen het contact te herstellen met, of duidelijkheid te krijgen over het lot van, een vermiste dierbare na een conflict, natuurramp of migratie. Onze werknemers konden hun kerstcadeau aan dit goede doel schenken. Met deze kerstbonusbijdragen van werknemers en een extra financiering, hielpen we in 2024 gezinnen om weer met elkaar in contact of tot een afsluiting te komen.

Voor meer informatie over de verlaagde tarieven en de toepassing ervan, klik je [hier](#).

- **Verlaagde beltarieven voor Oekraïne:** We blijven ons inzetten voor betaalbare internationale communicatie. Want we blijven geloven in het belang van verbonden blijven, vooral in tijden van crisis.
- **Donatie aan Ipse de Bruggen:** Herbestemming van bedrijfsruimtes voor mensen met een handicap: deelnemers kunnen in een veilige, boeiende omgeving nieuwe vaardigheden ontwikkelen, contacten leggen en genieten van het gevoel erbij te horen.
- **Stichting Opkikker:** We hebben meer dan 400 afgedankte telefoons ingezameld bij medewerkers van ons hoofdkantoor in Den Haag. De opbrengst van het opknappen en recyclen doneerden we aan Stichting Opkikker, een goed doel dat leuke daguitstapjes organiseert voor zieke kinderen en hun families.

- **Sterrenkrooshof:** Op 26 september heeft ons IP Design team zich ingezet voor het Sterrenkrooshof van Middin in Den Haag, een tehuis voor mensen met een beperking. Door fietsen op te knappen, een speelkamer te maken en aan de slag te gaan in de gemeenschappelijke tuin had het team een betekenisvolle en blijvende impact op de bewoners en verzorgers.

12.3.3 Jongeren in hun kracht.

- **Girls' Day:** We moedigen jonge meisjes van 10 tot 15 jaar aan om zich te oriënteren op een loopbaan in technologie en IT. In 2024 kregen we meerdere groepen schoolmeisjes voor Girls' Day op ons hoofdkantoor in Den Haag voor inspirerende sessies van onze vrouwelijke experts over onderwerpen als programmeren, datamanagement en contentcreatie. We werkten hiervoor samen met Fairphone.
- **Join Us & MIND Us:** We ondersteunen initiatieven op het gebied van mentale gezondheid voor jongeren die met eenzaamheid en mentale problemen te maken hebben.
- **Het Telefoonboekje:** Een bekroond initiatief dat kinderen aanmoedigt om te lezen door middel van een interactief boek in chatstijl. We wonnen de Gouden Content Marketing Award in de categorie Content Marketing Programma B2C met Het Telefoonboekje en kregen medailles voor Beste Social Media Aanpak B2C en Beste Organische Conversie in Distributie van CMTA.

Meer inclusiviteit in de sport.

- **Paralympische Talentdag:** We sponsoren een evenement dat atleten met een handicap identificeert en stimuleert en ze langdurig ondersteunt tot en met eind 2025.

12.3.4 Digitale verantwoordelijkheid.

- **Donaties van apparatuur:** We geven oude apparaten aan organisaties die zich op duurzaamheid richten, zoals Repair Kids. De giften worden hergebruikt en gerepareerd. Spullen krijgen zo een tweede leven en de jonge deelnemers aan het Repair Kids-programma krijgen de kans om te leren en zich te ontwikkelen.
- **Speciaal nummer van Donald Duck:** Een speciale uitgave voor consumenten over digitale veiligheid. We voegden de speciale Donald Duck bij de reguliere wekelijkse uitgave en bereikten 200.000 abonnees.

13

Slim voor de samenleving.

In dit hoofdstuk:

- 13.1 Ondernemerschap (G1).
- 13.2 Cybersecurity, gegevens- en informatiebescherming.
- 13.3 Duurzame innovatie en technologie.



13.1 Ondernemerschap (G1).

Ethisch verantwoord ondernemen en compliance.

Vertrouwen, integriteit en verantwoordelijkheid zijn de hoekstenen van onze bedrijfscultuur. Op basis van onze waarden hebben we ethische gedragsregels opgesteld.

Die we ontwikkelen en stimuleren, om de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid te waarborgen. Onze Gedragscode geeft een duidelijk kader voor ethische besluitvorming en is het kompas voor werknemers, directeuren, leidinggevendenden, externe medewerkers, leveranciers, verkooppartners en alle andere partijen met wie we samenwerken. De code helpt ons bij het naleven van juridische regels en bij het maatschappelijk verantwoord ondernemen. En beschermt tegelijkertijd onze reputatie als transparante en integere onderneming.

Een cultuur van integriteit en naleving stimuleren.

Om onze waarden te verankeren is ons Way of Working-programma een verplicht trainingsprogramma voor alle medewerkers en ingehuurde krachten. Dit programma, over onze gedragscode, cyberhygiëne, beveiliging, privacy en diversiteit en inclusie, zorgt ervoor dat ethisch gedrag en naleving een vanzelfsprekend onderdeel zijn van onze dagelijkse activiteiten.

Het inwerkproces duurt ongeveer 1 uur. De jaarlijkse hercertificering duurt 30 minuten.

Om de naleving te handhaven volgen managers, met steun van HR en leidinggevendenden, de activiteiten op dit gebied via realtime dashboards en kwartaalrapportages. Dit gestructureerde toezicht is in lijn met de wettelijke vereisten, en zorgt ervoor dat we een hoog dekkingsniveau handhaven.

Ook hebben we een speciale compliancepagina op het intranet (Odido Wereld) met informatie over relevante onderwerpen, ons beleid, trainingen en hoe mensen te bereiken zijn.

Tegengaan van corruptie en bescherming van klokkenluiders.

We willen een open en transparante werkomgeving, waar werknemers om advies kunnen vragen en hun bezorgdheid kunnen uiten zonder bang te zijn voor represailles. De Ask Me!-e-mailbox is de centrale plaats voor vragen over compliance. De Tell Me!-klokkenluidersportal geeft werknemers de mogelijkheid om potentiële overtredingen als wangedrag of ongewenst gedrag vertrouwelijk of anoniem te melden. Deze mogelijkheden communiceren we breed in onze werknemershandboeken en onze Compliance pagina op Odido Wereld, ons interne platform.

Om mogelijke corruptie of omkoping op te sporen en aan te pakken, hebben we Odido procedures ingesteld, zoals Tell Me, ons portal voor klokkenluiders. Hier kunnen werknemers vertrouwelijk en, als dat nodig is, anoniem een mogelijke overtreding van wettelijke verplichtingen of intern beleid melden. Zulke meldingen onderzoeken we snel, onafhankelijk en objectief. Het onderzoeksmandaat ligt bij de afdeling Governance Risk & Compliance in nauwe samenwerking met HR en Legal & Regulatory. Handelt een medewerker handelt volgens de geldende wettelijke verplichtingen, dan zorgen we ervoor dat de medewerker geen nadeel heeft van het doen van een melding.

Eerlijke handel en corruptiebestrijding.

We bouwen en onderhouden zakelijke relaties op basis van eerlijkheid, vertrouwen en integriteit. Dit zijn onze principes:

- **Tegengaan van corruptie en belangenconflicten:** Het is bij ons verboden om gunsten aan te bieden, te beloven of toe te kennen aan ambtenaren of besluitvormers in de particuliere sector om een voorkeursbehandeling te verkrijgen. Ook mogen onze mensen geen gunsten aannemen die zakelijke beslissingen in gevaar kunnen brengen.
- **Eerlijke concurrentie en naleving van handelsvoorschriften:** We houden ons aan een strikt mededingingsbeleid, voldoen aan de regels voor openbare aanbestedingen en volgen alle toepasselijke import-/exportcontroles en embargo's.
- **Verantwoorde inkoop:** Ons inkoopteam zorgt ervoor dat alle goederen en diensten professioneel worden ingekocht, onder eerlijke voorwaarden en in overeenstemming met onze ethische normen.
- **Transparante financiële activiteiten:** We zorgen voor transparante financiële verslaglegging en hebben strenge anti-witwasmaatregelen.
- **Ethisch verantwoorde sponsoring en donaties:** Voor alle sponsoring en donaties gelden interne beleidsregels, zodat ze een duidelijk zakelijk voordeel opleveren. Politieke bijdragen zijn strikt gereguleerd en beperkt tot wat wettelijk is toegestaan.

In 2024 hebben we niet te maken gehad met veroordelingen voor overtredingen van anticorruptie- en antiomkopingswetten. We hebben ook geen boetes gekregen voor zulke overtredingen.

13.2 Cybersecurity, gegevens- en informatiebescherming.

Bij Odido hanteren we een uitgebreide en proactieve benadering van beveiliging, waarbij we ervoor zorgen dat zowel ons bedrijf als onze klanten goed beschermd zijn tegen de steeds veranderende cyberdreigingen. Onze Chief Financial Officer (CFO) houdt toezicht op onze strategie voor privacy en gegevensbeveiliging, waarmee we onze inzet voor het beschermen van gevoelige informatie en het naleven van de hoogste normen voor compliance onderstrepen. In 2024 heeft Odido een sterk privacy-compliance record behouden, zonder grote incidenten en met voortdurende verbeteringen in de omgeving voor gegevensbescherming en beveiliging. Voor onze interne beveiliging hanteren we een “assumed breach”-mentaliteit, waarbij we onze beveiligingsmaatregelen continu testen om de veerkracht te versterken.

Naleving van belangrijke regelgeving zoals de EU Data Act, AI Act en NIS2 blijft een prioriteit, zodat we voorop blijven lopen bij veranderingen in regelgeving. Daarnaast zetten we ons in voor bewustwording rond beveiliging binnen het personeel, met als doel om 80% van de medewerkers getraind te houden op het gebied van beveiliging en gegevensbescherming

via het Odido Way of Working-programma. In 2022 heeft Odido Multi-Factor Authenticatie (MFA) geïntroduceerd en later verplicht gesteld voor alle klantaccounts om de beveiliging te verbeteren en persoonlijke gegevens te beschermen, wat heeft geleid tot een positieve impact op de accountbeveiliging (voor meer informatie, zie pagina 24). Privacy blijft een centraal aandachtspunt, met voortdurende beoordelingen en verbeteringen om ervoor te zorgen dat klantgegevens veilig blijven.

Meer informatie over onze inzet op het gebied van gegevens en informatiebescherming vind je op odido.nl/privacy

Resultaten.

SASB-onderwerp	SASB-code	Cijfer	Openbaarmaking
Gegevensbeveiliging	TC-TL-230a.1	(1) Aantal datalekken, (2) percentage datalekken van persoonsgegevens (3) aantal getroffen klanten	0
Gegevensprivacy	TC-TL-220a.2	Aantal klanten van wie informatie wordt gebruikt voor secundaire doeleinden	Het gebruik van klantgegevens lichten we toe in onze Privacyverklaring op odido.nl/privacy
Gegevensprivacy	TC-TL-220a.3	Totaal bedrag aan monetaire verliezen als gevolg van juridische procedures in verband met privacy van klanten	EUR 175.000 De Rijksinspectie Digitale Infrastructuur (RDI) legde ons een boete op van EUR 175.000 voor het intern verwerken van verkeersgegevens op een manier die niet in overeenstemming was met de Telecommunicatiewet. Deze verwerking vond plaats in het kader van een samenwerkingsproject met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) met als doel een algoritme te ontwikkelen dat informatie geeft over de verplaatsing van grote groepen mensen. Er zijn geen ruwe verkeersgegevens gedeeld met het CBS, de overtreding vond plaats van begin 2018 tot eind 2019, en de overtreding heeft niet geleid tot ernstige gevolgen of gerealiseerde risico's. Het samenwerkingsproject met CBS eindigde begin 2020.
Gegevensprivacy	TC-TL-220a.4	(1) Aantal rechtshandavingsverzoeken voor klantgegevens (2) aantal klanten van wie informatie is opgevraagd (3) percentage dat leidt tot openbaarmaking	We behandelen rechtshandavingsverzoeken op grond van de Nederlandse wet, in het bijzonder de Telecommunicatiewet en het Besluit beveiliging gegevens telecommunicatie. We mogen geen informatie over deze verzoeken openbaar maken of delen.

13.3 Duurzame innovatie en technologie.

Met onze geavanceerde netwerken en technologie pakken we belangrijke maatschappelijke en milieukwesties aan. We gaan strategische partnerships aan met toonaangevende innovators, gebruiken connectiviteit als een kracht voor vooruitgang en werken aan een duurzamere en inclusievere toekomst.

Onze investeringen in duurzame innovatie sluiten aan bij onze groeistrategie voor de lange termijn, versterken onze inzet op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en zorgen tegelijkertijd voor betekenisvolle impact.

We zijn trots op deze samenwerkingen en betrekken daar onze werknemers, klanten en stakeholders bij.

Resultaten.

	2024
Aantal overwogen duurzame innovatie-initiatieven (inspirerende pioniers) (#)	25
Aantal duurzame innovatie-initiatieven die Odido actief ondersteunt (gems) (#)	5
Het totale aantal ondersteunde (changemaker) uren (#)	150

Hieronder staan de 5 opvallendste initiatieven van 2024 op het gebied van technologische innovatie en duurzaamheid.

1. Yumen Bionics: een revolutie in ondersteunende technologie.
Yumen Bionics ontwerpt mobiliteitsoplossingen met draagbare robottechnologie om mensen met een lichamelijke beperking zelfstandiger te maken. De geavanceerde hulpmiddelen vergroten de onafhankelijkheid en geven gebruikers waardigheid en levenskwaliteit.

Ga voor meer informatie naar: yumen.tech

Dit waren onze strategische bijdragen:

- **Geoptimaliseerde IT-servicesystemen:** Onze experts brachten het klantraject in kaart. Ons technische team gaf praktische ondersteuning en hielp Yumen Bionics bij het identificeren van de beste tools en technologieën voor een effectief platform.
- **Gesponsorde connectiviteit:** Met naadloze connectiviteit ondersteunden we hun productontwikkeling en gebruikerservaring.
- **Wereldwijd podium:** We hebben Yumen Bionics geïntroduceerd op de Innovation Summit van Sportinnovator. Voor Yumen Bionics een waardevolle kans om hun oplossingen op een internationaal podium te laten zien.
- **Mediaversterking:** Via onze kanalen maakten we deze innovatie bekend bij een breder publiek.
- **Integratie in de Tech Hub:** Yumen Bionics is een belangrijke innovator in onze Tech Hub.

2. Weco: baanbrekende oplossingen voor hernieuwbare energie.

Door oceaangolven te gebruiken voor het opwekken van 100% duurzame energie zorgt Weco voor een revolutie. Hun innovatieve maakt de overgang naar schonere energiesystemen wereldwijd mogelijk.

Dit waren onze strategische bijdragen:

- **We maakten een nauwkeurige energiemeting mogelijk:** Een betere realtime energiemonitoring dankzij geavanceerde connectiviteit.
- **Gesponsorde connectiviteit:** Geen kosten voor connectiviteit, zodat Weco alle middelen kan inzetten voor innovatie.
- **We deelden kennis:** We leverden expertise op het gebied van het optimaliseren van connectiviteit binnen energieoplossingen.
- **Marketing en media-aandacht:** We ontwikkelden een promotievideo en namen Weco op in onze Tech Hub en mediakanalen.
- **Strategische coaching:** Onze marketingexperts ondersteunden de branding- en pr-inspanningen van Weco.

Lees meer op: odido.nl/zakelijk/oplossingen/5q/weco

3. Momo Medical: betere zorg door innovatie.

Momo Medical transformeert de ouderenzorg met realtime sensortechnologie die de veiligheid van de patiënt verbetert, en tegelijkertijd de werkdruk voor zorgverleners vermindert. Met de Momo BedSense App, hun belangrijkste product, kunnen zorgteams bewoners op afstand monitoren en dat maakt tijdige en efficiënte interventie mogelijk.

Dit waren onze strategische bijdragen:

- **Vergroting van aanwezigheid in de media:** Gesponsorde externe media-aandacht om de impact van Momo Medical onder de aandacht te brengen.
- **Samenwerking binnen de sector:** Gedeelde stand met Momo Medical op de Zorg & ICT Beurs, om hen te positioneren binnen de zorginnovatieruimte.

Lees [hier](#) meer over de impact van Momo Medical

4. Roboat: autonome mobiliteitsoplossingen voor slimme steden.

Roboat ontwikkelt autonome vaartuigen als oplossing voor stedelijke mobiliteitsproblemen: van afvalinzameling en pakketbezorging tot dynamische infrastructuuroplossingen.

Door het potentieel van stedelijke waterwegen te ontsluiten pioniert Roboat met een slimmere, duurzamere benadering van stedelijk vervoer. Naast transport zijn er toepassingen voor afvalinzameling voor het tegengaan van vervuiling, voor de bewaking van waterkwaliteit om duurzaamheid te bevorderen en voor een dynamische infrastructuuroplossing voor overstromingsgevoelige gebieden.

Dit waren onze strategische bijdragen:

- **Marketing en bekendheid:**
 - Productie van een promotievideo over de mogelijkheden van Roboat.
 - Aandacht voor Roboat in onze Tech Hub en Odido Business Blog.
- **Onderzoek naar EU-financiering:** Gesprekken gestart om mogelijke Europese subsidies voor toekomstige schaalvergroting veilig te stellen.

For more details, click here: odido.nl/zakelijk/oplossingen/5q/roboat

5. Avular: een nieuwe kijk op robotica voor een meer verbonden wereld.

Avular herdefinieert robotica met modulaire, gebruiksvriendelijke robotsystemen voor sectoren als landbouw, logistiek en industriële automatisering. Door hun geavanceerde platforms kunnen bedrijven robotica efficiënt integreren zonder dat daar uitgebreide expertise voor nodig is.

Dit waren onze strategische bijdragen:

- **Technische samenwerking:** Onze experts werkten nauw samen met Avular en deelden inzichten en expertise om hun connectiviteitsoplossingen te verbeteren en hun roboticaplatformen naadloos te laten presteren.
- **Marketing en bekendheid:**
 - Aandacht voor Avular via onze mediakanalen en Tech Hub.
 - Productie van een promotievideo en bijdrage aan een podcast over de innovaties van Avular. Avular werd ook uitgenodigd voor een podcast om dieper in te gaan op hun innovatie.
- **Strategisch partnerschap:** In 2024 lanceerden we met Avular een 5G Hub op het hoofdkantoor van Avular.
- **Ondersteuning marktstrategie:** Hulp aan Avular bij het beoordelen van potentiële klanten en de strategie voor markttoetreding.

Lees meer op: odido.nl/zakelijk/oplossingen/5q/avular

Uitbreiding van onze innovatieportefeuille.

Naast deze 5 belangrijkste partnerships blijven we baanbrekende oplossingen in verschillende sectoren ondersteunen.

Dit waren andere opmerkelijke innovaties die we in 2024 ondersteunden:

1. Project droogteresistentie (Landschap Erfgoed Utrecht)
2. Project MARCH (ontwikkeling exoskelet)
3. E-bike voor stedenbouw

Betrokken bij de sector en evenementen.

Door mee te doen aan initiatieven met een grote impact op onze sector en evenementen die start-ups, investeerders en de academische wereld bij elkaar brengt, stimuleren we innovatie.

Dit waren de belangrijkste evenementen in 2024:

- In de TU Delft Impact Contest (Business Partner) kregen studentenondernemers de kans om schaalbare oplossingen te ontwikkelen voor maatschappelijke uitdagingen.
- Tijdens de Zorg & ICT Beurs lieten we opkomende innovaties in de gezondheidszorg zien, waaronder Feelee & Care-riing.
- Tijdens de Sportinnovatietop (Kennispartner) ondersteunden we sporttechnologische ontwikkelingen om lichaamsbeweging en welzijn te bevorderen.
 - Aandacht voor PWXR & Yumen Bionics als Smart for Society-innovators.
 - Holobox-technologie leveren ter vergroting van de betrokkenheid bij het evenement.