

Duurzaamheidsverslag

Q8 Retail Benelux

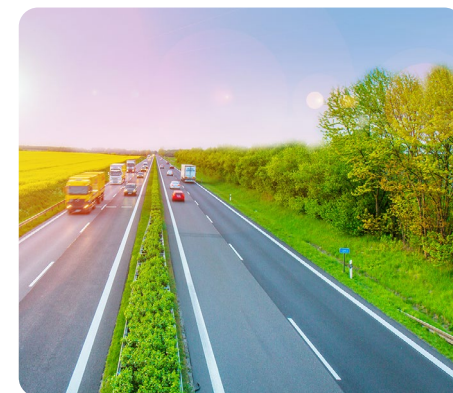
2020/21





Inhoud

Een boodschap van onze Managing Director	3
Belangrijkste resultaten en ambities	4
Over ons	6
De weg naar een duurzamere toekomst	8
Teruggeven aan de planeet	12
Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk	12
Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten	14
Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten	20
Innovatie die welvaart creëert	26
Onze mensen betrekken en ondersteunen	31





Een boodschap van onze Managing Director



Ik ben vooral trots op de manier waarop we ons als bedrijf hebben weten aan te passen aan deze nieuwe wereld waarin we moeten leven. Dit was mogelijk dankzij ons doorzettingsvermogen, onze flexibiliteit, ons harde werk en de aandacht voor elkaar – zowel binnen als buiten de bedrijfsmuren.

2020 was een achtbaan. Bij het begin van de pandemie in 2020 hebben we veel frustraties en eenzaamheid gevoeld en hadden we moeite om ons aan te passen aan het nieuwe normaal. Het ergste van al was dat sommigen van ons niet echt afscheid hebben kunnen nemen van iemand die hen dierbaar was. Maar tegelijkertijd was er ook de liefde, de steun en de kameraadschap die we allen hebben laten blijken. Dat geeft ons hoop voor de toekomst.

Ik ben vooral trots op de manier waarop we ons als bedrijf hebben weten aan te passen aan deze nieuwe wereld waarin we moeten leven. Wie had gedacht dat we 100 % op afstand zouden werken? Dit was mogelijk dankzij ons doorzettingsvermogen, onze flexibiliteit, ons harde werk en de aandacht voor elkaar – zowel binnen als buiten de bedrijfsmuren.

Ondanks alles zijn we doorgegaan met de implementatie van onze strategie en met onze transformatie naar een speler op het gebied van duurzame mobiliteit. Het verheugt me dat we al verschillende doelen hebben bereikt die we onszelf hebben gesteld.

We zijn geëvolueerd van een voertuiggerichte organisatie naar een klantgerichte onderneming waarin we ons focussen op het vaststellen van en inspelen op de (veranderende) behoeften van onze klanten.

Daarom hebben we ons digitale platform 'Q8 smiles' opgezet. Want digitaal betekent voor ons het oplossen van problemen van klanten. We hebben dan ook veel nieuwe apps geïntroduceerd om onze klanten te helpen zorgeloos en duurzaam te reizen.

We zijn ook bezig met het invoeren van diensten die zijn afgestemd op de veranderende mobiliteitsbehoeften van de samenleving. Om een voorbeeld te geven: we hebben aandelen verworven in SnappCar, het nummer één autodeelbedrijf voor particulieren in Nederland. Daarnaast hebben we elektrische mobiliteit omarmd met Q8 electric en Tango electric – een grote stap voor een traditioneel brandstofbedrijf. We hebben ook andere mobiliteitsdiensten toegevoegd, zoals een parkeerapp.

We kijken echter ook naar klantbehoeften die geen verband houden met onze status van mobiliteitsspeler – op het eerste gezicht tenminste. Omdat mensen steeds meer onderweg zijn, eten en winkelen ze ook steeds vaker onderweg.

Het is onze ambitie om ook in die behoeften te voorzien. Daarom introduceren we, samen met onze partners Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta, een nieuwe generatie winkels die inspelen op de behoefte van de klant aan duurzaam en gezond eten en drinken onderweg.

Al deze verwezenlijkingen laten duidelijk zien hoe we ons hebben ingezet voor de transformatie van ons bedrijf. Dit alles was echter niet mogelijk geweest zonder ook de binnenkant van onze organisatie te transformeren. Onze werknemers zijn de motor van dit proces. Daarom willen we een mentaliteitsverandering teweegbrengen ter ondersteuning van de nieuwe manier van werken, zowel extern als intern. Meer bepaald zijn er drie zaken die we van onze mensen verlangen: Accountability, Collaboration & Experimentation (Verantwoordelijkheid nemen, Samenwerken en Experimenteren) – '#ACEthewave'. Deze drie zaken vormen het DNA voor een succesvolle transformatie.

Uit al deze initiatieven blijkt hoe serieus en gepassioneerd we onze verantwoordelijkheid nemen om op verschillende gebieden bij te dragen tot een betere samenleving, vandaag en morgen. Ik dank iedereen voor zijn of haar individuele deelname aan en steun voor de activiteiten die in dit verslag worden besproken. Ik heb er het volste vertrouwen in dat we samen, met al onze collega's bij Q8, klaar zijn om een duurzamere toekomst tegemoet te gaan en te omarmen.

Fadel Al-Faraj
Managing Director bij Q8



Teruggeven aan de planeet

Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk



Koolstofvoetafdruk (kantoren, depots en stations)

Scope 1 en 2: 9.329 ton CO₂e

Scope 1, 2 en 3: 14.255 ton CO₂e

Doelstelling 2025: koolstofneutraal voor koolstofemissies van scope 1 en 2

Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Vermindering van de uitstoot van
voertuigen



9,0 % biobrandstof



AdBlue: 44 locaties

Doelstelling 2025: > 100 locaties



**272.330 liter verpakte AdBlue
verkocht in de winkels**

Doelstelling 2025: 323.000 liter

Ontwikkeling van ons netwerk van
gasbrandstoffen



47 locaties



13 locaties

Volledige integratie van
e-mobiliteit in onze dagelijkse
organisatie



**115.427 kWh elektriciteit
geleverd via oplaadpunten
van Q8**



**50.217 oplaadpunten in
de Benelux**

Vorbereiding van de toekomst van
duurzame brandstoffen

**46.800 m³ Hydrotreated Vegetable
Oil (HVO) aangekocht/gemengd**

Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten

Duurzame tankstations



**100 % groenestroomcon-
tracten in BE en NL**



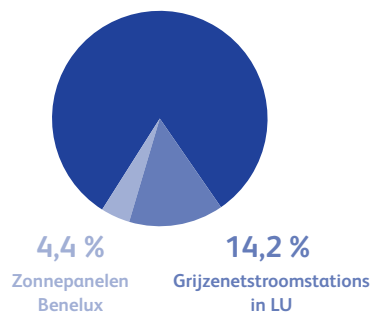
Zonnepanelen

- BE: 46 % van de stations
- NL: 12 % van de stations
- LU: 13 % van de stations



Elektriciteitsverbruik

81,4 %
Groenestroomstations in BE en NL



Duurzamer winkelen

Recycling van Nespresso-capsules
20 winkels
**7.399 kg gerecyclede
Nespresso-capsules**

Too Good to Go
66 winkels
24.946 Too Good to Go-maaltijden

Samenwerking met duurzame
leveranciers

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

Vermindering van de impact van
onze toeleveringsketen



**Koolstofintensiteit van
de logistieke keten**

2,87 kg CO₂e/m³ verkocht

Koolstofemissies van de distributie van
Q8 Retail Benelux per vrachtwagen, per
m³ verkocht brandstofproduct



Innovatie die welvaart creëert

Focus op de klant

- Brand tracker survey
- Duurzame-brandstofmerken en gemak
- Winkels worden belangrijker

Onze innovatie-uitdagingen

Veranderende mobiliteit

- Ontwikkeling van mobipunten
- Autodelen via SnappCar

Verandering van de winkelervaring

Onze innovatie

- Mobiel tanken
- Q8 Pay Parking
- Q8 Parking Finder-app
- Inroepen van hulp bij pech onderweg
- Tango-autoverzekering
- CO₂-coach

Gecombineerd in één slimme app voor een zorgeloze reis



Onze mensen betrekken en ondersteunen

Onze mensen



291 werknemers



Mannen 60 %



Vrouwen 40 %

44

is de gemiddelde leeftijd van onze werknemers

92 %

van onze contracten is van onbepaalde duur

98 %

kantoorpersoneel

#ACEthewave – onze mensen door de transities leiden

- Accountable (Verantwoordelijkheid nemen)
- Collaborate (Samenwerken)
- Experiment (Experimenteren)

Zoeken naar nieuwe manieren van werken

- Experimenteren met de toekomstige werkomgeving
- Ondersteuning van telewerkers en digitale werknemers
- Stimuleren van experimenteren met ideeën

Leren en ontwikkeling

Q8 Corporate Academy

Meer dan 5.500 opleidingsuren
(= 19 uur per werknemer) waarvan

83 % bestond uit externe opleidingen

Ondersteuning van fit en gezond personeel

98 % Bewustzijnsprogramma BeWell

72 % Participatiegraad BeWell

84 % zou deelnemen aan BeWell 2021



Over ons

Q8 is een van de grootste brandstofleveranciers in Europa, met bijna 5.000 tankstations in Europa, waarvan meer dan 700 in de Benelux. Deze tankstations zijn actief onder de merknamen Q8, Q8 easy en Tango.

Q8 beschikt ook over een uitgebreid netwerk van IDS-stations (International Diesel Services) die specifiek gericht zijn op de transportsector. Bovendien reiken de activiteiten en diensten van Q8 veel verder dan die van een traditioneel brandstofbedrijf. Naast de productie, marketing en verkoop van Q8-smeermiddelen hebben we ook een sterk netwerk van 'Shop & Go'-tankstationwinkels in samenwerking met Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta. Met Q8 electric en Tango electric zetten we grote stappen in e-mobiliteit met een snelgroeiend netwerk van (snel) laadpunten in onze eigen tankstations, bij klanten, bij partners en via een breed Europees netwerk.



Q8 heeft een solide reputatie als brandstofbedrijf, maar wil veel meer zijn dan dat. Daarom zijn we begonnen aan een proces om te transformeren van een traditioneel brandstofbedrijf naar een speler op het gebied van duurzame mobiliteit. Vandaag bieden we onze klanten al toegang tot een netwerk van meer dan 50.000 elektrische laadstations in de Benelux. We zullen op deze weg doorgaan en onze huidige activiteiten verder uitbreiden met duurzamere brandstoffen en innovatieve diensten die ons zullen helpen de mobiliteit van de toekomst vorm te geven.

Huidige activiteiten 2.0

Voortbouwend op onze huidige activiteiten breiden we onze **tank- en winkelervaring onderweg** alsook ons directe-verkoop aanbod uit. Tegelijkertijd introduceren we nieuwe diensten voor klanten en breiden we ons aanbod uit tot retail, energie voor thuis en thuisdiensten. Ons getrouwheidsprogramma **Q8 smiles** biedt onze klanten de mogelijkheid om cashloos te betalen, gratis Smiles te verdienen elke keer dat ze tanken of winkelen en te sparen voor leuke geschenken. De app Q8 smiles was de eerste die alle banken dekte voor **mobiel tanken**.

E-mobiliteit

We hebben ons aanbod van traditionele brandstoffen aangevuld met gecompriëerd aardgas (CNG), duurzame brandstoffen en elektrisch laden. Met **Q8 electric** en **Tango electric** bieden we toegang tot een snelgroeiend netwerk van (snel)laadpunten, zowel bij onze tankstations als op openbare plaatsen. Door onze samenwerking met enkele van de grootste exploitanten van oplaadpunten, kunnen onze klanten met hun Q8/Tango electric-kaart hun elektrisch voertuig opladen bij 80 % van alle oplaadpunten in de Benelux – dat zijn meer dan 50.000 oplaadpunten. Onze ambitie is om binnenkort 95 % van de publiek toegankelijke laadstations in de Benelux op te nemen in het laadnetwerk.

Mobiliteitsdiensten

We werken aan de klantervaring van de toekomst en 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 voortdurend **innovatieve apps**, zoals voor **parkeren en pechhulp**, die eerder gericht zijn op 'pay-per-use' (betalen op basis van gebruik) dan op traditionele abonnementen, in lijn met de mobiliteitsevolutie van eigendom naar gebruik. In Nederland hebben we ook geïnvesteerd in SnappCar, het grootste autodeelbedrijf van het land.





Klantervaring

Q8 wil voor zijn klanten de best mogelijke mobiliteitspartner zijn gedurende hun hele reis. We willen een speler op het gebied van duurzame mobiliteit zijn die de klant centraal stelt en zich richt op een positieve klantervaring door middel van innovatieve producten en diensten die verder gaan dan brandstoffen. We staan dan ook **constant in dialoog** met onze klanten via verschillende kanalen. Ook maken we intensief gebruik van sociale media om met elkaar in gesprek te gaan. 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. We gaan op zoek naar en introduceren **nieuwe diensten** die de ervaring van de klant aangenamer en duurzamer maken.

Betrekken en ondersteunen

Naast de klantervaring is de ervaring van onze werknemers een essentiële pijler van de visie van Q8. Als een **aantrekkelijke werkgever** die mogelijkheden biedt om continu te leren en zichzelf te verbeteren, creëren we een **toekomstbestendige digitale werkomgeving**. We richten ons op het uitbouwen van een netwerkorganisatie waar we onszelf en elkaar verbeteren, waar we leiding geven in plaats van managen. Op basis van Accountability, Collaboration & Experimentation (Verantwoordelijkheid nemen, Samenwerken en Experimenteren) ondernemen we actie in plaats van alleen maar te reageren, nemen we risico's en dagen we onszelf uit.

Over dit verslag

Dit is het duurzaamheidsverslag van Q8 Retail voor de Benelux. In dit document willen we onze stakeholders uitleggen wat duurzaamheid voor Q8 betekent en hen inzicht geven in de belangrijkste aspecten van onze duurzaamheidsprestaties tot nu toe (2020-2021). Het is onze bedoeling om elk jaar een duurzaamheidsverslag te publiceren.

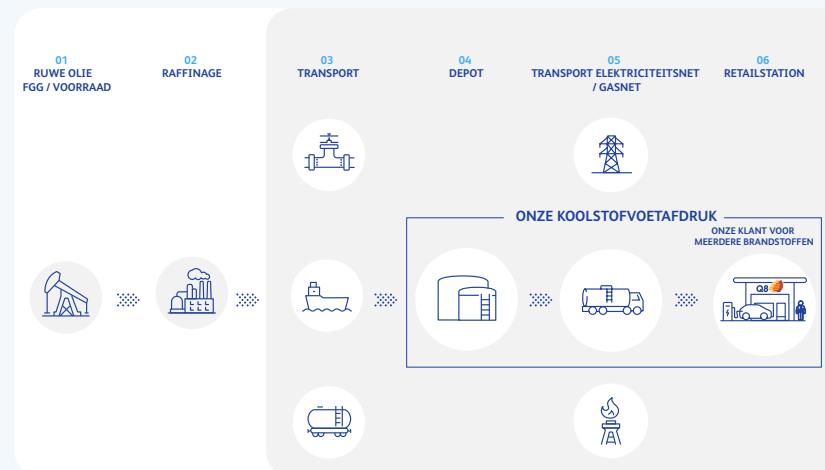
Dit verslag richt zich op de activiteiten van Q8 Retail voor personenauto's (B2C en B2B) in de Benelux.

Het bestrijkt alle rechtspersonen, joint ventures en de merknamen Q8, Q8 easy, Tango, Q8 electric en Tango electric in de Benelux.

Het verslag heeft geen betrekking op:

- de mengfabriek voor smeermiddelen (Q8Oils) in Antwerpen en de (Q8 Research-)faciliteit in Europoort (NL);
- onze International Diesel Services (IDS), die gericht zijn op stations voor langeafstandstransport;
- Q8Aviation, dat tankdiensten aanbiedt op internationale en regionale luchthavens;
- onze activiteiten op het gebied van directe verkoop, die gericht zijn op de verkoop van bulkproducten aan een selectief aantal wederverkopers en partners die voornamelijk actief zijn in de detailhandel en woningverwarming.

Onze waardeketen



Het duurzaamheidsverslag van Q8 Retail 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.

Om te evalueren hoe ons bedrijf bijdraagt aan duurzame ontwikkeling – door zijn negatieve impact zoveel mogelijk te beperken en zijn positieve impact op mens en planeet te maximaliseren – hebben we gebruikgemaakt van de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's) van

de VN. In de SDG's zijn de mondiale prioriteiten en aspiraties voor duurzame ontwikkeling voor 2030 vastgelegd. De SDG's zijn bedoeld om wereldwijde inspanningen te mobiliseren rond een reeks gemeenschappelijke doelstellingen. Ze bieden daarom een kans om door bedrijven aangestuurde oplossingen en technologieën te ontwikkelen en te implementeren met de bedoeling 's werelds grootste uitdagingen op het gebied van duurzame ontwikkeling aan te pakken.





De weg naar een duurzamere toekomst

De toenemende verstedelijking veroorzaakt steeds meer verkeerscongestie en een steeds slechtere luchtkwaliteit in onze steden. De toename van broeikasgassen in de atmosfeer van de aarde leidt tot veranderende klimaatomstandigheden. De digitale revolutie verandert levensstijlen over de hele wereld.

Deze trends zijn slechts enkele voorbeelden van de uitdagingen waarmee de samenleving wordt geconfronteerd en die van grote invloed zijn op de activiteiten van Q8 Retail. Bij Q8 zien we deze uitdagingen als kansen om ons te begeleiden op onze weg naar een duurzamere toekomst.



Uitdagingen als kansen zien

Een van de directe gevolgen van deze trends is de veranderende rol van de auto in de moderne samenleving. Als gevolg van de digitalisering en de toenemende verkeerscongestie neemt de persoonlijke relatie die mensen met hun auto hebben af. We zien dan ook een groeiende belangstelling voor autodelen en zelfs mobipunten waar mensen gemakkelijk van het ene vervoermiddel op het andere kunnen overstappen.

Ons engagement voor een duurzame samenleving

Q8 heeft zich ertoe verbonden zijn steentje bij te dragen aan een duurzamere toekomst. Om onze verantwoordelijkheid voor onze koolstofvoetafdruk te nemen, hebben we de CO₂-uitstoot van onze depots, onze tankstations en het vervoer ertussen berekend. Op basis van het resultaat van die berekening 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. Om er zeker van te zijn dat we in de juiste richting gaan en de meest effectieve acties ondernemen, hebben we CO2logic, een adviesbureau gespecialiseerd in koolstofreductieprogramma's, gevraagd ons programma onder de loep te nemen en ons te helpen bij het bijstellen ervan waar nodig.

Onze ambitie houdt daar niet op. Onze sector is van centraal belang voor de wereldwijde duurzame ontwikkeling. De olie- en gasproducten die we leveren, zijn belangrijke pijlers van het wereldwijde energiesysteem

Bovendien zijn we getuige van een verandering in de typen voertuigen op onze wegen. De traditionele auto met brandstofmotor maakt geleidelijk plaats voor hybride en elektrische voertuigen, nu een groeiend aantal steden lage-emissiezones instelt en autofabrikanten zich ertoe verbinden alleen nog hybride en elektrische voertuigen te produceren.

en als zodanig de motor van economische en sociale ontwikkeling. Daarom hebben we de **duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen** (SDG's) omarmd. De SDG's werden in 2015 door de VN 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. Daarom hebben we samen met adviesbureau slidingdoors een uitgebreid benchmarkonderzoek uitgevoerd, een aantal van onze klanten en partners geraadpleegd en een interne enquête gehouden om die gebieden te identificeren.



Dit heeft geleid tot de selectie van de volgende SDG's:

Teruggeven aan de planeet

SDG nr. 7

Betaalbare en duurzame energie

Het is onze ambitie om onze klanten algemene toegang te geven tot duurzame energie. Enerzijds door ons aanbod van duurzame brandstoffen voortdurend te innoveren en uit te breiden, en anderzijds door op zoveel mogelijk plaatsen toegang te verzekeren tot elektrische oplaadpunten: thuis, in tankstations, op het werk en op semipublieke plaatsen.

SDG nr. 13

Klimaatactie

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

Innovatie die welvaart creëert

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 directe-verkoopaanbod, introduceren we nieuwe retail- en mobiliteitsdiensten en breiden we uit naar energie voor thuis en thuisdiensten.

SDG nr. 11

Duurzame steden en gemeenschappen

Q8 wil de algemene hub zijn voor alle mobiliteitsbehoeften van zijn klanten. We willen dit realiseren door diensten te ontwikkelen waarmee mensen gemakkelijk kunnen wisselen tussen vervoerswijzen, een deelauto kunnen gebruiken, brandstof kunnen betalen met de app Q8 smiles, een elektrisch voertuig kunnen opladen bij een oplaadpunt van Q8, eten en drinken kunnen kopen bij een winkel van Q8 (of een van zijn partners) enz.

Onze mensen betrekken en ondersteunen

SDG nr. 3

Goede gezondheid en welzijn

We gaan door een 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 bieden. Onze eigen mensen spelen een centrale rol bij de realisatie van die ambitie. Daarom betrekken en ondersteunen we hen om verantwoordelijkheid te nemen voor hun acties, samen te werken met elkaar en met partners en te experimenteren met nieuwe ideeën (Accountability, Collaboration & Experimentation – Verantwoordelijkheid nemen, Samenwerken en Experimenteren). Zo willen we een hechte Q8-gemeenschap creëren die klaar staat en in staat is om ons te helpen de ACE-verandering tot stand te brengen.

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 hen een positieve Q8-ervaring bieden, ervoor zorgen dat ze zich betrokken voelen en hen in staat stellen hun loopbaanambities te ontdekken en te verwezenlijken.

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.



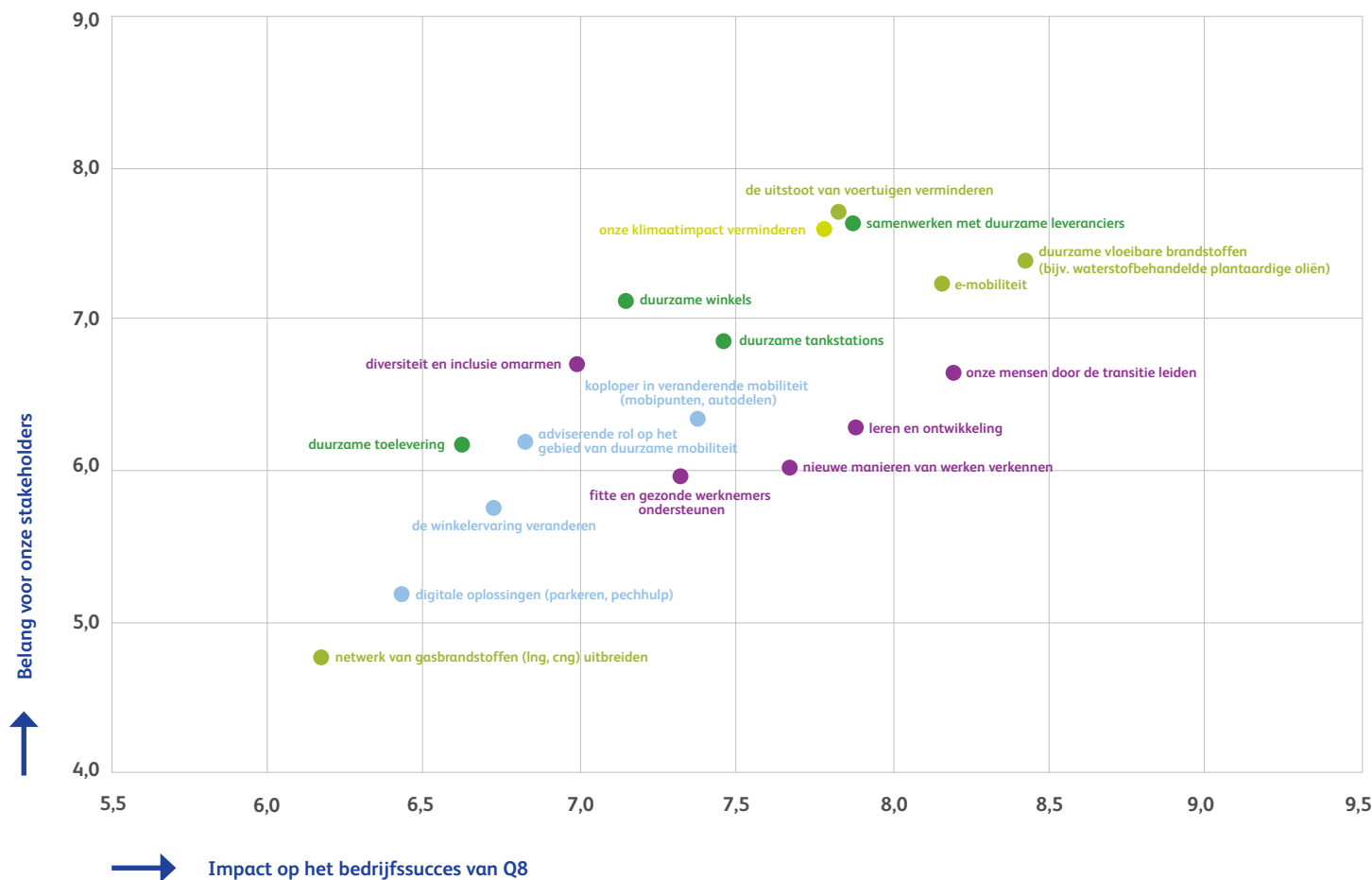


We hebben de afgelopen jaren al tal van stappen gezet in ons duurzaamheidsprogramma: we hebben onze broeikasgasemissies berekend, speciale werkgroepen opgericht, benchmarks uitgevoerd en duurzaamheidsacties gelanceerd. De komende jaren zullen we duurzaamheid verder verankeren in de hele organisatie en 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.

Daarbij houden we rekening met onze **materialiteitsmatrix**, waarin elk duurzaamheidsthema in dit verslag is gerangschikt op basis van de bijdrage die het levert aan het succes van ons bedrijf en op basis van het belang ervan voor onze klanten en de samenleving.

We rekenen op de steun van vertrouwde externe partners om onze duurzame ambities te verwezenlijken. We zijn ervan overtuigd dat we sneller vooruitgang kunnen boeken als we op verschillende gebieden samenwerken met experts: het effect van onze acties zal groter zijn als we opschalen en derden erbij betrekken. Om die redenen hebben we verschillende initiatieven genomen met betrouwbare partners. We zullen dat ook in de toekomst blijven doen.

Materialiteitsmatrix Q8



● PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk

● INNOVATIE

● ONZE MENSEN BETREKKEN
EN ONDERSTEUNEN

● PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

● PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten



Dit verslag is geëvalueerd en gevalideerd door onze stakeholders

Dit eerste duurzaamheidsverslag van Q8 Retail Benelux is uitgebreid geëvalueerd door zowel interne als externe stakeholders.

- **Intern** hebben we via verschillende diepgaande interviews getracht onze werknemers zoveel mogelijk te betrekken.
- **Extern** hebben we een diverse groep klanten, leveranciers en partners samengesteld om dit duurzaamheidsverslag evenals de materialiteitsmatrix die de basis van dit document vormt, te evalueren.

Op 17 mei 2021 organiseerden we een stakeholderbijeenkomst waarop we ons duurzaamheidsprogramma presenteerden. Tijdens die bijeenkomst hebben we het verslag gevalideerd en hebben we input en feedback van de deelnemers verzameld. Die input en feedback kunnen we gebruiken als richtlijnen om de volgende edities van het duurzaamheidsverslag van Q8 Retail Benelux verder te verbeteren.



Het is goed om te zien dat Q8 zijn verantwoordelijkheid neemt bij het realiseren van de energietransitie.



Maak duurzaamheid zichtbaar, laat klanten duurzaamheid ervaren. Betrek hen bij het transformatieproces en begeleid hen geleidelijk aan op weg naar een duurzamere mobiliteit.



Het transformatieproces van Q8 is een perfecte gelegenheid om het goede voorbeeld te geven. De interne organisatie kan fungeren als proeftuin voor een duurzame-mobiliteitsshift, door te experimenteren met elektrische fietsen, elektrische voertuigen, openbaar vervoer, telewerken enz.

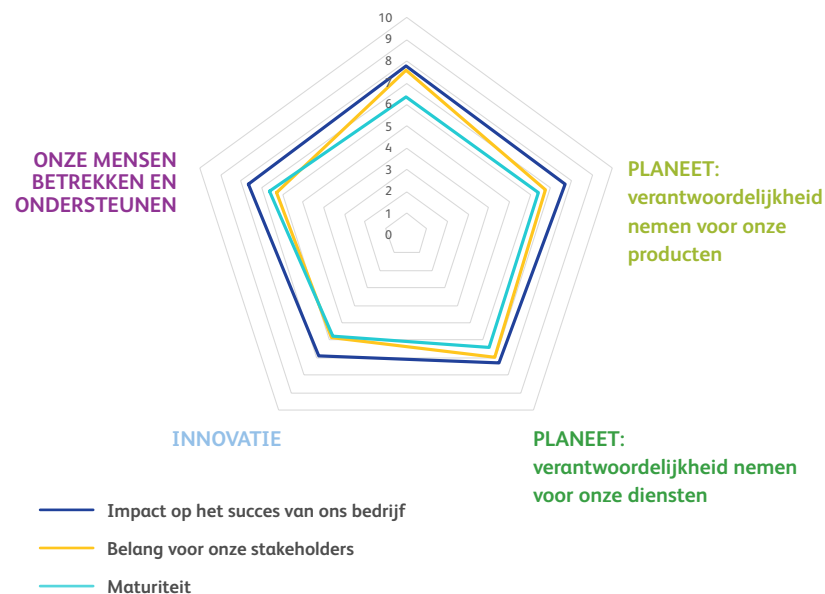


We stellen het zeer op prijs dat Q8 zijn visie op duurzaamheid met ons deelt en ons toestaat deel uit te maken van zijn transformatieproces.

De belangrijkste conclusies van het stakeholderpanel waren:

- Onze stakeholders hechten het grootste belang aan onze inspanningen om onze koolstofvoetafdruk te verkleinen, duurzame alternatieven voor brandstof aan te bieden en onze tankstations te vergroenen.
- Zij verwachten dat we ons koolstofreductieprogramma verder uitwerken 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.

PLANEET: verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk





Teruggeven aan de planeet

Onze activiteiten hebben een onmiskenbaar effect op het milieu in zowel positieve als negatieve zin. In ons streven om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden, versterken we de positieve en beperken we de negatieve effecten van onze activiteiten, producten en diensten op het klimaat.

Het **einddoel** is om tegen 2025 **koolstofneutraliteit te bereiken** voor onze eigen activiteiten en ons aanbod aan te passen om onze klanten in staat te stellen duurzamer te reizen.



Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk

Belangrijkste resultaten 2020/2021:



Koolstofvoetafdruk
(kantoren, depots en stations)

Scope 1 en 2: 9.329 ton CO₂e

Scope 1, 2 en 3: 14.255 ton CO₂e



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 producten en diensten zal de koolstofvoetafdruk van ons bedrijf niet verkleinen, maar zal bijdragen tot koolstofneutraliteit op mondiaal niveau.



Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk

Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten



We zijn continu bezig met het verfijnen van het stappenplan ('roadmap') voor koolstofneutraliteit tegen 2025. Hierbij 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 onze producten en diensten betreft. Daarnaast implementeren we andere praktische initiatieven (bijv. interne koolstofschaadweprijzen) om in al onze processen een klimaatfocus te integreren.

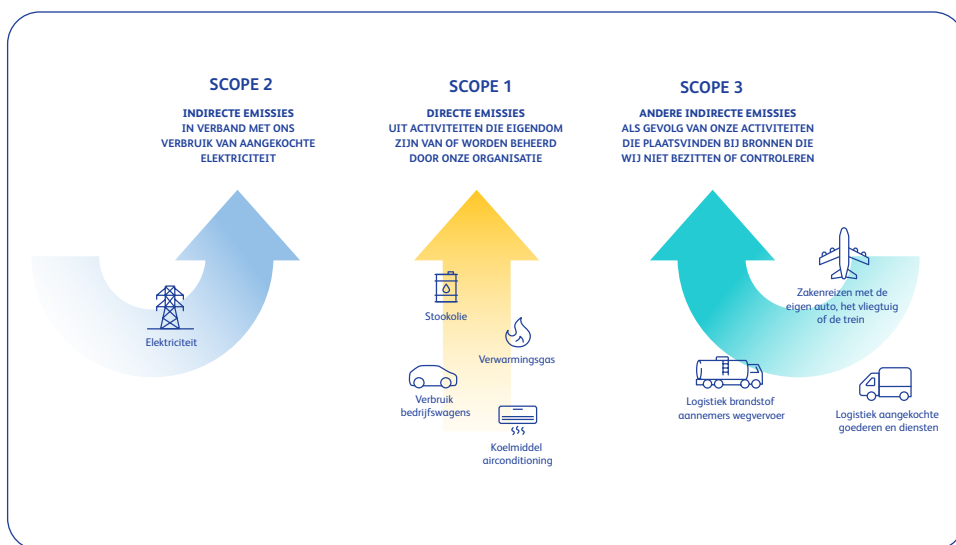
Bovendien verfijnen we ons strategisch stappenplan op basis van richtlijnen, opkomende technologieën, onze strategie en visie, en onze klimaatambities om te bepalen wat onze toekomstige mix van producten en diensten zou moeten zijn en hoe we onze tankstations kunnen aanpassen om in te spelen op de veranderende behoeften van onze klanten.



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

Steven Clauwaert
Supply & Logistics Operations Manager bij Q8

Onze koolstofvoetafdruk

Broeikasgasemissies (tCO₂e)

	2016	2017	2018	2019	2020
Scope 1	4.008	4.426	4.065	3.886	3.814
Scope 2	7.742	7.902	6.468	6.269	5.516
Scope 3	6.246	6.365	6.307	6.471	4.926*
Totaal van Scope 1, 2 en 3	17.996	18.693	16.840	16.626	14.255
kg CO ₂ e/ m ³ verkocht	9,50	9,68	8,51	8,61	8,59

* minder verkocht als gevolg van de coronacrisis



Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Volledige integratie van e-mobiliteit in onze dagelijkse organisatie

Belangrijkste resultaten 2020/2021:



50.217 oplaadpunten

beschikbaar voor onze klanten in het hele netwerk van Q8 in de Benelux (zowel in eigen beheer als via partners)

- BE: 7.657
- NL: 41.216
- LU: 1.344

We hebben onze doelstelling voor 2020/2021, namelijk 50.000 oplaadpunten, overschreden

🎯 **Doel 2021/2022:** toegang bieden tot 95 % van alle oplaadpunten in de Benelux



115.427 kWh elektriciteit

geleverd via oplaadpunten die eigendom zijn van Q8

- BE: 10.959 kWh
- NL: 104.468 kWh



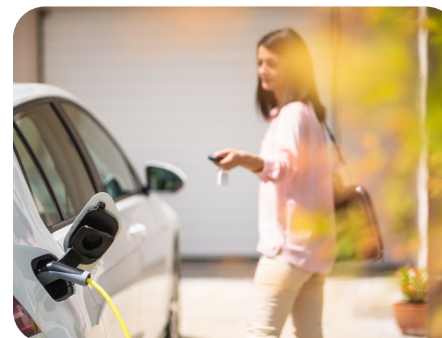
577.135 km

afgelegd door elektrische voertuigen die werden opgeladen bij een oplaadpunt dat eigendom was van Q8

- BE: 54.795 km
- NL: 522.340 km

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.

Met Q8 electric 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 enkele van de grootste exploitanten van oplaadpunten, kunnen onze klanten met hun Q8/Tango electric-kaart hun elektrisch voertuig opladen bij 80 % van alle oplaadpunten in de Benelux (meer dan 50.000 oplaadpunten). Het is onze ambitie om onze klanten binnenkort toegang te bieden tot 95 % van de publiek toegankelijke oplaadpunten in de Benelux.



En er is meer:

- We willen het aantal gebruikers van een Tango/Q8 electric-kaart optrekken van 1.000 in 2020/2021 tot 20.000 in 2022/2023.
- In de periode 2021/2022 willen we 9 % van de locaties die eigendom zijn van ons bedrijf uitgerust hebben met elektrische oplaadpunten; in de periode 2022/2023 moet dat 13 % worden.
- We breiden ons aanbod van elektrische oplaadpunten uit tot bedrijfsparkings, zodat werknemers hun auto tijdens de kantooruren kunnen opladen, en tot mobipunten in steden en gemeenten. Ons doel is om in de komende jaren publieke oplaadpunten te installeren op andere locaties dan onze tankstations.





Een nieuw en duurzamer autobeleid



We hebben ons ertoe verbonden ons autobeleid te herzien. Onze leasepartner biedt onze werknemers nu al de mogelijkheid om te kiezen voor een hybride of volledig elektrische auto en draagt zo bij tot het verkleinen van de koolstofvoetafdruk van ons wagenpark. Daarom willen we ook het aantal oplaadpunten uitbreiden, zowel in onze kantoren als bij onze werknemers thuis.

Op termijn willen we verder gaan dan elektrische voertuigen. In de komende vijf of zes jaar willen we onze werknemers de mogelijkheid bieden om flexibel gebruik te maken van verschillende vervoerswijzen, waaronder trein, auto en microvervoer (d.w.z. elektrische fietsen, elektrische scooters, deelfietsen enz.).

2020/2021

11 volledig elektrische auto's en 10 hybride auto's in de Q8-vloot
50 Belgische werknemers met een leaseplan voor een elektrische fiets

2019/2020

8 volledig elektrische auto's in de Q8-vloot

Vermindering van de uitstoot van voertuigen

Belangrijkste resultaten 2020/2021:



9,0 %

biobrandstof



44 locaties

AdBlue

2019/2020: 31 locaties

🎯 **Doelstelling 2025:** > 100 locaties



272.330 liter

verpakte AdBlue verkocht in de winkels

2019/2020: 253.935 liter verpakte
AdBlue verkocht in de winkels

🎯 **Doelstelling 2025:** 323.000 liter





Het grootste deel van de uitstoot in onze waardeketen is afkomstig van het gebruik van onze producten door onze klanten. Daarom doen we er alles aan om de klimaatimpact van onze brandstoffen te verminderen.

Op dit moment domineren benzine- en dieselvoertuigen nog steeds de verkoop van nieuwe auto's, maar het aantal hybride en elektrische voertuigen neemt snel toe. De ontwikkeling van motoren voor zwaardere voertuigen die op elektriciteit, waterstof of andere nieuwe brandstoffen rijden, staat nog in de kinderschoenen, maar ook hier wordt steeds meer vooruitgang geboekt.

Een manier om de uitstoot van voertuigen die op brandstof rijden te verminderen, is het toevoegen van **biobrandstoffen**. Het mengen van biobrandstoffen zoals raapzaadoliemethylester (RME), ethanol en Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) met traditionele benzine en diesel heeft geen invloed op de prestaties van de motor, maar vermindert wel de totale uitstoot. Hoeveel biobrandstof aan traditionele fossiele brandstoffen kan worden toegevoegd, wordt bepaald door nationale regelgeving, in overeenstemming met de Europese richtlijn hernieuwbare energie (RED II) en de richtlijn brandstofkwaliteit (FQD), die doelstellingen voor hernieuwbare energie en koolstofemissies in het vervoer voorschrijven (meer hierover onder 'Wereldwijd streven naar een koolstofarme toekomst').

De afgelopen jaren hebben we onze motorbrandstoffen duurzamer gemaakt. Onze huidige brandstoffen bevatten **9,0 % biobrandstof in de Benelux**. Hoewel de samenstelling van biobrandstoffen van land tot land verschilt, gaat



het hoofdzakelijk om plantaardige oliën bijv. raapzaad, palmolie, sojabonen en afgewerkt frituurvet. In RED II is echter een minimumstreefcijfer vastgesteld voor de toevoeging van geavanceerde biobrandstoffen die geproduceerd zijn uit andere stromen dan diervoeders/levensmiddelen en uit afvalstromen, zoals slachtafval, landbouwafval, afval- en reststromen uit bosbouw, enz. We doen actief onderzoek naar het potentieel van deze soorten geavanceerde biobrandstoffen om de beste opties te kunnen selecteren en geleidelijk in ons assortiment biobrandstofproducten te kunnen opnemen.

Naast biobrandstoffen introduceren we ook **additieven** in al onze motorbrandstoffen om te voorkomen dat motoren/injectoren verstopt raken. Het resultaat is een schonere verbranding, wat leidt tot een gemiddelde brandstofbesparing van 1 tot 3 %, afhankelijk van het type voertuig. Zo kunnen we de uitstoot per liter brandstof verminderen.

Schoner rijden, met AdBlue

Bij Q8 bieden we klanten de mogelijkheid om hun AdBlue-reservoirs bij te vullen via speciale AdBlue-bulkdispensers. AdBlue is een biologisch afbreekbare vloeistof die vóór de katalysator van de auto in de motoruitlaat wordt gespoten en tot 90 % van de NO_x-emissies uit de uitlaatsystemen van dieselmotoren elimineert. Tegen het einde van het boekjaar 2020-2021 hadden we 44 AdBlue-bulkdispensers geïnstalleerd in de Benelux:

- BE: 39 locaties **Doel 2025:** 79 locaties
- NL: 2 locaties **Doel 2025:** 5 locaties
- LU: 3 locaties **Doel 2025:** 20 locaties



Verpakte AdBlue

Klanten kunnen ook verpakte AdBlue kopen in 174 winkels in België en Luxemburg. In het boekjaar 2020-2021 werd in totaal 272.330 liter verpakte AdBlue in de winkels verkocht.

- BE: 208.070 liter
- LU: 64.260 liter





Wereldwijd streven naar een koolstofarme toekomst

Om de klimaatverandering een halt toe te roepen en onze toekomst en die van toekomstige generaties veilig te stellen, moeten we een koolstofarme samenleving opbouwen. In 2015 ondertekenden 189 landen het **Klimaatakkoord van Parijs** om een begin te maken met de verwezenlijking van deze ambitie. In dit akkoord hebben regeringen uit de hele wereld zich ertoe verbonden (i) de klimaatverandering te bestrijden en hun acties en investeringen te versnellen en te intensiveren **om de opwarming van de aarde tot ruim onder 2 °C te beperken en (ii) zich in te spannen om de opwarming tot 1,5 °C te beperken.**

De Europese Commissie heeft de doelstellingen van het Klimaatakkoord van Parijs vertaald in de **Europese Green Deal**. Haar ambitie is om **tegen 2050 broeikasgasneutraliteit** te bereiken en om van Europa het eerste klimaatneutrale continent ter wereld te maken.

In 2019 heeft Europa zijn energiebeleidskader geactualiseerd om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen en af te stappen van het gebruik van fossiele brandstoffen – twee doelstellingen waartoe Europa zich in het Klimaatakkoord van Parijs heeft verbonden. Dit **pakket 'Schone energie voor alle Europeanen'** bestaat uit acht wetgevingsbesluiten.

In het kader van dit pakket heeft Europa in december 2018 de **richtlijn hernieuwbare energie (RED II)** uitgevaardigd om het ge-

bruik van energie uit hernieuwbare bronnen te verhogen.

Meer bepaald heeft de EU het ambitieuze, bindende doel gesteld om het aandeel energie uit hernieuwbare bronnen in haar energiemix tegen 2030 op te trekken tot 32 %. Daarnaast streeft zij ernaar om het aandeel hernieuwbare brandstoffen in het vervoer tegen 2030 te verhogen tot 14 % (in 2020 was dat aandeel vastgesteld op 10 %). De EU-lidstaten moeten deze doelstellingen omzetten in nationale energie- en klimaatplannen waarin ze aangeven hoe ze de nieuwe doelstellingen voor hernieuwbare energie en energie-efficiëntie tegen 2030 zullen halen. De doelstellingen voor hernieuwbare energie verschillen dan ook van land tot land. Momenteel wordt RED II herzien, wat betekent dat de doelstellingen voor het aandeel biobrandstoffen in benzine en diesel naar boven zullen worden bijgesteld. Het voorstel omvat de vermindering van de broeikasgasemissies met 55 %, de verhoging van het aandeel hernieuwbare energie in de totale energiemix tot 38-40 % en de verhoging van het aandeel hernieuwbare brandstoffen in het vervoer tot 24 % tegen 2030.

Naast de richtlijn hernieuwbare energie regelt ook de **richtlijn brandstofkwaliteit** de duurzaamheid van biobrandstoffen. In de richtlijn brandstofkwaliteit is bepaald dat de broeikasgasintensiteit van transportbrandstoffen tegen 2020 met ten minste 6 % moet worden verminderd. Er wordt gewerkt aan een herziening van deze richtlijn.

Ontwikkeling van ons netwerk van gasbrandstoffen

Belangrijkste resultaten 2020/2021:



47 locaties

Vloeibaar petroleumgas (LPG)



1 locatie

Vloeibaar aardgas (LNG)



13 locaties

Gecomprimeerd aardgas (CNG)

🎯 **Doelstelling 2021: 15 locaties**

Naast vloeibare brandstoffen bieden onze tankstations in de Benelux ook aardgasbrandstoffen aan. We hebben bijvoorbeeld één tankstation in de Benelux waar onze klanten **vloeibaar aardgas** (LNG) kunnen tanken. Momenteel bieden we op 13 locaties **gecomprimeerd aardgas** (CNG) aan. Het is onze ambitie om dat aantal tegen 2021 op te trekken tot 15. Naast onze eigen CNG-tankstations kunnen onze Liberty-klanten CNG tanken bij 100 partnerlocaties in België en Nederland.





Producten van hoge kwaliteit leveren

We hebben een ISO 9001- en ISO 14001-certificaat waaruit blijkt dat we producten van hoge kwaliteit leveren. Daarnaast hebben we een ISCC EU-certificaat verkregen voor het gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen. Verder zijn we actief lid van een aantal 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.
- CEN / NEN: het Europese respectievelijk Nederlandse comité voor normalisatie. Als lid kunnen we ons voorbereiden op nieuwe brandstofnormen en specificaties.
- BPF / GPL / VNPI: Petroleumfederaties die de belangrijkste oliemaatschappijen vertegenwoordigen die actief zijn op het gebied van raffinage, distributie en opslag van petroleumproducten in België (BPF), Luxemburg (GPL) en Nederland (VNPI).

Voorbereiding van de toekomst van duurzame brandstoffen

**Belangrijkste resultaten
2020/2021:**
**46.800 m³ HVO aangekocht/
gemengd**

2019/2020: 8.700 m³ HVO
aangekocht/gemengd

We hebben de ambitie om de koolstofvoetafdruk van onze klanten te verkleinen en om onderzoek te verrichten naar nieuwe, geavanceerde, duurzame brandstoffen. We onderzoeken actief de mogelijkheid om **HVO**, een hernieuwbare dieselbrandstof die wordt geproduceerd door hydrogenering (behandeling met waterstof), te integreren. Het belangrijkste voordeel van deze brandstof zijn de uitstekende prestaties bij zeer lage temperaturen, waardoor het een ideale brandstof is tijdens koude winters. Het depot in Brussel is al in staat om HVO aan de Belgische markt te leveren. Ons depot in Gent mengt HVO met dieselbrandstof voor het wegvervoer. Momenteel ronden we een investeringsstudie af om bestaande tanks in ons depot in Luik

te moderniseren. De eerste Tango-stations verkopen inmiddels HVO aan de Nederlandse markt en voor onze Liberty-klanten hebben we in samenwerking met EG Groep 48 stations toegevoegd waar HVO kan worden getankt. Om het in cijfers uit te drukken: in 2019/2020 hebben we 8.700 m³ HVO aangekocht/gemengd. In 2020/2021 was dat al 46.800 m³.

We onderzoeken het potentieel van geavanceerde biobrandstoffen uit papierslib in een project met de naam **MOTOR** (MORe Transport fuels from Organic Residues). Dit project brengt een consortium samen bestaande uit twee onderzoeksorganisaties, drie kmo's en twee grote bedrijven, waaronder Q8. Brandstoffen op basis van organische reststromen zouden de totale CO₂-voetafdruk van het zware transport en de luchtvaart aanzienlijk verkleinen, aangezien het gebruik van enzymatische omzettingen zeer energie-efficiënt is. De belangrijkste rol van Q8 Research in dit project is het beoordelen van (i) het potentieel om langketenige alcoholen om te zetten in vloeibare brandstoffen en (ii) de haalbaarheid vanuit commercieel en juridisch oogpunt van het op de markt brengen daarvan. In 2021 start Q8 Research met de uitvoering van laboratoriumanalyses en hydrobehandeling. Het project wordt ondersteund door 'Topsector Energiesubsidie' van het Nederlandse ministerie van Economische Zaken en Klimaat en loopt tot in mei 2022.





Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk

Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten



In april 2020 is het project **BioSFerA** van start gegaan. Dit project brengt een consortium van tien Europese bedrijven en onderzoekscentra samen met het doel 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 (i) het potentieel om de fermentatieproducten om te zetten in vloeibare brandstoffen en (ii) de haalbaarheid vanuit commercieel en juridisch oogpunt van het op de markt brengen daarvan. Dit project heeft financiering ontvangen van Horizon 2020, het onderzoeksinnovatieprogramma van de Europese Unie, en loopt tot in maart 2024. Als lid van Waterstofnet en Hydrogen Europe

volgen we de evoluties op het gebied van **waterstof** als brandstof op de voet, zodat we als een van de eerste op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. In dit verband heeft Q8Research het project **SherLOHCK** gelanceerd om het potentieel van vloeibare organische waterstofdragers voor het vervoer 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 doel van het SherLOHCK-project is het onderzoeken van de economische levensvatbaarheid van vloeibare organische waterstofdragers als een duurzame en kostenefficiënte katalysator voor waterstof- en energieopslagtoepassingen.



Centre of Excellence for Sustainable Fuels

De invoering van hernieuwbare brandstoffen blijft niet beperkt tot ons Benelux-netwerk. We delen onze ambities met onze collega's in Denemarken, Zweden, Italië en Spanje. In ons Centre of Excellence for Sustainable Fuels brengen we brandstofspecialisten, leden van het supply team en sales managers uit al deze landen samen om (i) hun visies en ervaringen met betrekking tot duurzame brandstoffen uit te wisselen, (ii) mogelijke projecten te bespreken en (iii) het management te adviseren over doelstellingen en over hoe we ons brandstofaanbod verder kunnen verbeteren en onze klanten kunnen helpen om duurzamer te reizen.



Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten

Ontwikkeling van de nieuwe generatie duurzame tankstations

Onze klanten in staat stellen duurzaam te reizen is een van de belangrijkste redenen voor ons transformatieproces. Om die ambitie waar te maken, zijn we onze tankstations grondig aan het herdenken, zodat ze kunnen inspelen op de (veranderende) behoeften van onze klanten terwijl ze onderweg zijn.

Meer bepaald willen we hen een ruim energieaanbod en een ruime keuze aan mobiliteitsdiensten aanbieden. Daarnaast willen we ons assortiment verder verrijken met gezondere voeding in een aantrekkelijke en duurzamere omgeving.

Bovendien willen we dat onze tankstations ons helpen onze klimaatambities te realiseren. Daarom zijn we onze stations aan het herontwerpen om hernieuwbare energie te verwelkomen, slim gebruik te maken van de beschikbare energie, duurzame materialen te integreren en minder afval te produceren. De afgelopen jaren hebben we 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.



Belangrijkste resultaten 2020/2021:



**Contract voor 100 %
groene stroom**

voor kantoren, depots en tankstations in
België en Nederland



Zonnepanelen

- BE: 46 % van de stations
(202 ton minder CO₂)
- NL: 12 % van de stations
(61 ton minder CO₂)
- LU: 13 % van de stations
(0,5 ton minder CO₂)



Elektriciteitsverbruik

81,4 %
hernieuwbare energie
Groenenetstroomstations BE en NL



4,4 %
hernieuwbare
energie
Zonnepanelen
Benelux

14,2 %
niet-hernieuwbare
energie
Grijzenetstroomstations
in LU



Station van de toekomst

In 2017 ontwikkelden we het concept '**Station of the future**' met als doel een duurzaam station met beperkte emissies in de ondergrond te creëren. De belangrijkste pijlers van het concept zijn de keuze van duurzame materialen en het toezicht op het energieverbruik om kosten te besparen en afval te verminderen. We streven ernaar om op onze onbemande locaties de eerste energieneutrale stations te ontwikkelen door zonnepanelen te plaatsen en overtollige energie op te slaan. Op onze bemande locaties richten we ons op water- en warmteterugwinning en investeren we voortdurend in energie-efficiënte apparatuur.

In 2018 openden we een nieuw station in Knokke, waar we verschillende duurzame technologieën gebruiken. Bij de bouw van het station is gebruik gemaakt van slimme bouw- en energieoplossingen, waaronder warmwater-warmtepomptechnologie, ledverlichting en zonnepanelen. De 48 geïnstalleerde zonnepanelen kunnen 12.500 kWh energie opwekken, waardoor het station grotendeels in zijn eigen energiebehoefte kan voorzien. Eén zonnepaneel kan meer dan 14.000 tankbeurten en 620.000 betalingstransacties mogelijk maken. Bovendien vermindert de zonne-energie de koolstofuitstoot van het station met 2.500 kg per jaar.

Intussen werkt onze engineeringafdeling hard aan de vergroening van het energieverbruik van



ons stationsnetwerk. We hebben gekozen voor een groenestroomcontract en steunen zo de energietransitie naar duurzamere alternatieven. In België sloten we voor de periode 2019-2021 een nieuw groepscontract op basis van 100 % groene stroom via 'garanties van oorsprong', waardoor onze koolstofimpact tot nul werd herleid. In Nederland is alle energie die we verbruiken windenergie.

We richten ons actief op energie-efficiëntie in onze stations en moedigen energiebesparende maatregelen aan. We installeren zonnepanelen om ecologisch verantwoorde elektriciteit op te wekken en willen het aantal stations met zonnepanelen in de komende drie jaar uitbreiden. We experimenteren ook met de

eerste onbemande locatie die 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).



Duurzame maatregelen:

1. BREEAM-gecertificeerd bouwen
2. Constructies van gelamineerd hout
3. Fotovoltaïsche zonnecellen
4. Zonneboiler
5. Groen dak
6. Ledverlichting binnen en buiten
7. Lessenaarsdak en daglichtbuizen om meer daglicht binnen te brengen.
8. Buitenverlichting op zonne-energie
9. HVAC-installatie met 'smart grid' (slim net)
10. Dubbelwandige koelinstallaties en diepvriezers
11. Snellaadpunten voor elektrische voertuigen
12. Oplaadpunten voor fietsen
13. Twee plaatsen voor het tanken van gecompriemd aardgas (CNG)
14. Twee plaatsen voor het bijvullen van AdBlue
15. Regenwatertank
16. Open afvoerkanalen voor herinjectie van regenwater
17. Parkeerplaatsen met waterdoorlaatbaar oppervlak voor herinjectie van regenwater
18. Parkeerplaats voor gehandicapten
19. Parkeerplaats voor zwangere vrouwen
20. HVAC-dakunits ingebouwd in geluidsabsorberende cabines
21. Geluidsabsorberende barrière rond het station
22. Recycling van afval door gebruik van systemen van Molok voor afvalverwijdering en -recycling
23. Groene zone met planten en bomen om de CO₂-uitstoot te verminderen



Andere initiatieven die we ondernemen:

- Wij bevorderen het gebruik van duurzame, natuurlijke materialen voor het interieur van onze tankstations, zodat onze klanten zich meteen welkom voelen. Zo zijn onze nieuwe winkels uitgerust met houten balken in plaats van stalen constructies.
- Wij stoppen geleidelijk met de vervanging van koelvloeistoffen, waarbij tot 24 % per vervanging wordt bespaard, en experimenteren met nieuwe duurzame technologieën zoals koelapparatuur op basis van CO₂ of ammonium.
- Wij moderniseren ons bestaande netwerk met ledverlichting.
- Wij experimenteren met LNG, HVO en andere duurzame brandstoffen en met het opladen van elektrische voertuigen.
- Wij houden het energieverbruik in onze winkels nauwlettend in de gaten.

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 die onderhoud op afstand mogelijk maken. Op die manier hoeven onze technici niet meer ter plaatse te gaan, waardoor er minder kilometers worden afgelegd en de uitstoot wordt gereduceerd. In de toekomst willen we deze sensoren zo updaten dat ze aangeven wanneer onderhoud nodig is (predictief onderhoud).

Als eerste casestudy installeerden we sensoren in de koelinstallaties van ons volledige Belgische netwerk van tankstations. In samenwerking met onze koelpartner konden we het aantal fysieke interventies met 20 % doen dalen door op afstand op zoek te gaan naar de oorzaak van een probleem.

Duurzamer winkelen

Meer dan 20 jaar geleden waren tankstations niet meer dan stopplaatsen om snel te tanken en een ongezonde snack te nuttigen. Dat veranderde met de opening van een netwerk van 'Shop & Go'-conveniencewinkels in samenwerking met Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta. Dat dit een slimme zet was, 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 kwalitatieve, gezonde en verfijnde producten in een warme en gastvrije sfeer met een snelle en persoonlijke service. Meer bepaald beschikken deze winkels van de nieuwe generatie over een open Panos-bakkerij, een saladebar waar klanten hun eigen slaatjes kunnen maken en een snelscansysteem

om de afrekening efficiënter te laten verlopen. De traditionele gangen hebben plaats gemaakt voor een centraal eiland waar een medewerker de klanten begroet.

Vandaag hebben we zes van deze winkels van de nieuwe generatie in gebruik. En er komen er nog meer.

Eind 2020 namen 66 winkels actief deel aan het programma 'Too Good To Go', wat resulteerde in de bestelling van 24.946 maaltijden en een besparing tot 62 ton CO₂.

Twintig winkels namen ook deel aan het recyclingprogramma van Nespresso, waarbij 7.399 kg Nespresso-capsules werd ingezameld.



Winkels die duurzaamheid steeds meer op de voorgrond plaatsen, oogsten niet alleen waardering bij de consument, maar verzekeren zich ook van een serieus marktvoordeel!

Bert Robbens
Non-Fuel Performance Manager
bij Q8





Verantwoordelijkheid nemen voor onze koolstofvoetafdruk

Verantwoordelijkheid nemen voor onze producten

Verantwoordelijkheid nemen voor onze diensten



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 bakkerijproducten om zijn klanten gezonde producten aan te bieden die passen in een evenwichtige voeding en 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. Meer dan een miljoen boeren worden gesteund via initiatieven van Starbucks by Selecta.



Samenwerking met duurzame leveranciers

We willen onze leveranciers stimuleren om samen met ons het pad naar een duurzame toekomst te bewandelen. Daarom hebben we een **duurzaamheidscode voor leveranciers** opgesteld – een gedragscode waaraan al onze leveranciers zich moeten houden.

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

- 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.

Daarnaast organiseren we **vergaderingen waarop we leveranciers evalueren** en zaken bespreken zoals strategie, duurzaamheidsprestaties, innovaties en hoe leveranciers ons kunnen helpen duurzamer te worden (en vice versa). Tot dusver hebben we 25 tot 30 van deze evaluatievergaderingen gehouden met onze grootste leveranciers. In de toekomst willen we ook kleinere leveranciers ontmoeten die toch een grote impact hebben op onze activiteiten.



Momenteel richten we ons niet alleen op het beheer van de financiële langetermijnrelatie met onze leveranciers, maar ook op activiteiten die verband houden met innovatie en duurzaamheid. Daarbij hebben we veel geleerd waarop we kunnen voortbouwen met het oog op duurzame aankopen. Net als veel andere bedrijven staan we nog aan het begin van ons duurzaamheidstraject. We willen samen met onze partners vooruitgaan, van elkaar leren en elkaar versterken.

Johan Embregts
Procurement & Facilities Manager
bij Q8



Vermindering van de impact van onze toeleveringsketen

Belangrijkste resultaten 2020/2021:



Koolstofintensiteit van de logistieke keten

2,87 kg CO₂e/m³ verkocht

2019/2020: 3,14 kg CO₂e/m³ verkocht

2018/2019: 3,00 kg CO₂e/m³ verkocht

Koolstofemissies van de distributie van
Q8 Retail Benelux per vrachtwagen,
per m³ verkocht brandstofproduct

Onze toeleveringsketen levert een belangrijke bijdrage aan de duurzaamheid van onze activiteiten. Niet in het minst vanwege de modal shift die we al enige tijd aan het invoeren en uitbreiden zijn. Zo maken we voor het vervoer van producten vanuit de regio Antwerpen – Rotterdam naar lokale terminals gebruik van binnenschepen, treinen en pijpleidingen, zodat we 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, die de emissielimieten van de vorige Europese normen aanscherpt: Euro 6-dieselmotoren stoten ongeveer 75 % minder stikstofoxiden (NO_x) en 66 % minder fijnstof uit.

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

- Aangezien we een beperkt netwerk van terminals bezitten, zijn we voortdurend op zoek naar partnerschappen in de meest optimale geografische gebieden om de beschikbaarheid van de producten te garanderen en de transportafstanden te beperken.
- We werken samen met spoorvrachtoperator 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 testen we het gebruik van vrachtwagens op LNG om brandstoffen te leveren aan ons Tango-netwerk in de regio Rotterdam.
- We werken samen met de Karel de Grote Hogeschool voor Toegepaste Wetenschappen en Kunsten om duurzame ontwikkelingstrajecten voor ons Benelux-vervoer te bestuderen. Dit zal ons in staat stellen realistische doelstellingen op korte en middellange termijn in kaart te brengen.



We moeten het goede voorbeeld geven en daarom richten we ons structureel op duurzaamheid in onze eigen toeleveringsketen! Het verbeteren van de gegevensregistratie is een belangrijk aandachtspunt om tot betere inzichten te komen en de juiste beslissingen te nemen.

Jan Löfgren
Business Analyst bij Q8

Nieuwe
computers
aan boord van
vrachtwagens

Euro 6-norm



Studie naar
optimalisatie van de
modal shift

Best-in-class
Nomix-systeem



Duurzame depots

Onze depots dragen bij aan het realiseren van onze duurzaamheidsambities. Zo kunnen we dankzij onze depot in Luxemburg tot 14 % besparen op het totaal aantal gereden kilometers in de Benelux. Maar we willen nog meer voordeel halen uit onze depots. Daarom hebben we drie gebieden geselecteerd waarop we zullen werken om onze depots nog duurzamer en toekomstbestendiger te maken.

1. Ontwikkeling van onze capaciteit voor de opslag en het mengen van koolstofarme brandstoffen.

In 2020 hebben we onze depot in Gent (B) geheractiveerd om HVO te gaan mengen in diesel voor het wegvervoer. Momenteel wordt 10 % van de capaciteit van het Gentse tankpark gebruikt voor de opslag van HVO, waardoor we in 2020/21 14.000 m³ van die olie kunnen mengen. Om zuivere en gemengde HVO (of eventueel andere biobrandstofproducten) toegankelijker te maken, bestuderen we momenteel de installatie van een nieuwe overslaginstallatie voor het vullen van tankwagens.

Bij Petroleum Products Storage Transport (PPST) in Luik (B) hebben we 10 % van de capaciteit gereserveerd voor ethanol en vetzuurmethylesters (FAME). PPST rondt momenteel een studie af naar de bouw van een nieuwe of de upgrade van een bestaande opslagtank voor HVO om lokaal meer koolstofarme brandstoffen te kunnen vermengen en gebruiken.

2. Verkleining van de koolstofvoetafdruk van onze depots

We leggen momenteel de laatste hand aan een haalbaarheidsstudie naar de implementatie van zonnepanelen in onze depots in Luxemburg. Het idee is om op grotere schaal zonnepanelen

te installeren en met de geproduceerde energie processen in de depots van stroom te voorzien. Overtollige energie kan worden opgeslagen voor later gebruik of kan op het openbare net worden gezet.

3. Implementatie van duurzaamheidsprojecten

In onze depots in Gent (B) en Bertrange (LU) hebben we ledverlichting geïnstalleerd, wat vorig jaar een elektriciteitsbesparing van 20.000 kWh opleverde.

In onze depot in Dippach (LU) installeren we momenteel twee oplaadpunten voor elektrische voertuigen die via (nog te installeren) zonnepanelen van stroom zullen worden voorzien.

In 2019 hebben we mee geïnvesteerd in een nieuwe scheepslaadarm bij PPST in Luik (B) om binnenschepen te lossen. De nieuwe uitrusting komt zowel mens als milieu ten goede: ze verhoogt de veiligheid van de operatoren ter plaatse en op het binnenschip en vermindert sterk het risico dat brandstof in de Maas terechtkomt.

We zijn ook begonnen met een project om in al onze depots één activabeheersysteem te installeren. Dit zal onze kennis vergroten, onze efficiëntie verbeteren en een papierloze omgeving creëren aangezien het systeem op tablets zal worden beheerd.

Gebruik van de nieuwste technologie om onze logistieke processen te verbeteren



"De transportwereld maakt enorme veranderingen door. Het is van cruciaal belang deze uitdagingen met een open en holistische visie aan te pakken en gebruik te maken van synergieën om de kansen te grijpen. Het OptiFlow-platform gebruikt slimmere algoritmen voor 'big data mining' en zal Q8 helpen zijn toeleveringsketen naar een hoger niveau te tillen, zowel economisch als ecologisch."

Steven De Schrijver
CEO Conundra

Bij Q8 investeren we in real time data en krachtige algoritmes om de besluitvorming verder te rationaliseren en repetitieve handelingen uit het dagelijkse werk van onze mensen te halen. In dit verband hebben we twee nieuwe projecten opgezet.

Het eerste werd in 2020/21 operationeel en bestond uit een nieuw en **gebruiksvriendelijker computersysteem aan boord van vrachtwagens**. Dit nieuwe systeem maakt het voor automobilisten gemakkelijker om bij de bevoorrading van stations alle nodige gegevens in te voeren en te verwerken. Bovendien kan het planningsteam via het dashboard van dat systeem het proces op afstand en in real time volgen. Het belangrijkste voordeel is dat het bijgewerkte voorraad informatie in real time vóór en na het lossen doorgeeft, wat het losproces veel efficiënter en veiliger maakt. Het systeem is gemakkelijk te installeren, neemt weinig ruimte in beslag en is daarmee een win-win voor alle betrokken partijen.

Het tweede project is een **geautomatiseerde en dynamische plannings- en routetool** met een geavanceerd algoritme, een gebruikersvriendelijke interface en gemakkelijke toegang tot bedrijfsinformatie. Deze planningstools zal onze volledige toeleveringsketen optimaliseren. Voordelen: kostenbesparing door optimalisering van de ladingen, de lading per levering, de trailer capaciteit, de nauwkeurigheid van prognoses, de blootstelling aan prijsrisico's en de reistijd. Dit nieuwe systeem zal eind 2021 operationeel zijn.



Innovatie die welvaart creëert

Q8 evolueert van een traditioneel brandstofbedrijf naar een mobiliteitsspeler en aanbieder van allerlei diensten die de klantervaring comfortabeler en duurzamer maken.

Het is onze ambitie om ons nog meer te richten op de ontwikkeling van diensten die een antwoord bieden op de uitdagingen van onze klanten onderweg. Daarom blijven we innoveren en investeren in toekomstgerichte mogelijkheden die elke reis van onze klanten duurzaam maken.



Focus op de klant

Het transformatieproces dat we in gang hebben gezet, zal ons niet alleen omvormen van een traditioneel brandstofbedrijf naar een speler op het gebied van duurzame mobiliteit, het zal ook onze focus verleggen van een voertuiggericht bedrijf naar een klantgerichte organisatie.

Als mobiliteitsspeler willen we onze huidige activiteiten uitbreiden met innovatieve diensten die aan de behoeften van onze klanten voldoen en willen we veranderende behoeften detecteren. Om met succes in deze behoeften te kunnen voorzien, moeten we onze klanten begrijpen. We moeten weten wat hen drijft en hoe we hun leven onderweg gemakkelijker kunnen maken. Om een dergelijk inzicht in de klant te verkrijgen, raadplegen we verschillende bronnen. In de eerste plaats identificeren, onderzoeken en monitoren we trends die van invloed kunnen zijn op de mobiliteitsbehoeften en winkelervaring van onze klanten. We interviewen ook regelmatig eigenaars van Q8-stations, klanten en niet-klanten op onze locaties of via online enquêtes.

Ook betrekken we onze klanten nauw bij de ontwikkeling van onze diensten. Alvorens een nieuwe dienst te lanceren, voert Q8 innovations een reeks onderzoeksinitiatieven en tests uit met een groep geïnteresseerde personen die hun meningen en ervaringen willen delen. Deze initiatieven helpen ons de gegevens te verkrijgen die we nodig hebben om diensten te ontwikkelen die perfect aansluiten bij de behoeften van onze klanten.

Monitoring van het belang van duurzaamheid voor tanken en winkelen

Bij Q8 hebben we de duidelijke ambitie om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te zijn die inspelt op de (veranderende) mobiliteitsbehoeften van zijn klanten. Om dat doel te bereiken, hebben we verschillende stappenplannen ('roadmaps') ontwikkeld. Deze strategische bouwstenen betrekken en ondersteunen onze mensen om onze klanten een positieve en duurzame klantervaring te bezorgen. Dat gebeurt door hen nieuwe producten en diensten aan te bieden die e-mobiliteit en mobiliteit omarmen en de tank- en winkelervaring onderweg verbeteren.

Of we erin slagen deze ambities 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. Ons recentste brand tracker survey in de Benelux heeft enkele positieve trends aan het licht gebracht.

- Het aangegeven belang van duurzaamheid voor brandstofmerken en convenience winkels op de markt neemt toe, vooral in Nederland.
- In Nederland zeggen meer mensen rekening te houden met duurzaamheid bij het tanken (+14 %) en winkelen (+18 %).
- Mensen geven ook steeds vaker aan dat ze aandacht besteden aan het verkleinen van hun ecologische voetafdruk: +7 % in België; +6 % in Nederland. In Luxemburg zien we de tegenovergestelde trend (-7 %).
- De mensen merken onze evolutie naar een mobiliteitsspeler: 1 op 3 in België (Q8); 1 op 4 in Nederland (Tango).





Onze innovatie- uitdagingen

Veranderende mobiliteit

Het begrip mobiliteit evolueert.

Het traditionele tanklandschap staat op het punt ingrijpend te veranderen. Mensen zullen hun auto steeds vaker thuis of op het werk willen opladen, maar ook onderweg. Daarom hebben we e-mobiliteit omarmd en hebben we geïnvesteerd in de ontwikkeling van een groeiend netwerk van supersnelle elektrische laadstations (meer informatie onder 'Teruggeven aan de planeet').

Mensen stappen ook geleidelijk over van bezit naar gebruik. Autodelen wint dan ook aan populariteit: verwacht wordt dat het aandeel van autodelen in de totale vervoersmix tegen 2025 zal oplopen tot 10 %.

Uit studies blijkt dat mensen meer soorten vervoer (multimodaal) gebruiken om hun reis te voltooien. Bij de keuze van het beste vervoermiddel houden ze rekening met verschillende criteria, zoals reistijd, prijs, flexibiliteit, veiligheid en duurzaamheid.

De beste manier om deze transitie mogelijk te maken, is met digitale oplossingen die van begin tot eind een zorgeloze reis verzekeren.

Ontwikkeling van mobipunten

In september 2020 werd het **allereerste mobiliteitspunt in Vlaams-Brabant (B)** opgericht. De Hoppin in Zoutleeuw bestaat uit een bushalte, twee parkeerplaatsen en oplaadpunten voor elektrische (deel)voertuigen en een overdekte fietsenstalling. Om de Hoppin-ervaring compleet te maken, kunnen gebruikers tanken in het naastgelegen Q8-tankstation en boodschappen doen in de gloednieuwe Shop&Go-winkel van Delhaize en Panos-winkel.

Begin 2021 opende Tango ook een **mobipunt in Deventer (NL)** waar mensen kunnen tanken, hun elektrische auto kunnen opladen bij een van de twee ultrasnelladers of naar het stadscentrum kunnen rijden in een van de deelauto's van Buurauto.

De gloednieuwe locatie biedt niet alleen het traditionele aanbod van brandstoffen aan. Er worden ook duurzame alternatieve brandstoffen verkocht, zoals gecompriemd aardgas (CNG) en waterstofbehandelde plantaardige olie, die milieuvriendelijke diesel is gemaakt van onder meer frituurvet.

Verder is de locatie 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.



Autodelen

Voertuigen worden ongeveer 95 procent van de tijd niet gebruikt. Ze staan geparkeerd in de garage, op straat of op een parkeerplaats op het werk of van een winkel, wachtend op de volgende rit.

Bij Q8 willen we dat auto's efficiënter worden gebruikt. Bijvoorbeeld door mensen de mogelijkheid te bieden hun auto gemakkelijk en veilig te delen. 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 zouden autodeeldiensten nog eens een miljoen potentiële gebruikers kunnen bereiken.

Daarom hebben we geïnvesteerd 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 dat particulier verhuur, autodelen en een korting op brandstof omvat.



Verandering van de winkelervaring

Mensen zijn tegenwoordig bijna altijd onderweg. Deze trend heeft niet alleen gevolgen gehad voor hun mobiliteitsbehoeften. Hij leidt er ook toe dat mensen meer onderweg kopen en eten.

Om onze klanten een comfortabele reis te garanderen, willen we hen de mogelijkheid bieden om te winkelen in een Q8-vestiging die aan de hoogst mogelijke normen voldoet. Simpel gezegd willen we hen een gezonde, hoogwaardige, gemakkelijke en snelle winkelervaring bieden.

Om aan deze verwachtingen te voldoen, hebben we samen met onze partners Delhaize, Panos en Starbucks by Selecta het concept 'New Generation Shops' ontwikkeld. Deze winkels verkopen duurzame gezonde voeding voor onderweg: ze zijn uitgerust met een saladebar,



bieden warme maaltijden en hebben een open bakkerij. Klanten kunnen hun boodschappen zelf scannen en zelf afrekenen. Zo kunnen onze klanten winkelen terwijl ze wachten tot hun auto is opgeladen of voordat ze op hun volgende vervoermiddel stappen in een van onze mobipunten.

Sinds oktober 2020 experimenteren we ook met een systeem om bestellingen vooraf door te geven ('click & collect'). De eerste tests in vier verschillende tankstations leverden positieve feedback van klanten op. Deze nieuwe dienst wordt dan ook toegevoegd aan de Q8-app.

We gaan door met het testen van nieuwe mogelijkheden (bijv. zelfscanning met de eigen smartphone) en met het verbeteren van de winkelervaring bij Q8.



We hebben vastgesteld dat onze shoppers dezelfde foodies zijn als in gewone winkels en dat ze bij ons graag dezelfde verfijnde producten vinden die ze ook in gewone winkels kopen. We spelen hier nadrukkelijk op in.

Bert Gillis
Retail & Digital Director bij Q8

Onze innovatie

Mobiel tanken



Het gemak waarmee kan worden getankt is een doorslaggevende parameter in de ervaring van de klant. Daarom hebben we de **app Q8 smiles** uitgebreid met een tool waarmee klanten van Q8-tankstations in België kunnen tanken met hun smartphone en kunnen betalen met hun debetkaart (in samenwerking met Bancontact Payconiq Company), hun kredietkaart en/of hun Q8 Liberty-kaart. De app is echter meer dan een tool om mobiel te tanken. Hij is een volwaardige getrouwheidsapp die gebruikers informeert over het dichtstbijzijnde Q8-tankstation en over interessante promoties. Met de app kunnen ze ook getrouwheidspunten (Smiles) verzamelen en deze inwisselen voor kortingen of cadeaubonnen bij Q8-vestigingen en partnerwinkels. De app is

gratis te downloaden via de Google Play Store of de App Store en kan door zowel particuliere klanten als professionele klanten met een Q8 Liberty-kaart worden gebruikt.

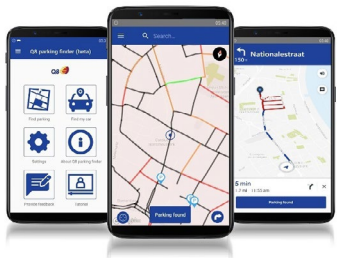
Particuliere klanten kunnen in Q8-tankstations niet alleen met de app Q8 smiles tanken, maar ook via de **app KBC Mobile** op hun smartphone. Net als onze Q8-app selecteert de KBC-app automatisch het juiste Q8-tankstation via de locatie-instellingen op de smartphone. Onze klanten hoeven alleen maar het juiste pompnummer en type brandstof te kiezen. Daarna ontvangen ze een bericht op hun smartphone met het bedrag van de brandstof en betalen ze met hun KBC-bankrekening.



Parkeergemak

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

Door de mogelijkheid te bieden digitaal te betalen voor parkeren, kunnen veel problemen worden opgelost. Automobilisten hebben minder stress als ze weten dat ze alleen hoeven te 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-app ontwikkeld. Met de app kunnen Android-gebruikers hun parkeersessies in straten en parkeergarages in 80 Belgische steden starten, stoppen en betalen via hun voorkeursoptie. De eerste tests van de app hebben positieve resultaten opgeleverd. Bijgevolg zijn we met onze partners in gesprek om **Q8 Pay Parking** ook te integreren 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. Zo helpt Q8 Parking Finder 68 % van zijn gebruikers onnodige ritten en tijdverlies te voorkomen bij het zoeken naar een vrije parkeerplaats in stadscentra. Om ook 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 resultaten van de eerste tests van de app 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 bij Q8

Hulp bij pech onderweg en verzekering



We hebben twee tools ontwikkeld die onze klanten gemoedsrust bieden terwijl ze onderweg zijn. Zo hebben we samen met de Belgische start-up Charlie24 'Q8 Pechhulp' ontwikkeld, een dienst voor het **inroepen van hulp bij pech onderweg**. Deze dienst speelt in op het feit dat een kwart van de Belgische en Nederlandse automobilisten geen pechhulpabonnement heeft, terwijl een derde geïnteresseerd is in een flexibeler aanbod, vooral jongeren. Met de app – die kan worden gedownload via de speciale website, de App Store of de Google Play Store – 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. Automobilisten betalen alleen wanneer ze van de dienst gebruikmaken. Dit kan mensen veel geld besparen, want autopech komt gemiddeld maar eens in de vijf jaar voor. Op basis van de positieve resultaten van de eerste tests die een jaar lang liepen (de app kreeg een

gebruikersbeoordeling van 4,5/5), integreren we deze dienst nu in onze Q8-app.

In samenwerking met verzekeraar Nationale-Nederlanden zijn we in Nederland ook een proefproject gestart met de **Tango-autoverzekering**. Het is een 'pay-per-use'-verzekering, wat betekent dat automobilisten betalen per bundel van 1.000 gereden kilometers; ze betalen dus geen vast bedrag per maand. Dus hoe minder iemand rijdt, hoe lager zijn verzekeringspremie. Deze dienst speelt in op de trend dat mensen hun auto minder vaak gebruiken, een trend die zich sinds het begin van de COVID-19-crisis versneld doorzet. De klanten van Tango toonden tijdens de eerste tests interesse in deze dienst en gaven hem een gemiddelde beoordeling van 8,9/10. We evalueren momenteel alle feedback van klanten om te beslissen of we deze dienst volledig gaan invoeren en welke rol we op dit gebied kunnen spelen.



Verkleining van de koolstofvoetafdruk van de klant

Naast ons engagement om onze koolstofemissies te verminderen, willen we onze klanten ook helpen om hun mobiliteitsgerelateerde CO₂-voetafdruk te verkleinen. Daarom hebben we in samenwerking met een gespecialiseerd bedrijf een **CO₂ Coach**-dienst ontwikkeld.

In Nederland werken we samen met Fynch om onze B2B-klanten te helpen inzicht te krijgen in de koolstofemissies die het gevolg zijn van hun activiteiten. Fynch maakt gebruik van slimme apps voor werknemers en heeft een dashboard

voor wagenparkbeheerders of personen die verantwoordelijk zijn voor mobiliteitskwesties.

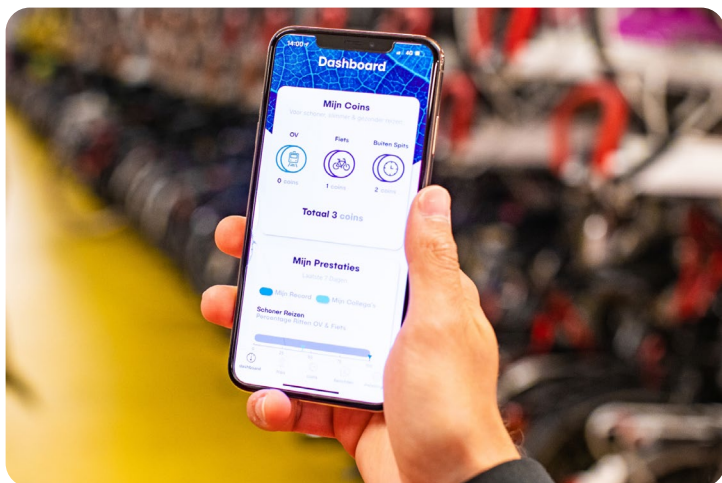
Voor het B2C-segment zijn we bezig met het ontwikkelen van een soortgelijke tool die onze Tango-klanten zal helpen zuiniger en milieuvriendelijker te rijden. Op basis van het reisgedrag geeft de tool tips om het brandstofverbruik en de koolstofuitstoot te verminderen. Wanneer onze klanten erin slagen hun uitstoot terug te dringen, worden ze beloond met groene incentives.

Eén slimme app voor een zorgeloze reis

Bij Q8 willen we klanten aantrekken met het argument gebruiksgemak in combinatie met een gepersonaliseerd aanbod en nieuwe mobiliteitsdiensten. We willen dat doen via één 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 onze klanten via de app al getrouwheidspunten verzamelen, naadloos betalen en tanken in onze tankstations en promoties ontdekken en genieten. De volgende stap is om de functionaliteit van de app uit te breiden met de volgende diensten:

- Elektrisch opladen
- Betalend parkeren
- CO₂-coach
- Hulp bij pech onderweg
- Autodelen
- Mobiel tanken
- Bestellingen bij winkels in Q8-stations vooraf doorgeven





Onze mensen betrekken en ondersteunen

De wereld is aan het veranderen. Mensen zijn steeds meer onderweg – een trend die hen anders doet aankijken tegen mobiliteit en die de manier waarop ze winkelen verandert. Bij Q8 hebben we deze veranderingen omarmd en zijn we begonnen aan een transformatieproces om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden. Om deze ambitie waar te maken, is de volledige steun van al onze werknemers nodig.

We willen ervoor zorgen dat onze mensen goed voorbereid zijn op onze transformatie. Hoe? We betrekken en ondersteunen hen door hen meer verantwoordelijkheid te laten nemen (Accountability), hen ertoe aan te zetten samen te werken (Collaboration) en hen te ondersteunen bij het experimenteren (Experimentation) – drie essentiële elementen van onze bedrijfscultuur. We bieden een werkomgeving waarin ze kunnen uitblinken en zich voortdurend kunnen verbeteren. Verder focussen we sterk op communicatie, waarbij we open en transparant zijn over elke stap van ons transformatietraject en rekening houden met de gedachten en inzichten van onze mensen.



Kerncijfers 2020/2021:



291 werknemers

BE: 188

NL: 90

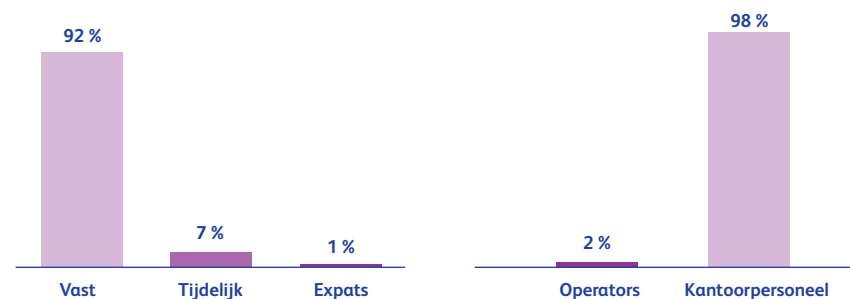
LU: 13



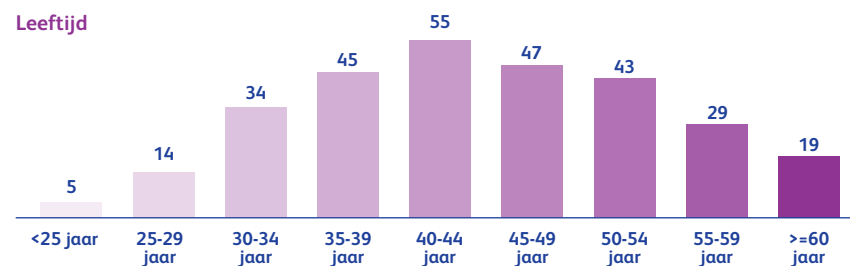
Mannen 60 %



Vrouwen 40 %



Leeftijd



Onder CAO

	BE	NL	LU	Algemeen totaal
Nee	0,00 %	30,93 %	4,47 %	35,40 %
Ja	64,60 %	0,00 %	0,00 %	64,60 %
Totaal	64,60 %	30,93 %	4,47 %	100,00 %



#ACEthewave – onze mensen door de transities leiden

De wereld verandert voortdurend. Dat geldt ook voor ons bedrijf. Met Q8 zijn we begonnen aan een **transformatieproces** waarbij we het traditionele brandstofbedrijf dat we zovele jaren zijn geweest, loslaten en de volgende golf **omarmen om een speler op het gebied van duurzame mobiliteit te worden**.

Verandering kan een uitdaging zijn, omdat we niet altijd kunnen voorzien welke vorm de golven zullen aannemen. Daarom moet iedereen bij Q8 vandaag voorbereid zijn. Om de toekomstige uitdagingen aan te gaan, moeten onze mensen beginnen te denken en handelen als behendige surfers.



Om iedereen bij Q8 in staat te stellen de golven te bedwingen, verwachten we van onze werknemers dat ze:

- **verantwoordelijkheid nemen.** We willen dat onze mensen bewust en proactief oplossingen bedenken en verantwoordelijkheid nemen voor hun aandeel daarin.
- **samenwerken.** We willen dat onze medewerkers over de afdelingen en functies heen samenwerken met en ondersteuning bieden aan onze stakeholders en elkaar.
- **experimenteren.** We stimuleren alle Q8-collega's om creatief samen te werken, nieuwe ideeën te verwelkomen en de ideeën te ontwikkelen die de beste resultaten opleveren bij het nastreven van onze visie.

Zoeken naar nieuwe manieren van werken

Experimenteren met de toekomstige werkomgeving

Een van de manieren om onze werknemers te betrekken en mogelijkheden te bieden, is door hen een moderne werkomgeving aan te bieden. Een omgeving die hen inspireert en ondersteunt om hun werk zo goed mogelijk te doen. Op basis van een grondige analyse van de werkstijl en digitale werkplek van onze werknemers hebben 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).

We hebben verschillende omgevingen gecombineerd, zodat mensen de setting kunnen

kieszen die het best geschikt is voor hun taak (activiteitsgerichte werkruimte). Het toekomstige kantoorconcept is ook een comfortabele, groene en duurzame omgeving die de werkervaring van onze mensen verbetert en hen in staat stelt zich te ontplooiën (werkomgeving op mensenmaat).

De testgroep van collega's was zeer enthousiast over de nieuwe werkomgeving en zei dat ze de interactie en samenwerking echt ten goede kwam. De testgroep wees ook op enkele punten die voor verbetering vatbaar zijn, zoals de isolatie. **We zullen deze feedback gebruiken als inspiratiebron om de Q8-werkomgeving van de toekomst te ontwerpen.**





Ondersteunen van telewerkers en digitale werknemers

Begin 2020 zijn we begonnen met het opstellen van een nieuw telewerkbeleid om onze mensen de mogelijkheid te bieden meer op afstand te werken. De realiteit van de wereldwijde pandemie heeft ons echter ingehaald. Al meer dan een jaar werken onze mensen bijna 100 % op afstand: in overeenstemming met de richtlijnen van de overheid werken onze mensen waar en wanneer mogelijk van thuis uit. En wanneer hun aanwezigheid op een van onze locaties, in een van onze laboratoria of op het terrein vereist was ter ondersteuning van onze retailactiviteiten, hebben zij alle voorzorgsmaatregelen in acht genomen.

Bijgevolg moesten we inspelen op deze nieuwe realiteit en de veranderde behoeften van onze werknemers en hebben we hen voorzien van essentieel werkmateriaal (bijv.



laptops, beeldschermen, headsets, muizen, toetsenborden en stoelen) om hen een goede werkplek buiten het kantoor te garanderen. Naast dit materiaal voor werken op afstand hebben we ook geïnvesteerd in **nieuwe tools en systemen** om onze mensen te helpen bij hun digitale werkrouines:

- Een van de tools die we hebben geïmplementeerd, is **Microsoft Teams**. Het biedt onze werknemers een geschikt platform waar ze elkaar kunnen ontmoeten en kunnen samenwerken vanaf elke externe locatie. Microsoft Teams wordt op grote schaal toegepast en iedereen is opgeleid in het gebruik ervan.
- Voorts implementeren we **UniQ**, een wereldwijd project dat negen Europese operationele eenheden (Operating Units) en 24 landen bestrijkt. Het bestaat uit een wereldwijd, gebruiksvriendelijk platform dat al onze HR-processen in een nieuwe manier van werken giet die zowel 'Samenwerken' als 'Verantwoordelijkheid opnemen' stimuleert. Het project zal onze werknemers een modern en dynamisch instrument bieden waarmee ze hun eigen gegevens kunnen beheren. Managers zullen bijvoorbeeld inzicht krijgen in de gegevens van hun teams en zullen vacatures kunnen lanceren en feedback kunnen delen.

De banden tussen mensen warm houden

Ook al werken we steeds meer op afstand, toch willen we iedereen goed geïnformeerd en betrokken houden. Daarom hebben we verschillende initiatieven gelanceerd om mensen zowel formeel als informeel samen te brengen, zij het virtueel. Zo organiseerden we digitale kooksessies, richtten we de Facebookgroep 'We are Q8' op en kwamen we regelmatig bijeen in tal van virtuele vergaderingen.



Stimuleren van experimenteren met ideeën

Een andere manier waarop we de drie essentiële kenmerken van onze bedrijfscultuur – Verantwoordelijkheid nemen, Samenwerken en Experimenteren – hebben geïmplementeerd, is de lancering van het **'Idea Experimentation'-platform** (platform voor het experimenteren met ideeën).

Dit platform biedt onze mensen de mogelijkheid om elk idee te delen dat onze klanten, ons bedrijf of onze werknemers ten goede komt, verantwoordelijkheid te nemen voor de ontwikkeling van een idee, en samen te werken met een team om het idee te realiseren. Het platform zorgt voor een structurele aanpak en opvolging van ideeën en een speciale raad evalueert alle input grondig.





Onze collega's bij het veranderingsproces betrekken

In de zomer van 2020 hebben we een Pulse-enquête gelanceerd om naar de gemoedstoestand en het welzijn van onze werknemers in deze uitzonderlijke tijden te peilen en in kaart te brengen. Om meer te weten te komen over de geweldige respons op deze enquête en om op basis daarvan actie te ondernemen, hebben we onze collega's uitgenodigd om deel te nemen aan een van de drie Pulse Survey-focusgroepen, geleid door een junior collega in tandem met een directeur:

- Groep 1: Snellere uitvoering van ideeën
- Groep 2: Informele contacten tussen collega's
- Groep 3: Evenwicht tussen werken op afstand en werken op kantoor

Er werd een actieplan voorgelegd aan het directiecomité en inmiddels is een selectie van ideeën gelanceerd.

MyWaveMyStory – verhalen delen met collega's

Een van de manieren om de sociale cohesie in onze Q8-gemeenschap te versterken, is door de verhalen van onze mensen te delen. Daarom hebben we 'MyWaveMyStory' gelanceerd: op dit platform delen we de gedachten en ervaringen van nieuwe collega's en onze mensen op het terrein over werken op afstand en over leiderschap in deze virtuele tijden.



Vanaf de eerste dag voelde ik me thuis en verbonden met het team, zelfs zonder mijn collega's 'in het echt' te ontmoeten. Je kunt niet anders dan mensen bellen als je vragen hebt, wat een-op-een contact gemakkelijk maakt. We hebben ook een e-drink op vrijdag, gewoon om bij te praten met het team, en een Whatsapp-groep waar we leuke dingen en weetjes delen. Dit versterkt de banden.

Stephanie Vandeputte
Project Coordinator bij Q8

Diversiteit en inclusie

We bieden iedereen gelijke kansen op werk, ongeacht geslacht, godsdienst of nationaliteit. We doen dit door de nadruk te leggen op 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 zeer trots op onze evenwichtige en diverse groep trouwe werknemers.



30 %

vrouwen in leidinggevende posities

We hebben een zeer **loyaal personeelsbestand**, met weinig verloop.



+23

Dit jaar hebben we 23 nieuwe collega's mogen verwelkomen.

92 %

van onze contracten is van onbepaalde duur.

Vorig jaar kregen onze werknemers **meer dan 5.500 opleidingsuren** (= 19 uur per werknemer), waarvan

83 %

bestond uit externe opleidingen

44

is de gemiddelde leeftijd van onze werknemers



Mannen
60 %



Vrouwen
40 %

2 %

operators

98 %

kantoorpersoneel

91 %

fulltime

9 %

parttime



Leren en ontwikkeling

We willen een aantrekkelijke, slagvaardige en lerende werkgever blijven voor onze huidige en toekomstige werknemers. Via de Q8 Academy bieden we onze mensen de ruimte om te groeien, te leren en zich te ontwikkelen. We selecteren de juiste mensen voor de jaarlijkse opleidingen van de Q8 Corporate Academy, die een brede reeks internationale opleidingsprogramma's voor getalenteerde werknemers, van jonge afgestudeerden tot senior managers, biedt. De Q8 Corporate Academy is een groot voorstander van het principe 'leren door te doen' en stimuleert werknemers om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen ontwikkeling.

We hebben 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 om op basis van zelfstudie hun eigen vaardigheden en competenties aan te scherpen. 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.



Mensen moeten zich goed voelen. De rest volgt wel. Ik heb het afgelopen jaar hard gewerkt aan die emotionele band. En dat werpt zijn vruchten af: mijn team is veel hechter geworden, ondanks de fysieke afstand.

Sven Piscador
Team Leader van de Engineering Service Desk bij Q8

Leiderschap in virtuele tijden ... en daarna

Sterke en competente leiders zijn van cruciaal belang. We willen dan ook al het mogelijke doen om onze leidinggevendenden bij te staan en te ondersteunen in hun vitale rol. We bieden regelmatig inzichten en richtlijnen die hen helpen om in moeilijke tijden leiding te blijven geven. We hebben opiniepeilingen gehouden om erachter te komen wat onze leidinggevendenden bezighoudt, zodat we daarop kunnen reageren door hen de juiste informatie te verstrekken. We organiseren webinars over hoe om te gaan met verandering en hoe collega's te benaderen die getroffen zijn door de pandemie. Verder delen we proactief tips en trucs over verschillende onderwerpen.





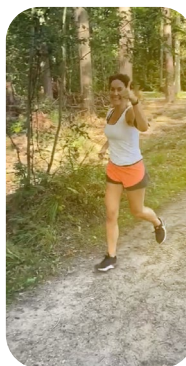
BeWell – ondersteuning van fitte en gezonde werknemers in een veilige werkomgeving

Kerncijfers 2020/2021:

98 % Bewustzijnsprogramma
BeWell

72 % Participatiegraad
BeWell

84 % zou deelnemen aan
BeWell 2021



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.

Het algemene idee is om mensen bewust te maken van het belang van welzijn en om een sterke teamgeest te creëren. In het kader van ons programma BeWell hebben we volwaardige opleidingsprogramma's voor lopers opgezet, evenals gezondheidsscans, yoga- en mindfulness-sessies, suikerdetox-workshops, workshops over sportvoeding enz. Kortom, we bieden een breed scala van activiteiten die onze mensen motiveren om te bewegen, hun geest tot rust te brengen en gezonde eetgewoonten aan te nemen.

In België kunnen onze medewerkers ook fietsen huren tegen een gunstige prijs. Vandaag nemen 50 werknemers deel aan dit huurfietsenplan.

BeWell voor minder CO₂

In maart 2021 hebben we de campagne **BeWell – more Green** voortgezet, waarbij we onze collega's uitdaagden om te wandelen, zwemmen, fietsen en lopen voor meer groen. Q8 verbond zich ertoe om voor elke 200 km die werd afgelegd een boom te planten. We willen het beter doen dan in 2020, toen 645 van onze collega's in België en Nederland meer dan 218.000 km aflegden en we in samenwerking met Natuurpunt en Trees for All meer dan 1.000 bomen plantten.



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

Index van GRI-inhoud

GRI 102 GENERAL DISCLOSURES Noot: er is geen geautoriseerde Nederlandse vertaling		
GRI Standard		Reference
1. Organisation profile		
102-1	Name of the organization	Cover
102-2	Primary brands, products and/or services	p6
102-3	Location of the organization's headquarter	p6,7, backcover
102-4	Number of countries where the organization operates	p6,7
102-5	Nature of ownership and legal form	p7
102-6	Markets served	p6,7
102-7	Scale of the organization	p6,7
102-8	Employees	p31
102-9	Describe the organization's supply chain	p7
102-10	Report significant changes from previous reporting periods for the organization and the supply chain	NA
102-11	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	p8
102-12	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses	p7,9
102-13	List memberships of associations and national or international advocacy-organizations in which the organization holds a position on the governance body, participates in projects or committees or views membership as strategic	NA
2. Strategy		
102-14	Statement from the most senior decision-maker of the organization about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability	p3
3. Ethics and integrity		
102-16	Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics	p8,9,32
4. Governance		
102-18	Governance structure	p7

5. Stakeholderengagement		
102-40	Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization	p11
102-41	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	p31
102-42	Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage	p11
102-43	Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group	p11
102-44	Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns	p10,11
6. Reporting method		
102-45	List all entities included in the organization's consolidated financial statements	p7
102-46	Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries	p6-11
102-47	List all the material Aspects	p10,11
102-48	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements	NA
102-49	Report significant changes from previous reporting periods	NA
102-50	Reporting period for information provided	p6
102-51	Date of most recent previous report	1st sustainability report
102-52	Reporting cycle	p7
102-53	Contact point for questions regarding the report or its contents	Backcover
102-54	GRI reporting	Core
102-55	GRI Content Index	p37,38
102-56	External verification	p39,40,41

GRI-content index

MATERIAL TOPICS		
GRI Standard		Reference
Economical		
Procurement practices		
103	Management approach	p23
Environmental		
Energy		
103	Management approach	p12-25
302-3	Energy intensity	p20,24
Water		
103	Management approach	p21
Emissions		
103	Management approach	p12-25
305-1	Directe (Scope 1) GHG emissies	p12
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p12
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	p12
305-4	GHG emissions intensity	p13
Supplier environmental assessment		
103	Management approach	p12-25
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	p23

Social		
Employment		
103	Management approach	p31
401-1	New employee hires	p34
Health and wellbeing		
103	Management approach	p36
Training and education		
103	Management approach	p35
404-1	Training hours	p34
Diversity and equal rights		
103	Management approach	p34
405-1	Diversity	p34
Customer health & safety		
103	Management approach	p12-25
416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	p15

GREENHOUSE GAS VERIFICATION STATEMENT

Q8 RETAIL BENELUX

VINÇOTTE nv

Jan Olieslagerslaan 35
1800 Vilvoorde, België

Organisation

Q8 Retail Benelux
Brusselstraat 59
2018 Antwerp
Belgium

Period

01/04/2020 – 31/03/2021

Verification procedure

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

Verified amount

14.255 ton CO₂-eq

Declaration of independence

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

On behalf of Vinçotte,
17/6/2021



Ramses Sterckx
Project Engineer



ir. Evert Vermaut
Team Leader

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 01/04/2020 – 31/03/2021. 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 and fuel service 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: CO₂, CH₄, N₂O, HFC's, PFC's, SF₆ 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 14.255 ton of CO₂-eq. in 2020 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 01/04/2020 – 31/03/2021 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 fuel 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 9.0% out of bio-based fuels in the Benelux;
5. The number of fuel stations with Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) in the Benelux.

Level of assurance

Limited assurance

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



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 20210325_PCP_RST_Q8.

20/5/2021

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 190 fuel tank stations with solar panels;
- Q8 Retail Benelux has 39 sites in Belgium where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 2 sites in The Netherlands where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 3 sites in Luxemburg where AdBlue is sold;
- Q8 Retail Benelux has 13 sites in Belgium where CNG is sold;
- Q8 Retail Benelux has 1 site in Belgium where LNG is sold;
- Q8 Retail Benelux has 7.657 charging points in Belgium for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has 41.216 charging points in The Netherlands for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has 1.344 charging points in Luxemburg for electric vehicles;
- Q8 Retail Benelux has charged a total of 115.427 kWh at their owned electrical charger points in The Netherlands and Belgium;
- Q8 Retail Benelux's fuel (gasoline and diesel combined) consists out of 9.0% bio-based fuels;
- Q8 Retail Benelux purchased and blended 8.700m³ in Belgium and The Netherlands in 2019-2020;
- Q8 Retail Benelux purchased and blended 46.800m³ in Belgium and The Netherlands in 2020-2021;
- Q8 Retail Benelux has 48 sites in The Netherlands where their liberty customers can buy HVO 100.

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





Hebt u suggesties voor ons duurzaamheidsverslag?
Neem contact met ons op: communications@Q8.com

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

RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen
Btw-nummer: BE 0404.584.525



Volg ons op LinkedIn: www.linkedin.com/company/q8

MVO-expertise en -advies © Slidingdoors
Concept en uitvoering © Cayman