

# Beleid verantwoord leiderschap



ArcelorMittal Belgium met sites te Gent, Luik, Geel en Genk wil een wereldwijde leider zijn bij de productie van vernieuwende en hoogkwalitatieve vlakke staalproducten met respect voor mens en planeet. Het beleid verantwoord leiderschap van ArcelorMittal Belgium ondersteunt de ambities van de ArcelorMittal-groep.

De nauwe samenwerking met klanten, omwonenden, industriële partners en leveranciers, de academische wereld, R&D centra, politieke en andere maatschappelijke vertegenwoordigers, vertaalt zich in operationele en strategische doelstellingen, die maximaal rekening houden met de verwachtingen van al onze belanghebbenden.

De implementatie van ons beleid verantwoord leiderschap wordt ondersteund door het systematisch toepassen van onze bedrijfswaarden respect, openheid, samenwerking en subsidiariteit.

Het beleid verantwoord leiderschap is geïntegreerd in ons managementsysteem, dat uitmuntendheid nastreeft op het vlak van veiligheid en gezondheid, menselijke ontwikkeling, milieu en energie, kwaliteit en service, operationele resultaten.

## Veiligheid en Gezondheid

ArcelorMittal Belgium gelooft dat elke werknemer gezond en veilig aan de slag kan gaan en blijven. Onze operationele en strategische doelstellingen kunnen we enkel realiseren in een duurzame gezondheids- en veiligheidscultuur. Gezondheid en Veiligheid zijn de hoogste prioriteit voor onze eigen medewerkers en de medewerkers van onze contractanten.

Ons pad naar 0 ongevallen met letsel steunt op 10 gouden regels, die overeenkomen met de grote risico's binnen onze onderneming. Voor elk van deze regels zijn standaarden vastgelegd om ongevallen te vermijden. Via een uitgebreid actieplan gericht op de mens, onze organisatie en techniek werken we verder aan onze 'Journey to zero'.

Ook op het vlak van fysieke en mentale gezondheid hebben we een actieplan ontwikkeld, waarmee we stap voor de stap de risico's identificeren en wegwerken.

## HR

ArcelorMittal Belgium wil de voorkeurwerkgever in de regio zijn. Onze medewerkers vormen onze grootste troef.

In onze loopbaanontwikkeling zetten we sterk in op het verstrekken van de nodige opleidingen om de vaardigheden van onze medewerkers verder te ontwikkelen. Onze medewerkers worden aangemoedigd om hun loopbaan zelf in handen te nemen door hun voorkeuren voor de toekomst kenbaar te maken en het gepaste ontwikkelingstraject te kiezen.

We leven in een tijd met heel wat uitdagingen zoals langer werken, in combinatie met een volcontinue bedrijfsvoering, de invulling van knelpuntberoepen, de impact van klimaatverandering op onze arbeidsomstandigheden, volatiele marktomstandigheden met nood aan meer flexibiliteit. We willen hierop een antwoord bieden door het ontwikkelen van flexibele HR-oplossingen op maat van de noden van

onze werknemers en ondersteund door technologie.

Op het vlak van diversiteit en inclusie geloven wij dat het samenbrengen van mensen met verschillende profielen, achtergronden en ervaringen leidt tot een evenwichtiger besluitvorming en aanpak. Diversiteit zorgt voor een breder scala aan ideeën en talenten, wat onze filosofie van continu verbeteren mee ondersteunt.

## Milieu en Energie

Staal is een duurzaam en milieuvriendelijk materiaal om welvaart op aarde te creëren en te onderhouden. Staal is immers 100% recycleerbaar, zonder verlies aan kwaliteit.

ArcelorMittal Belgium wil bovendien een voortrekkersrol opnemen op het vlak van milieu en energie-efficiëntie. We willen niet alleen voldoen aan de huidige en toekomstige wetgeving inzake milieu en energie, maar ook onze milieuprestaties verbeteren om verder te gaan dan wat wettelijk vereist is. Verder willen we ons inzetten om ons specifieke energieverbruik en onze koolstofvoetafdruk te minimaliseren, en willen we het ontstaan van afval reduceren en de waarde van onze materiaalstromen maximaliseren. We zijn bijzonder goed geplaatst om die uitdaging waar te maken, precies omdat we een volledig geïntegreerde cluster zijn met efficiënte overgangen tussen verschillende productieafdelingen en maximaal geïntegreerde processen. Onze site in Gent is volledig geïntegreerd, van aanvoer van grondstoffen, tot productie van afgewerkte producten. Voor het transport naar andere sites binnen de cluster wordt sterk ingezet op milieuvriendelijke transportmiddelen.

**In het kader van de klimaatdoelstellingen, werken we aan het verminderen van onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk volgens 3 assen:**

- **Energie-efficiëntie:** volgens het principe dat de beste energie de energie is die je niet gebruikt, richten we ons op het maximaliseren van energie-efficiëntie dankzij bijvoorbeeld isolatie, optimalisatie van logistiek, en het gebruik van restwarmte en hernieuwbare energie.
- **Green Primary:** in de productie van vloeibaar staal, vervangen we steenkool maximaal door een combinatie van elektriciteit en gas, en in een later stadium waterstof.
- **Circulariteit:** om te vermijden dat koolstofhoudende gassen het klimaat verder beïnvloeden, verhogen we de invloed van schroot en zetten we in op koolstofafvang en -gebruik (CCU) en koolstofafvang en -opslag (CCS), alsook op circulaire koolstof (bijvoorbeeld de inzet van afvalhout en afvalplastics uit de samenleving als alternatief voor fossiele kolen).

# Beleid verantwoord leiderschap



ArcelorMittal

ArcelorMittal Belgium  
1 april 2025

## Klant, Kwaliteit en Service

In een concurrerende markt is klantgerichtheid de sleutel tot succes. De ambitie van ArcelorMittal Belgium bestaat erin de voorkeurleverancier te zijn van onze klanten op het vlak van productaanbod, service en kwaliteit.

### • Productaanbod

We engageren ons om staal te produceren dat voldoet aan de verwachtingen van onze klanten en de uitdagingen van de markt. We verbeteren continu bestaande producten en ontwikkelen nieuwe producten en productiemethodes in nauwe samenwerking met de R&D- en commerciële organisatie van de ArcelorMittal-groep. Onze focus ligt op geavanceerde hogesterktestalen, metallische bekledingen zoals Magnelis®, organisch beklede producten en producten met een lage CO<sub>2</sub>-voetafdruk zoals ons XCarb®-assortiment.

Ons productaanbod ondersteunt duurzame levensstijlen en infrastructuur. We ontwikkelen bij voorbeeld ultrahogesterktestaal in dunnere diktes om de CO<sub>2</sub>-uitstoot en het materiaalgebruik te verminderen zonder in te boeten op sterkte. Onze producten zijn geschikt voor elektrische voertuigen en hernieuwbare energie-infrastructuur. Ons derde generatie hogesterktestalen helpt het gewicht van auto's te reduceren, de CO<sub>2</sub>-uitstoot te verlagen en de veiligheid te verhogen.

### • Service

Ons servicebeleid richt zich op het leveren van een betrouwbare en tijdige service, het luisteren naar klantfeedback om continue verbeteringen door te voeren, en transparante communicatie om sterke relaties op te bouwen. We zetten ons ook in voor duurzaamheid door CO<sub>2</sub>-vriendelijke transportwijzen te gebruiken en samen te werken met klanten voor een duurzame 'supply chain'.

Wat betreft het beheer van klantorders, is ons beleid erop gericht om aan de wensen van onze klanten te voldoen door bestellingen te bevestigen volgens de gevraagde levertermijn, deze termijnen na te leven en de leveringen uit te voeren volgens hun specifieke instructies met betrekking tot verpakking, transport en timing.

### • Kwaliteit

Bij ArcelorMittal Belgium streven we naar uitmuntendheid in kwaliteit. Risico's worden geïdentificeerd en beperkt met tools zoals proces-FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) en online statistische procescontroles. Non-conformiteiten en kwaliteitsincidenten worden grondig geanalyseerd en aangepakt. Onze productieprocessen worden voortdurend verbeterd om kostenefficiënt duurzame en hoogkwalitatieve producten te vervaardigen. We bevorderen een kwaliteitsbewuste houding in de volledige organisatie.

We handhaven strenge kwaliteitsmanagementsystemen om ervoor te zorgen dat alle producten voldoen aan hoge kwaliteits- en betrouwbaarheidsnormen. Alle sites van onze cluster zijn uitgerust met relevante kwaliteitsmanagementsystemen, zoals ISO-certificeringen. We streven ernaar een referentie te zijn voor klanten op het gebied van productassortiment, ontwikkeling en kwaliteit.

## Operationele uitmuntendheid

Innoveren en constant zoeken naar verbeteringen zit in het DNA van ArcelorMittal Belgium. Onze hooggekwalificeerde medewerkers zoeken permanent naar het verder verbeteren en automatiseren van onze hoogtechnologische installaties en processen. Ze werken daarbij samen met verschillende strategische partners (bv. onderzoekscentra, onderwijswereld, andere bedrijven en sectoren) en met experts binnen de ArcelorMittal-groep. Zo slagen we erin om op vele domeinen de best beschikbare technologieën en werkwijzen ('best practices') te implementeren.

Om onze bedrijfsprocessen te optimaliseren en onze prestaties continu te verbeteren, maken we gebruik van de WCM-methode (World Class Manufacturing). We betrekken hierbij alle disciplines en geledingen van de organisatie. We stimuleren het eigenaarschap zodat iedereen binnen zijn of haar invloedssfeer op zoek gaat naar verliezen om deze op een gestructureerde manier aan te pakken. Voor de moeilijker problemen werken mensen in team samen om belangrijke risico's en verliezen te elimineren.

Verbeteringen kunnen maar duurzaam zijn als ze verankerd worden in een managementsysteem. We streven naar een uniek managementsysteem voor al onze sites, dat voldoet aan de verschillende internationale standaarden: ISO 45001 voor gezondheid en veiligheid, ISO 14001 voor milieu, ISO 50001 voor energiemangement, ISO 9001 en IATF voor kwaliteit en Responsible Steel voor de verschillende ESG-aspecten (Environmental, Social & Governance). Ons managementsysteem zorgt ervoor dat onze operationele en strategische doelstellingen gerealiseerd worden.

Frederik Van De Velde,  
CEO ArcelorMittal Belgium

Frederik Engels,  
COO Primary ArcelorMittal Belgium

Hein Vandeveire,  
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

Matthias Vandamme  
CHR ArcelorMittal Belgium

# Beleid Gezondheid en Veiligheid



**ArcelorMittal**

ArcelorMittal Belgium  
1 april 2025

Bij ArcelorMittal Belgium streven we ernaar dat iedereen elke dag gezond en veilig naar huis gaat. Dit vereist overtuiging, inzet en hard werk op alle niveaus van de organisatie en gaat veel verder dan louter wettelijke naleving.

**We verbinden ons tot de volgende principes om onze beslissingen en acties te sturen:**

1. Alle letsels en werkgerelateerde ziektes kunnen en moeten worden voorkomen.
2. Het management is verantwoordelijk voor de gezondheids- en veiligheidsprestaties.
3. De betrokkenheid van de medewerkers en opleiding zijn essentieel.
4. Veilig werken is een arbeidsvoorwaarde.
5. Gezondheid en veiligheid moeten in alle bedrijfsbeheerprocessen worden geïntegreerd.
6. Uitmuntendheid op het vlak van gezondheid en veiligheid zorgt voor uitmuntende bedrijfsresultaten.

**Om dit te bereiken, zullen wij:**

- Alle medewerkers gratis een effectieve opleiding geven zodat ze veilig kunnen werken en leidinggeven, waarbij ze bewust worden gemaakt van mogelijke gevaren en de risico's leren evalueren en beheersen.
- Eisen dat onze leidinggevendenden zichtbare gezondheids- en veiligheidskampioenen zijn, consequent hoge normen stellen, de aanwezigheid en doeltreffendheid van controles verzekeren, interacties van hoge kwaliteit op de werkvloer uitvoeren en mogelijke gevolgen voor gezondheid en veiligheid bij alle beslissingen aanpakken.
- Een zorgzame, ondersteunende en stimulerende cultuur op de werkvloer bevorderen.
- De interne medewerkers en externe aannemers actief betrekken bij alle aspecten van het gezondheids- en veiligheidsbeheer.
- Systematisch taakrisicoanalyses maken van repetitieve

werken in productie en onderhoud zodat de werkvoorschriften continue verbeterd worden met de noodzakelijke maatregelen om ongevallen te vermijden.

- Ervoor zorgen dat alle medewerkers – zowel interne als aannemers – actie ondernemen, wanneer ze van mening zijn dat de omstandigheden onveilig zijn of dat de levensreddende gouden regels niet worden nageleefd. Dat betekent ook: het werk durven stopzetten ('kijken en handelen').
- Alle risicovolle incidenten en situaties melden, ze onderzoeken, trends analyseren en lessen toepassen.
- Focussen op het corrigeren van de organisatorische oorzaken van ernstige letsels en dodelijke ongevallen (SIF's, 'Serious Injuries and Fatalities').
- Primaire en secundaire parameters en doelstellingen voor het management vastleggen om de gezondheids- en veiligheidsprestaties te verbeteren.
- Continue verbetering stimuleren via een doeltreffend gezondheids- en veiligheidsbeheersysteem (inclusief onze normen voor preventie van dodelijke ongevallen) en het delen van beste praktijken.
- Aannemers selecteren en opvolgen op basis van hun gezondheids- en veiligheidsprestaties en -programma's.
- Zorgen voor inherent veilige werkplekken en installaties, ze schoon, netjes en in goede staat houden.
- De gezondheid beschermen en het welzijn van de medewerkers en lokale gemeenschappen verbeteren. Volledig voldoen aan alle wettelijke en andere toepasselijke vereisten.
- De doeltreffendheid van dit beleid verzekeren door een combinatie van zelfevaluatie, interne groepsaudit en externe audit.

Dit beleid is van toepassing op alle activiteiten van ArcelorMittal Belgium (inclusief joint ventures waar we een meerderheidsbelang of operationele controle hebben) en geldt voor alle medewerkers van ArcelorMittal Belgium en de medewerkers van aannemers die werken uitvoeren op de terreinen van ArcelorMittal Belgium. In gevallen waarin er verschillen zijn tussen de lokale wetgeving en de eigen gezondheids- en veiligheidseisen van ArcelorMittal Belgium, zullen de strengere eisen altijd worden nageleefd.

**Frederik Van De Velde,**  
CEO ArcelorMittal Belgium

**Frederik Engels,**  
COO Primary ArcelorMittal Belgium

**Hein Vandeveire,**  
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

**Matthias Vandamme**  
CHR ArcelorMittal Belgium

# Beleid Milieu en Energie



ArcelorMittal Belgium ontwikkelt en produceert vlakstaal in diverse kwaliteiten, al dan niet bekleed, alsook bijproducten die tijdens het staalproductieproces ontstaan. Dit gebeurt met aandacht voor alle milieuaspecten, zowel tijdens het productieproces zelf als tijdens alle volgende en voorgaande stappen in de logistieke keten waarbij ArcelorMittal Belgium betrokken is.

ArcelorMittal Belgium wil op het vlak van duurzaamheid toonaangevend zijn in de industriële wereld. 'Milieu en Energie' is daarom een strategische as van onze organisatie. Om onze werking continu te blijven verbeteren, combineren we de WCM-methodiek met erkende managementsystemen die voldoen aan de normen ISO 14001, ISO 50001 en ResponsibleSteel.

## Voor het welzijn van de huidige en de toekomstige generaties zetten wij ons in:

- Om hinder voor onze burens te vermijden en het milieu te beschermen tegen verontreiniging.
- Energie-efficiëntie in onze productieprocessen en onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk te verminderen.
- De natuurlijke voorraden grondstoffen en hulpbronnen duurzaam aan te wenden en maximaal in te zetten op circulariteit.

## We willen leiderschap tonen in het continu duurzamer en competitiever maken van staal en daarom vraagt het managementcomité aan alle medewerkers om in hun werkzaamheden steeds volgende principes te integreren:

- We stellen 'duurzame productie' centraal, en streven een voortdurend evenwicht tussen milieu, economie en sociaal welzijn.
- We verbeteren continu van onze milieuprestaties en hinder voor onze burens en nadelige effecten voor het milieu. Dit engagement houdt onder andere in:
  - We handelen preventief om milieu-incidenten zoveel mogelijk te vermijden;
  - We streven voortdurend naar minder lucht- en watermissies.
  - We verminderen en voorkomen geluidshinder en trillingen;
  - We vermijden te allen tijde het dumpen en lozen van bijproducten, grondstoffen, rest- en afvalstoffen in of op de bodem en natuur, in onze grachten, in onze riolen of in onze kanalen en andere oppervlaktewateren;
  - We zorgen voor een efficiënt waterbeheer met optimale interne recirculatie, waarvoor wij steeds continue verbetering nastreven;
- We respecteren en beschermen de biodiversiteit en beschermde natuur binnen onze invloedssfeer en streven voortdurend naar het verminderen en voorkomen van een potentiële negatieve impact op deze biodiversiteit.
- We ontwikkelen, en verbeteren van productiemethodes met een zo laag mogelijke milieu-impact, een zo laag mogelijk energieverbruik en een CO<sub>2</sub>- uitstoot, en een zo hoog mogelijke recirculatiegraad.
- We ontwikkelen en vervaardigen producten met goede eigenschappen op gebied van milieu, energieefficiëntie en circulariteit in nauwe samenwerking met klanten en leveranciers.
- We alle activiteiten met als doel het specifieke energieverbruik en de CO<sub>2</sub>- uitstoot van onze processen continu te verminderen.
- We maximaliseren de opwekking van hernieuwbare energie in onze eigen sites maximaliseren.
- We engageren alle medewerkers, en het management in het bijzonder, voor een milieuvriendelijke, energie-efficiënte productie en de naleving van de wettelijke verplichtingen en alle andere aangegane verbintenissen. Het management voorziet in de middelen die nodig zijn om de vooropgestelde doelstellingen op gebied van milieu, energie en circulariteit te bereiken.
- We bevorderen een milieu- en energiebewuste houding door informatie en opleiding en het delen van goede praktijken. We zorgen ervoor dat we steeds over de nodige informatie beschikken om onze operationele doelstellingen te halen.
- We moedigen alle medewerkers aan om mee te zoeken naar verbeterpotentieel.
- Het management voorziet in de middelen die nodig zijn om de vooropgestelde doelstellingen op gebied van milieu, energie & CO<sub>2</sub> en circulariteit te bereiken.
- We communiceren transparant en open met alle belanghebbenden.
- We gaan waar zinvol of nuttig voor het bereiken van onze doelen partnerschappen aan met andere bedrijven of organisaties.

Frederik Van De Velde,  
CEO ArcelorMittal Belgium

Frederik Engels,  
COO Primary ArcelorMittal Belgium

Hein Vandeveire,  
COO Finishing ArcelorMittal Belgium

Matthias Vandamme  
CHR ArcelorMittal Belgium

# Beleid Betrokken en deskundige medewerkers als motor van ons succes



## Ons engagement

Ons HR-beleid weerspiegelt onze kernwaarden: respect, openheid, samenwerking en subsidiariteit. We erkennen dat mensen de drijvende kracht zijn achter het succes van ArcelorMittal Belgium. We willen een werkomgeving creëren waartoe talenten zich aangetrokken voelen, waarin ze zich kunnen ontwikkelen, hun eigenheid kunnen behouden en zich gewaardeerd voelen. In dit clusterbeleid respecteren we lokale wetgeving, en gebruiken, en onderschrijven we de ResponsibleSteel-principes.

We vragen onze externe partners een personeelsbeleid te voeren in overeenstemming met de geformuleerde principes en in lijn met de lokale wetgeving.

## Voor en door onze medewerkers

Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid. Leidinggevendenden hebben daarbij een extra rol: zij creëren, samen met HR, een werkomgeving die het toepassen van de HR-principes actief ondersteunt.

## Om onze engagementen waar te maken, hanteren we de volgende basisprincipes:

- **Veiligheid en gezondheid:** We zorgen voor gezonde en veilige arbeidsomstandigheden op al onze locaties. Dit omvat ook het mentale welzijn. We dragen algemeen zorg voor elkaar.
- **Inclusiviteit:** Wij willen een inclusieve werkomgeving waar iedereen dezelfde rechten en mogelijkheden moet hebben. Gedrag dat ingaat tegen deze principes wordt niet getolereerd.
- **Integriteit:** We ondersteunen actief een cultuur waarin medewerkers ethisch handelen, en waarin eerlijkheid, transparantie, respect en voorbeeldgedrag centraal staan. Er wordt consequent opgetreden bij ongewenst gedrag.
- **Duurzaam:** Wij willen rekening houden met de persoonlijke ambities en werkvoorkeuren van medewerkers de verschillende levensfasen van de medewerker. We willen een beleid voeren dat werkbare jobs bespreekbaar maakt om het welzijn, ook op langere termijn, te bevorderen.
- **Leiderschap:** We stimuleren een sterke leiderschapscultuur en verantwoordelijkheidszin, en belonen en waarderen onze medewerkers op een eerlijke manier op basis van hun prestaties. Hierbij streven we naar een samenwerkingsgerichte, productieve en innovatieve werkomgeving.
- **Talentontwikkeling:** Wij geloven in de voortdurende ontwikkeling van onze medewerkers. Als organisatie investeren we actief in opleidingen, én we stimuleren en ondersteunen onze mensen om hun talenten en competenties verder te ontplooien. Zo versterken we niet alleen hun brede inzetbaarheid, maar ook hun betrokkenheid bij het werk en de organisatie.
- **Continue verbetering:** We streven naar een cultuur waarbij wederzijdse verwachtingen gedeeld worden en deze worden afgetoetst aan de realiteit. Feedback is hierbij een belangrijk hulpmiddel. We voeren een open en constructieve dialoog met onze medewerkers en hun vertegenwoordigers om ons beleid voortdurend te verbeteren.

# Beleid Betrokken en deskundige medewerkers als motor van ons succes



Onze missie is tweeledig: enerzijds ondersteunen we de noden van onze organisatie en stakeholders op korte én lange termijn, anderzijds bouwen we aan een werkomgeving waar mensen zich goed voelen, zichzelf kunnen zijn en zich verder kunnen ontwikkelen. We dragen zorg voor hun welzijn, houden rekening met hun behoeften in elke fase van hun leven en loopbaan, en waken erover dat iedereen met respect wordt behandeld.

Wij verwachten van onze medewerkers dat zij hun competenties continu bijschaven, elkaars verschillen omarmen, zorg dragen voor elkaar en onze algemene bedrijfswaarden respect, openheid, samenwerking en subsidiariteit hoog in het vaandel dragen. Wij ondersteunen dit met een open en transparante communicatie en overleg met de medewerkers en alle stakeholders. Ter ondersteuning van dit alles zetten wij sterk in op digitalisatie.

Wij geloven in de volgende principes om dit te realiseren:

- Wij willen een inclusieve werkomgeving waar iedereen dezelfde rechten en mogelijkheden moet hebben ongeacht ras, huidskleur, nationaliteit, afkomst, nationale of etnische afkomst, handicap, geloof of levensbeschouwing, seksuele geaardheid, leeftijd, vermogen, burgerlijke staat, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, gezondheidstoestand, fysieke of genetische eigenschap, geboorte, sociale afkomst, geslacht. Gedrag dat ingaat tegen deze principes wordt niet getolereerd.
- Wij willen voorkeurswerkgever zijn voor ons huidige en toekomstige medewerkers, die inspeelt op de nieuwe tendensen van onze samenleving.
- Om aan de noden van de organisatie te voldoen, willen wij het potentieel van onze medewerkers maximaal benutten en daartoe de talenten van onze medewerkers flexibel inzetten om voldoende wendbaar te zijn en proactief met verandering te kunnen omgaan. Wij willen onze medewerkers uitdagen en ondersteunen om hun loopbaan volgens hun potentieel en ambities uit te bouwen. Wij willen op een flexibele manier de mensen inzetten waar de nood het hoogst is.

- Wij willen ook rekening houden met de persoonlijke ambities en werkvoorkeuren van medewerkers, de verschillende levensfasen van de medewerker en een beleid voeren die werkbare jobs bespreekbaar maakt om het welzijn en de vitaliteit te realiseren op langere termijn.
- Wij staan open voor een constante ontwikkeling van onze medewerkers. Enerzijds willen wij als organisatie investeren in opleidingen en anderzijds willen wij onze medewerkers stimuleren om hun talenten en competenties te ontwikkelen om een brede inzetbaarheid en hogere betrokkenheid te ondersteunen.
- We streven naar een cultuur waarbij wederzijdse verwachtingen gedeeld worden en deze worden afgetoetst aan de realiteit. Feedback is hierbij een belangrijk hulpmiddel. De medewerkers en leidinggevendenden zijn geïnformeerd en weten welke middelen ter beschikking staan om enerzijds hun loopbaan in eigen handen te nemen en anderzijds de ondersteuning te bieden waar nodig.
- Wij zetten in op een open en transparante communicatie naar onze medewerkers, leidinggevendenden, sociale partners en alle andere stakeholders. Wij stimuleren overleg en bottom-up ideeën op alle niveaus.
- Wij willen een werkomgeving uitbouwen waar onze werknemers graag werken, waar aandacht is voor veerkracht en begeleiding bij moeilijke levensfasen, maar ook consequent wordt opgetreden bij ongewenst gedrag, ondermaatse prestaties, en inbreuken tegen gemaakte afspraken.
- Wij streven naar een partnership met alle afdelingen om onze wederzijdse noden en acties te delen.
- Wij zorgen voor continue optimalisatie van onze processen en systemen. Wij zetten in op digitalisatie om onze processen goed te onderbouwen met data en analyse, een adequate service en opleiding te verlenen aan alle medewerkers en de afdelingen, en continu in contact te blijven met externe belanghebbenden, kandidaten en partners.



**Frederik Van De Velde,**  
CEO ArcelorMittal Belgium



**Frederik Engels,**  
COO Primary ArcelorMittal Belgium



**Hein Vandeveire,**  
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



**Matthias Vandamme,**  
CHR ArcelorMittal Belgium

# Beleid Klant, Kwaliteit en Service



ArcelorMittal Belgium ontwikkelt en produceert vlakstaal in diverse kwaliteiten, al dan niet bekleed, en dit voor tal van klanten en toepassingen zowel binnen als buiten Europa. Dit gebeurt met aandacht voor alle kwaliteitsaspecten tijdens het volledige proces, om kwaliteitsvolle en duurzame eindproducten te kunnen aanbieden.

We streven ernaar om onze klanten centraal te stellen in alles wat we doen. Onze klantgerichtheid is een fundamenteel onderdeel van onze bedrijfsstrategie en vormt de basis voor al onze activiteiten. We zijn vastbesloten om duurzame relaties op te bouwen met onze klanten door hun behoeften en verwachtingen te begrijpen en te realiseren.

ArcelorMittal Belgium wil op het vlak van **productontwikkeling en kwaliteit** toonaangevend zijn in de industriële wereld, we willen staal duurzamer en competitiever maken. Volgende activiteiten maken het mogelijk om onze doelstellingen op het vlak van kwaliteit te realiseren:

- Om te garanderen dat we voldoen aan de huidige en toekomstige noden van onze klanten en om ons te onderscheiden van onze concurrenten, verbeteren we de bestaande producten en ontwikkelen we continu nieuwe producten en productiemethodes. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de R&D-organisatie en de commerciële organisatie van de ArcelorMittal-groep.
- We zetten in op baanbrekende technologieën en producten die de strategieën van onze klanten ondersteunen en aan hun snel wijzigende noden voldoen.
- De ontwikkeling van nieuwe innovatieve producten gebeurt volgens een gestructureerd proces met de nodige aandacht voor de analyse van eventuele risico's die hiermee gepaard gaan en met de nodige aandacht voor een snelle doorlooptijd van dit proces. We streven naar de ontwikkeling en vervaardiging van producten met goede eigenschappen op het gebied van milieu, energie-efficiëntie en circulariteit tijdens de volledige levenscyclus en dit in nauwe samenwerking met de klanten en leveranciers.
- Bij de ontwikkeling en realisatie van producten houden we rekening met specifieke eisen en noden van de klant, zoals de speciale eigenschappen die de klant definieert.
- We handelen preventief om kwaliteitsincidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Alle risico's die kunnen leiden tot niet-kwaliteit worden geïdentificeerd, geëvalueerd en waar mogelijk beperkt door het nemen van maatregelen. De proces-FMEA ('Failure Mode and Effects Analysis') is hiervoor onze belangrijkste tool. 'Online statistical proces control' (OSPC) is eveneens een belangrijke opvolgingstool.
- Er wordt onmiddellijk gereageerd op incidenten met betrekking tot producten die niet voldoen aan de eisen van de klant, dit om het betrokken productvolume tot een minimum te beperken.
- Non-conformiteiten, kwaliteitsincidenten en productieverliezen worden grondig geanalyseerd en de gronddoorzaken worden aangepakt door de nodige actieplannen te definiëren en uit te voeren (PDCA of 'Plan-Do-Check-Act'). De nodige opleidingen voor de hiervoor toe te passen methodieken (bv. SORA of Symptoom-Oorzaak-Remedie-Actie, Quick Kaizen\*...) worden voorzien.
- Onze productieprocessen worden voortdurend verbeterd om kostenefficiënt duurzame producten te vervaardigen en non-conformiteiten te vermijden.
- Het management voorziet de middelen die nodig zijn om de vooropgestelde doelstellingen op het vlak van kwaliteit en productontwikkeling te bereiken. Er wordt onder meer geïnvesteerd in ondersteunende tools om de kwaliteit te bewaken zoals automatische inspectiesystemen en in accurate en state-of-the-artmeetmiddelen voor proces- en productkarakteristieken.
- We bevorderen een kwaliteitsbewuste houding in de volledige organisatie. We zorgen ervoor dat we steeds over de nodige informatie beschikken om onze operationele doelstellingen te halen.

*\*Quick Kaizen = techniek waarmee in 4 stappen naar de oorzaak van een probleem gezocht wordt en maatregelen genomen worden om een herhaling te vermijden.*

# Beleid Klant, Kwaliteit en Service



Onze klantgerichte aanpak op het vlak van service omvat de volgende kernprincipes:

- Service leveren aan onze klanten: Wij streven ernaar om te voldoen aan de vragen van de klant: bestellingen bevestigen in lijn met de gevraagde levertermijn, levertermijn respecteren en aanleveren volgens hun instructies op het gebied van transport en timing.
- Luisteren naar onze klanten: We hechten veel waarde aan de feedback van onze klanten en gebruiken deze om onze producten en diensten continu te verbeteren. Door actief te luisteren, kunnen we beter inspelen op de veranderende behoeften van de markt.
- Betrouwbaarheid en transparantie: Wij vinden het zeer belangrijk duidelijke en correcte informatie te geven aan onze klanten over hun orders op een reactieve manier maar ook meer en meer op een proactieve manier. We wensen ook in te zetten op nieuwe communicatiekanalen om de klant nog frequenter en juister te informeren over zijn producten. Transparantie in onze communicatie en processen is essentieel om sterke en duurzame relaties met onze klanten te onderhouden.
- Duurzaamheid en verantwoordelijkheid: We engageren ons voor duurzame werkwijzen die niet alleen onze klanten ten goede komen, maar ook de bredere gemeenschap en het milieu. Deze focus vertaalt zich in duurzame, CO<sub>2</sub>-vriendelijke transportwijzen voor het vervoer van onze producten naar de klanten. We streven samen met de klanten naar een volledig duurzame 'supply chain' van de aanvoer van grondstoffen tot de aanlevering van het staalproduct in hun magazijn.

Bij ArcelorMittal Belgium is klantgerichtheid meer dan een strategie, het is een cultuur die door alle lagen van onze organisatie wordt gedragen. We zijn vastbesloten om onze klanten te ondersteunen en te laten groeien, en we geloven dat hun succes ons succes is.



**Frederik Van De Velde,**  
CEO ArcelorMittal Belgium



**Frederik Engels,**  
COO Primary ArcelorMittal Belgium



**Hein Vandeveire,**  
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



**Matthias Vandamme,**  
CHR ArcelorMittal Belgium