

# TELENET DUURZAAMHEIDSKADER 2017-2020

## ONZE 2020 VISIE

Wij willen de toonaangevende speler worden in geconvergeerde geconnecteerde entertainment- en businessdiensten in België.

## LEIDENDE PRINCIPES

Steeds een stapje voor - baanbrekend - dichtbij - goede buur - bruisend - met passie - enthousiast - plezier - oprecht, eerlijk en transparant - inclusief

## ONZE BUSINESSPRIORITEITEN

- Een toonaangevend geïntegreerd netwerk bouwen
- Een voorloper zijn in inspirerend entertainment
- Bedrijven nog betere oplossingen bieden
- Rijke, onvergetelijke klantervaringen bouwen

## Steeds voorop

Bij Telenet geloven wij in het enorme potentieel van digitaal en willen wij mensen en bedrijven helpen om steeds een stapje voor te blijven in dit digitale tijdperk. Wij willen een samenleving bouwen waarin mensen met plezier samen werken en samen leven en waarin ze de digitale mogelijkheden ten volle en met plezier omarmen. Voor een betere levenskwaliteit. In dit digitale tijdperk willen wij het verschil maken door ons op een inclusieve en empathische manier te engageren voor onze klanten en onze medewerkers. Wij willen open en transparante relaties opbouwen met al onze stakeholders, zodat wij hen recht in de ogen kunnen kijken en aan hun verwachtingen op het vlak van sociale, economische en ecologische impact kunnen voldoen.



## Ons engagement

Wij doen er alles aan om onze klanten de beste ervaring te bezorgen en om vertrouwensrelaties op lange termijn met hen op te bouwen.

Wij willen dat alle onze medewerkers trots zijn om voor ons bedrijf te werken en echte ambassadeurs van Telenet worden. Wij willen hen versterken, inspireren en activeren zodat ze succesvol worden.

Wij willen een samenleving bouwen waarin mensen met plezier samen werken en samen leven en waarin ze de digitale mogelijkheden ten volle en met plezier omarmen. Voor een betere levenskwaliteit.

Wij werken open en transparant, rekening houdend met de verwachtingen van al onze stakeholders op het vlak van de sociale, economische en ecologische impact.

## 2020 doelstelling

- Net Promoter Score (NPS)\* -5
- NPS-score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit'
- NPS-score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie'

- Zoom employee engagement score van 61% met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen.
- Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen.

Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van minstens 3 programma's die digitale vaardigheden versterken. 25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk.

- NPS-score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen'
- NPS-score van -10 voor het reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken'
- Tegen 2025 de koolstofefficiëntie 5x verhogen en de energie-efficiëntie met 15% verbeteren per jaar. (Beide doelstellingen te bereiken tegen 2025 en t.o.v. de 2016 baseline)
- Tegen 2030 de koolstofuitstoot door mobiele verbranding met 60% verminderen (t.o.v. de 2017 baseline)

## Hoe doen wij dit?

- De beste klantervaring geven
- Producten & diensten van topkwaliteit leveren die gemakkelijk te gebruiken zijn
- Privacy & databeveiliging verzekeren
- Garant staan voor transparante tarifiering & facturering

- Het beste talent aantrekken & behouden
- Learning & Development stimuleren
- Het engagement van onze medewerkers verhogen via interne communicatie en de bedrijfscultuur
- Zorgen voor diversiteit en voor het welzijn van de medewerkers

- Investeren in premium vaste en mobiele connectiviteitsoplossingen
- Digitaal en creatief ondernemerschap stimuleren
- Kinderen en jongeren klaarstomen voor de digitale economie van de 21<sup>ste</sup> eeuw via ondernemerschap en digitale geletterdheidsvorming
- Basisvaardigheden in digitale geletterdheid voor iedereen verzekeren
- De juiste digitale balans promoten

- Onze ecologische voetafdruk beperken
- Onze waardeketen op een verantwoordelijke manier beheren
- Goed bestuur & een transparante bedrijfsvoering verzekeren

Definitie NPS: zie pagina 32