

# IN EEN NOTENDOP

## GEMAAKTE VOORUITGANG VOOR DE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPRIORITEITEN VAN TELENET

STREEFDOEL	RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018	RESULTAAT 2019
------------	----------------	----------------	----------------	----------------



### AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

Materiële kwesties					
2020 Doelstellingen	Gezondheid en veiligheid van klanten Privacy en databeveiliging Duurzaamheid van producten				
	Net Promoter Score (NPS) van -5	Telenet: -8.8 BASE: -10.3	Telenet: -14.9 BASE: -4.5	Telenet: -13.4 BASE: 1	Telenet: -11.5 BASE: 9.7
	NPS -score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit'	N/A	+9.4	+10.6	+1.8
	NPS -score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie'	N/A	+12.4	+9.3	+7.6
KPIs	Klantenverloopratio	8,0%	9,3%	12,1%	10,5%
	# Ontvangen AVG-verzoeken	N/A	N/A	1.737	1.133
	Privacyklachten en -inbreuken	5 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	1 incident gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	8 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes	23 incidenten gerapporteerd aan de Gegevens Beschermings Autoriteit Geen boetes
	# Inbreuken op gegevensbescherming	0	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2	-9,6



### GOEDE WERKPLEK

Materiële kwesties					
2020 Doelstellingen	Verantwoordelijke werkgever Diversiteit en gelijke kansen op de werkvloer				
	Werknemersbetrokkenheid: Zoom-enquête engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	60%	58%	Geen Zoom enquête	78%
	Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen	N/A	N/A	+13	+3
KPIs	# Nieuwe medewerkers	336	354	409	510
	Refer a friend programma: # nieuwe nieuwe medewerkers aangebracht door werknemers	18	24	32	52
	Telenet Young Graduate Programma (2-jaar opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde master studenten)	15	20	27	36
	Vrijwillig personeelsverloop	5,0%	9,5%	8,0%	7,0%
	# Medewerkers die een opleiding volgden	2.400	2.510	3.015	2.483
	Opleidingsuren per FTE	24,4	12,1	17,3	17,6
	% Vrouwelijke medewerkers	35.4%	35%	36%	36%
	% Vrouwen in het Senior Leadership Team	50%	50%	42%	36%
	# Vrouwen in de Raad van Bestuur	3	3	3	3
	Afwezigheidsgraad (% van totale aantal dagen)	7,0%	7,2%	7,2%	7,8%

Nota: De Net Promoter Score (NPS) meet per kwartaal de klantentevredenheid op basis van een reeks vragen die betrekking hebben op de producten, de diensten en de reputatie van het bedrijf. Residentiële en bedrijfsklanten moeten aangeven in hoeverre zij het bedrijf, diens producten en diensten zouden aanbevelen, middels een score op een schaal van 0-10. Respondenten met een score van 9-10 zijn 'Promoters' met een hoge loyaliteit. 'Passives' zijn tevreden klanten met een score van 7-8, die open staan voor concurrerende aanbiedingen. 'Detractors' met een score tussen 0 en 6, zijn ontevreden klanten die een negatieve impact kunnen hebben op de reputatie van het bedrijf. Men bekomt de Net Promoter Score door het percentage 'Detractors' af te trekken van het percentage 'Promoters'. Het resultaat is een score tussen -100 en +100. De Employee Net Promoter Score (E-NPS) gebruikt dezelfde methodologie om het engagement van medewerkers te meten. [Meer weten over de Net Promoter Score-methodologie.](#)

**STREEFDOEL**
**RESULTAAT 2016    RESULTAAT 2017    RESULTAAT 2018    RESULTAAT 2019**

**DIGITALE SAMENLEVING**

Materiële kwesties	Digital inclusie en ontwikkeling van vaardigheden				
2020 Doelstellingen	Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van 3 programma's die de digitale vaardigheden versterken	2 programma's	3 programma's	3 programma's	3 programma's
	25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk	21.150 jongeren bereikt	41.000 jongeren bereikt	28.290 jongeren bereikt	22.706 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€250,6 miljoen	€295,7 miljoen	€220,2 miljoen	€109,1 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€12 miljoen	€8,4 miljoen	€4,8 miljoen	€9,7 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschaps- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart)	450 (YouthStart), 50 (BeCode)	750 (YouthStart), 270 (BeCode)	806 (YouthStart), 400 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	20.700 (CoderDojo Belgium)	25.500 (CoderDojo Belgium), 15.000 (Digitale Duik)	22.700 (CoderDojo Belgium), 5.470 (andere gemeenschaps initiatieven)	20.000 (CoderDojo Belgium), 1.500 (andere gemeenschaps initiatieven)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	88	86	791	935
	Aantal KMO's die op weg geholpen werden via de Digitale Versnelling	N/A	1.400	1.100	3.372


**VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING**

Materiële kwesties	Bedrijfsethiek en transparantie Koolstof- en energieefficiëntie Reductie van elektronisch afval Privacy en databeveiliging Risicobeheer van de toeleveringsketen Mediaverantwoordelijkheid				
2020 Doelstellingen	NPS -score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen'	N/A	-5.8	-7.1	-8.8
	NPS -score van -10 voor reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken'	N/A	-13	-14.1	-17.8
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1 + 2 CO <sub>2</sub> -emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,009	0,007	0,005	0,005
	% Hernieuwbare energieconsumptie	91%	80%	92%	90%
	% Herwaardering van opgehaald CPE (customer premise equipment)	44%	45%	55%	46%
	% Recycling van gevaarlijk afval	100%	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: % vermeden afval door de recycling en herwaardering van gebruikte decoders en modems	329 ton	330 ton	375 ton	378 ton
	Recyclagegraad van afval	71%	75%	71%	58%
	# Telenet-leveranciers gecontroleerd op MSG waarden (EcoVadis)	46	100	68	57
	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65	69