

# ONZE DUURZAAMHEIDSPRESTATIES IN EEN NOTENDOP

GEMAAKTE VOORUITGANG VOOR DE BELANGRIJKSTE DUURZAAMHEIDSPRIORITEITEN VAN TELENET

DOELSTELLING	RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018
--------------	----------------	----------------	----------------



## AMAZING CUSTOMER EXPERIENCE

2020 Doelstellingen	Net Promoter Score (NPS) van -5	Telenet: -8.8 BASE: -10.3	Telenet: -14.9 BASE: -4.5	Telenet: -13.8 BASE: 1.0
	NPS-score van +15 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productkwaliteit' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	+4.0	+9.3
	NPS-score van +10 voor het reputatietopic 'Voldoende aandacht voor productinnovatie' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	0.0	+9.3
KPIs	Klantenverloopratio	8,0%	9,3%	12,1%
	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
	# Inbreuken op gegevensbescherming	0	0	0
	Billing NPS	-13,2	-12,0	-12,2



## GOEDE WERKPLEK

2020 Doelstellingen	Werknemersbetrokkenheid Zoom-enquête engagementsscore van 61%, met de ambitie om een score in het bovenste kwartiel te behalen	60%	58%	Geen Zoom
	Tweejaarlijkse E-NPS bevraging met de ambitie om een +13 score te behalen (baselinemeting januari 2018)	-	-	+13
KPIs	# nieuwe medewerkers	336	354	409
	Refer a friend programma: #nieuwe medewerkers aangebracht door werknemers	18	24	32
	Telenet Young Graduate Programma (2-jaar opleidingsprogramma voor recent afgestudeerde master studenten)	15	20	27
	Vrijwillig personeelsverloop	5,0%	9,5%	8,0%
	#werknemers die een opleiding volgden	2.400	2.510	3.015
	Opleidingsuren per FTE	24,4	12,1	17,3
	% vrouwelijke medewerkers	35,4%	35%	36%
	% vrouwen in het Senior Leadership Team	50%	50%	42%
	#vrouwen in de Raad van Bestuur	3	3	3
Afwezigheidsgraad (% van totaal aantal dagen)	7,00%	7,17%	7,15%	

**DOELSTELLING**
**RESULTAAT  
2016**
**RESULTAAT  
2017**
**RESULTAAT  
2018**

**DIGITALE SAMENLEVING**

2020 Doelstellingen		RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018
	Iedereen de kans geven om zijn digitaal potentieel te ontwikkelen door het uitbouwen van minstens 3 programma's die de digitale vaardigheden versterken 25.000 jongeren stimuleren in het digitale tijdperk	2 programma's 21.150 jongeren bereikt	3 programma's 41.000 jongeren bereikt	3 programma's 28.290 jongeren bereikt
KPIs	Netwerkinvesteringen	€250,6 miljoen	€ 295,7 miljoen	€220,2 miljoen
	Investeringen in media & entertainment	€12 miljoen	€8,4 miljoen	€4,8 miljoen
	Aantal jongeren klaargestoomd voor de digitale economie via ondernemerschap- en digitale geletterdheidsvorming	450 (YouthStart)	450 (YouthStart) 50 (BeCode)	750 (Youthstart) 270 (BeCode)
	Aantal kinderen bereikt via initiatieven die de digitale vaardigheden versterken	20.700 (CoderDojo)	25.500 (CoderDojo) 15.000 (Digitale Duik)	22.700 (Coderdojo Belgium) 5.470 (andere initiatieven)
	Aantal startups die begeleid werden door Telenet investeringen	88	86	791
	Aantal kmo's op weg geholpen via de Digitale Versnelling	-	1.400	1.100


**VERANTWOORDELIJKE BEDRIJFSVOERING**

2020 Doelstellingen		RESULTAAT 2016	RESULTAAT 2017	RESULTAAT 2018
	NPS-score van -5 voor het reputatietopic 'Voldoende investeringen in maatschappelijke doelen' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	-20.0	-7.1
	NPS-score van -10 voor het reputatietopic 'Eerlijke en rechtvaardige bedrijfspraktijken' (nieuwe doelstelling 2018, baselinemeting 2017Q1)	-	-35.0	-14.1
KPIs	Koolstofefficiëntie ratio: totale scope 1 + 2 CO <sub>2</sub> -emissies, inclusief compensatie per terabyte dataverbruik	0,008	0,007	0,005
	% Hernieuwbare energieconsumptie	91%	80%	92%
	% Herwaardering van opgehaald CPE (customer premise equipment)	44%	45%	55%
	% Recycling van gevaarlijk afval	100%	100%	100%
	Reverse Logistics: % vermeden afval door de recycling en herwaardering van gebruikte decoders en modems	329 ton	330 ton	375 ton
	Recyclagegraad van afval	71%	75%	72%
	# Telenet-leveranciers gecontroleerd op MSG waarden (EcoVadis)	46	100	68
	Telenet EcoVadis CSR score in punten (Gold EcoVadis CSR Rating)	64	64	65