

# DOELSTELLINGEN EN PRESTATIES

KPI	DOELSTELLING 2018	REALISATIE 2018	DOELSTELLING 2019
<b>EXCELLENT NETBEHEER</b>			
Bevlogenheid medewerkers en samenwerking	Q4 score bevlogenheid $\geq 8,0$ Q4 score samenwerking $\geq 6,8$	Bevlogenheid: 7,7 Samenwerking: 6,2	Q4 score bevlogenheid $\geq 8,0$ Q4 score samenwerking $\geq 6,5$
Lost Time Injury Frequency Enexis <sup>1</sup>	$\leq 0,95$	1,48	
Lost Time Injury Frequency Derden <sup>1</sup>		4,53	
Jaarlijkse uitvalduur elektriciteit	$\leq 19,5$ minuten	16,0 minuten	$\leq 18,5$ minuten
Beïnvloedbare kosten en opbrengsten <sup>2</sup>	$\leq$ EUR 394 mln	EUR 405 mln	$\leq$ EUR 434 mln
Customer Effort Scores (CES) <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard aansluitingen <math>\leq 23\%</math></li> <li>• Aanleg primaire Infrastructuur <math>\leq 19\%</math></li> <li>• Storingen <math>\leq 15\%</math></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard aansluitingen 28%</li> <li>• Aanleg primaire Infrastructuur 28%</li> <li>• Storingen 18%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaard aansluitingen <math>\leq 24\%</math></li> <li>• Aanleg primaire Infrastructuur <math>\leq 29\%</math></li> <li>• Storingen <math>\leq 16\%</math></li> </ul>
<b>VERSNELLEN ENERGIETRANSITIE</b>			
CO <sub>2</sub> -reductie leasewagens en gedeclareerde kilometers <sup>4</sup>	$\geq 17,8\%$ reductie t.o.v. score 2014	13,8%	$\geq 29\%$ reductie t.o.v. score 2014
Het aantal stations dat wordt voorzien van Distributie Automatisering en Distributie Automatisering Light <sup>5</sup>	DA $\geq 320$ stations DALI $\geq 3.800$ stations	DA 379 stations DALI 1.502 stations	DA $\geq 250$ stations DALI $\geq 2.000$ stations
Aantal ton bespaarde CO <sub>2</sub> uitstoot project Buurkracht <sup>6</sup>	$\geq 6.000$ ton CO <sub>2</sub> -besparing	Target niet behaald	n.v.t.
Aanwezigheid Enexis bij provinciale stuurgroepen	n.v.t.	n.v.t.	5 van de 5 provincies

1 Geen doelstelling 2019 "ieder ongeval is er één te veel".  
 2 Enexis Netbeheer (incl. staven); doelstelling en realisatie 2018 zijn genormaliseerd.  
 3 Een CES-jaar loopt van december t/m november, waarbij iedere kwartaalscore wordt berekend over de periode: Q1: dec, jan, feb; Q2: mrt, apr, mei; Q3: jun, jul, aug; Q4: sept, okt, nov.  
 4 Deze KPI – cijfers betreffen periode december t/m november – wordt berekend inclusief stagiaires en WEP'ers, voertuigen met een grijs kenteken zijn uitgesloten van deze meting. Vergelijkingsperiode is gewijzigd van januari t/m november 2014 in januari t/m december 2014.  
 5 Doelstelling 2018 en realisatie 2018 betreffen t/m november cijfers.  
 6 Bij het berekenen van de CO<sub>2</sub>-besparing is gebruikgemaakt van de conversiefactor voor de Nederlandse productiemix van stroom onbekend. Doelstelling 2019 n.v.t. omdat KPI geen onderdeel uitmaakt van de balanced score card 2019 Enexis.

Zie definities in het hoofdstuk Begrippenlijst in dit jaarverslag.

De resultaten van 2018 laten zien dat de doelstellingen te ambitieus waren. Op diverse vlakken hebben onze inspanningen helaas niet geleid tot het gewenste resultaat. De energietransitie levert voor Enexis extra werk op en ook het tekort aan technisch personeel speelde ons parten. Dit hebben we vooraf niet voldoende ingeschat. Omdat er voor deze situatie op korte termijn geen oplossing is, hebben wij onze doelstellingen voor 2019 realistischer geformuleerd. Om klantvragen sneller op te lossen, besloten wij in de eerste helft van 2018 om meer technische medewerkers in te zetten voor de klant in plaats van distributieautomatisering te implementeren. Een ontwikkeling die wij in 2019 kracht bij zetten door prioriteit te geven aan klantgedreven werk en verbeterprojecten voor de klant.