



# DOELSTELLINGEN EN PRESTATIES

KRITISCHE SUCCESFACTOR	KPI	DOELSTELLING 2021	REALISATIE 2021	DOELSTELLING 2022	TOELICHTING
Betrouwbaar energienet	Jaarlijkse uitvalduur	≤ 17,5 min	17,6 min	≤ 17,5 min	<a href="#">Pagina 18</a>
Slim en efficiënt uitbouwen van netcapaciteit	Uitbreiden transportcapaciteit	≥ 1.000 MW	1.350 MW	≥ 1.000 MW	<a href="#">Pagina 19</a>
Elke dag slimmer en beter	Kwantitatieve voortgang Jaarorderboek <sup>1</sup>	≥ € 941 mln	€ 959 mln	≥ € 1.044 mln	<a href="#">Pagina 23</a>
Transparante klantinformatie	Customer Effect Scores <sup>2</sup> : 1. CES keten API	Q4 score Aanleg Primaire Infrastructuur ≤ 20%	18%	Q4 score Aanleg Primaire Infrastructuur ≤ 19%	<a href="#">Pagina 21</a>
	2. CES keten Standaard Aansluitingen	Q4 score Standaard Aansluitingen ≤ 24%	24%	Q4 score Standaard Aansluitingen ≤ 22%	<a href="#">Pagina 21</a>
Altijd veilig werken	Lost Time Injury Frequency Enexis	Ieder ongeval is er één te veel	1,16	≤ 1	<a href="#">Pagina 28</a>
	Lost Time Injury Frequency contractors		1,21	≤ 2,5	<a href="#">Pagina 28</a>
Voldoende gekwalificeerd personeel	Toename/afname # fte schaars technisch personeel	# fte technisch personeel extra in dienst bij Enexis ≥ 145 fte (saldo groei in-uitstroom)	85,9 fte	# fte technisch personeel extra in dienst bij Enexis ≥ 169 fte (saldo groei in uitstroom)	<a href="#">Pagina 26</a>
Transparante inclusieve organisatie	Employee Net Promoter Score <sup>3</sup>	-	34,0	≥ 30	<a href="#">Pagina 26</a>
Elke euro goed besteed	Beïnvloedbare kosten en opbrengsten <sup>4</sup>	≤ € 492 mln	€ 456 mln	≤ € 525 mln	<a href="#">Pagina 34</a>

<sup>1</sup> Op basis van normkosten.

<sup>2</sup> Een CES-jaar loopt vanaf december t/m november, waarbij iedere kwartaalscore wordt berekend over de periode Q1: dec., jan., feb.; Q2: mrt., apr., mei; Q3: juni, juli, aug.; Q4: sept., okt., nov. Voor de score geldt 'hoe lager hoe beter'.

<sup>3</sup> De Employee Net Promoter Score is m.i.v. 2022 een doelstelling en toont de mate waarin medewerkers Enexis aan anderen aanraden als werkgever. De score wordt bepaald door: % promotors - % criticasters.

<sup>4</sup> Enexis Netbeheer (incl. staven).

## RECORD WERKPAKKET GEREALISEERD

Ondanks de coronapandemie wisten we in 2021 weer meer werk te verzetten. Ons doel voor het uitbreiden van de transportcapaciteit is ruimschoots behaald. Door alle investeringen in onze netten en de kosten voor onderhoud en storingen groeide ons jaarorderboek tot € 959 miljoen. Belangrijk is bovendien dat de betrouwbaarheid van energie voor onze klanten op hoog niveau bleef. Ondanks onze inspanningen lukte het niet in alle gevallen om klanten binnen de gewenste tijd aan te sluiten. Dat is teleurstellend. Helaas kunnen we door het steeds toenemende werkpakket en aanhoudende schaarste op de arbeidsmarkt niet beloven dat dit snel is opgelost. Met transparante klantinformatie wisten we de doelstelling van de Customer Effort Score te behalen. Het kost klanten minder moeite om door ons goed geholpen te worden.

Een doorkijk naar 2022 laat zien dat onze doelen ambitieus zijn. Ons werkpakket groeit tot ruim boven een miljard euro en we blijven de transportcapaciteit ook in de komende jaren structureel uitbreiden met minimaal 1.000 Megawatt. Daarbij doen we geen concessies op het gebied van betrouwbaarheid en veiligheid. De doelstelling voor veilig werken hebben wij gekwantificeerd om gerichte verbeterstappen te maken. Onze doelstelling voor de klanttevredenheid hebben wij voor 2022 verder aangescherpt. Om realistische afspraken te maken, gaan we met klanten in gesprek over hun wensen en de wachttijd. Daarbij zetten we maximaal in op aantrekken en behouden van voldoende technisch personeel om het groeiende werkpakket te kunnen uitvoeren. In aansluiting op onze strategische richting sturen we in 2022 op een transparante, inclusieve organisatie. Door diversiteit kunnen we elkaar versterken en samen tot grotere prestaties komen. Om onze dienstverlening in de toekomst betaalbaar te houden, zetten we tot en met 2026 in op besparingen van in totaal minimaal € 220 miljoen.