

Trends en marktontwikkelingen	Risico's	Strategische pijlers	Focusgebied	Onze missie	Materiële thema's	Stakeholdergroepen	Doelstellingen 2019	Output / Resultaat 2018	Impact	SDG's			
Afscheid van aardgas Groei duurzame opwek Economische groei	Langetermijnoriëntatie van regulering Privacy energiedata Benodigde capaciteit en competenties Anticiperen op en bijbenen impact energietransitie	Ondersteuning van klanten bij het maken van keuzes	Energietransitie portfolio Maakbaarheid	Betrouwbaar, Betaalbaar, Bereikbaar	Tevreden klanten	Klanten	Klanttevredenheid gemeten door de NES score is hoger dan 51% (consument) en 46% (zakelijke markt).	Consument: 50,3% Zakelijk: 37,9%	Geproduceerd kapitaal Sociaal kapitaal	SDG 7			
					Stimuleren duurzame energieopwekking	Klanten			Natuurlijk kapitaal	SDG 7 SDG 11			
					Toegang tot energie	Klanten			Geproduceerd kapitaal Natuurlijk kapitaal	SDG 7			
Afscheid van fossiel gas (Digitalisering) Groei duurzame opwek Economische groei	Langetermijnoriëntatie van regulering Benodigde capaciteit en competenties	Investeren in nieuwe open netten	Energietransitie portfolio Warmtetransitie		Betrouwbaar, Betaalbaar, Bereikbaar	Innovatieve oplossingen	Klanten	Aanbieden slimme meters 584.000	644.000 slimme meters	Intellectueel kapitaal	SDG 8		
							Aandeelhouders en investeerders						
						Stimuleren duurzame energieopwekking	Klanten			Natuurlijk kapitaal	SDG 7 SDG 11		
						Verantwoord investeringsbeleid	Aandeelhouders en investeerders			Financieel kapitaal	SDG 11 SDG 12		
Digitalisering Economische groei	Realisatie werkpakket Langetermijnoriëntatie van regulering Cybercriminaliteit Benodigde capaciteit en competenties	Digitaliseren van netten	Kostenbewust Maakbaarheid			Betrouwbaar, Betaalbaar, Bereikbaar	Datagedreven netbeheer	Medewerkers/ Klanten	Uitvalduur elektriciteit Behoud van lage uitvalduur. Doelstelling is maximaal 22 minuten. Het aantal unieke kabelnummers met meer dan vijf storingen is maximaal 17 Aanbieden slimme meters 584.000	33 minuten Herhaaltoringen: 17 644.000 slimme meters	Geproduceerd kapitaal Natuurlijk kapitaal Financieel kapitaal Sociaal kapitaal	SDG 7 SDG 7	
							Privacy en veiligheid van gegevens	Klanten			Sociaal kapitaal	SDG 7	
							Veilig en gezond werken	Medewerkers Klanten	Geen ongevallen met verzuim (meetmethode wijzigt)	LITF: 1,4 Veiligheidscultuur: 38%	Sociaal kapitaal Menselijk kapitaal	SDG 8	
(Digitalisering) Tekort aan technisch personeel (arbeidskrachte) Economische groei	Veiligheid Realisatie werkpakket Langetermijnoriëntatie van regulering Cybercriminaliteit Benodigde capaciteit en competenties	Excellent netbeheer	Kostenbewust Maakbaarheid				Betrouwbaar, Betaalbaar, Bereikbaar	Veilige infrastructuur	Medewerkers Klanten			Sociaal kapitaal Menselijk kapitaal	SDG 8
								Leveringszekerheid / leveringsbetrouwbaarheid	Klanten	Behoud van lage uitvalduur. Doelstelling is maximaal 20 minuten. Het aantal unieke kabelnummers met meer dan vijf storingen is maximaal 17	Uitvalduur: 33 minuten Herhaaltoringen: 17	Geproduceerd kapitaal	SDG 7
								Aandeelhouders en investeerders					
				Tevreden klanten				Klanten	Klanttevredenheid gemeten door de NES score is hoger dan 51% (consument) en 46% (zakelijke markt).	Consument: 50,3% Zakelijk: 37,9%	Geproduceerd kapitaal Sociaal kapitaal	SDG 7	
				Maatschappelijke verantwoordelijkheid in de keten.				Aandeelhouders en investeerders	25% van al onze primaire assets is circulair ingekocht	16,4% klimaatneutraal en circulair ingekocht	Natuurlijk kapitaal	SDG 12	
				Corporate governance en bedrijfsethiek	Medewerkers			Minimaal 27,8% van alle leidinggevende posities wordt vervuld door een vrouw	28,8% Vrouwen in leidinggevende posities	Financieel kapitaal Sociaal kapitaal	SDG 8		
					Aandeelhouders en investeerders			Handhaven solide A rating profiel	S&P AA-/A-1+/stable outlook Moody's Aa2/P-1/stable outlook				
				Welzijn op werk	Medewerkers			100 leer/werkplekken aanbieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Minimaal 27,8% van alle leidinggevende posities wordt vervuld door een vrouw Onderzoek Great Place to Work van minimaal 75 Verzuimpercentage van maximaal 3,9%	95 leerplekken 28,8% Vrouwen in leidinggevende posities Great Place to Work score: 70 4,7%	Menselijk kapitaal	SDG 8		
					Medewerkers			Onderzoek Great Place to Work van minimaal 75 100 leer/werkplekken aanbieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.	Great Place to Work score: 70 95 leerplekken	Menselijk kapitaal	SDG 8		