



DOELSTELLINGEN EN PRESTATIES

KRITISCHE SUCCES FACTOR	KPI	DOELSTELLING 2020	REALISATIE 2020	DOELSTELLING 2021	TOELICHTING
Betrouwbare energievoorziening	Jaarlijkse uitvalduur ¹	-	13,0 min	≤ 17,5 min	Pagina 17
Haalbaar, betaalbaar en duurzaam energiesysteem	Uitbreiden transportcapaciteit	≥ 1.280 MVA	710 MVA	≥ 1.000 MVA	Pagina 18
Elke dag slimmer en beter	Kwantitatieve voortgang jaarorderboek ²	≥ € 878 mln	€ 882 mln	≥ € 941 mln	Pagina 19
Tevreden klanten	Customer Effort Scores (CES) ³	Lagere scores t.o.v. 2019 Q4 score 2019 Aanleg Primaire Infrastructuur 36% Q4 score 2019 Standaard Aansluitingen 26% Q4 score 2019 Storingen 17%	Q4 score Aanleg Primaire Infrastructuur 20% Q4 score Standaard Aansluitingen 26% Q4 score Storingen 13%	Q4 score Aanleg Primaire Infrastructuur ≤ 20% Q4 score Standaard Aansluitingen ≤ 24% Q4 score Storingen ≤ 15%	Pagina 20
Samen veilig werken	Lost Time Injury Frequency Enexis	Ieder ongeval is er één te veel	0,81	Ieder ongeval is er één te veel	Pagina 25
	Lost Time Injury Frequency contractors		2,64		
Vitale medewerkers	Ziekteverzuim kort, middellang en lang totaal ¹	-	4,85%	Voortschrijdende gemiddelde ≤ 5%	Pagina 26
	Medewerkerstevredenheid: bevlogenheid ¹	-	7,8	≥ 7,8	Pagina 25
	Medewerkerstevredenheid: samenwerking ¹	-	6,4	≥ 6,6	Pagina 25
Voldoende vakbekwame mensen	Toename/afname # fte schaars technisch personeel	-	-	# fte technisch personeel extra in dienst bij Enexis ≥ 145 fte (saldo groei in-uitstroom)	Pagina 27
Elke euro goed besteed	Beïnvloedbare kosten en opbrengsten ⁴	≤ € 455 mln	€ 452 mln	≤ € 492 mln	Pagina 35

EFFECTIEF STUREN OP RESULTATEN

In ons streven naar excellent netbeheer en het versnellen van de energietransitie stellen we ambitieuze doelen.

De energietransitie stelt hoge eisen aan onze organisatie: de hoeveelheid werk neemt toe en er is schaarste aan de juiste mensen en middelen. Om op een veilige, betrouwbare en voorspelbare wijze aan de toenemende wensen van onze klanten te kunnen voldoen, streven we naar operationele optimalisatie. Hiertoe zijn wij in 2019 gestart met de implementatie van de werkwijze Operationele Sturing en Continu Verbeteren. In deze werkwijze maken we binnen onze strategie heldere keuzes en doelstellingen voor alle niveaus in de organisatie. Teams bespreken hun prestaties in relatie tot deze doelstellingen, analyseren oorzaken van afwijkingen en lossen deze op. Het management creëert een cultuur waarin het veilig is om prestaties en problemen transparant te maken, waarin medewerkers eigenaarschap nemen voor verbetering en bereid zijn om te leren van elkaar. In 2020 is Operationele Sturing in onze organisatie verder uitgebreid en in diverse teams geïmplementeerd. Aan de verdere doorontwikkeling, verankering en bredere inzet van de methodiek wordt ook in de komende jaren prioriteit gegeven. Om te volgen hoe succesvol we zijn, introduceren we Kritische Succes Factoren die een verbinding vormen tussen onze strategie (kwalitatief) en kpi's (kwantitatief).

¹ In 2020 lag de focus op de langetermijnontwikkeling van de KPI. Voor 2021 is een kwantitatieve doelstelling geformuleerd.

² Op basis van normkosten.

³ 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: jun, jul, aug; Q4: sept, okt, nov. Voor de score geldt 'hoe lager, hoe beter'.

⁴ Enexis Netbeheer (inclusief staven).