

ESG-rapport 2023

Fiber first

digitaal | sociaal | planeet

Inhoud

Introductie door de CEO 3

Over DELTA Fiber 5

DELTA Fiber in het kort 6

Wie zijn we? 7

Waar staan we voor? 8

Onze tijdlijn 9

Hoogtepunten 2023 10

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid 11

In de media 13

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten 14

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten 17

Onze ESG-strategie 18

Ons waardecreatiemodel 19

Een beter digitaal leven mogelijk maken 20

• Bouwen aan een toekomstbestendig netwerk 21

• Koploper in Nederlandse buitengebieden 23

• Cybersecurity: een van onze kroonjuwelen 25

Verbonden met de samenleving 26

• Luisteren naar de klant 27

• Hogere NPS door klantgerichte benadering 28

• Investeren in het welzijn van medewerkers 29

• Grotere betrokkenheid van medewerkers Klantenservice 32

• Onze benadering van ESG, diversiteit, gelijkheid en inclusie 33

Respect voor onze planeet 34

• Soepel refurbishmentproces 36

• Energie besparen 37

Rapportage en inzichten 40

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's 41

Dubbele materialiteitsanalyse 42

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk? 43



Casussen

Een glasvezelnetwerk is van grote toegevoegde waarde voor gezondheidsinstellingen



pagina 15



Snel en betrouwbaar internet zorgt voor "transformatie"

pagina 38

Smart homes en domotica kunnen niet zonder betrouwbaar internet en wifi



pagina 45



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Introductie door de CEO



Marco Visser CEO

De ambitie van DELTA Fiber is om een digitale samenleving mogelijk te maken en Nederland te verbinden. Wij bevinden ons in een ideale positie om deze verbinding tot stand te brengen, zowel voor werk als voor entertainment, en wij zien het als onze missie om mensen overal, in steden, dorpen en in buitengebieden, aan te sluiten op een ongeëvenaard snel glasvezelnetwerk.

Glasvezel, de meest duurzame optie

In onze huidige maatschappij draait alles om verbinding en daarom is het essentieel dat iedereen een betrouwbare internetverbinding heeft. Ik ben trots op de belangrijke rol die DELTA Fiber speelt in de digitalisering van Nederland, dat op de derde plaats staat in de Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. Van alle soorten netwerken op de markt biedt DELTA Fiber de meest duurzame optie. Glasvezelnetwerken bieden veel voordelen ten opzichte van alle andere technologieën: ze zijn snel, betrouwbaar en verbruiken minder stroom. Ze leveren de meest stabiele overdracht en bieden steeds hogere snelheden bij een relatief

laag stroomverbruik. Een hogere snelheid leidt ook snel tot nieuwe diensten. Nog maar een paar jaar geleden kwamen videoconferenties nauwelijks voor. Nu zijn ze de normaalste zaak van de wereld aangezien er steeds meer mensen regelmatig thuis werken en studeren. Dit is alleen mogelijk dankzij de hogere snelheden die providers zoals DELTA Fiber hun klanten bieden. In onze steeds meer geautomatiseerde samenleving wordt kennis vooral digitaal overgedragen. Ons glasvezelnetwerk biedt onze klanten energiezuinige connectiviteit, waardoor ze kunnen deelnemen aan de samenleving. Ik wil hier graag mijn dank uitspreken aan onze medewerkers die samen bijdragen aan het succes van DELTA Fiber. Ik ben er trots op dat we het snelste glasvezelnetwerk van Nederland bieden met internetsnelheden tot 8Gbps.

Versterkte inzet op duurzaamheid

Het afgelopen jaar hebben we onze inzet voor duurzaamheid verder versterkt. Daarmee liggen we op koers voor een CO₂-reductie van 50% in 2030, en we hebben ook onze KPI's voor duurzaamheidsleningen behaald. DELTA Fiber heeft

grote vooruitgang geboekt op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Beide zijn een belangrijk onderdeel van onze bedrijfsvoering en strategie, omdat we hiermee een positieve bijdrage kunnen leveren aan de samenleving. We hebben veel vooruitgang geboekt op de drie speerpunten van onze ESG-strategie: een beter digitaal leven mogelijk maken, verbonden met de samenleving en respect voor onze planeet.

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Wij zetten ons in voor een beter digitaal leven. We hebben inmiddels 1,6 miljoen huishoudens bereikt en bestrijken bijna 70% van de buitengebieden in Nederland. Als onderdeel van onze cybersecurity-strategie hebben we onze blootstelling aan risico's verder verminderd en de privacy van onze klanten beter beveiligd. Op het gebied van kwaliteitsverbetering hebben we 8Gb geïntroduceerd, en ons XGS-PON glasvezelnetwerk kent beduidend minder netwerkonderbrekingen.



> Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Verbonden met de samenleving

Het welzijn van onze stakeholders, klanten, medewerkers en aandeelhouders staat voorop. Dankzij een doelgericht kwaliteitsverbeteringsplan voor netwerkverbetering, productinnovatie en customer journeys steeg onze NPS (Net Promotor Score) naar +5. Onze medewerkersbetrokkenheid is gestegen naar +32 en we waren in de race voor de titel 'Vitaalste Vakbedrijf 2023'.

43 bedrijven hebben hieraan deelgenomen en met trots kan ik hier zeggen dat we in de top 10 zijn geëindigd. In het kader van 'continu luisteren' naar onze medewerkers hebben we het onderdeel 'diversiteit, gelijkheid en inclusie' ('Diversity, Equity and Inclusion', afgekort: DE&I) opgenomen in de medewerkersenquête die we elke zes weken naar onze mensen sturen.

Ook zetten we actief in op DE&I via nudging op diversiteit.

Respect voor onze planeet

Binnen ons nieuwe autobeleid, dat in januari is ingevoerd, worden vrijwel alle nieuwe leasecontracten afgesloten voor elektrische auto's. Dit is een belangrijke stap op weg naar de volledige elektrificatie van onze leasevloot in 2028. In 2023 zijn we ook gestart met een pilot met 15 leveranciers om doelen te stellen voor hun prestaties op het gebied van CO₂-vermindering en we zijn bezig

met het ontwikkelen van een methode om concrete maatregelen en eisen vast te leggen in ons inkoopbeleid. In september hebben we, om een baseline te bepalen voor verdere verbeteringen, een EcoVadis-rating aangevraagd om onze ESG-activiteiten (Environmental, Social en Governance) te beoordelen. Dit is nu onze baseline en we zetten in op een bronzen medaille. In december heeft het Science Based Trade-initiatief (SBTi) onze emissiereductiedoelstellingen voor de nabije toekomst gevalideerd, wat betekent dat we vanaf nu zullen werken aan klimaatdoelstellingen waarvan het effect wetenschappelijk is bewezen. We streven ernaar om voor 2040 op netto nul uit te komen met onze CO₂-uitstoot.

Voorstander van een hybride marktmodel

Op de Telecom Insights-conferentie in juni heb ik uitgelegd waarom ik het dubbel aanleggen van glasvezel of 'overbouwen' maatschappelijk onverantwoord vind. Ik geloof in een hybride marktmodel waarin alle telecomaandieners hun diensten via elkaars netwerken aanbieden, vergelijkbaar met het elektriciteitsnetwerk. Bij dubbele glasvezelaansluitingen voeren twee netwerkpartijen dezelfde graafwerkzaamheden uit, leggen ze hetzelfde type glasvezelkabels en installeren ze vergelijkbare apparatuur, wat uiteindelijk dubbel onderhoud vergt.



Dit is een verspilling van middelen en tijd en gaat gepaard met enorme investeringen. En uiteindelijk heeft het een negatief effect op de prijs die consumenten moeten betalen voor hun internetdiensten. Als je maar één glasvezelnetwerk hebt, is de bezettingsgraad hoog, waardoor de kosten per actieve aansluiting lager zijn.

Fiber first

Nederlandse telecomaandieners hebben gezamenlijk de verantwoordelijkheid om de digitale voorzieningen in Nederland

te verbeteren. Als we willen dat alle burgers in Nederland deelnemen aan de samenleving, moeten we ervoor zorgen dat ze toegang hebben tot de beste telecomdiensten. Bij DELTA Fiber zetten we ons ervoor in om de beste en snelste internetdiensten te leveren. Voor ons betekent dat 'Fiber first': we willen glasvezel op de eerste plaats zetten, maar wel op een maatschappelijk verantwoorde manier.

Marco Visser, CEO



> Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Over DELTA Fiber



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

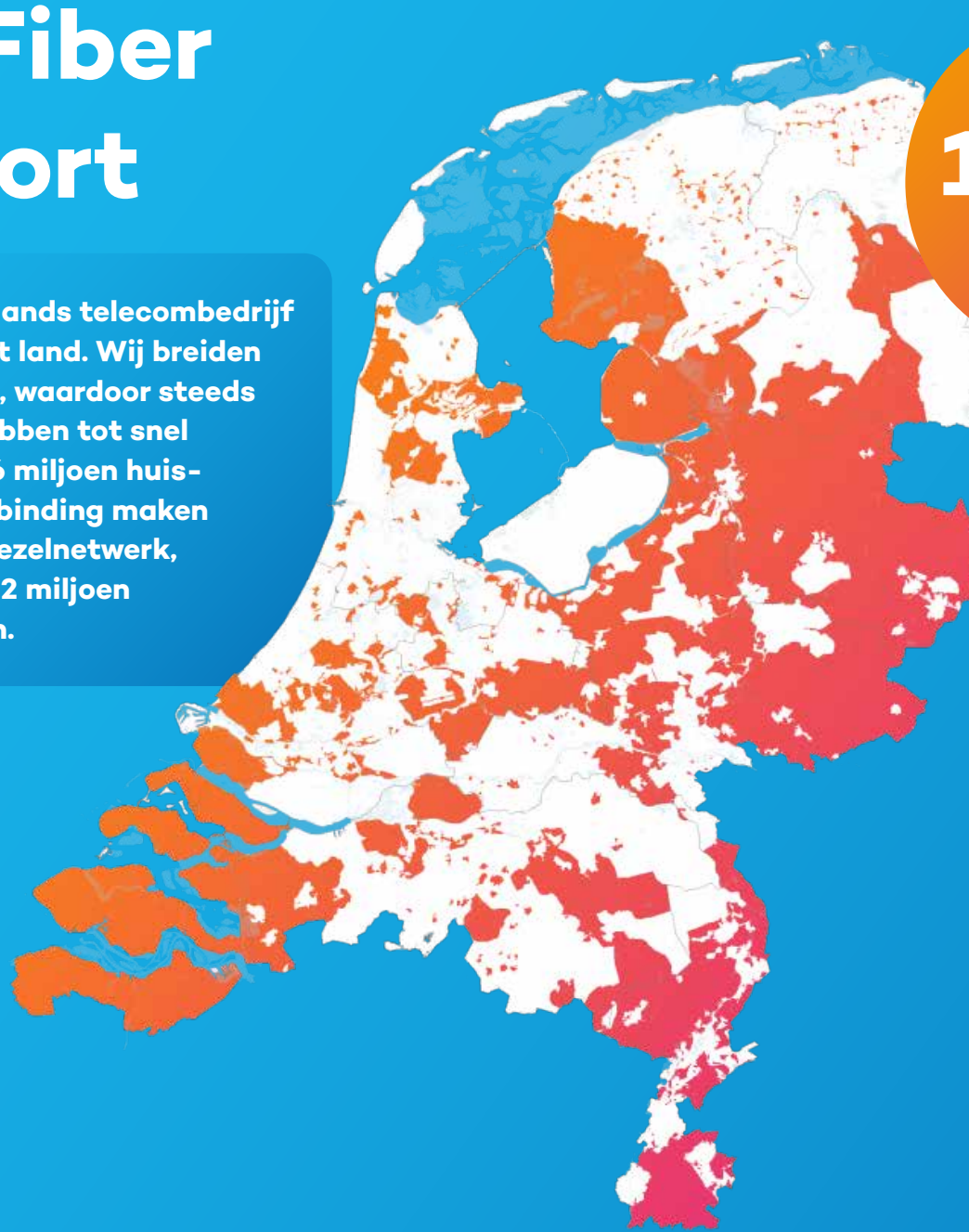
De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

DELTA Fiber in het kort

DELTA Fiber is een Nederlands telecombedrijf met netwerken in heel het land. Wij breiden ons netwerk constant uit, waardoor steeds meer mensen toegang hebben tot snel internet. Nu al kunnen 1,6 miljoen huishoudens en bedrijven verbinding maken met ons multi-Gig-glasvezelnetwerk, en onze ambitie is om op 2 miljoen huishoudens uit te komen.



Meer dan
1,6 mln
huishoudens
aangesloten

3.000

mensen werken dagelijks
aan ons netwerk

30.000

nieuwe aansluitingen
elke maand

500k+

klanten maken gebruik
van onze diensten

8 Gbps

max. snelheid
op ons netwerk



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

> DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

Wie zijn we?

1.200
medewerkers

+5
NPS

+32
eNPS



Netwerk

Dankzij onze jarenlange ervaring met glasvezel hebben wij ons netwerk inmiddels overal kunnen uitrollen, van buitengebieden tot stadscentra. Zowel consumenten als bedrijven profiteren van XGS-PON, de nieuwste generatie glasvezeltechnologie. We hebben een open netwerk, wat betekent dat andere internetserviceproviders hun diensten ook via ons netwerk kunnen aanbieden.



Diensten

We leveren internet, tv, vaste telefonie en mobiele diensten in Nederland via onze nieuwste generatie glasvezeltechnologie. Gebruikers van ons glasvezelnetwerk profiteren van onze snelle glasvezeldiensten.



Merken

DELTA Fiber is bekend via de merken DELTA en Caiway.

€ 393 mln
jaaromzet

€ 195 mln*
EBITDA

€ 1.999 mln
financiering via
duurzaamheidslening

~ € 600 mln
jaarlijkse CAPEX voor onze
digitale infrastructuur

* EBITDA inclusief genormaliseerde kosten € 180 mln



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

> **Wie zijn we?**

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en
onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

Waar staan we voor?

Ons doel, onze missie, onze ambitie en onze waarden zijn onze leidraad bij ons dagelijks werk. Ze dragen bij aan onze identiteit en stimuleren het gedrag dat nodig is om onze strategie succesvol uit te voeren.

Ons doel

Een digitale samenleving mogelijk maken

Onze missie

Mensen verbinden met het snelste glasvezelnetwerk

Onze ambitie

Twee miljoen glasvezelverbindingen realiseren

Onze waarden

BETROKKEN

We zijn betrokken bij het milieu, we investeren in een duurzamere toekomst en in relaties met onze stakeholders. Ons managementteam is nauw betrokken bij al onze bedrijfsonderdelen omdat we voor elkaar willen zorgen, elkaar de ruimte willen bieden om te groeien, en samen willen werken aan onze persoonlijke ontwikkeling

BETROUWBAAR

Glasvezel zit in ons bloed: wij zijn dé experts in het bouwen en onderhouden van glasvezelnetwerken en bieden daarmee een betrouwbare infrastructuur voor dataverbindingen. Wij gaan voor de beste kwaliteit en service. We vragen actief om feedback om zo non-stop te kunnen blijven verbeteren. Onze klanten kunnen op ons bouwen.

AMBITIEUS

DELTA Fiber gaat verder: wij verbinden zo veel mogelijk mensen om hen zo te laten profiteren van het snelste glasvezelinternet – waarmee ze het beste uit zichzelf kunnen halen. En daarmee leggen we ook de basis voor verdere innovatie en duurzame ontwikkeling. Wij gaan altijd net even verder voor onze klanten en creëren een uitdagende werkomgeving voor onze medewerkers.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

> Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Onze tijdlijn

Fiber first

DELTA Fiber is de op één na grootste exploitant van glasvezelnetwerken in Nederland en biedt diensten aan onder de merknamen DELTA, DELTA Zakelijk en Caiway. Wij geloven dat glasvezel de technologie is waarmee klanten optimaal gebruik kunnen maken van hun internetverbinding en we willen dat zoveel mogelijk mensen hiervan profiteren. Daarom hebben we het voortouw genomen bij het grootschalig uitrollen van glasvezelnetwerken in buitengebieden. Met behulp van de nieuwste generatie glasvezeltechnologie, XGS-PON, leggen we een netwerk aan dat qua snelheid beter presteert dan andere technieken en dat op dit moment ook het meest efficiënt is in energieverbruik. DELTA Fiber heeft 1.200 mensen in dienst en is eigendom van EQT en StonePeak, beide toonaangevende en betrokken investeerders.



2017

1 maart

DELTA Comfort B.V. wordt een zelfstandige onderneming en wordt gekocht door EQT

2018

9 januari
CIF/Caiway

wordt onderdeel van DELTA Comfort B.V.

1 augustus

DELTA Comfort B.V. wijzigt zijn statutaire naam in **DELTA Fiber Nederland**

2019

19 januari

DELTA Energie wordt verkocht aan **Vattenfall**

20 februari

Overname van CBizz, dat verder gaat onder de nieuwe merknaam **DELTA Zakelijk**

2022

21 april

Overname van **DELTA Fiber** door EQT Infrastructure en Stonepeak.

Mei

DELTA Fiber heeft meer dan **1.000.000** huishoudens aangesloten

2022

22 september

DELTA Fiber koppelt de financiering van zijn groei aan zijn **duurzaamheidsdoelen**

December

DELTA Fiber heeft meer dan **1.200.000** huishoudens aangesloten



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

> **Onze tijdlijn**

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Hoogtepunten 2023



Introductie door de CEO

Februari

Volgens benchmarkorganisatie Umlaut scoort DELTA Fiber in Zeeland, Zuid-Holland en Overijssel het beste op downloadsnelheid, uploadsnelheid en stabiliteit. Hakan Ekmen, CEO Telecommunication bij umlaut: "DELTA Fiber heeft in drie provincies de sterkste resultaten laten zien. Ook de hoge scores voor stabiliteit zijn zeer goed nieuws voor de vaste klanten in Nederland."



Juli

Volgens het jaarlijkse rapport van nPERF heeft DELTA Fiber het snelste netwerk van Nederland, waarbij de merken DELTA Fiber, DELTA en Caiway het hoogst scoren op de belangrijkste indicatoren voor internetprestaties: downloadsnelheid, uploadsnelheid en latency.

September

meer dan 1,5 miljoen huishoudens aangesloten

1,5 mln huishoudens aangesloten

April

XGS-PON-technologie nu beschikbaar op ons netwerk

NPERF Gold Medal Broadband Award H2 2022 – H1 2023: DELTA Fiber kwam als beste uit de bus op het gebied van vaste internetprestaties en was daarmee de snelste internetprovider van Nederland in die periode. Lancering multimediacampagne voor de introductie van 2Gbps-internet op de Nederlandse markt. DELTA Fiber is de eerste provider met multi-Gig-snelheden en biedt daarmee het snelste internet.



Oktober

Lancering van het nieuwe 5Gig-abonnement (5 Gbps) voor het gehele glasvezelnetwerk van DELTA.

November

ProviderCheck roept DELTA uit tot de provider met de snelste klantenservice in Nederland. DELTA Fiber ondertekent de Gedragscode Veilig Aanleggen Digitale Infrastructuur (GVAD). Het doel van deze code is om de risico's op ongevallen bij de aanleg van digitale infrastructuur, zoals glasvezel, verder te verminderen.



December

Het Science Based Trade-initiatief (SBTi) valideert onze emissiedoelstellingen voor de nabije toekomst.



Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

> Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

> **Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid**

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

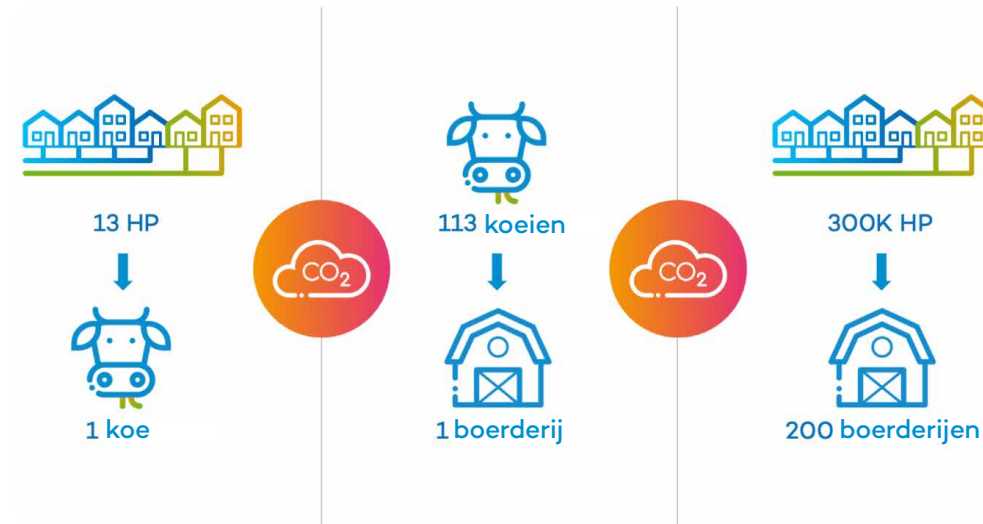
Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

De uitbreiding van het glasvezelnetwerk in Nederland is in een stroomversnelling gekomen. In 2022 zijn er door providers in Nederland gezamenlijk meer dan 1 miljoen aansluitingen gerealiseerd. Een aantal huishoudens en bedrijven was aangesloten op twee glasvezelnetwerken van verschillende providers. Nederland telt ongeveer acht miljoen huishoudens. Als alle providers van glasvezelnetwerken in Nederland hun ambities zouden realiseren, krijgen ruim twee miljoen huishoudens in de komende jaren meerdere glasvezelaansluitingen. Hoe valt dit te rijmen met de ambitie van verantwoord ondernemen?



ONZE AMBITIE
2 miljoen
huishoudens
en bedrijven
aangesloten

Op de Telecom Insights-conferentie in juni zette CEO Marco Visser uiteen waarom hij het dubbel aanleggen van glasvezel of 'overbouwen' maatschappelijk onverantwoord vindt: "Ik geloof in een hybride marktmodel waarin alle telecomaanbieders hun diensten via elkaars netwerken aanbieden, net zoals we dat in Nederland doen met de infrastructuur voor elektriciteit, gas en water."

Duur voor de klant

Het klinkt misschien aantrekkelijk: twee

glasvezelaansluitingen en dus meer keuzevrijheid voor de consument. Maar er is ook een nadeel: de aanleg van glasvezel is ingrijpend en complex. Overbouw betekent dat twee netwerkpartijen dezelfde graafwerkzaamheden uitvoeren, hetzelfde type glasvezelkabels leggen en vergelijkbare apparatuur installeren. Dit is een verspilling van tijd en middelen en er zijn enorme investeringen mee gemoeid. Bovendien betekent dit uiteindelijk ook twee keer zoveel onderhoudskosten. Dit kan uiteindelijk een negatief effect

hebben op de prijs voor de consument. Investerings in de netwerken moeten worden terugverdiend en dit wordt gedaan door voldoende adressen actief gebruik te laten maken van het netwerk. De verwachting is dat in 2030 ongeveer 85 procent van de adressen gebruik zal maken van het beschikbare glasvezelnetwerk. Als er één glasvezelnetwerk is, is de bezettingsgraad hoog en zijn de kosten per actieve verbinding lager. Hierdoor kunnen de hoge investeringen in de aanleg en het onderhoud van het netwerk

gemakkelijker worden terugverdiend. Als er een tweede netwerk bij komt, daalt de bezettingsgraad op beide netwerken sterk en stijgen de kosten voor elk netwerk - kosten die uiteindelijk door de consument moeten worden betaald.

Maatschappelijke impact

Het inzetten van zoveel medewerkers om een tweede netwerk aan te leggen is een verspilling van arbeidscapaciteit, zeker gezien de maatschappelijke uitdagingen waar we op dit moment voor staan. In grote delen van Nederland zit het elektriciteitsnet op slot, wat betekent dat bedrijven en nieuwe woningen geen aansluiting kunnen krijgen. Dit is deels te wijten aan een tekort aan personeel: technici, monteurs, projectmanagers, omgevingsmanagers, die allemaal betrokken zijn bij de aanleg van een tweede glasvezelnetwerk. Mensen met dit soort expertise hebben we ook hard nodig voor onder meer de woningbouw en de energietransitie.

Milieu-impact

Bovendien zijn er ook neveneffecten: een dubbele infrastructuur betekent ook een dubbele impact op het milieu - denk aan energie, transport en materialen. Bij het doortrekken van glasvezel naar 13 huizen wordt er evenveel CO₂ uitgestoten als wat er gemiddeld op jaarbasis door een koe wordt geproduceerd. Veehouderijen in



Nederland hebben gemiddeld 113 koeien; een dubbele aanleg bij twee miljoen adressen betekent dus een onnodige uitstoot die vergelijkbaar is met de uitstoot van 1.300 veehouderijen in een jaar tijd.

Onze ambitie is om twee miljoen huishoudens en bedrijven te hebben aangesloten op ons glasvezelnetwerk. We willen dit op een duurzame manier voor elkaar krijgen, met oog voor de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. Daarom pleiten we voor één glasvezel-aansluiting per huishouden of bedrijf.

Gedragscode Veilig Aanleggen Digitale Infrastructuur

In november 2023 ondertekende DELTA Fiber de Gedragscode Veilig Aanleggen Digitale Infrastructuur (GVAD). Verschillende telecomproviders hebben dit document, een initiatief van de brancheorganisaties Techniek Nederland en NLConnect, onderschreven. De code is erop gericht om risico's op ongevallen bij de aanleg van digitale infrastructuur, zoals glasvezel, verder te verminderen. Chief Technology Officer John

Wittekamp: "Voor ons staat veiligheid op de eerste plaats. Omdat er bij het aanleggen van glasvezel zoveel komt kijken, moeten we alert blijven als het gaat om veiligheid. Dit is niet iets wat we alleen kunnen, daar hebben we iedereen in de keten voor nodig. Daarom is het zo goed dat we allemaal dezelfde principes hebben als het gaat om veilig werken."



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

> **Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid**

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

In de media

In 2023 trok DELTA Fiber om verschillende redenen de aandacht van de media, maar vooral vanwege het hybride marktmodel. Er werd over ons geschreven in Het Financieele Dagblad en het telecomvakblad Telecompaper, maar we werden ook genoemd in Adformatie, een vakblad voor media en marketing, in verband met de 5Gig-snelheid van onze internetverbinding.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

> In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten



Huib Costermans CFO

De Sustainability Linked Loan (SLL, duurzaamheidslening) van DELTA Fiber is gekoppeld aan het realiseren van specifieke ESG-doelstellingen. Onze financierders dagen ons hiermee uit om het geld dat zij ons ter beschikking stellen verstandig, dat wil zeggen duurzaam, te besteden. Dit betekent dat we het niet alleen gebruiken om glasvezelnetwerken aan te leggen, maar ook ten behoeve van een bredere maatschappelijke en milieu-impact.

In december 2023 heeft het Science Based Target-initiatief (SBTi) de volgende klimaatdoelen gevalideerd voor de nabije toekomst om onze CO₂-uitstoot te verminderen:

- 1 Een reductie van 50 procent van de gemeten broeikasgasemissies van DELTA Fiber in 2030 ten opzichte van het basisjaar 2022 (scope 1 en 2).
- 2 In ieder geval tot 2030 doorgaan met het actief inkopen van 100% groene energie (scope 2).
- 3 Een reductie van 55 procent in

broeikasgasemissies in de hele waardeketen ten opzichte van het aantal actieve huisaansluitingen binnen dezelfde periode (scope 3). Vooral dit laatste doel is zeer ambitieus, omdat het gaat om het aandeel van DELTA Fiber in de waardeketen per aansluiting.

ESG gaat echter niet alleen over een paar KPI's, het is van wezenlijk belang dat duurzaamheid een vaste plaats krijgt binnen onze activiteiten en dagelijkse besluitvorming. Voorbeelden hiervan zijn de inkoop van karton voor onze Customer Premises Equipment (CPE, apparatuur op de locatie bij de klant), waarbij we kijken naar de hoeveelheid CO₂ die vrijkomt tijdens het productieproces. Dit is nu een belangrijker criterium dan de vormgeving. Ook willen we alleen Customer Premises Equipment aanschaffen die opnieuw kan worden gebruikt of netwerkapparatuur met een lager energieverbruik.

Onze financiële afdeling bereidt zich voor op de inwerkingtreding van de Corporate

Sustainability Reporting Directive (CSRD), die in 2025 rapportage over de belangrijkste onderwerpen op het gebied van milieu, maatschappij en goed bestuur (ESG) verplicht stelt. We zijn begonnen met het voorbereiden van de Dubbele materialiteitsanalyse (DMA - pagina 41 en 42) en deze moet worden opgevolgd door het definiëren van relevante KPI's en middelen om hierover op een gestructureerde manier te rapporteren. Ons doel is om aan het eind van het boekjaar 2024 te voldoen aan de CSRD en limited assurance te verkrijgen.

Het belang van ESG is ook verankerd in de prestatiecriteria voor bonussen voor het topmanagement. Deze criteria kijken naar zowel de korte als de lange termijn; zijn we bijvoorbeeld op de goede weg om onze langetermijndoelstelling voor CO₂-reductie te realiseren?

Ik ben er trots op dat DELTA Fiber deze weg is ingeslagen, vooral omdat de kernactiviteit van het bedrijf bijdraagt aan een duurzame toekomst.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

> **Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten**

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

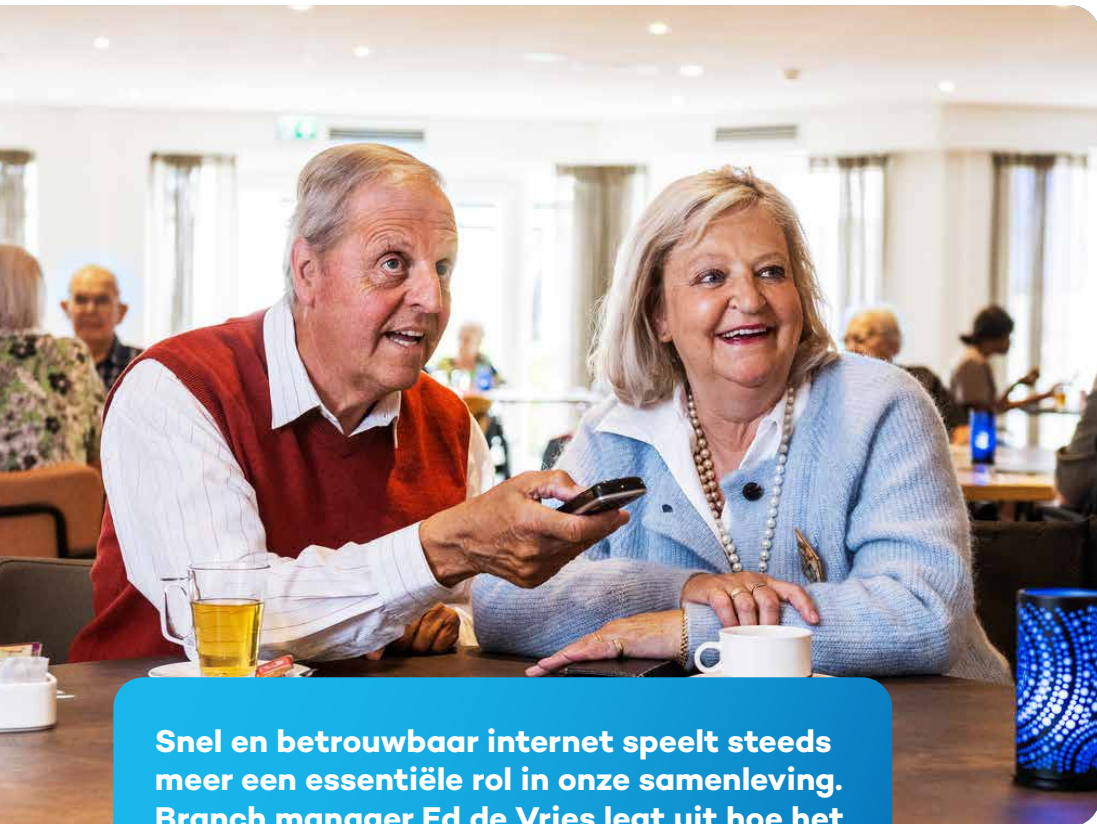
De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

A young woman with blonde hair, wearing a blue and pink uniform, is leaning over to show a blue tablet to an elderly woman with grey hair. The elderly woman is sitting in a wheelchair and is looking at the tablet with a smile. They are in a bright, modern indoor setting with large windows in the background. The text "Een glasvezelnetwerk is van grote toegevoegde waarde voor gezondheidsinstellingen" is overlaid on the left side of the image.

**Een glasvezelnetwerk
is van grote toegevoegde
waarde voor gezondheids-
instellingen**



Snel en betrouwbaar internet speelt steeds meer een essentiële rol in onze samenleving. Branch manager Ed de Vries legt uit hoe het glasvezelnetwerk van DELTA Fiber bijdraagt aan de zorgsector.

Ed de Vries: "Veel telecomproviders bieden een standaardoplossing voor tv en internet. In onze huidige maatschappij stellen bewoners van zorginstellingen steeds hogere eisen aan deze diensten. Wij bieden bewoners van zorginstellingen zoals Philadelphia en 's Heeren Loo volledige keuzevrijheid en

flexibiliteit bij het afnemen van digitale diensten zoals tv en internet. Op deze manier zorgen we voor een optimale dienstverlening aan zowel bewoners als medewerkers."

Zo zijn bijvoorbeeld 'smart glasses' in de Nederlandse gezondheidszorg inmiddels niet meer weg te denken. Met smart glasses kunnen medische specialisten op afstand meekijken met een zorgverlener. DELTA Fiber zorgt ervoor dat de beelden in hoge kwaliteit via een supersnel netwerk worden verzonden, zoals we dat hebben gedaan bij zorginstelling Ter Weel. Indien nodig kan een medisch specialist erbij worden gehaald om live mee te kijken op een tablet. Dit kan een psycholoog zijn die wil observeren of er sprake is van afwijkend gedrag of een arts die een wond wil onderzoeken. Ed de Vries: "Het is geweldig dat we op deze manier kunnen bijdragen aan innovatie in de gezondheidszorg."

Natuurlijk zijn hiervoor snelle dataverbindingen nodig, maar volgens Ed de Vries is dat geen probleem. "Het supersnelle glasvezelnetwerk dat we hebben aangelegd, is ideaal voor dit soort innovatieve oplossingen waarbij je 24/7 veel data moet versturen vanaf meerdere locaties."



Ed de Vries branch manager bij DELTA

"Het supersnelle glasvezelnetwerk dat we hebben aangelegd, is ideaal voor dit soort innovatieve oplossingen waarbij je 24/7 veel data moet versturen vanaf meerdere locaties."

Dit betekent dat patiënten tijdens een consult gewoon in hun eigen kamer kunnen blijven en dat er niet een heel medisch team om hun bed staat. Daarnaast levert het specialisten tijdwinst op, omdat ze geen bezoeken meer hoeven af te leggen. Dat heeft echt toegevoegde waarde. Ed de Vries: "Ik ben er trots op dat we op deze manier innovatie in de gezondheidszorg mogelijk maken. Wij leggen de rails aan met onze glasvezelnetwerken; onze klanten rijden er vervolgens zelf met hun hogesnelheidstrein overheen."



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze drie speerpunten geven richting
aan onze ESG-ambities en -initiatieven.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

Onze ESG-strategie

Met onze ESG-strategie dragen we bij aan zeven van de Sustainable Development Goals (duurzame ontwikkelingsdoelen, SDG's) van de Verenigde Naties. We ontwikkelen en breiden ons glasvezelnetwerk uit en maken bewuste keuzes in onze bedrijfsvoering.

De ESG-strategie van DELTA Fiber is gebaseerd op een waardecreatiemodel dat we hebben uitgewerkt in drie speerpunten. Deze drie speerpunten geven richting aan onze ambities en initiatieven op het gebied van duurzaamheid:

1. Een beter digitaal leven mogelijk maken
2. Verbonden met de samenleving
3. Respect voor onze planeet

We plaatsen onze acties op het gebied van duurzaamheid binnen het kader van de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en zorgen ervoor dat onze initiatieven hieraan bijdragen. Op de volgende pagina's vindt u hier meer over en kunt u lezen wat we tot nu toe hebben bereikt.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

> Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Ons waardecreatiemodel



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

> Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

We creëren waarde voor onze stakeholders...

Waarde voor klanten

Veilige, betrouwbare en naadloze connectiviteit



Een beter digitaal leven mogelijk maken

Waarde voor medewerkers

Werk en mogelijkheden voor onze medewerkers



Verbonden met de samenleving

Waarde voor de aandeelhouder

Duurzame groei van winst en rendement



Respect voor onze planeet

... en we zetten in op een duurzame impact hiervan op onze samenleving en onze planeet voor de lange termijn.





Een beter digitaal leven mogelijk maken

Het is onze ambitie om een beter digitaal leven te mogelijk maken voor iedereen die woont of werkt in de regio's waar we ons glasvezelnetwerk aanleggen. We verwachten twee miljoen glasvezelaansluitingen te realiseren.

Ons netwerk kan met gemak de hogere snelheden aan die we in de toekomst nodig hebben. Daarnaast blijven we fors investeren in ons bestaande netwerk om de kwaliteit ervan en onze diensten te optimaliseren:

Dit jaar hebben we de nieuwste glasvezel-technologie, XGS-PON, toegepast voor ons hele glasvezelnetwerk. Sinds januari 2024 bieden we snelheden aan tot 8 Gbps en in de toekomst kunnen we zelfs snelheden tot 25 Gbps aanbieden.

We leveren supersnelle internetconnectiviteit van hoge kwaliteit aan zorginstellingen en maken zo de weg vrij voor toekomstige innovaties in de zorg, zoals

zorgrobots en chirurgie op afstand. Een beter digitaal leven is ook een veilig digitaal leven en daarom verzorgen we continu cybersecuritytrainingen voor onze medewerkers. Daarnaast leren we voortdurend van het monitoren van cyberaanvallen door op elk niveau binnen onze organisatie inzichten te delen, tot aan de raad van bestuur. We bieden ook Veilig Internet-licenties voor onze internetabonnees.

Op deze manier dragen we bij aan Sustainable Development Goals 9 en 11 van de Verenigde Naties.



1,6 mln
Huishoudens aangesloten

2 Gbps
meest gekozen snelheid
door klanten

8 Gbps
Gerealiseerde topsnelheid

2,0 mln
Huishoudens aansluiten



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Bouwen aan een toekomstbestendig netwerk

Begin 2021 stelde DELTA Fiber een plan op om het meest geavanceerde glasvezelnetwerk te realiseren waarvan in de toekomst miljoenen klanten gebruik kunnen maken. Toen de Europese Commissie het Digitale Decennium publiceerde, met daarin zijn visie en beleidsprogramma voor de digitale transformatie van Europa, hadden we ongeveer 300.000 klanten op ons FTTH-netwerk. Samen met onze leveranciers en partners wereldwijd is een team van zo'n 150 experts aan de slag gegaan om het DELTA Fiber-netwerk toekomstbestendig te maken en om het tweede belangrijke doel van het Digitale Decennium, veilige, goed presterende en duurzame digitale infrastructurele voorzieningen, te realiseren. Dit was een ambitieus doel waarvoor we moesten opschalen om de groei mogelijk te maken naar de meer dan één miljoen klanten die we voor ogen hadden. DELTA Fiber was het eerste telecombedrijf in Nederland dat XGS-PON in zijn hele dekkinggebied leverde.

In juni 2023, tweeënhalf jaar later, kregen alle nieuwe klanten van DELTA Fiber in ons FTTH-gebied een XGS-PON-verbinding die multi-gigabitsnelheden kan halen en bovendien tot 85% minder stroom verbruikt (volgens het onderzoeksrapport 'Energy consumption of telecommunication access networks' van de Prysmian Group). Al onze klanten hebben nu een sneller en stabielere netwerk dan ooit, ook als ze nog gebruikmaken van FTTH-technologie van vóór 2023. Met XGS-PON en Network 2030 (zie toelichting op pagina 22) heeft DELTA Fiber een bewuste keuze gemaakt om toekomstbestendige geavanceerde apparatuur en technologie in te zetten. Bovendien optimaliseren we bij DELTA Fiber de levensduur van onze apparatuur. Dit doen we door te investeren in gespecialiseerde vakmensen die kunnen omgaan met de uitdagingen van state-of-the-artproducten die veel langer meegaan, en door niet langer technologie te gebruiken die weliswaar beproefd is, maar minder toekomstbestendig.

Europa's digitale decennium

In 2021 presenteerde de Europese Commissie in het beleidsprogramma Digitaal Decennium zijn visie en strategie voor de digitale transformatie van Europa voor 2030.

In maart 2021 publiceerde de Commissie het Digitaal Kompas 2030, waarin de beleidsdoelstellingen van dit programma zijn vastgelegd en waarin vier duidelijke doelstellingen zijn geformuleerd die tegen 2030 moeten worden bereikt:

1) Een digitaal vaardige bevolking en hoogopgeleide digitale professionals

Ten minste 80% van de volwassenen moet over digitale basisvaardigheden beschikken en er moeten 20 miljoen ICT-specialisten in dienst zijn in de EU, met een evenwichtige verdeling tussen mannen en vrouwen.

2) Beveiligde, goed presterende en duurzame digitale infrastructuurvoorzieningen

Alle huishoudens in de EU moeten over gigabitconnectiviteit beschikken. Dat betekent dat alle bedrijven en burgers in Europa de beschikking moeten hebben over uitstekende en beveiligde

connectiviteit. Daarnaast moeten alle bevolkte gebieden 5G-dekking hebben. De productie van geavanceerde en duurzame halfgeleiders in Europa moet ten minste 20% van de wereldproductie bedragen. Verder moet Europa tegen 2025 zijn eerste kwantumcomputer krijgen.

3) Digitale transformatie van bedrijven

Drie op de vier Europese bedrijven moet gebruikmaken van cloudcomputingdiensten, big data en Artificial Intelligence (kunstmatige intelligentie, AI). Meer dan 90% van de middelgrote en kleine bedrijven moet ten minste een basisniveau van digitale intensiteit halen. Het aantal start-ups in de EU met een waarde van 1 miljard dollar ('eenhoorns') moet verdubbeld zijn ten opzichte van 2021.

4) Digitalisering van overheidsdiensten

Alle belangrijke overheidsdiensten moeten online beschikbaar zijn. Alle burgers moeten toegang hebben tot hun elektronische patiëntendossiers. Daarnaast moet 80% van de burgers een eID-oplossing gebruiken.

Bron: <https://europadecentraal.nl/onderwerp/digitale-overheid/digitale-samenleving/digital-decade/>



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

DELTA Fiber heeft bewust gekozen voor apparatuur die veel langer meegaat en die niet gevoelig is voor veranderingen en ontwikkelingen in het technologielandschap.

De stap naar 25G is minimaal en XGS-PON en 25G PON kunnen naast elkaar bestaan zonder dat er extra apparatuur nodig is. Door nauw samen te werken met leveranciers bij de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten kunnen we de komende vijf tot tien jaar voorop blijven lopen zonder verdere grote kapitaalinvesteringen.

Een bijkomend voordeel van het programma is dat DELTA Fiber op de internationale markt heeft moeten zoeken naar experts in de telecomsector. Hierdoor hebben we het team kunnen versterken met medewerkers met een breed scala aan expertise en culturele achtergronden.

XGS-PON

De introductie van XGS-PON (10 Gigabit Symmetrical Passive Optical Network) komt onze ESG-doelstellingen op verschillende manieren ten goede. Allereerst is XGS-PON buitengewoon energiezuinig. De efficiënte dataover-

dracht van deze technologie vergt veel minder stroom, waardoor ook de ecologische voetafdruk van netwerkactiviteiten een stuk kleiner is. In vergelijking met oudere point-to-point FTTH-technologieën levert dit in het toegangsnetwerk een energiebesparing op die per duizend klanten kan oplopen tot zo'n 85%.

DELTA Fiber verlengt de levensduur van de oudere point-to-point-technologie en heeft daardoor minder last van gedwongen migraties. Dit betekent minder verspilling van hardware, minder CO₂-intensieve logistiek en minder serviceonderbrekingen.

De technologie van DELTA Fiber is klaar voor de overgang naar 25G-diensten en dat zonder grote investeringen in nieuwe apparatuur. Bovendien kan deze technologie naast de XGS-PON-diensten bestaan, zodat er in de toekomst geen klantenmigraties nodig zijn als er een hogere bandbreedte nodig is. We zullen in de toekomst meer geavanceerde diensten en hogere snelheden kunnen aanbieden en hebben op dat gebied in oktober al een eerste stap gezet door 5Gps op de markt te brengen. Daarmee wisten we onze positie in de Nederlandse telecomsector als snelste internetprovider van dat moment te behouden. In januari 2024 volgde de introductie van 8Gps.



Ons Network 2030-programma

De toegangstechnologie XGS-PON van DELTA Fiber wordt ondersteund door een nieuw IP-netwerk. Het Network 2030-programma ging in 2020 van start met het opzetten van een IP Core-netwerk en de migratie van alle nieuwe en bestaande diensten naar deze core. Via het programma zijn nieuwe routinghardware en high-capacity transporttechnologieën geïmplementeerd met een verwachte levensduur van minstens 10 jaar. Dit om ervoor te zorgen dat er zich tussen onze klanten en het internet geen knelpunten in de bandbreedte voordoen.

In de komende maanden en jaren worden alle diensten van DELTA Fiber geleverd vanuit Netwerk 2030, waarbij het niet uitmaakt welke toegangstechnologie er wordt gebruikt. Met dit netwerk kunnen we onze CO₂-voetafdruk verder verkleinen door gebruik te maken van een schaalbare, uniforme always-on IP-core, die garant staat voor voldoende veerkracht en capaciteit van het netwerk voor iedereen die gebruikmaakt van de diensten van DELTA Fiber.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Koploper in Nederlandse buitengebieden

DELTA Fiber heeft altijd vooruit gedacht en is ambitieus, dus toen we een groeiende vraag naar internetconnectiviteit in de buitengebieden zagen, besloten we om daar de aanleg van glasvezel te versnellen. Tegen de stroom in. Betrouwbaar internet is belangrijk voor een goede levenskwaliteit en voor de werkgelegenheid, omdat mensen in onze verregaand gedigitaliseerde wereld verbonden moeten zijn. Michiel Admiraal, Director Business Development, beschrijft een case in Friesland waar DELTA Fiber als eerste glasvezel inzetten en problemen overwon door in oplossingen te denken.

In 2015 publiceerde Dirk Strijker, op dat moment hoogleraar Plattelandsontwikkeling aan de Rijksuniversiteit Groningen, een onderzoek waaruit bleek dat mensen van het platteland naar de stad trokken vanwege het gebrek aan een goede digitale infrastructuur in buitengebieden. In die tijd bestond deze infrastructuur uit een koperverbinding met lage bandbreedte voor consumenten en bedrijven. DELTA Fiber zag meteen mogelijkheden voor een haalbare businesscase.

Fiber first

Het indrukwekkende resultaat: in nog geen vijf jaar tijd legde DELTA Fiber een glasvezelinfrastructuur aan bij 175.000 van de in totaal 250.000 huishoudens in buitengebieden, waarmee het in Nederland koploper werd als aanbieder van glasvezel in buitengebieden. Dit heeft een positief sociaal effect op de digitale inclusie van deze huishoudens, omdat Nederland momenteel te maken heeft met migratiestromen in twee richtingen: niet alleen van het platteland naar de steden, maar ook andersom. Dit laatste is zeker



Nederland staat op de derde plaats in de Digital Economy and Society Index (DESI) 2022. Net als in voorgaande jaren loopt Nederland, samen met de Scandinavische landen, voorop op het gebied van digitalisering. Sinds 2014 gebruikt de Europese Commissie de DESI om de digitale vooruitgang in de EU te monitoren en de index is een speerpunt van het strategisch beleidsplan Digitaal Decennium. Volgens de DESI 2022 heeft bijna 80% van de Nederlanders digitale basisvaardigheden. De digitale transitie heeft ook bestuurlijke gevolgen in Nederland. In 2022 werd

Alexandra van Huffelen benoemd als staatssecretaris voor Koninkrijksrelaties en Digitalisering, er werd een vaste Kamercommissie voor Digitale Zaken geïnstalleerd en er werd een nieuw digitaliseringsbeleid aangenomen. Nederland heeft maatregelen getroffen in navolging van de cybersancties van de EU, die mede zijn opgelegd vanwege de oorlog in Oekraïne en mogelijke cyberaanvallen door Rusland.

Bron: <https://www.nl-prov.eu/nederland-blijft-digitale-koploper-van-de-eu/>



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?



Michiel Admiraal Director Business Development

“We hebben glasvezel uitgerold op plaatsen waar niemand dat deed vanwege de hoge investeringskosten.”

sinds corona het geval, omdat mensen nu vaker en langer vanuit huis kunnen werken dankzij een stabiele glasvezelverbinding.

DELTA Fiber is nu actief in alle 12 provincies van Nederland, waarbij Flevoland als laatste erbij is gekomen. We zijn nu marktleider in verbindingen voor buitengebieden. Niet alleen op het platteland was er veel vraag naar glasvezel, maar ook in kleinere dorpen en steden. DELTA Fiber biedt nu ook glasvezel in kleinere plaatsen en streeft ernaar in totaal zo'n 2 miljoen huishoudens te bereiken (25% van alle huishoudens in Nederland).

Michiel Admiraal, Director Business Development: “Als businessdevelopmentteam hebben we iets voor elkaar gekregen wat nog nooit eerder was gedaan. “We hebben glasvezel uitgerold

op plaatsen waar niemand dat deed vanwege de hoge investeringskosten en grote uitdagingen.” DELTA Fiber kijkt nog steeds vooruit en het Friese dorpje Kornwerderzand is hier een goed voorbeeld van. We zijn erin geslaagd om tegen de verwachtingen in verschillende partijen bij elkaar te brengen en glasvezel aan te leggen. Kornwerderzand ligt op de Afsluitdijk, tussen de Waddenzee en het IJsselmeer in. Vanwege de locatie was glasvezel lange tijd geen optie. Omdat er al in een vroeg stadium afstemming was tussen het dorp, DELTA Network en de provincie, kon de aanleg van glasvezel worden gecombineerd met werkzaamheden aan provinciale projecten in het gebied. Hierdoor bleek het aanleggen van glasvezel tegen alle verwachtingen in toch mogelijk. We denken altijd in oplossingen en gaan

pragmatisch en creatief aan de slag om problemen op te lossen.”

Het aanleggen van een glasvezelnetwerk in buitengebieden gaat nooit zonder slag of stoot, er is heel wat doorzettingsvermogen en slim denken voor nodig om zo'n ambitieus doel te verwezenlijken. Juist dankzij deze mentaliteit slaagde

DELTA Fiber er als eerste in om glasvezel aan te leggen in en bij te dragen aan de digitalisering van buitengebieden in Nederland.

We zijn er trots op dat we hebben bijgedragen aan de hoge positie die Nederland inneemt in de Digital Economy and Society Index (DESI) 2022.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Cybersecurity: een van onze kroonjuwelen

Cybersecurity wordt steeds belangrijker vanwege de toegenomen digitalisering, hybride werken en het gebruik van clouddiensten. Tegenwoordig krijgt één op de vijf ondernemers te maken met cybercriminaliteit. Cybersecurity is altijd een topprioriteit geweest bij DELTA Fiber en omdat we steeds groter worden, is het nu zelfs nog belangrijker dan voorheen. Een groter bedrijf is immers des te aantrekkelijker voor cybercriminelen. Op het gebied van beveiliging heeft DELTA Fiber twee belangrijke prioriteiten: ervoor zorgen dat onze klanten online kunnen blijven en ervoor zorgen dat hun en onze informatie veilig is.

Ervoor zorgen dat onze klanten online kunnen blijven

Vanuit het oogpunt van cybersecurity is het belangrijk om ervoor te zorgen dat deze stakeholders online blijven, zodat ze bestand zijn tegen DDoS en complexe hackaanvallen. Om een voorbeeld te geven: op 20 juni hebben we een aanval van 166 Gbit op onderwijsinstellingen weten te beperken. Dit konden we doen dankzij onze anti-DDoS-netwerkservice en onze beveiligingsoplossing voor websites.

Ervoor zorgen dat informatie veilig is

Dit betekent dat we bestand zijn tegen het stelen van informatie en ransomware-aanvallen. We hebben dit risico beperkt door sterke multifactorauthenticatie (MFA)

te implementeren op al onze systemen, en ons Immutable back-upstelsel maakt ons minder kwetsbaar voor ransomware-aanvallen. Ondanks al deze maatregelen kunnen er nog altijd hacks plaatsvinden. Maar we zijn goed toegerust om deze tegen te gaan.

In de loop van 2023 is DELTA Fiber erin geslaagd om de risicoblootstelling van het bedrijf aanzienlijk te beperken. Hierdoor kon tegen het einde van het jaar het streefniveau voor het vierde kwartaal van 2023 worden bereikt. Het risicomangementsysteem is effectief en gericht op het identificeren, registreren en adequaat aanpakken van beveiligingsrisico's.

Er zijn verschillende grote verbeteringen in de beveiliging doorgevoerd om de weerbaarheid van DELTA Fiber verder te vergroten. Zo zijn we in maart dit jaar van start gegaan met ons bug bounty-programma. Bij een bug bounty-programma, ook wel bekend als vulnerability rewards program (VRP), worden beloningen uitgekeerd aan mensen die bugs in software ontdekken en hiervan melding maken.

Er zijn meer dan 100 cybersecuritymaatregelen getroffen om onze waardevolle producten in de 10 belangrijkste risico-domeinen te beschermen (ISO27001). En er zijn nog eens 26 beveiligingsrisico's

geïdentificeerd in deze domeinen om de vastgestelde kwetsbaarheden te mitigeren. We hebben 26 nieuwe beveiligingsmaatregelen ingevoerd om onze doelstellingen voor 2023 te halen.

Cybersecurity is niet alleen de taak van het beveiligingsteam. Het is iets waar al onze medewerkers bij betrokken zijn. Elke maand geven we een intensieve online training over beveiligingsbewustzijn en in 2023 is dat bewustzijn van onze medewerkers steeds verder toegenomen. In juli hebben we geavanceerde phishingtests uitgevoerd en ook hier zagen we dezelfde goede resultaten. We zullen deze trainingen dan ook voortzetten. Beveiligingsbewustzijn is ook onderdeel van het onboardingproces, het inwerken van nieuwe medewerkers.

In het tweede kwartaal van dit jaar kwam uit een externe beoordeling van de IT-architectuur naar voren dat onze beveiligingsstrategie goed werkt. Volgens deze beoordeling biedt onze doelstelling DELTA Fiber de mogelijkheid om uit te stijgen boven de concurrentie en om potentiële risico's te beperken.

Voor het einde van Q2 2024 zullen wij onze klanten multifactoridentificatie (MFA) aanbieden voor gebruik in hun self-serviceomgeving, om zo risico's nog verder te beperken.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

> Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Voorbeelden van verbeterde beveiliging in 2023

- MFA voor alle informatiesystemen die extern toegankelijk zijn
- Back-up en niet-wijzigbare back-up
- Implementatie van een kritisch beoordelingsproces voor vendor management
- Versterking van ons beveiligingsteam met twee informatiebeveiligingsfunctionarissen (ISO's)
- Implementatie van ISO 27001-certificering voor onze B2B-diensten



Verbonden met de samenleving

We willen ervoor zorgen dat we ons verantwoordelijk gedragen tegenover de maatschappij en al onze stakeholders, zoals onze medewerkers, klanten, leveranciers, aandeelhouders en toezichhouders. We zorgen er niet alleen voor dat onze klanten online veilig zijn, maar gaan ook met hen in gesprek om te leren hoe we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Onze medewerkers spelen een centrale rol in het waarmaken van onze ambities naar onze klanten, leveranciers en aandeelhouders.

Iedereen draagt bij aan klanttevredenheid

Wij zijn van mening dat iedereen in ons bedrijf invloed heeft op de klantervaring en -tevredenheid, van onze klanten-service, winkels en onderhoudsmonteurs tot aan alle medewerkers die geen rechtstreeks contact hebben met klanten. Daarom hebben we binnen de hele organisatie een programma gelanceerd om de kwaliteit van producten, netwerken, diensten, klantenservice en communicatie te verbeteren, maar ook om onze cultuur

beter uit te dragen. In 2023 hebben we verschillende initiatieven ontplooid om onze NPS te verbeteren, onder meer met het oog op:

- Het uitvoeren van de netwerkupgrade en het integreren van UPS (Uninterruptible Power Supply) in ons netwerk om de impact van stroomstoringen te beperken.
- Een consistente en prettige klantervaring.
- Verbetering van onze digitale klantenservice.

Op pagina 28 kunt u meer lezen over deze initiatieven. Hierdoor steeg de NPS al met 5 punten in 2023 en we verwachten dat deze stijging in 2024 verder zal doorzetten.

Betrokken medewerkers zorgen voor tevreden klanten

Sinds 2021 richten we ons op het verbeteren van de betrokkenheid van onze medewerkers, omdat wij van mening zijn dat klanttevredenheid staat of valt bij betrokken medewerkers. Ook in 2023 bleek dat we het hiermee bij het rechte eind hadden: in lijn met de verbetering van onze NPS voor klanten is onze NPS voor medewerkers verder verbeterd van +29 in 2022 naar +32 in 2023.

33,5%
vrouwen in dienst

100%
deelname aan ethiek en anticorruptietraining



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Verbonden met de samenleving

Luisteren naar de klant

In 2023 hebben we de relatie met onze klanten geïntensiveerd. Het hele jaar door vragen we een aantal van onze klanten wekelijks om aan te geven hoe zij DELTA ervaren en wat we kunnen doen om hun ervaring te verbeteren. Het afgelopen jaar was meer dan 15% van onze klanten bereid om hun mening en advies te geven over wat we kunnen verbeteren. Onze verbeteragenda wordt grotendeels bepaald door deze feedback van onze klanten. Op ons intranet plaatsen we klantenquotes om de meningen van klanten te delen met alle medewerkers in het bedrijf.

Jeroen de Gier is Program Manager Customer Experience. Het is zijn specifieke rol om een duidelijk concurrentievoordeel voor DELTA te creëren door duurzame klantrelaties op te bouwen via klantervaringen.

In het vierde kwartaal van 2023 lanceerde Jeroen een DELTA-klantenpanel om nog meer inzicht te krijgen in onze klanten. Binnen twee dagen was het maximum aantal panelleden al gehaald en hadden meer dan 500 mensen zich hiervoor aangemeld. Aangezien de leden van het klantenpanel geen vergoeding ontvangen voor hun deelname, laat dit zien dat veel klanten van DELTA betrokken zijn bij het bedrijf.

Het DELTA-klantenpanel vormt een community van betrokken DELTA-klanten die het bedrijf verder willen helpen. Panelleden worden uitgenodigd om deel te nemen aan bepaalde taken, die variëren van het beantwoorden van eenvoudige vragen tot het testen van nieuwe producten of deelname aan een DELTA-bijeenkomst of -workshop. Het doel is altijd om onze producten en diensten te verbeteren en nog beter af te



stemmen op de wensen en behoeften van onze klanten.

Sinds de succesvolle lancering van het DELTA-klantenpanel zijn er al veel co-creaties geweest, met als hoogtepunt een gebruikerstest voor de nieuwe MijnDELTA-omgeving. Voor 2024 staan er nog veel meer nieuwe co-creaties op de agenda.

Dhr. Litjens uit Winssen:

“DELTA is belangrijk in ons leven omdat we gepensioneerd zijn en tv en internet ons verbinden met de wereld om ons heen. We zouden niet zonder kunnen.”



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?



Verbonden met de samenleving

Hogere NPS door klantgerichte benadering

Bij DELTA Fiber staat het waarborgen van klanttevredenheid op de eerste plaats en daarbij richten we ons primair op netwerkverbetering, productinnovatie en efficiënte customer journeys. We zijn ervan overtuigd dat tevreden klanten de sleutel zijn tot succes op de lange termijn en essentieel zijn om een impact te hebben op de samenleving. In het kader van het consistent monitoren en verbeteren van de klanttevredenheid meten we de Net Promoter Score (NPS) onder onze klanten. Onze proactieve aanpak is succesvol gebleken: onze NPS is dit jaar met 5 punten gestegen, wat aangeeft dat onze diensten goed aanslaan bij onze klanten.

Gebruikmaken van geavanceerde technologie

De afgelopen twee jaar heeft DELTA Fiber een netwerkrevisie uitgevoerd voor het implementeren van XGS-PON-technologie. Deze upgrade maakt internetsnelheden tot 25 Gbps mogelijk en zorgt voor een betrouwbaarder netwerk met minder grote storingen. De

verbeterde stabiliteit van ons netwerk heeft geresulteerd in een **stijging van de NPS met 23 punten** voor ons internet-aanbod. De positieve impact van deze verbeteringen op de klanttevredenheid wordt hiermee duidelijk aangetoond. Om de stabiliteit verder te versterken en **de beveiliging van ons actieve klantenbestand te waarborgen**, hebben we onze bestaande POP's (Points of Presence) geüpgraded door nieuwe UPS-systemen (Uninterruptible Power Supply) te installeren en oudere UPS-eenheden te vervangen. Hierdoor is de internetverbinding gegarandeerd, ook als er een stroomstoring is in meerdere buurten.

Verbeterde productkwaliteit

We hebben verbeteringen aangebracht in de stabiliteit en beeldkwaliteit van ons televisieaanbod, waardoor er minder onderbrekingen zijn en de ervaring veel beter is. Daarnaast hebben we smart tv-apps geïntroduceerd, die het gebruiksgemak voor onze klanten vergroten. De **NPS** voor ons productaanbod van interactieve televisie **is met 21 punten gestegen**.

Klantervaringen

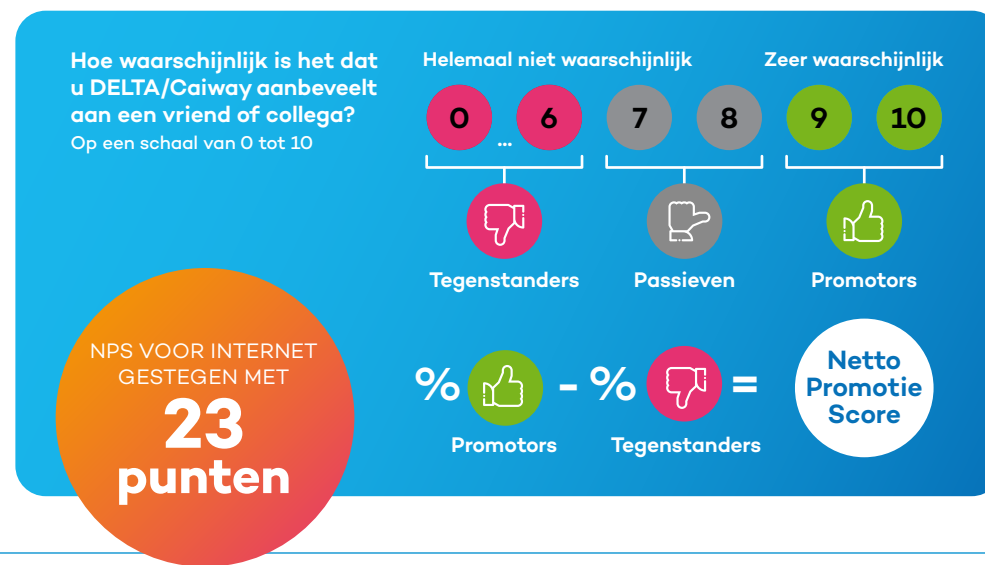
We hebben de belangrijkste customer journeys verbeterd, waarbij we ons hebben gericht op duidelijke communicatie bij de introductie van nieuwe klanten in gebieden waar het netwerk nog in aanbouw is, zodat we ondanks de uitdagingen een positieve ervaring kunnen garanderen. We werken ook aan het verbeteren van het proces voor het oplossen van incidenten en het verminderen van storingen en onderbrekingen evenals aan een snel herstel van online connectiviteit.

Verbeterde digitale servicekanalen

Onze service-app en chatbot zijn geüpgraded met het oog op een betere selfservice en meer persoonlijke

ondersteuning, en we zijn bezig met verdere verbeteringen om de klantervaring te optimaliseren.

Met deze verbeteringen willen we de tevredenheid van onze klanten waarborgen en onze maatschappelijke en bestuurlijke verantwoordelijkheden nemen. Het positieve effect van deze verbeteringen is duidelijk zichtbaar in onze NPS-scores, die nu op +5 staan. Dit sterkt ons nog meer in ons streven om onze klanten waarde te bieden en om als bedrijf verantwoordelijkheid te nemen en klantgericht te ondernemen. Bij DELTA Fiber zetten we in op hoogwaardige diensten en innovatieve producten. Hierbij luisteren we actief naar de feedback van onze gewaardeerde klanten om hen een nog betere ervaring te bieden.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Verbonden met de samenleving

Investeren in het welzijn van medewerkers

We weten dat we moeten blijven werken aan het welzijn van onze medewerkers. Het juryrapport voor 2023 getuigt van onze inzet voor dit belangrijke ESG-aspect. Het oordeel van de jury inspireert ons ook om in 2024 op de ingeslagen weg verder te gaan en nieuwe mijlpalen te bereiken.

In de top 10 van 'Vitaalste vakbedrijf 2023'

Dit jaar hebben we meegedongen naar de titel 'Vitaalste vakbedrijf 2023'. We zijn er trots op dat we in de top 10 zijn geëindigd van de 43 bedrijven die zijn aangesloten bij onze werkgeversvereniging voor Water, Energie en Nutsbedrijven (WENB). Het uitgebreide juryrapport toonde aan dat we ons inzetten voor het creëren van een positieve werkomgeving voor onze collega's, door ondersteuning te bieden voor zowel hun fysieke als mentale welzijn.



Belangrijkste conclusies van de jury

De jury was onder de indruk van de manier waarop we feedback vragen en de betrokkenheid van medewerkers vasthouden en continu met hen in gesprek blijven via onze engagementtool 'Peakon.' Dit zorgt voor een open cultuur waarin welzijn en vitaliteit voorop staan. Ons vermogen om ons steeds aan te passen aan de behoeften en voorkeuren die onze medewerkers in hun feedback aangeven, kreeg veel waardering.

Het uitgebreide juryrapport gaf verder aan dat we ons inzetten voor het creëren van een positieve werkomgeving voor

onze collega's, door ondersteuning te bieden voor zowel hun fysieke als mentale welzijn. De jury was vooral te spreken over het programma voor mentaal welzijn dat we hebben ingevoerd.

We zagen een duidelijke toename in medewerkerstevredenheid met betrekking tot mentaal welzijn, waarbij de eNPS op dit punt steeg van +25 (2022) naar +36 (2023). Wij streven ernaar om deze positieve trend het komende jaar voort te zetten.

Ondersteuning mentale gezondheid

Mentaal welzijn is een belangrijk aspect



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Employee benefit budget

We bieden onze medewerkers een individueel benefit budget. De medewerkers beslissen zelf waaraan zij dit willen besteden. Zo kunnen ze bijvoorbeeld kiezen voor extra vakantiedagen of sparen voor hun pensioen. Het benefit budget kan ook fiscaal gunstig worden ingezet voor gezondheid of welzijn, bijvoorbeeld om het lidmaatschap van een sportclub of sportschool te betalen of voor hulpmiddelen of materialen ter ondersteuning van je vitaliteit. Momenteel zet ongeveer 15% van onze medewerkers dit budget actief in voor hun gezondheid en welzijn. Wij willen hiermee een voordeelpakket bieden dat rekening houdt met ieders individuele behoeften en een financiële impuls geeft aan vitaliteit.



Hello 24/7

toegankelijke hulplijn voor
ondersteuning aan medewerkers

van vitaliteit. In samenwerking met GIMD hebben we een hulplijn opgezet waar medewerkers 24/7 terecht kunnen voor hulp bij problemen zoals stress, financiële problemen, eenzaamheid, balans tussen werk en privé en levensstijl. Om onze collega's die ook mantelzorg zijn te ondersteunen, hebben wij de mantelzorg-app Hallo 24/7 beschikbaar gesteld. Zij kunnen hier sinds 10 november, de Dag van de Mantelzorg, gratis gebruik van maken. Het verlenen van informele zorg kost veel tijd en energie en vergeet bovendien een strikt timemanagement. Met behulp van de app kunnen zorgtaken op een toegankelijke manier worden verdeeld waardoor een mantelzorgger wat meer ruimte krijgt.

Continu luisteren

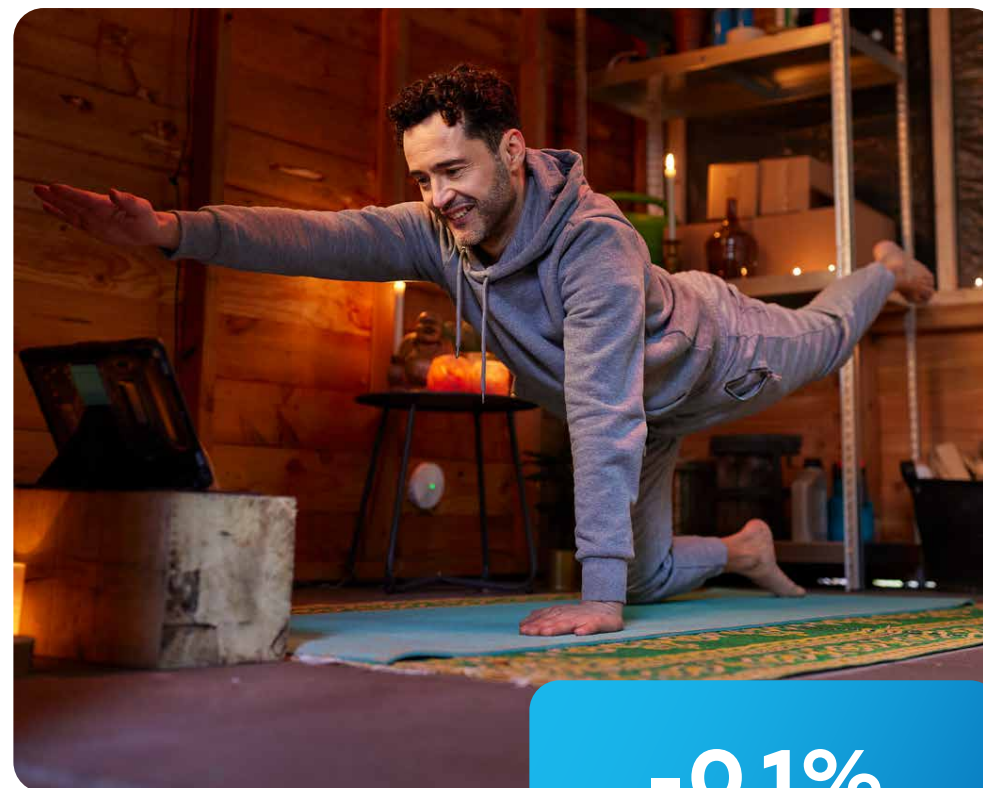
Bij DELTA Fiber vinden we het belangrijk om via Peakon continu feedback te krijgen. Op deze manier kunnen we zowel op organisatie- als teamniveau proactief inspelen op zaken die medewerkers bezighouden, zodat er voor iedereen een positieve werkomgeving ontstaat.

Preventief advies over gezondheid en welzijn

Ook medewerkers die op dit moment niet ziek zijn, kunnen profiteren van onze gezondheidsservice. Hiermee worden leefstijl en gezondheid proactief beoordeeld en kan worden voorkomen dat medewerkers volledig arbeidsongeschikt raken. We bieden ook de mogelijkheid van een meer uitgebreide preventieve check-up.

Ziekteverzuimgegevens

Het ziekteverzuim daalde van 3,9% in 2022 naar 3,8% in 2023 en er was ook een daling van het langdurig ziekteverzuim. We volgen dit soort zaken op de voet zodat we onze medewerkers de best mogelijke ondersteuning kunnen bieden tijdens hun re-integratie- en herstelproces. Door deze inspanningen zijn we in staat om het ziekteverzuim redelijk stabiel te houden op ruim onder de 4%, waarmee we aanzienlijk beter scoren dan het gemiddelde voor Nederland (afgelopen 12 maanden: 4,6%).



-0,1%
minder ziekteverzuim

Veiligheid op het werk

Iedereen die bij DELTA Fiber werkt, moet zich prettig en veilig voelen. Maar soms krijgen medewerkers te maken met een situatie waar ze niet meer goed uitkomen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een conflict met een manager, onenigheid onder collega's, twijfels of je wel op de juiste plek zit of ongewenst gedrag. Als medewerkers met een dergelijke situatie te maken krijgen, kunnen ze dit bespreken met hun leidinggevende of met HR.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

Als ze dit niet willen, kunnen ze het bespreken met een van de vertrouwenspersonen binnen onze organisatie. Zij kunnen medewerkers ondersteunen bij allerlei soorten situaties binnen de organisatie. Ze hebben een onafhankelijke en neutrale positie binnen de organisatie en beschikken over de nodige kennis en vaardigheden op het gebied van communicatie, omgaan met conflicten, bemiddeling, wet- en regelgeving en psychosociale arbeidsbelasting. Onze vertrouwenspersonen helpen zo conflicten, klachten of problemen op het werk te voorkomen of op te lossen.

Teruggeven aan de samenleving

DELTA Fiber steunt het hele jaar door verschillende maatschappelijke organisaties:

- DELTA Ride for the Roses: het belangrijkste doel van deze fietstocht is om geld in te zamelen voor kankeronderzoek en behandelmethoden. In 2023 haalden we een recordbedrag van 314.374 euro op voor KWF Kankerbestrijding en verlengden we ons contract met nog eens drie jaar.
- Kustmarathon Zeeland: DELTA Fiber is goudsponsor van dit evenement en ook een van de hoofdsponsors van de Light Coast run.
- Film by the Sea: een toonaangevend

filmfestival in Nederland, met 140 films en 44.000 bezoekers. De films kunnen ook thuis worden bekeken via het online programma.

- DELTA Fiber Fat Tire Races: een kans voor 3 tot 13-jarigen om kennis te maken met fietsen. Hiermee willen we de jongste generatie motiveren om aan hun conditie te werken.

- DELTA Fiber Fonds: vanuit dit fonds worden verschillende goede doelen financieel ondersteund, zoals Stichting Natuur- en Milieueducatie Schouwen-Duiveland, Stichting Semmy, Kulturhus Borne, Stichting Maritiem Museum Zeeland, Stichting Nofam en Formula Student Team Delft.

Last but not least bieden we vanwege de dramatische omstandigheden in Oekraïne sinds 2022 gratis mobiele data aan in dat land, evenals gratis sms'en en bellen van en naar Oekraïne.

Met deze initiatieven dragen we bij aan de Sustainable Development Goals 4, 5, 8 en 11 van de Verenigde Naties.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Verbonden met de samenleving

Grotere betrokkenheid van medewerkers Klantenservice

De Klantenservice (CSC) is een zeer belangrijk aanspreekpunt voor onze klanten, en dat geldt zowel voor de frontoffice als voor het online team. De helft van het online team en 20% van de frontofficemedewerkers bestaat uit studenten, die dit werk naast hun studie doen. In 2022 was er een toenemend personeelstekort. Hier waren drie redenen voor: DELTA Fiber groeide extreem snel door de grote toename van klanten, er was sprake van een bijzonder krappe arbeidsmarkt en we hadden te maken met een grote uitstroom van personeel. Dit stelde ons voor een grote uitdaging: hoe konden we de juiste medewerkers aantrekken en motiveren om langer bij ons te blijven? In 2022 hebben we de basis gelegd voor verbeteringen en in 2023 hebben we ons plan geïmplementeerd en geoptimaliseerd.

Othman Bouchtaui, operational improvement manager Quality & Support: "We stelden onszelf de vraag wat we konden doen. Bij een hoge uitstroom komen onze operationele prestaties voor wat betreft bereikbaarheid en

serviceniveaus enorm onder druk te staan. Het opleiden van nieuwe medewerkers kost veel tijd en geld, en beperkte ervaring in onze klantenservice heeft direct negatieve gevolgen voor de klanttevredenheid. Kunnen we onze werkcultuur verder verbeteren of moeten we bijvoorbeeld het salaris verhogen? Wat zijn onze kernwaarden en hoe testen we of mensen in onze cultuur passen? Dit zette ons aan het denken over onze manier van werken. Doen we wat we zeggen dat we doen? Zijn we inderdaad superflexibel en alert op de behoeften van onze mensen? Bieden we carrièremogelijkheden en zijn we open en transparant? Daarom vroegen we onze medewerkers in hoeverre hun verwachtingen werden ingelost en trokken we lering uit hun antwoorden. We hebben onze employee journey in kaart gebracht, met daarin ook het selectieproces en de onboarding. In hoeverre sluit dit aan bij de identiteit van onze organisatie? Wie onderhoudt het contact met onze medewerkers en komen we onze beloften aan hen na? We hebben ook naar het salaris gekeken: dat was een van de factoren die meespeelden."



Pakket aan maatregelen

In augustus 2022 resulteerde de uitkomst van dit onderzoek in een pakket aan maatregelen: een plan om mensen aan het bedrijf te binden en ervoor te zorgen dat ze meer energie uit hun werk halen. De eigen inbreng binnen de organisatie speelde hierin een belangrijke rol. Othman Bouchtaui: "We hebben functies, taken en verantwoordelijkheden duidelijker gedefinieerd. Er is een Happiness Team opgericht van en voor medewerkers van de Klantenservice, bijvoorbeeld om iets leuks te organiseren rond de feestdagen. Het team heeft ook geholpen bij de vertaalslag van kernwaarden naar de praktijk, zodat iedereen nu weet wat er van hen wordt verwacht."

Het doel was om het personeelsverloop bij de Klantenservice met 50% te verminderen en de eerste resultaten zijn veelbelovend: binnen zes maanden waren zowel de frontoffice- als de online klantenservicemedewerkers gelukkiger in hun werk en was er op beide afdelingen minder personeelsverloop. Othman Bouchtaui: "We blijven ons ervoor inzetten om onze eNPS hoog en ons personeelsverloop laag te houden. Dit doen we door naar onze medewerkers te luisteren en ervoor te zorgen dat ze tevreden zijn." Het Happiness Team en het continu bijsturen en handelen op basis van de feedback die medewerkers geven op de vragenlijsten in Peakon heeft in 2023 duidelijk vruchten afgeworpen en we verwachten dat dit de komende jaren zo zal blijven.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Verbonden met de samenleving

Onze benadering van ESG, diversiteit, gelijkheid en inclusie

Bij DELTA Fiber hebben we gekozen voor de aanpak van 'continu luisteren'. Dit houdt in dat we elke zes weken de betrokkenheid van onze medewerkers meten, zodat we consequent feedback krijgen. Deze metingen worden gebenchmarkt met andere betrokkenheidsevaluaties binnen de technologiesector, waarin ongeveer 500 vergelijkbare bedrijven zijn opgenomen. Dit jaar hebben we ook het onderdeel 'diversiteit, gelijkheid en inclusie' ('Diversity, Equity and Inclusion', afgekort: DE&I) in onze vragenlijst opgenomen.

Zo'n 84% van ons personeel vult elke keer trouw de Peakon-medewerkersenquête* in. In juli hebben we een extra onderdeel in Peakon opgenomen over Diversiteit en inclusie. In de toekomst zullen verschillende stellingen met betrekking tot dit thema worden opgenomen in onze reguliere enquêtes.

Bevindingen en opmerkingen over DE&I

De eerste reacties zijn overwegend positief, maar de communicatie over dit thema is nog voor verbetering vatbaar. Sommige medewerkers zegt het niets, begrijpen niet waarom dit bij onze organisatie op de agenda staat of vinden het gewoon niet belangrijk. Daarom reageren we actief op opmerkingen en geven we regelmatig updates over Diversiteit en inclusie op ons intranet. We vinden het belangrijk om dit onderwerp prominenter op de agenda te krijgen en het naadloos te integreren in onze processen.

Medewerkers die al bekend zijn met dit onderwerp, waarderen de betrokkenheid

van onze organisatie. Onze scores geven aan dat we boven de benchmark presteren op stellingen als "Ik voel me op mijn plek bij DELTA Fiber" en "Ik heb er vertrouwen in dat ik niet gediscrimineerd zal worden bij DELTA Fiber." Maar er is ook ruimte voor verbetering op het gebied van diversiteit en inclusie. Sommige mensen geven aan dat we hier misschien te veel nadruk op leggen, wat de scores zou kunnen vertekenen. De DE&I-projectgroep werkt aan verschillende initiatieven met betrekking tot faciliteiten, HRM, werving en management om deze problemen beter aan te pakken.

We experimenteren ook met anonieme sollicitaties om onbewuste vooroordelen in onze wervings- en selectieprocessen tegen te gaan. Binnen DELTA zetten we ook actief in op DE&I via nudging op diversiteit. Dit houdt in dat we DE&I op een niet-dwingende en laagdrempelige manier integreren in onze dagelijkse activiteiten en processen. Voorbeelden hiervan zijn het implementeren van silent writing tijdens vergaderingen, het rouleren van werkplekken om sociale interactie te bevorderen, het organiseren van multiculturele vieringen zoals bijvoorbeeld een Iftar in ons Customer Service Center tijdens de Ramadan, en het publiceren van interviews over DE&I op ons intranet.

Diversiteit gaat over het erkennen van verschillen in genderidentiteit, etniciteit, seksualiteit, beperkingen en godsdienst. De werkomgeving moet een afspiegeling zijn van de diversiteit van de samenleving en de bevolking.

Inclusiviteit gaat over het waarderen van verschillen zodat iedereen het beste uit zichzelf kan halen. In een inclusieve werkomgeving hebben alle medewerkers het gevoel dat ze een bijdrage kunnen leveren, dat hun mening telt en dat ze het beste uit zichzelf kunnen halen door zichzelf te zijn.

* **Peakon-enquêtes** Peakon biedt medewerkers een mogelijkheid om hun mening te geven. Hierdoor kunnen bedrijven probleemgebieden identificeren en oplossen, maar ook de teams met de beste prestaties in beeld brengen, analyseren waardoor zij het beste presteren en deze inzichten toepassen op andere teams. Het systeem inventariseert van elke vraag over betrokkenheid wat de laatste score van iedere medewerker is en neemt het gemiddelde van deze scores om een totaalscore van de betrokkenheid per medewerker te krijgen. De totaalscores van de medewerkers worden samen genomen om de score van het team te berekenen.

** Bij **silent writing** wordt iedereen in de gelegenheid gesteld om zijn mening/antwoord op te schrijven en vervolgens individueel te bespreken, zodat iedereen zijn zegje kan doen en alle meningen aan bod komen. Hiermee voorkom je groepsconformiteit.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

> **Verbonden met de samenleving**

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?





Respect voor onze planeet

Het is onze ambitie om in 2040 een net zero-bedrijf te zijn. Net zero betekent dat de hoeveelheid CO₂ die wordt uitgestoten ook volledig gecompenseerd wordt en uit de atmosfeer moet worden verwijderd.

De weg naar net zero

We bouwen aan de technologie van de toekomst door gebruik te maken van geavanceerde glasvezel. Bij DELTA Fiber streven we ook naar een leefbare planeet, zodat we van onze toekomst kunnen genieten. We willen onze netwerkdekking uitbreiden, maar we zetten ons tegelijkertijd serieus in om onze CO₂-voetafdruk te beperken. De gevolgen van klimaatverandering worden steeds duidelijker merkbaar en we zullen er de komende decennia ook in Nederland mee te maken krijgen (zie hieronder).

Verder terugdringen van onze CO₂-voetafdruk

Elk jaar nemen we stappen om onze

CO₂-voetafdruk verder te verkleinen. Binnen ons nieuwe autobeleid, dat in januari 2023 is ingevoerd, worden vrijwel alle nieuwe leasecontracten afgesloten voor elektrische auto's. Dit is een belangrijke stap op weg naar de volledige elektrificatie van onze leasevloot in 2028. Medewerkers met een leaseauto krijgen een thuislader en op kantoor hebben we geïnvesteerd in extra oplaadpunten om aan de groeiende vraag te kunnen voldoen.

Om het aardgasverbruik in de kantoren die we huren te verminderen, werken we samen met de eigenaren van onze gebouwen om energie-efficiëntere en slimmere oplossingen te implementeren. Op ons hoofdkantoor in Schiedam hebben we bijvoorbeeld een systeem geïnstalleerd waarmee restwarmte van ons testlab elders in het gebouw wordt hergebruikt en niet wordt afgevoerd naar buiten. De CO₂ die we nog wel uitstoten en nog niet kunnen verminderen, bijvoorbeeld van benzine voor auto's en gas voor de verwarming van onze kantoren, wordt

100%
van onze eigen CO₂-uitstoot
wordt gecompenseerd

100%
gebruik van hernieuwbare
energie

100%
elektrisch wagenpark per 2028



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

> **Respect voor onze planeet**

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?



volledig gecompenseerd via CO₂-compensaties volgens de Gold Standard*.

100% groene stroom

Ook al verbruiken glasvezel en XGS-PON in het bijzonder veel minder stroom, elektriciteit is nog steeds de belangrijkste energiebron voor onze activiteiten. Ons belangrijkste energiecontract is voor 100% groene stroom. Voor kleinere onderaannemingscontracten die geen groene stroom gebruiken, werken we met Energy Attribute Certificates (EAC's) om zeker te zijn van een groene herkomst.

Samenwerking DELTA Fiber en leveranciers

Het grootste deel van onze uitstoot wordt veroorzaakt door de toeleveringsketen waarin we actief zijn. In 2023 zijn we gestart met een pilot met 15 leveranciers om doelen te stellen voor hun prestaties op het gebied van CO₂-vermindering. We hebben onze leveranciers ingedeeld in niveaus van maturiteit en zullen op gepaste wijze met hen in gesprek gaan, d.w.z. in overeenstemming met hun maturiteitsniveau. Dit doen we bijvoorbeeld door het creëren van

* GoldStandard CO₂-compensatie namens DELTA Fiber B.V. in verband met een project waarbij methaangas wordt opgevangen en elektriciteit wordt geproduceerd in de afvalwaterzuiveringsinstallatie van Kubratovo in Sofia, Bulgarije (GS4238). <https://registry.goldstandard.org/credit-blocks>

bewustzijn, het voorstellen van CO₂-rapportage of geavanceerde methoden om gegevens te verzamelen en afstemming over doelen. We zijn momenteel bezig met het ontwikkelen van een methode om concrete maatregelen en eisen vast te leggen in ons inkoopbeleid. Decarbonisatie is niet langer optioneel: in de toekomst is CO₂-reductie de basis voor zakendoen in onze toeleveringsketen. We zullen nauw samenwerken met onze leveranciers om onze doelstellingen en ambities op het gebied van CO₂-reductie te behalen.

Onze net zero-ambitie voor 2040

We zijn begonnen met de voorbereidingen voor onze net zero-ambitie en hebben in juni officiële, wetenschappelijk onderbouwde doelen (Science-Based Targets, SBT) gesteld. In december werden onze doelen voor de nabije toekomst om onze uitstoot van broeikasgassen (CO₂) te verminderen in lijn met de Overeenkomst van Parijs van 2015 gevalideerd door het Science Based Targets-initiatief (SBTi). We ontwikkelen de routekaart en het implementatieplan verder, om zo het juiste ambitieniveau vast te stellen en ons net zero-doel voor 2040 te bereiken.

Op deze manier dragen we bij aan Sustainable Development Goals 12 en 13 van de Verenigde Naties.

Klimaatscenario's KNMI

In oktober 2023 publiceerde het KNMI vier klimaatscenario's voor Nederland die laten zien wat het land de komende decennia kan verwachten op het gebied van klimaatverandering. Zelfs in de meest optimistische scenario's zal het klimaat verder veranderen, met grote gevolgen voor ons land. Alle seizoenen worden warmer en er komen meer dagen met tropische temperaturen en minder dagen met

vorst. De winters worden natter, de zomers worden droger en er vallen zwaardere buien. De zeespiegel zal blijven stijgen. De scenario's laten zien dat de hoeveelheid broeikasgassen die we blijven uitstoten een groot verschil zal maken voor verdere klimaatverandering. Hoe hoger de uitstoot, des te groter de opwarming en des te extremer het weer. Daarom moeten we onze uitstoot van broeikasgassen verder beperken.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

> **Respect voor onze planeet**

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Respect voor onze planeet

Soepel refurbishmentproces

DELTA Fiber werkt sinds 2017 samen met Drake & Farrell voor circulaire refurbishmentoplossingen. Sindsdien zijn al onze Customer Premises Equipment (CPE) zoals modems, set-topboxen en wifi-extenders door hen opgeknapt, waardoor de gebruiksduur van de producten aanzienlijk is verlengd. Geretourneerde hardware wordt hersteld in een 'zo goed als nieuwe' staat, waarna deze kan worden verzonden naar nieuwe klanten van DELTA Fiber. Ons percentage refurbished CPE's steeg van 68% in 2022 naar 88% in 2023.

Bij refurbishment worden alle relevante hardwarecomponenten gecontroleerd, inclusief glasvezel, ethernet, HDMI, poorten en adapters. Apparaten worden geüpgraded naar de laatst beschikbare firmwareversie en de behuizing van het apparaat wordt visueel gecontroleerd en schoongemaakt en indien nodig vervangen (d.w.z. als het apparaat zelf niet beschadigd is). Als een apparaat niet opnieuw kan worden gebruikt, worden de afzonderlijke onderdelen gerecycled.

Nieuwe apparatuur

In 2022 hebben we verschillende nieuwe apparaten ingevoerd, zoals XGS-PON-modems en TP-Link wifi-extenders. We



brachten beide verkopers in contact met onze refurb-partner en lieten de verkopers een bezoek brengen aan hun locatie, zodat ze een goed beeld kregen van wat er nodig is om hun hardware te refurbishen. Alle benodigde vervangingsonderdelen worden rechtstreeks bij de leverancier besteld.

De refurbishment van de TP-link wifi-extenders is in september 2023 van start gegaan. Bij een van de leveranciers is een speciale testopstelling geïnstalleerd voor hardware- en softwarecontroles en firmware-updates. Deze testopstelling is in Q4 2023 in gebruik genomen. Bij de invoering van deze nieuwe apparaten heeft een aantal medewerkers van DELTA Fiber kennis gemaakt met de belangrijkste aspecten van het refurb-proces en gezien hoe ontwerp en engineering essentieel zijn voor een soepel verloop van refurbishments. Het heeft het DELTA-team ertoe aangezet om al in een vroeg stadium van de apparatuurkeuze met hun leveranciers een proactieve dialoog aan te gaan.

Vereisten voor refurbishment

Op ons verzoek heeft onze refurbishmentpartner vereisten voor refurbishment opgesteld voor demontage, montage, reiniging en het vervangen of coaten van covers (boven en onder). Deze vereisten zijn gedeeld met alle betrokken

UITGEFASEERD
20.000
interactieve tv-boxen

leveranciers van apparatuur en maken nu standaard deel uit van ons selectieproces voor leveranciers en apparatuur. Dit is cruciaal, omdat kleine veranderingen in het productieproces vaak een groot verschil kunnen uitmaken voor refurbishment als die vroegtijdig in het proces worden doorgevoerd. Door bijvoorbeeld niet-metalen schroeven te gebruiken, kan een product veel sneller worden gerecycled en is er minder afval. Bovendien hebben de vereisten voor refurbishment geleid tot bewustwording over duurzame ontwerpprincipes voor toekomstige engineering.

DELTA Fiber heeft besloten dat onze refurbishmentpartner voortaan alle nieuwe CPE's zal beoordelen op deze vereisten als onderdeel van ons selectieproces. Als gevolg van deze hernieuwde focus op refurbishment en energieverbruik, werden 20.000 set-topboxen uitgefaseerd omdat ze niet voldeden aan de nieuwe vereisten en twee keer zoveel stroom verbruikten als onze vorige boxen.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

> **Respect voor onze planeet**

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Respect voor onze planeet

Energie besparen

Op 22 maart 2022 kreeg projectmanager Omar Fatah een belangrijke opdracht: het migreren van ons oude datacenter in Naaldwijk naar twee datacenters in Rotterdam en Goes. De apparatuur was grotendeels verouderd en het streven was om voor 1 september 2023 het oude gebouw leeg te halen.

335
servers
overgeplaatst/
vervangen

Het project ging in april 2022 van start. Het was een hele onderneming omdat het projectteam het grote gebouw, dat drie straatnummers besloeg en op dat moment nog vol stond met allerlei apparatuur, helemaal leeg moest halen. Er werden bijvoorbeeld 17 grote satellietshotels op het dak gemonteerd en in het gebouw moesten alle hardware en metalen kasten met ingebouwde data-apparatuur worden verwijderd. Het team moest ook de airconditioners loskoppelen, alle brandblussers verwijderen en de vloeren van de drie technische ruimtes eruit halen. Voor de migratie heeft het projectteam maar liefst 335 servers overgezet of vervangen, waaronder die van ons hoofdkantoor in Schiedam en het bloemencorso in

Honselerdijk. Op 8 juni 2023 werden de resterende voorzieningen van de datacenters afgesloten - ruim voor de deadline van 31 augustus.

Opbrengst gedoneerd

De migratie van het datacenter werd zo duurzaam mogelijk uitgevoerd, bijvoorbeeld door de verwijderde hardware te recyclen. Aan het eind van de rit heeft een metaalrecyclingbedrijf deze van ons overgenomen en al onze hardware afgevoerd. DELTA Fiber doneerde de opbrengst, ruim 2.350 euro, aan de stichting 'Vrienden van het Sophia Kinderziekenhuis' in Rotterdam om iPads te kopen waarmee kinderen voor hun operatie kunnen spelen. Uit onderzoek is gebleken dat ontspanning en afleiding vooraf stress en spanning bij kinderen vermindert, waardoor het herstelproces sneller verloopt. De migratie heeft geresulteerd in jaarlijkse energiebesparingen in onze datacenters, vooral omdat onze nieuwe apparatuur veel minder stroom verbruikt en we geen groot, verouderd datacenter meer hebben dat we moesten koelen.

Energie besparen

De migratie werd niet alleen duurzaam en snel uitgevoerd, maar leverde ook aanzienlijke besparingen op zowel gas als elektriciteit op.

- We hebben evenveel gas bespaard als ons volledige jaarlijkse verbruik (ongeveer 6.000 m³) door apparatuur te verplaatsen en oude apparatuur uit te faseren.
- Door de uitfasering en verhuizing bespaarden we ook op elektriciteit:
 - Het totale stroomverbruik van ons datacenter in Naaldwijk bij volledige capaciteit was > 1 GWh, waarvan naar schatting 50% werd gebruikt voor airconditioning.
 - We bespaarden ook energie door oude RTV-apparatuur die niet opnieuw werd geplaatst, uit te faseren.
 - De apparatuur van het datacenter werd verplaatst naar een energiezuinigere locatie en kan nu meeliften op de airconditioning die daar al draait.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

> **Respect voor onze planeet**

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

A woman with curly brown hair, wearing a red jumpsuit, is sitting in a barn. She is smiling and looking towards the camera while holding a glowing blue tablet. In the background, several brown and white cows are visible behind metal railings. The scene is lit with a soft, warm light, and the overall atmosphere is one of modern agriculture.

**Snel en betrouwbaar
internet zorgt voor
“transformatie”**



In 2019 sloegen verschillende organisaties de handen ineen om een ambitieus project op te zetten: een drijvende boerderij in hartje Rotterdam, uniek in de wereld.

“Voor de Floating Farm is het belangrijk om voedselverliezen tegen te gaan, het transport van voedsel te reduceren en de kwaliteit van het voedsel te verbeteren.”

Dit was een project waaraan DELTA Fiber, verschillende leveranciers en de gemeente samenwerkten. Snel en betrouwbaar internet was hierbij een must omdat de partners snel grote hoeveelheden gegevens over de melkrobots, de koeien en het energieverbruik moesten kunnen verzamelen, verwerken, verzenden en ontvangen. Eigenlijk was dit een drijvend laboratorium.

Inmiddels is dit lab uitgegroeid tot een bekend zuivelmerk in Nederland waar dierenwelzijn, circulariteit, duurzaamheid en innovatie hoog in het vaandel staan. De Floating Farm produceert gezond voedsel in de stad dicht bij de bewoners. Daarom spreken zij ook over “transfarmatie”. Voor de Floating Farm is het belangrijk om voedselverliezen tegen te gaan, het transport van voedsel te reduceren en de kwaliteit van het voedsel te verbeteren. Dierenwelzijn,

circulariteit, duurzaamheid en innovatie zijn eveneens topprioriteiten. Het doel is om de boerderij terug te brengen in de stad als onderdeel van een schone, leefbare en bewuste stadstransformatie.

Floating Farm staat voor circulair boeren: een groot deel van het dieet van de koeien bestaat uit organische reststromen afkomstig uit de stad. Zo krijgen de koeien bierbostel gevoerd van een aantal Rotterdamse brouwerijen, zemelen van Schiedamse molens, gras van sportvelden in de buurt en aardappelschillen van een lokale verwerker.

Het restaurant op het hoofdkantoor van DELTA Fiber in Schiedam biedt verschillende zuivelproducten van de Floating Farm aan, zoals yoghurt, melk en karnemelk.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Rapportage en inzichten



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en
onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

We hebben een Dubbele materialiteitsanalyse uitgevoerd om onze duurzaamheidsstrategie en routekaart verder vorm te geven en te versterken. Het gaat ons er niet alleen om welke invloed ESG-thema's hebben op ons resultaat, we hebben ook een verantwoordelijkheid voor de impact van onze activiteiten op de planeet en de samenleving.

Bij de beoordeling hebben we het dubbele materialiteitsprincipe toegepast. Dubbele materialiteit verwijst naar de ESG-thema's waarop DELTA Fiber invloed kan uitoefenen (inside-out-benadering) en de thema's waardoor DELTA Fiber kan worden beïnvloed (outside-in-benadering).

We zijn in gesprek gegaan met onze interne en externe stakeholders om erachter te komen welke specifieke ESG-thema's voor hen belangrijk zijn:

- Deelname: zo'n 600 stakeholders uit verschillende groepen (medewerkers, klanten, leveranciers, overheden, toezichthouders, brancheverenigingen etc.) namen deel aan de materialiteitsbeoordeling.

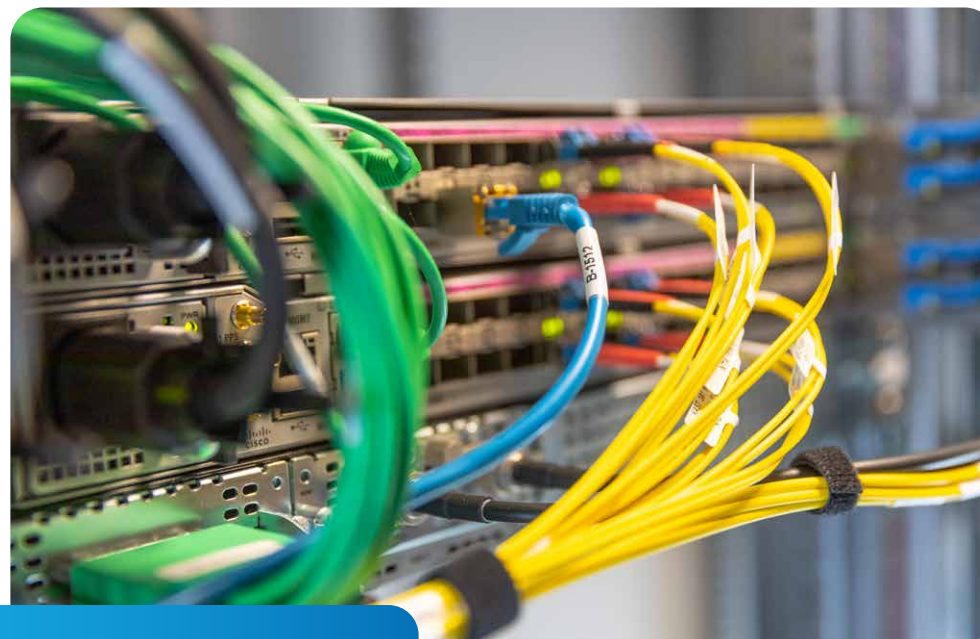
- Responspercentage: ongeveer 40%, waarvan 50/50 intern/extern.

Tijdens de beoordeling hebben we de belangrijkste verbeterpunten voor onze

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

We hebben de top 5 duurzaamheidsthema's in kaart gebracht (zie onze materialiteitsmatrix op de volgende pagina) die de grootste risico's met zich meebrengen, maar ook de beste kansen bieden voor ons bedrijf en onze stakeholders:

- 1 **Gegevensbeveiliging**
- 2 **Privacy van de klant (AVG)**
- 3 **Productkwaliteit (en -veiligheid)**
- 4 **Risicomanagementsysteem (technische storingen)**
- 5 **Betrokkenheid van medewerkers, diversiteit en inclusie**



ESG-strategie in kaart gebracht. Het integreren van deze inzichten in onze ESG-strategie en -routekaart zorgt ervoor dat we de juiste focus hebben en onze middelen het meest effectief kunnen inzetten. Op deze manier verbeteren en ontwikkelen we DELTA Fiber voortdurend en maken we ons bedrijf toekomstbestendig.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

> De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Dubbele materialiteitsanalyse



Milieu-uitdagingen

- 1 Energiebeheer
- 2 Emissies
- 3 Beheer van afval en gevaarlijke stoffen
- 4 Aanpassing aan klimaatverandering
- 5 Preventie en bestrijding van vervuiling
- 6 Bescherming en herstel van biodiversiteit en ecosystemen
- 7 Duurzaam gebruik en bescherming van water en mariene hulpbronnen

Maatschappelijke uitdagingen

- 1 Gegevensbeveiliging
- 2 Privacy van de klant
- 3 Productkwaliteit en -veiligheid
- 4 Betrokkenheid van medewerkers, diversiteit en inclusie
- 5 Gezondheid en veiligheid van medewerkers
- 6 Toegang en betaalbaarheid
- 7 Mensenrechten en maatschappelijke relaties
- 8 Arbeidspraktijken

Bestuurlijke uitdagingen (governance)

- 1 Risicomanagementsysteem
- 2 Beheer van de toeleveringsketen
- 3 Bedrijfsethiek
- 4 Productontwerp en levenscyclusbeheer
- 5 Beheer van wet- en regelgeving
- 6 Mededinging
- 7 Veerkracht bedrijfsmodel



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

> Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Dit overzicht laat zien hoe ver we zijn met het realiseren van onze ESG-doelstellingen.

Een beter digitaal leven mogelijk maken

KPI	MEET-EENHEID	2020	2021	2022	2023
Digitale samenleving					
Huishoudens aangesloten	1.000	802	928	1.220	1.575
Klanten	1.000	440	465	507	527
Gemiddelde snelheid (volgens contract)	Mb p/s	250	351	431	569
Gemiddelde snelheid (beschikbaar)	Mb p/s	n.v.t.	975	980	4.078
Digitale inclusie					
Totaal aangesloten huishoudens in buitengebieden	%	59%	63%	66%	66%

¹ De niet-gecorrigeerde beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen worden gedefinieerd als het verschil tussen het gemiddelde bruto-uurloon van mannen en vrouwen, uitgedrukt als percentage van het gemiddelde bruto-uurloon van mannen. ESG-rapport 2022

² De gecorrigeerde beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen zijn gecorrigeerd voor salarisschalen. Het resterende verschil kan worden toegeschreven aan een lagere leeftijd en minder dienstjaren voor vrouwen in vergelijking met mannen (respectievelijk 2 jaar en 4 maanden jonger en zes maanden minder dienstjaren).

Verbonden met de samenleving

KPI	MEET-EENHEID	2020	2021	2022	2023
Genderdiversiteit en -gelijkheid					
Vrouwen in dienst	%	31,4%	33,0%	33,2%	33,5%
Vrouwen in managementfuncties	%	21,6%	20,8%	22,6%	27,3%
Vrouwen in raad van bestuur	%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Niet-gecorrigeerde beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen ¹	%	21,5%	23,2%	20,9%	18,3%
Gecorrigeerde beloningsverschillen tussen mannen en vrouwen ²	%	N.V.T.	N.V.T.	2,7%	0,4%
Welzijn en betrokkenheid van medewerkers					
Medewerkers	#/FTE	897	980	1.249	1.199
Employee engagement score (eNPS, maatstaf medewerkersbetrokkenheid)	score	+8	+31	+29	+32
Ziekteverzuim - medewerkers	%	3,3%	3,3%	3,9%	3,8%
Bedrijfsongevallen	#	3	0	1	0
Personeelsverloop - instroom	FTE	143	147	202	157
Personeelsverloop - uitstroom	FTE	49	56	79	99
Klanttevredenheid					
NPS - gecombineerde	score	-10	0	0	+5
Juridische en bedrijfsethiek					
Deelname Ethiek en anticorruptietraining	percentage %	75%	90%	100%	100%
Ontvangen meldingen/waarschuwingen van toezichthouders	#	0	0	0	0



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

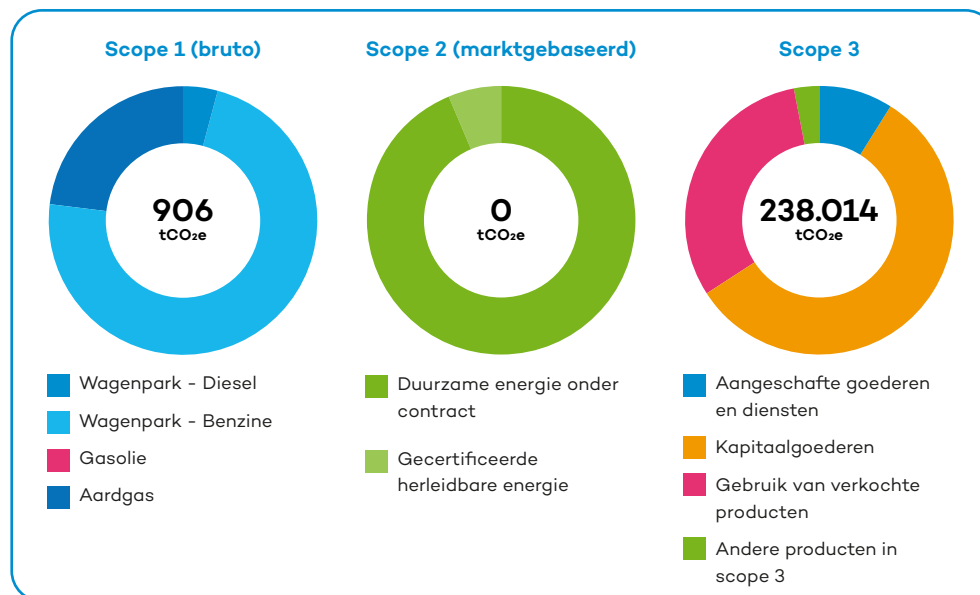
> Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?



Respect voor onze planeet

KPI	MEET-EENHEID	2020	2021	2022	2023
Energieverbruik					
Elektriciteit	GWh	16,2	21,8	25,0	24,8
Aardgas	M ³	110.921	129.893	164.133	106.717
Diesel en benzine	liters	163.192	264.942	330.956	334.830
Gasolie (noodstroomgeneratoren)	liters	570	321	631	418
Uitstoot broeikasgassen					
Scope 1 (netto)	tCO _{2e}	581	0	0	0
Scope 2 (marktgebaseerd)	tCO _{2e}	245	0	0	0
Scope 3	tCO _{2e}	274.531	388.103	481.317	238.014
Totaal DFN	tCO _{2e}	275.357	388.103	481.317	238.014
Scope 1 (bruto)	tCO _{2e}	581	850	1.053	907
Scope 2 (locatiegebaseerd)	tCO _{2e}	6.746	8.113	7.570	7.757
Totaal DFN eigen exploitatie	tCO _{2e}	7.372	8.963	8.612	8.664
Hernieuwbare energie en compensatie					
Elektriciteit - Gebruik hernieuwbare energie	%	97%	100%	100%	100%
CO ₂ -compensatie ¹		-	950	1.100	1.000
Circulariteit					
Customer Premise Equipment gerefurbished	% per type CPE	81%	77%	68%	88%
Leaseauto's					
Percentage bestelde elektrische auto's	% totaal nieuwe lease-auto's	N.V.T.	N.V.T.	N.V.T.	92,0%

¹ GoldStandard CO₂-compensatie namens DELTA Fiber B.V. in verband met een project waarbij methaangas wordt opgevangen en elektriciteit wordt geproduceerd in de afvalwaterzuiveringsinstallatie van Kubratovo in Sofia, Bulgarije (GS4238). <https://registry.goldstandard.org/credit-blocks>



Uitleg van de drie scopes

De basis voor elke efficiënte klimaatstrategie is het nauwkeurig bijhouden en meten van de CO₂-uitstoot.

Scope 1 - directe emissies

Scope 1-emissies omvatten directe emissies van bronnen die het bedrijf in eigendom of onder beheer heeft. Dit omvat on-site energie zoals aardgas en brandstof, koelmiddelen, en emissies van verbranding in boilers en ovens in eigendom of onder beheer, evenals emissies van voertuigen in het wagenpark.

Scope 2 - indirecte emissies van aangekochte energie

Scope 2-emissies omvatten indirecte

broeikasgasemissies van aangekochte energie, zoals elektriciteit, warmte of koeling, gegenereerd buiten DELTA Fiber, maar verbruikt door DELTA Fiber.

Scope 3 - indirecte emissies in de waardeketen

Scope 3 omvat alle indirecte emissies die plaatsvinden in de waardeketen van een rapporterende onderneming. Hoewel deze emissies buiten de controle van de rapporterende onderneming vallen, kunnen zij het grootste deel van zijn broeikasgasemissie-inventaris vertegenwoordigen.

Bron: [Wat zijn scope 1, 2, en 3-emissies? | Climate-Partner](#)



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

> Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?



**Smart homes en domotica
kunnen niet zonder
betrouwbaar internet
en wifi**



Consumenten realiseren zich vaak niet hoeveel van hun smart home-oplossingen afhankelijk zijn van betrouwbare connectiviteit. Tien jaar geleden waren er nog geen robotstofzuigers. Tegenwoordig heeft bijna driekwart van de bevolking in Nederland van 12 jaar of ouder een of meer slimme apparaten die gebruikmaken van internet en gegevens verzenden naar andere apparaten in huis. Dit wordt ook wel 'Internet of Things' of IoT genoemd.

“In 2023 had een op de vijf huishoudens in Nederland een slim apparaat in huis. Dat is een duidelijke toename ten opzichte van het jaar daarvoor.”

Domotica is de integratie van technologie en diensten voor een betere kwaliteit van leven. Hiermee kunnen mensen hun smart home bedienen via hun pc, smartphone of tablet. Ze kunnen bijvoorbeeld camerabeelden van hun voordeur online bekijken en via hun mobiele telefoon spreken met de koerier die voor de deur staat. Ze kunnen hun lichten 's avonds uitdoen als ze op vakantie zijn, zodat het net lijkt alsof ze thuis zijn. Of ze kunnen besparen op energiekosten en de thermostaat thuis lager zetten als ze op kantoor zijn en 's nachts.

Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek* wordt er in Nederland wijdverspreid gebruikgemaakt van slimme meters voor water, gas of elektriciteit. In 2023 had een op de vijf huishoudens in Nederland een slim apparaat in huis. Dat is een duidelijke

toename ten opzichte van de 14% het jaar ervoor. In 2022 had zo'n 7% van de huishoudens in Nederland een robotstofzuiger. Dat is zo'n 560.000 huishoudens. Voor steeds meer huishoudelijke apparaten is internet nodig en internetcapaciteit is daardoor steeds belangrijker.

Goed en stabiel wifi is een must voor smart home-apparaten en domotica. DELTA Fiber gebruikt de meest geavanceerde systemen en installatietechnieken en draagt zo bij aan een betere kwaliteit van leven van klanten.

* Bron: CBS 'ICT-gebruik van huishoudens en personen 2020'

** Bron: 'Rapport: Smart Home Monitor', Multiscope, 2022



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten in de praktijk?

Colofon

Publicatiedatum Maart 2024

Dit rapport is gepubliceerd door DELTA Fiber: www.deltafiber.nl

Ontwerp en productie TD Cascade

Disclaimer

De informatie op deze website is met de grootste zorg samengesteld. DELTA Fiber aanvaardt evenwel geen aansprakelijkheid voor onbedoelde fouten of onvolledigheden. DELTA kan evenmin aansprakelijk worden gehouden voor fouten of onvolledigheden als gevolg van het niet correct werken van de website.

DELTA Fiber verstrekt op deze website alleen informatie over zijn eigen producten en diensten en behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen zonder voorafgaande aankondiging. Op de website staan verwijzingen naar andere websites die niet worden beheerd door DELTA Fiber.

Hoewel DELTA Fiber de grootst mogelijke zorgvuldigheid heeft betracht met het verwijzen naar deze websites, aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor de inhoud en het functioneren daarvan. Hetzelfde geldt voor de kwaliteit van producten of diensten die op deze websites worden aangeboden.



Introductie door de CEO

Over DELTA Fiber

DELTA Fiber in het kort

Wie zijn we?

Waar staan we voor?

Onze tijdlijn

Hoogtepunten 2023

Grotere maatschappelijke
verantwoordelijkheid

In de media

Duurzaamheid, een voorwaarde voor
financiering, ingebed in onze activiteiten

Onze ESG-strategie en onze drie speerpunten

Onze ESG-strategie

Ons waardecreatiemodel

Een beter digitaal leven mogelijk maken

Verbonden met de samenleving

Respect voor onze planeet

Rapportage en inzichten

De top 5 van onze duurzaamheidsthema's

Dubbele materialiteitsanalyse

Hoe brengen we onze ESG-speerpunten
in de praktijk?

