

INTOUCH

Bijlage

Geïntegreerd verslag 2013-2014



Governance
Stakeholderbetrokkenheid
Feiten & cijfers
Assurance
GRI Index



Vodafone
Power to you

Inhoudsopgave



28
Assurance

Organisatieprofiel	3
Governance	5
Bestuur	6
Organisatie van MVO	8
Milieumanagement	8
Health & safety management	8
Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement	8
Ondernemingsraad	9
Naleving van wet- en regelgeving en ethiek	9
Beloning	10
Stakeholderbetrokkenheid	14
Feiten & cijfers	18
Sociaal	19
Milieu	20
Economie	22
Financieel	24
Over dit verslag	26
Assurance-rapport	28
Begrippenlijst	29
GRI Index	31

Organisatieprofiel

Vodafone Nederland maakt deel uit van Vodafone Group Plc., een van de grootste internationaal opererende telecommunicatiebedrijven ter wereld. Vodafone Group Plc. heeft vestigingen in bijna dertig landen op vier continenten en een operationele omzet van 1,741 miljard euro. Wereldwijd hebben we ongeveer 90.000 medewerkers en meer dan 434 miljoen klanten op het mobiele netwerk en 9 miljoen klanten op het vaste netwerk.

Vodafone Libertel B.V. is een Nederlandse besloten vennootschap, gevestigd in Maastricht. De aandeelhouder van Vodafone Libertel B.V. is Vodafone International Holdings B.V. Vodafone is (indirect) 100% eigendom van het beursgenoteerde fonds Vodafone Group Plc. Op 31 maart 2013 had Vodafone Nederland twee dochterondernemingen: Vodafone Retail B.V. en Telespectrum Holding B.V. Per 1 april 2013 fuseerde Telespectrum Holding B.V. met Vodafone Libertel B.V. en per 1 november fuseerde Vodafone Retail B.V. met Vodafone Libertel B.V. In mei 2013 kocht Vodafone Nederland Wiericke B.V. Vodafone Libertel B.V. is 100% aandeelhouder van Wiericke B.V.

Vodafone in Nederland

Klanten



5,3MLN

Medewerkers



3.711

op 31 maart 2014

Omzet



1,89MLD

Merken



Netwerk



Vodafone Nederland bouwt en onderhoudt een vast en mobiel netwerk waarop voice- en datadiensten mogelijk zijn. De bouw en het onderhoud van het netwerk besteden we grotendeels uit aan Ericsson.

Producten



Communicatieoplossingen die bestaan uit mobiele, vaste, geïntegreerde en tv-diensten.

Winkels



248 winkels
verspreid over Nederland
Vodafone: 119
BelCompany: 129

Vestigingen



Hoofdkantoren in Amsterdam en Maastricht en kantoren in Eindhoven, Capelle a/d IJssel, Zwolle en Bodegraven. Op 1 januari 2014 sloten we het voormalig kantoor van BelCompany in Veenendaal.

Business units



Consumer Business, Enterprise Business, Retail, Commercial Operations, Finance, Technology, HR, Property & Internal Communications en Corporate Affairs & Strategy.

Afzetmarkten



Zakelijke en consumentenmarkt via directe en indirecte verkoop, mobiele virtuele netwerk operators (MVNO's) en andere telecomaandieners (via roaming en interconnect).

Organisatieontwikkelingen

April 2013:

Insourcen deel Ericsson activiteiten

Onze bedrijfscontinuïteit en de kwaliteit van onze dienstverlening willen we goed kunnen waarborgen. Daarom voeren we per april 2013 een aantal netwerkactiviteiten zelf uit, die voorheen werden beheerd door Ericsson. De betrokken 53 medewerkers van Ericsson zijn per 2 april 2013 in dienst gekomen bij Vodafone in Maastricht.

Mei 2013:

Overname Wiericke

In mei 2013 namen we Wiericke over. Deze overname is onderdeel van onze strategie om onze positie op de vaste breedbanddienstenmarkt te verstevigen en uit te breiden. Hierdoor kunnen we zelfstandiger opereren en vaste breedbanddiensten aanbieden, die onderscheidend zijn ten opzichte van het huidige aanbod in de markt.

November 2013:

Organisatiewijziging Retail

Met de overname van BelCompany hebben we een groot aantal wijzigingen binnen onze Retail organisatie doorgevoerd. Sinds 1 november 2013 is de integratie van de twee retailformules in de Vodafone Libertel organisatie een feit. Alle Vodafone Retail medewerkers zijn nu onderdeel van de Vodafone Nederland organisatie. Hiermee laten we een intensieve transitieperiode achter ons. We kunnen ons nu

richten op de volgende stap in de evolutie van de Retail organisatie. De ondernemingsraden fuseren niet direct met elkaar. Dit is niet in het belang van de medewerkers, Vodafone Libertel en Vodafone Retail. De samenwerking wordt steeds verder geïntensiveerd en uitgebreid. Zo komen we uiterlijk in juni 2015 tot één ondernemingsraad.

Januari 2014:

Sluiting kantoor Veenendaal

Per 1 januari 2014 sloot het huidige Vodafone Retail kantoor in Veenendaal. De nieuwe standplaats van de 55 kantoormedewerkers van Vodafone Retail is het Vodafone kantoor in Amsterdam. Allen behielden hun functie.

Februari 2014:

Efficiëntiemaatregelen bij Klantenservice

Vodafone wijzigde de organisatie van de Klantenservice om de efficiëntie te vergroten. Een aantal functies in de backoffice en het management van de klantenservice kwam te vervallen. Hierbij hebben we gedwongen ontslagen voorkomen. Deze wijzigingen zijn per 1 april 2014 van kracht.



Governance

Adam Parsons
Director HR, Property
& Internal Communications

Marco Houtman
Director Retail
(Opvolger van Paul Vreeburg
per 1 april 2014)

Harry Odenhoven
Director Commercial
Operations

Mallik Rao
Chief Technology
Officer

Alexander Saul
Director Enterprise Business Unit

Bart Hofker
Director Consumer Business Unit

Carla De Geysleer
Chief Financial Officer

Rob Shuter
Chief Executive Officer

Barbara Jongerden
Director Corporate Affairs
& Strategy
(a.i. opvolger van Klaske de Jonge
per 1 juli 2014)



Ja, je hebt het goed gezien. Bart en Mallik waren er niet bij toen de foto werd gemaakt en zijn er in gefotoshopt :-)

Bestuur

Vodafone Nederland heeft een gelaagd bestuursmodel: een directie en een Raad van Commissarissen. De directie bestaat uit de CEO en de CFO, beide statutair directeur, en zeven leden met de titel van directeur (van de Business Units Consumer Business, Enterprise Business, Retail, Commercial Operations, Finance, Technology, HR, Property & Internal Communications en Corporate Affairs & Strategy). De Raad van Commissarissen heeft drie leden. Eén functie is vacant. In de statuten van Vodafone Libertel B.V. staan de statutaire bevoegdheden en verantwoordelijkheden beschreven. De directie is onder andere verantwoordelijk voor het monitoren van juridische aangelegenheden, regelgeving, overheidsbeleid en gezondheid en veiligheid. Ook moet de directie ervoor zorgen dat het bedrijf voldoet aan wet- en regelgeving. En dat implementatieaanwijzingen van de 'Algemene Vergadering van Aandeelhouders' voor het financiële, sociale en economische beleid en het personeelsmanagement worden opgevolgd. Een leidraad voor het besturen van onze organisatie is de Gedragscode. Hierin staat onder andere wat we verwachten van medewerkers en leveranciers ten aanzien van het milieu, gezondheid en veiligheid, lokale gemeenschappen en de samenleving.

Op het bestuur van Vodafone Nederland is de tegenstrijdige belangenregeling van toepassing, zoals vermeld in de wet en de statuten. De statuten, Gedragscode (inclusief anticorruptie- en anti-

omkopingsregels), Sarbanes Oxley, Group Internal Audit performing audits en Delegation of Authorities moeten tegenstrijdige belangen voorkomen. De Delegation of Authorities stelt voor elk onderdeel van het bedrijf duidelijke richtlijnen wanneer goedkeuring nodig is of wanneer bepaalde personen moeten worden geraadpleegd. Ook zijn bepaalde activiteiten beperkt tot bepaalde functies of groepen mensen. Alleen mensen die tot deze groepen behoren, zijn gemachtigd om deze activiteiten uit te voeren in overeenstemming met het geldende beleid. Jaarlijks stuurt Vodafone Group een vragenlijst over tegenstrijdige belangen naar ieder directielid. Wanneer tegenstrijdige belangen voorkomen, communiceren we dit alleen intern. In 2013-2014 zijn geen tegenstrijdige belangen naar boven gekomen.

Directie 2013-2014

Rob Shuter Chief Executive Officer

Rob werkt vanaf 1 april 2012 als Chief Executive Officer (CEO) bij Vodafone Nederland. Rob begon als accountant bij Deloitte in Johannesburg. Daarna werkte hij lange tijd in het bankwezen. Hij heeft altijd met veel plezier gewerkt in het veld van strategie en leiderschap. Zo was hij manager strategie en corporate affairs voor Nedbank. In 2000 werd hij benoemd als hoofd van de retaildivisie. In 2008 ontving Rob de 'South Africa's leading manager award' van CRF. In 2009 begon hij bij Vodacom Group als financieel directeur. In zijn vrije tijd is hij graag bezig met muziek, lezen, reizen, poëzie en de geschiedenis van Zuid-Afrika. Ook is Rob een fanatiek sportman. Hij houdt van hardlopen, kanoën en fietsen.

Carla De Geyseleer Chief Financial Officer

Carla is sinds mei 2012 Chief Financial Officer (CFO) bij Vodafone Nederland. Zij is verantwoordelijk voor de financiële strategie, controlling, planning, rapportage, business development en operationele processen binnen het bedrijf. Carla was sinds april 2010 werkzaam bij Vodafone Duitsland als Directeur Financial Controlling. Ze heeft een langdurige internationale carrière bij DHL achter de rug, de laatste drie jaar als CFO. Carla heeft een universitaire titel economische en financiële wetenschappen en een EMBA van de IMD Business School in

Zwitserland.

Bart Hofker Director Consumer Business Unit

Bart is sinds maart 2008 Director Consumer Business Unit bij Vodafone Nederland. Hij is verantwoordelijk voor alle verkoop-, marketing- en marketingcommunicatieactiviteiten voor de consumentenmarkt. Voordat hij bij Vodafone begon, werkte Bart als Commercieel Directeur bij energiebedrijf Nuon. Daarvoor bekleedde hij bij KPN diverse senior marketingmanagementfuncties in Nederland en Tsjechië. Bart studeerde Bedrijfs-economie aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam.

Alexander Saul Director Enterprise Business Unit

Alexander is sinds april 2013 werkzaam als Director Enterprise Business Unit bij Vodafone. Sinds 1997 is hij werkzaam in de telecom, eerst bij de Deutsche Telekom. Vanaf 1999 werkte hij in verschillende managementfuncties bij Vodafone Duitsland. Alexander studeerde aan de RWTH Aken in Duitsland en Wharton Universiteit, Philadelphia in de Verenigde Staten. Hij is een marathon- en motorsportfan.

Paul Vreeburg Director Retail

Paul Vreeburg is sinds januari 2012 als Director Retail verantwoordelijk voor alle Retail activiteiten van Vodafone in Nederland. BelCompany en Vodafone winkels maken hier onderdeel van uit. Voordat BelCompany onderdeel werd van Vodafone, was

hij vier jaar algemeen directeur van BelCompany. Daarvoor werkte Paul bij KPN, onder andere als marketing directeur KPN Mobiel en marketing directeur Residential. Hij startte zijn loopbaan bij Philips. Paul is Register Marketeer, behaalde Nima-C en studeerde Commerciële Economie aan de Hogere Economische School in Den Haag. Nevenfuncties: docent/examinator SRM. Marco Houtman volgt per 1 april 2014 Paul Vreeburg op.

Harry Odenhoven **Director Commercial Operations**

Sinds april 2012 is Harry Director Commercial Operations bij Vodafone Nederland. Harry bekleedde verschillende functies in de mobiele technologie- en internetmarkt. Hij heeft internationale werkervaring op het gebied van marketing, sales en bedrijfsontwikkeling. In deze rol is hij verantwoordelijk voor het leveren van de beste service aan onze klanten via alle kanalen (callcenter, rekeningen, online, mobile en social media). Daarnaast zorgt hij voor innovatie en productaflevering. Zijn doel is om van Vodafone een van de beste servicebedrijven van Nederland te maken. Harry studeerde Industrieel Design aan de Technische Universiteit in Delft.

Mallik Rao **Chief Technology Officer**

Mallik is sinds februari 2012 Chief Technology Officer bij Vodafone Nederland. Hij startte bij Vodafone Group in maart 2012. Daarvoor was Mallik Chief

Technology Officer van Aircel in India. Momenteel is hij bezig met initiatieven variërend van het IT-landschap tot Long Term Evolution plannen. Mallik is een engineer met achttien jaar werkervaring in technologie bij providers zoals Ericsson, Nortel en Multi Service providers.

Adam Parsons **Director HR, Property & Internal Communications**

Adam is sinds september 2012 Director HR, Property & Internal Communications bij Vodafone Nederland. Hij begon in 2007 bij Vodafone Group waar hij aan het hoofd stond van Global Reward and Strategy. Adam was hier verantwoordelijk voor het beloningsbeleid en operations. Adams passie heeft altijd op het gebied van HR gelegen. Voordat hij naar KPMG ging in 2013, werkte hij als HR consultant bij Mercer Human Resourcing. Adam heeft verschillende hobby's, zoals hardlopen, lezen, koken en reizen. Hij heeft een graad op het gebied van rechten behaald aan de University of Birmingham en een Master in Personeel en Ontwikkeling aan de Westminster Business School.

Klaske de Jonge **Director Corporate Affairs & Strategy**

Klaske is sinds januari 2010 Director Corporate Affairs bij Vodafone Nederland. Sinds april 2012 is deze functie veranderd in Director Corporate Affairs & Strategy. In die rol is zij verantwoordelijk voor External Affairs, Strategy & Regulatory Affairs, Privacy

& Sustainability, Legal, Wholesale en Security. Voor Vodafone werkte Klaske als Vice President Corporate Affairs Europe bij Mars. Daarvoor werkte ze als directeur bij de Consumentenbond en als marketingmanager bij TNT/TPG Post. Klaske rondde verschillende universitaire opleidingen af, waaronder Bedrijfskunde in Rotterdam (doctoraal), Politieke Wetenschappen in Leiden (doctoraal), Communicatie en Mediastrategie in Groningen (postdoctoraal) de Anderson School of Management aan de Universiteit van Californië (postdoctoraal). Nevenfuncties: lid Raad van Toezicht Maag Lever en Darm Stichting en lid Raad van Toezicht Nederlandse Hartstichting. Barbara Jongerden volgt vanaf 1 juli 2014 Klaske de Jonge a.i. op.

In het boekjaar 2013-2014 hebben geen veranderingen binnen de directie plaatsgevonden.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit:

Erik de Rijk - Voorzitter Raad van Commissarissen Vodafone Libertel B.V. en Managing Director Vodafone International Holdings B.V.

Ronald Schellekens - Lid Raad van Commissarissen Vodafone Libertel B.V. en Vodafone Group HR directeur

Liliana Solomon - Was t/m 31 december 2013 lid van de Raad van Commissarissen Vodafone Libertel B.V. en CFO Regio Noord en Centraal-Oost Europa Vodafone Plc.

Momenteel is er een vacature.

De Raad van Commissarissen adviseert en houdt toezicht op de directie. De directie informeert de Raad van Commissarissen twee keer per jaar over het strategische beleid, de financiën en relevante ontwikkelingen. Voor de uitvoering van grote veranderingen die de identiteit van het bedrijf raken, moet de directie eerst toestemming krijgen van de Raad van Commissarissen. Alle leden van de Raad van Commissarissen moeten de jaarrekening goedkeuren. In het boekjaar 2013-2014 vonden de vergaderingen van de Raad van Commissarissen plaats op 24 juni 2013 en op 14 november 2013. De Raad van Commissarissen heeft verschillende aspecten van Vodafone Nederland beoordeeld met betrekking tot de resultaten, strategieën en het management. Bijvoorbeeld de acquisitie van Wiericke, de reorganisatie van Vodafone Nederland en de duurzaamheidsaanpak van Vodafone Nederland.

Benoemingen

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Vodafone International Holdings B.V. heeft een aanbevelingsrecht voor de benoeming van nieuwe commissarissen. De benoeming van nieuwe directieleden moet altijd goedgekeurd worden door het Executive Committee van Vodafone Group, de lokale CEO en de lokale Director HR. Criteria voor de nominatie en selectie van leden van het Executive Committee zijn onder andere: een bewezen track record binnen Vodafone of de telecombranche, tenminste één internationale functie,

gedegen benodigde kennis, expertise en vakkundigheid en een persoonlijke aansluiting bij onze bedrijfswaarden. Minimaal 70% van de benoemingen moet intern zijn, rekening houdend met diversiteit (geslacht, nationaliteit, et cetera).

Organisatie van maatschappelijk verantwoord ondernemen

Primair verantwoordelijk voor de strategie en uitvoering op het gebied van duurzaamheid is de Director Corporate Affairs & Strategy bij Vodafone Nederland. Zij rapporteert rechtstreeks aan de CEO. Het Privacy & Sustainability team bestaat uit drie medewerkers (op 31 maart 2014), maakt deel uit van de business unit Corporate Affairs & Strategy en is primair verantwoordelijk voor de integratie van duurzaamheid in de organisatie. Het hoofd Privacy & Sustainability rapporteert aan de Director Corporate Affairs & Strategie. Maandelijks presenteert het Privacy & Sustainability team de voortgang aan de CEO, CFO en overige leden van de directie.

Voor issue-, reputatie- en stakeholdermanagement hebben we werkgroepen ingericht op thema's (reputatiedrivers). Hierin zijn, afhankelijk van het onderwerp, alle business units vertegenwoordigd op senior managementniveau. Ook is er een stuur-

groep die bestaat uit de CEO, CFO, Director Corporate Affairs & Strategy, Director CBU, Director EBU, Director Customer Operations, Head of Brand, en de managers External Affairs en Public Affairs. De werkgroep identificeert, analyseert en adresseert zorgen en wensen van stakeholders en (mogelijke) issues, risico's en kansen op economisch, sociaal, milieu en ethisch gebied. De werkgroep rapporteert en presenteert zes keer per jaar aan de stuurgroep over de analyse en de status van afgesproken actiepunten. Daarnaast rapporteert Vodafone Nederland de duurzaamheidsprestaties twee maal per jaar aan Vodafone Group Plc. Alle directieleden hebben gezamenlijke en individuele KPI's op het gebied van duurzaamheid. Bijvoorbeeld op basis van medewerkerstevredenheid, klanttevredenheid en scores op reputatiebenchmarks. Sommige KPI's laten we extern valideren, zoals de milieu KPI's binnen de ISO 14001 certificering en de KPI voor diversiteit door 'Talent naar de Top'.

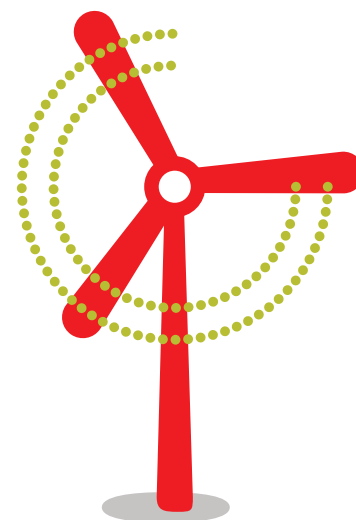
Milieumanagement

Jaarlijks controleert Lloyds Vodafone op het gebied van milieumanagement. Tot december 2013 was onze business unit Technology verantwoordelijk voor het milieumanagementsysteem. Sinds januari 2014 is de business unit Corporate Affairs & Strategy hiervoor verantwoordelijk. Onze milieucoördinator houdt toezicht op de naleving van het milieubeleid. Regelmatig komt de stuurgroep onder leiding van de milieucoördinator bijeen.

Ze bespreken dan de voortgang van het actieplan en het milieuprogramma. Onze CEO is eindverantwoordelijk voor milieumanagement.

Health & safety management

Het Global Health, Safety & Wellbeing Team beheert en monitort de Health, Safety & Wellbeing (HS&W) strategie en governance van Vodafone Group. Het hoofd van HS&W wereldwijd rapporteert aan de Human Resources Director van Vodafone Group. De CEO en directieleden van Vodafone Nederland zijn verantwoordelijk voor HS&W bij Vodafone Nederland. Lijnmanagers zijn verantwoordelijk voor



de gezondheid, de veiligheid en het welzijn van hun medewerkers en andere mensen die mogelijk bij de activiteiten betrokken zijn. Zij moeten ervoor zorgen dat systemen adequaat functioneren en voldoen aan het beleid en de standaarden van Vodafone Group en aan Nederlandse wet- en regelgeving.

Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risico-management

Het beveiligingsbeleid en de beveiligingsmaatregelen zijn gericht op de internationale standaard voor Information Security Management (ISO 27001). Alle medewerkers, het management en betrokken derde partijen moeten zich houden aan het beveiligingsbeleid. Zij zijn verplicht te melden als ze een gebrek in of mogelijke verstoring van beveiligingsmaatregelen signaleren en/of als ze onwettige openbaarmaking van gevoelige en/of vertrouwelijke informatie ontdekken.

De Chief Technology Security Officer (CTSO) is samen met de afdelingen Legal affairs en Information Security verantwoordelijk voor de bescherming en de beveiliging van klantinformatie. Zij zorgen voor de technische toegangsbeveiliging voor het mobiele en vaste netwerk en de bijbehorende IT-infrastructuur. Daarnaast bewaken zij de naleving van de bewaarplicht en het veiligheidsbeleid en nemen ze maatregelen om fraude te voorkomen en te bestrijden. Zij gaan ook over het rechtmatig onderscheppen van telecom-

municatieverkeer. Bijvoorbeeld om criminaliteit op te sporen. Daarnaast is de CTSO verantwoordelijk voor het technisch borgen van veiligheidscontroles. De CEO van Vodafone Nederland is eindverantwoordelijk voor het beveiligingsbeleid.

Enterprise Risk Management (ERM) helpt ons de grootste en belangrijkste risico's binnen onze bedrijfsvoering te identificeren en te kwantificeren. En te bepalen wat we hieraan doen en of we meer of minder moeten doen om deze risico's te managen en verminderen. We hebben een intern ERM-framework geïmplementeerd met de relevante criteria voor de financiële procedures, zoals gesteld door de Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO). Het framework zorgt voor interne controle en een robuuste en uitgebreide focus op het bredere ERM-onderwerp. De manager Bedrijfscontinuïteit & Risico is verantwoordelijk voor het gehele proces en moet ervoor zorgen dat het lokale ERM-framework wordt geïmplementeerd in al onze business units. Bij verschillende afdelingen binnen Vodafone Nederland zijn er 'Risk Champions'. Zij helpen de risicomanager risico's te identificeren en te managen. De Risicostuurgroep en het Risicobestuur managen het ERM-proces op strategisch niveau en stemmen het proces af op bedrijfsrisico's. Het Risicobestuur bespreekt vier keer per jaar de tien belangrijkste risico's. De CFO zit de Risicostuurgroep voor. Twee keer per jaar legt de stuurgroep de tien belangrijkste risico's voor aan de directie, waaronder de CEO.

Vanwege vertrouwelijkheid kunnen we de belangrijkste risico's niet rapporteren. Wel kunnen we melden dat het ging om: reputatie, compliance, financiële, strategische en operationele risico's. De Risicostuurgroep rapporteert de risico's en procesen elk jaar aan de Vodafone Group.

Ondernemingsraad

We hebben twee ondernemingsraden, één voor Vodafone Libertel B.V. en één voor Vodafone Retail B.V., die we betrekken bij onderwerpen op het gebied van gezondheid en veiligheid en arbeidszaken. Bijvoorbeeld reorganisaties op kleine en grote schaal en uitbestedingen van bedrijfsonderdelen van Vodafone Nederland aan andere bedrijven. De ondernemingsraden adviseren, nemen initiatief en geven instemming voordat we bepaalde regelingen invoeren. De ondernemingsraden hebben een dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur bestaat uit een voorzitter, twee vicevoorzitters, een ambtelijk secretariaat en vaste en tijdelijke commissies.

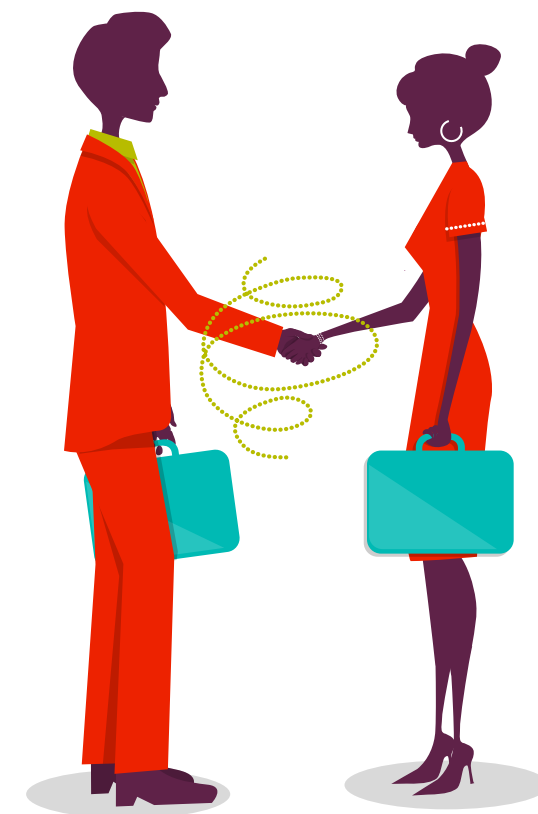
Naleving van wet- en regelgeving en ethiek

Ethiek & integriteit

Onze **Gedragcode** publiceren we op onze website. Lijnmanagers moeten ervoor zorgen dat medewerkers op de hoogte zijn van de Gedragcode

en deze naleven. Bij indiensttreding krijgen medewerkers deze informatie via de arbeidsvoorwaarden-cd-rom. Ook besteden we er aandacht aan tijdens het introductieprogramma. Verder is de informatie beschikbaar via het intranet en moeten medewerkers hier e-learnings over volgen. Voor de bestaande managers hielden we afgelopen boekjaar een bewustwordingscampagne ('Doing What's Right'). Managers moesten verplicht aanwezig zijn bij een van de presentaties over dit onderwerp.

We hebben een klokkenluidersregeling ('Speak Up policy') voor medewerkers die vermoeden dat iemand zich niet aan de Gedragcode houdt. Medewerkers kunnen ook anoniem melding doen. In de Gedragcode staan de processen hoe iemand advies kan vragen over compliance, ethisch gedrag en organisatie-integriteit en over hoe iemand een melding kan doen (pagina 5, 8 en 9 van de Gedragcode).



Anti-omkoping & corruptie

In de Gedragscode hanteren we een 'zero-tolerance'-beleid met betrekking tot omkoping en de regels voor het verstrekken en ontvangen van (relatie)geschenken en uitnodigingen voor evenementen. Dit is van toepassing op alle medewerkers. In 2013 rolden we de 'Doing What's Right'-campagne uit en hebben we alle managers (nogmaals) geïnformeerd over onder andere het anti-omkopingsbeleid. Lijnmanagers en de afdeling Legal affairs hebben medewerkers op de aanwezigheid van het beleid gewezen. De afdeling Legal affairs heeft bepaalde teams geïnformeerd over het anti-omkopingsbeleid. In 2013-2014 hebben we wederom een risicoanalyse (risk assessment) uitgevoerd in relatie tot omkopings- en corruptierisico's. De uitkomsten van de risicoanalyse hebben we verwerkt in het anti-omkopings- en corruptiejaarplan. In boekjaar 2013-2014 zijn er geen gevallen van corruptie gerapporteerd.

Mededinging

Naleven van het mededingingsrecht vormt een belangrijk onderdeel van onze 'Doing What's Right'-campagne. In dit kader geven we onder andere 'Doing What's Right'-trainingen. Hierin brengen we de Gedragscode en het beleid voor 'Competition Law Compliance' onder de aandacht van alle (lijn) managers. Daarnaast organiseren we periodiek trainingen die specifiek betrekking hebben op het mededingingsrecht. Deze trainingen geven we zowel on- als offline en zijn voor alle medewerkers verplicht. Vodafone verplicht alle leden

van de directie en alle medewerkers die direct aan de directie rapporteren ieder kwartaal schriftelijk te verklaren dat zij en hun teams in overeenstemming handelen met het mededingingsrecht.

In december 2011 is de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa, nu: Autoriteit Consument & Markt (ACM)) een onderzoek gestart naar prijsafspraken in de mobiele telecomsector. In november 2013 heeft de ACM bekendgemaakt geen prijsafspraken te hebben vastgesteld. De ACM heeft wel geconstateerd dat publieke uitlatingen (op congressen, in vakbladen, etc.) van mobiele providers over toekomstig marktgedrag mogelijk mededingingsrisico's opleveren. Bijvoorbeeld over voorgenomen prijsverhogingen of verslechtingen van commerciële voorwaarden voor consumenten, zonder dat hier definitieve besluitvorming aan ten grondslag ligt. Vodafone, KPN en T-Mobile hebben daarom aan ACM toegezegd zich van dergelijke uitlatingen te zullen onthouden om ieder risico van ontoelaatbare afstemming in de toekomst te voorkomen. We hebben ons bestaande Compliance programma aangepast en extra trainingen gegeven op het gebied van prijssignalering ('price signalling') aan een aantal leden van de directie en het senior management team. De ACM heeft op 7 januari 2014 een toezeggingsbesluit genomen. Hiermee heeft de ACM de toezeggingen van onder meer Vodafone geaccepteerd en is het onderzoek gesloten.

Beloning

Salaris

Met behulp van een functiewaarderingssysteem van Towers Watson hebben we de interne bandbreedtes en functieniveaus van medewerkers vastgesteld. We hanteren de volgende structuur:

- Directie – Senior Leadership Team (SLT)
- Senior management – band E
- Management – band F
- Staff – band G

Jaarlijks stellen we voor alle schalen en functie families de salarisstructuur vast. Dit doen we op basis van een grondige analyse van de marktsalarisgegevens van internationale onderzoeksbureaus (bijvoorbeeld Towers Watson en Hay Group). We hebben een bonusregeling. Het bonuspercentage hangt af van de functiegroep en schaal.

De directie en de ondernemingsraad van Libertel (en Retail) hebben het nieuwe beloningsbeleid goedgekeurd.

De vaste beoordelingscyclus vindt het gehele financiële jaar door plaats. In het kader hiervan evalueert, beoordeelt en beloont de CEO Rob Shuter de resultaten van de directie en de individuele directieleden. Hij wordt vervolgens beoordeeld door de CEO Europa, Philipp Humm.

De hoogst betaalde medewerker binnen Vodafone Nederland verdiende in boekjaar 2013-2014 8,7 keer meer dan de mediaan (excl. de hoogst betaalde) van het bruto jaarinkomen van alle medewerkers.



Dit bruto jaarinkomen is gebaseerd op fulltime dienstverband, inclusief bonussen on target, exclusief niet-financiële beloningscomponenten, zoals privégebruik mobiele telefoon, leaseauto's en onkostenvergoedingen. De stijging van het jaarinkomen van de hoogst betaalde medewerker in 2013-2014 binnen Vodafone Nederland bedraagt 0%. De mediaan van salarisstijging van alle medewerkers bedraagt 1,75%.

Het Senior Leadership Team (SLT) heeft recht op aandelen. Deze worden opgesplitst in wereldwijde langetermijn-incentives en wereldwijde langetermijn-retentietoekenningen. In 2014 is de verdeling als volgt:

- Een derde van de wereldwijde langetermijn-incentives met een wereldwijde vrije kasstroom prestatievoorwaarde.
- Een derde van de wereldwijde langetermijn-incentives met een lokale markt vrije kasstroom prestatievoorwaarde (of wereldwijde prestatievoorwaarde voor Group medewerkers).
- Een derde van de wereldwijde langetermijn-retentietoekenningen.

De verdeling tussen wereldwijde langetermijn-incentives en de wereldwijde langetermijn-retentietoekenningen vindt plaats na differentiatie (variërend tussen 0%-200%). De voorwaarden voor wereldwijde langetermijn-incentives worden gesteld bij toekenning.

Pensioen

Vodafone Nederland kent een beschikbare premie-regeling. De bijdrage baseren we op 100% van de 4%-staffel. Medewerkers betalen geen eigen bijdrage. Daarnaast bieden we een partnerpensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen en ANW-hiaatpensioen. Wij nemen de kosten van deze regelingen voor onze rekening. In verband met wetswijzigingen passen we met ingang van 2015 de staffel aan.

Beloning directie

Beloning en pensioen voor de huidige en voormalige directieleden bedroeg 3,7 miljoen euro (in 2012-2013: 4 miljoen euro), waarvan 1,3 miljoen euro voor de statutair directeuren bestemd was (in 2012-2013: 1,1 miljoen euro).

De totale beloning van de directie (in duizenden euro's) kan als volgt worden onderverdeeld:

Totale beloning van de directie (in duizenden euro's)				
	Korte termijn personeelsbeloning	Vergoedingen na uitdiensttreding	Op aandelen gebaseerde betalingen	Totaal
Statutair directeuren	948	47	443	1.438
Overige directie	1.924	226	587	2.736
Totale directie	2.872	273	1.030	4.174

Wat niet is inbegrepen in de beloningen van de directie in 2013-2014 is de crisis belasting voor een bedrag van 0,3 miljoen euro (2012-2013: 0,3 miljoen euro), waarvan 0,2 miljoen euro (2012-2013: 0,1 miljoen euro) gerelateerd is aan de statutair directeuren.

Optierechten op aandelen van Vodafone Group Plc.

In het boekjaar 2013-2014 hebben we geen optierechten op aandelen van Vodafone Group Plc. toegekend aan directieleden. In voorgaande jaren was dit wel het geval. Deze optierechten kenden we toe op basis van de 'Vodafone Group 1998 Sharesave Scheme' en de 'Vodafone Group Plc. 1999 Long Term Stock Incentive Plan'. Deze laatste is inclusief het Mondiale Medewerkers Optieplan. In het 'Vodafone Group Plc. 1999 Long Term Stock Incentive Plan' kennen we opties toe tegen een prijs die gelijk is aan de marktwaarde van de aandelen op de dag voorafgaand aan de datum van toekenning van de opties. Uitoefening van deze opties is afhankelijk van het behalen van bepaalde prestaties. Deze opties hebben een looptijd van tien jaar en onvoorwaardelijk bestaat na drie jaar de mogelijkheid om de prestaties na vier en vijf jaar opnieuw te meten vanaf een vast basisjaar. Als directieleden hebben voldaan aan de prestatiecondities aan het einde van de vijfjaarperiode, komen de opties te vervallen.

Op 31 maart 2014 hadden de directieleden 18.049 optierechten op aandelen van Vodafone Group Plc. tegen een gemiddeld gewogen prijs van 1,75 GBP (31 maart 2013: 18.049 optierechten op aandelen van Vodafone Group Plc. tegen een gemiddeld gewogen prijs van 1,75 GBP).

Participatie van huidige en voormalige directieleden (in GBP)						
	Statutair directeuren		Overige directieleden		Totaal directieleden	
	Aantal opties	Gemiddelde uitgeoefende prijs	Aantal opties	Gemiddelde uitgeoefende prijs (in GBP)	Aantal opties	Gemiddelde uitgeoefende prijs (in GBP)
Aantal aandelen-opties op 1 april 2013	-	-	18.049	1,75	18.049	1,75
Uitgeoefende aandelenopties	-	-	-	-	-	-
Vervallen aandelenopties	-	-	-	-	-	-
Overdracht voormalige / nieuw benoemde leden	-	-	-	-	-	-
Aantal aandelen-opties op 31 maart 2014	-	-	18.049	1,75	18.049	1,75

Toegekende aandelen van Vodafone Group Plc. aandelen

In het boekjaar jaar 2013-2014 ontvingen de leden van de directie toegekende aandelen van 569.930 aandelen Vodafone Group Plc (in boekjaar 2012-2013 toegekende aandelen van 835.029 aandelen in Vodafone Group Plc). De toegekende aandelen vertegenwoordigen onder het Vodafone Group Long Term Incentive Plan een voorwaardelijk recht voor het ontvangen van Vodafone Group aandelen na een periode van drie jaar.

Het totale effect van de op aandelen gebaseerde betalingen op de P&L bedraagt 3,1 miljoen euro (31 maart 2013: 3,5 miljoen euro).

Beloning Raad van Commissarissen

De leden van de Raad van Commissarissen ontvingen geen beloning (boekjaar 2012-2013: idem). Op 31 maart 2014 had geen van de leden van de Raad van Commissarissen aandelen in Vodafone Libertel B.V. (31 maart 2013: idem). Binnen Vodafone Group werden geen uitgaven doorberekend aan Vodafone Libertel B.V. voor de leden van de Raad van Commissarissen.

Toegekende aandelen onder het Vodafone Group Long Term Stock Incentive Plan			
	Statutair directeuren	Overige directieleden	Totale directie
Aantal aandelen op 1 april 2013	722.845	1.136.622	1.859.467
Toegekende aandelen	328.047	241.883	569.930
Uitgeoefende aandelen	(51.760)	(284.287)	(336.047)
Vervallen aandelen	-	(81.732)	(81.732)
Overdracht voormalige / nieuw benoemde leden	-	134.819	134.819
Aantal aandelen op 31 maart 2014	999.132	1.147.305	2.146.437

Stakeholderbetrokkenheid

Stakeholder	Wat is belangrijk voor de stakeholder?	Waarom is het van belang de stakeholder te betrekken?	Hoe hebben we de stakeholder betrokken?
Medewerkers (en potentiële medewerkers)	<p>Aantrekken en ontwikkelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juiste selectie voor een goede match <p>Ontwikkelen en betrekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opleidings- en doorgroeimogelijkheden • Snelle en eenvoudige bedrijfsvoering • Transparante communicatie • Een lerende organisatie • Transparantie over eigen handelen <p>Betrekken en uitdragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plezier door successen te vieren • Klantbeleving en behoeften 	<ul style="list-style-type: none"> • Het hart van onze organisatie: kennis, expertise en drive • Onze missie: 'we empower everybody to be confidently connected' • Medewerkers als ambassadeurs, voor onze producten/diensten en voor Vodafone als werkgever 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijkse People Survey: onderzoek naar medewerkerstevredenheid • Pulse Survey (tussentijdse, eenvoudige meting van People Survey), 2 keer per jaar • All Hands sessies, op bedrijfs- en afdelingsniveau, waarin de directie of het afdelingsmanagement belangrijke ontwikkelingen bespreekt/deelt. Deze sessie bevatten vaak interactieve onderdelen. • Regelmatig Senior Management Team sessies, die als spiegel dienen voor het General Management Team • Line Manager events, 2 keer per jaar • Gezamenlijke deelname aan sportevenementen (o.a.: Connect run, DamtotDamloop en Urban Athlon)
Klanten (zakelijke klanten en consumenten)	<ul style="list-style-type: none"> • Klantenservice: waarmaken wat we beloven; goede, makkelijke en snelle service • Eerlijke en transparante tarieven en rekeningen • Netwerkkwaliteit: een betrouwbaar, stabiel en snel netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevantie: hoe beter we luisteren, hoe relevanter we kunnen zijn • Klantbehoud: onze klant is ons bestaansrecht • Promotie: mond-tot-mondreclame (NPS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatige onderzoeken: hieruit leiden we uit af of we op de goede weg zitten of dat we moeten bijsturen • NPS-meting per kwartaal • Stakeholderonderzoek i.s.m. Nederland ICT • Vodafone reputatieonderzoek (gestart in voorjaar 2014) • Stakeholderdialogo (vaststellen materialiteit en focuspunten strategie)
Leveranciers (en outsourced partners)	<ul style="list-style-type: none"> • Een efficiënte en adequate samenwerking met duidelijke afspraken • Kwalitatief en stabiel netwerk • Samenwerken aan innovaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van nieuwe producten en diensten • Levering van bestaande diensten aan klanten • Samenwerken om processen efficiënter en duurzamer te maken 	<ul style="list-style-type: none"> • Onderdeel van Vodafone reputatieonderzoek • Regelmatig één-op-één-contact
Overheid (Toezichthouders, ministeries, Tweede Kamer, EU Brussel)	<ul style="list-style-type: none"> • Transparante tarieven en voorwaarden voor klanten • Kwalitatief en stabiel netwerk • Bescherming van de privacy van klanten • Optimale bijdrage van telecomsector aan economie • Maatschappelijke toepassing producten en diensten • Verantwoordelijkheid in telecommunicatie 	<ul style="list-style-type: none"> • De overheid bepaalt en handhaaft wet- en regelgeving • Bij het opstellen van wetten en regels is het belangrijk dat de impact op korte en lange termijn bekeken wordt • Door in gesprek te blijven en mee te denken met overheidsuitdagingen, kunnen wetten en regels mogelijk worden voorkomen 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmatig overleg met politici en ambtenaren over verschillende thema's • Eén-op-één-meetings tussen Vodafone en stakeholder • Deelname aan consultaties en onderzoeken van ministeries en toezichthouders • Regelmatig contact in industrieverband (Nederland ICT, ECP)



Stakeholder	Wat is belangrijk voor de stakeholder?	Waarom is het van belang de stakeholder te betrekken?	Hoe hebben we de stakeholder betrokken?
Opinieleiders, media & industrie-experts	<ul style="list-style-type: none"> • Interviews rondom actuele thema's, zoals netwerk en trends • Achtergrondgesprekken om technische of regelgevende ontwikkelingen te duiden • Snel en makkelijk benaderbaar, op verschillende niveaus in de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Opinieleiders en industrie-experts hebben een belangrijke stem in de samenleving • Ze duiden in een vroeg stadium aan hoe de markt beweegt (ten goede of ten kwade) • Ze kunnen voorkeuren van onze klanten beïnvloeden • Beeldbepalend voor onze sector en organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Eén-op-één-sessies met directieleden en/of topic experts (on- en off-the- record), ook via sociale media • Dagelijks contact tussen pers en woordvoerders
Maatschappelijke organisaties (o.a. voor milieu en digitale rechten, consumenten-organisaties)	<ul style="list-style-type: none"> • Eerlijke en transparante tarieven • Privacy • Impact op het milieu (CO₂-footprint/groene energie) • Supply Chain/ketenmanagement • Straling en gezondheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijke organisaties signaleren ontwikkelingen en proberen deze te sturen in de voor hen gewenste richting 	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholderdialogen (vaststellen van materialiteit en focuspunten strategie) • Eén-op-één-contact
Sectorgenoten/ telecombranche	<ul style="list-style-type: none"> • De continuïteit van telecom als kritische infrastructuur • De beveiliging van telecomdiensten • Inzicht in de bijdrage van de telecomsector aan de Nederlandse maatschappij en economie (internetveiligheid, schuldenproblematiek, etc.) • Privacy • Straling en gezondheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Om de sectorreputatie te kunnen verbeteren, moeten we samenwerken op de thema's waar dit mogelijk en relevant is 	<p>Regelmatig overleg met de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Branchevereniging Nederland ICT • Werkgeversvereniging VNO-NCW • Antennebureau Monet • Platform voor informatiesamenleving ECP-EPN

Hiernaast geven we een overzicht van enkele belangrijke zorgen van stakeholders in het afgelopen jaar. Hierop hebben we actie ondernomen. Zoals ook vermeld in de materialiteitsmatrix, zijn privacy en veiligheid, netwerkqualiteit, eerlijke en transparante tarieven en rekeningen en innovatie belangrijke thema's. Zowel voor onze interne als externe stakeholders. De hiernaast vermelde zorgen hebben betrekking op een of meerdere van deze thema's. In de strategie-update gaan we uitgebreider in op deze thema's.

Belangrijkste/grootste zorgen van stakeholders en hoe Vodafone deze adresseert

Thema's	Hoe Vodafone deze zorgen adresseert	Stakeholdergroep
Beheer van kosten en schuldenproblematiek	Samenwerking met Stichting Weet Wat Je Besteedt, onderzoek naar jongeren en telefoonkosten en ontwikkeling van maatregelen waarmee de klant zelf controle kan houden over kosten. Ondertekening Gedragscode Transparantie Mobiele Datakosten. Staatssecretaris Klijnsma is tevreden over de maatregelen van de telecomsector.	Ministerie van Sociale Zaken, Tweede Kamer, maatschappelijke/consumentenorganisaties, telecombranche
Continuïteit van dienstverlening	Implementatie van regionale roaming in sectorverband (via Nederland ICT), in sectorverband duiding geven aan dekkingsuitdagingen in grensregio's voor bijvoorbeeld 112.	Ministerie van Economische Zaken, Tweede Kamer, klanten (zakelijk), telecombranche
Compensatie bij storingen	Bijdrage geleverd aan consultatie van ministerie van Economische Zaken.	Tweede kamer, ministerie van Economische Zaken, maatschappelijke/consumentenorganisaties, klanten (zakelijk en particulier)
Smartphonediefstal	Inzicht verschaffen in voor- en nadelen van verschillende manieren om gestolen smartphones onbruikbaar te maken, zoals Kill Switch technologie of blokkeren van IMEI-nummers.	Ministerie van Veiligheid en Justitie, Tweede Kamer
Zorgen over privacy (mCommerce en BigData)	Door toenemend gebruik en mogelijkheden van smartphones is het steeds makkelijker om over persoonsgegevens te beschikken, maar steeds moeilijker om te begrijpen wat daarmee gebeurt. Daarom geven we uitgebreide uitleg aan klanten via onze website. Voor commercieel gebruik vragen we expliciet toestemming (opt-in).	Tweede kamer, ministerie van Economische Zaken, maatschappelijke/consumentenorganisaties

Initiatieven die we onderschrijven

We onderschrijven de volgende extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven:

- Meerjarenafspraken energie-efficiency (MJA3), overeenkomsten tussen de overheid en bedrijven, instellingen en gemeenten over het effectiever en efficiënter inzetten van energie. De overeenkomst is in november 2010 getekend voor de periode 2009-2012. Er is een nieuw plan ingediend voor de periode 2013-2016.
- CIO Convenant - Energy Efficiency (CIO Platform NL).
- Charter 'Talent naar de Top'. Hiermee verbinden we ons sinds mei 2011 aan de doelstelling dat het aantal vrouwen in het topmanagement van ons bedrijf (GMT/SMT) over vijf jaar met 50% is gegroeid.
- Manifest 'Be the change', dat ondertekend is in 2010 in het kader van het lidmaatschap van MVO Nederland, beschrijft tien uitgangspunten van duurzaam ondernemen.
- SMS-Gedragscode en gedragscode voor betaalde Mobiel Internet Diensten van Stichting SMS-Gedragscode, een gezamenlijk initiatief van alle partijen die betrokken zijn bij het aanbieden van SMS-diensten en mobiele diensten in Nederland.
- Nederlandse Reclame Code van de Reclame Code Commissie, waarin de regels zijn vastgelegd waar reclame aan moet voldoen. De regels zijn opgesteld in overleg met partijen die samen het adverterend bedrijfsleven vormen (adverteerders, reclameadviesbureaus en media).
- Convenant van de Klantenservice Federatie (KSF). Ondertekenaars hebben zich verplicht transparant te communiceren over de belangrijkste kwaliteitsparameters van de klantenservice.
- Gedragscode Transparante Mobiele Datakosten. Opgesteld door de gezamenlijke mobiele operators om bill shocks te voorkomen.
- Gedragscode Transparante Internetsnelheden. Opgesteld door de gezamenlijke vaste en mobiele internetaanbieders.
- Wij respecteren en voldoen aan alle wetgeving en standaarden voor mensenrechten in de landen waar wij opereren, zie de [Gedragscode](#).

- In onze [Code of Ethical Purchasing](#) (ethische inkoopcode) verwijzen we naar internationaal erkende maatschappelijke standaarden van de ILO (International Labour Organisation), de United Nations Universal Declaration of Human Rights en de United Nations Convention on the Rights of the Child.

Lidmaatschap verenigingen

We zijn onder meer lid van de volgende verenigingen, stichtingen en samenwerkingsverbanden:

- Platform Internetveiligheid en Digibewust van ECP-EPN
- MVO Nederland
- VNO-NCW
- ICT Milieu
- Monet
- Preventel

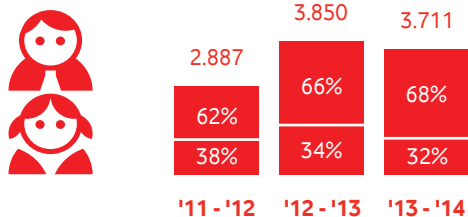
Feiten & cijfers

- 1 Sociaal**
- 2 Milieu**
- 3 Economie**
- 4 Financieel**

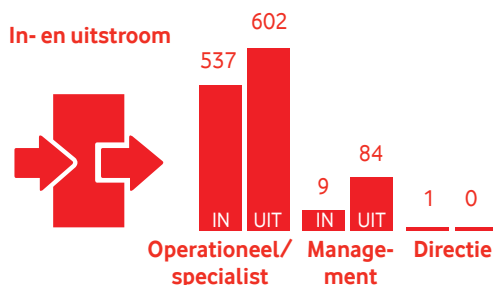


Sociaal

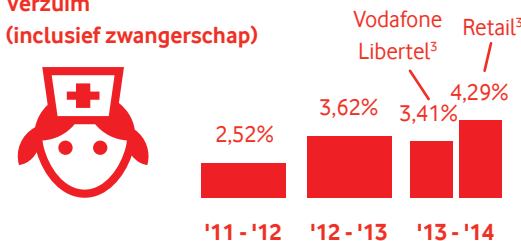
Aantal medewerkers / man-vrouw verhouding



In- en uitstroom



Verzuim (inclusief zwangerschap)



¹ Salarisberekening over 3.458 medewerkers die in Nederland op de loonlijst staan.

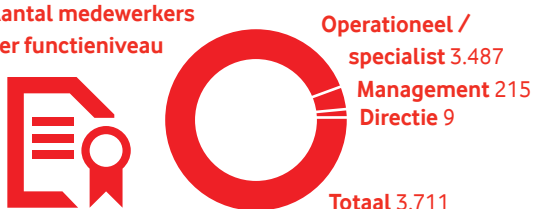
² Bestedingen zijn gedaald, maar aantal uren besteed aan trainingen niet, omdat er nu meer training on the job wordt gegeven.

³ Gescheiden verzuimpercentage van Vodafone Libertel en Vodafone Retail over boekjaar 2013/2014 vanwege twee systeemveranderingen binnen HR:

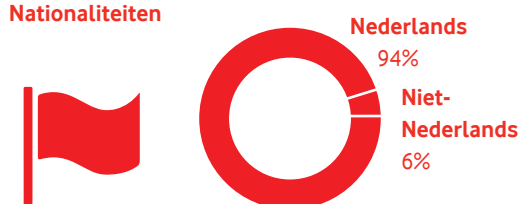
1) Intergratie van HR systemen van Retail (Belcompany) op het Vodafone Libertel HR systeem;

2) Verzuimtool werd onlangs vervangen. Implementatie van nieuwe verzuimapplicatie is nog niet voltooid.

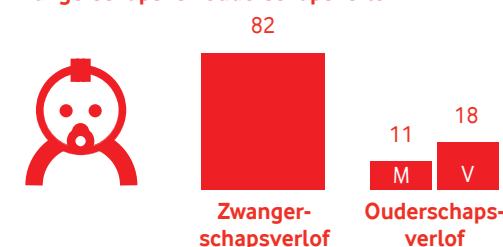
Aantal medewerkers per functieniveau



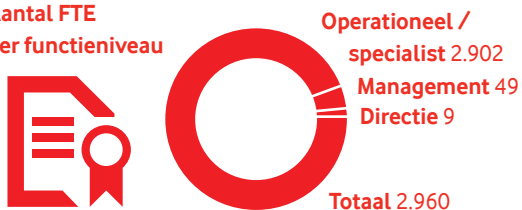
Nationaliteiten



Zwangerschaps- en ouderschapsverlof



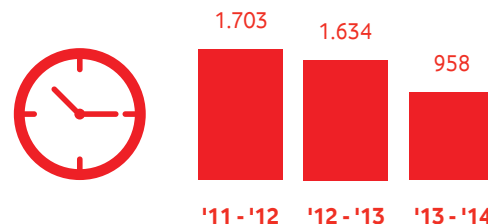
Aantal FTE per functieniveau



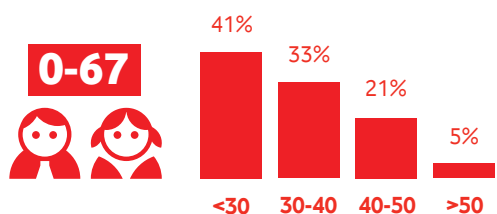
Ratio salaris man - vrouw naar functieschaal¹



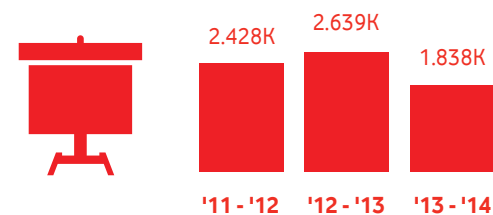
Aantal vrijwilligersuren



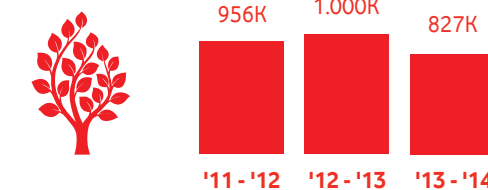
Leeftijd



Bestedingen aan trainingen²



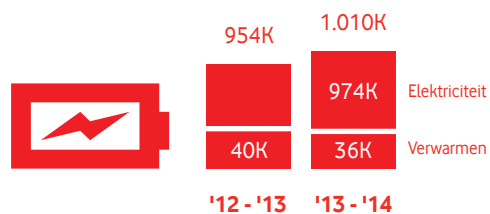
Vodafone Foundation / totaal geïnvesteerd in projecten en derden



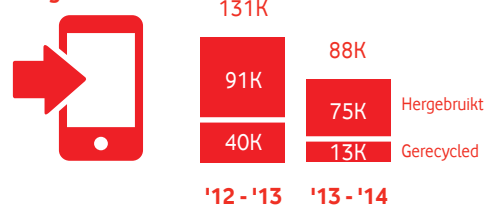
Milieu

De directe milieu-impact van Vodafone wordt voornamelijk veroorzaakt door het netwerk, de mobiliteit van onze medewerkers en de gebouwen. De indirecte milieu-impact wordt veroorzaakt door de in- en verkoop van mobiele telefoons. Het netwerk is verantwoordelijk voor 85% van ons energieverbruik.

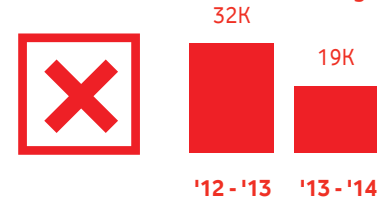
Totale energieverbruik in GJ



Aantal gebruikte mobiele telefoons ingenomen



Aantal kilo's gevaarlijke stoffen vervoerd (accu's voor noodstroomvoorziening)



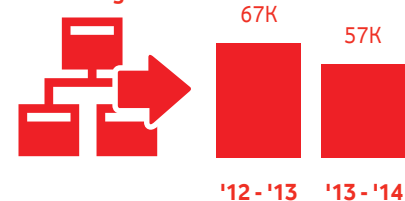
Energietijding



Percentage mobiele telefoons dat is ingenomen vs. totaal aantal verkochte mobiele telefoons



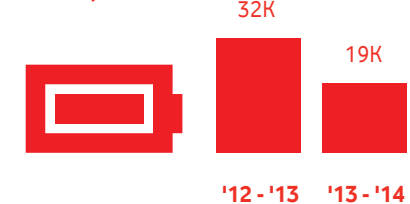
Aantal kilo's netwerkapparatuur dat is hergebruikt



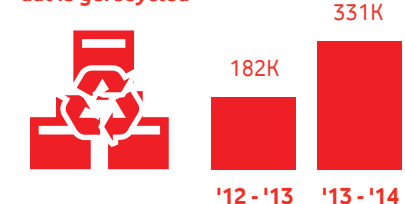
Energie-intensiteitsratio (energie verbruikt vs. productiviteit netwerk)



Aantal kilo's verwijderde batterijen met zuur

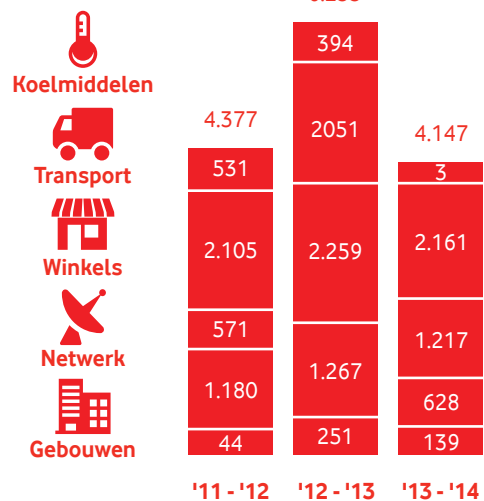


Aantal kilo's netwerkapparatuur dat is gerecycled

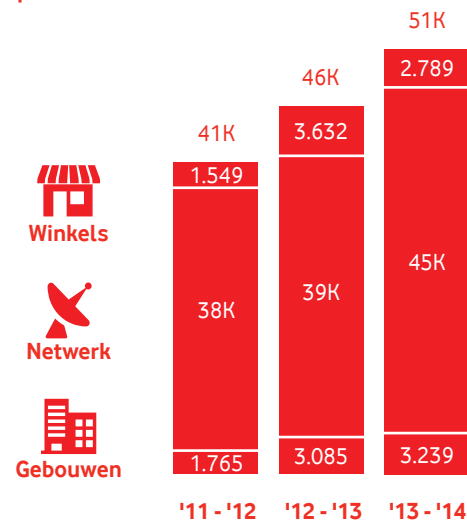


Milieu

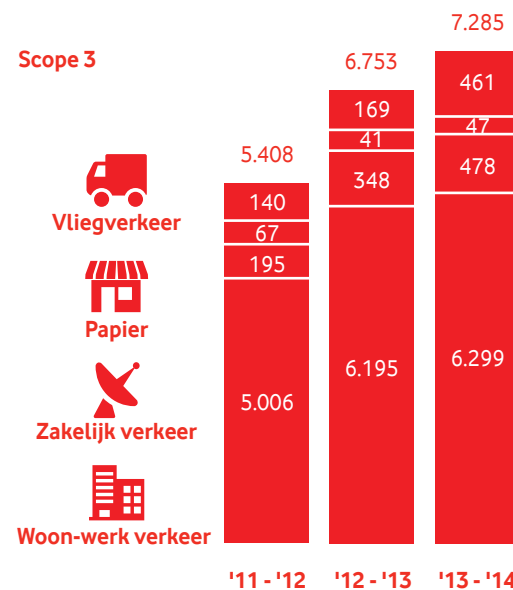
Scope 1



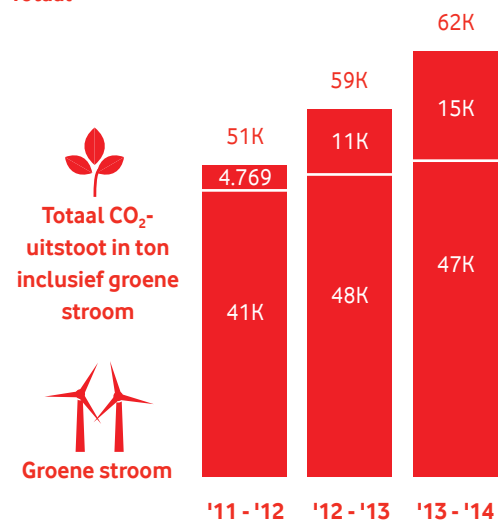
Scope 2



Scope 3



Totaal



De CO₂-uitstoot wordt berekend via de CO₂-voetafdruk, volgens het rekenmodel van het Greenhouse Gas Protocol (GHG-protocol):

Scope 1: Directe CO₂-uitstoot door bijvoorbeeld Vodafone leaseauto's en het verwarmen van gebouwen met aardgas.

Scope 2: Indirecte CO₂-uitstoot door bijvoorbeeld elektriciteitsverbruik van ons netwerk of stadsverwarming voor onze gebouwen.

Scope 3: Andere indirecte CO₂-uitstoot, gerelateerd aan activiteiten van Vodafone, zoals gedeclareerde kilometers of vliegverkeer.

Totaal: in 2011-2012 en in 2012-2013 kochten we groene stroom certificaten van Scandinavische waterkracht. Sinds 2013-2014 hebben we groene stroom certificaten van Hollandse Windenergie.

Economie

Ongeveer 25% van de economische groei in Nederland is de afgelopen 40 jaar een direct of indirect gevolg van de mogelijkheden die de telecomsector biedt. 80% hiervan wordt gerealiseerd door economische activiteiten, mogelijk gemaakt door mobiele technologie. De resterende 20% is een gevolg van directe investeringen van telecombedrijven in mensen en technologie¹. Zo investeerden telecombedrijven in 2013 in totaal 14,1 miljard euro in telecominfrastructuur². Deze investeringen, innovatie en de bijdrage aan kostenbesparingen, maken telecommunicatie een motor van economische groei. Ook zorgt telecom voor een meer flexibele en mobiele samenleving.

Ook Vodafone draagt bij aan de Nederlandse economie. We:

- Investeren in het netwerk in Nederland
- Bieden werkgelegenheid
- Creëren een concurrerende markt
- Stimuleren efficiency en productiviteit in topsectoren
- Kopen in bij lokale leveranciers
- Stimuleren en faciliteren innovatie en ondernemerschap (we participeren onder andere in: **Startupbootcamp**, **Stichting The Start-Up Network (SUN) Amsterdam**, **THNK** en **Ready2Scale**)

Bestedingen in Nederland	In euro
Netwerk- en IT-investering	263 miljoen
Extra investering voor uitrol 4G voor komende 3 jaar	270 miljoen
Uitgaven aan lokale leveranciers	260 miljoen
Personeelsvergoeding	185 miljoen
Belastingen	224 miljoen BTW 55 miljoen Loonbelasting



¹ ICT Marktmonitor 2013

² ICT Marktmonitor 2014

Economie

Supply Chain Management

Onze centrale inkooporganisatie in Luxemburg verzorgt het overgrootste deel van onze inkoop. Een klein deel van onze inkoop loopt via onze Nederlandse inkoopafdeling. Voor de ongeveer 700 Nederlandse leveranciers hanteren we de **Code of Ethical Purchasing**. Deze geldt wereldwijd voor Vodafone Group. De code omvat vereisten op sociaal gebied en op het gebied van milieu, veiligheid en ethiek, en is gebaseerd op internationale standaarden en onze eigen Gedragscode. De **Gedragscode** is onderdeel van het inkoopcontract. Hierin staat dat wij van onze leveranciers verwachten dat ook hun onderaannemers aan de code voldoen. Alle medewerkers die met inkoop te maken hebben zijn getraind, kennen de Gedragscode en brengen deze onder de aandacht van leveranciers.

Of leveranciers aan de Gedragscode voldoen evalueren we centraal binnen Vodafone met behulp van het externe, onafhankelijke duurzaamheidsassessment **E-TASC** platform (Ecovadis).

Duurzaam inkopen

We hebben deelgenomen aan een pilot van MVO Nederland over sociale voorwaarden bij het inkoopbeleid van de Nederlandse overheid. Samen met onze klant gemeente Eindhoven hebben we sociale risico's van netwerkconnectiviteit en simkaarten geanalyseerd. We hebben een plan van aanpak gepresenteerd om deze risico's te verminderen. Lees meer over de aanbesteding op pag. 21-23 in de publicatie **'Duurzaam inkopen doe je zo'**.



We hebben onze leveranciers onderverdeeld in categorieën:

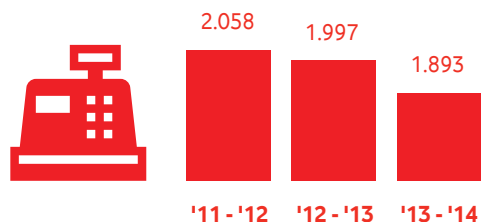
	Telecom providers	Handset leveranciers	Overige
Producten/diensten	Diensten in de vorm van netwerkverbindingen voor roaming en interconnect	Mobiele telefoons en tablets	Diensten, hardware, software
Leveranciers	Nederlandse telecom providers: KPN en T-Mobile, Vodafone Group international	12 producenten van mobiele telefoons en tablets	Netwerkontwikkeling: Ericsson Facilitaire diensten: Facicom ICT: Amdocs, HP Uitzendbureau: Randstad Marketing en communicatie: diverse bureaus
Plaats van herkomst	Internationaal	China, Zuidoost Azië	Voornamelijk Nederland

Lees meer over ons [inkoop-](#) en [leveranciersbeleid](#)

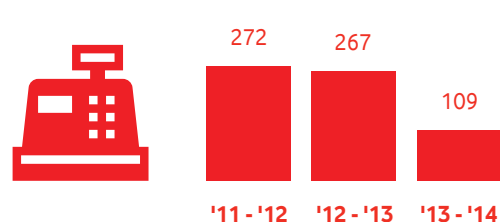
Financieel

Alle cijfers in miljoen euro

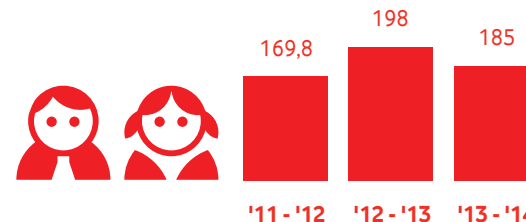
Operationele omzet



Netto winst

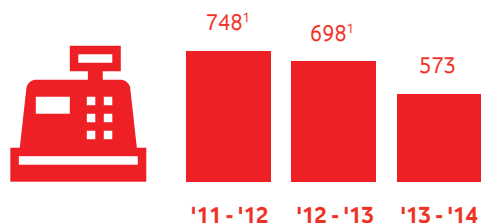


Personeelsvergoeding

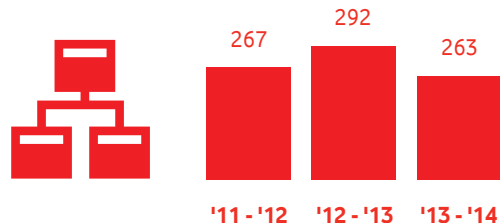


¹ De directie heeft besloten om onderdelen van de operationele kosten in 2012-2013 en 2013-2014 anders te rapporteren en deel uit te laten maken van de omzet gerelateerde kosten binnen de bruto winst. Zo wil de directie de inzichten in de financiële prestaties in het bedrijf vergroten. De operationele kosten en bruto winst van 2011-2012 en 2012-2013 in de tabel zijn opnieuw berekend en wijken daardoor af van de jaarrekening en het duurzaamheidsverslag van 2011-2012 en het geïntegreerd verslag 2012-2013.

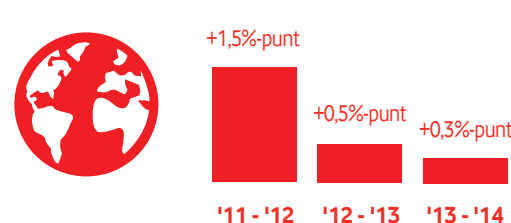
Bruto winst



Netwerk- en IT-investeringen

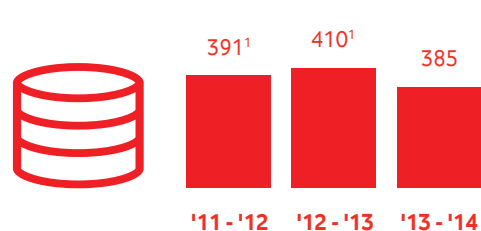


Marktaandeel

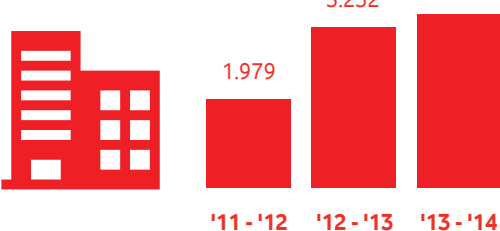


² Belastingcijfers kalenderjaar dd. 31 december betaald in Nederland. Vennootschapsbelasting wordt betaald via Vodafone International Holdings B.V, de aandeelhouder van Vodafone Libertel B.V. [Lees hier](#) meer over belastingen. De definitieve aanslag voor vennootschapsbelasting voor 2012-2013 is nog niet bekend.

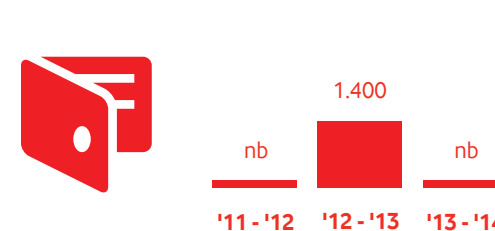
Operationele kosten



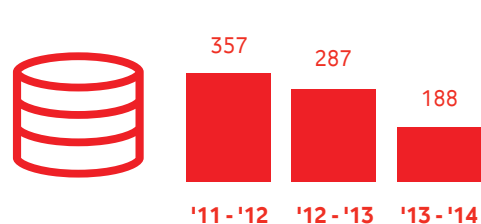
Activa



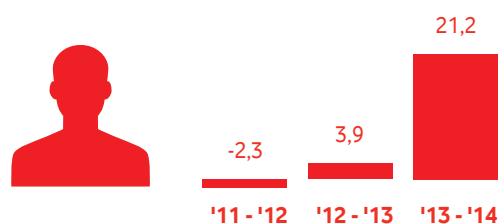
Bijdrage voor spectrum



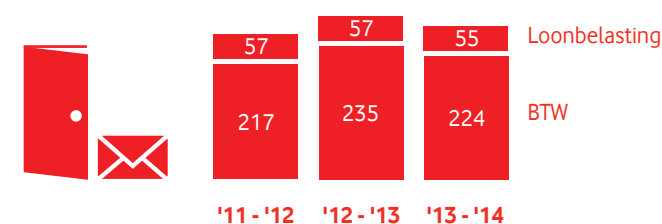
Operationele winst



Betalingen aan kapitaalverstrekkers



Belastingen²



Financieel

Het boekjaar 2013-2014, dat eindigde op 31 maart 2014, was een relatief goed jaar. Ondanks de uitdagingen in de huidige economie wisten we ons marktaandeel te verstevigen. Het Nederlandse Bruto Nationaal Product (BNP) en de werkgelegenheid verslechterde enigszins. Dit had directe gevolgen voor de koopkracht van de klanten van Vodafone (zowel consumenten als bedrijven).

Naast deze macro-economische trends, heeft de telecomindustrie nog steeds te maken met nationale en Europese regulering en verandert het gedrag van klanten. Zij ruilen het traditionele spraak- en sms-verkeer in voor dataverkeer. Dit heeft een directe impact op de resultaten van telecombedrijven. Ook onze resultaten worden hierdoor beïnvloed. Onze winst is gedaald ten opzichte van vorig jaar.

Onze totale omzet daalde van 1,997 miljoen euro naar 1,893 miljoen euro. Dit is een daling van 5,2%. De reden van deze daling is tweeledig: toename van de regulering van de gespreksafgiftetarieven binnen de Europese Unie en de voortdurende impact van over-the-top content (OTT). OTT verwijst naar de levering van media via internet, zonder tussenkomst van een provider. Het veranderende gebruik van wifi en mobiele data kannibaliseert sms- en voice-inkomsten.

Door de regulering daalden de mobiele gespreksafgiftetarieven. Dit had invloed op onze prestaties. De gemiddelde omzet per gebruiker daalde ook

door het gevolg van een lager aantal uitgaande sms-berichten en belminuten per klant. Dit wordt gedeeltelijk gecompenseerd door hogere inkomsten uit data en in het algemeen een hogere klant-toegangvergoeding.

De bruto winst daalde van 698 miljoen euro in 2012-2013 naar 573 miljoen euro in 2013-2014, een daling van 17,9%. De bruto winstmarge daalde van 34,9% in 2012-2013 naar 30,3% in 2013-2014.

De operationele winst daalde van 287 miljoen euro in 2012-2013 naar 188 miljoen euro in 2013-2014. Dit is een daling van 34,5%. De daling in operationele winst werd veroorzaakt door de omzetzdaling door regulering, over-the-top content en hogere afschrijvingskosten door verworven licenties in december 2013. De operationele winstmarge daalde van 14,4% in 2012-2013 naar 10,0% in 2013-2014.

De netto winst daalde van 267 miljoen euro in 2012-2013 naar 109 miljoen in 2013-2014. Dit werd veroorzaakt door de daling van het bedrijfsresultaat en een daling van de netto rentebaten en overige baten en lasten. De vergoeding van de verzekeringsmaatschappij voor de netwerkstoring vorig jaar is hierbij inbegrepen. Deze effecten werden echter deels tenietgedaan door lagere winstbelasting. De vrije kasstroom (netto cashflow na investeringsactiviteiten en gecorrigeerd voor dividenden betaald aan Vodafone International Holding BV) bedroeg 3 miljoen euro positief ten

opzichte van 2 miljoen euro negatief het vorige boekjaar.

In 2012-2013 verwierven we een nieuwe spectrumlicentie. Dit resulteerde in een uitgaande kasstroom van 1,4 miljard euro. In 2013-2014 verwierven we geen nieuw spectrumlicentie. Daarnaast verwierven we vorig jaar financiering, voornamelijk voor de verwerving van het spectrum. Voor dit jaar verwierven we geen nieuwe financiering. Bovendien keerden we dit jaar geen dividend uit in vergelijking met 800 miljoen euro in 2012-2013.

Vooruitzichten boekjaar 2014-2015

De vooruitzichten blijven uitdagend in het licht van het huidige economische klimaat. Daarnaast verwachten we dat de concurrentie van kabelexploitanten en 'no frills' spelers zal toenemen. We verwachten dat de omzet uit mobiele dienstverlening minder negatief zal zijn in vergelijking met dit jaar.

We verwachten een groter marktaandeel door onze huidige en herziene tariefportfolio. Ook geloven we dat we in staat zijn aandeel te krijgen in de vaste markt. Zowel voor bedrijven als consumenten. Verder blijven we investeren in 4G- en 3G-netwerkcapaciteit en -dekking.

Na onze recente efficiëntie initiatieven om de kostprijs van de verkopen en de operationele kosten te verlagen, verwachten we dat de huidige status van de financiering en ons personeel het komende

boekjaar hetzelfde blijft. Vodafone Group Plc. investeert deels in onderzoek en ontwikkeling van zijn dochterondernemingen, zoals Vodafone Libertel BV.

Over dit verslag

Verantwoording

Dit jaar publiceert Vodafone Nederland voor de tweede keer een geïntegreerd jaarverslag. Hierin rapporteren we over onze strategie en de prestaties van de hele organisatie. Met dit jaarlijkse verslag willen we onze stakeholders laten zien hoe wij waarde toevoegen voor onze klanten en de samenleving. Ook beschrijven we de dilemma's waar we het afgelopen jaar mee te maken hebben gehad.

De reikwijdte van het verslag is Vodafone Nederland, bestaande uit de activiteiten van Vodafone Libertel B.V., Vodafone Retail B.V. en Telespectrum, tenzij anders vermeld. De activiteiten van Wiericke BV hebben we niet meegenomen in dit verslag. De data in dit verslag hebben betrekking op de Vodafone prestaties en niet op de prestaties van onze onderaannemers, toeleveranciers en/of andere indirecte effecten. Wij hebben geen toegang tot deze informatie. Vodafone Group Plc. rapporteert over de internationale duurzaamheidsprestaties (zie www.vodafone.com). De rapportageperiode loopt van 1 april 2013 tot en met 31 maart 2014.

Bepalen van de inhoud (materialiteit)

We monitoren voortdurend welke maatschappelijke ontwikkelingen en issues invloed kunnen hebben op onze organisatie. Dat doen we door middel van issue analyses, risk assessments en media- en politieke scans en stakeholderdialogen. Voor het uitvoeren van onze strategie is het noodzakelijk dat we deze ontwikkelingen meenemen in onze bedrijfsvoering en ons management. Bijvoorbeeld

door aanpassingen in productontwikkeling. Onze CEO, CFO en Director Corporate Affairs & Strategy zijn betrokken bij het bepalen van de inhoud van het verslag en geven hun goedkeuring voor publicatie. Voor het bepalen van de voor ons bedrijf relevante onderwerpen (materiele onderwerpen) hebben we de volgende stappen doorlopen:

Identificeren

De relevante thema's op de korte-, middellange- en langetermijn hebben we geïdentificeerd aan de hand van deskresearch. Hierin hebben we de uitkomsten van ons medewerkerstevredenheidsonderzoek (People Survey), diverse externe onderzoeken (waaronder sectoronderzoeken) en kwantitatief en kwalitatief onderzoek door Motivaction onder 2.048 stakeholders meegenomen. Daarnaast hebben we een quick scan onder sectorgerichte bronnen uitgevoerd en de materialiteitsanalyse voor het verslag van Vodafone Group bekeken. Tot slot hebben we gesprekken gevoerd over de reputatiedrivers van Vodafone met de betreffende medewerkers.

Op basis van de uitkomsten van deze stap hebben vier medewerkers een conceptmaterialiteitsmatrix opgesteld. Deze omvatte de onderwerpen: supply chain, economische bijdrage, innovatie, netwerk-kwaliteit, privacy en veiligheid, eerlijke en transparante tarieven en rekeningen, energiebesparing in het netwerk, verantwoordelijke producten en diensten, ethisch handelen, straling en gezondheid, klantenservice en aantrekkelijk werkgeverschap.

Prioriteren

De conceptmatrix hebben we tijdens twee dialogen over relevante thema's en de Vodafone strategie voorgelegd aan in- en externe stakeholders. Zij hebben een aantal thema's toegevoegd en bij alle thema's aangegeven hoe belangrijk deze in hun ogen zijn. De interne stakeholders vertegenwoordigden een dwarsdoorsnede van de functies en niveaus binnen Vodafone. De externe stakeholders vertegenwoordigden uiteenlopende stakeholdergroepen. Bijvoorbeeld overheid, NGO's en klanten. De CEO was aanwezig bij beide dialogen. Op basis van de input van deze stakeholdergroepen en interne afstemming met verantwoorde-lijken op seniorniveau, hebben we de materialiteitsmatrix op de volgende pagina opgesteld. Hierin hebben we een aantal thema's samengevat. Ook hebben we een aantal thema's - die geen van de stakeholders als relevant markeerden - toch behouden, omdat wij deze zelf belangrijk vinden. Bijvoorbeeld straling en gezondheid. Hoewel supply chain een materieel onderwerp is, geven wij in dit verslag beperkte informatie omdat de inkoop grotendeels centraal georganiseerd wordt vanuit Vodafone Group. In het Sustainability Report van Vodafone Group wordt uitgebreid beschreven hoe het inkoopproces verloopt en hoe leveranciers worden gescreend en gecontroleerd op o.a. arbeidsomstandigheden en mensenrechten.

GRI

Dit verslag is gebaseerd op de vierde generatie richtlijnen van het Global Reporting Initiative (G4, niveau Comprehensive). We rapporteren aan de hand van

de prestatie-indicatoren die relevant zijn voor onze bedrijfsvoering in Nederland. Voor de definities van de prestatie-indicatoren zijn we zoveel mogelijk uitgegaan van de protocollen voor de GRI-indicatoren.

Meetmethodes en dataverzameling

Voor dataverzameling raadpleegden we de volgende systemen:

- Kwantitatieve data van personeelsgegevens: HR- datamanagementsystemen
- Financiële gegevens: verzameld via SAP datamanagementsysteem, vervolgens geconsolideerd via Hyperion Financial Management-software
- Kwantitatieve data van de milieugegevens: verschillende bronnen worden samengevoegd in Excel. Nieuw datamanagementsysteem is nog niet geïmplementeerd.
- Kwalitatieve data: vragenlijsten gebaseerd op de GRI-indicatoren (per e-mail naar de betreffende personen verstuurd)

In de onderschriften van de tabellen en grafieken melden we waar we de cijfers op hebben gebaseerd.

Veranderingen ten opzichte van voorgaande verslagjaren

Vodafone Nederland rapporteert jaarlijks over de strategische en financiële prestaties. Het is de tweede keer dat we een geïntegreerd verslag publiceren. Zie voor veranderingen van KPI's en opvallende veranderingen in de feiten & cijfers de voetnoten bij de kern KPI's en de feiten & cijfers Sociaal, Milieu en Financieel.

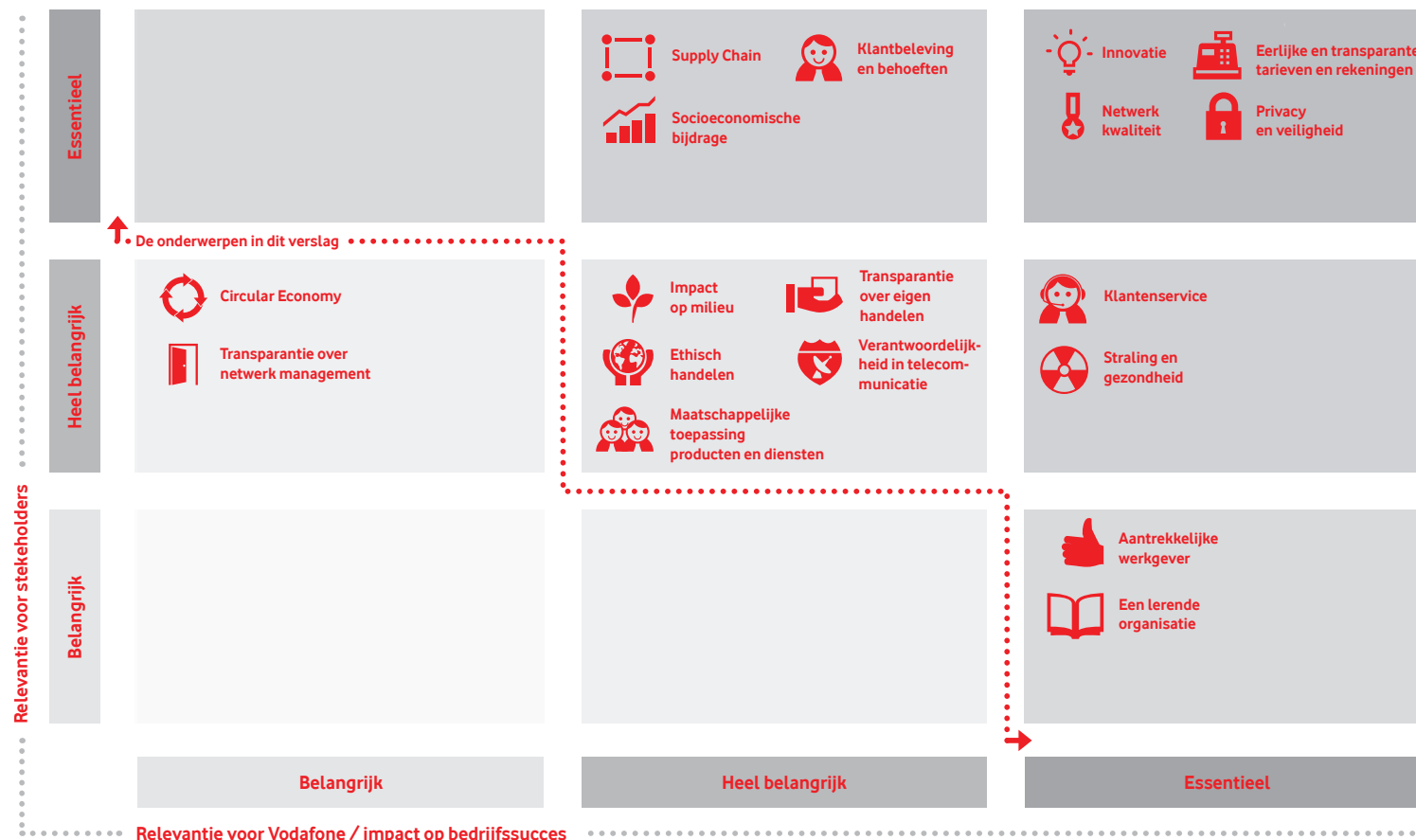
Materialiteitsmatrix

De plek van een thema op de as geeft aan of wij het thema zelf materieel vinden (horizontale as) of dat de stakeholders buiten onze organisatie het belangrijk vinden (verticale as). De thema's in de rechterbovenhoek zijn zowel voor onze organisatie zelf als voor partijen buiten onze organisatie erg belangrijk. Met de organisatie bedoelen we alle hiervoor genoemde entiteiten die binnen de reikwijdte van dit verslag vallen. In het stakeholderoverzicht hebben we aangegeven welke thema's specifiek voor welke stakeholders materieel zijn.

Assurance beleid

Dit verslag is geverifieerd door Ernst & Young Accountants LLP (EY). EY heeft een Assurance rapport met een beperkte mate van zekerheid (limited assurance) afgegeven. Het geïntegreerd verslag laten we verifiëren om de betrouwbaarheid van de rapportage voor de stakeholders te vergroten. De Director Corporate Affairs & Strategy is betrokken bij het verkrijgen van de assurance.

Vodafone Nederland en EY hebben een onafhankelijke relatie ten opzichte van elkaar. EY voert geen andere werkzaamheden voor Vodafone Nederland uit dan de verificatie van dit geïntegreerd verslag. De financiële gegevens hebben we gebaseerd op de jaarrekening van Vodafone Libertel B.V. 2013-2014. Vodafone heeft Deloitte Accountants B.V. opdracht gegeven om de jaarrekening van Vodafone Libertel B.V. 2013-2014 te controleren.



Assurance-rapport

Aan: Directie van Vodafone Libertel B.V

Opdracht

Wij hebben een assurance-opdracht tot het verstrekken van beperkte mate van zekerheid uitgevoerd met betrekking tot het Geïntegreerd verslag 2013/2014 (hierna: Verslag) van Vodafone te Amsterdam (hierna: Vodafone). Het Verslag omvat een weergave van het beleid van Vodafone ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de bedrijfsvoering, de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende verslagjaar 2013/2014, dat loopt van 1 april 2013 tot en met 31 maart 2014.

In het Verslag is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en ramingen. Inherent aan deze informatie is dat realisatie onzeker is. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in het Verslag.

Het hoofdstuk 'Beloning' en de financiële cijfers ('Feiten en cijfers: Financieel') zoals opgenomen in het Verslag maken geen deel uit van onze opdracht. De vergelijkende cijfers eerder dan 2012/2013 en de verwijzingen in het Verslag (naar www.vodafone.nl, externe websites en overige documenten) maken eveneens geen deel uit van onze assurance-opdracht.

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van Vodafone is verantwoordelijk voor het opstellen van het Verslag in overeenstemming met Sustainability Reporting Guidelines (G4) van Global Reporting Initiative (GRI), inclusief het identificeren van stakeholders en het bepalen van materiële onderwerpen. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van het Verslag en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in het hoofdstuk Over dit verslag.

De directie is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opstellen van het Verslag mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een conclusie over het Verslag op basis van de verkregen assurance-informatie. Wij hebben onze werkzaamheden met betrekking tot het Verslag verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 3810N Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en ons onderzoek zodanig plannen en uitvoeren dat een beperkte mate van zekerheid wordt verkregen dat het Verslag geen afwijkingen van materieel belang bevat. De werkzaamheden die worden verricht bij het

verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het inwinnen van inlichtingen bij functionarissen van de vennootschap en het uitvoeren van cijferanalyses met betrekking tot de financiële en niet-financiële gegevens.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor onze conclusie te bieden.

Conclusie

Op grond van onze werkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de informatie in het Verslag niet in alle van materieel belang zijnde aspecten het beleid van Vodafone ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de bedrijfsvoering, de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende verslagjaar 2013/2014 (1 april 2013 tot en met 31 maart 2014) weergeeft in overeenstemming met Sustainability Reporting Guidelines (G4) van Global Reporting Initiative.

Rotterdam, 11 juli 2014
Ernst & Young Accountants LLP

w.g. H. Hollander RA

Begrippenlijst

2G

De tweede generatie van mobiele-telecommunicatiestandaarden, ook wel bekend als GSM. Zie definitie GSM.

3G

De derde generatie van mobiele-telecommunicatiestandaarden, ook wel bekend als UMTS. 3G of UMTS is een wereldwijde standaardisatie voor mobiele communicatie. Zie definitie UMTS.

4G

De vierde generatie van mobiele-telecommunicatiestandaarden. Het is de opvolger van de 3G-standaard. Zie definitie LTE.

800, 900, 1800 en 2100 MHz banden / spectrum

De bruikbare frequenties in het radiofrequentiespectrum zijn relatief schaars. Als verschillende technologieën van dezelfde frequenties gebruik zouden maken, is er een grote kans op storing. Daarom is het radiofrequentiespectrum opgedeeld in frequentiebanden. Voor veel frequentiebanden is bepaald welke technologie er in gebruikt moet worden. De 800, 900, 1800 en 2100 MHz banden worden gebruikt voor mobiele telefonie en mobiel internet.

App/applicatie

Softwareprogramma's voor de mobiele telefoon en tablets.

Brand Equity Share / BES

Meet de merkperceptie onder Nederlandse consumenten ten opzichte van concurrenten en is gebaseerd op vijf componenten: prestatie, emotie, waarde, onderscheidend vermogen en merkbe-kendheid (door onderzoeksbureau Millward Brown).

Campaign Health Tracker

Meet campagnes op verschillende aspecten, onder andere op campagneherkenning en koppeling aan het bedrijf. Zie definitie Cut Through Score.

Convergence

Combinatie van vast, mobiel en tv.

Customer Effort Score / CES

Hiermee meten we de mate waarin de klant zelf moeite heeft moeten doen om bijvoorbeeld een vraag of probleem opgelost te krijgen via onze klantenservice of de moeite die de klant zelf heeft moeten doen om een de bestelling te plaatsen in onze online winkel. CES wordt gemeten op een 5 punts-schaal, waarbij 1 staat voor weinig moeite en 5 voor veel moeite. Het % betreft de respondenten die een 1 of 2 scoren op de 5 punts-schaal.

Cut Through Score

Hiermee wordt campagneherkenning gemeten via de Campaign Health Tracker. Ook wordt gemeten of de consument de campagne aan Vodafone koppelt.

Dataverbruik/diensten

Dataruimte die het kost om gegevens, zoals foto's en e-mails, op te slaan, aangegeven in megabyte (MB) of gigabyte (GB). Datadiensten maken gebruik van mobiel internet.

Dropped call rate

Geeft het percentage aan van alle telefoongesprekken die om technische redenen worden afgebroken, voordat de sprekende partijen hun gesprek hebben kunnen beëindigen en voordat één van hen heeft opgehangen.

Eco-score

Duurzaamheidslabel voor telefoons, gevalideerd door KPMG, biedt transparantie in de keten. De Eco-score is gebaseerd op drie categorieën: bedrijfswaarden en -principes, de levenscyclusanalyse en duurzaam ontwerp.

Employee Engagement Index / EEI

Bestaat uit drie onderdelen: de betrokkenheid bij het bedrijf, de bereidheid om voor het bedrijf te blijven werken en de wil om een stap extra te willen zetten voor het bedrijf. De index wordt berekend aan de hand van de gemiddelde score van zeven vragen (zowel positieve als negatieve antwoorden worden meegenomen) en heeft een maximum score van 100.

Employee Net Promotor Score / ENPS

Hiermee kan gemeten worden in hoeverre mede-

werkers hun bedrijf aanbevelen aan derden. De Employee Net Promotor Score heeft een schaal van 10, waarbij 9 en 10 Promotors zijn (ambassadeurs) en 0 t/m 6 Detractors (medewerkers die het bedrijf niet of negatief aanbevelen). De Employee Net Promotor Score wordt berekend door van het percentage Promotors het percentage Detractors af te trekken.

E-TASC

E-TASC (Electronics – Tool for Accountable Supply Chains) is een tool voor ICT bedrijven om leveranciers te monitoren en te evalueren op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) praktijken. Hiermee kan men risico's bij leveranciers identificeren en hun prestaties verbeteren.

Geïntegreerde vaste en mobiele oplossingen

Zie definitie Unified Communication.

GeSI

Global e-Sustainability Initiative is een internationaal samenwerkingsverband van ICT-bedrijven en NGO's met als doel om te identificeren hoe innovatieve technologie kan bijdragen aan duurzame ontwikkeling.

GSM

Global System for Mobile Communications is een standaard voor mobiele communicatie. GSM wordt beschouwd als de tweede generatie mobiele telefonie (2G).

Interconnect(ie)

Interconnectie maakt het mogelijk voor klanten van twee verschillende telecomaandieners om met elkaar te communiceren. Het is de koppeling van een telecomaandienaar aan de infrastructurele voorzieningen van een andere aanbieder.

LTE (voor 4G)

Long Term Evolution, de 4e generatie mobiele-telecommunicatiestandaard, opvolger van UMTS. Met LTE is het mogelijk om data in hogere capaciteit en met hoge snelheid over het netwerk te transporteren.

Machine-to-machine (M2M)

Machine-to-machine communicatie, beter bekend als M2M of telemetrie, verbindt machines of apparaten op afstand en wisselt informatie tussen deze machines of apparaten uit, zonder menselijke tussenkomst. Een apparaat (bijvoorbeeld een sensor) is verbonden met een simkaart. Als het apparaat een gebeurtenis waarneemt, stuurt de simkaart de informatie hierover door naar een centrale server.

MVNO

Een mobile virtual network operator is een bedrijf dat niet over een licentie beschikt, maar onder eigen merknaam mobiele telefonie verkoopt over het netwerk van een andere telecomaandienaar.

Netwerk

Een mobiel telecom netwerk bestaat uit basis-

stations, ook wel masten of antennes genoemd, die in verbinding staan met een centrale.

Net Promotor Score / NPS

De Net Promotor Score geeft een indicatie van de waardering van de dienstverlening en wordt bepaald door klanten te vragen in hoeverre zij Vodafone aanbevelen aan derden. De Net Promotor Score heeft een schaal van 10, waarbij 9 en 10 Promotors zijn (ambassadeurs van Vodafone) en 0 t/m 6 Detractors (klanten die Vodafone niet of negatief aanbevelen). De Net Promotor Score wordt berekend door van het percentage Promotors het percentage Detractors af te trekken.

Regionale roaming

Bij regionale of nationale roaming nemen telecombedrijven elkaars verbinding over bij storingen. In 2012 hebben de Nederlandse mobiele telecombedrijven overeenstemming bereikt over het gebruiken van elkaars mobiele netwerken tijdens storingen.

RepTrak

The RepTrak™ Framework van het Reputation Institute vergelijkt bedrijven op reputatie. Het meet de stakeholderperceptie van bedrijven, door de relatie tussen de emotionele connectie van een stakeholder met de perceptie van zeven rationele dimensies te meten: (1) Producten/Diensten, (2) Innovatie, (3) Werkplek, (4) Citizenship, (5) Governance, (6) Leiderschap, en (7) Prestatie.

Roaming

Gebruikmaken van het netwerk van een ander mobiel telecombedrijf. Dit maakt bellen of mobiel internetten in het buitenland mogelijk.

Smartphone

Een smartphone is een minicomputer om mee te bellen en te internetten.

Social Media Monitor

Jaarlijks onderzoek van Social Embassy naar de inzet van social media door de top 100 adverteerders in Nederland gebaseerd op bruto media bestedingen in Nederland (Bron: Nielsen Research). Het onderzoek bestaat uit een enquête onder de bedrijven naar hoe zij social media hebben georganiseerd, hun ambities en resultaten en een beoordeling door Social Embassy op activiteit, interactiviteit en opbouwen van communities. Op basis van deze informatie krijgen de bedrijven een score tussen de 0 en 100.

Spectrum (veiling)

Ook wel radiofrequentiespectrum of radiogolven, waarover draadloos informatie overgebracht kan worden van een zender naar een of meerdere ontvangers. Voor het opwekken en uitzenden van de radiogolven gebruikt de zender een antenne. De radiogolven dragen de informatie, die vervolgens wordt opgevangen door een andere antenne. Een deel van de frequenties is vrij beschikbaar. Voor een ander deel is een registratie of vergunning

nodig. Deze vergunningen worden verleend door Agentschap Telecom, die tevens toezichthouder is van de rijksoverheid op het radiofrequentiespectrum en de radiofrequentieruimte verdeelt en beheert. De vergunningen van frequentiebanden voor mobiele telefonie en mobiel internet worden geveild.

Stakeholders

Stakeholders zijn de personen of organisaties die een belang hebben in een organisatie, zoals medewerkers, klanten, aandeelhouders, leveranciers, overheden en media.

Transparantiebenchmark

Jaarlijks terugkerend onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van maatschappelijke verslaggeving bij Nederlandse ondernemingen. Het is een initiatief van het ministerie van Economische Zaken.

Triple play diensten

Diensten waarbij internet, televisie en telefonie gecombineerd worden aangeboden.

UMTS

UMTS staat voor Universal Mobile Telecommunications System. Zie voor definitie 3G.

GRI Index G4

De GRI index maakt integraal onderdeel uit van ons geïntegreerd verslag en daarmee ook van de scope van assurance.

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Strategie en analyse				
G4-1	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	3	Interview met de CEO	
G4-2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	12	Strategie & visie	
Organisatieprofiel				
G4-3	Naam van de organisatie.	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is en namen van landen met ofwel grootschalige activiteiten, ofwel met specifieke relevantie voor de duurzaamheidskwesties die in het verslag aan de orde komen.		1 land	
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-8	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden).	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie.	3	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> a. Aantal werknemers naar type arbeidscontract en geslacht. b. Aantal werknemers met een vast dienstverband per werknemerscategorie en geslacht. c. Totaal personeelsbestand uitgesplitst naar werknemers en andere hulppersonen en geslacht. d. Totaal personeelsbestand naar regio en geslacht. e. Percentage werkzaamheden van de organisatie dat wordt uitgevoerd door personen die juridisch als zelfstandige worden aangemerkt of door andere personen dan de eigen werknemers/hulppersonen, werknemers/hulppersonen van toeleveranciers daaronder begrepen. f. Significante schommelingen in het aantal werknemers (zoals seizoensarbeid in de toeristische of agrarische sector). 	19	Bijlage: Feiten & cijfers Sociaal	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Organisatieprofiel				
G4-11	Percentage van het totale aantal werknemers dat onder een collectieve arbeids-overeenkomst valt.	-	0%	
G4-12	Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie.	22	Bijlage: Feiten & cijfers Economie	
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur, eigendom of leveringsketen van de organisatie.	4	Bijlage: Organisatieprofiel	
G4-14	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.	8	Bijlage: Governance (Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement)	
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die door de organisatie worden onderschreven.	17	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties.	17	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
Vaststelling van materiële onderwerpen en afbakening				
G4-17	a. Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening of vergelijkbare stukken zijn opgenomen. b. Overzicht van alle in de geconsolideerde jaarrekening of vergelijkbare stukken opgenomen ondernemingen die niet onder dit verslag vallen.	3, 26	Bijlage: Organisatieprofiel en Over dit verslag	
G4-18	a. Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag. b. Uitleg van de door de organisatie gehanteerde uitgangspunten voor het bepalen van de inhoud van het verslag.	26	Bijlage: Over dit verslag	
G4-19	Overzicht van alle materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld.	27	Bijlage: Over dit verslag	
G4-20	Vermeld voor elk materieel onderwerp de afbakening binnen de organisatie.	26, 27	Bijlage: Over dit verslag	
G4-21	Vermeld voor elk materieel onderwerp de afbakening buiten de organisatie.	14, 26, 27	Bijlage: Over dit verslag + Stakeholderbetrokkenheid	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Vaststelling van materiële onderwerpen en afbakening				
G4-22	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering.	-	Niet van toepassing	
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte en afbakening.	26	Bijlage: Over dit verslag	
Overleg met belanghebbenden				
G4-24	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken.	14	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
G4-25	Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden die moeten worden betrokken.	14	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
G4-26	Benadering voor het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie van het overleg per type en groep belanghebbenden en of zij specifiek zijn betrokken in het kader van het verslaggevingsproces.	14	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
G4-27	De belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd, onder meer via haar verslaggeving. Vermeld per onderwerp/vraagstuk door welke groep belanghebbenden dit naar voren is gebracht.	14 -16	Bijlage: Stakeholderbetrokkenheid	
Overleg met belanghebbenden				
G4-28	Verslagperiode (bijvoorbeeld boekjaar of kalenderjaar) waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	26	Bijlage: Over dit verslag	
G4-29	Datum van het meest recente, vorige verslag (indien van toepassing).	-	12 juli 2013	
G4-30	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.).	-	Jaarlijks	
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan.		Colofon	
G4-32	a. De gekozen 'in overeenstemming met'-optie. b. De GRI-inhoudsopgave voor de gekozen optie.	26	Bijlage: Over dit verslag; GRI Index G4: Comprehensive	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Overleg met belanghebbenden				
G4-33	a. Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verkrijgen van externe assurance voor het verslag. b. De omvang en grondslag van de externe assurance indien niet genoemd in de assuranceverklaring bij het duurzaamheidsverslag. c. De relatie tussen de organisatie en de assurance-aanbieders. d. Vermeld of het hoogste bestuurslichaam of hogere leidinggevendens betrokken zijn bij het verkrijgen van assurance voor het duurzaamheidsverslag.	26, 28	Bijlage: Over dit verslag en Assurance	
Bestuursstructuur				
G4-34	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die onder het hoogste bestuurslichaam vallen. Vermeld de commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming over economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke onderwerpen.	6, 8	Bijlage: Governance	
G4-35	Proces voor het delegeren van verantwoordelijkheden voor economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke onderwerpen van het hoogste bestuurslichaam aan hogere leidinggevendens en andere werknemers.	8	Bijlage: Governance	
G4-36	Heeft de organisatie een of meerdere leidinggevendens aangewezen met verantwoordelijkheid voor economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke onderwerpen en rapporteren zij rechtstreeks aan het hoogste bestuurslichaam?	8	Bijlage: Governance	
G4-37	Procedures voor overleg tussen belanghebbenden en het hoogste bestuurslichaam over economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke onderwerpen. Als dit overleg wordt gedelegeerd, vermeld dan aan wie en hoe er teruggekoppeld wordt naar het hoogste bestuurslichaam.	Jaarverslag: 37 Bijlage: 8	Strategie review: An Improved and Leading Reputation; Bijlage: Governance (Organisatie van maatschappelijk verantwoord ondernemen)	
G4-38	Samenstelling van het hoogste bestuurslichaam en de daaronder vallende commissies.	6, 7	Bijlage: Governance (Directie, Raad van Commissarissen)	
G4-39	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam tevens een leidinggevende functie heeft (en, zo ja, zijn/haar functie binnen het management van de organisatie en de redenen voor deze situatie).	6	Bijlage: Governance	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Bestuursstructuur				
G4-40	Wervings- en selectieproces voor het hoogste bestuurslichaam en de daaronder vallende commissies en de criteria voor het werven en selecteren van de leden van het hoogste bestuurslichaam.	7	Bijlage: Governance (Benoemingen)	
G4-41	Procedures waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen vermeden of opgelost worden. Geef aan of belangenconflicten worden gemeld aan belanghebbenden.	9	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en Ethiek)	
G4-42	Rol van het hoogste bestuurslichaam en hogere leidinggevendenden bij de ontwikkeling, goedkeuring en actualisatie van missie- en waardeverklaringen, strategie, beleid en doelstellingen van de organisatie wat betreft de economische, maatschappelijke en milieugevolgen daarvan.	8	Bijlage: Governance	
G4-43	Maatregelen die genomen zijn ter ontwikkeling en vergroting van de kennis van het hoogste bestuurslichaam op het gebied van economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke onderwerpen.	Jaarverslag: 37 Bijlage: 8	Strategie review: An Improved and Leading Reputation en Bijlage: Bestuur (Organisatie van maatschappelijk verantwoord ondernemen)	
G4-44	<p>a. Procedures voor het evalueren van de prestaties van het hoogste bestuurslichaam, met name wat betreft het sturen op economische, maatschappelijke en milieuonderwerpen, inclusief frequentie en mate van onafhankelijkheid van de evaluatie. Geef aan of het zelfevaluaties betreft.</p> <p>b. Acties die ingezet zijn naar aanleiding van de evaluatie van de prestaties van het hoogste bestuurslichaam wat betreft het sturen op economische, maatschappelijke en milieuonderwerpen, zoals veranderingen in de samenstelling van het bestuurslichaam en diens werkwijze.</p>	8, 10	Bijlage: Governance (Beloning en Organisatie van maatschappelijk verantwoord ondernemen)	
G4-45	<p>a. Rol van het hoogste bestuurslichaam bij het inventariseren en beheersen van de effecten, risico's en kansen op economisch, maatschappelijk en milieugebied, inclusief de rol van het hoogste bestuurslichaam bij de implementatie van due diligence-processen.</p> <p>b. Geef aan of belanghebbenden met het oog hierop door het hoogste bestuurslichaam worden geraadpleegd.</p>	Jaarverslag: 37 Bijlage: 8	Strategie Review: An Improved and Leading Reputation; Bijlage: Governance (Organisatie van MVO, Milieumanagement, Health & safety management, Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement)	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Bestuursstructuur				
G4-46	Rol van het hoogste bestuurslichaam bij het evalueren van de effectiviteit van de risicobeheersprocessen van de organisatie betreffende economische, maatschappelijke en milieuonderwerpen.	8	Bijlage: Governance (Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement)	
G4-47	Frequentie waarmee economische, milieu gerelateerde en maatschappelijke gevolgen, risico's en kansen door het hoogste bestuurslichaam worden geëvalueerd.	Jaarverslag: 37 Bijlage: 8	Strategie Review: An Improved and Leading Reputation; Bijlage: Governance (Organisatie van MVO, Milieumanagement, Health & safety management, Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement)	
G4-48	Hoogste commissie of functie die het duurzaamheidsverslag formeel beoordeelt en goedkeurt en erop toeziet dat alle materiële onderdelen zijn opgenomen.	27	Bijlage: Governance (Over dit verslag)	
G4-49	Procedure voor het rapporteren van belangrijke zorgpunten aan het hoogste bestuurslichaam.	Jaarverslag: 37 Bijlage: 8	Strategie Review: An Improved and Leading Reputation; Bijlage: Governance (Organisatie van MVO, Bedrijfscontinuïteit, veiligheid en risicomanagement)	
G4-50	Totale aantal belangrijke zorgpunten dat aan het hoogste bestuurslichaam is gerapporteerd, inclusief de aard daarvan, alsmede de gehanteerde mechanismen ter oplossing van die zorgpunten.	Jaarverslag: 12, 37	Strategie review: An Improved and Leading Reputation; Strategie & visie: Risico's en kansen	
G4-51	a. Beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en hogere leidinggevenden. b. Geef aan hoe de prestatiecriteria in het beloningsbeleid zijn gekoppeld aan de doelstellingen voor het hoogste bestuurslichaam en hogere leidinggevenden op economisch, maatschappelijk en milieugebied.	8, 10	Bijlage: Governance (Organisatie van MVO en Beloning)	
G4-52	Procedure voor het vaststellen van het beloningsbeleid. Geef aan of beloningsadviseurs zijn geraadpleegd bij het vaststellen van dit beleid en of zij onafhankelijk zijn van het management. Geef aan in hoeverre de beloningsadviseurs anderszins verbonden zijn met de organisatie.	10, 11	Bijlage: Governance (Beloning)	
G4-53	Geef aan op welke wijze de visie van belanghebbenden wordt meegenomen bij het beloningsbeleid. Wordt er (indien van toepassing) rekening gehouden met de uitslag van stemmingen over beloningsbeleid en -voorstellen?	10, 11	Bijlage: Governance (Beloning)	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Bestuursstructuur				
G4-54	Geef per land waar de organisatie op grote schaal actief is, de verhouding aan tussen de totale jaarbeloning van het best betaalde individu van de organisatie in dat land ten opzichte van de mediane totale jaarbeloning van alle werknemers (exclusief het best betaalde individu) in dat land.	10, 11	Bijlage: Governance (Beloning)	
G4-55	Geef per land waar de organisatie op grote schaal actief is, de verhouding aan tussen de procentuele stijging van de totale jaarbeloning van het best betaalde individu van de organisatie in dat land ten opzichte van de mediaan procentuele stijging van de totale jaarbeloning van alle werknemers (exclusief het best betaalde individu) in dat land.	10, 11	Bijlage: Governance (Beloning)	
Ethiek en integriteit				
G4-56	Beschrijving van de door de organisatie gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen, zoals een gedragscode.	9	Strategie & visie; Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en Ethiek)	
G4-57	a. De interne en externe mechanismen voor het verkrijgen van advies over ethisch verantwoord en rechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken, zoals een hulp- of advieslijn.	9	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en Ethiek)	
G4-58	a. De interne en externe mechanismen voor het melden van ethisch onverantwoord of onrechtmatig gedrag, inclusief formeel georganiseerde zaken zoals escalatie naar het middenkadermanagement een klokkenluidersregeling of hulplijn.	9	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en Ethiek)	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Materiele onderwerpen / management aanpak en indicatoren				
Economie				
DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaarverslag: 3-6, 10, 11 Bijlage: 22, 24-26	a) Over dit verslag (Bepalen van de inhoud) a, b en c) Interview, Strategie & visie, Bijlage: Feiten & cijfers Economie en Financieel,	
Economische prestaties				
G4-EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd.	Jaarverslag: 8 Bijlage: 22-25	Strategie & visie (waardeketen); Bijlage: Feiten & cijfers Economie en Financieel	
G4-EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	12	Strategie & visie: Risico's & kansen	
G4-EC3	Dekking van de pensioenverplichtingen van de organisatie.	11	Bijlage: Governance (Beloning)	
G4-EC4	Significante financiële steun van de overheid.	-	Geen	
Indirecte economische impact				
G4-EC7	Impact van investeringen in infrastructuur en services.	3-6, 8, 21-32	Interview, Strategie & visie (waardeketen); Strategie review: Easiest Place to do Business en Build for the Future	
G4-EC8	Indirecte economische impact.	Jaarverslag: 8, 22, 28-31, 35 Bijlage: 22	Strategie & visie (waardeketen); Bijlage: Feiten & cijfers Economie; Strategie review: Easiest Place to do Business, Build for the Future, A Playful and Connected Brand	
Inkoop				
G4-EC9	Deel van inkoop bij lokale leveranciers.	8, 33	Strategie & visie (waardeketen); Bijlage: Feiten & cijfers Economie (supply chain)	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Milieu				
DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaarverslag: 3-6, 29 Bijlage: 8, 9, 26	a) Over dit verslag (bepalen van de inhoud), a) en b) Interview, Strategie review: Build for the Future; b) en c) Bijlage: Governance (milieumanagement, Naleving van wet- en regelgeving en ethiek)	
Energie				
G4-EN3	Direct energieverbruik.	20	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN4	Energieverbruik buiten de organisatie.	21		Energieverbruik berekend in scope 3 CO2 voetafdruk. Zie Bijlage: Feiten & cijfers Milieu
G4-EN5	Energie-intensiteit.	20	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN6	Reductie van energieverbruik.	Jaarverslag: 29 Bijlage: 20	Strategie review: Build for the Future, Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN7	Vermindering van energieverbruik van producten en services.	22, 24		Niet kwantitatief gerapporteerd. Eco-score als middel om leveranciers te stimuleren om energieverbruik van telefoons te verlagen. Zie Strategy review: Easiest place to do Business
Emissies				
G4-EN15	Directe uitstoot van broeikasgas (scope 1).	21	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN16	Indirecte uitstoot van broeikasgas (scope 2).	21	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Emissies				
G4-EN17	Andere indirecte uitstoot van broeikasgas (scope 3).	21	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN18	Emissies van broeikasgassen: emissie-intensiteit.	-	-	Niet opgenomen, omdat sturing op CO ₂ -emissie-intensiteit te beperkt is gezien het grote aandeel van energieverbruik in de CO ₂ -uitstoot. Daarom wordt gewerkt met energie-intensiteit KPI's.
G4-EN19	Reductie van uitstoot van broeikasgassen.	20, 21	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	
G4-EN20	Emissie van ozonafbrekende stoffen (ODS).	-		Vodafone gebruikt geen ODS meer
G4-EN21	NOX, SOX, en andere significante emissies naar de lucht.	-	-	Vodafone heeft geen significante uitstoot van NOX, SOX en andere fijnstoffen.
Afval				
G4-EN23	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.	20	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	Verwijderingsmethode niet gerapporteerd
G4-EN25	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval.	20	Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Producten en services				
G4-EN27	De omvang van milieueffecten van producten en diensten.	-	Bijlage: Economie (supply chain)	Met de eco-score stimuleren wij leveranciers om telefoons duurzamer te produceren. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen in product design om de milieu-impact te verbeteren. Wij kunnen hier daarom geen kwantitatieve gegevens over verstrekken.
G4-EN28	Percentage ingezamelde producten van het totaal aantal verkochte producten.	Jaarverslag: 24 Bijlage: 20	Strategie review: The Easiest Place to do Business; Bijlage: Feiten & cijfers Milieu	Niet gerapporteerd over verpakking, alleen over mobiele telefoons.
Compliance				
G4-EN29	Hoogte van significante boetes en totaal aantal niet-geldelijke sancties wegens het niet naleven van milieuwet-en regelgeving.	-	0	
Milieuklachten				
G4-EN34	Aantal milieu gerelateerde klachten wat is vastgelegd, opgevolgd en opgelost via formele klachtenprocedures.	-	0	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Sociaal				
Subcategorie: arbeidsomstandigheden				
DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaarverslag: 3-6, 11, 16-20 Bijlage: 8, 26	Bijlage: a) Over dit verslag, Interview en Strategie b) en c) Strategie review: A Great Place to Work, Bijlage: Governance (Health & safety)	
Werkgelegenheid				
G4-LA1	Totaal aantal (nieuwe) werknemers en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	19	Bijlage: Feiten & cijfers Sociaal	
G4-LA2	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers waarvoor deeltijdmedewerkers niet in aanmerking komen, per grootschalige activiteit.	-	Geen	
G4-LA3	Aantal werknemers dat ouderschaps- en zwangerschapsverlof heeft opgenomen en behoudpercentage 12 maanden na terugkomst ouderschaps- en zwangerschapsverlof, voor vrouwen en mannen.	19	Bijlage: Feiten & cijfers Sociaal. Alleen aantal medewerkers dat ouderschaps- of zwangerschapsverlof heeft opgenomen.	Aantal medewerkers dat recht heeft op ouderschapsverlof en het percentage dat 12 maanden na het ouderschaps- of zwangerschapsverlof nog werkzaam is bij de organisatie.
Training & opleiding				
G4-LA9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan scholing, naar werknemerscategorie en geslacht.	19	Bijlage: Feiten & cijfers Sociaal	Weergegeven in euro's ipv in uur per medewerker
G4-LA10	Programma's voor competentie management en 'een leven lang leren', waardoor de blijvende inzetbaarheid van medewerkers wordt gegarandeerd en zij geholpen worden bij het afronden van hun loopbaan.	17	Strategie review: A Great Place to Work	
G4-LA11	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling, naar geslacht en werknemerscategorie.	17	Strategie review: A Great Place to Work	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Diversiteit en gelijke kansen				
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere diversiteitsindicatoren.	6-7, 19	Bijlage: Governance en Feiten & cijfers Sociaal	
Gelijke beloning voor vrouwen en mannen				
G4-LA13	Verhouding tussen basissalaris van mannen en vrouwen per werknemerscategorie op elke belangrijke bedrijfslocatie.	19	Bijlage: Feiten & cijfers Sociaal	
Mechanismen voor het melden van klachten over arbeidsomstandigheden				
G4-LA16	Aantal klachten over arbeidsomstandigheden die gemeld zijn, geadresseerd en opgelost via formele klachten mechanismen.	-	0	
Subcategorie: samenleving				
DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Bijlage: 9,10, 26	a) Bijlage: Over dit verslag, b) en c) Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en ethiek)	
Anti-corruptie				
G4-S03	Percentage en totaal aantal operaties dat beoordeeld is op significante corruptierisico's.	10	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en ethiek)	
G4-S04	Communicatie en training inzake anticorruptiebeleid en -procedures.	10	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en ethiek)	
G4-S05	Vastgestelde gevallen van corruptie en de getroffen maatregelen.	10	Bijlage: Governance (Naleving van wet- en regelgeving en ethiek)	
Mededinging				
G4-S07	Totaal aantal rechtszaken in het kader van concurrentiebeperkend gedrag, antikartel-en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten.	-	Geen	

Nr	NL-GRI beschrijving	Pagina	Onderdeel	Niet opgenomen
Subcategorie: product responsibility				
DMA	a. Vermeld waarom het onderwerp materieel is en de impact van het onderwerp. b. Vermeld hoe de organisatie omgaat met het materiële onderwerp en de impact ervan. c. Evaluatie van de managementaanpak.	Jaarverslag: 22, 23, 28, 29, 34, 35 Bijlage: 26	a) Over dit verslag, b) en c) Strategie Review: Easiest Place to do Business, Build for the Future en A Playful and Connected Brand	
Product en service labelling				
G4-PR3	Type informatievoorziening over producten en diensten dat verplicht is gesteld volgens de procedures van de organisatie en het percentage belangrijke producten en diensten waarvoor die informatieplicht geldt.	22	Strategie review: The Easiest Place to do Business (eco-score)	
G4-PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes inzake de informatievoorziening over en etikettering van producten en diensten, naar type uitkomst.	-	Geen	
G4-PR5	Resultaten van klanttevredenheidsonderzoek.	13, 24	Strategie & visie: Kern KPI's; Strategie review: The Easiest Place to do Business	
Marketing en communicatie				
G4-PR6	Verkoop van verboden of omstreden producten.	-	Geen	
G4-PR7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type.	35	Strategie Review: A Playful and Connected Brand (Top 4, Onze grootste fout: Reclame Code Commissie)	
Privacy klanten				
G4-PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het verlies van klantgegevens.	5, 39	Interview, Strategie review: An Improved and Leading Reputation	
Naleving van wet- en regelgeving				
G4-PR9	Bedrag van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving inzake de levering en het gebruik van producten en diensten.	-	0	



Colofon

Bijlage bij geïntegreerd verslag 2013-2014
gepubliceerd door Vodafone Nederland
op 11 juli 2014

Deze bijlage is tot stand
gekomen in samenwerking met:

Advies en inhoud:
Eleenoor Hintzen, Good Company

Tekst:
Annelies Vlap, Tekst & Communicatie

Ontwerp en opmaak:
Glasnost Communications

Voor vragen over het verslag,
mail naar samenleving.nl@vodafone.com
of bel (043) 355 55 55.