



KPN Verkort Jaarverslag 2020

Nederland in digitale stroomversnelling

● Brief van de CEO aan de stakeholders

Digitalisering in een stroomversnelling

Nieuwe realiteit

2020 was een buitengewoon jaar. De kortetermijneffecten van de coronapandemie zijn voor de Nederlandse samenleving enorm geweest. Deze nieuwe realiteit heeft het vitale belang van verbondenheid en een veerkrachtige digitale infrastructuur nog eens benadrukt. Als bijkomend effect van de pandemie is Nederland in een digitale stroomversnelling geraakt. Wij willen onze klanten en de samenleving daarbij op alle mogelijke manieren faciliteren, aangezien telecommunicatiebedrijven een cruciale rol in dit proces spelen. Om de effecten van de pandemie op de lange termijn aan te pakken, is een inclusieve benadering nodig. Een die bijdraagt aan het economisch herstel en tegelijkertijd de wereldwijde uitdagingen op het gebied van duurzaamheid en sociale inclusie aanpakt.

Ik heb echt het gevoel dat we in 2020 als nooit tevoren de kracht van ons bedrijf hebben ervaren. In de eerste plaats ben ik ongelooflijk trots op de grote mate van betrokkenheid van onze medewerkers. Door hun flexibiliteit en veerkracht konden we in deze uitdagende tijd al onze klanten van dienst blijven. Terwijl iedereen verplicht thuis ging werken, zorgden zij ervoor dat de netwerkprestaties 24/7 bewaakt en op peil gehouden werden. Ziekenhuizen werden razendsnel geholpen met het uitbreiden van de capaciteit van callcenters en werkplekken. Om bedrijven te helpen hun veiligheidsprotocollen te verbeteren en de gezondheidszorgsector in staat te stellen patiënten in contact te brengen met hun familie, verzorgers en artsen werden extra faciliteiten beschikbaar gesteld. Het KPN Mooiste Contact Fonds verbond 847 langdurig zieke kinderen met hun klasgenoten. KPN-medewerkers ontwikkelden in samenwerking met onze partners een IoT-applicatie om het CO₂-niveau in scholen en kantoren te monitoren. Hieruit blijkt hoe we invulling geven aan onze ambitie om alles op alles te zetten om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst.

Digitalisering is een katalysator

Digitalisering is een katalysator voor economisch herstel van het land en biedt belangrijke kansen om de huidige maatschappelijke en milieu-uitdagingen aan te pakken. Op dit gebied hebben we enkele belangrijke mijlpalen bereikt en een ambitieuze agenda voor de komende jaren opgesteld. Onze inspanningen op het gebied van MVO en koploerspositie op het gebied van duurzaamheid konden rekenen op internationale erkenning. Zo stonden wij voor de vijfde keer op rij in de top 5 van de Dow Jones Sustainability Index. In 2025 willen we als een van de eerste vijf grote bedrijven in Nederland nagenoeg circulair zijn - een ambitie die herinnert aan 2011, het jaar waarin we als een van de eerste grote bedrijven in Nederland 100% van onze energiebehoefte uit groene stroom haalden. Sindsdien hebben we dit niveau weten vast te houden en ons energieverbruik verder weten terug te dringen, ondanks een verveelvoudiging van het dataverbruik de afgelopen 10 jaar.

Bemoedigende ontwikkelingen klantenbestand

De eerste ontwikkelingen in het Consumentensegment zijn bemoedigend. Ons mobiele postpaid-klantenbestand groeit sinds de tweede helft van het jaar en de sterke toename in het aantal glasvezelgebruikers ondersteunt een bemoedigende trend naar stabilisatie van onze breedbandklantenbestand in de tweede helft van het jaar. Een toenemend aantal huishoudens werd op glasvezel aangesloten vanwege de gestegen vraag naar deze eersteklasverbinding. Hoewel we in de zakelijke markt nog steeds te maken hebben met de gevolgen van COVID-19, liggen we op schema in de migratie van onze MKB- en grootzakelijke klanten naar een toekomstbestendige propositie. Ondanks de daling van roaming-inkomsten, blijven we een solide groei zien in het Wholesale segment. Al is de markt voor vaste telefonie in Nederland niet langer gereguleerd, we blijven vasthouden aan ons open-netwerkbeleid op basis van billijke en niet-discriminerende voorwaarden. We hebben 2020 afgesloten met solide resultaten en een sterke balans- en liquiditeitspositie.



Onze klanten waarderen KPN om de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze netwerken en diensten, onze hoge beveiligingsstandaarden en de duurzame manier waarop we ons bedrijf leiden. Dat bleek ook uit de reputatiescore die in 2020 tot recordhoogte is gestegen. Het toegenomen gebruik van internet en iTV tijdens de pandemie leidde tot een grotere druk op onze klantenservice en onze monteurs. Dit heeft onze volle aandacht en er zijn aanvullende maatregelen getroffen om het serviceniveau dat klanten van een kwaliteitsleider mogen verwachten te herstellen en om onze NPS te verbeteren.

Update strategie

In november 2020 presenteerden we onze 'Accelerate to grow' update van onze strategie 2021-2023, waarin we een duidelijk groeipad uitzetten naast de versnelde digitalisering van Nederland. Deze strategie steunt op drie pijlers: het benutten en uitbreiden van onze superieure netwerken, een sterker en groeiend klantenbestand en het versimpelen en stroomlijnen van ons bedrijfsmodel. Glasvezel vormt de kern van onze strategie om weer te gaan groeien, daarom willen we de komende vijf jaar circa 500.000 huishoudens per jaar aansluiten op glasvezel. Er is voldoende bouwcapaciteit in de arm genomen om dit ongekende niveau van glasvezelaansluitingen te realiseren. Daarnaast willen we de digitale klantervaring verbeteren en onze manier van werken vernieuwen.

Voor de komende jaren verwachten we een toenemende vraag naar flexibiliteit, autonomie en gepersonaliseerde digitale ervaringen. Dit zal worden versterkt door trends, zoals de behoefte aan meer en beveiligde connectiviteit,

een gedifferentieerd aanbod en grenzen tussen werk en privéleven die steeds meer vervagen. Vooruitlopend op deze kansen hebben wij onze inspanningen opgevoerd om de gebruikerservaring van onze producten en diensten te verbeteren en te digitaliseren. We willen graag de beste oplossingen bieden voor iedereen; particulieren of bedrijven, thuis of onderweg. We streven naar het aanbieden van hoogwaardige gebundelde diensten die eenvoudig, flexibel en betrouwbaar zijn.

Glasvezel en 5G zijn de belangrijkste bouwstenen van ons toekomstige netwerk. Die bieden de beste, snelste en meest betrouwbare digitale ervaring. Het maakt nieuwe diensten en toepassingen mogelijk voor bedrijven, industrieën en de samenleving. Een veelbelovende ontwikkeling is dat ons 5G-netwerk al door verschillende onafhankelijke benchmarks erkend is als het snelste (Ookla) en meest innovatieve (Umlaut) netwerk.

Een nieuwe manier van werken

Met onze ambities is verandering noodzakelijk. Beginnend met mijzelf en het KPN leiderschapsteam, zullen we de organisatie aansturen vanuit onze kernwaarden vertrouwen, lef en groei. We willen betrokkenheid binnen de organisatie en met stakeholders vergroten om relevant te blijven en ons snel te kunnen aanpassen aan veranderende eisen en omstandigheden. De manier van werken binnen de organisatie zal verschuiven naar een meer hybride model dat onze ecologische voetafdruk van kantoren zal verkleinen, waarbij werken op afstand gecombineerd wordt met samenwerken, brainstormen en socializen in een inspirerende kantooromgeving.

● Brief van de CEO aan de stakeholders

Ik geloof dat voortdurende en consistente digitalisering en vereenvoudiging bevorderlijk zijn voor een effectievere en flexibelere organisatie. Onze doelgerichte prestaties en digitaal bekwame medewerkers vormen de sleutel tot onze voortdurende inspanningen om onze waardevolle assets en de service die we klanten dag in, dag uit bieden, te verbeteren.

Op weg naar groei

In 2021 zullen we een nieuwe stap zetten op onze weg naar groei. De effecten van de COVID-19 pandemie blijven zeker nog merkbaar, maar dit zal niet ten koste gaan van onze creativiteit en flexibiliteit. Als 2020 iets heeft aangetoond, dan is het hoe veerkrachtig we zijn.

We gaan verder met ons progressieve dividendbeleid, gedekt door vrije kasstroom, en realiseren groei van de omzet uit onze dienstverlening aan de massamarkt (Consumenten, MKB en Wholesale) en van de geschoonde EBITDA AL. De afgelopen jaren heeft KPN gewerkt aan een gezonde financiële positie en winstgevendheid. Dit biedt voldoende financiële ruimte om aandeelhouders een progressief dividend te bieden dat de komende jaren jaarlijks met 3-5% zal groeien. KPN is in staat om de geplande kapitaaluitgaven en groeiend dividend, zoals gepresenteerd in onze Strategie Update, te financieren uit de eigen vrije kasstroom, met behoud van haar solide financiële positie.

Ik wil onze partners en leveranciers dan ook bedanken. Onze progressie in Nederland hebben we te danken aan hun dagelijkse inzet. Ik wil ook al onze aandeelhouders bedanken voor hun voortdurende steun, evenals onze klanten, of het nu bestaande of nieuwe klanten zijn. Hun keuze voor KPN motiveert ons om onvermoeibaar te werken aan het behoud van hun vertrouwen en hen als het netwerk van Nederland uitstekende en betrouwbare diensten te verlenen.

Joost Farwerck,
CEO en voorzitter van de Raad van Bestuur KPN