

KPN Jaarverslag 2021



**Iedereen in
Nederland verbinden**
met een duurzame toekomst

● Voorwoord van de CEO

Verbonden vooruit

Meer dan we hoopten, werd onze veerkracht in 2021 opnieuw op de proef gesteld. Een jaar waarin we met onze digitale dienstverlening mensen in staat stelden om te werken vanuit huis, online onderwijs te volgen of te blijven ondernemen terwijl de winkel gesloten was.

2021 was een jaar waarin de digitale toegang opnieuw vaak de enige deur naar de buitenwereld en contact met anderen was. Op tal van terreinen versnelt de pandemie de digitalisering van ons leven op een ongekende wijze. Het dataverbruik op onze netwerken, dat opnieuw records brak, weerspiegelde zo de verschillende maatschappelijke hoogte- en dieptepunten.

Sterke voortgang strategie

Het is afgelopen jaar gelukt om sterke voortgang te boeken met onze strategie *Accelerate to grow*. Daarmee geven we concreet invulling aan onze purpose: *'Wij zetten alles op alles om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst.'* Het is onze ambitie om van Nederland het best verbonden land ter wereld te maken. Een land waar iedereen veilig online is, en waar iedereen de vruchten kan plukken van de voordelen die de digitale wereld biedt.

Onze strategie begint door te klinken in onze resultaten. Het aantal breedbandklanten beweegt de goede kant op, we zien een sterke groei in mobiel en de groei in wholesale zet door. Een belangrijk ijkpunt was de positieve ontwikkeling in het MKB-segment waarbij de inkomsten eerder groeiden dan voorzien.

De kwaliteit van onze netwerken vertaalt zich in een sterk toegenomen klanttevredenheid. De weg naar duurzame groei en langetermijnwaardecreatie is het afgelopen jaar met succes ingezet, en we gaan door!

Na jaren van een dalende omzet hebben we het afgelopen jaar groei gerealiseerd in het massamarkt-segment (consumenten, MKB en wholesale). Financieel sluiten we het jaar af in lijn met onze ambitieuze doelen, waarbij de EBITDA en vrije kasstroom groeiden. We bieden aandeelhouders een groeiend dividend en hebben de eerste tranche van aandeleninkoop voltooid om extra waarde terug te geven aan onze aandeelhouders.

Concurrerende markt

Het Nederlandse telecomspeelveld is veelbelovend en competitief met een groot aantal aanbieders en ruime keuze voor consumenten. En er zijn veel wholesale-partners die, gebruikmakend van onze netwerken, scherpe aanbiedingen in de markt zetten. De hoge kwaliteit van de digitale infrastructuur maakt Nederland een interessante markt om nieuwe producten en diensten te lanceren. Gaming, e-sports en streamingdiensten winnen aan populariteit en maken dat klanten hoge eisen stellen aan de kwaliteit van hun verbinding.

Wij zijn goed gepositioneerd om voorop te blijven lopen in deze markt dankzij gerichte innovatie van onze netwerken en onze aantrekkelijke diensten en slagvaardige organisatie. Dat de telecommarkt zelf ook in de belangstelling staat, blijkt onder meer uit de ongevraagde overnamevoorstellen aan ons adres. Deze hebben wij zorgvuldig afgewogen in het belang van al onze stakeholders en geconcludeerd dat deze geen concrete meerwaarde bieden ten opzichte van onze strategie.

Krachtige netwerken

Nederland bouwt hoogwaardige, toekomstbestendige digitale infrastructuur met glasvezel en 5G, wat voor een eersteklas internetervaring zorgt. Met onze strategie spelen we hierin een belangrijke voortrekkersrol. De kracht van deze netwerken biedt de mogelijkheid voor het ontwikkelen van nieuwe digitale toepassingen en economische groei.



Voorwoord van de CEO

Wij rollen in recordtempo glasvezel uit, waardoor we nu al 40% van Nederland hebben aangesloten op de beste en meest toekomstbestendige infrastructuur. Afgelopen jaar startten we samen met APG de joint venture Glaspoort, waardoor we de uitrol in bijna duizend dorpen en op een groot aantal bedrijventerreinen verder kunnen versnellen, bovenop onze eigen plannen. Ons mobiele netwerk is afgelopen jaar door Ookla wederom als beste mobiele netwerk van Nederland uitgeroepen, met het snelste 5G-netwerk.

Cybersecurity

Afgelopen jaar is het belang van cybersecurity meermaals zichtbaar geworden. Van grote bedrijven die werden platgelegd door cybercriminelen, wereldwijde kwetsbaarheden in software, tot veranderende perspectieven op het belang van digitale soevereiniteit binnen Europa.

Kwetsbaarheden in het legacy-portfolio van InternedServices bewezen het belang van permanente waakzaamheid binnen KPN. Het verhogen van de bewustwording én het verbeteren van de beveiliging van het digitale leven worden steeds nadrukkelijker onderdeel van onze missie. Want een duurzame toekomst moet allereerst veilig zijn. De integriteit en veiligheid van onze systemen en netwerken hebben dan ook de hoogste prioriteit. Dat is wat onze klanten en de maatschappij van ons verwachten.

Vergroten van de cybersecurity van het Nederlandse bedrijfsleven vereist ook schaalbare en toegankelijke oplossingen. Ons bedrijf biedt toegankelijke security oplossingen aan voor alle ondernemers, van MKB tot grootzakelijke klanten. Daarnaast ontwikkelen wij diensten zoals secure data exchanges om extra bescherming van kritieke gegevens te waarborgen.

Onze mensen

Mijn dank aan alle collega's voor hun inzet en prestaties is groot; zij maken KPN. Het is bemoedigend om te zien dat ondanks de aanhoudende gevolgen van de coronapandemie en de verhoogde werkdruk door thuiswerken, de betrokkenheid van collega's op een hoog niveau blijft. Technologie is geduldig, maar onze mensen maken het verschil. We blijven daarom ook investeren in het ontwikkelen van talent met een focus op het vergroten van diversiteit en inclusie en aantrekkelijk werkgeverschap. We stimuleren nieuwe manieren van werken die passen bij onze kernwaarden vertrouwen, lef en groei; met oog voor vitaliteit en onderlinge verbondenheid. Alleen dankzij onze collega's, die de veranderende behoeften van onze markt begrijpen, kunnen we blijven innoveren en onze klanten beter bedienen.

Duurzame toekomst

Onze stakeholders hechten waarde aan ons duurzame karakter. We blijven nieuwe wegen verkennen om voortrekker te blijven op het terrein van duurzaamheid. Als enige telecombedrijf staat KPN nu tien jaar onafgebroken in de Wereldindex van de Dow Jones Sustainability Index. Ons eigen energieverbruik is al jaren volledig groen en neemt af terwijl het dataverbruik op onze netwerken stijgt.

Afgelopen jaar hebben we met het uitgeven van een duurzame obligatielening en een duurzame kredietfaciliteit, financiële instrumenten gekoppeld aan onze klimaatambities. Op het terrein van circulariteit hebben we stevige ambities geformuleerd, en we hebben ons als doel gesteld om in 2040 de uitstoot in de hele keten te reduceren en het restant te compenseren tot nul. Wij zetten alles op alles om dit doel te bereiken.

Vooruitkijkend

Als 2021 iets heeft aangetoond, dan is het wel hoe veerkrachtig we zijn. In 2022 vervolgen we met overtuiging ons pad naar duurzame groei. We verbeteren onze dienstverlening, onze netwerken en stroomlijnen de organisatie verder om een leidende rol te blijven vervullen in de digitale transitie in Nederland. Een transitie die nieuwe kansen biedt voor onze welvaart en economie. Dat gaat niet zonder samenwerking met onze stakeholders en partners. Dat doen we met overtuiging. Want de grote opgaven van deze tijd -zoals duurzaamheid, cybersecurity én de wijze waarop we Nederland vooruitbrengen in de digitale transitie- vragen om samenwerking, saamhorigheid en oog voor de lange termijn. Zo maken we van Nederland daadwerkelijk het best verbonden land ter wereld.

Ik dank al onze klanten, aandeelhouders, vrienden en stakeholders voor hun steun en ik kijk uit naar 2022; een jaar waarin we Nederland in verbondenheid verder vooruitbrengen.

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