

# Ingezonden vragen AVA 2021

**Publicatie: 14 april 2021**

Tijdstip: 08:30

*Dit document bevat antwoorden op vragen die aandeelhouders voorafgaand aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 14 april 2021 schriftelijk hebben ingediend bij KPN.*

# Inhoud

<b>Overzicht van afzenders .....</b>	<b>3</b>
<b>Agendapunt 2: Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2020.....</b>	<b>4</b>
ESG .....	4
Glasvezel .....	6
Omzet trend .....	8
Outlook .....	8
<b>Agendapunt 3: Voorstel tot het vaststellen van de jaarrekening over het boekjaar 2020 .....</b>	<b>10</b>
<b>Agendapunt 4: Bezoldigingsverslag over het boekjaar 2020.....</b>	<b>11</b>

## Overzicht van afzenders

- Dhr. M. van Kuijk namens VBDO
- Dhr. J. Jansen namens VEB
- Dhr. C. Stevense namens SRB

## Agendapunt 2: Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2020

### ESG

- Q1 KPN neemt haar verantwoordelijkheid in het verminderen van het verbruik van grondstoffen en ambieert om in 2025 bijna volledig circulair te opereren (JV, p.55). VBDO wil KPN complimenteren met dit ambitieuze streven, maar zet ook kanttekeningen bij de afbakening van deze doelstelling. VBDO merkt op dat KPN gegevens m.b.t grondstoffen verzameld over ingeleverde modems en TV settop boxes, maar dat het andere hardware niet meeneemt in haar doelstelling om circulair te opereren. VBDO is benieuwd of KPN aan alle leveranciers van ICT hardware (o.a. storage/networking/servers/desktop/laptop/mobile) opvraagt wat de grondstoffsamenstelling is van de ICT hardware in het belang van de vermindering van het (kritieke) grondstoffenverbruik. Wordt dit systematisch opgevraagd en zou KPN willen rapporteren over het aandeel van de inkoop waarbij het inzicht heeft in de grondstoffsamenstelling? (Namens VBDO)**
- KPN vraagt voor alle producten waar we betrokken zijn bij de specificaties de grondstoffsamenstelling op (productpaspoort met een Life Cycle Analyse en Ecocost Analyse)
    - Dit betreft producten die typerend zijn voor KPN zoals modems, TV ontvangers, afstandsbedieningen, WIFI Repeaters, straatkasten en glasvezel kabels
  - Ook al zit KPN niet in de maakindustrie, we zijn erin geslaagd om deze producten te laten maken met behuizingen van grotendeels gerecycled plastic
    - Sommige apparaten zijn ook kleiner en gemakkelijker uit elkaar te halen, waardoor reparatie en recycling gemakkelijker zijn
    - De nieuwe ontvanger van KPN is zo veel kleiner dat hij 64% minder plastic nodig heeft en 33% van de hoes is gemaakt van gerecycled plastic
    - Bovendien verbruiken de nieuwe ontvangers tot 84% minder stroom dankzij de verbeterde energiebesparende modus
  - De meeste standaardproducten die we afnemen bij leveranciers, zoals desktops, laptops en mobiele telefoons specificeren we niet zelf
    - Leveranciers van deze standaard producten publiceren zelf eigen Life Cycle Analyses openbaar op hun website
  - Voor ons circulariteitstarget meten we de uitstroom en het retouren percentage
    - In de volgende fase van het programma werken we aan het in beeld brengen van de mate van circulariteit (instroom, retouren en uitstroom) en de CO<sub>2</sub> footprint van de instroom
  - Er is een Long Term Incentive (LTI) gekoppeld aan de performance van reuse & recycling (vesting in 2021, 2022 en 2023)
  - KPN is als voorzitter van de JAC werkgroep op circular procurement in JAC verband nauw betrokken om de nieuwe standaard ITU-T circular procurement methode in de RFP workflows van alle betrokken operators te implementeren ([link](#))
  - KPN heeft op het jaarcongres Circulaire Maakindustrie een analyse gepresenteerd van wat de belangrijkste kritische grondstoffen zijn in KPN apparatuur en wat de maatregelen zijn om risico's hieromtrent te mitigeren ([link](#))
  - Voor meer informatie zie het KPN jaarverslag, Appendix 7 Environmental figures

- Q2 KPN evalueert de ESG-performance van kritieke en nieuwe leveranciers door middel van de diensten van EcoVadis (JV, p.60). VBDO is te spreken over deze aanpak wat betreft het beoordelen van alle nieuwe leveranciers en het vastleggen van een streefwaarde voor leveranciers. Boven een minimum EcoVadis score van 35/100 worden niet-kritieke leveranciers niet verder gekeurd door KPN (JV, p.60). VBDO is van mening dat een score van 35% laag is en acht het waarschijnlijk dat ook leveranciers die daar net boven scores blootgesteld worden aan duurzaamheidsrisico's. Wat is KPN's motivatie voor het vaststellen van de streefwaarde van 35? Sluit deze streefwaarde aan bij de ambities van KPN als koploper in duurzaamheid?**
- Q3 Zo niet, kan KPN zich binden aan een tijdlijn voor het verhogen van deze minimumscore? EcoVadis is een gesloten systeem waar weinig transparantie over wordt gegeven. Zou KPN haar due diligence proces en resultaten verder kunnen beschrijven in het aankomende jaarverslag? (Namens VBDO)**
- KPN is eind 2019 gestart met de implementatie van het EcoVadis assessment. De focus in 2020 was met name:
    - Inzicht te krijgen in de environmental performance van onze (strategische) leveranciers
      - Eind 2020 was 46% van de uitgaven gedekt met een CSR assessment
      - We verwachten eind dit jaar ~70% te dekken en in 2022 ~85%
    - Minimaal 35/100 behalen
      - We hebben er destijds in samenwerking met EcoVadis voor gekozen om 35/100 als minimum te stellen voor leveranciers
      - Dit is een vaak gebruikt target in de markt
  - Inmiddels hebben wij de ambities opgeschroefd naar "minimaal sector average"
    - We hebben het voornemen dit in de contractering op te nemen en structureel te bespreken tijdens evaluatiegesprekken met leveranciers
  - Due diligence op CSR zit door het hele procurementproces heen
    - In sourcingtrajecten worden onze CSR-vereisten meegenomen in de beoordeling van leveranciers. Deze vereisten worden vervolgens opgenomen in de contracten
    - Navolging op deze terms & conditions gebeurt middels EcoVadis CSR assessment, productpaspoorten en social audits
- Q4 KPN is het best presterend Nederlandse bedrijf in het Equileap onderzoek van 2020 op het gebied van genderdiversiteit. Complimenten hiervoor van de kant van VBDO. KPN stelt tevens dat er geen loonkloof bestaat binnen KPN (JV, p.53). VBDO merkt dan ook op dat het salaris van de gemiddelde mannelijke werknemer 1.52% hoger is dan het salaris van de gemiddelde vrouwelijke werknemer (JV, p.211). Welke methodes gebruikt KPN om de loonkloof te meten en kan KPN separaat rapporteren over de loonkloof van het management, middel-management en niet-management? (Namens VBDO)**
- We hanteren binnen KPN de regressie methodiek, zoals CBS dit ook doet
    - Hierbij neutraliseren we factoren als dienstjaren, beoordelingen etc. om een zo goed mogelijk beeld te krijgen
  - Er zijn een tweetal analyses geweest in 2020
    - De analyses gaan vanuit de Hay functieschalen en niet van dwarsdoorsnijingen van management/midden management omdat binnen die groep een variëteit aan Hay schalen zit
  - We nemen het in overweging om in het volgende jaarverslag separaat te rapporteren over de loonkloof van het management, middel-management en niet-management

## Glasvezel

**Q5 De recent aangekondigde Joint Venture met APG voor glasvezel ('JV') kent een hoge waardering toe aan glasvezel maar KPN liet bij de jaarcijferpresentatie weten niet de intentie te hebben om deze infrastructuur op termijn te verkopen aan bijvoorbeeld een institutionele belegger. Welke strategische rationale heeft KPN om het eigen glasvezelnetwerk op de balans te houden? (Namens VEB)**

- Dankzij de samenwerking met APG worden duizend dorpen eerder van glasvezel voorzien. Ook krijgen meer dan 200.000 adressen op circa 1.400 bedrijventerreinen nu jaren eerder dan gepland glasvezel
  - Eind 2026 heeft zo'n 80% van alle huishoudens in Nederland glasvezel via KPN of via de joint venture
- KPN heeft de voorkeur eigenaar te zijn van de infrastructuur
  - Dit maakt het mogelijk om de fysieke uitrol van glasvezel optimaal te combineren met de commerciële uitrol en zoveel mogelijk KPN klanten direct gebruik te laten maken van het eigen glasvezelnetwerk

**Q6 De concurrentie heeft aangekondigd de komende jaren ook aanzienlijk te willen investeren in glasvezel. Kan KPN iets meer achtergrond geven over contracten - duur en prijsafspraken- die het met haar eigen aannemers heeft gemaakt? (Namens VEB)**

- KPN heeft voor haar glasvezel uitrol contracten afgesloten met vier strategische partners, waarmee capaciteit voor de komende jaren is vastgelegd
  - We doen geen uitspraken over de inhoud van deze contracten

**Q7 Hoe beoordeelt KPN het risico dat naast de glasvezellijn van KPN een lijn van de concurrent komt te liggen waardoor rendementen onder druk komen? (Namens VEB)**

- KPN vervangt het kopernetwerk door glasvezel om onze klanten een toekomstbestendige breedbandverbinding te kunnen leveren
- In gevallen waar een dubbele glasvezellijn dreigt te worden neergelegd, proberen we tot overeenstemming te komen over de meest efficiënte uitrol
- Ondanks dit overleg kan het voorkomen dat er meerdere glasvezellijnen worden gelegd
  - Wij kiezen ervoor onze klanten via ons eigen netwerk te kunnen blijven bedienen

**Q8 De mobiele divisie van KPN is in het verleden herhaaldelijk geconfronteerd met prijzenoorlogen tussen concurrenten. Hoe schat KPN het risico – op termijn – van een prijzenoorlog rond glasvezel? (Namens VEB)**

- In de consumentenmarkt zien we sterke concurrentie
  - Alle drie de grote operators richten zich momenteel op het aanbieden van een combinatie van vaste en mobiele diensten, waarbij prijs voor sommigen een belangrijk instrument is
- KPN kent een open netwerkbeleid. Dat betekent dat andere aanbieders – onze Wholesale afnemers – ons netwerk, dus ook het glasvezelnetwerk, kunnen gebruiken om hun telecomdiensten aan te bieden
  - Dit betekent ook dat zij via ons wholesale aanbod kunnen concurreren op prijs
- In het Consumenten segment is het onze ambitie om klanten de beste connectiviteit en klantervaring te bieden, om zo het klantenbestand te laten groeien
  - Glasvezel draagt hieraan bij omdat het toekomstvast is en de beste klantervaring biedt

**Q9 Met de JV beoogt KPN haar langetermijndoelstelling ten aanzien van glasvezel sneller te verwezenlijken. Betekent dit dat investeringen sneller kunnen dalen dan eerder aangenomen? Is in dat scenario eerder ruimte voor (substantieel) hogere uitkeringen aan aandeelhouders (in de vorm van dividend en/of aandeleninkopen)? (Namens VEB)**

- De glasvezel aanleg met de JV komt bovenop KPN's geplande 2,5 miljoen aansluitingen tussen 2021 en 2025
  - Eind 2026 heeft zo'n 80% van alle huishoudens in Nederland glasvezel via KPN of via de joint venture
- Dit betekent ook dat de investeringen die initieel gepland waren vanaf 2026, naar voren zijn gehaald door de JV
- KPN heeft de ambitie uitgesproken om het reguliere dividend per aandeel met 3-5% per jaar te groeien in de periode 2021-2023
- Daarnaast heeft KPN een leverage target van <2.5x netto schuld/EBITDA
  - Indien de situatie zich voordoet dat KPN over overtollige kasmiddelen beschikt, dan zal er op dat moment een afweging plaatsvinden om daarvoor een bestemming te bepalen

**Q10 KPN heeft aangekondigd dat over enkele jaren zal worden gestart met het afsluiten van het kopernetwerk daar waar glasvezel is gelegd. In hoeverre verwacht KPN dat ontevreden klanten hierdoor zullen overstappen naar diensten van een andere aanbieder? (Namens VEB)**

- KPN vervangt op grote schaal zijn kopernetwerk door glasvezel
  - Op ruim 2,8 miljoen adressen ligt er inmiddels glasvezel en de komende vijf jaar komen er nog eens miljoenen adressen bij
  - Daar waar glasvezel ligt wordt het kopernetwerk op den duur uitgezet
- KPN is begonnen met het uitzetten van het kopernetwerk in zes proefgebieden
  - Klanten worden in deze gebieden overgezet van het kopernetwerk naar het glasvezelnetwerk, het beste netwerk dat er beschikbaar is
  - KPN steekt veel tijd en energie in het tijdig informeren van de inwoners
- KPN heeft een speciaal service team ter plekke, mochten zich problemen voordoen
  - Dit bestaat uit een monteur en in ieder geval een tijdelijke voorziening met telefoon en internet
  - Dit bieden we ook aan voor eindklanten van onze wholesale klanten
  - Zo komt niemand zonder dienstverlening te zitten

**Q11 In hoeverre draagt het versneld uitrollen van het glasvezelnetwerk bij aan een mogelijke omzetgroei en dus winstgroei? (Namens SRB)**

- Het succes van glasvezel is al zichtbaar in onze prestaties
- In het vierde kwartaal van 2020 woog de stijging van de groeiende inkomsten uit glasvezel voor het eerst meer dan op tegen de daling van de opbrengsten uit koper
  - In Q4 2020 stegen de inkomsten uit glasvezeldiensten met 8,2% jaar-op-jaar, waar de inkomsten uit koperdiensten daalde met 4,8% jaar-op-jaar
  - Het glasvezel klantenbestand groeide met 20.000 klanten in het vierde kwartaal
  - Voor glasvezel diensten zien we een hogere gemiddelde omzet per klant, omdat klanten hogere snelheden en meer aanvullende diensten afnemen

**Q12 Merkt u al dat glasvezelklanten duurdere diensten bestellen? (Namens SRB)**

- Voor glasvezel diensten zien we een hogere gemiddelde omzet per klant omdat klanten hogere snelheden en meer aanvullende diensten afnemen
- De gemiddelde omzet per glasvezel klant is 8,5% hoger dan voor koperklanten

## Omzet trend

**Q13 Wij hebben al vaker onze zorg geuit over het feit dat uw snoei geen groei veroorzaakt. In Q4 en het over heel 2020 is de omzet wederom gedaald. In Q4 was dit met 3% weleens waar 1% minder dan over geheel 2020, maar toch het is een omzet daling! Zelfs de winst is gedaald. De daling is ook divisie breed. In hoeverre moeten we opleving in Q4 toeschrijven aan de lock-down? (Namens SRB)**

- We verwachten eind 2021 weer te groeien in onze omzet afkomstig uit “mass-market”, oftewel het Consumenten segment, het MKB segment en het Wholesale segment
  - Dit wordt gedreven door 1) groei in de omzet in het Consumenten segment, 2) een stabilisatie in de omzet uit het MKB segment en 3) een aanhoudende groei van omzet uit ons Wholesale segment
- De omzet over 2020 daalde (gecorrigeerd voor desinvesteringen) met 2,4%
- De omzettrend in Q4 2020 was bemoedigend, deze daalde (gecorrigeerd voor desinvesteringen) slechts met 1,0%, mede gesteund door een sterk kwartaal in het Wholesale segment
- COVID-19 had een negatieve impact op de omzet in 2020 van € 24-28m
  - Gedreven door lagere inkomsten als gevolg van roaming en vertraagde IT-projecten, deels gecompenseerd door hoger vast- en binnenlands mobiel verkeer

**Q14 Hoe komt het dat ondanks het vele thuiswerken de omzet over het hele jaar niet is gestegen? (Namens SRB)**

- COVID-19 had een negatieve impact op de omzet in 2020 van € 24-28m
  - Gedreven door lagere inkomsten als gevolg van roaming en vertraagde IT-projecten, deels gecompenseerd door hoger vast en nationaal mobiel verkeer
- Abonnementen voor vaste diensten bestaan uit ongelimiteerd dataverbruik
  - De bundels zijn gedifferentieerd op basis van internetsnelheid. Meer thuiswerken resulteert dus niet één op één in meer omzet uit vaste telecomdiensten
  - Wel hebben we een lichte toename gezien in vast bellen
- Als mensen veel thuis zijn, hebben ze via hun mobiel toegang tot de WIFI van het vaste thuisnetwerk, dit resulteert dus niet in een hogere omzet uit verhoogd dataverbruik
  - Wel hebben we in 2020 een hogere afname van mobiele Unlimited bundels gezien, wat bijdroeg aan een solide inflow ARPU

## Outlook

**Q15 Wanneer denkt u dat we de vruchten kunnen plukken van uw moderniserings- en kostenreductieprogramma's?**

- In zowel 2019 als 2020 hebben we ongeveer € 140m indirecte kosten per jaar bespaard
  - Deze kostenbesparingen zijn al zichtbaar in onze prestaties
- In 2020 steeg de geschoonde EBITDA na leases met 1,4% op jaarbasis (gecorrigeerd voor desinvesteringen)
  - De lagere opbrengsten werden ruimschoots gecompenseerd door lagere kosten
  - De marge verbeterde met 180 basispunten jaar-op-jaar naar 44,0%



**Q16 Wanneer geldt ook voor KPN snoeien is groeien? Het lijkt er nu op dat u de boom aan het dood snoeien bent. (Namens SRB)**

- De kern van onze strategie is glashelder: we versnellen om te groeien
  - We versnellen de aanleg van glasvezel;
  - We verbeteren de digitale ervaring voor onze klanten; en
  - We vernieuwen onze manier van werken door onze processen en producten verder te vereenvoudigen
- We verwachten eind 2021 weer te groeien in onze omzet afkomstig uit “mass-market”, oftewel het Consumenten segment, het MKB segment en het Wholesale segment
  - Dit wordt gedreven door 1) groei in de omzet in het Consumenten segment, 2) een stabilisatie in de omzet uit het MKB segment en 3) een aanhoudende groei van omzet uit ons Wholesale segment

**Q17 KPN meent weer te kunnen groeien en het ziet (aanzienlijke) mogelijkheden voor verdere kostenbesparingen. Is daarmee de kans bovengemiddeld dat de EBITDA en de vrijkasstroom in 2023 aan de bovenkant van de als ambitie gecommuniceerde bandbreedte uitkomt? (Namens VEB)**

- De kern van onze strategie is glashelder: we versnellen om te groeien
  - We versnellen de aanleg van glasvezel;
  - We verbeteren de digitale ervaring voor onze klanten; en
  - We vernieuwen onze manier van werken door onze processen en producten verder te vereenvoudigen
- We verwachten eind 2021 weer te groeien in onze omzet afkomstig uit “mass-market”, oftewel het Consumenten segment, het MKB segment en het Wholesale segment
  - Dit wordt gedreven door 1) groei in de omzet in het Consumenten segment, 2) een stabilisatie in de omzet uit het MKB segment en 3) een aanhoudende groei van omzet uit ons Wholesale segment
- Bovendien verwachten we met een nieuwe ronde kostenbesparingen in de periode 2021-2023 nog eens meer dan € 250 miljoen indirecte kosten te besparen, wat ook bij zal dragen aan de groei van onze EBITDA AL
- Dit is meegenomen in onze ambitiestelling voor 2023:
  - Adj. EBITDA AL: >€ 2.450 miljoen
  - Capex: tussen € 1,1 en € 1,2 miljard
  - FCF: >€ 870 miljoen

## **Agendapunt 3: Voorstel tot het vaststellen van de jaarrekening over het boekjaar 2020**

**Q18 Ernst & Young meldt in haar controleverklaring dat het, evenals vorig jaar, gevallen heeft geïdentificeerd waar de interne controle verbeteringen behoeft. Kan Ernst & Young deze gevallen kwantitatief en kwalitatief vergelijken met vorig jaar? (Namens VEB)**

Antwoord afkomstig van Ernst & Young:

- De interne beheersing van KPN is een dynamisch controle bouwwerk, van hoge kwaliteit, dat voortdurend wordt geactualiseerd en aangepast aan veranderende omstandigheden en daar waar mogelijk verbeterd
- In de wisselwerking met de bedrijfsvoering, risk management en KPN audit (eerste, tweede en derde lijn) is de accountant nauw betrokken bij de evaluaties en bespreking van nodige en mogelijke verbeteringen en aanpassingen
  - In vergelijking met voorgaande jaren waren deze verbeteringen in kwantitatief en kwalitatief opzicht vergelijkbaar
- Controls die het afgelopen jaar zijn verbeterd hadden bijvoorbeeld betrekking op de geld/goederen stroom m.b.t. apparatuur en de interne controle omtrent IT migraties
- De interne beheersing van KPN heeft voldoende mitigerende maatregelen ingebouwd zodat de interne beheersing over het gehele jaar goed heeft gefunctioneerd

## Agendapunt 4: Bezoldigingsverslag over het boekjaar 2020

- Q19 Het valt bij de Long Term Incentive op dat KPN-bestuurders de laatste jaren structureel ondermaats scoren op de financiële targets, maar hoge uitkeringen realiseren op de niet-financiële doelen. Ligt het niet in de lijn der logica dat KPN ambitieuzere niet-financiële doelen gaat bepalen? (namens VEB)**
- De gemiddelde performance op de financiële targets is de afgelopen jaren uitgekomen tussen de drempelwaarde en het on-target niveau van de bandbreedte
    - Met name gebaseerd op de relatieve TSR en Free Cash Flow performance
  - De gemiddelde performance op de niet-financiële doelstellingen heeft de afgelopen jaren een belangrijke bijdrage geleverd aan het vesting percentage van de LTI plannen
    - Niet zozeer vanwege het ontbreken van ambitieuze doelstellingen maar als gevolg van de solide prestaties op de geformuleerde doelstellingen
  - De niet-financiële targets van het LTI plan zijn de afgelopen jaren gebaseerd op reputatie- en sustainability doelstellingen:
    - De reputatie targets vereisen een forse groei in reputatie ten opzichte van de voortschrijdende gemiddelden over de 12 maanden voorafgaand aan de 3-jaars performance periode. KPN presteert de afgelopen jaren achtereen niet alleen boven de benchmark in de sector in Nederland, maar ook ver boven het gemiddelde van de Top 30 grootste bedrijven in NL en de internationale benchmark in de telecom industrie
    - Daarnaast is KPN in 2020 door onder andere de Dow Jones Sustainability Index, CDP en MSCI wederom uitgeroepen tot een van de meest duurzame telecombedrijven ter wereld
  - De Raad van Commissarissen is van mening dat deze doelstellingen ook voor de komende jaren voor KPN en haar stakeholders van zeer groot belang zijn
  - Het feit dat KPN's performance op de niet-financiële doelstellingen de afgelopen jaren tot de top in de sector behoort, maakt het nog verder doorgroeien (zoals in de nieuwe doelstellingen is opgenomen) bijzonder uitdagend