

# GRI index

GRI code	Kern of additionele Indicator	Indicator	Invulling/verwijzing
<b>STANDAARD INFORMATIE</b>			
<b>Profiel</b>			
<b>Strategie en analyse</b>			
1.1		Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	Voorwoord CEO, pagina 2–3
1.2		Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	Voorwoord CEO, pagina 2–3 Overzicht resultaten en doelen, pagina 8–11 Paragraaf 1.2 Onze rol in de samenleving, pagina 15–16 Paragraaf 1.4 Onze MVO-thema's, pagina 18 Paragraaf 1.6 Verankering van MVO in onze bedrijfsvoering governance, pagina 19
<b>Organisatieprofiel</b>			
2.1		Naam van de organisatie	KPN
2.2		Voornaamste merken, producten en diensten	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'KPN's activities', pagina 14–25
2.3		Operationele structuur	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance' pagina 47–51 en hoofdstuk 'KPN's activities', pagina 14–25
2.4		Locatie van het hoofdkantoor	Den Haag
2.5		Aantal en namen van landen waar de organisatie actief is	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Who we are and what we stand for', pagina 5
2.6		Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance', pagina 47
2.7		Afzetmarkten	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'KPN's activities', pagina 14–25
2.8		Omvang van de organisatie	Financieel jaarverslag, 'Consolidated financial statement', pagina 72–77 Financiële kerncijfers, pagina 6–7
2.9		Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom.	Financieel jaarverslag, Note 27, pagina 118 Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54
2.10		Onderscheidingen tijdens de verslagperiode toegekend	Paragraaf 1.1 Doelen en resultaten, pagina 14 Paragraaf 1.2 Onze rol in de samenleving, pagina 16 Paragraaf 4.7 Carbon Disclosure Project, pagina 44 Paragraaf 5.3 Veilig internet, pagina 50
<b>Verslag parameters</b>			
<b>Verslagprofiel</b>			
3.1		Verslagperiode	2010
3.2		Datum van meest recente verslag	22 februari 2010
3.3		Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
3.4		Contactpunt voor vragen over het verslag of inhoud ervan	<a href="mailto:mvo@kpn.com">mvo@kpn.com</a>
<b>Reikwijdte en afbakening van het verslag</b>			
3.5		Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54

3.6	Afbakening van het verslag	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54
3.7	Beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54
3.8	Basis voor verslaggeving die vergelijkbaarheid aanzienlijk beïnvloeden	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmeting	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54 Footnotes onder de tabellen  In principe wordt data gerapporteerd betreffende de laatste 3 verslaggevingsperiodes. Waar geen data over 3 jaar beschikbaar is, is slechts over 2 jaar gerapporteerd.
3.10	Gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54 Footnotes onder de tabellen
3.11	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslaggevingsperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54 Footnotes onder de tabellen
<b>GRI inhoudsopgave</b>		
3.12	Tabel met GRI inhoudsopgave	Website
<b>Assurance</b>		
3.13	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot externe assurance van het verslag	Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54 Bijlage 6.4 Assurance verklaring, pagina 55
<b>Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid</b>		
<b>Bestuursstructuur</b>		
4.1	Bestuursstructuur	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance', pagina 47–51  Paragraaf 1.6 Verankering van MVO in onze bedrijfsvoering: governance, pagina 19
4.2	Functie voorzitter hoogste bestuurslichaam	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance', pagina 47–51
4.3	Aantal onafhankelijke en niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance', pagina 47–51
4.4	Mechanismen die aandeelhouders en medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen of medezeggenschap uit te oefenen op het hoogste bestuurslichaam	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate governance', pagina 52
4.5	Koppeling tussen vergoedingen van het hoogste bestuurslichaam, top-managers en leidinggevend en de prestaties van de organisatie (inclusief sociale en milieugerelateerde prestaties)	Financieel jaarverslag, 'Remuneration and Organizational Development Report', pagina 60  MVO is onderdeel van onze bedrijfsstrategie. Mede om deze reden heeft KPN een koppeling gelegd tussen MVO en de beloning van het hoger management. Het lid van de Raad van Bestuur dat verantwoordelijk is voor MVO wordt beoordeeld op de kwaliteit van de verslaglegging over dit onderwerp. Managers die invloed hebben op één of meer van de drie thema's hebben daarvoor 'targets' opgelegd gekregen; dit geldt bijvoorbeeld voor de onderwerpen Energie verantwoord en Diversiteit.

4.6	Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden.	Financieel jaarverslag, 'Remuneration and Organizational Development Report', Duties and activities of the Committee, pagina 61
4.7	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van het hoogste bestuurslichaam.	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Corporate Governance', pagina 47–51
4.8	Missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten die van belang zijn voor de economische, milieugerelateerde en sociale prestaties.	<p><b>Bedrijfscode en klokkenluidersregeling</b></p> <p>De bedrijfscode van KPN bevordert dat KPN ethisch verantwoord en in overeenstemming met de wet handelt. De code is gebaseerd op onze kernwaarden: persoonlijk, vertrouwen en eenvoud. Deze kernwaarden vormen de basis van onze dagelijkse activiteiten en zijn van toepassing op al onze bedrijfsprocessen en externe contacten.</p> <p>Om de bedrijfscode beter in het dagelijks handelen van medewerkers te kunnen toepassen hebben we deelcodes geformuleerd over vier clusters die concrete gedragsregels geven op specifieke gebieden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. integriteit</li> <li>2. mededinging</li> <li>3. voorwetenschap</li> <li>4. veiligheid en informatiebeveiliging.</li> </ol> <p>In aanvulling op de bedrijfscodes heeft KPN een klokkenluidersprocedure, een protocol voor integriteitsonderzoek en een fraudebeleid. Via de klokkenluidersprocedure kunnen medewerkers rechtstreeks, al dan niet anoniem, melding maken van (een vermoeden van) fraude, niet naleving van regels of niet integer handelen. Zij kunnen dit schriftelijk doen, via een brief of internet, of via de Integrity Line, vanuit binnen- en buitenland en in meerdere talen.</p> <p>De bedrijfscode en klokkenluidersregeling kunt u vinden op <a href="http://www.kpn.com/corporate/overkpn/investor-relations/corporate-governance/bedrijfscode.htm">http://www.kpn.com/corporate/overkpn/investor-relations/corporate-governance/bedrijfscode.htm</a>.</p> <p><b>Supplier Code of Conduct</b></p> <p>KPN probeert duurzaamheid in de keten te stimuleren door bij leveranciers in te kopen die zich aan onze sociale en milieucriteria houden. In onze Suppliers Code of Conduct (SCoC; beschikbaar op <a href="http://www.kpn.com/leverancier">www.kpn.com/leverancier</a>) hebben we onze sociale en milieueisen vastgelegd. Deze code is gebaseerd op de waarden opgenomen in het Handvest van de Verenigde Naties en de kernverdragen van de International Labor Organisation (ILO). Wij verwachten van onze leveranciers dat zij op hun beurt hun toeleveranciers vragen de code na te leven. Deze verwachting is in de code vastgelegd, met als doel een verdiepingsslag te maken in ons ketenbeheer.</p> <p>Paragraaf 1.2 Onze rol in de samenleving, pagina 15–16  Paragraaf 1.4 Onze MVO-thema's, pagina 18  Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18–19</p>

4.9	Procedures voor het hoogste bestuurslichaam voor het overzien van de inventarisatie en het beheer door de organisatie van economische, milieugerelateerde en sociale prestaties.	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Risk Management', pagina 40–43 en hoofdstuk 'Who we are and what we stand for', pagina 5–9  Paragraaf 1.6 Verankering van MVO in onze bedrijfsvoering: governance, pagina 19
4.10	Procedures voor het evalueren van de eigen economische, milieugerelateerde en sociale prestaties van het hoogste bestuurslichaam.	Financieel jaarverslag, 'Remuneration and Organizational Development Report', pagina 58–59  Paragraaf 1.6 Verankering van MVO in onze bedrijfsvoering: governance, pagina 19
<b>Verplichtingen in verband met externe initiatieven</b>		
4.11	Toepassing van het voorzorgsprincipe	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Riskmanagement', pagina 40–43
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die worden onderschreven	Iedere man, vrouw en kind, waar ook ter wereld, heeft fundamentele mensenrechten. KPN respecteert en onderschrijft de fundamentele mensenrechten, zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens.  KPN heeft het United Nations Global Compact ondertekend. We onderschrijven daarmee de tien uitgangspunten van dit initiatief en we hebben ons verplicht mensenrechten te respecteren, goede arbeidsomstandigheden te bieden en een actieve bijdrage te leveren aan milieubescherming en de bestrijding van corruptie. KPN zal jaarlijks een voortgangsrapport op het gebied van Global Compact publiceren, als onderdeel van het Duurzaamheidsverslag. In dit rapport wordt uiteengezet welke maatregelen zijn genomen om de tien uitgangspunten te implementeren.  KPN houdt zich in haar relaties met leveranciers, zakenpartners en derden aan de internationaal erkende maatschappelijke standaarden van de ILO (International Labour Organisation) en die van de OESO.
4.13	Lidmaatschappen van verenigingen en/of nationale internationale belangenorganisaties.	KPN neemt in het kader van zijn duurzaamheidsbeleid actief deel aan nationale en internationale netwerken. Het helpt om onze maatschappelijke prestaties met andere ondernemingen te kunnen vergelijken en te versterken door het uitwisselen van ervaringen en ideeën.  KPN is onder andere lid van de volgende netwerken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• GeSi</li> <li>• ETNO</li> <li>• Green Grid</li> <li>• Telewerkforum</li> <li>• Global Compact</li> <li>• Taskforce Mobiliteitsmanagement</li> <li>• Mijn Kind Online is Founding Partner van Digivaardig &amp; Digibewust</li> </ul>

		<p>Ook in buitenlandse markten waar we actief zijn, willen we samenwerken in maatschappelijke verbanden. Zo is dochteronderneming KPN Group Belgium partner van UNIZO (Unie van Zelfstandige Ondernemingen). KPN-dochter E-Plus uit Duitsland heeft zich verbonden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten</li> <li>• M2M Alliance</li> <li>• Next Generation Mobile Network Allianz</li> <li>• Digitale Stadt Düsseldorf</li> <li>• Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter</li> <li>• Informationszentrum Mobilfunk</li> <li>• Stiftung Digitale Chancen</li> </ul>
	<b>Overleg met stakeholders</b>	
4.14	Lijst van groepen stakeholders die de organisatie heeft betrokken	Paragraaf 1.3 In gesprek met onze stakeholders, pagina 16–17 Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54
4.15	Inventarisatie en selectie van stakeholders	<p>KPN selecteert stakeholders voor interne en externe stakeholderdialogen op hun relevantie voor de ICT-sector en de drie MVO- thema's van KPN. Enerzijds zijn dat organisaties of personen (of hun vertegenwoordigers) met wie wij een geformaliseerde, contractuele of zakelijke relatie onderhouden, zoals klanten, investeerders, medewerkers en leveranciers. Een belangrijk aanvullend criterium is of eerder kenbaar is gemaakt dat zij betrokken willen zijn bij het MVO-beleid van KPN.</p> <p>De andere categorie stakeholders betreft maatschappelijke organisaties waarmee we geen zakelijke relatie hebben, maar naar wie we graag luisteren omdat de activiteiten van KPN raken aan de belangen die zij vertegenwoordigen. Wij gaan graag de dialoog aan met gezaghebbende, invloedrijke organisaties, zoals het Wereld Natuur Fonds of het Nationaal Ouderenfonds. We hebben niet de capaciteit om alle maatschappelijke organisaties die zich met een bepaald onderwerp bezighouden bij de dialoog te betrekken.</p> <p>Paragraaf 1.3 In gesprek met onze stakeholders, pagina 16–17 Bijlage 6.3 Reikwijdte van dit verslag, pagina 54</p>
4.16	Benadering van het betrekken van stakeholders.	Paragraaf 1.3 In gesprek met onze stakeholders, pagina 16–17
4.17	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van stakeholders en de reactie van de organisatie hierop.	Paragraaf 1.3 In gesprek met onze stakeholders, pagina 16–17
	<b>PRESTATIE INDICATOREN</b>	
	<b>Economische prestatie indicatoren</b>	
	Management benadering	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Who we are and what we stand for', pagina 5–9 en hoofdstuk 'Financial and operating review', pagina 30–39

Economische prestaties			
EC1	Kern	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	Financieel jaarverslag, hoofdstuk 'Financial and operating review', pagina 30–39  Financiële kerncijfers, pagina 6–7 Paragraaf 5.5 Sponsoring, pagina 51
EC2	Kern	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering	Hoofdstuk 4 Energie Verantwoord, pagina 38–45  Deze indicator ondersteunt Principle 7 van het UN Global Compact.
EC3	Kern	Dekking van verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan	Financieel jaarverslag, note 22, pagina 110–114
EC4	Kern	Significante financiële steun van de overheid	KPN ontvangt geen significante financiële overheidssteun.
Marktaanwezigheid			
EC5	Additioneel	Spreiding van de verhouding tussen standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	KPN opereert voornamelijk in West-Europese landen (92% o.b.v. FTE dekking) en voldoet aan de wettelijke minimum loon eisen.  Deze indicator ondersteunt Principle 1 van het UN Global Compact.
EC6	Kern	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.	Er wordt niet gerapporteerd over deze indicator. KPN is een dienstverlenende organisatie. KPN heeft nergens activiteiten die lokaal een significante impact op de economie hebben.
EC7	Kern	Procedures voor lokale personeelswerving	KPN heeft geen specifieke procedures voor lokale personeelswerving.  Deze indicator ondersteunt Principle 6 van het UN Global Compact.
Indirecte economische effecten			
EC8	Kern	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden.	KPN opereert voornamelijk in West-Europese landen (92% o.b.v. FTE dekking) en is een dienstverlenende organisatie. Deze indicator is dus niet materieel.
Milieuprestatie-indicatoren			
		Management benadering	<p>Zorg voor het milieu is een geïntegreerd onderdeel van de bedrijfsvoering van KPN. Ons milieubeleid is gericht op het duurzaam (conform de people-planet-profit gedachte) tot stand komen van onze producten en diensten. Het milieubeleid is vastgelegd in onze milieubeleidsverlaring. KPN streeft ernaar de milieu-impact van haar producten en diensten, van productie tot afvalfase, te beperken. Het verantwoord omgaan met energie staat hierbij centraal.</p> <p>De ICT-sector is één van de grotere stroomverbruikers in de wereld. Onze branche is direct verantwoordelijk voor 2% van de wereldwijde CO<sub>2</sub>-uitstoot. De ICT-sector verkoopt bovendien miljoenen telefoontjes en andere ICT-apparatuur die beslag leggen op schaarse natuurlijke hulpbronnen. Ook</p>

weten we dat het gebruik van ICT-middelen in de toekomst eerder toeneemt dan zal verminderen. KPN ziet het daarom als zijn verantwoordelijkheid om zich, als leider in de markt, in te zetten voor energiebesparing en innovaties in de keten. Wij zijn ervan overtuigd dat de ICT-sector met steeds minder energie toe kan. Maar de grootste bijdrage van ICT aan een energiezuinige wereld zijn de ICT-oplossingen in andere branches. KPN gelooft in 'Groene ICT'.

Aan groene ICT geeft KPN invulling door zelf ICT zo energiezuinig mogelijk te gebruiken en onze CO<sub>2</sub>-uitstoot te verminderen. Tegelijkertijd kunnen we door het aanbieden van onze producten en diensten, anderen in staat stellen energiezuiniger te werken en hun emissies terug te dringen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de implementatie van software die logistieke processen verbetert en voor onze producten en diensten op het gebied van Het Nieuwe Werken, die het autogebruik kunnen beperken.

KPN wil klimaatneutraal zijn in 2020. Dit betekent dat we dan per saldo geen CO<sub>2</sub> meer uitstoten. Wij willen dit bereiken door onder meer energie te besparen, de energie-efficiënte van ons netwerk en de datacenters te verhogen, en door groene stroom te gebruiken. Als allerlaatste stap gaan we CO<sub>2</sub> compenseren.

Het energie- en milieubeleid van KPN wordt vastgesteld door de MVO-Stuurgroep, in samenwerking met de Energy Management Group. De Energy Management Group van KPN ontwikkelt energiebesparende maatregelen en beslist mee over de inkoop van groene stroom. Hiertoe is een aparte stuurgroep in het leven geroepen die elke twee maanden bijeenkomt en waarin alle belangrijke bedrijfsonderdelen van KPN in Nederland zijn vertegenwoordigd. Belangrijke besluiten worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van KPN.

De managers van de bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor uitvoering van de vastgestelde maatregelen en rapporteren hierover aan de Energy Management Group. De Energy Management Group bewaakt de uitvoering van het energiebeleid en rapporteert hierover aan de MVO-Stuurgroep. Het hoofd van de Energy Management Group is tevens lid van de MVO-Stuurgroep, in de hoedanigheid van Programmadirecteur Energie verantwoord.

Paragraaf 4.1 Doelen en resultaten, pagina 38–39  
Paragraaf 4.6 Milieumanagement, pagina 44

Deze management benadering ondersteunt Principle 7, 8 en 9 van het UN Global Compact.

Materialen			
EN1	Kern	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht en volume	<p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
EN2	Kern	Percentage van gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen	<p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
Energie			
EN3	Kern	Direct energieverbruik door primaire energiebron	<p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
EN4	Kern	Indirect energieverbruik door primaire bron	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
EN5	Additioneel	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
EN6	Additioneel	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiëntie of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten en gerealiseerde verlagingen.	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Paragraaf 4.3 Groene stroom, pagina 41–42</p> <p>Paragraaf 4.5 Groene ICT dienstverlening, pagina 44</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
EN7	Additioneel	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
Water			
EN 8	Kern	Totale wateronttrekking per bron	<p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>



Biodiversiteit			
EN11	Kern	Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	De activiteiten van KPN zijn beoordeeld op mogelijke effecten op biodiversiteit. Uit deze analyse blijkt dat het merendeel van de activiteiten van KPN geen of verwaarloosbaar te achten effecten op biodiversiteit heeft. Daar waar effecten te verwachten zijn treft KPN maatregelen om de effecten te verminderen. Indien KPN activiteiten in of nabij kwetsbare ecosystemen uitvoert, worden de effecten op biodiversiteit meegenomen in de wettelijke procedures.
EN12	Kern	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	Deze indicatoren ondersteunen Principle 8 van het UN Global Compact.
Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen			
EN16	Kern	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	Paragraaf 4.3 Groene stroom, pagina 41–43  Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.
EN17	Kern	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht	De activiteiten van KPN veroorzaken geen indirecte (significante) uitstoot van andere belangrijke broeikasgassen.  Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.
EN18	Additioneel	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen	Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41 Paragraaf 4.3 Groene stroom, pagina 41–42  Deze indicator ondersteunt Principle 7, 8 en 9 van het UN Global Compact.
EN19	Kern	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht	Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52  Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.
EN20	Kern	NO, SO en andere significante luchtemissies naar type en gewicht	De activiteiten van KPN veroorzaken geen (significante) uitstoot van deze gassen.  Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.
EN21	Kern	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming.	KPN verbruikt voornamelijk leidingwater voor zijn kantoren en de koeling van datacenters. Dit wordt afgevoerd via de riolering. Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52  Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.

EN22	Kern	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	<p>Bijlage 6.1 Overige milieukerncijfers, pagina 52</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
EN23	Kern	Totaal aantal en volume van significante lozingen	<p>Deze indicator is niet materieel voor KPN. KPN is een dienstverlenende organisatie met voornamelijk kantooractiviteiten. De activiteiten van KPN veroorzaken geen significante lekkages van stoffen die de omgeving kunnen beschadigen.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
<b>Producten en diensten</b>			
EN26	Kern	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie.	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Paragraaf 4.3 Groene stroom, pagina 41–42</p> <p>Paragraaf 4.5 Groene ICT dienstverlening, pagina 44</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 7, 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
EN27	Kern	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie	<p>Paragraaf 4.4 Duurzaam inkopen, pagina 43–44</p> <p>KPN geeft klanten de mogelijkheid om hun oude mobiele telefoons in te leveren bij onze winkels of via een gratis antwoordnummer voor hegebruik of recycling. Overige producten worden niet ingezameld.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 en 9 van het UN Global Compact.</p>
<b>Naleving</b>			
EN28	Kern	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en -regelgeving.	<p>Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 19</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
<b>Transport</b>			
EN29	Additioneel	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden.	<p>Paragraaf 4.2 Besparingsinitiatieven, pagina 39–41</p> <p>Paragraaf 3.2 Het Nieuwe Werken bij KPN, pagina 33</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>

### Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk

#### Management benadering

Wij willen dat onze medewerkers trots zijn op KPN en zich betrokken voelen bij ons bedrijf. En we willen dat toptalenten kiezen voor KPN, omdat zij zich hier optimaal kunnen ontwikkelen. KPN gelooft dat we deze trots en betrokkenheid kunnen versterken door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Medewerkers de ruimte geven om als vrijwilliger mee te werken aan de sociale projecten van Het Mooiste Contact Fonds is een van de hoekstenen van ons beleid om medewerkers te motiveren en betrokken te houden bij KPN. Daarnaast werken wij aan verbetering van de inzetbaarheid van medewerkers, bijvoorbeeld door scholing. Ook bevorderen wij de diversiteit van ons medewerkersbestand.

#### Diversiteit

KPN wil dat zijn medewerkersbestand een afspiegeling is van de samenleving. Daarnaast willen wij voor meer groepen een aansprekende werkgever zijn, zodat we meer toptalent kunnen aantrekken. Ook vanwege de vergrijzing is het van belang voor zo breed mogelijke groepen een aantrekkelijk bedrijf te zijn. Meer diversiteit betekent het aantrekken – en behouden – van meer vrouwen, mensen van diverse culturele achtergrond, mensen met een beperking, en ouderen. KPN richt zich in eerste instantie op vrouwen. Wij denken dat ten aanzien van deze groep de urgentie het grootst is en veel kan worden bereikt.

#### Inzetbaarheid

Doel is om het vakmanschap van onze medewerkers op peil te houden, te verbeteren en zo de inzetbaarheid van medewerkers binnen of buiten KPN Nederland te verbeteren. Dit past bij onze filosofie dat de bijdrage van medewerkers voortkomt uit hun vakmanschap. Het hebben van een vaste baan voor een heel werkzaam leven, heeft aan waarde ingeboet. De aandacht is verschoven naar vakmanschap en inzetbaarheid van medewerkers als grootste zekerheid voor hun positie op de arbeidsmarkt, nu en in de toekomst.

#### Gezondheid

Om de gezondheid van medewerkers te bevorderen en stress- of andere ziekteklachten te voorkomen, kunnen medewerkers van KPN Nederland hun individuele inzetbaarheidsbudget tevens gebruiken voor een zogeheten 'leefstijlcheck'. Dit is een kort onderzoek naar leefgewoonten en fitheid, dat wordt afgesloten met een advies over een gezonde levensstijl.

Deze maatregelen en programma's voor medewerkers worden aangestuurd door de HR-afdelingen van de bedrijfsonderdelen. Alle significante organisatieonderdelen beschikken over een eigen HR-afdeling, die het lijnmanagement als stafafdeling over HR-aangelegenheden adviseert. Het lijnmanagement is

			<p>operationeel verantwoordelijk voor de invulling van dat goede werkgeverschap. Op groepsniveau is Corporate HR verantwoordelijk voor het initiëren van projecten en nieuwe beleidsinitiatieven die voor onze segmenten relevant zijn. Om consistentie in het HR-beleid binnen KPN te bevorderen, bespreken de HR-staffunctionarissen de beleidsontwikkeling regelmatig gezamenlijk.</p> <p>Een HR-directeur van KPN Nederland is lid van de MVO-Stuurgroep. Het diversiteitsbeleid van KPN wordt geleid door de Directeur Diversiteit. Zij wordt bijgestaan door de Stuurgroep Diversiteit, die maandelijks bijeenkomt. In de stuurgroep zitten een lid van de Raad van Commissarissen en van de Raad van Bestuur, de HR-Directeuren van KPN Nederland en Getronics Nederland en de directeuren van de business units. Bij de overige dochterbedrijven wordt het diversiteitsbeleid aangestuurd door de HR-afdelingen.</p> <p>Paragraaf 2.1 Doelen en resultaten, pagina 22 Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 25–29</p> <p>Deze management benadering ondersteunt Principle 1, 3 en 6 van het UN Global Compact.</p>
<b>Werkgelegenheid</b>			
LA1	Kern	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 27 Bijlage 6.2 Overige sociale kerncijfers, pagina 53
LA2	Kern	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 25 en 29  Deze indicator ondersteunt Principle 6 van het UN Global Compact.
<b>Verhouding tussen werkgever en werknemer</b>			
LA4	Kern	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 29  Deze indicator ondersteunt Principle 1 en 3 van het UN Global Compact.
LA5	Kern	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen.	KPN streeft ernaar bij significante organisatie veranderingen mensen tijdig in te lichten. Waar deze binnen KPN is vastgelegd varieert deze van 1 tot 6 weken.  Deze indicator ondersteunt Principle 3 van het UN Global Compact.
<b>Gezondheid en veiligheid</b>			
LA7	Kern	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 25 en 29  Deze indicator ondersteunt Principle 1 van het UN Global Compact.
LA8	Kern	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 28  Deze indicator ondersteunt Principle 1 van het UN Global Compact.

Opleiding en onderwijs			
LA10	Kern	Gemiddeld aantal uren dat een medewerker per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 29
LA11	Additioneel	Programma's voor competentie management en levenslang leren	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 28
Diversiteit en kansen			
LA13	Kern	Samenstelling bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot bepaalde maatschappelijke minderheid.	Paragraaf 2.4 Onze mensen, pagina 27 Bijlage 6.2 Overige sociale kerncijfers, pagina 53  Deze indicator ondersteunt Principle 1 en 6 van het UN Global Compact.
LA14	Kern	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per .	Uit een eerste inventarisatie bij KPN Nederland bleek dat er in 2009 geen significante verschillen bestonden in de basissalarisering van vrouwen en mannen. Wij zullen de implicaties van een nauwkeurige vergelijking van de gegevens nader onderzoeken en over onze conclusies op de middellange termijn rapporteren.  Deze indicator ondersteunt Principle 1 en 6 van het UN Global Compact.
Prestatie-indicatoren voor mensenrechten			
		Management benadering	<p>KPN respecteert en onderschrijft de fundamentele mensenrechten, zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. KPN committeert zich aan het hooghouden van de mensenrechten van onze werknemers en klanten. Een aantal van onze activiteiten, zoals die van Getronics International, vindt plaats in landen waar naleving van mensenrechten minder goed gewaarborgd is dan in onze Europese thuismarkt. Uiteraard geldt ook voor deze bedrijfsonderdelen de bedrijfscode van KPN. Deze bedrijfsonderdelen zijn bovendien gehouden aan de wet en ethische normen voor omgang met medewerkers en personeel.</p> <p>Medewerkers van KPN kunnen met vragen en opmerkingen over de inhoud en naleving van de bedrijfscode en deelcodes terecht bij de Helpdesk Security &amp; Integriteit. Deze helpdesk is zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar. Voor iedere deelcode is een zogenaamde 'Compliance Officer' aangewezen die medewerkers verder helpt in geval van vragen. Medewerkers kunnen bij de helpdesk ook meldingen doen (desgewenst anoniem) over ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressief gedrag, discriminatie en pesten. Tevens kunnen zij daar een verstoorde arbeidsrelatie melden. Als dat nodig en gewenst is worden zij doorverwezen naar een vertrouwenspersoon.</p>

		<p>Per geval worden deze maatregelen bepaald. Mogelijke maatregelen zijn vastgelegd in de bedrijfscode en deelcodes en kunnen bestaan uit een waarschuwing, berisping, schorsing, ontzetting uit de functie of ontslag. Bij fraude, diefstal en ernstige of herhaalde overtreding van de regels volgt in principe ontslag.</p> <p>Ook van onze leveranciers verwachten wij dat zij de mensenrechten respecteren. In onze Suppliers Code of Conduct hebben we onze sociale en milieueisen vastgelegd. Tot de sociale normen, waaraan wij leveranciers toetsen, behoren uiteraard ook de mensenrechten. Meer informatie over de Supplier Code of Conduct vindt u op <a href="http://www.kpn.com/leverancier">www.kpn.com/leverancier</a></p>
<b>Investerings- en inkoopbeleid</b>		
HR1	Percentage en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan naleving van mensenrechten is getoetst	<p>Paragraaf 4.1 Doelen en resultaten, pagina 38–39 Paragraaf 4.4 Duurzaam Inkopen, pagina 43–44 <a href="http://www.kpn.com/leverancier">http://www.kpn.com/leverancier</a></p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2, 3, 4, 5 en 6 van het UN Global Compact.</p>
HR2	Percentage belangrijke toeleveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen.	<p>Paragraaf 4.1 Doelen en resultaten, pagina 38–39 Paragraaf 4.4 Duurzaam Inkopen, pagina 43–44 <a href="http://www.kpn.com/leverancier">http://www.kpn.com/leverancier</a></p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2, 3, 4, 5 en 6 van het UN Global Compact.</p>
<b>Verbod op discriminatie</b>		
HR4	Kern Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	<p>Medewerkers van KPN kunnen met vragen en opmerkingen over de inhoud en naleving van de bedrijfscode en deelcodes terecht bij de Helpdesk Security &amp; Integriteit. Medewerkers kunnen bij de helpdesk ook meldingen doen (desgewenst anoniem) over ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressief gedrag, discriminatie en pesten. Tevens kunnen zij daar een verstoorde arbeidsrelatie melden. Als dat nodig en gewenst is worden zij doorverwezen naar een vertrouwenspersoon.</p> <p>In 2010 werden bij KPN 7 gevallen van discriminatie gemeld. Tegen medewerkers die zich niet aan de bedrijfscode en subcodes houden, neemt KPN disciplinaire maatregelen. Per geval worden deze maatregelen bepaald. Mogelijke maatregelen zijn vastgelegd in de bedrijfscode en deelcodes en kunnen bestaan uit een waarschuwing, berisping, schorsing, ontzetting uit de functie of ontslag. Bij fraude, diefstal en ernstige of herhaalde overtreding van de regels volgt in principe ontslag.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2 en 6 van het UN Global Compact.</p>

Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsomstandigheden			
HR5	Kern	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen m.b.t. vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen	<p>KPN is grotendeels actief in Europese landen (92% o.b.v. FTE) waar de vrijheid van meningsuiting wettelijk is vastgelegd door middel van de Wet op de Ondernemingsraad en het recht lid te zijn van een vakbond.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2 en 3 van het UN Global Compact.</p>
Kinderarbeid			
HR6	Kern	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen m.b.t. kinderarbeid	<p>KPN respecteert en onderschrijft de fundamentele mensenrechten, zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. KPN committeert zich aan het hooghouden van de mensenrechten van onze werknemers en klanten. Ook van onze leveranciers verwachten wij dat zij de mensenrechten respecteren.</p> <p>Een aantal van onze activiteiten, zoals die van Getronics International, vindt plaats in landen waar naleving van mensenrechten minder goed gewaarborgd is dan in onze Europese thuismarkt. Uiteraard geldt ook voor deze bedrijfsonderdelen de bedrijfscode van KPN. Deze bedrijfsonderdelen zijn bovendien gehouden aan de wet en ethische normen voor omgang met medewerkers en personeel.</p> <p>Voor meer informatie over leveranciers en MVO kijk op <a href="http://www.kpn.com/leverancier">www.kpn.com/leverancier</a></p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2 en 5 van het UN Global Compact.</p>
Gedwongen en verplichte arbeid			
HR7	Kern	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden en getroffen maatregelen m.b.t. gedwongen arbeid	<p>KPN respecteert en onderschrijft de fundamentele mensenrechten, zoals deze internationaal zijn vastgelegd in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. KPN committeert zich aan het hooghouden van de mensenrechten van onze werknemers en klanten. Ook van onze leveranciers verwachten wij dat zij de mensenrechten respecteren.</p> <p>Een aantal van onze activiteiten, zoals die van Getronics International, vindt plaats in landen waar naleving van mensenrechten minder goed gewaarborgd is dan in onze Europese thuismarkt. Uiteraard geldt ook voor deze bedrijfsonderdelen de bedrijfscode van KPN. Deze bedrijfsonderdelen zijn bovendien gehouden aan de wet en ethische normen voor omgang met medewerkers en personeel.</p> <p>Voor meer informatie over leveranciers en MVO kijk op <a href="http://www.kpn.com/leverancier">www.kpn.com/leverancier</a></p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1, 2 en 4 van het UN Global Compact.</p>

### Maatschappelijke prestatie-indicatoren

#### Management benadering

#### Bedrijfscode en klokkenluidersregeling

De bedrijfscode van KPN bevordert dat KPN ethisch verantwoord en in overeenstemming met de wet handelt. De code is gebaseerd op onze kernwaarden: persoonlijk, vertrouwen en eenvoud. Deze kernwaarden vormen de basis van onze dagelijkse activiteiten en zijn van toepassing op al onze bedrijfsprocessen en externe contacten. De gedragscode voor leveranciers vertaalt ons MVO-beleid naar de keten.

Om de bedrijfscode beter in het dagelijks handelen van medewerkers te kunnen toepassen hebben we deelcodes geformuleerd over vier clusters die concrete gedragsregels geven op specifieke gebieden:

1. integriteit
2. mededinging
3. voorwetenschap
4. veiligheid en informatiebeveiliging.

Medewerkers van KPN kunnen met vragen en opmerkingen over de inhoud en naleving van de bedrijfscode en deelcodes terecht bij de Helpdesk Security & Integriteit. Deze helpdesk is zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar. Voor iedere deelcode is een zogenaamde 'Compliance Officer' aangewezen die medewerkers verder helpt in geval van vragen. Medewerkers kunnen bij de helpdesk ook meldingen doen (desgewenst anoniem) over ongewenste omgangsvormen zoals seksuele intimidatie, agressief gedrag, discriminatie en pesten. Tevens kunnen zij daar een verstoorde arbeidsrelatie melden. Als dat nodig en gewenst is worden zij doorverwezen naar een vertrouwenspersoon. Per geval worden deze maatregelen bepaald. Mogelijke maatregelen zijn vastgelegd in de bedrijfscode en deelcodes en kunnen bestaan uit een waarschuwing, berisping, schorsing, ontzetting uit de functie of ontslag. Bij fraude, diefstal en ernstige of herhaalde overtreding van de regels volgt in principe ontslag.

De Helpdesk Security & Integriteit verzamelt en registreert tevens meldingen en informatie op het gebied van beveiliging, veiligheid (inclusief bedrijfsongevallen) en integriteit. Voor KPN is het belangrijk dat deze informatie op een centraal punt binnenkomt. Van de geregistreerde meldingen maken we analyses, op basis waarvan we maatregelen treffen om de schade te beperken en herhaling te voorkomen.

In aanvulling op de bedrijfscodes heeft KPN een klokkenluidersprocedure, een protocol voor integriteitsonderzoek en een fraudebeleid. Via de klokkenluidersprocedure kunnen medewerkers rechtstreeks, al dan niet anoniem, melding maken van (een vermoeden van) fraude, niet naleving van regels of niet integer handelen. Zij kunnen dit schriftelijk doen, via een brief of internet, of via de Integrity Line, vanuit binnen- en buitenland en in meerdere talen.

De bedrijfscode en klokkenluidersprocedure kunt u vinden op <http://www.kpn.com/corporate/overkpn/investor-relations/corporate-governance/bedrijfscode.htm>



De Group Compliance Officer, de Chief Auditor en de Chief Security Officer van KPN worden van meldingen op de hoogte gesteld. KPN Security is verantwoordelijk voor het Corporate Securitybeleid, waartoe informatiebeveiliging, fysieke en personele beveiliging, continuïteitsmanagement, fraude en veiligheid worden gerekend. In de bedrijfsonderdelen ondersteunen Tactisch- (TSM) en Operationeel Security Managers (OSM) het lijnmanagement bij het vertalen, implementeren en handhaven van het securitybeleid van KPN. E-Plus Gruppe en KPN Group Belgium hebben een eigen security-organisatie. Zij opereren binnen de kaders van het Corporate Beleid en de Security Governance.

#### **Supplier Code of Conduct**

KPN probeert duurzaamheid in de keten te stimuleren door bij leveranciers in te kopen die zich aan onze sociale en milieucriteria houden. In onze Suppliers Code of Conduct (SCoC; beschikbaar op [www.kpn.com/leverancier](http://www.kpn.com/leverancier)) hebben we onze sociale en milieueisen vastgelegd. Deze code is gebaseerd op de waarden opgenomen in het Handvest van de Verenigde Naties en de kernverdragen van de International Labor Organisation (ILO). Wij verwachten van onze leveranciers dat zij op hun beurt hun toeleveranciers vragen de code na te leven. Deze verwachting is in de code vastgelegd, met als doel een verdiepingsslag te maken in ons ketenbeheer.

Meer informatie over leveranciers en MVO vindt u op:

[www.kpn.com/leverancier](http://www.kpn.com/leverancier)

#### **Naleving van de telecomunicatiewet**

In de telecomunicatiewet en de daarop gebaseerde regelgeving staan voor KPN relevante regels. KPN hecht er groot belang aan deze wet- en regelgeving goed na te leven. Een kernonderdeel van onze compliance activiteiten is het Compliance Risk Assessment (CRA), een methode voor het inventariseren en beheersen van risico's op overtreding van de telecomunicatiewet. Dit controlebouwwerk is gebaseerd op dezelfde methode als ons financiële controlebouwwerk. De Group Compliance Officer van KPN is verantwoordelijk voor het toezicht op CRA, het bevorderen en meten van de bewustwording over naleving en het nemen van eventuele maatregelen gericht op naleving van de telecomunicatiewet. De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) houdt toezicht op de naleving van de Telecomunicatiewet. De OPTA kan besluiten om boetes of andere sancties op te leggen als zij overtredingen constateert. De rechtmatigheid van besluiten van de OPTA kan altijd worden getoetst door de rechter. Het compliance handvest dat wij in 2008 met de OPTA sloten, is de leidraad voor de manier waarop wij bewustwording over deze wet binnen het bedrijf verhogen en de naleving ervan bevorderen. KPN rapporteert regelmatig aan de OPTA over de

			<p>werking van zijn compliance programma op basis van duidelijk meetbare prestatie-indicatoren. Bovendien zijn met de OPTA afspraken gemaakt over de wijze waarop KPN eventuele overtredingen van de wet, die het zelf constateert, aan OPTA meldt en over de manier waarop wordt omgegaan met mogelijke interpretatieverschillen.</p> <p><b>Publiek beleid</b> Het formuleren van standpunten over publieke zaken en de coördinatie van lobbyactiviteiten van KPN gebeurt op de afdeling Public Affairs en de afdeling Regulatory &amp; European Affairs. Deze afdelingen maken deel uit van de afdeling Corporate Legal &amp; Regulatory, die onderdeel is van het Corporate Center en rapporteert aan RvB-lid Eelco Blok. KPN wisselt wanneer dat nodig is of wanneer er om wordt gevraagd standpunten uit met de Nederlandse overheid en de Europese Commissie.</p>
<b>Gemeenschap</b>			
SO1	Kern	Aard, reikwijdte, en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.	Deze indicator is voor KPN niet relevant, omdat KPN nergens een significante impact heeft op lokale economieën als gevolg van haar bedrijfsactiviteiten.
<b>Corruptie</b>			
SO2	Kern	Percentage en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's	<p>Bij 93% (27 van de 29) van de bedrijfseenheden van KPN is in 2010 een Fraude Risk Assessment uitgevoerd.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 10 van het UN Global Compact.</p>
SO3	Kern	Percentage van personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd	<p>Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18–19</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 10 van het UN Global Compact.</p>
SO4	Kern	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie	<p>In 2010 waren er 268 gevallen van corruptie. Het beleid van KPN ten aanzien van corruptie en fraude is vastgelegd in de bedrijfscode en de deelcodes. Tegen medewerkers die zich niet aan de codes houden, neemt KPN disciplinaire maatregelen. Per geval worden deze maatregelen bepaald. Mogelijke maatregelen zijn vastgelegd in de bedrijfscode en deelcodes en kunnen bestaan uit een waarschuwing, berisping, schorsing, ontzetting uit de functie of ontslag. Bij fraude, diefstal en ernstige of herhaalde overtreding van de regels volgt in principe ontslag.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 10 van het UN Global Compact.</p>

Publiek beleid			
SO5	Kern	Standpunten betreffende publiek beleiden deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen.	<p>Het formuleren van standpunten over publieke zaken en de coördinatie van lobbyactiviteiten van KPN gebeurt op de afdeling Public Affairs en de afdeling Regulatory &amp; European Affairs. Deze afdelingen maken deel uit van de afdeling Corporate Legal &amp; Regulatory, die onderdeel is van het Corporate Center en rapporteert aan RvB-lid Eelco Blok. KPN wisselt wanneer dat nodig is of wanneer er om wordt gevraagd standpunten uit met de Nederlandse overheid en de Europese Commissie.</p> <p>Paragraaf 1.3 In gesprek met onze stakeholders, pagina 16–17 Paragraaf 3.4 Maatschappelijk debat, pagina 34</p> <p>Deze indicator ondersteunt alle Principles van het UN Global Compact.</p>
Concurrentiebelemmerend gedrag			
SO7	Additioneel	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel- en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken	Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18–19
Naleving			
SO8	Kern	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving.	Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18–19
Prestatie-indicatoren voor product verantwoordelijkheid			
Management benadering		<p><b>Telefoons, masten en gezondheid</b></p> <p>KPN is een dienstverlenende organisatie. De producten die met onze dienstverlening gepaard gaan kennen geen significante veiligheids- of gezondheidsrisico's en voldoen aan alle wettelijke veiligheidsvoorschriften. KPN realiseert zich dat er vragen leven rond antennes voor mobiele communicatie en gezondheidsrisico's. KPN wil dat mobiele communicatie zowel nuttig en plezierig als veilig en betrouwbaar is. Daarom houdt KPN zich strikt aan alle (inter-)nationale voorschriften, zoals die zijn opgenomen in de Telecomwet (2003). KPN neemt een ruimere veiligheidsmarge in acht dan wettelijk is vastgelegd. De blootstelling aan radiogolven die afkomstig zijn van onze basisstations is een factor 200 lager dan de (inter-)nationaal gehanteerde grenswaarden. Uit een onderzoek van het Agentschap Telecom blijkt dat alle gemeten veldsterktes rond GSM- en UMTS-zendmasten ver onder de geldende limieten blijven. Mensen kunnen probleemloos een leven lang vlakbij basisstations wonen. Meer informatie over dit onderwerp en deze onderzoeken staat op de website van KPN (<a href="http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm">http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm</a>)</p>	

**Producten, milieu en veiligheid**

KPN zorgt ervoor dat alle producten die we op de markt brengen voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van milieu en veiligheid. In het bijzonder zijn hiervoor de Europese richtlijnen over recycling en gevaarlijke stoffen (WEEE en RoHS) van belang. Via ons lidmaatschap van Stichting ICT-Milieu zorgen wij ervoor dat onze klanten producten die zij niet meer gebruiken, kunnen inleveren bij de gemeentelijke inzamelpunten. Deze worden dan verder verwerkt en gerecycled. ICT-Milieu beheert het ICT- inzamelsysteem dat is opgezet nadat producenten zelf de verantwoordelijkheid namen voor inzameling en verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. De RoSH-richtlijn schrijft voor uit welke componenten elektrische en elektronische apparatuur mag bestaan. Deze eisen heeft KPN opgenomen in de contracten met de leveranciers van de apparatuur die we onder onze naam op de markt brengen. Via de gebruikshandleiding en symbolen op de verpakking informeren we gebruikers over het veilig en milieuverantwoord gebruik van deze producten. Getronics zamelt gebruikte ICT-apparatuur zelf in. Op het inzamelcentrum wordt bepaald welke apparatuur herbruikbaar is en welke gedemonteerd en verder verwerkt moet worden. Een groot deel van de materialen en grondstoffen is herbruikbaar.

**Privacy**

Door de aard van onze dienstverlening beschikt KPN Nederland over adresgegevens en gegevens over data- en gespreksverkeer van klanten. KPN houdt zich bij de verwerking van deze klantgegevens aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving. Ook voor onze personeelsgegevens zijn wettelijke vereisten van toepassing. KPN vertelt het college Bescherming Persoonsgegevens precies welke gegevens van klanten worden gebruikt, voor welke doeleinden, en aan welke personen of instanties gegevens worden verstrekt. Naast de Wet bescherming persoonsgegevens houdt KPN Nederland zich als communicatiedienstverlener aan de privacybepalingen van de Telecommunicatiewet. Dit betreft voornamelijk de verwerking van naam- en adresgegevens, verkeersgegevens en aanvullende beveiligingseisen, maar ook de omgang met diensten zoals nummerweergave.

Naast, en soms boven, de wettelijke regels heeft KPN Nederland een eigen privacybeleid. Klanten kunnen bijvoorbeeld kiezen voor een nummer met beperkte bekendheid: niet in de gids en/of niet opvraagbaar bij 0900-8008 (een zogenaamd geheim nummer). Ook kunnen zij het gebruik van hun naam- en adresgegevens voor direct marketing, telemarketing of levering aan derden laten blokkeren. Klanten die vragen hebben over privacy kunnen daarvoor telefonisch terecht bij de klantenservice van KPN.

			<p>Klanten kunnen in het 'Privacystatement' van KPN (<a href="http://www.kpn.com/privacy.htm">http://www.kpn.com/privacy.htm</a>) lezen hoe KPN in Nederland met klantgegevens omgaat. Het privacy statement geldt voor alle klanten die telefonie, internet of TV afnemen van KPN of één van haar dochterbedrijven in Nederland en voor alle gebruikers van websites van KPN.</p> <p>Deze management benadering ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
<b>Gezondheid en veiligheid van consumenten</b>			
PR1	Kern	Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën die aan dergelijke procedures onderhevig zijn.	<p><a href="http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm">http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm</a></p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1 van het UN Global Compact.</p>
<b>Etikettering van Producten en diensten</b>			
PR3	Kern	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	<p>KPN zorgt ervoor dat alle producten die we op de markt brengen voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van milieu en veiligheid. In het bijzonder zijn hiervoor de Europese richtlijnen over recycling en gevaarlijke stoffen (WEEE en RoHS) van belang. Via ons lidmaatschap van Stichting ICT-Milieu zorgen wij ervoor dat onze klanten producten die zij niet meer gebruiken, kunnen inleveren bij de gemeentelijke inzamelpunten. Deze worden dan verder verwerkt en gerecycled. ICT-Milieu beheert het ICT-inzamelsysteem dat is opgezet nadat producenten zelf de verantwoordelijkheid namen voor inzameling en verwerking van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur. De RoSH-richtlijn schrijft voor uit welke componenten elektrische en elektronische apparatuur mag bestaan. Deze eisen heeft KPN opgenomen in de contracten met de leveranciers van de apparatuur die we onder onze naam op de markt brengen. Via de gebruikshandleiding en symbolen op de verpakking informeren we gebruikers over het veilig en milieuverantwoord gebruik van deze producten. Getronics zamelt gebruikte ICT-apparatuur zelf in. Op het inzamelcentrum wordt bepaald welke apparatuur herbruikbaar is en welke gedemonteerd en verder verwerkt moet worden. Een groot deel van de materialen en grondstoffen is herbruikbaar.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 8 van het UN Global Compact.</p>
PR5		Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid	<p>Paragraaf 2.1 Doelen en resultaten, pagina 22</p> <p>Paragraaf 2.2 Onze klanten, pagina 22–24</p>

Marketingcommunicatie			
PR6	Kern	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring.	<p>In de telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde regelgeving staan voor KPN relevante regels. KPN hecht er groot belang aan deze wet- en regelgeving goed na te leven. Een kernonderdeel van onze compliance activiteiten is het Compliance Risk Assessment (CRA), een methode voor het inventariseren en beheersen van risico's op overtreding van de telecommunicatiewet. Dit controlebouwwerk is gebaseerd op dezelfde methode als ons financiële controlebouwwerk. De Group Compliance Officer van KPN is verantwoordelijk voor het toezicht op CRA, het bevorderen en meten van de bewustwording over naleving en het nemen van eventuele maatregelen gericht op naleving van de telecommunicatiewet. De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) houdt toezicht op de naleving van de Telecommunicatiewet. De OPTA kan besluiten om boetes of andere sancties op te leggen als zij overtredingen constateert. De rechtmatigheid van besluiten van de OPTA kan altijd worden getoetst door de rechter.</p> <p>Het compliance handvest dat wij in 2008 met de OPTA sloten, is de leidraad voor de manier waarop wij bewustwording over deze wet binnen het bedrijf verhogen en de naleving ervan bevorderen. KPN rapporteert regelmatig aan de OPTA over de werking van zijn compliance programma op basis van duidelijk meetbare prestatie-indicatoren. Bovendien zijn met de OPTA afspraken gemaakt over de wijze waarop KPN eventuele overtredingen van de wet, die het zelf constateert, aan OPTA meldt en over de manier waarop wordt omgegaan met mogelijke interpretatieverschillen.</p>
PR7	Additio- neel	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring.	Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18–19
Privacy van klanten			
PR8	Additio- neel	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	<p>In 2010 werden er 497 klachten van klanten m.b.t. privacy gemeld. Bij KPN in Nederland werden 33 klachten gemeld die met privacy te maken hadden. Zogeheten incidentmeldingen naar aanleiding van klachten worden door integriteitsconsultants van KPN onderzocht en in eerste instantie getoetst aan de wet- en regelgeving. Daarnaast wordt onderzocht of de KPN Bedrijfscode en de daarbij horende deelcodes zijn overtreden. Bij E-Plus kwamen 461 privacyklachten binnen. Dit relatief hoge aantal heeft te maken met de gevoeligheid van privacy kwesties in Duitsland sinds Deutsche Telekom in 2009 met een privacykwestie in het nieuws kwam. Klanten van E-Plus kunnen klachten bij een 'Customer Care Hotline' melden. De klachten worden doorgegeven aan de bedrijfsfunctionaris die verantwoordelijk is voor de bescherming van gegevens. Bij KPN Group Belgium werden 3 privacyklachten gemeld.</p> <p>Deze indicator ondersteunt Principle 1 van het UN Global Compact.</p>

Naleving			
PR9	Kern	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.	Paragraaf 1.5 Compliance, integriteit en naleving Telecomwet, pagina 18
SECTOR SUPPLEMENT ICT			
Toegang verlenen			
Toegang tot Telecommunicatieproducten en diensten			
PA1	Additio- neel	Beleid en activiteiten voor de implementatie van de telecommunicatie infrastructuur en toegang tot telecommunicatieproducten en diensten in afgelegen en dunbevolkte gebieden.	Dit is geen relevante indicator voor KPN aangezien KPN in de landen waar zij actief is landelijke dekking heeft.
PA2	Kern	Beleid en activiteiten om drempels voor toegang en gebruik van telecommunicatieproducten en diensten te verwijderen.	<p>Als communicatiedienstverlener brengt KPN mensen met elkaar in contact. Sommige mensen vallen echter buiten de boot en raken sociaal geïsoleerd. Medewerkers van KPN zetten zich als vrijwilliger in voor mensen die eenzaam zijn of het contact met hun omgeving dreigen te verliezen via het Mooiste Contact Fonds. Deze stichting, opgericht door KPN, kiest projecten aan de hand van de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sociaal contact is het centrale thema;</li> <li>• samenwerking met individuele partnerorganisaties van naam en faam;</li> <li>• bestaande, succesvolle, kleine projecten die opschaling verdienen;</li> <li>• lokaal karakter, door heel Nederland;</li> <li>• inzet van veel KPN-vrijwilligers mogelijk.</li> </ul> <p>De activiteiten van het Mooiste Contact Fonds en de overige initiatieven die tot de pijler 'Mensen in verbinding' behoren, worden aangestuurd door de MVO-Stuurgroep van KPN. De directeur van het Mooiste Contact Fonds is als Programmadirecteur Mensen in Verbinding lid van de MVO-Stuurgroep. Het Mooiste Contact Fonds is een aparte stichting met vier bestuursleden, onder wie Baptiest Coopmans, lid van de Raad van Bestuur van KPN. Alle bestuursleden zijn tevens lid van de MVO-Stuurgroep van KPN. De uitvoering van projecten is in handen van een projectteam, waarvan de Directeur Mooiste Contact Fonds voorzitter is.</p> <p>Paragraaf 5.2 Het Mooiste Contact Fonds, pagina 48–49</p>

Klantrelaties			
PA8	Additio- neel	Beleid en activiteiten om extern te communiceren over issues met betrekking tot elektromagnetische velden	<a href="http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm">http://www.kpn.com/corporate/overkpn/duurzaam/maatschappelijk-verbonden/maatschappelijke-themas/telefoons-masten-gezondheid.htm</a>
PA9	Additio- neel	Totale geïnvesteerd in programma's en activiteiten in onderzoek naar elektromagnetische velden.	
PA11	Additio- neel	Initiatieven om klanten te informeren over mogelijkheden van producten en applicaties die verantwoord, efficiënt en milieuvriendelijkheid gebruik bevorderen.	Paragraaf 3.3 Commerciële oplossingen, pagina 33–34 Paragraaf 4.5 Groene ICT dienstverlening, pagina 44
Technische applicaties			
Efficiëntie			
TA1	Additio- neel	Voorbeelden van zuinige telecommunicatie producten en diensten die worden geleverd	Paragraaf 3.3 Commerciële oplossingen, pagina 33–34 Paragraaf 4.5 Groene ICT dienstverlening, pagina 44
TA2	Additio- neel	Voorbeelden van telecommunicatie producten, diensten en applicaties die fysieke objecten kunnen vervangen	Paragraaf 3.3 Commerciële oplossingen, pagina 33–34 Paragraaf 4.5 Groene ICT dienstverlening, pagina 44