KPN is als eerste telco toegetreden tot het WWF Climate Savers programma. De ongeveer dertig deelnemers aan het programma hebben de uitstoot van koolstofdioxide tussen 1999 en 2011 met 100 miljoen ton teruggedrongen (twee keer de jaarlijkse uitstoot van Zwitserland).

Een greep uit de resultaten in 2011:
- 3% minder stroomverbruik in ons Nederlandse netwerk, 40GWh bespaarmaatregelen;
- Datacenters 27,6% energie-efficiënter ten opzichte van 2005;
- 100% groene stroom van Nederlandse bodem;
- 135kTon reductie van CO_2-emissie;
- 31GWh besparing bij klanten.

THEMA GEZONDHEIDSZORG VAN DE TOEKOMST

KPN is als grootste Nederlandse dienstverlener bij uitstek in staat om innovatieve oplossingen aan te bieden die de kwaliteit en efficiency in de zorg verbeteren.

ZorgSlim
De afgelopen jaren hebben zo'n 350 apotheken en huisartsen gekozen voor een KPN-oplossing die werken vanuit huis en onderweg (bijvoorbeeld visites rijden) makkelijker maakt.

ZorgSamen
Op ZorgConnect, het beveiligde netwerk dat KPN voor de zorgsector heeft ontwikkeld, is tweederde van alle ziekenhuizen aangesloten. Doel is de informatie-uitwisseling tussen zorgprofessionals te bevorderen. Dit levert uiteindelijk een kwaliteitsverbetering op en de kans op fouten neemt af.

ZorgVrij
KPN ZiekenhuisMedia is een interactieve dienst waarmee patiënten hun medische informatie ook audiovisueel kunnen ontvangen. In 2011 pasten we deze dienst in 6 ziekenhuizen toe.

THEMA VEILIGHEID EN PRIVACY

In de heroriëntatie op maatschappelijke thema's hebben we in 2011 veiligheid en privacy als nieuw maatschappelijk thema benoemd. Steeds meer data, waaronder veel persoonlijke gegevens, worden via internet verstuurd. De samenleving vertrouwt het zorgvuldig en veilig verwerken van deze data aan ICT-dienstverleners toe. Dit vertrouwen willen we onze klanten altijd bieden. Tot onze spijt bleek dat in januari 2012 een digitale inbraak is ontdekt waarbij een hacker (of hackers) zichzelf toegang heeft verschaft tot één serverdomein binnen het KPN IT-netwerk. KPN betreurt deze situatie. Wij hebben onmiddellijk maatregelen getroffen om klantgegevens van onze klanten optimaal te beschermen en om onze dienstverlening ongestoord en veilig te kunnen blijven verzorgen.

THEMA BESTE ICT INFRASTRUCTUUR

Kern van de nieuwe strategie is onze ambitie om de beste dienstverlener te worden: door het beste netwerk en de beste service. Zo willen we ook in de samenleving staan: als een transparante en betrouwbare dienstverlener die nauw verbonden is met de samenleving en zijn klantbeloftes waarmaakt. Onze klantbeloftes hebben betrekking op de kwaliteit van onze dienstverlening. Helderheid, eerlijkheid en betrouwbaarheid zijn daarbij onze uitgangspunten.

DUURZAME KETEN, DUURZAME LEVERANCIERS
KPN stimuleert leveranciers om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Onze aanpak begint zijn vruchten af te werpen.
- 90% van de hoge en 73% van de medium risicoleveranciers tekenen de gedragscode;
- We doen audits ter plekke om te zien of hoge risicoleveranciers de gedragscode naleven.

ONZE MENSEN
Onze visie: onze mensen maken ons tot de beste dienstverlener.
KPN stimuleert Het Nieuwe Werken. We willen dat ons personeelsbestand een afspiegeling van de samenleving is, zodat we beter signalen en ontwikkelingen van de maatschappij kunnen opvangen en naar onze dienstverlening vertalen. We geloven dat we daarmee een aantrekkelijkere werkgever zijn.

MENSEN IN VERBINDING
Onze visie: onze kracht is mensen verbinden.
Het KPN Mooiste Contact Fonds, opgericht door KPN, kent de projecten KlasseContact, Resto VanHarte, SociaalOpStap en GeneratieTV. In 2011 deden 1.528 KPN'ers in totaal 2.012 keer mee aan de vrijwilligersprojecten.