

# #kpnjaarcijfers2011

zo 22 jan.	7	20
ma 23 jan.	8	25
di 24 jan.	9	30
wo 25 jan.	10	35
do 26 jan.	11	40



Eelco Blok CEO KPN  
Eric Hageman CFO KPN a.i.

# #hoofdpunten



- Turbulent 2011
- Financiële doelen grotendeels gehaald
- Strategie neergezet voor komende jaren
- Internationaal gaat heel goed
- Nederland presteert beneden onze verwachting, daarom maatregelen
- Investerings in klanten, kwaliteit en netwerken versnellen
- Dividend 2012 € 0,90 per aandeel, geen aandelen inkoopprogramma

# Omgevingsfactoren: #trendingtopics

## Veranderend klantgedrag



- Vraag naar bandbreedte
- Thuis: Liefst één leverancier
- Mobiel: Overgang van bellen/sms naar data

## Technologische ontwikkelingen



- Smartphones en tablets
- Mobiel: HSPA+, LTE
- Vast: Glasvezel, koper
- Cloud diensten

## Politiek & regelgeving



- Verlaging MTA tarieven
- Verlaging roaming tarieven
- Frequentieveilingen

## Macro-economie



- KPN relatief beschermd in NW-Europa
- Grootzakelijke markt al langer last, consumentenvertrouwen

# De KPN Groep in 2011: #plussenenminnen

## Hoogtepunten

## Tegenvallers



- Financiële doelen grotendeels gehaald

- Prestaties Nederland beneden onze verwachting



- Nieuwe abonnementen voor nieuw mobiel gebruik
- iTV doet het goed, glasvezel trekt aan
- ZM behoudt marktaandeel

- CM marktaandeel vast en mobiel onder druk
- Omvang totale ZM markt slinkt
- Kostenbasis NL onvoldoende flexibel



- Winstgevende omzetgroei

- Vooral sterk in prepaid



- Winstgroei verbeterd

- Regelgeving



# Prestaties vs Outlook: #doelengrotendeelsgehaald

Doelstelling	Outlook 2011	Behaald 2011
<b>EBITDA</b>	> € 5,3 miljard (exclusief herstructureringskosten 2011)	€ 5.268 mln
<b>CAPEX</b>	< € 2 miljard	€ 2.047 mln
<b>Vrije kasstroom</b>	Groei (tov €2,4 mrd 2010)	€ 2.449 mln
<b>Dividend per aandeel</b>	≥ € 0,85	€ 0,85

Ook €1 miljard aan eigen  
aandelen ingekocht



# Hoofdpunten Duitsland 2011: #groeimarkt

- Onderliggende groei dienstenomzet 7,6%
- EBITDA marge 41,8%
- Groei mobiele data
- 22,7 miljoen klanten
  - +2,3 miljoen in 1 jaar
- Marktaandeel ~16%



# Hoofdpunten België 2011: #ookeengroeimarkt



- Onderliggende groei:
  - Dienstenomzet 11%
  - EBITDA 23%
- Groei mobiele data
- ~ 4.1 miljoen klanten
- Marktaandeel >19%

# 2012: Internationale challenger aanpak #doorzetten #groeitalskool



- Winstgevende groei doorzetten
- Succesvolle challenger aanpak ook op mobiele data
- Verdere snelle uitrol mobiel breedband netwerken
- Nieuwe aantrekkelijke en eenvoudige pakketten



# Nederland

## Consumenten mobiel: #hoebedoeljedynamisch



- Trend zet door:
  - Minder sms en bellen, meer data
- Nieuwe abonnementen sinds Q3
  - Voorspelbaarder uitgaven klant
  - Voorspelbaarder inkomsten KPN
- Marktaandeel onder druk, 46% vs 47% eind 2010

# Consumenten thuis: #meerkijkersmaarminderbellers



- Focus op iTV succesvol
  - 84.000 nieuwe klanten in Kw4
- Totaal ruim 1,4 miljoen tv klanten
  - Marktaandeel tv gestegen naar 17% vs 15% eind 2010
- Meer dan 100k glasvezelklanten
- Diensten verbeterd in 2011:
  - tv kijken op iPad / laptop
  - Internetsnelheden verhoogd
- Totale breedband marktaandeel onder druk, 40% vs 41% eind 2010
- 46% marktaandeel in glasgebieden

# Zakelijke Markt: #windopkop

- Gehele markt krimpt, prijzen onder druk
- Snellere overgang van traditionele naar nieuwe diensten
- Macro-economische tegenwind
- Nieuwe mobiele abonnementen geïntroduceerd in 4<sup>e</sup> kwartaal
- Marktaandelen KPN blijven stabiel



# Corporate Market (voorheen Getronics): #ookwindopkop

- Aanhoudend moeilijke marktomstandigheden
- Re-branding Getronics NL naar KPN Corporate Market per Q3
- Herstructurering Corporate Market gaande
- Afwaarderingslast € 298 mln
- Activiteiten buiten NL worden verkocht





# 2012 Nederland: #overgangsjaar #hogereversnelling #marathongeensprint



- Strategie “Versterken, Vereenvoudigen, Groeien” 2011 - 2015
- Conclusie na 2011: trends zetten door, KPN moet dus nóg sneller veranderen in NL
- Dienstverlening boven alles
- Versneld investeren in netwerken & diensten
- Prijzen en pakketten helder en concurrerender
- Vaste kostenbasis omlaag



# Maatregelen Nederland: #hogereversnelling #inznzes



Mobiel

- Transparanter, concurrerender pakketten
- Versneld investeren in netwerk, ervaring merkbaar verder verbeteren - bellen én internetten
- Agressievere marketing, nieuwe winkels



Internet



Televisie



Vast bellen



Pakketten

- Versneld investeren in breedbandnetwerken, sneller internet
- Diensten verder verbeteren (bijvoorbeeld iTV)
- Verkoop glasvezelpakketten versnellen



Mobiel werken



ICT diensten

- Grootzakelijke klanten beter bedienen na integratie ZM + GTN
- Bedrijven en ondernemers profiteren uiteraard ook van netwerkinvesteringen
- Meer aandacht voor groeimarkten als Trusted Services en Cloud diensten

# Outlook 2012: #overgangsjaar

Doelstelling	Outlook 2012
<b>EBITDA</b>	€ 4,7 – 4,9 miljard
<b>CAPEX</b>	€ 2,0 – 2,2 miljard
<b>Vrije kasstroom</b>	€ 1,6 – 1,8 miljard
<b>Dividend per aandeel</b>	€ 0,90

Geen eigen aandelen  
inkopen in 2012

# Financiële hoofdpunten 2011: #

- Vrije kasstroom € 2,4 miljard
- Investerings € 2,047 miljard
- €1 miljard eigen aandelen ingekocht
- Robuust financieel profiel, solide kaspositie
- 2 nieuwe obligaties uitgegeven €500 mln en £400 mln
- Dekkingsgraad pensioenfonds 101%



# Financiële resultaten 2011:

## #nederlandindeminbuitenlandindeplus

<b>Omzet en overige opbrengsten</b>	€ 13,163 mrd	-1,8%
-------------------------------------	--------------	-------

<b>Operationele kosten</b>	€ 10,614 mrd	+4,6%
----------------------------	--------------	-------

<b>Operationeel resultaat</b>	€ 2,549 mrd	-22%
-------------------------------	-------------	------

<b>Winst voor belasting</b>	€ 1,771 mrd	-23%
-----------------------------	-------------	------

<b>Nettoresultaat</b>	€ 1,549 mrd	-14%
-----------------------	-------------	------

<i>Gecorrigeerd voor afwaardering GTN</i>	€ 1,830 mrd	+1,9%
---	-------------	-------

<b>EBITDA</b> (excl. herstructureringskosten)	€ 5,268 mrd	-3,8%
--	-------------	-------





# Capex: #kostwatmaardanhebbeookwat



- 2011: investeringen versneld
- 2012: versnelde investeringen voortzetten
- Nederland, Duitsland en België
- Versnelde uitrol en upgrades van netwerkinfrastructuur (vast én mobiel)
- Kwaliteit producten & diensten: sneller (mobiel) internet, iTV, kortere levertijden
- Uitbreiding distributiekkanalen



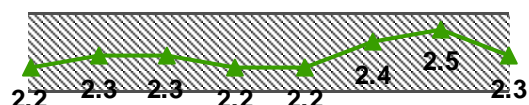
# Financieel raamwerk: #dejuistebalansvinden

## Kredietwaardigheid



- Minimaal Baa2 en BBB

## Prudent financieringsbeleid



Q1 '10 Q2 '10 Q3 '10 Q4 '10 Q1 '11 Q2 '11 Q3 '11 Q4 '11

- Netto schuld ratio van 2,0x and 2,5x EBITDA

## Optimale schuldpositie



- Aflossingen ver vooruit gefinancierd, €2,0 mrd kredietlijnen beschikbaar
- Optimaliseren renteprofiel

## Groeiend dpa



- € 0,57 dpa april 2012 uitbetalen
- € 0,90 2012 dpa

## Inkoop eigen aandelen



- Geen nieuw programma voor 2012
- Overtollige kasmiddelen terug naar aandeelhouders via aandeleninkoop

## Selectieve M&A



- Gericht op waardecreatie, juiste asset tegen juiste prijs

# Samenvatting: #kortmaarkrchtig



- Turbulent 2011
- Financiële doelen grotendeels gehaald
- Strategie neergezet voor komende jaren
- Internationaal gaat heel goed
- Nederland presteert beneden onze verwachting, maatregelen klaar
- Versnelde investeringen in klanten en kwaliteit gaan door in 2012
- Sturen op kosten en vereenvoudiging