

# Altijd dichtbij

DUURZAAMHEIDSVERSLAG 2004



De in het KPN Duurzaamheidsverslag 2004 opgenomen financiële cijfers zijn opgesteld volgens de Nederlandse wet- en regelgeving (Dutch GAAP). Voor een begrip van KPN's financiële positie en resultaten inclusief een aansluiting met US GAAP cijfers, dient u het Jaarverslag en Form 20-F 2004 te raadplegen. KPN publiceert tevens (op internet) een Jaaroverzicht en samenvatting financiële gegevens over het jaar 2004. Bezoek onze website [www.kpn.com](http://www.kpn.com) voor downloads van alle verslagen en actuele informatie.

### **Disclaimer**

Dit KPN Duurzaamheidsverslag 2004 vormt geen uitnodiging om te investeren in aandelen KPN. U bent uitsluitend zelf verantwoordelijk voor beslissingen die u op grond van deze informatie neemt. Bepaalde uitspraken in dit document betreffen toekomstgerichte uitspraken. Deze uitspraken omvatten onder meer, maar zijn niet beperkt tot, uitspraken ten aanzien van de toekomstige bedrijfsresultaten, de effecten van wet- en regelgeving op de activiteiten van KPN, het marktaandeel van KPN en zijn joint ventures in nieuwe en bestaande markten, algemene bedrijfstakgerelateerde en macro-economische trends en de prestaties van KPN ten opzichte hiervan. Toekomstgerichte uitspraken bevatten vaak – of worden voorafgegaan of gevolgd door – formuleringen als ‘geloven’, ‘verwachten’, ‘anticiperen’ of soortgelijke uitdrukkingen. Deze toekomstgerichte uitspraken zijn afhankelijk van een aantal aannames met betrekking tot toekomstige gebeurtenissen en zijn onderhevig aan onzekerheden en overige factoren waarop KPN veelal geen invloed kan uitoefenen. De werkelijke resultaten kunnen derhalve afwijken van de toekomstgerichte uitspraken. Een aantal van deze factoren is beschreven (niet uitputtend) in KPN's Jaarverslag en Form 20-F 2004.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO</b>	<b>4</b>
<b>KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen</b>	<b>8</b>
<b>Het bedrijf</b>	<b>9</b>
Profiel	9
Financiële kerncijfers en personeelsaantallen	12
Corporate Governance en bedrijfscode	14
<b>KPN en de economie</b>	<b>19</b>
Inleiding	19
Klanten	19
Werknemers	20
Leveranciers	21
Kapitaalverstrekkers	21
<b>KPN en het milieu</b>	<b>25</b>
Inleiding	25
Beleid en doelstellingen	25
Invloed op het milieu	28
Milieuprestaties	29
Wettelijke kaders	30
Inkoop en leveranciers	31
Grondstoffen en materiaalverbruik	32
Energie	33
Water	35
Emissies naar lucht, water en bodem	35
Afval	37
Producten en diensten	38
Milieu en samenleving	39
<b>KPN en zijn mensen</b>	<b>41</b>
Inleiding	41
Werken bij KPN	41
<b>KPN en de maatschappij</b>	<b>49</b>
Inleiding	49
Samenleving	49
Producten en diensten	50
Maatschappelijke sponsoring	55
Kunst	56
Eerlijk zaken doen	56
<b>Verwijzing GRI</b>	<b>57</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>65</b>

# Voorwoord van de Voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO



KPN streeft naar een optimale balans tussen economische, sociale, maatschappelijke en milieudoelstellingen. We spiegelen ons daarbij aan vergelijkbare telecom- en beursgenoteerde bedrijven. KPN maakt een onderscheid in duurzaam ondernemen, dat betrekking heeft op de wijze waarop wij onze bedrijfsvoering doen, en maatschappelijke betrokkenheid, waarmee we verder kijken dan onze directe kernactiviteiten. Zo steunen we een aantal goede doelen, die wel een relatie hebben met onze business. Duurzaam ondernemen en maatschappelijke betrokkenheid en niet te vergeten ethiek en integriteit vormen samen maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

In 2004 is KPN verdergegaan op de lijn die het in 2003 had uitgezet: er is een herziene en aangescherpte bedrijfscode geformuleerd en tevens een beleid voor maatschappelijke betrokkenheid. Ook heeft de Raad van Bestuur het milieubeleid,

dat onderdeel is van het beleid voor duurzaam ondernemen, geaccordeerd. Komend jaar zal KPN een volledig beleid formuleren. Daarmee kunnen wij onze stakeholders duidelijker laten zien welke bijdragen KPN aan de maatschappij levert. Niet voor niets heeft KPN in 2004 opnieuw de geactualiseerde 'ETNO sustainability charter' bevestigd.

Het past allemaal in ons streven om steeds beter te presteren, in de volle breedte van de onderneming. Beter presteren is noodzakelijk: we opereren in scherp concurrerende markten waar we het alleen redden als we onszelf en anderen steeds weer kunnen overtreffen. De verslaglegging van ons maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt daar onlosmakelijk deel van uit.

#### KPN EN DE ECONOMIE

Het netto resultaat in 2004 bedroeg EUR 1,5 miljard. De kasstroom uit operationele activiteiten was met EUR 4,0 miljard nagenoeg gelijk aan die in 2003 (EUR 4,1 miljard). Door onze doelstellingen te overtreffen hebben we in 2004 volledig voldaan aan de marktverwachtingen. Deze prestaties hebben we geleverd doordat we het aantal DSL-aansluitingen bijna hebben weten te verdubbelen, ons marktaandeel in de traditionele telefoniemarkt met succes hebben verdedigd en een sterke groei hebben gerealiseerd bij onze internationale mobiele activiteiten. Via dividend en de terugkoop van eigen aandelen hebben we in 2004 EUR 1,8 miljard teruggegeven aan onze aandeelhouders. Uit de cijfers over 2004 blijkt dat de migratie van traditionele naar nieuwe diensten zich voortzet. Dit verklaart de marginale daling van de netto-omzet. Als we de achterliggende resultaten bekijken, zien we dat snelle daling en snelle groei hand in hand gaan. De opbrengsten uit de traditionele telefoondiensten lopen in hoog tempo terug, terwijl onze activiteiten op het gebied van breedband en mobiele telefonie in het buitenland een spectaculaire groei vertonen.

#### KPN EN HET MILIEU

In onze bedrijfsvoering willen we de effecten op het milieu verminderen. In het beleid voor 2004 - 2007 geven we aan dat we ook wat dit betreft tot de beter presterende bedrijven binnen de telecomunicatiesector willen behoren. We richten ons vooral op afvalreductie, energie-efficiëntie, minder CO<sub>2</sub>-uitstoot en de rapportage op wettelijke milieueisen. De hoeveelheid afval neemt sinds 2000 af en is in 2004 t.o.v. 2003 wederom afgenomen en wel met 23 procent.

#### KPN EN ZIJN MENSEN

De kwaliteit en inzet van de medewerkers, het volwaardig participeren in de marktontwikkelingen en een kostenbewust ondernemen bepalen in sterke mate de toekomst van KPN. Initiatieven in nieuwe markten zoals digitale TV betekenen een vernieuwing van kennis en competenties bij de werknemers. Het HR-beleid sluit hierbij aan met een nieuwe visie op de kwaliteit van de instroom en op de blijvende inzetbaarheid van de medewerkers. Dit is noodzakelijk vanwege een krimpende markt en een dalend marktaandeel in een aantal traditionele diensten. Daarom zal de benodigde arbeidscapaciteit binnen KPN blijven dalen, versterkt door de technologische ontwikkelingen en productiviteitstijgingen door betere processen en automatisering. In 2004 heeft KPN een nieuwe CAO afgesloten en resultaatbeloning ingevoerd.

## KPN EN DE MAATSCHAPPIJ

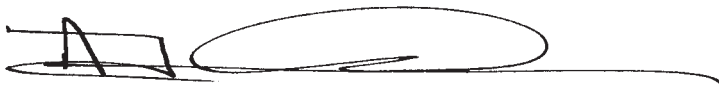
KPN is niet alleen een commerciële aanbieder van diensten, maar ook een maatschappelijke speler die zijn betrokkenheid wil tonen. In het ingevoerde beleid ligt de focus op het overbruggen van maatschappelijke kloven. We richten ons daarbij primair op onderwijs en zorg, doelen die passen bij de slogan 'Altijd dichtbij, KPN'. KPN wil een bijdrage leveren aan de kenniseconomie; een voorbeeld is ons succesvolle aanbod van gratis breedbandinternet voor scholen. Daarnaast proberen we – met name op het terrein van zorg – fysieke en psychische kloven van eenzaamheid en ongemak te overbruggen met onze telecomproducten en -diensten.

## DIALOOG

Het is de tweede keer dat we deze rapportage in deze vorm maken. We hebben geluisterd naar de tips, suggesties en kritiek naar aanleiding van het verslag van vorig jaar. We hebben geprobeerd diverse verbeteringen door te voeren, niet alleen in deze verslaglegging maar vooral ook in ons beleid. Steeds meer verankeren wij onze MVO-doelstellingen in de organisatie en de processen en maken ze meetbaar.

Voor dit verslag hebben wij een aantal stakeholders gevraagd te reageren op de wijze waarop wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid tonen. De uitspraken die zij hebben gedaan zijn opgenomen in dit verslag aan het begin van elk hoofdstuk.

Ook uw oordeel horen we graag. Daarom nodig ik u uit om met ons de dialoog aan te gaan. Hiervoor kunt u het e-mailadres [duurzaamheid@kpn.com](mailto:duurzaamheid@kpn.com) gebruiken.



Ad Scheepbouwer



# KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Dit verslag over KPN's maatschappelijke activiteiten in 2004 is een vervolg op het eerste duurzaamheidsverslag van vorig jaar. Het bericht over onze doelen en prestaties op het economische, sociale, ecologische en maatschappelijke vlak.

Bij het opstellen van dit verslag heeft KPN zoveel als mogelijk was de GRI richtlijnen (algemeen en telecommunicatie) gevolgd. Het GRI (Global Reporting Initiative) is een toonaangevend internationaal instituut dat standaardisatie van duurzaamheidsverslaglegging wil bevorderen en hiervoor richtlijnen heeft ontwikkeld. KPN hanteert de algemene GRI-richtlijnen – om ons goed te kunnen vergelijken met andere beursgenoteerde ondernemingen – en gebruikt ter ondersteuning de specifieke GRI-richtlijnen voor telecommunicatie.

KPMG Sustainability heeft een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de informatieprocessen en systemen die de basis vormen voor dit verslag. Dit heeft geleid tot aanbevelingen voor het verslagsleggingsproces (inclusief de juiste toepassing van de GRI richtlijnen) en de onderliggende informatiesystemen. Met dit proces heeft KPN de eerste stappen op weg naar externe verificatie gezet.

Het verslag over 2004 betreft de activiteiten in Nederland die de KPN CAO hebben (KPN), Duitsland (E-Plus) en België (BASE). XS4ALL brengt een eigen verslag uit en gegevens van deze deelneming zijn niet opgenomen. Over de andere grote internet-serviceprovider, Planet Media Group (bestaande uit Planet Internet en Het Net), is deels gerapporteerd. Hetzelfde geldt voor Xantic. De verslaglegging vanuit SNT is dit jaar niet opgenomen vanwege de reorganisaties bij dit onderdeel en de beschikbare rapportagestructuren. Voor het hele verslag moet worden aangetekend dat KPN niet op alle gebieden even gedetailleerd rapporteert omdat er op sommige onderdelen nog geen structureel rapportageproces is geïmplementeerd of omdat de wijze van rapporteren niet altijd op elkaar aansluit.

KPN nodigt geïnteresseerden uit de dialoog aan te gaan over het duurzaamheidsverslag. U kunt hiervoor het e-mailadres [duurzaamheid@kpn.com](mailto:duurzaamheid@kpn.com) gebruiken.



# Het bedrijf

## Profiel

KPN biedt telecommunicatiediensten aan zowel particuliere als zakelijke klanten. De kernactiviteiten van KPN zijn spraak- en datadiensten via het vaste net in Nederland, mobiele telecommunicatiediensten in Duitsland, Nederland en België, en datadiensten in West-Europa. KPN is marktleider in de belangrijkste segmenten van de Nederlandse telecommunicatiemarkt.

Met E-Plus in Duitsland en BASE in België is KPN in deze landen de op twee na grootste aanbieder in de mobiele markt.

Per 31 december 2004 bediende KPN 7,4 miljoen klanten met een vaste telefoonaansluiting en 1,6 miljoen internetgebruikers in Nederland, en nog eens 17,2 miljoen mobiele klanten in Duitsland, Nederland en België. Per dezelfde datum had KPN 31.116 medewerkers.

KPN is in 1989 verzelfstandigd. De aandelen zijn genoteerd aan Euronext Amsterdam en de beurzen van New York, Londen en Frankfurt. De credit-ratings van KPN per 25 februari 2005 waren A- met stabiele vooruitzichten (Standard & Poor's) en Baa1 met stabiele vooruitzichten (Moody's).

## MISSIE

**'Wij streven ernaar moderne, kwalitatief hoogwaardige telecommunicatiediensten te leveren aan onze klanten. Wij willen onze klanten helpen hun doelen te bereiken en hun leven te verrijken, of het nu zakelijk of privé is.'**

KPN is van mening dat een dergelijke aanpak leidt tot tevreden klanten en een solide basis vormt voor duurzame, winstgevende groei en waardecreatie voor de aandeelhouders.

KPN is van mening dat servicekwaliteit en klanttevredenheid alleen kunnen floreren als medewerkers gemotiveerd zijn om optimale dienstverlening te bieden aan de klant.

KPN is zich bewust van zijn verantwoordelijkheden en alle belanghebbenden kunnen KPN aanspreken op zijn prestaties.

## STRATEGIE

Nederland, KPN's belangrijkste markt, blijft een van de meest competitieve markten van Europa. KPN heeft zijn leidende positie in alle belangrijke segmenten met succes verdedigd. Veel concurrenten proberen een positie voor zichzelf te creëren door nieuwe diensten aan te bieden, zoals *VoIP* en *Triple Play* (internet, spraak en televisie). Op de mobiele markt bieden mobiele operators versneld mobiele datadiensten aan via 3G-netwerken. De migratie van traditionele naar nieuwe diensten

vindt in het hele telecommunicatiespectrum plaats en KPN staat voor de dubbele uitdaging om enerzijds nieuwe diensten te ontwikkelen en anderzijds zijn leidende positie in de 'oude' markten te behouden.

Het succes van KPN op lange termijn is afhankelijk van het vermogen om beter in de behoeften van klanten te voorzien dan de concurrentie en om zich in de ogen van de consument te onderscheiden. Klanten willen in toenemende mate overal en altijd toegang hebben tot communicatie, informatie en amusement. De grenzen tussen vaste en mobiele communicatie vervagen. KPN ziet het als een uitdaging en een *must* om klanten kennis te laten maken met naadloze, gemakkelijke toegang en gebruikersinterfaces.

In 2005 zal KPN belangrijke stappen zetten om zijn positie in een vrijwel verzadigde, door IP beheerste markt verder te versterken. De strategie voor de vaste activiteiten is gestoeld op drie kernpunten:

- ♦ de **aanval openen** op de markt voor nieuwe communicatiediensten zodat KPN een leidende positie bereikt die resulteert in een aantrekkelijk, lange termijn rendement;
- ♦ het **verdedigen** van de traditionele diensten om marktleider te blijven in de krimpende markten;
- ♦ het **benutten** van de leidende positie van KPN in zowel de markt voor traditionele als nieuwe diensten om een kostenstructuur te verwezenlijken die ongeëvenaard is en die KPN een aanzienlijk en duurzaam concurrentievoordeel zal opleveren.

In 2005 zal KPN nieuwe diensten introduceren, zoals *VoIP*, mobiele televisie en *Video-on-Demand* over ADSL. KPN blijft *Triple Play*-diensten aanbieden (spraak, internet en televisie). Bovendien zal KPN in 2005 zijn ADSL-netwerk opwaarderen naar ADSL2+. Het digitale tv-netwerk zal in 2005 en 2006 verder worden uitgerold om landelijke dekking te bereiken. Er komt een proef waarbij een deel van het aansluitnet volledig op IP wordt gebaseerd wat, afhankelijk van de uitkomst, kan leiden tot volledige rationalisatie van het KPN-netwerk.

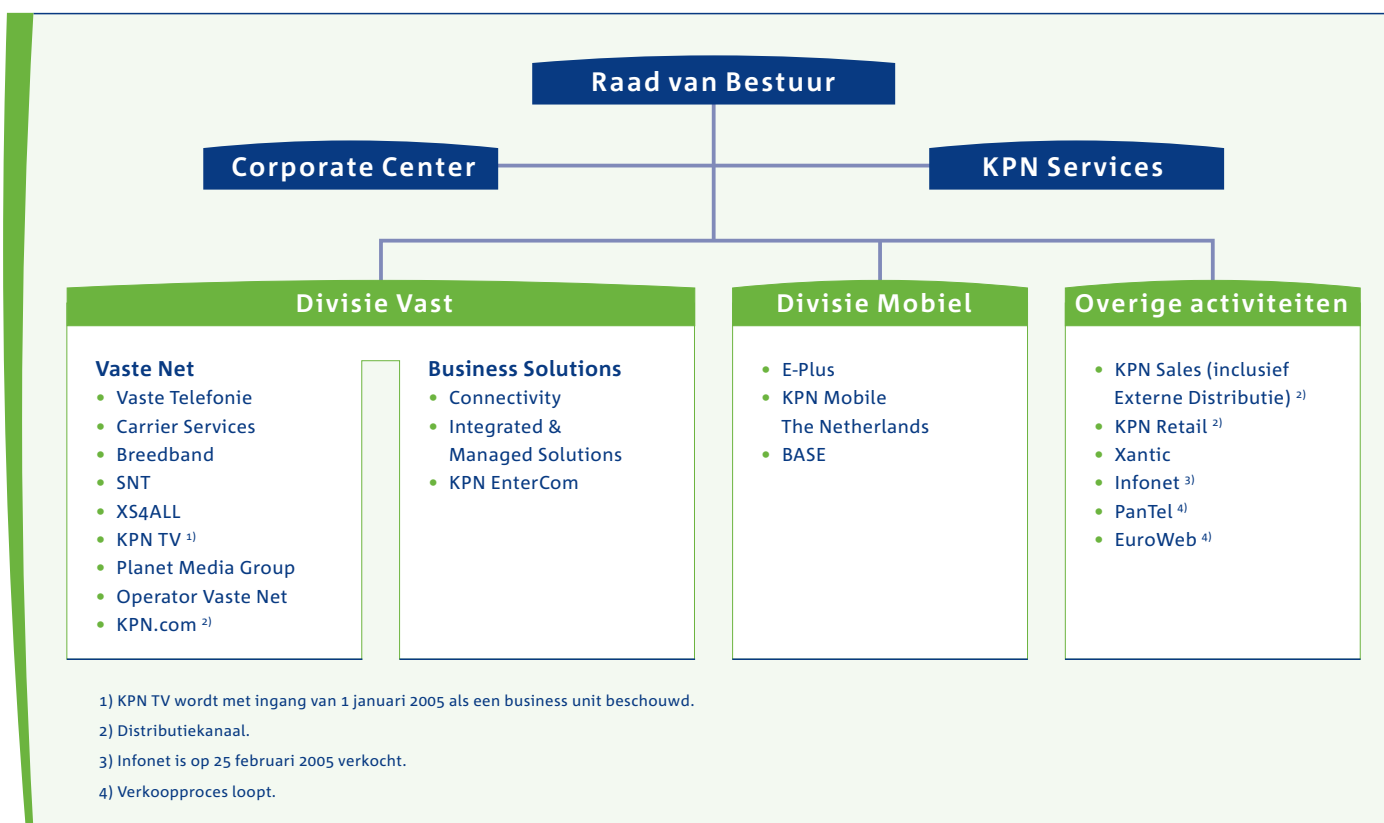
Ten aanzien van de mobiele activiteiten blijft KPN zich richten op uitbreiding van het klantenbestand door middel van aansprekende aanbiedingen om zo het marktaandeel (op basis van omzet) te vergroten. Ook blijft KPN investeren in de uitbreiding van de UMTS-netwerken. UMTS biedt hogere snelheden in het ontvangen en verzenden van data, waarmee onder andere *video messaging* en het downloaden van muziek en videobeelden mogelijk worden.

In Nederland streeft KPN ernaar de onbetwiste marktleider te blijven door klanten onder de merknamen KPN en Hi aansprekende aanbiedingen te doen. In Duitsland zet E-Plus zijn groeistrategie voort met zeer aantrekkelijke en vernieuwende tarieven. E-Plus blijft zich richten op postpaidklanten en de zakelijke markt. BASE, het Belgische merk van KPN, onderscheidt zich door een innovatieve marketingstrategie, richt zich met specifieke aanbiedingen op bepaalde doelgroepen en blijft zijn positie versterken door samenwerkingsverbanden en MVNO-overeenkomsten aan te gaan.

Bij alles wat KPN doet, wordt rekening gehouden met de wensen en behoeften van de klant. Alleen als KPN de klanttevredenheid op het hoogste niveau weet te houden, kan het zijn strategische doelstellingen verwezenlijken. Het is dan ook zeer bemoedigend dat KPN op dit gebied grote vooruitgang heeft geboekt.

Dankzij nieuwe technologieën wordt het mogelijk om structureel lagere netwerkkosten te realiseren. Bovendien vereisen deze technologieën minder mankracht en andere capaciteiten. Daarom blijft verdere reorganisatie in de komende jaren noodzakelijk. KPN ziet de transformatie van de sector als een uitdaging en zal het veranderingsproces niet vertragen. Integendeel, KPN zal het voortouw nemen en de veranderingen vanuit een sterke positie sturen.

## ORGANISATIESTRUCTUUR



In 2004 zijn bij de divisie Vast de eerste stappen gezet om de bedrijfsactiviteiten rondom de volgende klantengroepen en activiteiten te groeperen: Consumenten, Bedrijven en Wholesale & Operations. Daarnaast is KPN begonnen met een uitgebreid programma om tot een structureel lager kostenniveau te komen, onder andere door het vereenvoudigen van de groepsstructuur.

Met ingang van 1 januari 2004 is KPN EnterCom niet langer ondergebracht bij Overige activiteiten, maar bij de divisie Vast. Daarnaast is het distributiekanaal voor persoonlijke verkoop, KPN Sales (inclusief Externe distributie), verplaatst van de divisie Vast naar Overige activiteiten. Binnen de divisie Vast vonden diverse verschuivingen plaats, zowel binnen Vaste Net als binnen Business Solutions. De activiteiten bij Business Solutions zijn opgesplitst in drie nieuwe business units (Connectivity, Integrated & Managed Solutions en KPN EnterCom).

De nieuwe business unit Connectivity bestaat uit de voormalige business units:

- ♦ Transmission Services;
- ♦ KPN EuroRings;
- ♦ de IP-VPN (Ecapacity)- en Internet Access-activiteiten van IP Services.

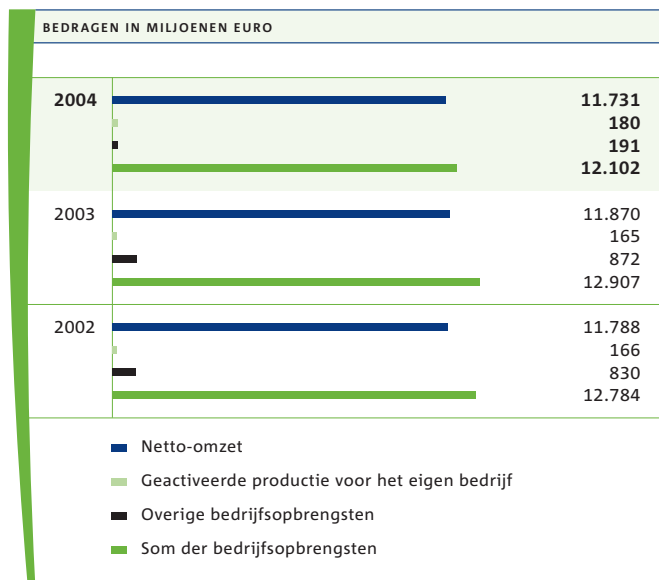
Integrated & Managed Solutions omvat de volgende voormalige business units:

- ♦ Integrated Solutions;
- ♦ Managed Application Services;
- ♦ de MVPN-activiteiten van IP Services.

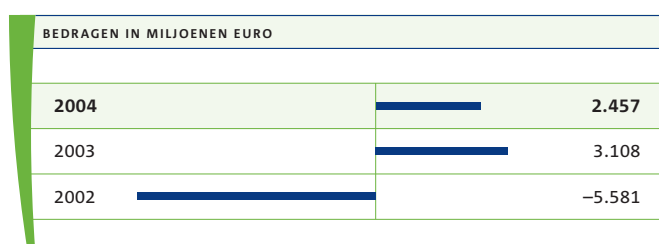
De resterende activiteiten van de voormalige business unit IP Services werden geïntegreerd in de nieuwe business unit Breedband (ADSL) en vervolgens overgeheveld van Business Solutions naar Vaste Net.

## FINANCIELE KERNCIJFERS EN PERSONEELSAANTALLEN

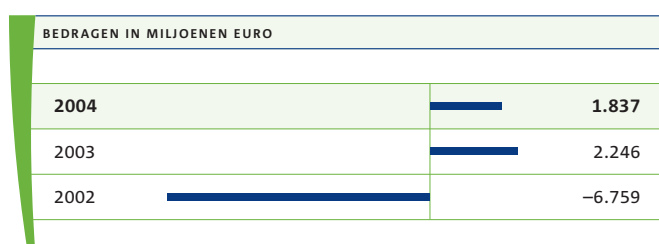
### BEDRIJFSOPBRENGSTEN



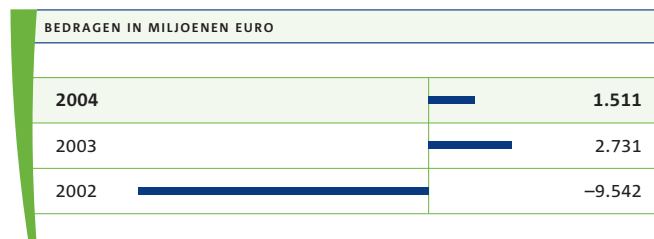
### BEDRIJFSRESULTAAT



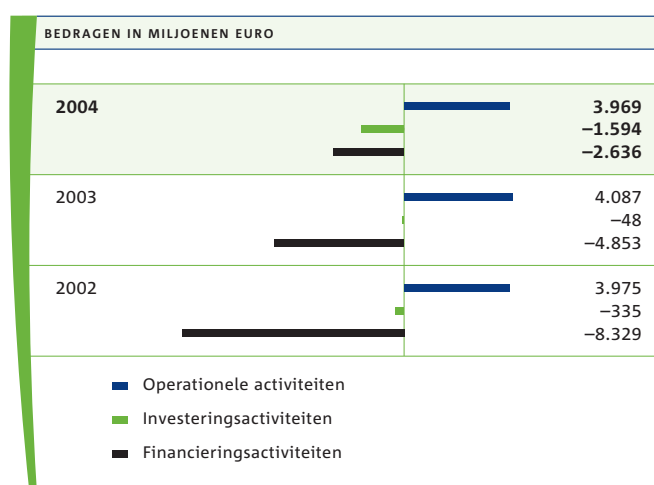
### RESULTAAT VOOR BELASTINGEN



### RESULTAAT NA BELASTINGEN



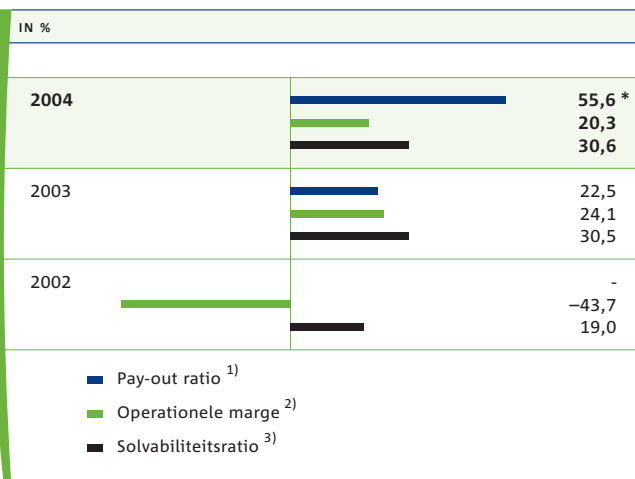
### NETTO KASSTROMEN



### VERMOGEN



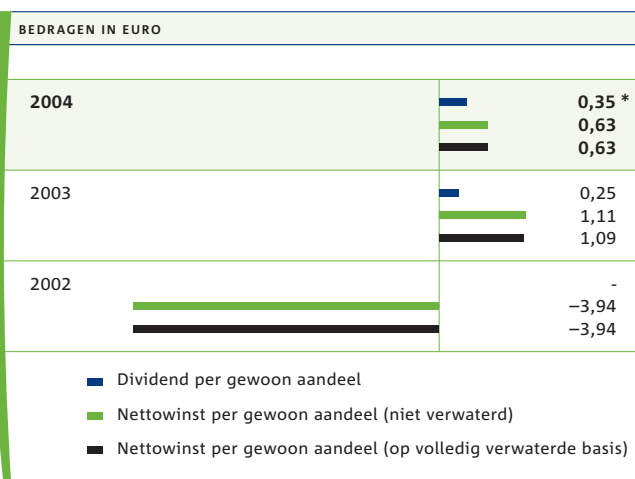
## RATIO'S



\*) Wordt op 12 april 2005 voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

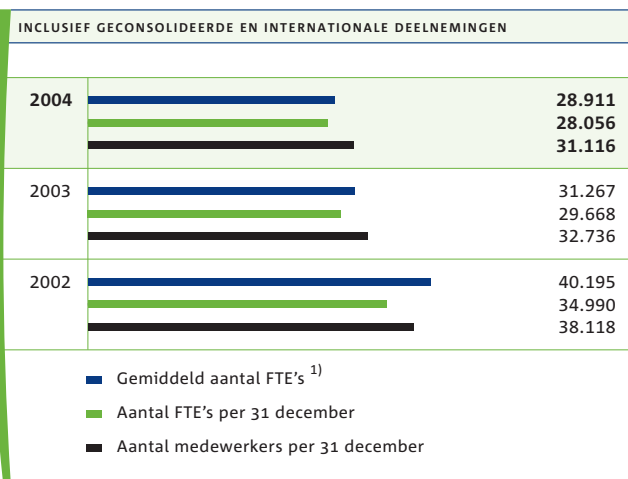
- 1) Pay-out ratio: dividend per gewoon aandeel gedeeld door de winst per gewoon aandeel, zoals bepaald onder de Nederlandse wet- en regelgeving.
- 2) Operationele marge: bedrijfsresultaat gedeeld door de som der bedrijfsopbrengsten, zoals bepaald onder de Nederlandse wet- en regelgeving.
- 3) Solvabiliteitsratio: eigen vermogen plus aandeel derden (groepsvermogen) gedeeld door het totale vermogen, zoals bepaald onder Nederlandse wet- en regelgeving.

## GEGEVENS PER AANDEEL



\*) Wordt op 12 april 2005 voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

## PERSONEEL



1) Eén FTE (fulltime-equivalent) komt overeen met een dienstverband van 37 uur per week

## HOOGSTE EN LAAGSTE SLOTKOERS VAN GEWONE AANDELEN AAN EURONEXT AMSTERDAM EN ADS'S AAN DE NEW YORK STOCK EXCHANGE

	Euronext Amsterdam		New York Stock Exchange	
	Hoog	Laag	Hoog	Laag
	EUR	EUR	USD	USD
2004	7,07	5,80	9,65	7,03
2003	7,13	5,37	8,02	5,92
2002	6,85	3,99	6,79	3,70

## Corporate Governance

Corporate Governance betreft efficiënt toezicht op de Raad van Bestuur en regelt evenwichtige verhoudingen tussen de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. KPN blijft van mening dat een governance-beleid een juiste balans zou moeten weten te vinden tussen transparante regels en het vermijden van bureaucratie als gevolg van te gedetailleerde regels, zodat Nederlandse bedrijven ook internationaal concurrerend kunnen blijven opereren. Toepassing van gedegen corporate governance-principes is belangrijk voor een onderneming, maar moet geen doel op zich zijn. Het daadwerkelijke doel is het creëren en behouden van een cultuur van eerlijkheid en integriteit. Dit doel kan uiteindelijk alleen worden bereikt als de bedrijfscultuur en het gedrag van alle medewerkers binnen de onderneming in alle opzichten positief en transparant zijn.

### NALEVING VAN DE NEDERLANDSE CORPORATE GOVERNANCE-CODE

De Nederlandse Corporate Governance-code is op 9 december 2003 gepubliceerd door de Commissie Tabaksblat. 2004 was het jaar waarin de bestaande regels, procedures en reglementen van KPN werden gecheckt op naleving van de code en desgewenst werden aangepast. Ook moesten er nieuwe regels worden opgesteld en aanvullende procedures worden geïmplementeerd.

De Corporate Governance-code wordt over het algemeen beschouwd als een aanzienlijke vooruitgang op het gebied van corporate governance in Nederland. Uitgangspunt van de Corporate Governance-code is dat een onderneming een langetermijn-samenwerkingsverband is van diverse belanghebbenden bij de onderneming. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen hebben een algehele verantwoordelijkheid voor de afweging van deze belangen, doorgaans gericht op de continuïteit van de onderneming. Daarbij streeft de onderneming naar het creëren van aandeelhouderswaarde op de lange termijn. De Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen behoren met de belangen van de verschillende belanghebbenden rekening te houden.

KPN ondersteunt de principes van de Corporate Governance-code volledig en past de best practice-bepalingen van deze code vrijwel volledig toe. De standpunten van KPN ten aanzien van de best practice-bepalingen zijn te vinden op de KPN-website [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

### INVLOED VAN DE AMERIKAANSE SARBANES-OXLEY ACT

Gezien de notering van KPN aan New York Stock Exchange moet het bedrijf voldoen aan de regels van de Sarbanes-Oxley Act. In 2004 waren de inspanningen tot naleving daarvan gericht op de verdere verbetering van de interne beheersingssystemen voor de financiële verslaggeving.

In 2003 is KPN gestart met een Sarbanes-Oxley-project, in het kader waarvan in 2004 met name aandacht werd besteed aan het ontwerp en deels aan de operationele effectiviteit van een beheersingssysteem voor de financiële verslaggeving. Het fraudebeleid werd onderzocht en er werden aanvullende controles en procedures opgesteld.

Het Sarbanes-Oxley-project wordt in 2005 voortgezet en het interne beheersingssysteem zal verder worden verbeterd.

### JURIDISCHE STRUCTUUR VAN KPN NA WIJZIGING VAN HET NEDERLANDS ONDERNEMINGSRECHT

Onder Afdeling 6, Titel 4 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek geldt KPN als een structuurvennootschap. Daarom heeft KPN een 'two-tier'-bestuursstructuur met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen. Tot de bevoegdheden van de Raad van Commissarissen behoren onder meer het benoemen en ontslaan van leden van de Raad van Bestuur. Daarnaast vereisen bepaalde besluiten van de Raad van Bestuur de goedkeuring van de Raad van Commissarissen. Via een wijziging in het Nederlandse ondernemingsrecht per 1 oktober 2004 zijn de rechten van de aandeelhouders versterkt, terwijl die van de Raad van Commissarissen zijn ingeperkt. Onder de nieuwe wetgeving zijn aandeelhouders gerechtigd om besluiten van de Raad van Bestuur omtrent belangrijke veranderingen van de identiteit of het karakter van de vennootschap goed te keuren, het bezoldigingsbeleid en aandelen(optie)plannen goed te keuren, commissarissen op voordracht van de Raad van Commissarissen te benoemen en de Raad van Commissarissen te ontslaan. Een voorstel tot wijziging van de KPN-statuten zal in 2005 worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

### RAAD VAN COMMISSARISSSEN

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het strategische en organisatorische beleid van de Raad van Bestuur en op de wijze waarop de Raad van Bestuur de bedrijfsvoering van de vennootschap en de daaraan verbonden deelnemingen uitoefent. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op en controleert de Raad van Bestuur. Overeenkomstig de nieuwe structuurregeling (per 1 oktober 2004) worden commissarissen op bindende voordracht van de Raad van Commissarissen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders benoemd. De genomineerden

moeten binnen het profiel voor de Raad van Commissarissen passen. De Centrale Ondernemingsraad heeft een versterkt recht van aanbeveling voor één derde van de Raad van Commissarissen.

Leden van de Raad van Commissarissen treden af volgens een door henzelf opgesteld rooster. Zij treden af in de eerstvolgende Algemene Vergadering van Aandeelhouders na een zittingsperiode van vier jaar.

Het reglement van de Raad van Commissarissen is in 2004 herzien. Het reglement omvat onder meer de regels ten aanzien van de plichten van de commissarissen, hun bevoegdheden, de werkwijze van de Raad, het besluitvormingsproces, de goedkeuring van besluiten van de Raad van Bestuur, training en conflictbemiddeling. Het reglement is beschikbaar op de website [www.kpn.com](http://www.kpn.com), onder Investor Relations, Corporate Governance.

In 2004 werd de Raad van Commissarissen ondersteund door drie Commissies: het *Audit Committee*, het *Remuneration & Organization Development Committee* en het *Nominating & Corporate Governance Committee*. De Commissies assisteren de Raad van Commissarissen bij de besluitvorming en rapporteren hun bevindingen aan deze raad. De Commissies zijn niet bevoegd om zelfstandig beslissingen te nemen. De activiteiten van de Commissies zijn schriftelijk vastgelegd in reglementen. Deze zijn te raadplegen op de KPN-website ([www.kpn.com](http://www.kpn.com)), onder Investor Relations, Corporate Governance.

## RAAD VAN BESTUUR

KPN wordt geleid door de Raad van Bestuur, die KPN bestuurt op strategische, financiële en organisatorische aangelegenheden en die het senior management benoemt. De Raad van Commissarissen van KPN benoemt en ontslaat de leden van de Raad van Bestuur en stelt hun individuele beloning vast conform het bezoldigingsbeleid zoals goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en de aanbevelingen van het *Remuneration & Organization Development Committee*.

Aan het hoofd van elke KPN-divisie staat een divisiedirecteur die tevens deel uitmaakt van de Raad van Bestuur van KPN. De directeuren worden elk ondersteund door een managementteam. De divisiedirecteur en zijn managementteam zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de vastgestelde doelen voor hun divisie en voor de inrichting, besturing en beheersing van de bedrijfsprocessen binnen de divisie. Hierbij moeten de interne gedragsregels, bijvoorbeeld op het gebied van financiële verslaggeving, investeringsbeslissingen, cash-management en interne beheersing in acht worden genomen. De divisie Vast bestaat uit verschillende

rapporterende eenheden, terwijl de divisie Mobiel hoofdzakelijk bestaat uit de drie mobiele operators van KPN in Duitsland, Nederland en België.

## ACCOUNTANT

De externe accountant van KPN is belast met de controle van de jaarrekening. Op voordracht van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen benoemt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders de accountant. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur. De externe accountant is aanwezig bij de vergaderingen van het *Audit Committee* en die van de Raad van Commissarissen waarin de kwartaal- en jaarcijfers van KPN worden besproken. Bij de herziening van het reglement van het *Audit Committee* in 2003 werden de procedures om de onafhankelijkheid van de externe accountant te waarborgen aangescherpt.

## BEDRIJFSCODE

KPN introduceerde zijn bedrijfscode in 2001 en herzag deze in 2003 en 2004. In 2004 is een nieuwe bedrijfscode opgesteld, die in 2005 uitgebreid onder de aandacht zal worden gebracht. Deze code beschrijft de waarden en standaarden van KPN. KPN is zich bewust van zijn maatschappelijke en ethische verantwoordelijkheid en wil dat zijn werkwijze bedrijfsbreed strikt in overeenstemming is met de wet en met maatschappelijke en ethische normen. De kernwaarden van KPN zijn: persoonlijk, vertrouwen en eenvoud. Alle belanghebbenden kunnen KPN hierop aanspreken. De bedrijfscode van KPN is te vinden op de KPN-website [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

Om de bedrijfscode te vertalen naar het dagelijkse handelen van de medewerkers is in de afgelopen jaren een aantal deelcodes van kracht geworden die duidelijkheid verschaffen over de regels die KPN op verschillende gebieden hanteert. In deze deelcodes zijn voor de medewerkers van KPN regels opgenomen, ten aanzien van bijvoorbeeld zakelijke transacties en relatiegeschenken, informatie over klanten en de verhouding tot de concurrentie. Ook heeft KPN een reglement inzake voorwetenschap ingevoerd. In 2002 is er een gedragscode ingesteld voor het financieel management en in 2003 een klokkenluidersprocedure. KPN zal de vernieuwde bedrijfscode en deelcodes in 2005 uitgebreid onder de aandacht van de medewerkers brengen, om het bewustzijn inzake deze regels verder te verhogen.

KPN moedigt zijn medewerkers aan om (vermoedens van) het niet naleven van de bedrijfscode of van deelcodes actief te melden. Daarbij speelt de interne Security-afdeling een belangrijke rol. Deze biedt ondersteuning via een helpdesk waar medewerkers anoniem niet-naleving kunnen melden en informatie kunnen verkrijgen over de principes die ten grondslag liggen aan deze

codes. In het geval een inbreuk op een code wordt gemeld, voert de Security-afdeling van KPN een strikt vertrouwelijk onderzoek uit. De uitkomst van dit onderzoek wordt gerapporteerd aan het betreffende management.

#### **ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS**

Binnen zes maanden na het einde van een boekjaar wordt een Algemene Vergadering van Aandeelhouders gehouden, met als agendapunten de bespreking van het jaarverslag en de goedkeuring van de jaarrekening. Andere Algemene Vergaderingen van Aandeelhouders worden gehouden zo vaak als de Raad van Commissarissen of de Raad van Bestuur dit nodig acht. De agenda van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Aandeelhouders die alleen of gezamenlijk tenminste één procent van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen, zijn gerechtigd om agendapunten voor te stellen. Iedere aandeelhouder heeft het recht om een Algemene Vergadering van Aandeelhouders bij te wonen, hetzij in persoon hetzij via schriftelijke volmacht, het woord te voeren en zijn stemrecht uit te oefenen.

#### **STAAT DER NEDERLANDEN**

De Staat der Nederlanden bezit 14,25% van de gewone aandelen van KPN en het bijzonder aandeel dat het recht geeft om besluiten goed te keuren die leiden tot fundamentele veranderingen in de structuur van de KPN-groep en dat bovendien nog enkele aanvullende rechten biedt. Bij de eerste beursgang van KPN in 1994 heeft de Staat zich verplicht om het bijzonder aandeel niet, ook niet mede, aan te wenden om KPN te beschermen tegen niet-gewenste invloed van aandeelhouders. Bij gelegenheid van de wijziging van de Machtigingswet in 2001 heeft de Staat zich verplicht het recht verbonden met het bijzonder aandeel slechts uit te oefenen om zijn financiële belangen als aandeelhouder te beschermen. Bij deze gelegenheid heeft de Staat aangekondigd de rechten die verbonden zijn aan het bijzonder aandeel te willen handhaven totdat het kapitaalbelang van de Staat in KPN substantieel is teruggebracht. De Staat heeft aangekondigd dat het zijn resterende belang in KPN wil verkopen, afhankelijk van de marktomstandigheden.

*Voor uitgebreide informatie over KPN's Corporate Governance beleid en beloningen, zie het Jaarverslag en Form 20-F 2004.*







KPN brengt de wereld in de huiskamer. Via Digitale TV biedt KPN een groot aantal binnen- en buitenlandse zenders, kraakhelder is ook het geluid van vele radiozenders. Met breedband heeft de klant altijd alles binnen handbereik: entertainment, films, muziek en computergames. Nog eenvoudiger wordt het met een draadloos ADSL breedbandnetwerk. En de KPN monteur neemt de technische inrichting van deze huiskamer graag van de klant over.

# KPN en de economie

*‘Voor een researchinstituut als DSR is een duurzaamheidsverslag een belangrijke bron van informatie. Het verslag van KPN bevat de belangrijkste thema’s voor telecommunicatiebedrijven. DSR juicht ook de verwijzingen naar de GRI richtlijnen toe. Dit vergemakkelijkt het analyseren van de duurzaamheid van KPN. DSR constateert dat de meeste Europese telecommunicatiebedrijven veel aan duurzaamheid doen. KPN loopt daar mee in de pas.’*

Rosl Veltmeijer, Coördinator bij Dutch Sustainability Research BV (DSR).

## Inleiding

Als leverancier en vernieuwer van telecommunicatiediensten vervult KPN een sleutelrol in de Nederlandse en Europese kenniseconomie en in de ontwikkeling van de informatiemaatschappij. KPN staat vooraan bij de nieuwe ontwikkelingen die zo kenmerkend zijn voor de telecommunicatiesector. De migratie van traditionele naar nieuwe diensten zoals ADSL en IP-VPN hebben dan ook hun impact gehad op de bedrijfsresultaten. Een omzetzijging bij de divisie Vast is echter bijna volledig gecompenseerd door een groei bij de divisie Mobiel.

Ondanks de hevige concurrentie en de snelle technologische ontwikkelingen heeft KPN de doelen voor 2004 gehaald. Het nettoresultaat in 2004 bedroeg EUR 1,5 miljard. Dit is EUR 1,2 miljard lager dan in 2003, toen het resultaat echter voor EUR 0,7 miljard aan boekwinsten en een bate van EUR 1,1 miljard door een overeenkomst met de Nederlandse belastingdienst omvatte. De kasstroom uit operationele activiteiten bleef in 2004 met EUR 4,0 miljard nagenoeg op hetzelfde peil als in 2003 (EUR 4,1 miljard).

Voor de divisie Vast staat het jaar 2005 in het teken van de verschuiving naar de IP-wereld. KPN wil fors investeren in nieuwe diensten en onderliggende technieken, terwijl het zijn positie op de traditionele markten agressief zal verdedigen. De divisie Mobiel zet verder in op een groei van de internationale

activiteiten. Tegelijkertijd richt KPN zich op het bieden van een aantrekkelijk aandeelhoudersrendement.

## Klanten

KPN telt per eind 2004 31.116 medewerkers. Zij werken in Nederland voor 7,4 miljoen klanten met een vaste telefoonaansluiting en 1,6 miljoen internetklanten, alsmede voor 17,2 miljoen mobiele klanten in Duitsland, Nederland en België.

### AANTALLEN KLANTEN

IN MILJOENEN (PER EIND VAN HET JAAR)	2004	2003
Vaste telefoonaansluitingen (PSTN/ISDN)	7,4	7,7
ADSL-aansluitingen	1,4	0,7
Internet-serviceproviders abonnees	1,6	1,5
Mobiel	17,2	14,7
♦ Waarvan in Duitsland	9,5	8,2
♦ Waarvan in Nederland	6,1	5,2
♦ Waarvan in België	1,6	1,3

De totale som der bedrijfsopbrengsten over 2004 bedraagt EUR 12.102 miljoen, een daling van 6 procent ten opzichte van 2003.

De divisie Mobiel heeft ook in 2004 groei kunnen realiseren door een sterke stijging van het aantal abonnees. De daling van de bedrijfsopbrengsten bij de divisie Vast is voornamelijk veroorzaakt door de versnelde migratie van traditionele diensten (zoals telefonie en dial-in internet en analoge en digitale vaste verbindingen) naar nieuwe goedkopere diensten op basis van IP-technologie (zoals ADSL, VoDSL, KPN TV en IP-VPN), verder toegenomen concurrentie, migratie naar mobile-only (groei van het aantal huishoudens met alleen een mobiele telefoon) alsmede de effecten van de in 2004 doorgevoerde tariefsverlagingen van vast-mobiel telefoonverkeer. De bedrijfsopbrengsten van de nieuwe goedkopere diensten vormen een groeiend deel van de totale opbrengsten, maar kunnen de daling uit traditionele diensten niet compenseren. Het marktaandeel van KPN ADSL in de totale breedbandmarkt (incl. breedband via kabel) is het afgelopen jaar gestegen tot 44 procent (39 procent in 2003).

De som der bedrijfsopbrengsten heeft zich in de afgelopen drie jaren als volgt ontwikkeld:

IN MILJOENEN EURO	2004	2003
Divisie Vast	7.254	7.752
Divisie Mobiel	5.437	5.379
Overige activiteiten	458	946
Interdivisie opbrengsten*	-1.047	-1.170
<b>Totale som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b>12.102</b>	<b>12.907</b>

\*) Betreft de leveringen van producten en diensten tussen divisies van KPN.

De geografische verdeling van de som der bedrijfsopbrengsten is als volgt:

IN %	2004	2003
Divisie Vast		
• Nederland	98	97
• Internationaal	2	3
Divisie Mobiel		
• Nederland	43	44
• Internationaal	57	56
Overige activiteiten		
• Nederland	78	90
• Internationaal	22	10
<b>Totaal</b>		
• Nederland	72	76
• Internationaal	28	24

In de divisie Mobiel is een positieve ontwikkeling van de marktaandelen te zien\*:

IN %	2004	2003
KPN Mobile The Netherlands	40,0	40,2
E-Plus (Duitsland)	13,3	12,7
BASE (België)	>17	15

\*) managementschattingen, gebaseerd op aantal klanten

## Werknemers

KPN heeft eind 2004 in totaal 31.116 medewerkers (28.056 fte's) in dienst, van wie 18.645 medewerkers (17.758 fte's) onder de KPN CAO in Nederland. Bij E-Plus in Duitsland werken 2.941 medewerkers. BASE telt 603 medewerkers per eind 2004. De andere medewerkers zijn werkzaam bij de overige deelnemingen van KPN.

De medewerkers zijn als volgt over de divisies verdeeld:

AANTAL MEDEWERKERS PER EINDE JAAR	2004	2003
Divisie Vast	20.896	20.479
Divisie Mobiel	5.688	6.111
Overige activiteiten	4.532	6.146
<b>Totaal</b>	<b>31.116</b>	<b>32.736</b>

Het gemiddeld aantal fte's is als volgt over de divisies verdeeld:

GEMIDDELD AANTAL FTE'S GEDURENDE HET JAAR	2004	2003
Divisie Vast	18.871	19.245
Divisie Mobiel	5.797	5.869
Overige activiteiten	4.243	6.153
<b>Totaal</b>	<b>28.911</b>	<b>31.267</b>

De totale kosten van salarissen en sociale lasten\* zijn:

IN MILJOENEN EURO	2004	2003
Salarissen	1.289	1.302
Pensioenlasten	238	217
Sociale lasten	195	184
<b>Totaal</b>	<b>1.722</b>	<b>1.703</b>
• Waarvan in Nederland	1.452	1.440
• Waarvan in Duitsland	207	194
• Waarvan in België	62	69

\*) Voor de kosten van ontslag en andere uitkeringen is een reorganisatievoorziening opgenomen. Deze kosten maken derhalve geen deel uit van de hier genoemde kosten van salarissen en sociale lasten.

De hoogte van salarissen en sociale lasten is met 1 procent gedaald, met name door een kleiner personeelsbestand als gevolg van de reorganisatie en deconsolidatie-effecten.

Kostenbesparingen zijn essentieel voor het toekomstige succes van KPN en we hebben in 2004 diverse reorganisaties aangekondigd. De meeste daarvan zullen in 2005 worden uitgevoerd. Daarnaast ziet KPN nog meer mogelijkheden voor verdere verbetering van zijn kostenbasis door de complexiteit van het netwerk te verminderen middels implementatie van een geheel op IP gebaseerd netwerk, rationalisatie van de IT-omgeving en vereenvoudiging van de groepsstructuur.

Meer informatie over personeel en personeelsbeleid is opgenomen in het hoofdstuk 'KPN en zijn mensen'.

## Leveranciers

KPN heeft in 2004 de herinrichting van de inkoopfunctie verder doorgezet om zodoende een meer gecoördineerde en professionele inkooporganisatie te creëren. Meer dan eenderde van de totale inkoop besteedt KPN bij enkele leveranciers; daarnaast heeft het bedrijf vele duizenden andere leveranciers. Het beleid van KPN is om de leveranciers 'op tijd en volledig' te betalen, conform de overeengekomen betaaldatum. In 2004 heeft KPN veel geïnvesteerd in het verbeteren van het betaalproces. In 2004 werd de helft van de facturen binnen de afgesproken termijn betaald (in 2003 was dit eenderde).

De kosten van aangeschafte goederen, materialen en diensten zijn als volgt:

IN MILJOENEN EURO	2004	2003
Materiaalkosten	1.014	983
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	3.953	3.999

## Kapitaalverstrekkers

Gedurende 2004 is de koers van het KPN-aandeel met 14 procent gestegen en heeft daarmee aanmerkelijk beter gepresteerd dan de AEX- en de Dow Jones Telecom Index. De telecommunicatie sector als geheel heeft in 2004 een sterk herstel laten zien. Ook wanneer de periode 2002 - 2004 in beschouwing wordt genomen, heeft KPN beter dan bovengenoemde indices gepresteerd.

Dow Jones Telecom Index en de AEX hebben beide als vertrekpunt de koers van het aandeel KPN per 1 januari 2002.

### AANDELENKOERS 2002 – 2004



Gedurende 2004 heeft KPN minder rente betaald dan in 2003, doordat met name in 2003 de schuld gedurende het jaar regulier en vervroegd is afgelost.

IN MILJOENEN EURO	2004	2003	2002
Rentelasten en soortgelijke kosten	697	929	1.398

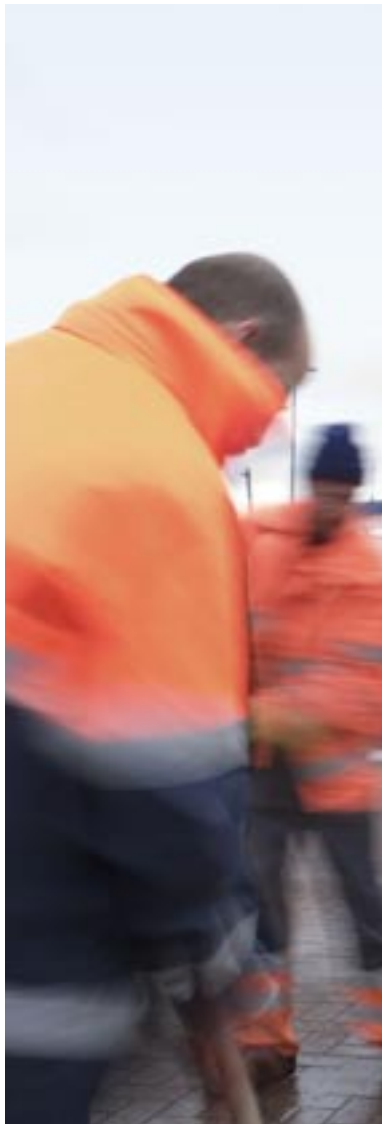
Uit de winst van 2003 kon KPN in 2004, voor het eerst sinds 2001, dividend uitkeren. Bij de publicatie van de jaarcijfers over 2003 heeft het bedrijf aangekondigd dat het de intentie had om overtollige kasmiddelen te retourneren aan de aandeelhouders in de vorm van dividend of via het terugkopen van aandelen. Deze belofte is snel ingelost: in 2004 heeft KPN hieraan in totaal EUR 1,8 miljard ofwel bijna 80% van de vrije kasstroom besteed. Het bedrijf is van plan dit beleid ten aanzien van overtollige kasmiddelen te continueren en zal aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders over 2004 een dividend van EUR 0,35 per aandeel voorstellen (hetgeen boven het oorspronkelijk bepaalde niveau van EUR 0,20 ligt). Daarvan is EUR 0,08 al in augustus 2004 uitgekeerd als interimdividend. Voor de middellange termijn is KPN van plan een regulier dividend uit te keren van 35 - 50% van de jaarlijkse vrije kasstroom gedefinieerd als kasstroom uit operationele activiteiten verminderd met de investeringen. Het bedrijf wil bovendien doorgaan met de terugkoop van aandelen, op een prijsniveau dat waarde toevoegt voor de resterende aandeelhouders.

De significante schuldreductie van KPN gedurende de afgelopen jaren heeft een positief effect op de zogeheten credit-rating van KPN. Standard & Poor's heeft in januari 2004 de rating van BBB+ met positieve vooruitzichten verhoogd naar A- met stabiele vooruitzichten. In juni heeft Moody's KPN's rating van Baa1 herbevestigd met stabiele vooruitzichten, nadat KPN had aangekondigd opnieuw voor EUR 1 miljard aandelen terug te kopen, een tender te doen op de Convertible Bond 2000 - 2005, de Eurobond 1996 - 2006 en een ruiling op de Eurobond 2001 - 2006.

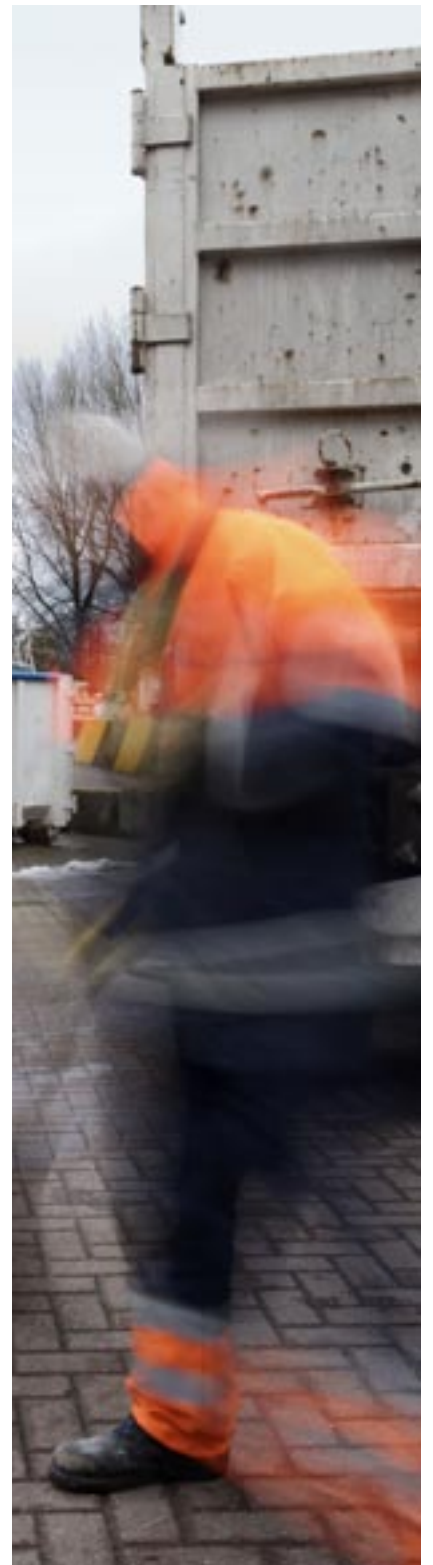
Per eind 2004 bedraagt het eigen vermogen EUR 6.821 miljoen (2003: EUR 7.163 miljoen), de voorzieningen hebben een hoogte van EUR 3.270 miljoen (2003: EUR 3.339 miljoen) en de lang- en kortlopende schulden een waarde van EUR 12.501 miljoen (2003: EUR 13.427 miljoen). Het totaal van de activa bedraagt aan het eind van 2004 EUR 22.736 miljoen (2003: EUR 24.125 miljoen).







De afgelopen jaren heeft KPN zijn recycling processen steeds efficiënter en doelgerichter ingericht. Zo kunnen klanten hun oude of defecte mobiele telefoons, kleine telefooncentrales en andere telecommunicatieapparatuur inleveren bij verkooppunten van KPN. De apparatuur wordt ofwel gerepareerd of vervangen, ofwel ingeleverd bij een erkend recycling bedrijf. Dit bedrijf kan 56 tot 98 procent van het afval recycleren.





# KPN en het milieu

*‘KPN is met zijn duurzaamheidsverslag geen voorloper maar een volger. Toch behoort het volgens de VBDO Transparantiebenchmark 2004 wel tot de top-10 van de Nederlandse beursgenoteerde ondernemingen en dat is geen geringe prestatie. Een voortdurende verbetering van het verslag is wel een voorwaarde om tot die top-10 te blijven behoren. Belangrijk is dat KPN de Telecomrichtlijnen van het Global Reporting Initiative volgt en dat het meer aandacht besteedt aan de duurzaamheid van zijn leveranciers. VBDO vindt immers dat KPN de ambitie moet hebben om ook wat betreft duurzaamheidsverslag legging tot de voorlopers te behoren.’*

*Piet Sprengers, directeur Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)*

## Beleid en doelstellingen

Het milieubeleid van KPN is eind 2004 vastgesteld.

KPN vertaalt dit momenteel naar operationele doelstellingen, die de bedrijfsonderdelen vanaf 2005 gaan implementeren.

Het milieubeleid van KPN is eenduidig:

KPN onderneemt milieuverantwoord, zorgt dat de gevolgen van zijn functioneren voor het milieu in kaart zijn gebracht, is vooruitstrevend in oplossingen en initiatieven met betrekking tot milieuvriendelijk opereren, houdt zich aan formele regelgeving en informele gedragscodes en streeft voor de langere termijn een goede positie na in relatie tot andere telecomoperators.

Het nieuwe beleid kent doelstellingen die voor 2005 gepland staan, alsmede enkele doelen voor de langere termijn.

## Inleiding

KPN heeft in 2004 een aantal resultaten bereikt op milieugebied in Nederland, Duitsland en België. De belangrijkste zijn:

- ♦ Voor de milieuregelgeving voldoet KPN voor 98 procent van alle objecten aan de vergunningen en meldingen die onder andere in het kader van de Wet Milieubeheer nodig zijn.
- ♦ Het brandstofverbruik is met 3 procent afgenomen.
- ♦ De hoeveelheid afval is in totaal met 23 procent afgenomen. Hiermee zet de dalende trend vanaf 2000 zich voort.

In 2004 heeft de Raad van Bestuur het milieubeleid voor de komende jaren geaccordeerd. Daarmee is de richting voor de komende jaren vastgelegd.

Dit beleid gaat in op alle facetten van de bedrijfsvoering van KPN en voor elk onderdeel zijn concrete doelstellingen geformuleerd.

## DOELEN 2005

BELEIDSVELD	DOELSTELLINGEN
Elektrische energie	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPN streeft ernaar om in 2005 een energie-efficiency doelstelling te kunnen vaststellen om in de periode 2006 - 2008 te komen tot een verdere en concrete beheersing van het energieverbruik.</li> <li>Mede daartoe wil KPN geschikte parameters ontwikkelen die voor de toekomst een relatie kunnen leggen met de sterk ontwikkelende telecommunicatietechnieken en die toegepast kunnen worden om te rapporteren op het verbruik en de gerealiseerde efficiency.</li> </ul>
Product-assortiment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het streven is om in gesprekken met relevante leveranciers het onderwerp milieu ter sprake te brengen. Op de langere termijn wil KPN de keten duurzamer inrichten en hierover kunnen rapporteren.</li> <li>De belangrijkste leveranciers van KPN moeten op termijn ook kunnen aangeven wanneer zij de milieubelasting per product kunnen concretiseren.</li> </ul>
Kwaliteit papier	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPN gebruikt intern alleen nog papier dat naast de niet-milieugebonden eisen voldoet aan een verkrijgbaar milieukwaliteitsnorm of keurmerk.</li> </ul>
Kwantiteit papier	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bedrijfsonderdelen (kantoren) trachten hun relatieve papierverbruik met 10 procent terug te brengen ten opzichte van 31 december 2003.</li> </ul>
Gebruikt materiaal en materieel	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPN wil proberen voor de belangrijkste producten en goederen alleen materiaal met een lokaal geldend milieukeurmerk te gebruiken, voor zover beschikbaar en economisch haalbaar, en deze producten en goederen invoeren op basis van een vervangingsplan.</li> </ul>
Telewerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>KPN evalueert de proef die is gedaan met telewerken onder eigen medewerkers en formuleert op grond daarvan een voorstel met beleid en doelstellingen, om telewerken voor meerdere KPN medewerkers mogelijk te maken en daarmee het aantal reisbewegingen te reduceren.</li> </ul>
Afval	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het bedrijf tracht 50 procent meer papierscheiding te realiseren ten opzichte van de totale hoeveelheid facilitair afval per 31 december 2001 (een relatieve afname).</li> <li>KPN wil milieuvriendelijke verpakkingen toepassen voor zover verkrijgbaar en voor alle verpakkingen die KPN zelf aan zijn producten toevoegt. Het streeft continu naar een lager verpakkingsgewicht voor elk product dat KPN op de Nederlandse markt brengt.</li> <li>KPN zal beleid formuleren met betrekking tot het zorgvuldig afvoeren van afval dat ontstaat bij werkzaamheden op klantlocaties.</li> </ul>

## DOELEN 2005

BELEIDSVELD	DOELSTELLINGEN
Horizon en antennebeleid	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN wil de situaties aangaande mobiele zendmasten (basisstations) die tot klachten hebben geleid, in kaart brengen en beziet, in overleg met de autoriteiten, of aanpassing mogelijk is.</li></ul>
Milieuvergunningen & convenanten	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ In Nederland wil KPN voor alle gebouwen actuele milieuvergunningen beschikbaar hebben. Het streven is om dit ook in de andere landen te realiseren, maar dat is deels afhankelijk van lokale wetgeving.</li></ul>
Radiogolven	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN blijft continu de stand van zaken op dit gebied volgen en houdt de samenleving op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.</li></ul>

## DOELEN 2006 EN DAARNA

BELEIDSVELD	DOELSTELLINGEN
Groene energie	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN wil de mogelijkheden bekijken om eigen toepassingen van duurzame energie aan te wenden, waar mogelijk en financieel haalbaar. Tevens wil het bedrijf in de toekomst weer proberen groene stroom toe te passen zolang hieraan geen meerkosten zijn verbonden.</li></ul>
Onderzoek grondkabels	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN heeft kabels in de grond en streeft ernaar om ook in de tweede helft van dit decennium een vervolgonderzoek te doen op het eerdere onderzoek in 2000. Het onderzoek bekijkt de gevolgen van kabels op de omliggende grond.</li></ul>
Brandstof	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN wil op 31 december 2007 15 procent minder CO<sub>2</sub>-uitstoot realiseren voor het volledige bedrijfswagenpark en alle persoonsgebonden lease-auto's. Het gaat om een relatieve afname ten opzichte van 31 december 2002.</li></ul>
Max Havelaar-koffie	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ Het streven van KPN is om in de toekomst in alle kantoren Fair Trade-koffie te gebruiken.</li></ul>
Bestrijding Legionella	<ul style="list-style-type: none"><li>♦ KPN wil maatregelen borgen om besmettingen met Legionellabacterie te voorkomen.</li></ul>

## Invloed op het milieu

Tele- en datacommunicatie is een manier van communiceren zonder milieubelastende vervoers- en transportbewegingen. Niettemin heeft de exploitatie van de communicatiediensten gevolgen voor het milieu. De bedrijfsvoering van KPN heeft met name gevolgen voor de volgende milieuaspecten:

- ♦ luchtmissies (o.a. CO<sub>2</sub>-uitstoot) als gevolg van transportbewegingen door bedrijfswagens en voor woon-werkverkeer, alsmede het gebruik van energie voor telecommunicatie-infrastructuur en bedrijfsgebouwen;
- ♦ milieubelasting in de keten (o.a. gebruikte materialen, geleverde producten en diensten);
- ♦ (verpakkings-)afval door verkoopactiviteiten.

FIGUUR: INPUT-PROCES-OUTPUT MODEL VAN KPN



## Milieuprestaties

In onderstaande tabel zijn de meest relevante (milieu-)parameters voor KPN opgenomen. In de gepresenteerde cijfers zijn enerzijds de GRI-kentallen tot uitdrukking gebracht (gemarkeerd met

EN-indices) en zijn anderzijds typische indicatoren voor relatieve verbruiken opgenomen.

Het gaat hierbij om energie (gas en elektriciteit), CO<sub>2</sub>-emissie en vrijkomend afval.

### MILIEU-KERNCIJFERS KPN

SITUATIE IN NEDERLAND	EENHEID	2004	2003	2002	2001	2000
<b>Totaal omzet (KPN NL)</b>	EU mio	8.713	9.809	9.716	10.030	11.484
<b>Gemiddeld aantal FTE (NL)</b>	Aantal	18.300	19.192	24.160	33.829	34.311
<b>Materiaalgebruik (EN1, EN2, EN14)</b>						
Papierverbruik	Ton	3.230	4.436	3.111	3.524	3.487
Papierscheiding	%	41%	36%	34%	n.b.	n.b.
Afval	ton	5.539	7.162	9.743	13.360	14.483
<b>Hergebruik afval **</b>	%	41%	44%	43%	n.b.	40%
Kabelnetwerk	x 1.000 km	305	328	319	316	315
Herinzet telecomapparatuur	%	88%	91%	92%	95,6%	n.b.
<b>Energie (EN3, EN4, EN17)</b>						
Aardgasverbruik*	m <sup>3</sup>	7.741.272	6.348.060	6.919.375	8.784.970	7.490.3730
Elektriciteit	GWh	734	722	640	573	603
Groene elektriciteit	%	4,0%	11,8%	1,9%	0,3%	n.v.t.
Brandstof voor wagenpark	TJ	496.392	512.313	605.264	623.414	664.703
Diesel voor aggregaten	TJ	5	4	7	12	12
<b>Waterverbruik (EN5)</b>						
Water	m <sup>3</sup>	337.484	367.130	292.336	409.331	415.163
CO <sub>2</sub> -emissies	kiloton CO <sub>2</sub>	504	419	472	447	468
Totaal CO <sub>2</sub> versus omzet	ton/mio EU	57,9	42,8	48,5	44,6	40,7
Index voor CO <sub>2</sub> versus omzet***		112%	83%	94%	86%	79%

\*) gecorrigeerd voor graaddagen

\*\*) in verband met gewijzigde definitie en berekening conform VROM-methodiek wordt het verbranden met energierecuperatie niet meer als een vorm van nuttige toepassing meegerekend. Dit heeft geresulteerd in een bijstelling naar beneden met terugwerkende kracht van het percentage hergebruik van afval.

\*\*\*) referentiejaar is 1999

Uit de milieuprestaties van KPN zijn de volgende belangrijkste conclusies te trekken:

- ♦ in 2004 is het aardgasverbruik weer toegenomen, na enkele jaren van daling. De reden hiervoor is dat het verbruik nu voor het eerst nauwkeurig wordt vastgesteld op basis van meterstanden terwijl in het verleden het aardgasverbruik werd bepaald aan de hand van kentallen per m<sup>2</sup>;
- ♦ de toename van elektriciteit is ook grotendeels aan verbeterde meterstandopname toe te schrijven. In geringe mate heeft een uitbreiding van diensten tot meer stroomverbruik geleid;
- ♦ de CO<sub>2</sub>-emissie als gevolg van de verbranding van fossiele brandstoffen en het gebruik van elektriciteit is toegenomen. Dit is het gevolg van een toenemend gebruik van 'grijze' elektriciteit door het wegvallen subsidieregelingen voor groene elektriciteit;
- ♦ het brandstofverbruik van het wagenpark van KPN is afgenomen ten opzichte van 2003. De daling is ontstaan door een afname van het aantal auto's en het beter plannen van de routes.

In de paragrafen 'Wettelijke kaders' tot en met 'Water' zijn de gevolgen van de inputkant van de activiteiten en processen van KPN beschreven.

In de paragrafen daarna, 'Emissies naar lucht, water en bodem' tot en met 'Milieu en samenleving' zijn de emissies beschreven die het gevolg zijn van de activiteiten en processen van KPN, de zogenaamde output-zijde.

## Wettelijke kaders

### NEDERLAND

Voor de activiteiten van KPN in Nederland is de Wet Milieubeheer van toepassing. Een deel van de KPN-activiteiten is vergunningplichtig, terwijl een ander deel onder een Algemene Maatregel van Bestuur valt. In dit laatste geval betreft het:

- ♦ winkels (Besluit Detailhandel);
- ♦ kantoren (Besluit Kantoor- en verblijfsinrichtingen);
- ♦ telecommunicatiegebouwen (Besluit Voorzieningen en installaties);
- ♦ opslaggebouwen (Besluit Transport en opslagbedrijven).

Verder participeert KPN in relevante convenanten die de overheid met het bedrijfsleven heeft afgesloten om de milieubelasting te verminderen:

- ♦ Convenant Verpakkingen III;
- ♦ Wit- en bruingoedregeling;
- ♦ Stichting Batterijen (STIBAT);
- ♦ Antenneconvenant.

### MILIEUVERGUNNINGEN

Als een activiteit of pand een vergunning nodig heeft, wordt deze vergunning beheerd door het betreffende bedrijfsonderdeel. Tabel *Overzicht vergunningensituatie in Nederland* geeft de vergunningensituatie in 2004 weer per bedrijfsonderdeel in Nederland.

TABEL OVERZICHT VERGUNNINGENSITUATIE IN NEDERLAND

TYPE OBJECT	TOTAAL AANTAL OBJECTEN	AANTAL VERGUNNING	VERGUNNINGEN
		- EN/OF MELDINGPLICHTIGE OBJECTEN*	VERLEEND
Kantoren	86	60	100%
Kleine opslaggebouwen	8	8	0%
Technische gebouwen	1.823	1.388	98%
Verkooppunten	107	107	100%
Zendmasten	3.842	0	100%
Zendstation Burum	1	1	100%

### Kantoren

De objecten van KPN Vastgoed & Facilities vallen onder de AMvB Kantoor- en verblijfsgebouwen. In 2004 is voor enkele objecten de vergunningplicht vervallen. Voor objecten die onder de AMvB Transport en opslagbedrijven vallen, wordt de melding in 2005 verzorgd.

### Technische Gebouwen

Het bedrijfsonderdeel Service unit Technische Gebouwen beheert de vergunningen van de technische gebouwen (zoals telefooncentrales). Deze objecten kunnen onder de Wet Milieubeheer vallen en onder de AMvB Voorzieningen en installaties. Van alle objecten is in 2004 een melding gedaan of vergunning aangevraagd. In 2005 worden de bestaande vergunningen van de 24 straalverbindingstorens in het kader van de gewijzigde frequentie-indeling herzien.

### Verkooppunten

De verkooppunten Primafoon en Business Center van het bedrijfsonderdeel Retail zijn meldingplichtig in het kader van de AMvB Detailhandel. Alle aanvragen voor vergunningen zijn in 2004 afgehandeld.

### Zendmasten

De 4.150 zendmasten voor mobiele telefonie (zogenoeten basisstations) vallen onder de verantwoordelijkheid van KPN Mobiel. In verband met het geringe zendvermogen per zendmast heeft de overheid deze objecten niet vergunningplichtig gesteld.

### Zendstation Burum

In Burum staat het grondstation voor satellietcommunicatie dat de dochteronderneming Xantic beheert. KPN heeft een meerderheidsbelang van 65 procent in Xantic. De vergunningprocedure is in 2003 gestart en in 2004 afgerond.

### Duitsland

Alle basisstations van E-Plus zijn goedgekeurd door de 'Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (Reg TP)'. Daarnaast kent Duitsland een groot aantal relevante wetten en verordeningen, als gevolg van een vergaande implementatie van Europese richtlijnen en verordeningen.

Van alle in gebruik zijnde gebouwen zijn vergunningen aanwezig; in 2005 wordt de actualiteit daarvan getoetst.

### België

BASE voert zijn meeste activiteiten uit in het gewest Brussel. Hoewel de milieuwet- en regelgeving in België zowel op nationaal als op gewestelijk niveau is vastgesteld, spelen vooral de gewesten een grote rol bij het stellen van regels en controle op de naleving.

Van alle in gebruik zijnde gebouwen zijn vergunningen aanwezig; in 2005 wordt de actualiteit daarvan getoetst.

### Conclusie

KPN heeft de milieuvergunningen gerealiseerd voor 98 procent van alle objecten. Voor 2005 is een plan opgesteld voor het aanvragen van de resterende vergunningen.

## Inkoop en leveranciers

### LEVERANCIERS

In de inkoopvoorwaarden van KPN zijn milieueisen opgenomen voor productbestanddelen, afvalverwerking of hergebruik. KPN selecteert zijn leveranciers onder andere op de wijze hoe zij omgaan met duurzaamheid. Dit sluit aan bij het milieubeleid van KPN. Ook de ondertekende convenanten (zoals het Verpakkingenconvenant) zijn vertaald naar specifieke eisen. Op verzoek moeten leveranciers inzicht geven in hun bijdrage aan de bescherming van het milieu met energiezuinige producten, een energievriendelijke productie en het respecteren van mensenrechten.

### MILIEUEISEN AAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

Door de technische ontwikkelingen in de micro-elektronica heeft KPN voor enkele toestellen een energiezuinige adapter kunnen invoeren die het ruststroomverbruik verlaagt van 11 naar 6 Watt. Dit levert bij de consument een energiebesparing op in rust van 45 procent.

KPN heeft in 2004 de herinrichting van de inkoopfunctie verder doorgezet om te komen tot een meer gecoördineerde en professionele inkooporganisatie. KPN stuurt op het verminderen van het aantal leveranciers door middel van een strenge selectie, waarbij duurzaamheid een belangrijke rol speelt. Met een beperkte groep leveranciers is het makkelijker om KPN's kijk op milieuaspecten met meer nadruk in te brengen in de gesprekken. Voor 2005 is dit een verplicht aandachtsgebied bij de inkoopcategorieën.

De algemene inkoopvoorwaarden van KPN eisen van de leverancier dat diens producten geen bestanddelen bevatten die niet herbruikbaar zijn of die wettelijk verboden zijn. Dit maakt het mogelijk dat KPN onderzoekt hoe leveranciers en producenten rekening houden met de bescherming van het milieu binnen het ontwerp en de productie van producten.

Verder kiest KPN in zijn technische gebouwen bij vervangingen zoveel mogelijk voor milieuvriendelijke ontwerpen. Het gaat dan

om zowel cv-installaties als nieuwe gelijkrichters met een hoog rendement, die minder energie verbruiken dan de oude of traditionele versies. Bij telefooncentrales lukt dit nog niet, omdat deze marktconform worden ingekocht en KPN op deze wereldmarkt weinig speelruimte heeft.

Schoonmaakbedrijven mogen bij hun werkzaamheden voor KPN alleen milieuvriendelijke of milieuneutrale schoonmaakmiddelen gebruiken.

### FAIR TRADE KOFFIE

Bij KPN Nederland zijn in 2004 3,6 miljoen koppen koffie genuttigd. Dit komt overeen met 21.252 kg. Het aandeel van de Max Havelaar koffie is gelijk gebleven op 30 procent. In 2005 gaat KPN de mogelijkheid onderzoeken om alle koffieautomaten te voorzien van Fair Trade koffie.

### WAGENPARK

Alle nieuwe personenauto's en de bekende groene bedrijfswagens voldoen sinds 2003 aan de norm die de Europese Unie voor de komende jaren heeft gesteld. In 2005 onderzoekt KPN de mogelijkheden om het gebruik te stimuleren van hybride-auto's (een combinatie van een elektrische en conventioneel aangedreven brandstofmotor) zoals de Toyota Prius. KPN blijft daarmee zoeken naar schone, veilige en goedkope vervoersalternatieven.

### BRANDSTOFEMISSIE

Sinds 2003 bestelt KPN geen lease-auto's meer op LPG, omdat de landelijke leveringsdekking van LPG afneemt als gevolg van de strengere wetgeving. Nieuwe bedrijfswagens worden nu nagenoeg standaard uitgerust met een nieuwe generatie dieselmotor. Deze motoren zijn zuiniger en stiller. Door het gebruik van laagzwavelige brandstof hebben de motoren bovendien minder nadelige gevolgen voor het broeikaseffect (ten opzichte van conventionele diesel).

## Grondstoffen en materiaalverbruik

KPN heeft voor zijn activiteiten grondstoffen en materialen nodig. De belangrijkste materialen vanuit milieuoogpunt zijn:

- ♦ kabelnetwerken voor directe communicatie. Deze bevatten metalen zoals lood en koper;
- ♦ netwerkkapapparatuur (o.a. telefooncentrales) ondersteunt het kabelnetwerk;
- ♦ pc's en papier voor ondersteunende activiteiten;
- ♦ koelmiddelen voor de noodzakelijke koeling in centrales (en kantoren).

### KABELNETWERKEN

Het beheer van kabels (aanleg, onderhoud en verwijdering) is toe te wijzen aan de Nederlandse KPN-activiteiten. Het kabelnetwerk bevindt zich zowel op land als op de zeebodem.

De milieubelasting als gevolg van het kabelnetwerk ontstaat op twee momenten. Bij de aanleg van grondkabels worden vreemde stoffen in de bodem gebracht en wordt de bodem verstoord.

Bij de verwijdering van kabels ontstaan afvalstoffen.

Het beleid van KPN is gericht op het voorkomen van bodemverontreiniging bij het gebruik en aanleg van kabels, en om verspreiding te voorkomen van bestaande verontreiniging. Verwijderde kabels worden milieuvriendelijk afgevoerd.

### TABEL KABELNETWERK

x 1.000 km	2004	2003	2002	2001
<b>Grondkabelbestand, waarvan:</b>				
Koperkabel in gebruik	224	224	224	224
Reserve koperkabel	4	5	5	6
Glasvezelkabel	46	44	35	34
Lege mantel buis	31	19	19	19
Zeekabelbestand	1,2	1,2	1,2	1,2

De hoeveelheid lege mantelbuizen is toegenomen, doordat KPN deze al als voorziening heeft gelegd op plaatsen waar in de grond werd gewerkt (bouwplaatsen, nutsbedrijven, etc.). In een later stadium kan daar dan glasvezel doorheen worden getrokken. Dit betekent een besparing op kosten en minder overlast voor de weg- en grondgebruikers.

### Grondkabels

De cijfers zijn voor 2004 als gevolg van verbeterde registratiegegevens met terugwerkende kracht aangepast. Naast deze administratieve aanpassing zijn er in werkelijkheid geen significante verschillen. KPN heeft in 2004 de laatste loodhoudende kabel in dienst genomen. Bij nieuwe aanleg gebruikt het bedrijf nu kabels met een polyetheen-pantsering, wat een lagere milieubelasting heeft. Ook is voor het eerst de vernieuwde krimp-lasmof in het aansluitnetwerk geplaatst, waardoor er geen loodlassen meer nodig zijn.

### Haspels

In samenwerking met de leverancier past KPN geen loodhoudende verf meer toe, dat traditioneel wordt gebruikt voor de conservering van kabelhaspels, maar dat slecht was voor het milieu.



### Zeekabels

KPN is mede-eigenaar van zeekabels op het Nederlandse deel van het Continentaal Plat en het participeert in consortia die over de gehele wereld zeekabelnetwerken beheren. Zowel de diepe als de ondiepe-zeekabelbestanden bestaan grotendeels uit glasvezelkabels. In 2004 zijn geen versterkers met radioactieve stoffen verwijderd en/of afgevoerd.

### PAPIER

KPN stuurt op de hoeveelheden en soorten papier die het gebruikt. Papier wordt hoofdzakelijk ingezet voor kantooractiviteiten, externe communicatie en promotie van diensten en producten.

Het door KPN ingekochte papier is voorzien van een milieukeur en de leveranciers hebben een milieuzorgsysteem. Hierin heeft zich in 2004 geen verandering voorgedaan. Het papier voor de kopieerapparaten en printers is van kwalitatief ecf (elementary chlorine free, ofwel nagenoeg chloorvrij).

### TABEL PAPIERVERBRUIK

x TON	2004	2003	2002	2001
Nederland	3.230	4.436	3.111	3.524
Buitenland	1.287	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal	4.517	4.436	3.111	3.524

Het verbruik in 2004 laat een aantal schommelingen zien ten opzichte van 2003: zelfdoorschrijvend materiaal, zoals bonboekjes en contracten, is in hoge mate milieubelastend en is in het gebruik niet meer praktisch. De vervanging hiervan door multipurpose papier is in 2004 voortgezet. Enerzijds is het papierverbruik sterk gereduceerd door een toename van elektronische berichten, terwijl aan de andere kant een toename ontstaat door het uitprinten van berichten en attachments.

## Energie

Bij de uitvoering van zijn activiteiten gebruikt KPN primaire brandstoffen (aardgas, benzine en dieselolie), elektriciteit en stadsverwarming.

### AARDGAS

De grote gebouwen van KPN waar verwarming nodig is, worden hoofdzakelijk verwarmd met gasgestookte centrale verwarmingsinstallaties.

### TABEL AARDGASVERBRUIK

x 1.000 m <sup>3</sup>	2004	2003	2002	2001	2000
Gemeten verbruik					
Nederland	7.755	6.323	7.408	8.970	8.289
Gecorrigeerd verbruik					
Nederland	7.741	6.348	6.919	8.785	7.490
Gemeten verbruik buitenland	1.652	546	n.b.	n.b.	n.b.
Totaal verbruik	9.393	6.894	6.919	8.785	7.490

Het aardgasverbruik voor Nederland is gecorrigeerd op de buitentemperatuur met behulp van graaddagen en vergeleken met het tienjarig voortschrijdend gemiddelde. Graaddagen is de som van het aantal graden per dag, dat het kouder is dan 18°C, over een geheel jaar. Door gebruik te maken van deze graaddagen-correctie is een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk. Na correctie blijkt het aardgasverbruik in Nederland te zijn gestegen met 1.393.000 m<sup>3</sup> (22 procent). Deze toename wordt veroorzaakt door de verbeterde registratie en meterstandopname.

Omdat de graaddagen van België en Duitsland niet bekend zijn, is op dat verbruik geen correctie uitgevoerd.

In het kader van energiemangement is KPN in 2004 gestart met het registreren van de belangrijke energiegegevens (waaronder aardgas) voor zijn objecten met gasgestookte cv-installaties. Het totale aardgasverbruik is bepaald aan de hand van de beschikbare verbruiksgegevens, op basis van de meterstanden. Waar nodig is geëxtrapoleerd vanuit deze meetwaarden. KPN zal in 2005 de registratie van meterstanden structureel bijhouden.

### Reductie aardgas

KPN heeft het verbruik van de cv-installaties geoptimaliseerd. Enerzijds door het aanpassen van de stooklijn en anderzijds door de cv weersafhankelijk te maken. De optimalisatie heeft geresulteerd in een besparing van 253.000 m<sup>3</sup>.

Het vervangingsprogramma van de oudere cv-installaties wordt in 2005 voortgezet. Concreet betekent dit een vervanging door installaties met hoog rendement of het installeren van een cv-installatie met een kleinere capaciteit. De besparing hiervan is nog niet inzichtelijk.

## BRANDSTOFGEBRUIK DOOR HET WAGENPARK

Het wagenpark van KPN is ten opzichte van voorgaande jaren wederom in omvang afgenomen. Het totaal aantal bedrijfswagens is gedaald naar 7.329 auto's (-3,5 procent), als gevolg van een afnemend personeelsbestand. Voor 2005 verwacht KPN een verdere afname van het totaal aantal bedrijfswagens.

Het brandstofverbruik door het wagenpark in 2004 bedroeg 14 miljoen liter, een afname met 0,9 miljoen liter (3,1 procent ten opzichte van 2003). Dit komt omdat er minder bedrijfswagens zijn.

Een oorzaak die het verbruik beïnvloedt, maar die buiten de invloedssfeer van KPN ligt, is de toenemende verkeersdruk en het aantal files op de Nederlandse (auto)wegen. De totale lengte en duur van files nam in 2004 toe met 11 procent (bron: Rijkswaterstaat). Het gemiddeld verbruik per bedrijfswagen is verder toegenomen, doordat een toenemend aantal (nieuwe) bedrijfswagens vanuit het oogpunt van comfort is uitgerust met airco.

Het totaal aantal kilometers dat de bedrijfswagens hebben afgelegd, is afgenomen van 213 naar 197 miljoen kilometer. Dit is een daling ten opzichte van 2003 met 16 miljoen kilometers (-7,5 procent). De belangrijkste redenen voor deze daling zijn de verbeterde werkplanning, het outsourcen van activiteiten en de afname van het aantal autogebruikers. Voor 2005 staat voor de wagens van sommige landelijk opererende medewerkers de inbouw van navigatiesystemen op de planning.

### Rijden op aardgas

Het onderzoek dat in 2003 is gestart naar rijden op aardgas, zou in 2004 resulteren in een pilot. Vanwege de geringe belangstelling voor samenwerking vanuit andere bedrijven en organisaties heeft KPN besloten deze pilot niet uit te voeren. Een andere reden is dat subsidiemogelijkheden ontbreken, met hoge kosten voor KPN tot gevolg.

### Buitenland

Ook in het buitenland is een afname van het aantal bedrijfswagens te constateren (-12 procent). Dit ging echter gepaard met een toename van het brandstofverbruik met 15 procent. De toename ligt in een verdubbeling van het dieselverbruik bij E-Plus.

## (NOOD)STROOMAGGREGATEN

Vanuit de Telecommunicatiewet is KPN verplicht te zorgen voor de continue beschikbaarheid van het (mobiele) netwerk. Om bij storingen in de energievoorziening toch de telecommunicatieverbindingen in stand te houden, heeft KPN in een aantal telefooncentrales stationaire batterijen geïnstalleerd,

die in een groot aantal gevallen worden ondersteund door noodstroomaggregaten (NSA's) op dieselolie. Bij storingen in kleinere objecten worden mobiele NSA's ingezet.

Het aantal noodstroomaggregaten is in 2004 nagenoeg ongewijzigd gebleven. In Nederland heeft KPN 593 NSA's in bedrijf (604 in 2003). De situatie bij E-Plus (26) en BASE (174) is in 2004 niet gewijzigd.

### Nederland

Het verbruik van dieselolie is in 2004 evenredig met het aantal NSA's afgenomen. Door het verbruik van dieselolie bij het proefdraaien van noodstroomaggregaten en het in gebruik zijn bij stroomstoringen ontstaan emissies van kooldioxide, zwaveldioxide en overige componenten zoals roetdeeltjes. Bij het testen van de noodstroomaggregaten wordt de opgewekte elektriciteit nuttig toegepast. Circa 80 procent van de opgewekte elektriciteit zet KPN in voor de reguliere telecommunicatieprocessen. Het overige deel gaat als restwarmte naar de buitenlucht.

Door het verminderen van het aantal onderhoudsintervallen is het verbruik van dieselolie sinds 2002 sterk afgenomen. Ook in 2004 is de onderhoudsinterval voor sommige NSA's weer verder verminderd. In 2005 bekijkt KPN of dit voor alle NSA's is door te voeren.

### Buitenland

Door een onverwacht defect in een datacentrum, waarvan de reparatie niet direct kon plaatsvinden, was er op een E-Plus locatie sprake van een verhoogde inzet van de noodstroomvoorziening. Dit heeft geresulteerd in een stijging van het verbruik van dieselolie met 800.000 liter.

## STADSVERWARMING

In circa twintig grote bedrijfsgebouwen in Nederland maakt KPN gebruik van stadsverwarming, waaronder het hoofdkantoor in Den Haag. Het verbruik is afgenomen van 80.104 GJ in 2003 naar 59.469 GJ in 2004. Ook hier betreft de afname van 36 procent een wijziging door verbeterde meterstandopnames.

## ELEKTRICITEIT

In 2004 bedroeg het totale elektriciteitsverbruik in Nederland 734 GWh, een toename van 12 GWh ten opzichte van 2003. Deze verwaarloosbare toename komt vooral door een verbeterde meterstandopname.

De grootste verbruiker van elektriciteit bij KPN is het vaste telefonienet. In 2003 is KPN gestart met het doorvoeren van energiebesparingsmaatregelen op gebied van de toegestane luchttemperatuur in technische gebouwen. Als vervolg hierop is in 2004 de luchthuishouding in de telecommunicatieruimten

verbeterd. In combinatie met het optimaliseren van redundante koeleenheden heeft dit geresulteerd in een totale berekende besparing van 1,4 GWh op jaarbasis.

In het kader van energiemangement zijn voor de technische gebouwen verbruiksnormen vastgesteld. De gestelde verbruiksnormen worden in 2005 in de praktijk getoetst. Voor 2005 verwacht KPN een verdere toename van het energieverbruik als gevolg van het moderniseren van de geïnstalleerde apparatuur. KPN gaat verder de haalbaarheid onderzoeken om aardwarmte te gebruiken voor koeling.

### Groene elektriciteit

In 2004 is aanzienlijk minder groene energie ingekocht (28 GWh tegenover 85 GWh in 2003) door het wegvallen van subsidies. Alleen voor kleinere objecten (telefooncellen en opstelpunten mobiele netwerk) is nog groene energie ingekocht.

### Buitenland

In het buitenland is een toename van het elektriciteitsverbruik te zien: van 206 GWh in 2003 naar 224 GWh in 2004. Deze toename houdt direct verband met het groeiend aantal opstelpunten van mobiele zendmasten.

## Water

In Nederland gebruikt KPN water hoofdzakelijk voor facilitaire voorzieningen in de kantoren en technische gebouwen. Hieronder vallen consumptie, schoonmaak, bedrijfsrestaurants en sanitair. Een klein deel van het waterverbruik (20 procent) is ingezet voor koeling van technische gebouwen.

In 55 bedrijfsgebouwen is in 2004 het waterverbruik gemeten door meterstanden op te nemen. Net als bij het energieverbruik is vanuit deze gemeten waterverbruiken het gemiddelde waterverbruik per m<sup>2</sup> geëxtrapoleerd. Voor technische gebouwen is geëxtrapoleerd vanuit het aantal sanitaire voorzieningen. Hiermee komt het totale waterverbruik op 337.500 m<sup>3</sup>. Ten opzichte van het voorgaande jaar is het totale waterverbruik in 2004 met bijna 30.000 m<sup>3</sup> (8 procent) afgenomen. Deze afname is direct te herleiden naar het afgenomen aantal werknemers en het afstoten van enkele gebouwen. Verder was de aandacht in 2004 gericht op het verbeteren van de verbruikregistraties en het verkrijgen van inzicht in het werkelijke waterverbruik. Als kleinschalig voorbeeld om waterbesparing te bevorderen is te noemen dat KPN in het kantoorpand in Amsterdam is begonnen de toiletgebruikers te attenderen op de waterstopknop. Daardoor is het verbruik van water te beperken. Wanneer dit project succesvol is, zal KPN het ook verder in Nederland toepassen.

### Legionellabestrijding

De bestrijding van de risico's van legionella is van toepassing op de kantoorobjecten. In 2004 zijn verscheidene inventarisaties uitgevoerd en heeft KPN maatregelen getroffen aan het waterleidingnet. Verder zijn verhuurders van gebouwen aangeschreven om zorg te dragen voor de bestrijding van legionella.

### Verbruik buitenland

De buitenlandse KPN-onderdelen hebben in 2004 nagenoeg evenveel water gebruikt als in 2003 (27.825 m<sup>3</sup>). Deze hoeveelheid ligt lager dan in Nederland, omdat de buitenlandse deelnemingen in verhouding minder kantoorpersoneel hebben.

## Emissies naar lucht, water en bodem

Als gevolg van de processen en activiteiten van KPN ontstaan emissies naar lucht, water en bodem.

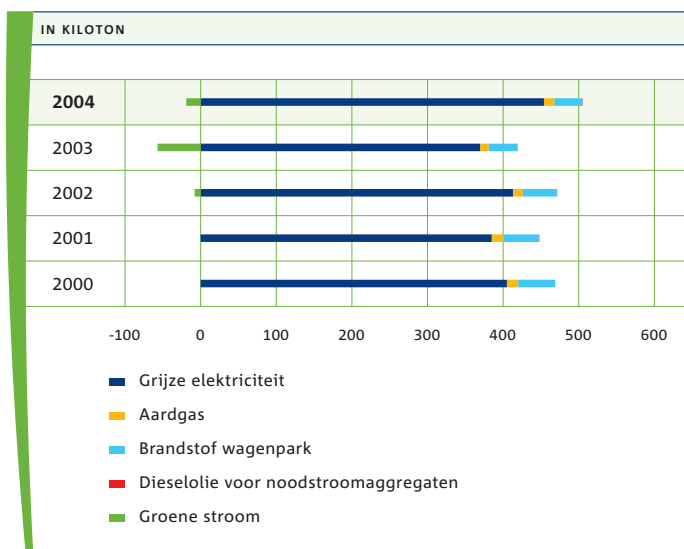
Emissies naar de lucht bestaan voornamelijk uit broeikasgassen (o.a. CO<sub>2</sub>) door verbranding van fossiele brandstoffen (aardgas, diesel en olie) voor opwekking van elektriciteit, ruimteverwarming en transport, en uit lekverliezen van koelmiddelen uit de airconditioning.

Ozonlaagaantastende stoffen, zoals halonen, werden toegepast in brandblussers. Bij KPN zijn sinds 2004 geen brandblussers met halonen meer aanwezig, omdat hiervoor zo veel mogelijk op EcoFoam is overgestapt. Ook zijn in 2004 geen incidenten geweest waarbij halonen zijn vrijgekomen.

### LUCHT: BROEIKASGASSEN

De belangrijkste luchtemissie van KPN is CO<sub>2</sub> door de opwekking van elektriciteit. Dit is voornamelijk een indirecte emissie. De door KPN gebruikte elektriciteit wordt door landelijke energiecentrales opgewekt. Een klein aandeel van de emissie is veroorzaakt door het gebruik van noodstroomaggregaten. Daarnaast ontstaat CO<sub>2</sub>-emissie door het gebruik van aardgas en dieselolie voor ruimteverwarming en door het gebruik van brandstof door het wagenpark.

FIGUUR CO<sub>2</sub>-UITSTOOT PER ENERGIEDRAGER



#### Nederland

Als gevolg van de activiteiten van de Nederlandse KPN-onderdelen is in 2004 504 kiloton CO<sub>2</sub> uitgestoten, een stijging van 20 procent ten opzichte van 2003. Deze toename komt grotendeels door minder groene stroom in te kopen.

#### Buitenland

De CO<sub>2</sub>-emissie in het buitenland is toegenomen van 130 kiloton in 2003 naar 165 kiloton in 2004. De belangrijkste reden hiervoor is een betere registratie van de gegevens, omdat in 2003 pas voor het eerst is begonnen met het bijhouden van milieugegevens in het buitenland.

#### LUCHT: KOEL- EN BLUSMIDDELEN

Koelmiddelen worden in koelinstallaties toegepast voor de opwekking van geconditioneerde lucht. Telefooncentrales en ruimten met veel elektronische apparatuur moeten worden gekoeld om schade aan de apparatuur te voorkomen. Alle koelinstallaties bevatten wettelijk toegestane koelmiddelen.

Emissies van koelmiddelen ontstaan bij lekkage van het koelsysteem. Jaarlijks laat KPN alle installaties inspecteren door een wettelijk erkend bedrijf. Desondanks kan een gesloten systeem toch koelmiddel lekken. Het implementeren van een registratiesysteem om meer inzicht te krijgen in de lekverliezen, staat gepland voor 2005.

TABEL AANWEZIGE KOELMIDDELEN EN LEKVERLIEZEN

	AANTAL INSTALLATIES	TOTAAL INHOUD (KG)	TOTAAL BIJGEVULD (KG)
Nederland	856*	6.737*	niet bekend
Buitenland	2.198	6.558	0

\*) exclusief koelinstallaties in technische gebouwen

KPN heeft sinds 2004 geen blusmiddelen meer met halon. KPN is zo veel mogelijk overgestapt op EcoFoam.

#### WATER: EMISSIES

De hoeveelheid vrijgekomen afvalwater is nagenoeg gelijk aan de hoeveelheid ingenomen water voor facilitaire voorzieningen (sanitair, schoonmaak, consumptie).

Op basis van kengetallen van de Unie van Waterschappen is de vuillast van het afvalwater van KPN Nederland berekend in vervuilingseenheden (ve). Voor het geloosde afvalwater van kantoren is een omrekenfactor van 0,253 vervuilingseenheden per fte (gemiddeld over 2004) gebruikt, hetgeen resulteert in 4.673 ve.

In België wordt voor kantoorgebouwen een omrekenfactor van 0,33 ve per fte gehanteerd. De omrekenfactor in Duitsland is niet bekend, zodat met de Nederlandse omrekenfactor van 0,253 is gerekend. De vuillast van het geloosde afvalwater bij BASE en E-Plus bedraagt gezamenlijk 912 ve.

#### BODEMBEDREIGENDE ACTIVITEITEN

Dieselolie voor de noodstroomaggregaten en ruimteverwarming is opgeslagen in boven- en ondergrondse tanks. De inhoud van de tanks kan variëren van 2.000 tot 30.000 liter. De tanks zijn geplaatst bij diverse kantoorgebouwen en technische gebouwen.

#### Nederland

Het totaal aantal tanks bedraagt 340 stuks. Jaarlijks inspecteert een wettelijk erkend bedrijf deze tanks, conform het Besluit Opslaan in Ondergrondse Tanks (BOOT). Geconstateerde gebreken worden direct hersteld. Bij de tanks inspecteert KPN jaarlijks ook de kwaliteit van het grondwater, om eventuele bodem-verontreiniging tijdig te signaleren en te beperken. In 2004 hebben zich geen incidenten voorgedaan. Wel heeft KPN ondergrondse tanks afgevoerd, die bij de 15-jarige keuring waren afgekeurd.

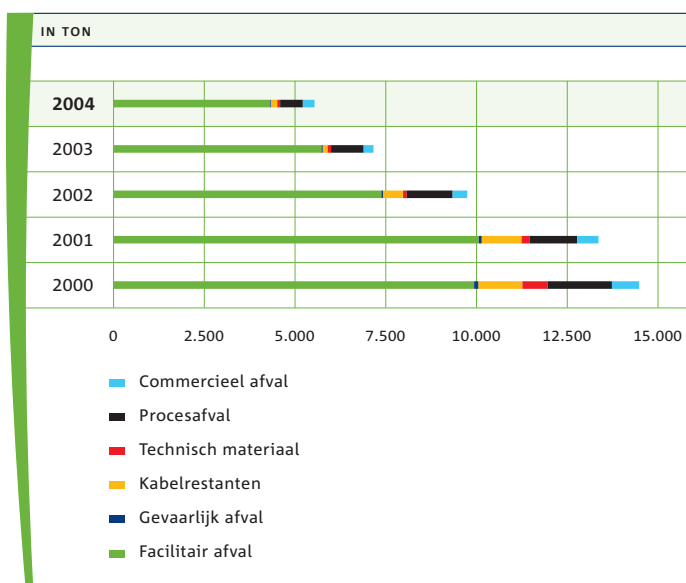
### Buitenland

De opslagcapaciteit van BASE en E-Plus van brandstof voor noodstroomaggregaten is verwaarloosbaar klein (120 m<sup>3</sup>). In het buitenland zijn geen ondergrondse tanks in gebruik.

## Afval

Als gevolg van de bedrijfsactiviteiten ontstaat afval. KPN maakt onderscheid in: facilitair afval, technisch materiaal, gevaarlijk afval, kabelrestanten, procesafval divers en commercieel materiaal. Bij de productiegerelateerde stromen (commercieel en kabelrestant) is een toename te zien (zie figuur *Totaal afval in 2004*). De overige stromen vertonen een afname. Door de invoering van een andere stoffencodering (EURAL) zijn er lichte schommelingen in de rapportage over afvalstromen opgetreden.

### TOTAAL AFVAL IN 2004



Uit bovenstaand figuur is af te leiden dat de dalende trend vanaf 2000 zich verder doorzet. Enkele redenen hiervoor zijn de afname van het personeelsbestand en de hoeveelheid restafval, alsmede de verbetering van inzamelingsmiddelen. De toenames zijn vooral toe te schrijven aan de uitbreiding van de infrastructuur (met name ADSL) en eenmalige opruimacties in panden.

De totale hoeveelheid afval van KPN is de afgelopen jaren jaarlijks afgenomen, zoals ook is weergegeven in onderstaande tabel.

### AFVALSTROMEN

	2004	2003	2002	2001	2000
Totaal	5.539	7.162	9.744	13.360	14.483

### FACILITAIR AFVAL

De grootste stroom is het facilitair afval (waaronder papier en restafval); dit is in 2004 gedaald met 1.500 ton. Een aandachtspunt binnen KPN blijft het verminderen van het restafval ten op zichte van het totaal facilitair afval. Voor papier heeft KPN in 2004 een scheidingspercentage van 41 procent gerealiseerd. Nog meer gerichte acties om papier apart in te zamelen, moeten leiden tot een scheidingspercentage van 50 procent in 2005.

Daarnaast heeft KPN initiatieven opgestart op het gebied van innovatieve inzamelingsystemen en verwerkingsstechnieken. De uitbreiding van milieustraten bij onderdelen resulteert in een afname van de hoeveelheid restafval en een toename van het percentage hergebruik.

### KABELRENTANTEN EN TECHNISCH MATERIAAL

De situatie voor kabelrestanten en technisch materiaal is niet veel veranderd. Tegenover minder technisch materiaal staat een geringe toename van de hoeveelheid kabelrestanten. Door een verbeterde inzameling is er minder kabel- en technisch materiaal als restafval afgevoerd. Het hergebruik en de recycling van materiaal is hierdoor verbeterd.

### GEVAARLIJK AFVAL

Onder gevaarlijk afval wordt verstaan: batterijen, accu's, elektronicaschroot, gasontladingslampen en klein gevaarlijk afval (KGA). De hoeveelheid gevaarlijk afval is in 2004 met 11 ton gedaald van 36 naar 25 ton. Bij twee saneringsprojecten in gebouwen heeft KPN ook asbest afgevoerd. Hierbij zijn alle veiligheidsvoorschriften in acht genomen en is de asbest veilig afgevoerd door erkende bedrijven.

### PROCESAFVAL DIVERS

Procesafval is afval dat vrijkomt bij primaire processen en bevat hout, puin, bouw- en sloopafval. De vrijkomende stromen zijn compleet herbruikbaar. De hoeveelheid procesafval is ten opzichte van 2003 gedaald met 273 ton.

## COMMERCIEEL MATERIAAL

Onder commercieel materiaal wordt verstaan retour gekomen materialen (mobiele telefoons, kleine telefooncentrales en andere telecommunicatie-apparatuur) die onder verantwoordelijkheid van KPN zijn verwijderd. Klanten kunnen deze defecte (telecommunicatie)apparatuur afgeven bij de verkooppunten van KPN (Primafoon en Business Center). Indien van toepassing wordt de apparatuur onder garantie gerepareerd of vervangen. Indien herstel en terugname door de leverancier niet mogelijk is, telt het mee in de afvalstroom van KPN. In 2004 heeft KPN uit de Primafoons en de Business Centers 322 ton afgevoerd.

### Nederland

De handsets die bij KPN retour komen, worden ingezameld en afgevoerd naar een erkende verwerker. Deze verwerker is gespecialiseerd in het inzetten voor hergebruik en recyclen van handsets.

Gedurende de eerste drie kwartalen van 2004 heeft KPN twintig batches materiaal met ongeveer 54.000 toestellen laten verwerken. Dit materiaal is onder te verdelen in drie categorieën:

- 1 oude producten die door klanten zijn ingeleverd bij KPN;
- 2 defecte producten, waarvoor KPN geen vergoeding meer van de leverancier ontvangt;
- 3 producten die onverkoopbaar zijn geworden.

Bij de verwerking wordt een re-use/recycle rate gehaald, die varieert tussen de 56 en 98 procent. De meeste toestellen komen voor herinzet in aanmerking. De overige toestellen, de accessoires en het verpakkingsmateriaal worden per materiaalcategorie ook gerecycled. Daarbij wordt bij de handsets eerst nog getracht om onderdelen voor hergebruik te winnen. Van de 54.000 aangeboden handsets waren ongeveer 9.000 toestellen (16 procent) opnieuw inzetbaar.

### Buitenland

E-Plus zamelt retour gekomen mobiele telefoons in en biedt deze aan bij Greener Solutions (GS). GS repareert defecte mobiele telefoons en verkoopt deze door. Indien reparatie niet meer mogelijk is, worden de onderdelen van de telefoons zoveel mogelijk hergebruikt.

In 2004 is 44 procent gerepareerd en doorverkocht, is 26 procent van de onderdelen gerecycled en is 30 procent van de onderdelen afgevoerd als afval.

E-Plus maakt voor elk aangeboden retourtelefoon een vast bedrag over ten gunste van het onderzoek naar aids.

## Producten en diensten

De milieubelasting van producten en diensten is op verscheidene momenten te beïnvloeden. Bij de inkoop van telecomapparatuur en andere producten kan KPN in de algemene inkoopvoorwaarden milieueisen stellen aan de leveranciers. De marktpositie van KPN is niet zo sterk dat het zonder samenspraak met de leveranciers eisen kan stellen aan de samenstelling van producten.

Anderszins kan KPN de milieubelasting beïnvloeden door productinnovatie. Met name de samenstelling en het uiterlijk van verpakkingen is te beïnvloeden door de marketingafdelingen van KPN.

## PRODUCTINNOVATIE

Er is sprake van innovatie van producten en diensten voor zowel nieuwe als verbeterde producten en diensten. Bij de introductie van nieuwe producten streeft KPN naar een milieuvriendelijke verpakking. Verder bieden de ontwikkelingen in micro-elektronica (zoals energiezuinige adapters, waarvan het ruststroomverbruik is verlaagd) de mogelijkheid om ook bij de consument energiebesparing te realiseren tijdens het gebruik van KPN's producten.

## TELEFOONKAARTEN

KPN heeft twee soorten telefoonkaarten in het assortiment:

- ♦ chipkaarten voor gebruik in telefooncellen;
- ♦ prepaid/postpaid- of opwaardeerkaarten voor gebruik in mobiele telefoons.

In onderstaande tabel is de afzet van beide type kaarten opgenomen.

TABEL OVERZICHT VERKOCHTE TELEFOONKAARTEN

X 1 MILJOEN	2004	2003	2002	2001	2000
<b>Chipkaarten</b>					
♦ Voor munttoestellen	4,0	5,4	6,6	7,3	7,7
<b>Kaarten mobiel</b>					
♦ Opwaardeerkaarten	6,0	10,8	n.b.	n.b.	n.b.
♦ Prepaid en postpaid	1,9	1,5	1,4	15,5	14

### Chipkaarten

Het aantal verkochte chipkaarten voor telefooncellen daalt. Oorzaken zijn een verdere toename in het gebruik van mobiele telefoons en het kunnen opwaarderen van de chipkaarten. De helft van de chipkaarten is gemaakt van ABS-materiaal dat minder schadelijk is dan PVC (polyvinylchloride).

### **Kaarten mobiel**

Het aantal verkochte prepaid/postpaid-kaarten is in 2004 weer licht toegenomen, met 26 procent van 1,5 naar 1,9 miljoen. Deze hoeveelheid is geringer dan een paar jaar geleden, omdat mobiele telefoons of simkaarten langer in gebruik blijven. In 2004 heeft zich een belangrijke ontwikkeling voorgedaan in de opwaardeertransacties van prepaid-kaarten. Ter vervanging van kaarten zijn gedurende het jaar ongeveer 12 miljoen opwaardeertransacties gedaan via opwaardeerterminals in een landelijk steeds dichter verspreid netwerk. Deze terminals vervangen langzaam maar zeker de scratchkaarten zoals die tot 2004 met name zijn gebruikt om een beltegoed op te waarderen. Hierdoor wordt minder papier verbruikt om de scratchkaarten te maken; ook is minder distributie van deze kaarten nodig.

## **Milieu en samenleving**

### **ASBEST, GEZONDHEID EN MILIEU**

Asbest is in het verleden veel gebruikt vanwege een aantal goede eigenschappen, zoals de slijtvastheid en de isolerende werking. De risico's voor de gezondheid werden later pas bekend.

Binnen de technische gebouwen heeft vanaf 2003 samen met de uitrol van het sluitplan (vervangen van sloten op deuren) een inventarisatie van asbesthoudende materialen plaatsgevonden. Daarna zijn uiterlijk in 2004 door een gespecialiseerd en gecertificeerd bedrijf alle asbesthoudende deuren verwijderd. Het ging hier om enkele tientallen deuren. Als de asbesthoudende onderdelen niet los of eenvoudig verwijderbaar zijn, zijn de delen duidelijk herkenbaar voorzien van waarschuwingstickers.

Bij vier kantoorgebouwen in het beheer van KPN zijn in 2003 asbesthoudende materialen aangetroffen. Twee locaties zijn in 2004 gesaneerd. De andere locaties worden momenteel niet gebruikt en er is geen noodzaak voor sanering. In verband met de veiligheid zijn de asbestdelen voorzien van waarschuwingstickers.

Een van de vier locaties is verkocht en daar heeft KPN de milieutechnische verantwoordelijkheden voor de koper in de akte vast laten leggen.

### **Buitenland**

Bij zowel E-Plus als BASE zijn alle gebouwen asbestvrij. Er zijn geen asbestinventarisaties uitgevoerd.





De wereld verandert al zolang hij bestaat, maar het gaat wel steeds sneller. Zeker op telecomgebied. De realiteit en ontwikkelingen die daarbij horen leiden tot verandering in de strategie, de organisatie en ook de werkwijze. In gesprek gaan met elkaar en de dialoog blijven zoeken is belangrijk. Binnen KPN en ook buiten KPN. Door bijeenkomsten met de Raad van Bestuur, medewerkers én klanten heeft KPN in 2004 meer inzicht verkregen in de wensen en behoeften van de klant en de wijze waarop KPN daar steeds beter en sneller op in kan spelen.



# KPN en zijn mensen

*Iedereen die zich wil verdiepen in de wondere wereld van maatschappelijk ondernemen kan ik van harte het advies 'De winst van waarden' uit 2000 van de Sociaal Economische Raad aanbevelen. Daarin wordt de onderneming neergezet als een samenwerkingsverband van verschillende belanghebbenden, ook wel stakeholders genoemd. De ondernemer is daarbij getypecast in de rol van evenwichtskunstenaar, die moet balanceren tussen (deels) conflicterende belangen. Met andere woorden: de Raad van Bestuur van KPN moet op een fiets over een draad in de nok van het circus balanceren. Ik zou willen zeggen: 'Kom op, blik vooruit en stevig blijven doorfietsen!' In het duurzaamheidsverslag van KPN blijkt dit ook: KPN heeft te maken met vele belangen maar fietst stevig door.*

Agnes Jongerius, vice-voorzitter FNV

## Inleiding

De kwaliteit en inzet van de medewerkers, het volwaardig participeren in de marktontwikkelingen en een kostenbewust ondernemen bepalen in sterke mate de toekomst van KPN. Het Human Resources (HR)-beleid draagt hieraan bij door vorm te geven aan een nieuwe visie op de kwaliteit van de instroom en op de blijvende inzetbaarheid van de medewerkers.

## Werken bij KPN

KPN schept nieuwe perspectieven voor het bedrijf, de medewerkers en de stakeholders door initiatieven te starten in nieuwe markten zoals digitale TV. Dit betekent een vernieuwing van kennis en competenties bij medewerkers en management. Tegelijkertijd blijft in de bedrijfsvoering het accent in sterke mate gericht op positieve financiële resultaten. Een krimpende markt voor traditionele diensten maken dit

noodzakelijk, te meer omdat nog onvoldoende sprake is van een compensatie in omzet door nieuwe diensten. Daarom zal de benodigde arbeidscapaciteit binnen KPN in de komende jaren verder dalen. Deze daling wordt versterkt door de technologische ontwikkelingen en productiviteitstijgingen door verbeteringen in de operationele processen en in de automatisering. Al met al vaart HR binnen KPN, mede door de accenten van de afgelopen jaren, een scherpe koers gericht op flexibilisering en individualisering. KPN moet in korte tijd veel bereiken.

Het is de uitdaging om dit HR-beleid verder vorm te geven zonder dat dit ten koste gaat van de praktische verantwoordelijkheid voor medewerker en maatschappij, van de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden en van de mogelijkheden voor ontplooiing en carrière.

## WERKGELEGENHEID

KPN had eind 2004 in totaal 31.116 medewerkers (28.056 fte's) in dienst, van wie 18.645 medewerkers (17.758 fte's) in Nederland vallend onder de KPN CAO of met een individuele arbeidsovereenkomst met KPN.

Bij E-Plus in Duitsland werkten 2.941 medewerkers. BASE telde 603 medewerkers per eind 2004. De overige medewerkers zijn werkzaam bij de overige deelnemingen van KPN.

stand ultimo 2004

## LEEFTIJDOPBOUW

	AANTAL	PCT
16 - 19	7	0,0%
20 - 24	182	1,0%
25 - 29	1.064	5,7%
30 - 34	2.506	13,4%
35 - 39	3.449	18,5%
40 - 44	3.188	17,1%
45 - 49	3.207	17,2%
50 - 54	3.473	18,6%
55 - 59	1.496	8,0%
60 - 65	73	0,4%

## DIENTSTTIJDOPBOUW

	AANTAL	PCT
< 1 jaar	210	1,1%
1 - 4 jaar	2.347	12,6%
5 - 9 jaar	3.163	17,0%
10 - 14 jaar	2.660	14,3%
15 - 19 jaar	2.324	12,5%
20 - 24 jaar	2.212	11,9%
> 24 jaar	5.729	30,7%

## GESLACHT PER ONDERDEEL

	MAN	VROUW	MAN	VROUW
Mobiel	1.441	703	67,2%	32,8%
Vast	10.442	2.315	81,9%	18,1%
Overig	2.443	1.301	65,3%	34,7%
Totaal	14.326	4.319	76,8%	23,2%

## VOLTIJD/DEELTIJD

	VOLTIJD	DEELTIJD	VOLTIJD	DEELTIJD
Mobiel	1.668	476	77,8%	22,2%
Vast	11.080	1.677	86,9%	13,1%
Overig	2.783	961	74,3%	25,7%
Totaal	15.531	3.114	83,3%	16,7%

## AANTAL PER ONDERDEEL

	AANTAL	FTE'S
Mobiel	2.144	2.027
Vast	12.757	12.303
Overig	3.744	3.428
Totaal	18.645	17.758

## AANTAL MEDEWERKERS\*

2000	37.380
2001	30.647
2002	21.489
2003	19.542
2004	18.645

\*) aantal medewerkers per ultimo jaar, in Nederland vallend onder de KPN CAO of met een individuele arbeidsovereenkomst met KPN

Voor de divisie Vast zijn in 2004 drie reorganisaties aangekondigd, allen met personele consequenties. Alle reorganisaties zijn erop gericht de diensten van de divisie effectiever en tegen lagere kosten in de markt te zetten, nu de omzet onder druk staat. In januari 2004 heeft KPN aangekondigd 800 fte's te reduceren binnen de divisie Vast, waarvan 300 gedwongen ontslagen en de rest door natuurlijk verloop. In oktober 2004 heeft KPN aangekondigd dat bij KPN EnterCom Solutions (onderdeel van de divisie Vast) 750 arbeidsplaatsen komen te vervallen, waarvan 140 per direct en de rest in 2005. In november 2004 heeft KPN het voornemen aangekondigd om ook de IT-activiteiten binnen de divisie Vast te reorganiseren. Deze reorganisatie zal tussen begin 2005 en medio 2007 leiden tot ongeveer 700 taken minder. In al deze gevallen wil KPN gedwongen ontslagen zo veel mogelijk vermijden, maar kan het niet uitsluiten.

KPN heeft de veelomvattende taak op zich genomen om een structureel lagere kostbasis te realiseren door de complexiteit van het netwerk terug te dringen door implementatie van een geheel op IP gebaseerd netwerk, rationalisatie van de IT-omgeving en het vereenvoudigen van de groepsstructuur. Gedurende de komende vijf jaar verwachten wij een substantiële afname van het personeelsbestand, inclusief de eerder aangekondigde reorganisaties bij EnterCom en het IT-werkveld.

## MOBILITEIT

Voor de toekomst van KPN is mobiliteit van medewerkers van levensbelang. Momenteel is de interne en externe mobiliteit te gering om de noodzakelijke reductie te realiseren. Mede hierdoor is ook de noodzakelijke kennisniveauverhoging moeilijk te realiseren.

Het aantal medewerkers van KPN in Nederland nam in 2004 af met 897. Dit is het saldo van een uitstroom van 1.276 medewerkers en een instroom van 379 medewerkers. Van de totale reductie in 2004 van 897 medewerkers (892 fte's) verlieten 130 medewerkers (126 fte's) de onderneming via outsourcing van

niet-kernactiviteiten. Daarnaast verlieten 186 medewerkers (169 fte's) de onderneming als gevolg van reorganisaties. De resterende reductie met 960 medewerkers (876 fte's) was een gevolg van natuurlijk verloop. Aan het eind van 2004 hadden ongeveer 270 medewerkers via de Mobiliteit Shop een nieuwe baan gevonden.

### **Mobiliteit Shop**

KPN kent sinds 2001 de Mobiliteit Shop voor het bemiddelen van medewerkers van werk naar werk. Hierbij worden drie doelgroepen onderscheiden: boventallige medewerkers, medewerkers die moeten reïntegreren en medewerkers voor wie mobiliteit gewenst is omdat zij op den duur mogelijk hun baan kunnen verliezen.

Voor de Mobiliteit Shop was 2004 een overgangsjaar. In het verleden stond bemiddeling als gevolg van reorganisatie centraal. Naar de toekomst toe zal een bemiddeling centraal staan op basis van de nieuwe eisen die de organisatie aan medewerkers stelt. In plaats van de verwachte 600 nieuwe mobiliteitstrajecten zijn er in werkelijkheid in totaal 1.364 trajecten gestart. Dit is met name het gevolg van het feit dat het management zelf ook meer streeft naar mobiliteit van de medewerkers. In 2005 verwacht de Mobiliteit Shop voor ongeveer 1.500 trajecten te bemiddelen.

### **HR DIENSTVERLENING EN TALENTONTWIKKELING**

Binnen het HR-beleid is het intensiever toepassen van het beoordelingssysteem een van de herkenbare consequenties van de vernieuwde bedrijfsvoering. Om het gewenste gedrag bij managers en medewerkers te bereiken, wordt een helder oordeel uitgesproken over de prestaties en competenties van medewerkers. Aan dat oordeel verbindt KPN vervolgens duidelijke consequenties op het gebied van mobiliteit. Niet alleen de instroom maar ook uitstroom realiseert KPN op basis van kwaliteit in prestaties en competenties. Een professionele HR-dienstverlening is hierbij cruciaal voor het succes.

De vernieuwing in bedrijfsvoering vraagt ook om de ontwikkeling van nieuwe competenties en talenten bij medewerkers. Om het bedrijf verder te brengen, zijn mensen nodig die willen winnen en in staat zijn om in teams resultaten te realiseren. Van hen eist KPN een ander gedrag, meer veranderingsgezindheid, risico's durven nemen, pro-actief en klantgericht. De HR-afdelingen Corporate HR en Functieontwikkeling en Waardering moeten hieraan vorm geven door middel van een nieuw profiel voor strategische instroom en management, door verbetering van door- en uitstroom op basis van een performance matrix die inzicht geeft in de resultaten en het gedrag van de medewerker, en door de introductie van een nieuw leiderschapsprogramma.

### **BELONINGSBELEID**

De bedrijfseenheden van KPN staan onder zware druk om de kosten in lijn te brengen met de bedrijfsopbrengsten. Om deze reden zijn ook de CAO-afspraken binnen de bedrijfseenheden kritisch bezien. Het beloningsbeleid is mede daarom in de afgelopen jaren meer resultaatgericht gemaakt.

KPN kent op dit moment een gecoördineerd arbeidsvoorwaardenbeleid met één CAO, één Sociaal Plan en een beperkt aantal concernregelingen. In 2004 zijn, als consequentie van de CAO-afspraken per 1 januari 2004, de periodieken binnen de schalen 1 t/m 8 afgeschaft. Het functioneren van een medewerker in 2004 vormt de basis voor de individuele salarisverhoging voor de medewerker begin 2005. Naast dit nieuwe beloningsbeleid voor de individuele medewerker kent KPN sinds 2004 een resultaatbeloning voor groepen van medewerkers. Deze groepen worden beloond voor het behalen van vooraf gestelde uitdagende doelen, ten aanzien van vooral kostenreductie, omzetstijging en het verbeteren van de klanttevredenheid. Het maximum van de resultaatbeloning is 5,5 procent. Hiervan is in maart 2004 al 2 procent als vooruitbetaling aan de medewerkers gegarandeerd uitgekeerd. Los van de resultaatbeloning heeft KPN in augustus 2004 éénmalig een resultaatuitkering van 3 procent van 12 maal het maandsalaris aan de medewerkers uitgekeerd.

KPN heeft een moderne pensioenregeling op basis van middelloon tot EUR 45.000,- en voor het salarisdeel daarboven op basis van beschikbare premie. De pensioenleeftijd is 62 jaar met mogelijkheden van vervroeging tot 60 jaar en uitstel tot 67 jaar. De regeling is voor de werknemer premievrij. In de regeling zijn veel keuzemogelijkheden voor de werknemer opgenomen.

### **MEDEWERKERMOTIVATIE**

Elk jaar meet KPN de motivatie en betrokkenheid van medewerkers. Dit motivatieonderzoek bestaat uit ongeveer veertig vragen en iedere bedrijfseenheid heeft de mogelijkheid om extra vragen toe te voegen. Het onderzoek is van belang omdat het handvatten voor verbetering geeft.

Iedere medewerker kan anoniem aan het onderzoek meedoen. De resultaten van het onderzoek worden op het laagste afdelingsniveau opgesteld en gepresenteerd aan de afdeling zelf. Daarnaast zijn de resultaten geclusterd naar hogere organisatieniveaus. Het onderzoek wordt voornamelijk online uitgevoerd. De resultaten zijn voor alle medewerkers via intranet toegankelijk.

In 2004 heeft 82 procent van de KPN-medewerkers deelgenomen aan het motivatieonderzoek. Positieve resultaten zijn met name

geboekt op het terrein van leiding geven: de manager staat open voor suggesties van medewerkers (waardering 8,1) en het vertrouwen in de manager (waardering 8,0). De bijdrage van de resultaatbeloning aan het versterken van de doelstellingen (waardering 5,6) en de beïnvloeding van de resultaatbeloning door persoonlijke inzet (waardering 6,3) is minder goed beoordeeld. Inmiddels is hiervoor een verbeterplan opgesteld.

## OPLEIDING EN ONDERWIJS

De verschuiving van hard- naar softwareactiviteiten in de technische omgeving van KPN, de sterke nadruk op IT-dienstverlening en de sterke concurrentie maken dat een optimaal geschoold personeelsbestand een eerste vereiste is voor KPN. Opleiding en training zijn dus essentieel. KPN heeft daarom het afgelopen jaar de scholing op zowel het technologische vlak als het vlak van klanttevredenheid zeer serieus opgenomen. Een groot aantal nieuwe initiatieven is hiervan het gevolg. Alleen al in het vierde kwartaal van 2004 hebben medewerkers van KPN in totaal 13.192 dagdelen besteed aan opleidingen. Van de opleidingen vindt 15,5 procent plaats via het internet (Web Based training). Circa 84 procent is nog klassikaal. De rest is zelfstudie.

In het verslagjaar hebben ruim 8.000 medewerkers een opleiding gevolgd over klantbenadering, zowel in theorie als praktijk. Daarbij is speciaal aandacht besteed aan het samenwerken in teamverband. Ook managers zijn getraind om het klantgericht handelen van de medewerkerteams te stimuleren en te verbeteren.

Andere opleidingen richten zich op het verbeteren van de professionele vaardigheden, zoals die van planners van monteurdiensten aan het netwerk en bij de klant thuis. Bij deze activiteiten is speciaal aandacht besteed aan het belang van een snelle en accurate afhandeling van klachten.

De technologische vernieuwing van bellen via Internet heeft geleid tot een nieuw scholingstraject 'Voice over IP'. Daarbij zijn medewerkers geschoold in de toepassingsmogelijkheden en de technologische kanten van deze nieuwe vorm van telecommunicatie. Technologische vernieuwing leidt soms ook tot positieve milieueffecten. De introductie in het vaste netwerk van een nieuw soort fysieke verbinding via zogeheten krimpplasmoffen, waarbij in plaats van lood moderne plastics worden gebruikt, heeft een aantrekkelijk bijkomend positief effect op de werkomstandigheden van de monteur/lasser.

KPN biedt medewerkers de mogelijkheid een officiële volwaardige beroepsopleiding in het reguliere onderwijs te volgen, zowel mbo als hbo, zowel technische, commerciële als

informatica studierichtingen. In totaal maken 222 medewerkers hiervan gebruik.

## VAKORGANISATIES EN MEDEZEGGENSCHAP

De werkgelegenheid bij KPN zal in de komende jaren verder dalen. Daarnaast wijzigen ook de eisen ten aanzien van scholing en werkervaring. In hoofdlijnen verschuift de nadruk van een fysieke infrastructuur naar een softwarestructuur, met bijbehorend een gewijzigde kennisbehoefte. Om deze ontwikkeling te kunnen realiseren, is een regelmatig overleg met vakbonden en ondernemingsraden noodzakelijk.

Gedurende het verslagjaar zijn de lopende en komende reorganisaties, zoals die bij de divisie Vast en de divisie Mobiel, onderwerp van overleg geweest met de COR respectievelijk de OR'en. Tijdens een landelijke OR-dag in het najaar heeft ook de overgang centraal gestaan van het traditionele telecombedrijf naar een software georiënteerd ICT-bedrijf dat zich kan handhaven in de concurrentie op de mondiale telecommunicatiemarkt. Aan deze discussie hebben ook de vakbonden deelgenomen.

In het najaar van 2004 is met de vakorganisaties en de COR gewerkt aan een nieuw mobiliteitsakkoord. Daarin zijn duidelijke intenties geformuleerd over een actieve personeelsplanning, inclusief opleidingen en trainingen om de kwaliteit van de medewerkers te verbeteren en een blijvende inzetbaarheid en mobiliteit te stimuleren.

Ook E-Plus en BASE hebben regelmatig overleg met respectievelijk de COR en de vakorganisaties. E-Plus heeft in 2004 een nieuwe CAO afgesproken met de COR. BASE heeft in 2004 een nieuw sociaal akkoord met de vakbonden afgesproken waarin ook een vernieuwde ontslagregeling is opgenomen.

## GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Net als elk ander bedrijf moet KPN voldoen aan de eisen van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo-wet). In de Arbo-wet gaat het om de veiligheid, gezondheid en welzijn (VGW) op de werkplek. Zo verplicht de wet een werkgever om deskundigen in te schakelen voor onder andere het verzuimbeleid, risico-inventarisaties en -evaluaties. Ook regelingen rond veiligheid en bedrijfsongevallen zijn in de Arbo-wet vastgelegd.

### *Gezondheid en veiligheid*

KPN besteedt veel aandacht aan de gezondheid en veiligheid van zijn medewerkers. Er is een uitgebreid pakket met beleidsmaatregelen om deze aandachtspunten te verbeteren. In een risico-inventarisatie zijn de risico's voor de veiligheid en gezondheid per bedrijfsonderdeel omschreven,

zodat management en medewerker maatregelen kunnen nemen. De risico-inventarisaties worden bij KPN door de Arbo-dienst uitgevoerd en dit gebeurt in overleg met de Ondernemingsraad. In 2004 zijn in totaal bij 6 (van de 17) bedrijfsonderdelen (gedeeltelijke) inventarisaties uitgevoerd. Speciale aandacht is in 2004 gegeven aan de gevaren van straalverbindingen voor het personeel en de veiligheid bij de werkzaamheden in de telefooncentrales.

Het vervolg op de risico-inventarisatie is het plan van aanpak waarin concreet staat uitgewerkt hoe knelpunten worden opgelost. Het is een meerjarenplan waarbij elk jaar een rapportage wordt gemaakt van de zaken die zijn aangepakt. Tevens wordt ieder jaar in overleg met de Ondernemingsraad afgesproken of de risico-inventarisatie nog actueel is. In 2004 heeft bij een aantal bedrijfsonderdelen een update plaatsgevonden.

De veiligheid van medewerkers staat voorop bij het werken met gevaarlijke stoffen, glas en steenwol, met ladders en met laserapparatuur. In kantoorgebouwen besteedt KPN aandacht aan de inrichting van de werkplek en zijn er beeldscherm-instructies. Voor het werken bij de klant, bijvoorbeeld op grotere hoogten of in verontreinigde grond, en ook voor telewerken thuis zijn speciale richtlijnen ontwikkeld om de gezondheid en veiligheid te bewaken.

In 2004 zijn vier grote bedrijfsonderdelen gecertificeerd volgens de methodiek 'Veiligheid, Gezondheid & Milieu Checklist Aannemers', een objectieve en structurele toetsing van dienstverlenende bedrijven op hun VGM-beheersysteem.

Daarnaast is een risico-inventarisatie uitgevoerd op de 350 mobiele sites van het mobiele netwerk (MobiRail) dat in gebruik is genomen door de Nederlandse Spoorwegen. Een aantal sites is aangepast vanwege de veiligheid van de medewerkers.

In verband met de komende wijziging in de Arbo-wet over de risico's van radiogolven heeft KPN in 2004 een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) gemaakt. Deze RI&E is goedgekeurd door de gecertificeerde Arbo-dienst Arboned. Uit de evaluatie is gebleken dat het risico voor de werknemers van KPN en anderen minimaal is. Overleggen met de arbeidsinspectie en de Ondernemingsraad hebben zich gericht op de instructies bij risicovol werk. KPN loopt hiermee voor op het gebied van veiligheid en zal er in de toekomst alles aan doen om de veiligheid van het eigen personeel en derden verder te optimaliseren.

Voor andere bedrijven die ook op daken komen waar gsm-, UMTS- en andere antennes aanwezig zijn, heeft KPN samen met de andere mobiele operators een gratis beschikbaar softwarepakket ontwikkeld om per locatie een RI&E te kunnen maken.

### Bedrijfsongevallen

KPN is wettelijk verplicht om ongevallen te registreren en ernstige bedrijfsongevallen te melden aan de arbeidsinspectie (artikel 9 Arbo-wet). Hiervoor heeft KPN een specifieke procedure. De KPN Helpdesk Security & Integriteit registreert alle meldingen en rapporteert periodiek aan de Raad van Bestuur. Ernstige bedrijfsongevallen hebben zich in 2004 niet voorgedaan.

De registratie en analyse van (bijna-)bedrijfsongevallen, onveilige situaties en handelingen is een belangrijk hulpmiddel bij het vaststellen van maatregelen en verbeteracties om ongevallen te voorkomen.

### ZIEKTEVERZUIM

Na een substantiële daling in 2003 van het ziekteverzuim bij KPN in Nederland met 0,8 procent is het verzuim ook in 2004 verder gedaald: van 4,7 procent in december 2003 naar 4,3 procent in december 2004. In Duitsland ligt het ziekteverzuimpercentage in 2004 op 2,9 procent, in België op 4,3 procent.

De voortgaande verlaging van het ziekteverzuim is een trend die ook bij andere bedrijven valt te herkennen. De daling van het ziekteverzuim bij KPN in Nederland met 0,4 procent in één jaar is onder andere gerealiseerd door een snel reïntegratietraject. Daarbij spelen twee factoren een rol. Allereerst vindt de reïntegratie primair in de eigen functie plaats. Alleen als de medewerker medisch gezien zijn eigen werk niet meer kan doen, biedt KPN begeleiding naar ander passend werk. Ten tweede past KPN de richtlijnen van de NVAB (Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde) inzake 'psyche' en 'beweging' strikt toe en vindt bij arbeidsconflicten geen ziekmelding plaats. Daarnaast doet KPN geen ziekmelding bij zorgverlof voor een ander (kind, partner, ouder), maar is er in onderling overleg ruimte voor het vinden van een adequate oplossing.

De jaarlijkse instroom per 100 medewerkers was in 2004 0,71 procent. In 2003 was dit aantal 0,74 procent.

### BEDRIJFSHULPVERLENING

KPN heeft conform de wettelijke voorschriften een BHV-organisatie actief. In totaal zijn 1.262 medewerkers als vrijwilliger actief in de bedrijfshulpverlening. Deze BHV-vrijwilligers worden getraind in elementaire EHBO, elementaire brandbestrijding en ontruimingen. Jaarlijks vinden herhalingsopleidingen plaats.

In 2004 is in totaal aan 583 BHV-vrijwilligers een herhalingscursus gegeven. Verder is er constant aandacht voor het actueel houden van de ontruimingsplannen en ontruimingsplattegronden in de gebouwen.

In een van de grotere kantoorgebouwen neemt KPN een proef met de inzet van het nieuwe hulpmiddel voor reanimatie, de zogeheten 'automatische externe defibrillator' (AED).

Bij E-Plus krijgen de veiligheidsmedewerkers jaarlijks een speciale training hoe te handelen bij ongelukken en gezondheidsproblemen.

## DIVERSITEIT EN RESPECT

De positie van de vrouw in de organisatie van KPN en de mogelijkheden om binnen het bedrijf carrière te maken zijn in 2004 expliciet een aandachtspunt voor het topmanagement geweest. Onder andere met een bijeenkomst met vrouwelijke medewerkers die de ambitie hebben om carrière te maken, is een aanzet gegeven tot meer initiatieven op dat terrein. KPN kent faciliteiten om belemmeringen in de carrière van vrouwelijke medewerkers weg te nemen, waaronder kinderopvang, werken in deeltijd en het sparen voor zorgverlof.

KPN werkt op diverse manieren aan het voorkomen van discriminatie. Het bedrijf is zich bewust van de noodzaak van een zorgvuldig taalgebruik bij in- en externe communicatie. Hieraan besteedt de KPN Bedrijfscode ook aandacht. Medewerkers die beslissingen van het management als discriminerend en ongepast ervaren, kunnen deze aanhangig maken bij de algemene Klachtencommissie van KPN en de KPN Helpdesk Security & Integriteit.

## KLACHTENPROCEDURE EN DISCIPLINAIR BELEID

KPN kent een klachtrecht en een klachtenprocedure. Een werknemer die meent onevenredig in zijn belangen getroffen te zijn door een beslissing of handeling van het bedrijf, kan een klacht indienen. Alvorens hierover te beslissen, vraagt de betrokken manager advies aan een Klachtencommissie volgens een procedure die is vastgesteld in overleg met de COR. Deze procedure geldt ook bij discussies over eventuele negatieve individuele effecten van een reorganisatie. In 2004 zijn bij KPN 59 klachten ingediend. E-Plus en BASE kennen eveneens klachtenprocedures. E-Plus heeft voorbereidingen getroffen voor een 'klokkenluiders'-procedure.

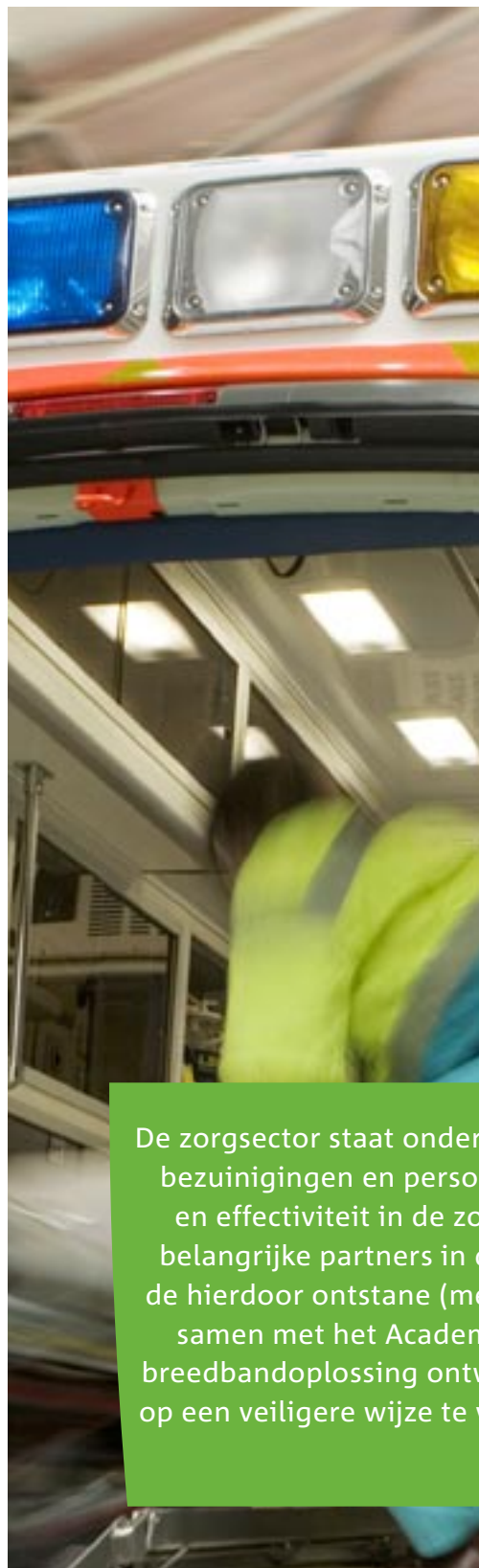
Medewerkers kunnen schendingen van de KPN Bedrijfscode melden bij de KPN Helpdesk Security & Integriteit. Bij ongewenst gedrag op het werk kunnen medewerkers terecht bij speciaal hiervoor aangestelde vertrouwenspersonen. Het disciplinair beleid in het geval van schendingen van de KPN Bedrijfscode, andere overtredingen of ongewenst gedrag op het werk is vastgelegd in de CAO en de KPN Bedrijfscode.

Interne onderzoeken bij zogenoemde integriteitkwesties worden uitgevoerd door specifieke consultants van KPN Security. Zij verrichten hun werkzaamheden binnen de kaders van het Protocol voor Integriteitonderzoeken en de gedragsregels voor integriteitconsultants.

Met de COR is in 2004 overlegd over de toepassing van disciplinaire maatregelen binnen KPN. Op basis hiervan is een eenduidig sanctiebeleid geformuleerd in een 'Procedure bij disciplinaire maatregelen'.







De zorgsector staat onder druk door toenemende vergrijzing, bezuinigingen en personeelstekorten. ICT kan de efficiëntie en effectiviteit in de zorg significant verhogen. Samen met belangrijke partners in de zorg levert KPN oplossingen voor de hierdoor ontstane (medische) vraagstukken. Zo heeft KPN samen met het Academisch Medisch Centrum een mobiele breedbandoplossing ontwikkeld om Intensive Care patiënten op een veiligere wijze te vervoeren in een ambulance van het ene naar het andere ziekenhuis.



# KPN en de maatschappij

*'KPN is letterlijk een kansrijk MVO-bedrijf. Alle ingrediënten zijn er. Het komt er nu op aan die kansen ook te benutten. KPN is door zijn traditie stevig verankerd in de samenleving en doet veel om die maatschappelijke rol ook in te vullen. Wat betreft de visie daarachter en de inbedding ervan in de organisatie valt nog wel wat te winnen. De moeilijke tijden die KPN nu doormaakt, dwingen om te zoeken naar de kansen die MVO biedt.'*

*Johan Wempe, directeur MVO Nederland*

## Inleiding

Telecommunicatie is niet meer weg te denken in het leven van de meeste mensen en bedrijven. Zonder overdrijven is te stellen dat telecommunicatie tot de basisbehoeften van vandaag de dag behoort. KPN staat als telecommunicatiebedrijf dan ook midden in de maatschappij. Niet voor niets luidt de slogan van het bedrijf: 'Altijd Dichtbij, KPN'. KPN is van mening dat het via zijn producten en diensten mensen dichterbij elkaar brengt.

## Samenleving

### CONTINUÏTEIT EN BESCHIKBAARHEID

De telecommunicatiesector is in 2002 aangewezen als één van de 'maatschappelijk vitale' sectoren. KPN besteedt veel aandacht aan de continuïteit en beschikbaarheid van zijn dienstverlening. Zo is binnen de divisie Vast een programma gestart om de beschikbaarheid van het KPN-netwerk verder te versterken en waar mogelijk te verbeteren.

KPN levert daarnaast op loyale wijze zijn bijdrage aan maatschappelijke discussies en initiatieven zoals:

- ♦ het Nationaal Continuïteitsplan Telecommunicatiesector (Nacotel); KPN heeft in 2004 een actieve bijdrage geleverd aan de vernieuwing van het Nacotel-convenant (Nacotel II);
- ♦ het Nationaal Actieplan Terrorismebestrijding (kwetsbaarheid en samenhang vitale infrastructuren); In 2004 heeft KPN meegewerkt aan de kwetsbaarheidsinventarisaties die de

overheid heeft uitgevoerd in het kader van terrorismebestrijding;

- ♦ kwetsbaarheid op internet (KWINT).

### INFORMATIEBEVEILIGING

Steeds vaker besteden bedrijven hun ICT-infrastructuur uit aan KPN. Daarmee draagt KPN mede zorg voor de beveiliging van de bedrijfsvoering van zijn klanten. KPN sluit met zijn beleid voor informatiebeveiliging aan bij internationale standaarden (BS7799, de Code voor Informatiebeveiliging in Nederland en de Baseline van de Bundesamt für Sicherheit voor de Duitse activiteiten, met richtlijnen voor privacy en bescherming tegen verlies van gegevens). De Nederlandsche Bank vereist dat aangesloten banken voldoen aan het Basel II akkoord, waarin de BS7799 certificering als richtlijn wordt gesteld. KPN heeft daartoe een CyberCenter gecertificeerd; de overige CyberCenters van KPN zijn 'BS7799-compliant'.

Niet alleen banken maar ook (grote) bedrijven hechten groot belang aan de continue beschikbaarheid van bedrijfskritische data en aan certificering. In 2004 zijn verschillende onderdelen van KPN gestart met certificering op basis van de Code voor Informatiebeveiliging. Hiermee toont KPN richting klanten en overheid aan dat het maatregelen heeft genomen om diensten en privacygevoelige gegevens te beveiligen. KPN levert zijn bijdrage aan maatschappelijke initiatieven op dit gebied en maakt onderdeel uit van de werkgroep *Commissie Beveiliging Informatie* van het VNO/NCW.

KPN heeft een eigen Computer Security Incident Response Team (KPN-CERT). Dit team ondersteunt klanten pro-actief om de veiligheid te waarborgen van het eigen bedrijfsnetwerk, maar ook van de netwerken waarover KPN de dienstverlening aan zijn klanten biedt. KPN-CERT werkt nauw samen met Europese CERT/CSIRT teams voor bedrijven en overheden en neemt deel in het Forum on Incident Response and Security Teams (FIRST). Doel van dit forum is een effectieve samenwerking en afstemming voor de bestrijding van misbruik van internet.

### RESPECT VOOR PRIVACY

Nederland kent veel wet- en regelgeving om de privacy van personen te waarborgen. KPN leeft alle regels op dit gebied na. Zo heeft KPN verwerkingen van de persoonlijke klantgegevens op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Dit college houdt toezicht op naleving en toepassing van de privacywetgeving. Om alle klanten van informatie te voorzien over de wijze waarop KPN met hun privacy omgaat, heeft het bedrijf een brochure uitgegeven 'Hoe gaat KPN om met uw persoonsgegevens'. Deze is tevens via [www.kpn.com](http://www.kpn.com) beschikbaar. Daarnaast heeft KPN aandacht besteed aan privacy via diverse nieuwsbrieven en

notabijsluiters o.a. met betrekking tot geheime nummers. E-Plus en BASE hebben hun privacyprotocol helder verwoord op hun website.

## COMMUNICATIE BIJ CALAMITEITEN

In geval van calamiteiten of crises is de communicatie gewaarborgd tussen Nederlandse overheidsinstanties zoals ministeries, gemeenten, brandweer en politie. Hiervoor zorgt het Nationaal Noodnet. KPN beheert het Noodnet in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken. Het is een landelijk dekkend netwerk voor spraak-, fax- en dataverkeer (via modem) dat grotendeels is gescheiden van de openbare netwerken. Het Nationaal Noodnet wordt gebruikt als de reguliere netwerken uitvallen, bijvoorbeeld bij ernstige verstoringen, overstromingen of lokale rampen.

In opdracht van de overheid is in 1997 het uniforme Europese alarmnummer 112 ingevoerd voor spoedeisende situaties waarin elke seconde telt. KPN zorgt ervoor dat ook van andere vaste en mobiele operators het 112-verkeer op de juiste wijze wordt afgehandeld. KPN bewaakt voortdurend de werking van de 112-dienst met behulp van een geavanceerd 112-teststelsel (de Call Generator 112). Er zijn extra maatregelen getroffen om de beschikbaarheid van de noodhulp via 112 te vergroten, bijvoorbeeld door 'circuit reservation' waardoor in de infrastructuur op de belangrijkste bundels altijd een lijn wordt vrijgehouden voor 112-oproepen. In december 2004 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het contract met KPN voor deze dienstverlening met vijf jaar verlengd.

KPN heeft in 2004 een nieuwe dienst voor gemeenten en andere instanties geïntroduceerd: 'Crises en Rampen Services'. De dienst is ontwikkeld om de continuïteit en bereikbaarheid van gemeenten en andere instanties tijdens rampen te kunnen waarborgen. Uit onderzoek van NIBRA (het kennis- en opleidingscentrum voor brandweer, geneeskundige hulpverleningsorganisaties, crisisbeheersing en rampenbestrijding) en het Rode Kruis is gebleken dat de normale infrastructuur in veel gevallen niet is opgewassen tegen de enorme communicatiestroom die op gang komt bij een ramp. Tot nu toe verliep de dienstverlening van KPN op ad hoc basis. Bij de nieuwe dienst 'Crises en Rampen Services' zorgt KPN ervoor dat gemeenten en andere organisaties in geval van nood direct over de nodige telecommunicatievoorzieningen kunnen beschikken. KPN levert de dienst op abonnementsbasis tegen een laag tarief per maand, en brengt de gemaakte kosten pas in rekening als de ramp zich daadwerkelijk voordoet.

## Producten en diensten

KPN speelt een vooraanstaande rol in de ontwikkeling van breedbandinternet en de distributie van informatie. Het groeiende gebruik van mobiele en datadiensten zorgt ook voor een groei in de vaste netwerken. Het vaste telefoonnet is niet alleen letterlijk maar ook figuurlijk de 'ruggengraat' van de telecommunicatie en van de netwerkeconomie. KPN realiseert zich dat hoogwaardige en betrouwbare communicatievoorziening en alleen mogelijk zijn met vaste netwerken die voldoende kwaliteit en capaciteit bieden. Communicatieoplossingen en infrastructuur zijn naadloos gekoppeld, zodat zij op een betrouwbare en veilige wijze aan klanten toegang bieden tot informatie en applicaties.

## GEZONDHEID EN VEILIGHEID CONSUMENT

KPN is zich bewust van de gezondheid en veiligheid van zijn klanten en kiest daarom voor de juiste middelen, technologieën, medewerkers, partners en toegangsmogelijkheden. Alle producten en diensten die KPN biedt, voldoen dan ook tenminste aan de Europese en internationale wet- en regelgeving.

### *Mobiele communicatie en gezondheid*

Mobiele communicatie is in 2004 vaak in het nieuws geweest met berichtgevingen over radiogolven en veiligheid. In 2004 is KPN gestart met de realisatie van het UMTS-radionetwerk. Dit gaat gepaard met de bouw van honderden basisstations, wat bij bezorgde bewoners tot de nodige commotie heeft geleid. KPN is ervan overtuigd dat mobiele communicatie veilig is, maar realiseert zich dat er in de maatschappij vragen leven over de gezondheidsaspecten ervan. KPN heeft de oprechte wil dat zijn bedrijfsvoering de volksgezondheid niet in gevaar mag brengen. Duidelijk is dat niet alle gevolgen van mobiele communicatie onomstotelijk en op lange termijn zijn vastgesteld, daarom zijn er flinke veiligheidsmarges toegevoegd (factor 20) aan de huidige bekende wetenschappelijke uitgangspunten voor de plaatsing van antennes en de kracht waarmee ze aan staan. Dit biedt voldoende basis om de huidige bedrijfsvoering veilig voort te zetten en tegelijkertijd het wetenschappelijke inzicht verder te vergroten.

### *Wetenschappelijk bewijs*

Momenteel is er geen enkel wetenschappelijk bewijs beschikbaar dat blootstelling aan radiogolven onder de ICNIRP-grenswaarden een gezondheidsrisico oplevert. TNO heeft in 2003 een onderzoeksrapport (Cofam) uitgegeven waarin een mogelijke relatie is weergegeven tussen een verminderd welbevinden en de aanwezigheid van (op) UMTS (lijkende) radiogolven. De overheid, onder andere na advies van de Gezondheidsraad, ziet echter geen aanleiding om het overheidsbeleid rond het plaatsen van gsm- en

UMTS-basisstations aan te passen; wel is een vervolgonderzoek (replicatie) geïnitieerd om meer duidelijkheid te krijgen. De resultaten van dit Zwitserse onderzoek zullen in de loop van 2005 bekend worden gemaakt. De Nederlandse Gezondheidsraad, die bestaat uit een groep gerenommeerde onafhankelijke wetenschappers, houdt continu in de gaten welke wetenschappelijke feiten kunnen bijdragen aan het algemeen inzicht van radiogolven en gezondheid. De raad maakt de balans op aan de hand van meerdere onderzoeken en kijkt kritisch naar de kwaliteit van de meetmethode en de gemeten resultaten.

### Onderzoek

De verantwoordelijkheid van KPN houdt hier niet op. KPN financiert ook onderzoek omdat iedereen baat heeft bij meer inzicht: burgers, bedrijfsleven en overheid. Zo heeft E-Plus in 2004 EUR 1,5 miljoen uitgegeven aan onderzoek. Met de andere Nederlandse mobiele operators en de overheid is in 2000 een Nationaal Antennebeleid overeengekomen, dat onder andere voorziet in afspraken over de beperking van de blootstelling van mensen aan de velden afkomstig van antenne-installaties. In het convenant zijn daarnaast extra waarborgen opgenomen op basis waarvan is aan te nemen dat de feitelijke blootstelling doorgaans aanzienlijk lager zal zijn dan de referentiewaarden. Daarnaast bevat het convenant een instemmingprocedure voor bewoners van woongebouwen waar operator(s) een basisstation willen plaatsen. KPN volgt de ontwikkelingen op dit terrein wereldwijd en hanteert blijvend strikte veiligheidsnormen voor basisstations en mobiele telefoons.

## DIENTVERLENING VOOR MENSEN MET EEN BEPERKING

Mensen met een fysieke beperking zijn, om aan de maatschappij deel te nemen, extra aangewezen op telecommunicatiemiddelen. Voor deze groep mensen biedt KPN een aantal specifieke diensten: de Teksttelefoonservice voor doven en slechthorenden en de Gidsservice voor blinden en slechtzienden.

De Teksttelefoonservice is een aangepaste dienst voor doven en slechthorenden, die communicatie met de horende wereld mogelijk maakt. In het callcenter zijn dag en nacht medewerkers beschikbaar om een gesproken bericht om te zetten in geschreven tekst, die doven en slechthorenden op een speciaal ontworpen apparaat kunnen lezen, en andersom. Dat betekent dat KPN 7x24 uur mensen beschikbaar heeft om doven en slechthorenden van dienst te zijn. En de telecommunicatie helpt om de kloof tussen doven en horenden te overbruggen. In 2004 heeft de Teksttelefoonservice 190.000 gesprekken afgehandeld, vorig jaar waren dat er 220.000. Deze daling is onder meer het gevolg van het feit dat een deel van de doelgroep steeds vaker andere communicatiemiddelen gebruikt, zoals mobiele telefoon of internet.

De Gidsservice biedt KPN aan in samenwerking met de CG-Raad (Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad), aan mensen die vanwege een visuele beperking niet de gewone telefoongidsen kunnen gebruiken. De service omvat een helpdesk en het gratis telefoonnummer 8008. Van deze service hebben in 2004, net als in 2003, 5.000 mensen gebruik gemaakt.

Dankzij steeds nieuwe ontwikkelingen zijn de producten en diensten van KPN toegankelijk voor een alsmaar bredere groep gebruikers. Zo bieden mobiele telefoons steeds meer functies die handig zijn voor verschillende doelgroepen. Mms, mail, sms en trilhatterijen zijn bijvoorbeeld ook bruikbaar door doven en slechthorenden. De aangepaste diensten integreert KPN dan ook zoveel mogelijk in zijn bedrijfsvoering.

Verder heeft KPN een telefoontoestel in zijn assortiment dat geschikt is voor slechthorenden: de Biarritz. Dit toestel heeft zowel een versterker als een koppelspoel voor mensen met een gehoorapparaat. In samenwerking met het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) zorgt KPN ervoor dat 112 ook altijd bereikbaar is voor mensen met een beperking via de Teksttelefoonservice.

KPN hecht eraan om zijn eigen website [www.kpn.com](http://www.kpn.com) toegankelijk te houden voor mensen met een beperking. Het bedrijf tracht zijn site zoveel mogelijk in lijn te houden met de intentieverklaring van 'Drempels Weg', die het in 2001 heeft ondertekend.

KPN overlegt regelmatig met overheden en belangenorganisaties om aan specifieke behoeften te kunnen voldoen. Sommige voor gehandicapten aangepaste of onmisbare producten worden door verzekeringsmaatschappijen vergoed of zijn aftrekbaar voor de belasting.

Sinds 2003 bepleit en verdedigt BASE de vrijheid van communicatie bij monde van de slogan 'Freedom of Speech'. Mede om die reden heeft BASE een akkoord gesloten met de Waalse dovenfederatie FFSB rond mobiele telefonie voor doven en slechthorenden. Het akkoord voorziet in een voordelig tariefplan gebaseerd op i-mode (mobiel internet). BASE voert ook gesprekken met andere Belgische dovenassociaties. Doven kunnen vanaf februari 2005 voor meer informatie terecht op een aparte pagina op de website, [www.base.be/nl/FFSB.html](http://www.base.be/nl/FFSB.html). E-Plus heeft geen specifieke diensten voor deze doelgroep.

## ONTWIKKELING VAN MAATSCHAPPELIJKE BREEDBANDDIENSTEN

KPN houdt zich niet alleen bezig met het aanleggen van breedbandinfrastructuur, zowel bij het vaste (ADSL, glas) als bij de mobiele netwerken (UMTS). Het concentreert zich ook op de ontwikkeling van maatschappelijke breedbanddiensten. KPN is van mening dat vaste en mobiele breedbandoplossingen duidelijke voordelen bieden voor de maatschappij. Het bedrijf is actief betrokken bij verschillende maatschappelijke initiatieven op het gebied van onderwijs, veiligheid en gezondheidszorg, altijd samen met partners, die behoefte hebben aan dit soort diensten. Voorbeelden uit 2004 zijn Thuiszorg Online en de pilots van KPN Mobiel met het Academisch Medisch Centrum en de Waag Society in Amsterdam.

Al deze projecten zijn bedoeld om zowel te onderzoeken als te laten zien wat het nut is van breedbandtoepassingen voor de maatschappij. In eerste instantie wil KPN feitelijk invulling geven aan zijn maatschappelijke rol als grote speler op de Nederlandse telecommarkt. Het uiteindelijke doel is om er business uit te halen. Gedurende een bepaalde periode levert KPN middelen en kennis om niet. Na de pilotfase wordt gekeken of ze ook commercieel geëxploiteerd kunnen worden.

### *Breedbanddiensten op het gebied van educatie*

Het belangrijkste project dat KPN in 2004 op educatiegebied heeft gelanceerd is het gratis breedband internetaanbod aan alle scholen in Nederland. Gedurende drie jaar kunnen scholen gebruik maken van dit aanbod via KPN's dochter XS4ALL. Meer hierover is te lezen in de paragraaf Maatschappelijke sponsoring.

Daarnaast zijn KPN Mobiel en Waag Society in samenwerking met de Montessori-scholengemeenschap in Amsterdam gestart met een innovatief 'mobile learning' project. Het betreft een stadspel dat gebruik maakt van het UMTS-netwerk om leerlingen in de basisvorming van de havo de geschiedenis actief te laten beleven in plaats van passief te ondergaan. De spelers trekken in groepjes door de stad terwijl ze met de mobiele videomogelijkheden in contact staan met een thuisbasis en via een GPS-systeem opdrachten krijgen. KPN en Waag Society zien dit als een experiment, als een goede gelegenheid om ervaring op te doen met deze nieuwe technologie in het onderwijs. Begin 2005 hebben de leerlingen het spel voor het eerst gespeeld tijdens een zogeheten gameweek.

### *Breedbanddiensten op het gebied van veiligheid*

Als grootste internetprovider neemt KPN zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus, zeker als het gaat om veilig internetgebruik door kinderen. Ouders hebben informatie nodig om hun kinderen een goede 'internet opvoeding' te kunnen geven. Sinds februari 2004 voorziet de website [www.mijnkindonline.nl](http://www.mijnkindonline.nl) in die behoefte. De site is gemaakt door KPN's internetserviceprovider Planet Internet in samenwerking met Ouders Online ([www.ouders.nl](http://www.ouders.nl)), de grootste internetcommunity voor ouders op internet. Analooq hieraan heeft KPN in samenwerking met Planet in november 2004 de website [www.mijnleerlingonline.nl](http://www.mijnleerlingonline.nl) gelanceerd. Deze site biedt tips aan leerkrachten in het primair onderwijs over het veilig gebruik van internet in het onderwijs. Begin april 2004 is de nieuwe KidsPlanet gelanceerd; de site is niet alleen interactiever en speelser geworden, maar het is ook een rustige en bovenal veilige internetomgeving geworden waar kinderen zonder problemen kunnen internetten.

Planet Media Group besteedt – naast commerciële veiligheidsproducten als spamfilters, virusbestrijding en firewalls – continu aandacht aan het voorkomen en bestrijden van het verspreiden van spam en virussen door eigen klanten. De afdeling Abuse houdt zich met vier mensen hier fulltime mee bezig, overlegt ook met concurrenten over het gezamenlijke probleem van spam en virusverspreiding en neemt deel in een internationaal overleg over de wereldwijde problematiek.

KPN Mobiel is betrokken bij de op UMTS-gebaseerde dienst Crash Recovery System. Crash Recovery System is een nieuw initiatief van Moditech Rescue Solutions dat zich richt op het snel beschikbaar stellen van informatie ten behoeve van de veiligheids- en hulpverleningsbranche. Crash Recovery System combineert een zeer uitgebreide database van voertuiggegevens met een uiterst snelle dataverbinding naar hulpverleners. Hierdoor kunnen hulpdiensten, met de brandweer voorop, op de plaats van een ongeval direct beschikken over benodigde informatie om ongevallen adequaat en snel af te handelen. Het gaat daarbij met name om het veilig en snel bevrijden van verkeersslachtoffers na een ongeval op de weg. Een primeur die mede dankzij KPN mogelijk is gemaakt. De pilots die in 2004 zijn gehouden in de regio Groningen en Gelderland-Midden zijn succesvol verlopen. Er wordt in 2005 bekeken of brandweerkorpsen het systeem willen aanschaffen.

E-Plus biedt locatiebepaling bij ongeval of pech aan. Via de noodcentrale van verzekeraar GDV kan een ongeluk of een pechgeval worden gemeld. Indien de beller niet precies weet waar hij is kan, met toestemming van de klant, via het mobiele net zijn locatie worden bepaald.

### *Breedbanddiensten op het gebied van zorg*

De zorgsector staat onder druk door toenemende vergrijzing, bezuinigingen en personeelstekorten. ICT kan de efficiëntie en effectiviteit in de zorg significant verhogen. KPN levert, samen met belangrijke stakeholders in de zorg en business partners, oplossingen voor de hierdoor ontstane (medische) vraagstukken. De oplossingen zijn niet zozeer technologisch gedreven, maar zijn ontstaan vanuit een (medische) behoefte of met als doel een nieuw proces van zorgverlening te ondersteunen. Voorbeelden zijn MedWire, Tele-Acs, ThuiszorgOnline en de ClinicLounge. Medio 2005 lanceert KPN een site specifiek gericht op de zorgsector op [www.kpn.com](http://www.kpn.com).

### *MedWire*

De pilotprojecten MedWire en Tele-Acs zijn cardiologische projecten in de regio Zwolle. Bij de cardiologische zorg zijn veel verschillende instellingen en zorgverleners betrokken, zoals ziekenhuizen, huisartsen en apothekers. Zij gebruiken verschillende systemen, die niet altijd goed op elkaar zijn afgestemd. Hierdoor verloopt de onderlinge communicatie en gegevensuitwisseling niet optimaal, met soms ver strekkende consequenties. MedWire leidt de communicatie in betere banen, zonder dat ook maar één zorginstelling het eigen automatiseringssysteem ingrijpend hoeft aan te passen. Berekeningen hebben uitgewezen dat een betere communicatie jaarlijks in Nederland vijfhonderd sterfgevallen kan voorkomen en EUR 1,4 miljard kan besparen.

### *Tele-Acs*

Dankzij Tele-Acs kunnen cardiologen meekijken in ambulances en levensreddende beslissingen nemen. Bij Tele-Acs gaat data (zoals ECG's) en beelden via GPRS en UMTS van KPN vanuit de ambulance naar de cardioloog. Op basis daarvan beoordeelt deze welke behandeling nodig is en waar die het beste kan plaatsvinden. Het dichtstbijzijnde ziekenhuis hoeft namelijk niet de meest geschikte te zijn. Het mes van MedWire en Tele-Acs snijdt dus aan twee kanten: de overlevingskans van hartpatiënten neemt toe en ziekenhuizen kunnen hun capaciteit en specialismen beter benutten.

### *MICU-Connected*

Vergelijkbaar is een onderzoeksproject, MICU-Connected genaamd, dat KPN Mobiel medio 2004 is gestart in samenwerking met het Academisch Medisch Centrum (AMC) in Amsterdam.

Vanwege plaatsgebrek of behoefte aan betere zorg moeten Intensive Care-patiënten soms vervoerd worden tussen twee ziekenhuizen in Nederland. Doel van het project is om met behulp van GPRS/UMTS deze IC-patiënten veiliger te transporteren en te begeleiden. Tijdens de rit worden alle data van de patiënt geregistreerd en via GPRS verzonden naar het AMC. Op termijn is het de bedoeling dat het ziekenhuis via UMTS ook een live videoverbinding met de ambulance heeft en de arts tijdens het transport vanaf een locatie buiten de ambulance adequate ondersteuning kan bieden tijdens een reanimatiesituatie.

### *ThuiszorgOnline*

Vooral door de vergrijzing en het terugdringen van de verblijfsduur in ziekenhuizen, stijgt de vraag naar thuiszorg explosief. Met ThuiszorgOnline kunnen zorginstellingen op afstand zorg bieden. Met behulp van een touch-screen monitor kunnen ouderen op elk moment contact opnemen met de thuiszorginstelling om een medisch deskundige te raadplegen. Deze krijgt direct de gegevens van de betrokken patiënt op het scherm te zien. Indien nodig wordt de patiënt doorverwezen naar een arts of een andersoortige hulp. Ook een praatje tussen de oudere en de thuiszorgmedewerker is mogelijk. Hierdoor raken ouderen minder snel in een sociaal isolement. Het platform is op termijn moeiteloos uit te breiden met (non)commerciële diensten, variërend van 'zelfmanagement' door chronisch zieken tot telemonitoring en het onderhouden van contacten met lotgenoten. Vanaf 2005 zal KPN de dienst op commerciële basis ondersteunen.

### *ClinicLounge*

De ClinicLounge is een initiatief van het Martini Ziekenhuis in Groningen en adviesbureau AT Osborne. Het is een op internet gebaseerde omgeving waar de patiënt informatie kan lezen over zijn ziektebeeld en vlot de weg kan vinden in de medische wereld. De ClinicLounge helpt de patiënt met zelfmanagement. De patiënt kan zelf thuis zijn gezondheid monitoren en managen. Aan de pilot nemen twintig diabetici en nierdialysepatiënten deel. Tot de aangeboden diensten behoren het bestellen van medicijnen, het online afspraken maken, het mailen van foto's en meetgegevens voor online diagnoses, digitale consults en het elektronisch bijhouden van patiëntendossiers. KPN levert een besloten zorgomgeving inclusief de benodigde hardware en hosting.

## **TOEGANKELIJKHEID VAN PRODUCTEN**

Op 15 januari 2004 heeft de prijsuitreiking plaatsgevonden van de 'ookadsl superbonus', in de vorm van een geldbedrag. 'Ookadsl' was de actie van KPN's internetproviders Planet Internet en Het Net, waarbij inwoners van een gemeente zo veel mogelijk ADSL-aanmeldingen in hun stad of dorp moesten verzamelen.

Degene met de meeste aanmeldingen voor ADSL van Planet Internet en/of Het Net heeft de bonus uitgereikt gekregen. Bij 325 aanmeldingen werd het betreffende gebied door KPN klaargemaakt voor ADSL. Deze actie heeft zeker bijgedragen aan een snellere ontsluiting van landelijke gebieden voor ADSL. Hier is inmiddels een dekking van 99 procent bereikt.

Om de overstap voor consumenten op ADSL te vergemakkelijken, heeft KPN tevens een aanbod geïntroduceerd voor een gratis installatie door een monteur. En omdat niet iedereen verstand wil of kan hebben van (defecte) computers, biedt KPN de dienst 'InHouseService'. Als blijkt dat een computerstoring niet aan de internetaansluiting ligt, kan de helpdesk een KPN-monteur naar de klant sturen om deze aan huis te helpen met problemen in hardware van de computer, modem of anderszins.

### KWALITEIT

KPN heeft een sterke focus op klanttevredenheid en kwaliteit. Het verhogen van de klanttevredenheid en het versterken van de klantenbinding staan hoog in het vaandel. De klanttevredenheid wordt regelmatig door een onafhankelijk instituut gemeten. De terugkoppelingen in maand- en kwartaalrapportages geven aan waar de klanten betere prestaties verwachten. Zowel centraal als decentraal zijn gerichte verbeterprojecten in gang gezet om de klantfocus te versterken.

Samen met onderzoeksinstituut TNS NIPO en een aantal leerlingen van het NOVA college uit Amsterdam heeft KPN in 2004 en begin 2005 een onderzoek uitgevoerd naar respectievelijk klanttevredenheid en internetgebruik onder allochtone Amsterdammers. Doel hiervan is om leerlingen kennis te laten maken met het Nederlandse bedrijfsleven en met het doen van markt- en klantonderzoek.

KPN is business partner van het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit (INK). Het INK ondersteunt KPN in de aanpak van business excellence. In 2004 heeft het INK een kwaliteitsonderscheiding uitgereikt aan een bedrijfsonderdeel (business unit Carrier Services) op basis van een externe audit (INK Verbetercertificaat). Dit is een erkenning voor het continu en systematisch verbeteren van de performance.

In 2004 is KPN lid geworden van het Questforum (Quality Excellence for Suppliers in Telecom). Het Questforum heeft onder meer een kwaliteitssysteem ontwikkeld voor de besturing van leveranciers van Telecom Operators: de TL 9000 norm. De basis hiervoor is de norm van ISO 9001, toegespitst op de relatie met leveranciers van telecom. KPN is in 2004 gestart met de toepassing van dit kwaliteitssysteem op een selectie van leveranciers. Dit zal naar verwachting leiden tot een beter inzicht

in en besturing van de kwaliteit van geleverde producten en diensten.

### IDEENMANAGEMENT

KPN medewerkers hebben in 2004 met hun ideeën een netto besparing gerealiseerd van EUR 18,3 miljoen. Dat is een toename van EUR 8,3 miljoen (80%) ten opzichte van 2003. Als beloning voor deze inbreng van medewerkers is in totaal EUR 283.427 netto uitgekeerd. Het is duidelijk dat actieve betrokkenheid van medewerkers geld oplevert, zowel voor KPN als voor zijn medewerkers.

In totaal zijn 2.658 ideeën ingediend. In 2003 waren dat er 2.441. Ook hier is dus sprake van een toename. Het totale besparingsbedrag is opgebouwd uit veel kleine en een aantal grote besparingen. Maar liefst 35 medewerkers hebben een beloning van EUR 2.000 of meer ontvangen, vijf medewerkers ontvangen een maximale beloning van EUR 10.000.

### RECLAME

KPN heeft in het contract met zijn reclamebureau een aantal uitgangspunten gedefinieerd waaraan de reclame-uitingen moeten voldoen. Zo moeten alle werkzaamheden en de resultaten vanzelfsprekend voldoen aan alle wettelijke en andere regelingen op het gebied van marketingcommunicatie. Alle commerciële uitingen worden onder andere getoetst aan de Nederlandse Reclame Code (NRC).

In 2004 zijn in totaal vijftien klachten via de Reclame Code Commissie ontvangen. Elf klachten zijn in strijd bevonden met de Nederlandse Reclame Code. Daarnaast zijn nog twee klachten ontvangen die naderhand door de klagers zijn ingetrokken, en zijn er zes klachten niet in behandeling genomen. De redenen tot het indienen van klachten lopen uiteen. Veelal acht de Nederlandse Reclame Code Commissie de uitingen in strijd met artikel 7 van de NRC. Hierin staat dat reclame niet mag misleiden, met name niet omtrent prijs, inhoud, herkomst, de samenstelling, de eigenschappen of de doelmatigheid van de aangeboden producten. Zo meent de Reclame Code Commissie dat KPN conform de NRC vollediger had moeten zijn in zijn communicatie van een bepaald actieaanbod of verkrijgbaarheid van bepaalde diensten die nog geen landelijke dekking kennen.

Verder zijn de klachten en uitspraken in de interne Marketing Communicatie Board besproken en maakt KPN jaarlijks een overzicht van het aantal en soort klachten. KPN heeft richtlijnen opgesteld waar het in zijn communicatie (verplicht) rekening mee moet houden in het kader van de gewijzigde Telecomwet.



## Maatschappelijke Sponsoring

Na enkele financieel moeilijke jaren heeft KPN in 2003 aangekondigd weer te willen investeren in de kenniseconomie van Nederland. Het aanbod van gratis breedband internettoegang en diensten voor alle scholen in Nederland was een eerste aanzet hiertoe. Als vervolg hierop is in 2004 een nieuw beleid voor maatschappelijke betrokkenheid en sponsoring geformuleerd. Het centrale thema is de overbrugging van kloven die de aansluiting op de (informatie)samenleving belemmeren. Deze kloven wil KPN aanpakken met inzet van zijn businessactiviteiten en/of de medewerkers. De activiteiten concentreren zich op de segmenten zorg en onderwijs. Bij de zorg is fysieke en psychische eenzaamheid een belangrijke kloof, die KPN via zijn telecomproducten en -diensten wil helpen overbruggen. Bij onderwijs ligt de focus op een vroegtijdige aansluiting op de informatiemaatschappij en kenniseconomie. Het belangrijkste project betreft het gratis internetaanbod aan scholen.

### GRATIS INTERNET VOOR ALLE SCHOLEN

Met het aanbod van drie jaar gratis internet aan het primair, voortgezet en BVE- (Beroepsonderwijs en Volwasseneneducatie) onderwijs levert KPN een forse bijdrage aan de Nederlandse kenniseconomie. De jeugd kan hierdoor vroegtijdig vertrouwd raken met breedbandinternet en, nog belangrijker, met de toepassingen en diensten die hierdoor mogelijk zijn. Een goed opgeleide beroepsbevolking is op de lange termijn goed voor de concurrentiepositie van Nederland. Daarnaast heeft KPN er natuurlijk belang bij dat de werknemers en klanten van morgen maximaal gebruik weten te maken van ICT-toepassingen.

Tegen het aanbod van KPN spande de concurrentie een rechtszaak aan. Op 12 november 2003 verloor KPN het kort geding, vanwege machtsmisbruik. KPN ging hierop in hoger beroep en heeft dit op 11 maart 2004 gewonnen. KPN heeft vervolgens op 5 april 2004 de exacte details voor het aanbod bekend gemaakt.

Van het aanbod voor gratis breedband internet, dat KPN via zijn dochter XS4ALL aanbiedt, hebben ruim achtduizend van de elfduizend scholen gebruik gemaakt. Het ICT-budget dat scholen overhouden nu ze de internettoegang gratis van KPN afnemen, besteden ze met name aan zaken als computers en softwarelespakketten. Basisscholen besparen met gratis internet over een periode van drie jaar tot ruim EUR 5.000. Voor scholen in het voortgezet onderwijs kan het voordeel oplopen tot ruim EUR 13.000.

Een aantal keren per jaar organiseert KPN scholenpanels, waarin het onderwijsveld kan aangeven waaraan het behoefte

heeft. Hiermee kan KPN zijn aanbod zo optimaal mogelijk inrichten. Zowel uit het panel als uit onderzoek van Planet Media Group is de behoefte gebleken aan een website met tips voor veilig gebruik van internet in de klas. Deze website is in november 2004 gelanceerd: [www.mijnleerlingonline.nl](http://www.mijnleerlingonline.nl).

### JOHAN KOOIJ FELLOWSHIP

Een voorbeeld van hoe scholen hun breedbandinternet kunnen gebruiken in het onderwijs is het Global Teenager Project, dat KPN al enige jaren ondersteunt via het Johan Kooij Fellowship. In zijn nieuwsbrief aan scholen heeft KPN de Nederlandse scholen gewezen op de mogelijkheid tot deelname. Veel scholen hebben hierop gereageerd.

Al enige jaren ondersteunt KPN het Johan Kooij Fellowship met EUR 2.300 per jaar. In 2005 zal KPN het bedrag verhogen tot EUR 10.000. Dit fonds is in 2000 opgericht ter nagedachtenis van Johan Kooij, oud-directielid van KPN en bevorderaar van communicatie door middel van ICT. Dit Fellowship wil de digitale kloof tussen Noord en Zuid verkleinen. KPN werkt hierin samen met het IICD (International Institute for Communication and Development) en Libert Kooij-van der Kolk.

Naast kennisoverdracht door het trainen van ICT-trainers uit ontwikkelingslanden, richt het Fellowship zich ook op netwerkactiviteiten waarbij middelbare scholieren uit diverse landen via internet met elkaar in contact komen, het Global Teenager Project. In dit project vormen tien scholen uit diverse landen een half jaar lang een digitale leergemeenschap ('learning circle'). Via chat en e-mail behandelen de scholieren uiteenlopende thema's als vrijheid, mode en natuur, en nemen zij kennis van elkaars culturen en gewoontes.

### DONATIES

Ouderen vormen een belangrijke doelgroep van KPN. Om die reden heeft de divisie Vast in 2004 ter viering van de miljoenste BelPlus-abonnee een donatie gedaan van EUR 10.000 aan het Nationaal Fonds Ouderenhulp. Het Fonds besteedt dit bedrag aan de oprichting van een telefonische hulplijn waar ouderen met allerlei vragen terecht kunnen. In het najaar van 2005 gaat deze hulplijn van start.

Daarnaast heeft KPN een donatie gedaan aan de Stichting Lezen en Schrijven, waarvan HKH Prinses Laurentien voorzitter is. Deze Stichting werkt aan onderkenning en voorkoming van het probleem van ongeletterdheid in Nederland.

Zowel centraal als regionaal heeft KPN verder nog enkele projecten, die binnen de kaders van het maatschappelijke sponsorbeleid vallen, financieel of met zijn diensten, producten of medewerkers ondersteund.

## Kunst

Met regelmaat verleent KPN Kunstzaken medewerking aan tentoonstellingen in musea in binnen- en buitenland. Door het kosteloos in bruiklenen geven van kunstwerken speelt KPN een belangrijke rol binnen de kunst- en museumwereld en geeft het bedrijf een visitekaartje af als maatschappelijk betrokken bedrijf. Reproducties die niet tot de collectie behoren, staat Kunstzaken af aan de kinderspices van de stichting Pallieter.

KPN Kunstzaken geeft ook op andere manieren uiting aan het sociaal-maatschappelijk bewustzijn van het bedrijf. Door het volgen van jonge kunstenaars op academies en in galerieën vervult KPN de rol van moderne mecenas. Zo was de conservator van de KPN-collectie in 2004 jurylid voor Jong Talent (de meest belovende afstudeerders van kunstacademies in Nederland), en is het ontwerpen van een telefoonkaart als project gebruikt voor studenten Grafische Vormgeving van de Hogeschool voor de Kunsten in Utrecht. Verder heeft KPN Kunstzaken in 2004 medewerking verleend aan een documentaire over kunstenaar Jan Schoonhoven, aan een educatieve dvd van het Groninger museum over kunstenaar Per Kirkeby en aan postdoctoraal onderzoek van de Universiteit van Amsterdam naar de geschiedenis van vormgeving bij KPN, TPG en het voormalige PTT Telecom.

Door zich met andere grote bedrijfscollecties in Nederland te verenigen in de 'Vereniging Bedrijfscollecties Nederland' is een duurzame samenwerking tot stand gekomen met grote concerns zoals Akzo Nobel, TPG, ABN AMRO, Rabobank, ING, Interpolis en de grote academische ziekenhuizen. Zo kunnen de bedrijven beter hun kunstkennis uitwisselen over de verschillende manieren waarop bedrijfscollecties een rol kunnen vervullen binnen het bedrijf en in de maatschappij.

Een aantal KPN-managers ondersteunt culturele instellingen via de Stichting Kunst & Zaken bij hun activiteiten. De Stichting Kunst & Zaken heeft als doel het management van culturele instellingen duurzaam te versterken door hen in contact te brengen met kennis en expertise uit het bedrijfsleven.

## Eerlijk zaken doen

De bedrijfscode geeft aan waar KPN voor staat en waarop we kunnen worden aangesproken. De code is gebaseerd op de kernwaarden die we nastreven. KPN is zich bewust van zijn maatschappelijke en ethische verantwoordelijkheid en wil daar ook duidelijk over zijn. KPN is immers een bedrijf dat midden in de samenleving staat. Een bedrijf, dat invloed heeft op de

maatschappij en vanzelfsprekend andersom. Dit betekent dat iedere KPN'er zich de code eigen maakt en deze in het werk naleeft en nastreeft.

Voor diverse aspecten zijn deelcodes geformuleerd. Zo is er een deelcode Voorwetenschap over hoe om te gaan met informatie in relatie tot bezit van en transacties in KPN-effecten. Ook is er een Code of Conduct Mededinging die medewerkers richtlijnen geeft hoe zij met het onderwerp mededinging moeten omgaan. Dit is van groot belang in een markt met flinke concurrentie. KPN levert geen financiële bijdragen aan politieke organisaties of partijen.

De bedrijfscode geeft aan dat KPN een voorstander is van stevige en eerlijke concurrentie, in het belang van de klant. Eerlijke concurrentie betekent dat partijen geen misbruik maken van de marktsituatie om klanten te winnen of te behouden. Ook maakt KPN geen misbruik van zijn positie als beheerder van belangrijke communicatienetwerken. Informatie van concurrenten verkrijgt of gebruikt het bedrijf op een eerlijke wijze. In 2004 is KPN gestart met een compliance programma dat ten doel heeft om de bewustwording en kennis van medewerkers van de regels van het mededingings- en telecommunicatierecht te vergroten. In dat kader zal in 2005 een aanzienlijk aantal medewerkers een verplichte training volgen.

KPN betaalt en ontvangt geen steekpenningen, noch direct noch via een tussenpersoon, en accepteert geen geschenken of invitaties die van invloed zouden kunnen zijn op besluitvorming.



# GRI verwijzingen

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
	<b>Verslaggevende elementen</b>		
	<b>Visie en strategie</b>		
1.1	Visie en strategie	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO; KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO; KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen (gedeeltelijk)
1.2	Verklaring CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO
	<b>Profiel</b>		
2.1	Organisatieprofiel	Het bedrijf	Profiel
2.2	Producten en diensten		Profiel
2.3	Operationele structuur		Profiel (gedeeltelijk)
2.4	Organisatiestructuur		Profiel - Organisatiestructuur
2.5	Landen		Profiel
2.6	Rechtsvorm		Corporate Governance - Juridische structuur van KPN
2.7	Markten		Profiel
2.8	Bedrijfsomvang	Het bedrijf Jaarverslag 2004	Profiel - Financiële kerncijfers en personeelsaantallen Jaarverslag 2004
2.9	Belanghebbenden	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO
2.10	Contactperso(o)n(en) voor verslag	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO
2.11	Verslagperiode	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO
2.12	Datum vorig verslag		Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO
2.13	Reikwijdte verslag	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen (gedeeltelijk)
2.14	Organisatorische veranderingen	Het bedrijf	Profiel - Organisatiestructuur
2.15	Vergelijkbaarheid met vorige verslagen o.b.v. organisatie	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen
2.16	Vergelijkbaarheid met vorige verslagen o.b.v. informatie		KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen
2.17	Toepassing GRI-richtlijnen		De GRI-richtlijnen zijn grotendeels toegepast
2.18	Gehanteerde criteria/definities	KPN en de economie KPN en het milieu KPN en zijn mensen	KPN en de economie Milieuprestaties Werkgelegenheid
2.19	Veranderingen meetmethoden	KPN en het milieu	Energie
2.20	Beleid en interne systemen t.b.v. betrouwbaarheid		Niet gerapporteerd
2.21	Onafhankelijke verificatie	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen	KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen
2.22	Aanvullende informatie	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
	<b>Bestuursstructuur en managementsystemen</b>		
3.1	Bestuursstructuur	Het bedrijf	Profiel - Organisatiestructuur; Corporate Governance - Raad van Commissarissen; Raad van Bestuur (gedeeltelijk)
3.2	Onafhankelijkheid		Corporate Governance
3.3	Ervaring leden Raad van Bestuur		Niet gerapporteerd
3.4	Controleprocessen niveau Raad van Bestuur		Corporate Governance (gedeeltelijk)
3.5	Beloning topmanagement		Niet gerapporteerd
3.6	Organisatiestructuur onder top mbt MVO		Niet gerapporteerd
3.7	Interne MVO richtlijnen en codes		Niet gerapporteerd
3.8	Mechanismen voor aandeelhouders		Corporate Governance
	<b>Belanghebbenden</b>		
3.9	Selectie belanghebbenden		Niet gerapporteerd
3.10	Aanpak overleg		Niet gerapporteerd
3.11	Resultaten van overleg		Niet gerapporteerd
3.12	Gebruik van resultaten overleg		Niet gerapporteerd
	<b>Beleid en managementsystemen</b>		
3.13	Toelichting preventieve aanpak	KPN en zijn mensen KPN en de maatschappij	Gezondheid en veiligheid Producten en diensten; Eerlijk zaken doen
3.14	Externe MVO richtlijnen en codes	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO KPN en Maatschappelijk verantwoord ondernemen Het bedrijf KPN en het milieu  KPN en zijn mensen  KPN en de maatschappij	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO KPN en maatschappelijk verantwoord ondernemen Corporate Governance Wettelijke kaders; Inkoop en leveranciers Werkgelegenheid; Vakorganisaties en medezeggenschap; Gezondheid en veiligheid Samenleving; Producten en diensten; Eerlijk zaken doen
3.15	Belangrijkste lidmaatschappen		Niet geïnventariseerd
3.16	Beleid beheer effecten	KPN en het milieu	Afval
3.17	Beheer indirecte effecten	KPN en de maatschappij	Producten en diensten
3.18	Besluiten bedrijfsactiviteiten	Het bedrijf KPN en de economie KPN en zijn mensen	Profiel – organisatiestructuur Werknemers Werkgelegenheid; Mobiliteit

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
3.19	MVO beleid en procedures	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO Het bedrijf KPN en het Milieu KPN en zijn mensen  KPN en de maatschappij	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO Corporate Governance Beleid en doelstellingen Gezondheid en veiligheid; Bedrijfs hulpverlening; Klachtenprocedure en disciplinair beleid Eerlijk zaken doen (gedeeltelijk)
3.20	Status certificatie	KPN en zijn mensen KPN en de maatschappij	Gezondheid en veiligheid Samenleving
	<b>Economische prestatie-indicatoren</b>		
	<b>Directe economische effecten</b>		
	<b>Klanten</b>		
EC1	Netto-omzet	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO KPN en de economie Jaarverslag 2004	Voorwoord van de voorzitter van de Raad van Bestuur en CEO Inleiding; Klanten Jaarverslag 2004
EC2	Geografische specificatie van de markten	Het bedrijf KPN en de economie	Profiel Klanten
	<b>Leveranciers</b>		
EC3	Kosten inkoop	KPN en de economie	Leveranciers
EC4	Percentage contracten conform afspraak betaalde kosten		Leveranciers
EC11	Specificatie leveranciers		Niet gerapporteerd
	<b>Werknemers</b>		
EC5	Totaal personeelskosten		Niet gerapporteerd
	<b>Kapitaalverstrekkers</b>		
EC6	Betaling aan kapitaalverstrekkers	KPN en de economie	Kapitaalverstrekkers
EC7	Ingehouden winst	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2004
	<b>Publieke sector</b>		
EC8	Belastingen	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2004
EC9	Subsidies		Niet gerapporteerd
EC10	Giften	KPN en de maatschappij	Maatschappelijke sponsoring
EC12	Bedrag ontwikkeling infrastructuur voor niet-kernactiviteiten		Niet gerapporteerd
	<b>Indirecte economische effecten</b>		
EC13	Indirecte economische effecten	KPN en de maatschappij	Producten en diensten Ontwikkeling van maatschappelijke breedbanddiensten
	<b>Milieuprestatie-indicatoren</b>		
	<b>Grondstoffen</b>		
EN1	Totaal verbruik materialen (exclusief water)	KPN en het milieu	Grondstoffen en materiaal verbruik
EN2	Recycling		Grondstoffen en materiaal verbruik

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
	<b>Energie</b>		
EN3	Direct energieverbruik	KPN en het milieu	Energie
EN4	Indirect energieverbruik		Energie
EN17	Initiatieven duurzame energiebronnen		Energie
EN18	Voetsporen energieverbruik		Niet gerapporteerd
EN19	Overig indirect energieverbruik		Niet gerapporteerd; gegevens uit de keten zijn nog niet bekend
	<b>Water</b>		
EN5	Totaal waterverbruik		Water
EN20	Invloed op waterbronnen		Niet gerapporteerd; gevolgen voor waterbronnen zijn verwaarloosbaar
EN21	Hoeveelheid grond- en oppervlaktewater		Niet gerapporteerd; geen onttrekking van oppervlaktewater
EN22	Totale hoeveelheid hergebruikt water		Niet gerapporteerd; geen hergebruik van water
	<b>Biodiversiteit</b>		
EN6	Locaties in habitats met hoge biodiversiteit		Niet gerapporteerd; voor zover bekend niet in habitats met hoge biodiversiteit
EN7	Gevolgen voor biodiversiteit		Niet gerapporteerd; gevolgen voor biodiversiteit zijn verwaarloosbaar
EN23	Land t.b.v. productieactiviteiten		Niet gerapporteerd; gegevens zijn nog niet voor hele organisatie bekend
EN24	Grootte ondoordringbaar land		Niet gerapporteerd; gegevens zijn niet relevant voor KPN
EN25	Gevolgen (bedrijfs)activiteiten voor kwetsbare natuurgebieden		Niet gerapporteerd; gevolgen voor kwetsbare natuurgebieden zijn verwaarloosbaar
EN26	Stand van zaken in natuurlijke habitats		Niet gerapporteerd; gevolgen zijn verwaarloosbaar
EN27	Acties t.b.v. flora en fauna		Niet gerapporteerd; geen acties gepland
EN28	Aantal plant- en diersoorten op Rode Lijst IUCN		Niet gerapporteerd; gevolgen zijn verwaarloosbaar
EN29	Toekomstige bedrijfsactiviteiten in beschermde gebieden		Niet gerapporteerd; geen acties gepland
	<b>Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen</b>		
EN8	Uitstoot van broeikasgassen	KPN en het milieu	Emissies naar lucht, water en bodem
EN9	Gebruik en uitstoot van schadelijke stoffen voor ozonlaag		Emissies naar lucht, water en bodem
EN10	Aanzienlijke uitstoot NOx, etc		Niet gerapporteerd
EN11	Afval		Afval

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
EN12	Aanzienlijke lozingen op water		Emissies naar lucht, water en bodem
EN13	Volume aanzienlijke onopzettelijke lozingen van chemische stoffen, olie of brandstof		Emissies naar lucht, water en bodem
EN30	Prestaties leveranciers m.b.t. milieuaspecten		Niet gerapporteerd
EN31	Productie, transport, im- en export van gevaarlijke soorten afval		Afval
EN32	Gevolgen lozen water voor waterbronnen		Niet gerapporteerd; gevolgen zijn verwaarloosbaar
	<b>Leveranciers</b>		
EN33	Leveranciers		Niet gerapporteerd
	<b>Producten en diensten</b>		
EN14	Aanzienlijke milieueffecten van belangrijkste producten en diensten	KPN en het milieu	Invloed op het milieu; Milieuprestaties; Producten en diensten
EN15	Percentage gewicht van verkochte producten dat kan worden teruggewonnen		Afval (gedeeltelijk)
	<b>Naleving</b>		
EN16	Niet-naleving verdragen en regelgeving		Wettelijke kaders (gedeeltelijk)
	<b>Transport</b>		
EN34	Aanzienlijke milieueffecten transport		Niet gerapporteerd; gevolgen zijn verwaarloosbaar
	<b>Algemeen</b>		
EN35	Totale milieu-uitgaven		Niet gerapporteerd; gegevens zijn nog niet voor hele organisatie bekend
	<b>Sociale prestatie-indicatoren: arbeidsomstandigheden en volwaardig werk</b>		
	<b>Werkgelegenheid</b>		
LA1	Opbouw personeelsbestand	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid
LA2	Netto werkgelegenheid		Werken bij KPN - Mobiliteit
LA12	Niet wettelijk voorgeschreven werknemersvoorzieningen		Werken bij KPN - Gezondheid en veiligheid; Diversiteit en respect; Opleiding en onderwijs; Ziekteverzuim; Beloningsbeleid
	<b>Verhouding tussen werkgever en werknemer</b>		
LA3	Percentage medewerkers lidmaatschap vakbond		Niet gerapporteerd
LA4	Arbeidsverhoudingen, medezeggenschap		Werken bij KPN - Vakorganisaties en medezeggenschap

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
LA13	Officiële voorzieningen voor vertegenwoordiging van werknemers in de besluitvorming of het management, inclusief corporate governance	Het bedrijf	Corporate Governance
	<b>Gezondheid en veiligheid</b>		
LA5	Beleid m.b.t. melding arbeidsongevallen en beroepsziekten	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Gezondheid en veiligheid
LA6	Officiële commissies o.g.v. gezondheid en veiligheid		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Ziekteverzuim
LA7	Ziekteverzuim		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Gezondheid en veiligheid; Ziekteverzuim (gedeeltelijk)
LA8	HIV/AIDS beleid of programma		Niet gerapporteerd; geen bedrijfs- verantwoordelijkheid
LA14	Naleving IAO richtlijnen		Niet gerapporteerd
LA15	Officiële overeenkomsten met vakbonden m.b.t. gezondheid en veiligheid		Niet gerapporteerd
	<b>Opleiding en onderwijs</b>		
LA9	Opleiding per medewerker		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Opleiding en onderwijs
LA16	Programma's t.b.v. bevordering inzetbaarheid medewerkers		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Opleiding en onderwijs
LA17	Beleid en programma's t.b.v. een leven lang leren		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Opleiding en Onderwijs
	<b>Diversiteit en kansen</b>		
LA10	Diversiteit	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Diversiteit en respect (gedeeltelijk)
LA11	Samenstelling top en diversiteit		Niet gerapporteerd
	<b>Sociale prestatie-indicatoren: mensenrechten</b>		
	<b>Strategie en beheer</b>		
HR1	Beleid en controle mensenrechten	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Klachtenprocedure en disciplinair beleid (gedeeltelijk)
HR2	Inkoop en mensenrechten		Niet gerapporteerd; geen verandering t.o.v. 2003
HR3	Prestaties en mensenrechten		Niet gerapporteerd

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
HR8	Opleiding werknemers en mensenrechten		Niet gerapporteerd; geen verandering t.o.v. 2003
	<b>Verbod op discriminatie</b>		
HR4	Beleid anti-discriminatie	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Diversiteit en respect (gedeeltelijk)
	<b>Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen</b>		
HR5	Vrijheid van vereniging en CAO onderhandelingen	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Vakorganisaties en medezeggenschap
	<b>Kinderarbeid</b>		
HR 6	Kinderarbeid		Niet van toepassing
	<b>Gedwongen en verplichte arbeid</b>		
HR 7	Gedwongen en verplichte arbeid		Niet van toepassing
	<b>Disciplinair beleid</b>		
HR9	Omschrijving beroepsprocedures	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Klachtenprocedure en disciplinair beleid
HR10	Klachtenprocedure		Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Klachtenprocedure en disciplinair beleid
	<b>Veiligheidsbeleid</b>		
HR11	Opleiding veiligheidsbeleid m.b.t. mensenrechten	KPN en zijn mensen	Werken bij KPN - Werkgelegenheid; Bedrijfshulpverlening
	<b>Rechten van inheemse bevolking</b>		
HR12	Rechten van inheemse bevolking		Niet van toepassing
HR13	Gezamenlijke klachtenprocedures		Niet van toepassing
HR14	Percentage bedrijfsopbrengsten aan gemeenschap		Niet van toepassing
	<b>Sociale prestatie-indicatoren: samenleving</b>		
	<b>Gemeenschap</b>		
SO1	Bijdragen aan lokale gemeenschap		Niet van toepassing
SO4	Onderscheidingen		Niet van toepassing
	<b>Omkoop en corruptie</b>		
SO2	Maatregelen o.g.v. omkoop en corruptie	KPN en de maatschappij	Eerlijk zaken doen
	<b>Bijdragen aan politieke organisaties</b>		
SO3	Beleid bijdragen aan politieke organisaties	KPN en de maatschappij	Eerlijk zaken doen
SO5	Betalingen aan politieke organisaties		Niet van toepassing
	<b>Concurrentie en prijsbeleid</b>		
SO6	Rechterlijke beslissingen inz kartelvorming/monopoliepositie	KPN en de maatschappij	Maatschappelijke sponsoring

GRI		HOOFDSTUK	PARAGRAAF
SO7	Beleid ter bestrijding van concurrentievervalsing		Eerlijk zaken doen
	<b>Sociale prestatie-indicatoren: productverantwoordelijkheid</b>		
	<b>Gezondheid en veiligheid van consumenten</b>		
PR1	Beleid gezondheid en veiligheid consumenten	KPN en de maatschappij	Producten en diensten - Gezondheid en veiligheid consument
PR4	Overtredingen o.g.v. gezondheid en veiligheid		Niet geïnventariseerd
PR5	Geground verklaarde klachten o.g.v. gezondheid en veiligheid		Niet geïnventariseerd
PR6	Gedragscodes		Producten en diensten - Gezondheid en veiligheid consument
	<b>Producten en diensten</b>		
PR2	Beleid productinformatie		Niet gerapporteerd
PR7	Overtredingen o.g.v. productinformatie		Niet gerapporteerd
PR8	Beleid klanttevredenheid	KPN en de maatschappij	Producten en diensten - Kwaliteit (gedeeltelijk)
	<b>Reclame</b>		
PR9	Gedragscodes reclame	KPN en de maatschappij	Producten en diensten - Reclame
PR10	Overtredingen regelgeving reclame		Producten en diensten - Reclame
	<b>Respect voor privacy</b>		
PR3	Respect voor privacy consumenten	KPN en de maatschappij	Samenleving - Respect voor privacy
PR11	Geground verklaarde klachten o.g.v. privacy		Niet gerapporteerd



# Bijlagen

TABEL 1. PAPIERVERBRUIK

IN TONNEN	2004	2003	2002	2001	2000
<b>Papier (intern)</b>					
Jaarverslag	23	0	14	n.b.	n.b.
KPN Nu	33	38	35	n.b.	n.b.
Vacatureblad	25	35	48	n.b.	n.b.
MZ Krant	6	0	11	n.b.	n.b.
PVKPN	11	0	7	n.b.	n.b.
<b>Subtotaal intern</b>	<b>98</b>	<b>73</b>	<b>115</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kopieerpapier</b>					
<b>Subtotaal kopieerpapier</b>	<b>720</b>	<b>703</b>	<b>456</b>	<b>421</b>	<b>0</b>
<b>Intern gebruik</b>					
Multi purpose papier	41	48	117	385	394
Sets (zelfdoorschrijvend)	4	29	198	222	243
Kettingformulieren	357	1.284	456	513	656
Blocnotes, etc	0	0	58	71	98
<b>Subtotaal intern gebruik</b>	<b>402</b>	<b>1.361</b>	<b>829</b>	<b>1.191</b>	<b>1.391</b>
<b>Extern gebruik</b>					
Briefpapier	121	102	185	193	198
Folders, brochures	1.196	1.357	998	1.034	1.204
Etiketten (zelfklevers)	38	0	51	78	82
Enveloppen	753	913	592	607	612
Gebruiksaanwijzingen	92	110	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Subtotaal extern gebruik</b>	<b>2.108</b>	<b>2.372</b>	<b>1.826</b>	<b>1.912</b>	<b>2.096</b>
<b>Totaal Nederland</b>	<b>3.230</b>	<b>4.436</b>	<b>3.111</b>	<b>3.524</b>	<b>3.487</b>
<b>Papierverbruik buitenland</b>					
BASE					
• voor intern gebruik	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
• voor extern gebruik	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Kopieerpapier	30	40	n.b.	n.b.	n.b.
E-Plus					
• voor intern gebruik	114	0,5	n.b.	n.b.	n.b.
• voor extern gebruik	1.050	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Kopieerpapier	93	91,5	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Totaal Buitenland</b>	<b>1.287</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Totaal KPN</b>	<b>4.517</b>	<b>4.436</b>	<b>3.111</b>	<b>3.524</b>	<b>3.487</b>

TABEL 2. BEREKENING AARDGAS

		2004	2003	2002	2001	2000
Correctiefactor o.b.v. graaddagen t.o.v. 10 jarig voortschrijdend gemiddelde		99,8%	100,4%	93,4%	97,9%	90,4%
Verbruik kantoorpanden	m <sup>3</sup>	3.568.532	4.251.056	1.868.035	2.448.510	3.720.971
Verbruik technische gebouwen	m <sup>3</sup>	3.393.849	2.007.830	5.034.529	6.336.460	3.511.853
Verbruik Xantic	m <sup>3</sup>	74.375	84.179	16.812	n.b.	n.b.
Verbruik overig (Retail)	m <sup>3</sup>	704.515	4.995	n.b.	n.b.	257.548
Verbruik buitenland	m <sup>3</sup>	1.651.700	545.972	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Totaal verbruik</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>9.392.972</b>	<b>6.894.032</b>	<b>6.919.375</b>	<b>8.784.970</b>	<b>7.490.373</b>
Vloeropp. Kantoor	m <sup>2</sup>	565.000	650.000	850.000	1.100.000	n.b.
Vloeropp. Technische gebouwen	m <sup>2</sup>	1.240.000	1.240.000	1.240.000	1.240.000	n.b.
Vloeropp. Retail	m <sup>2</sup>	32.590	25.000	n.b.	n.b.	?
Vloeropp. Buitenland	m <sup>2</sup>	0	97.409	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Totaal oppervlakte</b>		<b>1.837.590</b>	<b>2.012.409</b>	<b>2.090.000</b>	<b>2.340.000</b>	<b>0</b>
Verbruik kantoorpanden	TJ	113	135	59	77	118
Verbruik technische gebouwen	TJ	108	64	159	201	111
Verbruik Xantic	TJ	2	3	1	n.b.	n.b.
Verbruik Overig (Retail)	TJ	22	0	n.b.	n.b.	8
Verbruik Buitenland	TJ	52	17	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Totaal Verbruik</b>	<b>TJ</b>	<b>298</b>	<b>218</b>	<b>219</b>	<b>278</b>	<b>237</b>

TABEL 3 BEREKENING ELEKTRICITEIT

IN GWH	2004	2003	2002	2001	2000
Groene Electriciteit	29	85	12	0	0
Kantoorpanden	80	107	112	104	115
Technische gebouwen	550	471	460	462	480
Mobiel	57	52	50	n.b.	n.b.
Overig (Borum, Retail, OSG)	18,5	6,4	6,2	7,0	8,2
<b>Totaal verbruik NL</b>	<b>734</b>	<b>722</b>	<b>640</b>	<b>573</b>	<b>603</b>
<b>Buitenland</b>	<b>224</b>	<b>181</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>

**TABEL 4 AANTALLEN LEASE-AUTO'S EN BRANDSTOFVERBRUIK**

	2004	2003	2002	2001	2000
Aantal auto's (Nederland)	7.329	7.592	8.500	9.446	9.790
Personenauto's	3.505	3.883	4.332	4.709	4.640
Bestelwagens (<3500 kg)	3.816	3.701	4.121	4.622	5.036
Bestel- vrachtauto's (>3500kg)	8	8	47	115	114
Brandstofverbruik (in 1000 liters)					
Loodhoudend super	2,0	1,0	0,8	0,7	0,6
Loodvrij super/normaal	4.070	4.180	4.490	4.259	4.539
LPG	186	689	1.103	1.175	2.743
Diesel	9.932	9.939	11.961	12.629	12.474
<b>Totaal brandstofverbruik</b>	<b>14.190</b>	<b>14.809</b>	<b>17.555</b>	<b>18.064</b>	<b>19.757</b>
Totaal brandstofverbruik (in GJ)	496.392	512.313	605.264	623.414	664.703
Brandstofverbruik per voertuig (liters/100 km)	7,2	7,0	6,4	6,4	6,5
Specifiek verbruik (MJ/100 km)	252	241	222	221	219
Totaal aantal afgelegde kilometers (x miljoen)	197	213	273	282	304
Aantal auto's (Buitenland)	1.224	1.385	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Brandstofverbruik buitenland (in GJ)</b>	<b>122.382</b>	<b>105.840</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>
Totaal aantal afgelegde kilometers buitenland (x miljoen)	34	17	0	0	0

**TABEL 5 BEREKENING CO<sub>2</sub>-EMISSIONS**

IN KILOTONNEN	2004	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Berekening CO<sub>2</sub>-emissies</b>						
<b>Indirect energieverbruik</b>						
Grijze elektriciteit	454	370	413	384	405	398,574
Groene stroom	-19	-57	-8	0	0	
<b>Direct energieverbruik</b>						
Aardgas	14	11	13	16	15	15,986
Brandstof wagenpark	37	38	45	46	49	41,35
Dieselolie voor noodstroomaggregaten	0,3	0,3	0,5	0,9	0,0	0,898
<b>Totaal CO<sub>2</sub> Nederland</b>	<b>484,8</b>	<b>362,2</b>	<b>463,6</b>	<b>447,2</b>	<b>468,0</b>	<b>456,8</b>
<b>Berekening CO<sub>2</sub>-emissies in buitenland</b>						
<b>Indirect energieverbruik</b>						
Grijze elektriciteit	150	121	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Groene stroom	0	0	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Direct energieverbruik</b>						
Aardgas	3	1	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Brandstof wagenpark	9	8	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Dieselolie voor noodstroomaggregaten	3,6	10,2	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
<b>Totaal CO<sub>2</sub> buitenland</b>	<b>165,8</b>	<b>140,5</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>

**TABEL 6. HOEVEELHEID AFVAL**

IN TON	2004	2003	2002	2001	2000
<b>Afvalstromen</b>					
Facilitair afval	4.319	5.729	7.380	10.062	9.934
Gevaarlijk afval	25	36	46	83	121
Kabelrestanten	167	133	551	1.096	1.209
Technisch materiaal	79	95	103	221	694
Procesafval	625	898	1.261	1.311	1.772
Commercieel afval	322	271	403	586	752
<b>Totaal</b>	<b>5.539</b>	<b>7.162</b>	<b>9.744</b>	<b>13.360</b>	<b>14.483</b>

**TABEL 7 OPSLAGTANKS**

SITUATIE OPSLAGTANKS	AANTAL TANKS (X MILJOEN LITERS)				TOTALE OPSLAGCAPACITEIT			
	2004	2003	2002	2001	2004	2003	2002	2001
Bovengronds NL	201	198	198	198				
Ondergronds NL	139	146	146	146				
<b>Totaal NL</b>	<b>340</b>	<b>344</b>	<b>344</b>	<b>344</b>	<b>3,44</b>	<b>3,47</b>	<b>3,20</b>	<b>3,20</b>
<b>Situatie buitenland</b>								
Bovengronds	207	228	n.b.	n.b.				
Ondergronds	0	0	n.b.	n.b.				
<b>Totaal buitenland</b>	<b>207</b>	<b>228</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>	<b>0,12</b>	<b>0,12</b>	<b>n.b.</b>	<b>n.b.</b>

# Colofon

## ***Uitgave***

Koninklijke KPN N.V.  
Postbus 30000  
2500 GA Den Haag  
Nederland

Handelsregister Kamer van Koophandel en Fabrieken voor  
Haaglanden, inschrijvingsnummer 02 04 52 00

## ***Grafische vormgeving***

Smidswater, strategie > concept > design, Den Haag

## ***Redactionele ondersteuning***

Poseidon Communicatie, Voorbrug

## ***Fotografie***

Jeroen Dietz, Amsterdam

## ***Coördinatie***

Corporate Communicatie