



Algemene Vergadering van Aandeelhouders

13 april 2010



Agendapunt 1
Opening en mededelingen

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Agendapunt 2
Verslag over het boekjaar 2009

Ad Scheepbouwer, CEO

Carla Smits-Nusteling, CFO



Agenda

Financiële resultaten 2009	Carla Smits-Nusteling, CFO
Operationele resultaten 2008-2009	Ad Scheepbouwer, CEO

Kernpunten 2009

- Goed jaar voor KPN, ondanks economische tegenwind
- Crisis raakt zakelijke markt, omzet gedaald
- Maatregelen genomen, overige doelen 2009 gehaald
- Blijven investeren in netwerk en klanten
- Nieuw € 1 miljard aandelen inkoopprogramma, dividend blijft stijgen
- Resultaten 2009 geven vertrouwen voor halen doelen 2010

Groepsresultaten

Groeijende winstgevendheid ondanks omzetsdruk

€ mln	Kw4 '09	Kw4 '08	%	2009	2008	%
Opbrengsten en baten (gerapporteerd)	3.371	3.718	-9,3%	13.509	14.602	-7,5%
— Getronics omzet (afgestoten)	-	97	-	22	623	-
Opbrengsten en baten (bestaand)	3.371	3.621	-6,9%	13.487	13.979	-3,5%
Operationele kosten	2.647	3.126	-15%	10.659	12.005	-11%
— waarvan afschrijving / amortisatie ¹	583	689	-15,4%	2.342	2.461	-4,8%
Operationeel resultaat	724	592	22%	2.850	2.597	9,7%
Financiële opbrengsten/kosten	-240	-188	28%	-808	-704	15%
Winst uit deelnemingen	-	-	-	-6	-6	-
Belastingen	609	-107	n.m.	139	-550	n.m.
Winst na belasting	1.093	297	>100%	2.175	1.337	63%
Winst per aandeel²	0,67	0,18	>100%	1,33	0,77	73%
EBITDA³ (gerapporteerd)	1.307	1.281	2,0%	5.192	5.058	2,6%
— Getronics EBITDA (afgestoten)	-	17	-	-	45	-
EBITDA³ (bestaand)	1.307	1.264	3,4%	5.192	5.013	3,6%

- Omzetsdaling 2009 afkomstig van regulering (~€ 290 mln), iBasis (€ 193 mln), Getronics (€ 110 mln) en lagere vastgoedopbrengsten (€ 76 mln)
- Stijging winst na belasting en winst per aandeel door belastingbate €705 mln E-Plus

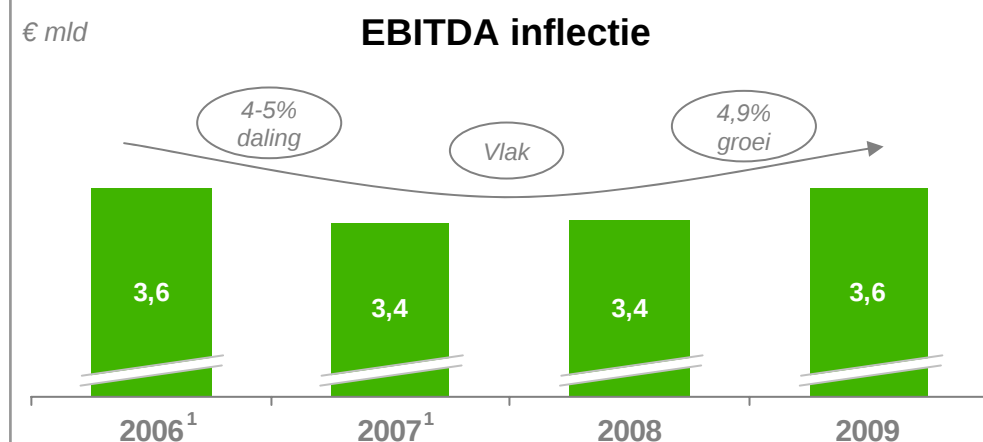
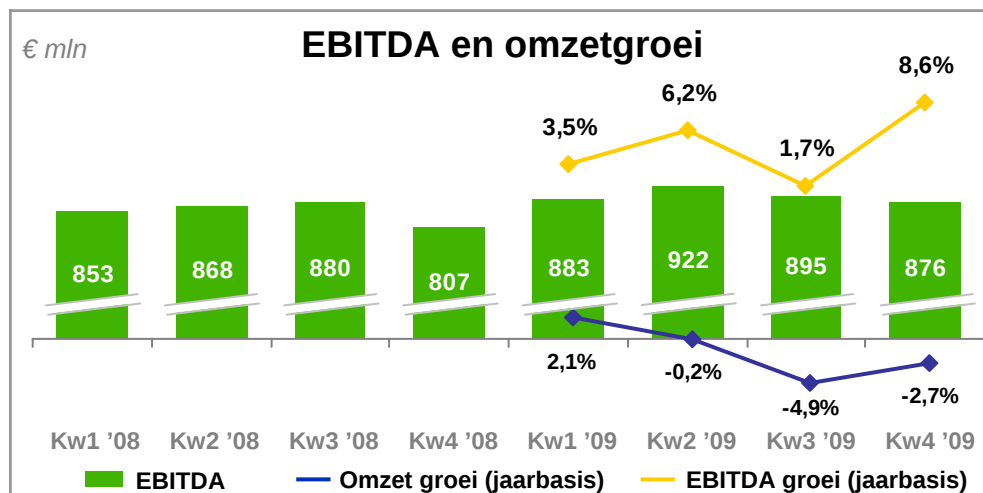
¹ Inclusief eventuele impairments

² Gedefinieerd als winst na belasting per gewoon aandeel / ADS niet verwaterd (in €)

³ Gedefinieerd als operationeel resultaat plus afschrijvingen, amortisatie & impairments

Nederlandse Telecomactiviteiten

Sterke prestaties, focus op winstgevendheid



- Focus op winstgevendheid werpt vruchten af in 2009
- EBITDA stijgt 8,6% in Kw4 '09 vs Kw4 '08
- EBITDA stijgt in 2009 met 4,9% vs 2008

¹ Inschatting EBITDA Nederlandse Telecomactiviteiten, gezien ander rapportage format voorafgaand aan 2008

Financiële kerncijfers – Mobile International

Aanhoudend winstgevende groei in concurrerende markten

€ mln	2009	2008	%
Bedrijfsopbrengsten	4.078	4.064	0,3%
— waarvan opbrengsten uit (mobiele) diensten ¹	3.776	3.692	2,3%
Bedrijfslasten	3.361	3.390	-0,9%
— waarvan afschrijvingen en amortisatie	836	799	4,6%
Bedrijfsresultaat	717	674	6,4%
EBITDA	1.553	1.473	5,4%
EBITDA marge	38,4%	34,6%	-

- Stabiele omzet uit dienstverlening, sterke groei mobiele diensten in België en Spanje
- EBITDA gegroeid met ongeveer 5% in 2009, EBITDA marge ruim 38%

¹ Totale bedrijfsopbrengsten minus toestel verkopen en andere bedrijfsopbrengsten

Kostenbesparingen

Kosten substantieel lager, meer besparingen mogelijk

Kwaliteit dienstverlening



- Betere dienstverlening, klanttevredenheid
- Sinds 2007 60% minder vragen en klachten bij helpdesk

Klantenwerving



- Minder gratis mobiele telefoons

Leveranciers



- Leverancierskosten ~15% lager

Afhandelen verkeer



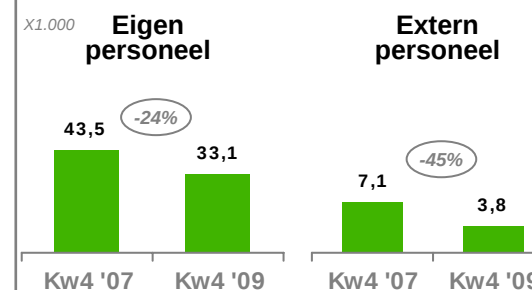
- Lagere MTA en roaming

Vereenvoudiging



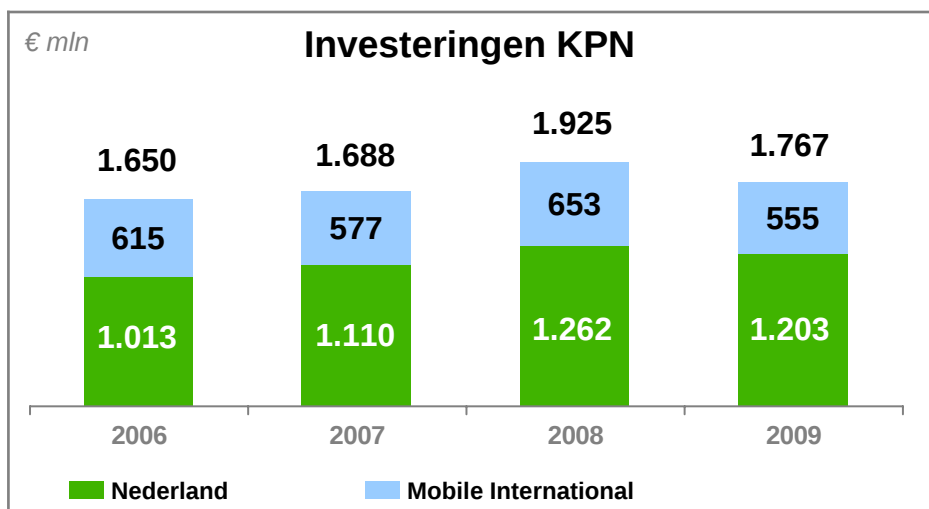
- Minder merken
- Vereenvoudiging processen

Personeel



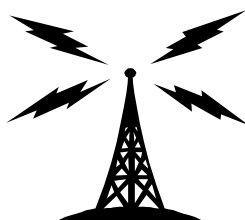
- Daling eigen en extern personeel

Investeringsen



- Jaarlijks meer dan 1 miljard euro aan investeringen in Nederland

- Investeringsen internationaal ~ € 600 miljoen per jaar



Agenda

Financiële resultaten 2009	Carla Smits-Nusteling, CFO
Operationele resultaten 2008-2009	Ad Scheepbouwer, CEO

Voortgang 'Terug naar Groei' strategie

Solide vooruitgang geboekt

	Ambities 'Terug-naar-Groei' strategie (2008-2010)	Resultaten 2008-2009
Nederland	- Leidende dienstverlener - EBITDA weer laten groeien	- Stevige positie in alle segmenten, mark aandelen gehandhaafd - EBITDA groeit weer
Mobile International	- Blijvend beter presteren dan de markt - Selectieve expansie in Europa	- Beter gepresteerd dan de markt met solide marges - BASE groeit, E-Plus begint aan nieuwe fase in strategie - MVNO's in Spanje en Frankrijk
Getronics / iBasis	Positieve bijdrage van Getronics en iBasis	- Getronics en KPN Zakelijk geïntegreerd - Goede winstgevendheid Getronics, ondanks crisis - Strategische herpositionering iBasis na koop resterend minderheidsbelang

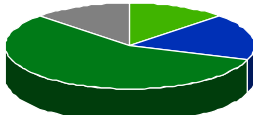
Consumentenmarkt

Betere prestaties leiden tot verbeterde winstgevendheid

Ambities 'Terug-naar-groei'	Resultaten 2008-2009
Focus op klanten 	• Verlies vaste aansluitingen laag en stabiel • Bijna 1 miljoen TV klanten
Groei in mobiele diensten 	• Tweesporen strategie breedband: regionale uitrol glasvezel en VDSL2 upgrade • Marktleidende positie mobiel behouden
Mix van FttC en FttH 	• Vereenvoudiging leidt tot sterke winstgevendheid • Kwaliteit dienstverlening verbeterd
Verlies vaste aansluitingen stoppen 	
Vereenvoudigde multi-brand portefeuille	

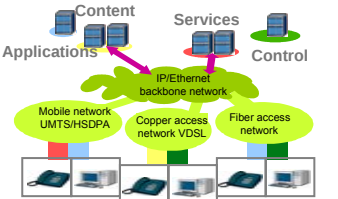
Zakelijke markt

Handhaving leidende positie, met solide financiële prestaties

Ambities 'Terug-naar-groei'	Resultaten 2008-2009
Focus op klanten 	• Handhaving leidende positie, stabiele marktaandelen • Hogere positie in de waardeketen door integratie zakelijke markt en Getronics • Verkoop niet-kernactiviteiten Getronics • Solide financiële prestaties ondanks economische crisis • Verbetering klanttevredenheid
Leidende positie verder versterken 	
Migratie naar diensten op IP-based 	
Hogerop in de waardeketen 	
Vereenvoudigd portfolio 	
Kostenbesparingen 	

Wholesale & Operations

Substantiële kostenreducties en netwerk upgrades

Ambities 'Terug-naar-Groei'	Resultaten 2008-2009
Proactieve uitrol netwerk All-IP services and infrastructure 	Kostenbasis verlaagd in lijn met omzet trend
Open toegangsmodel 	FttC en FttH uitrol, VDSL2 upgrade afgerond in Kw2 '10
Vereenvoudigde processen 	Minderheidsbelang in Reggefiber JV voor uitrol open glasvezelnet
Laagste kosten 	Verdere upgrade mobiele netwerken
Internationale wholesale 	Groeimogelijkheden internationale wholesale door aankoop resterend belang iBasis
Betrouwbare wholesale partner 	

Getronics

Herstructurering en integratie met zakelijke markt succesvol doorgevoerd

Strategie

**Marktleider in
Benelux**

**Uitbreiding
werkplekbeheer
wereldwijd**

**Verbetering van
marges**

Resultaten 2008-2009

- Herstructurering Getronics succesvol doorgevoerd en diverse onderdelen tegen goede prijs verkocht in 2008
- Integratie van onderdeel Zakelijke markt en Getronics in 2009
- Kostenbesparingsprogramma op schema, extra besparingen als gevolg van crisis
- Marktpositie niet beïnvloed door reorganisatie en marktomstandigheden

Mobile International

Continue sterke prestaties in uitdagende markten, introductie van regionale focus



Duitsland

- Groei E-Plus hoger dan marktgroei, maar afgevlakt
- Toename aantal klanten tot 19 miljoen
- Regionale focus als nieuw element van strategie



België

- Sterke groei in omzet en winstgevendheid
- Herpositionering van het merk BASE en regionale focus
- Toename aantal klanten tot 3,6 miljoen



Internationaal

- Operaties in Spanje en Frankrijk groeien sterk, inmiddels bijna 0,5 miljoen klanten
- Overname resterend belang in Ortel

Verwachtingen versus resultaten 2009

	Verwachtingen 2009	Behaald 2009	
Omzet en overige inkomsten	€ 13,6 - 13,8 mld	€ 13,5 mld	✗
EBITDA	Belangrijke stap richting € 5,5 mld doel 2010	€ 5,2 mld	✓
Investerings	€ 1,8 - 1,9 mld	€ 1,8 mld	✓
Vrije kasstroom¹	~ € 2,4 mld	> € 2,4 mld	✓
Dividend per aandeel	Belangrijke stap richting € 0,80 doel 2010	€ 0,69	✓

- Verwachtingen 2009 voor EBITDA, investeringen, vrije kasstroom en dividend behaald
- Omzet licht lager dan verwachting

¹ Vrije kasstroom uit operationele activiteiten, plus opbrengsten uit vastgoed, min investeringen, min belastingverrekening E-Plus

Vooruitzichten

Bevestiging van eerder gecommuniceerde doelstellingen voor 2010

	Resultaten 2009	Vooruitzichten 2010
Omzet en overige inkomsten	€ 13,5 mld	In lijn met 2009
EBITDA	€ 5,2 mld	> € 5,5 mld
Investerings	€ 1,8 mld	< € 2,0 mld
Vrije kasstroom ¹	> € 2,4 mld	> € 2,4 mld
Dividend per aandeel	€ 0,69	€ 0,80

Vooruitzichten 2011

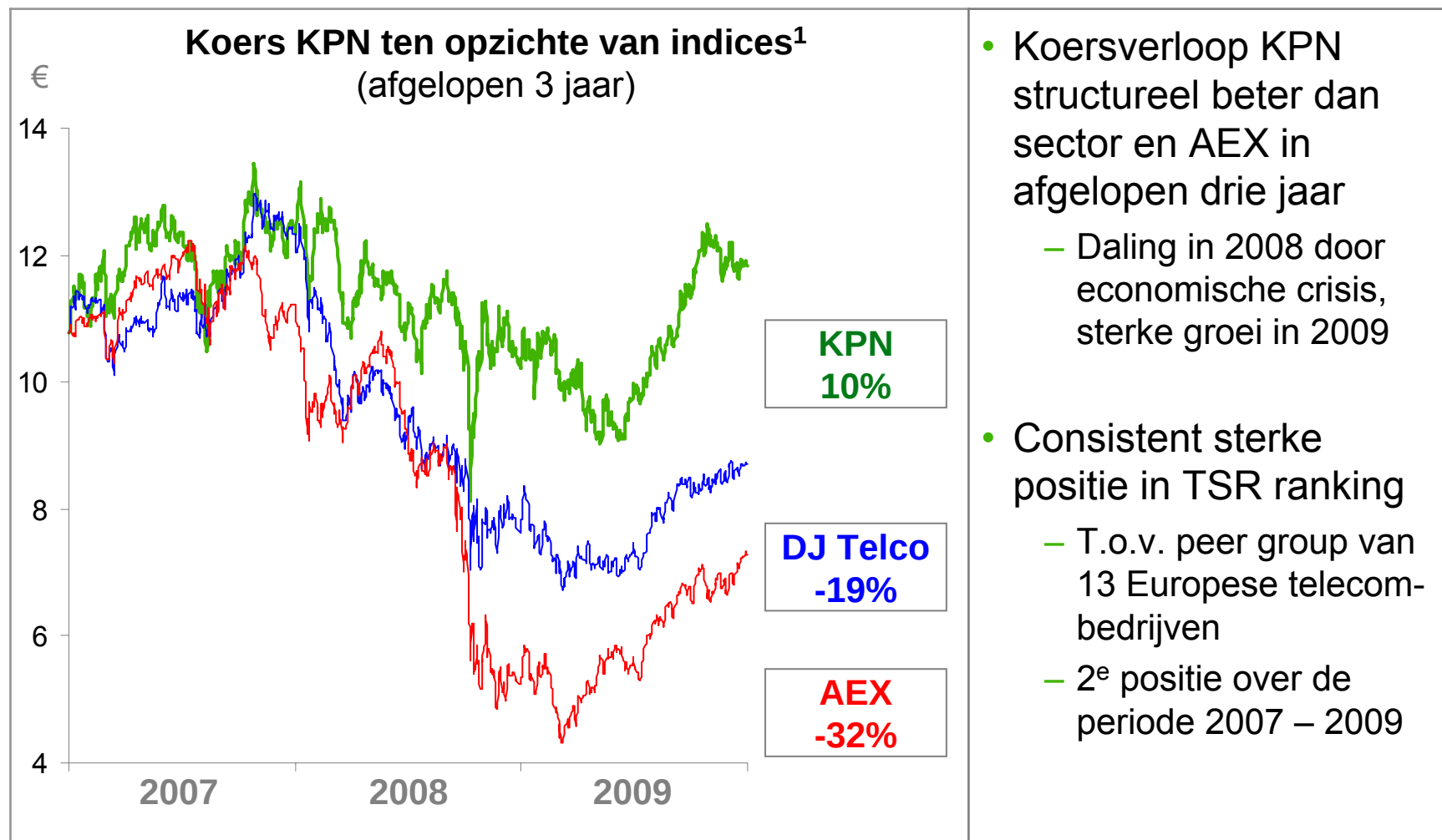
Groei in EBITDA,
vrije kasstroom en
dividend per aandeel

Dividend per aandeel
tenminste € 0,85 in
2011

¹ Vrije kasstroom uit operationele activiteiten, plus opbrengsten uit vastgoed, min investeringen, min belastingverrekening E-Plus

Aandeel KPN

Koersverloop structureel beter dan telecomsector en AEX



¹ Koersen aangepast aan de prijs van het aandeel KPN per 31 december 2006

Slotopmerkingen 2009

- 2009 was goed jaar voor KPN, ondanks economische tegenwind
- Crisis raakt zakelijke markt, omzet gedaald
- Maatregelen genomen, overige doelen 2009 gehaald
- Nieuw € 1 miljard aandelen inkoopprogramma, dividend stijgt
- Resultaten 2009 geven vertrouwen voor halen doelen 2010
- Groei EBITDA, vrije kasstroom en dividend per aandeel in 2011

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 2 **Verslag over het boekjaar 2009**

RvC

A small, blue, semi-circular decorative arc at the bottom center of the slide.

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 3

Update Corporate Governance

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



- Wijzigingen herziene Code:
 - *) risicomanagement
 - *) beloningsbeleid
 - *) diversiteit
- Al praktijk binnen KPN

Aangepast profiel van de Raad van Commissarissen

- 'Voltijds in dienst bij een andere onderneming / 'niet voltijds in dienst bij een andere onderneming'
- Diversiteit

Agendapunt 4

Vaststelling van de jaarrekening 2009

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Stemprocedure

Voorzitter kondigt stemming aan

- Smartcard insteken met goudkleurige chip naar voren
- Uw naam verschijnt in het display

Bij stemming

- De stemkeuzes verschijnen op het display
- Druk op toets 1, 2 of 3:

① = voor

② = tegen

③ = onthouding

- Uw stemkeuze verschijnt op het display

Herstellen?

- Druk op 'c' en breng opnieuw uw stem uit, laatste keuze geldt



Agendapunt 4	Stem
Vaststelling van de Jaarrekening over 2009	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

Agendapunt 5

Toelichting financieel en dividendbeleid

Carla Smits-Nusteling, CFO

Financieel en dividendbeleid

Balans tussen aandeelhouders-rendement en financiële flexibiliteit

Financieel beleid

- Conservatief beleid: Netto schuld / EBITDA tussen 2,0-2,5x
- Minimum kredietwaardering Baa2 (Moody's) en BBB (S&P)
- Leningen steeds ruim op tijd opnieuw gefinancierd

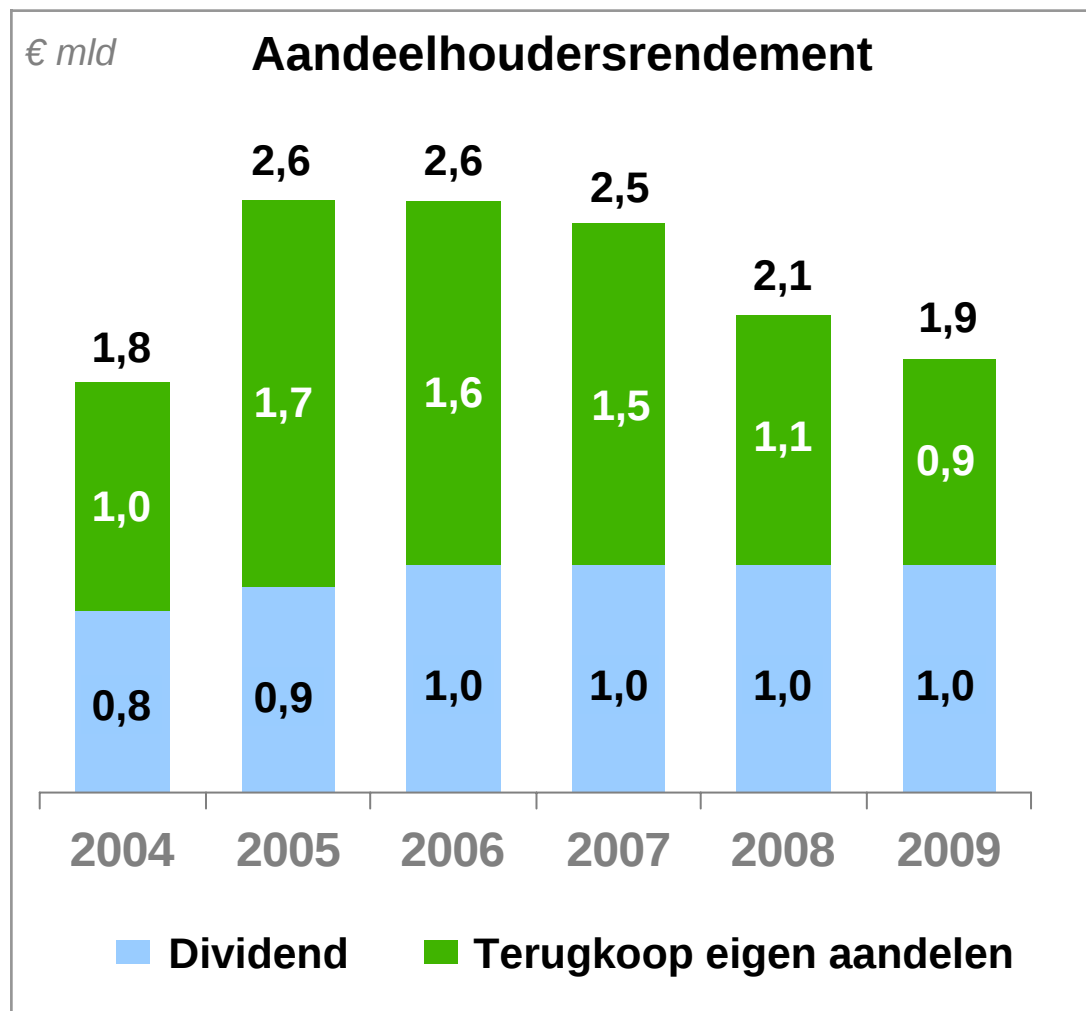
Dividendbeleid

- 40-50% van vrije kasstroom¹ uitkeren als dividend
- Ambitie voor groei in dividend per aandeel tot € 0,80 in 2010 en tenminste € 0,85 in 2011
- Overtollig kasgeld wordt uitgekeerd aan aandeelhouders

¹ Vrije kasstroom gedefinieerd als kasstroom uit operationele activiteiten, plus opbrengsten uit vastgoed, minus investeringen, met uitzondering van belastingverrekening bij E-Plus

Aandeelhoudersrendement

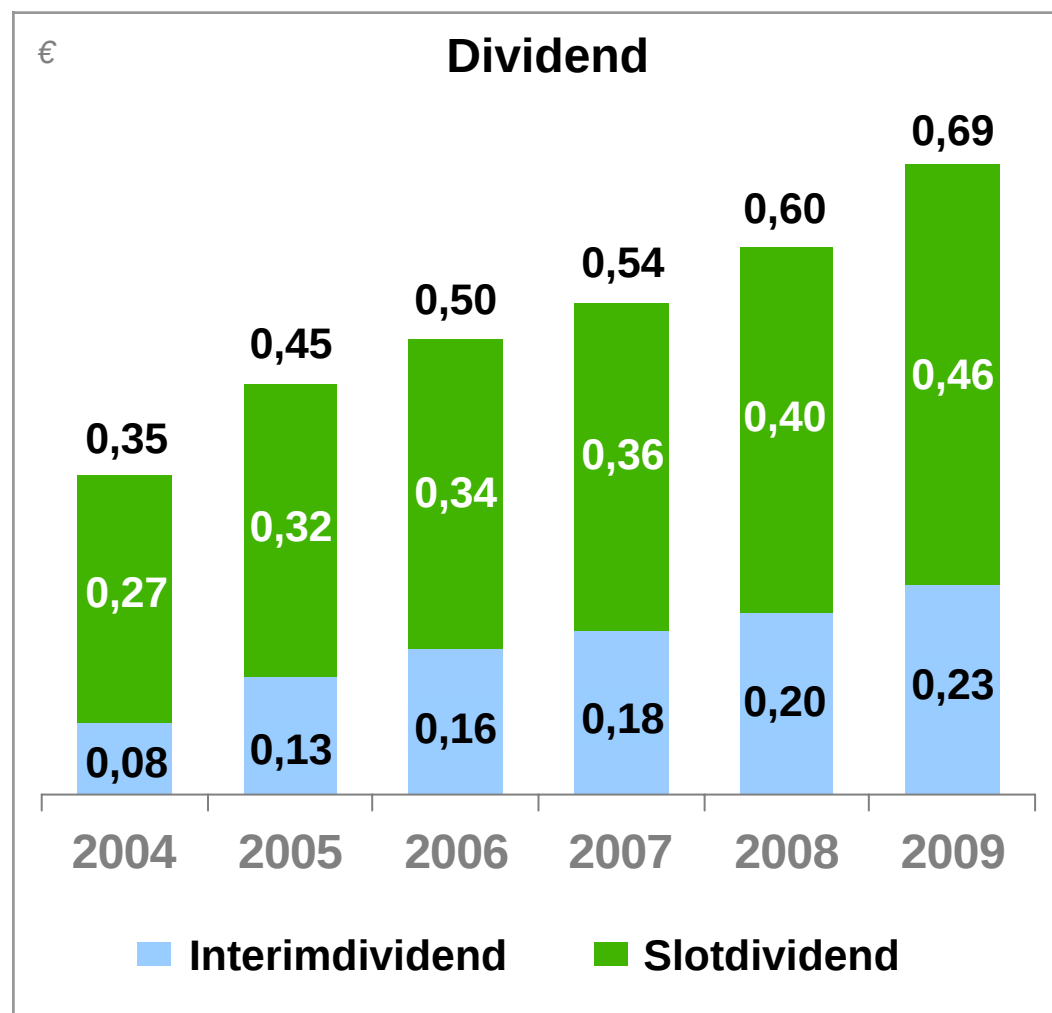
€ 1,9 miljard uitgekeerd aan aandeelhouders in 2009



- € 1,9 mld uitgekeerd aan aandeelhouders in 2009
 - € 0,9 mld aandelen teruggekocht
 - In 2008 al € 0,1 mld van de terugkoop gedaan
 - € 1,0 mld dividend uitgekeerd
- Inkoopprogramma van € 1 mld voor 2010
 - Reeds gestart in februari
 - Ongeveer 10% afgerond per Q1 2010

Dividend

15% stijging ten opzichte van 2008



- Dividendvoorstel: € 0,69 per aandeel over 2009
 - Interimdividend € 0,23; betaald in augustus 2009
 - Slotdividend € 0,46; betaalbaar vanaf 23 april 2010
- Ambitie voor dividend per aandeel van € 0,80 in 2010 en minimaal € 0,85 in 2011

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 6 **Vaststelling dividend 2009**

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Agendapunt 6	Stem
Vaststelling dividend voor 2009	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

Agendapunt 7

Verlenen decharge leden Raad van Bestuur

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

Agendapunt 7	Stem
Verlenen decharge leden Raad van Bestuur	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 8

Verlenen decharge leden Raad van Commissarissen

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

A small, blue, semi-circular decorative arc at the bottom of the slide.

Agendapunt 8	Stem
Verlenen decharge leden Raad van Commissarissen	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 9 **Benoeming accountant**

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Agendapunt 9	Stem
Benoeming accountant	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

Agendapunt 10

**Voorstel tot aanpassing beloningsbeleid voor
de Raad van Bestuur**

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

Change of control

‘Demping’ voor aandelenpakketten

Eisen van de tijd

- Belangen van het management // belangen van alle stakeholders
- Nederlands recht en de Code

Toekenningformule

- Waarde gebaseerd op het gemiddelde van:
 - Koers van KPN vóór 'change of control' bekend wordt, **en**
 - Koers van KPN vóór de definitieve overeenkomst
- De TSR ranking : 1 dag voor de eerste publieke mededeling
- Vesting : overeenkomstig geldende plan
- De RvC heeft discretionaire bevoegdheid

Agendapunt 10	Stem
Aanpassing beloningsbeleid	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 11

Voornemen tot verlenging contract van Eelco Blok en Baptiest Coopmans als lid Raad van Bestuur

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Agendapunt 12

Mededeling vacatures AvA 2011

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 13

Verandering in samenstelling commissies RvC

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Agendapunt 14

Verlenen machtiging aan de Raad van Bestuur tot verkrijgen eigen aandelen

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

Agendapunt 14	Stem
Verlenen machtiging aan de Raad van Bestuur tot verkrijgen eigen aandelen	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

A large, green, semi-circular decorative arc at the top of the slide.

Agendapunt 15
**Kapitaalvermindering door intrekking van
eigen aandelen**

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC

A small, blue, semi-circular decorative arc at the bottom of the slide.

Agendapunt 15	Stem
Kapitaalvermindering door intrekking van eigen aandelen	① = Voor ② = Tegen ③ = Onthouding

Agendapunt 16

Rondvraag

Ton Risseeuw, Voorzitter RvC



Algemene Vergadering van Aandeelhouders

13 april 2010

