

# Voor een beter internet



# Voorwoord



**Joost Farwerck**  
CEO KPN en voorzitter van de  
Raad van Bestuur

**KPN staat midden in de maatschappij. Juist daarom hebben wij de missie om de toekomst van Nederland te helpen vormen. Dat kan en mag geen halfslachtige poging zijn. Want de urgentie en impact van maatschappelijke vraagstukken en klimaatverandering raken aan de kern van het doel van ons bedrijf: alles op alles zetten om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst.**

Als telecomaandbieder en ICT-dienstverlener bouwen we de digitale infrastructuur van de toekomst. Een beter internet dat de deuren opent naar een nieuw tijdperk van verbinding waarin iedereen in Nederland naadloze toegang zal hebben tot supersnel internet, aangedreven door glasvezel en door nieuwe toepassingen dankzij 5G, cloud computing, IoT en edge computing.

Wij zijn er echter ook van overtuigd dat 'Een beter internet' veel meer is dan hoge snelheid, onbeperkte bandbreedte of extra beveiligde privé-netwerken. Het gaat erom dat we van het internet een plek maken waar iedereen alles uit zichzelf kan halen, een onderdeel van de samenleving waar we ons allemaal welkom, veilig en verbonden voelen. Een internet waarvan we de negatieve impact minimaliseren en positieve impact maximaliseren. 'Een beter internet' ontstaat mede dankzij een telecombedrijf dat over grenzen heen kijkt, denkt en doet. En een telecombedrijf dat juist binnen de grenzen handelt als een verantwoordelijke, inclusieve en duurzame dienstverlener.



We willen het volledige potentieel benutten van het digitale tijdperk waarin we leven, maar ook de katalysator zijn voor echt contact tussen mensen. Een reis die we 15 jaar geleden zijn begonnen met het KPN Mooiste Contact Fonds, door mensen voor wie contact niet vanzelfsprekend is met elkaar te verbinden.

In 2011 besloten we alleen nog maar groene elektriciteit te gebruiken en vanaf 2015 compenseren we de uitstoot van ons wagenpark en werden daarmee klimaatneutraal<sup>1</sup> voor onze bedrijfsvoering. We hebben onszelf ambitieuze doelen gesteld op het gebied van circulariteit, we willen daarnaast tweederde van onze lange termijn energiebehoefte uit lokale wind- en zonneparken halen en we willen de CO<sub>2</sub>-voetafdruk over de hele waardeketen terugbrengen naar nul in 2040.

**“We hebben onszelf ambitieuze doelen gesteld op het gebied van circulariteit”**

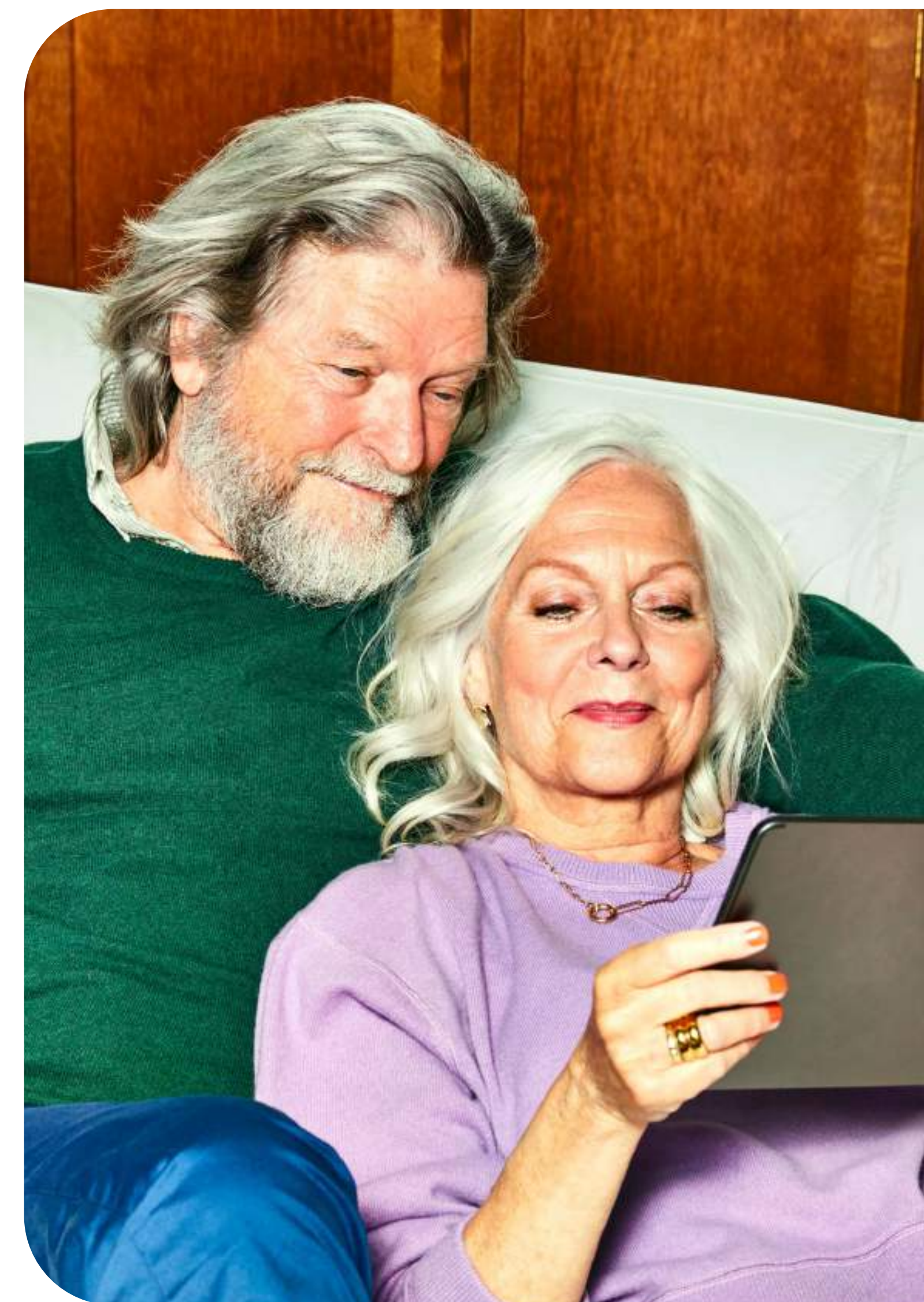
De huidige tijd vraagt om een bredere kijk op de rol van bedrijven en hun bijdrage aan maatschappelijke vooruitgang. Daarom verbreden we ons blikveld, onder andere naar veiligheid, mensenrechten en initiatieven op het gebied van biodiversiteit. We leggen de lat hoger en tillen onze bestaande doelstellingen naar een hoger niveau en willen onze successen en dilemma's in de toekomst breder delen, zodat we van elkaar kunnen leren.

Onze strategie 'Connect, Activate & Grow' markeert het begin van een volledig geïntegreerde ESG-agenda<sup>2</sup> die laat zien dat de groei van ons bedrijf en maatschappelijke vooruitgang volledig met elkaar verweven zijn. De beste maatstaf voor succes is waardecreatie op lange termijn voor al onze stakeholders, inclusief de drie generaties van mijn familie en de collega's met wie ik elke dag vol overgave samenwerk om onze beloften aan onze klanten en de samenleving waar te maken.

We hopen dat u zich aansluit bij onze missie,  
Joost

<sup>1</sup> Klimaatneutraal betekent: niet bijdragen aan de opwarming van de aarde door alleen hernieuwbare energie te gebruiken (zogenaamde 'scope 2 emissies') en het dalende en kleine percentage fossiele brandstofgebruik (zogenaamde 'scope 1 emissies') te compenseren met projecten die net zoveel broeikasgassen uit de lucht halen als wij hebben uitgestoten. Deze definitie is exclusief ketenemissies (scope 3).

<sup>2</sup> ESG staat voor: Environmental, Social, Governance





# Introductie





**Technologie verandert de wereld, verandert de samenleving en verandert de mens. En mensen veranderen de technologie. Zo is technologie onlosmakelijk verbonden met ons dagelijks leven. Technologie geeft ons de kans om duurzaamheid in de praktijk te brengen. Als telecomprovider zijn wij een cruciaal onderdeel van deze verandering.**

Telecom kan letterlijk en figuurlijk de digitale kloof overbruggen door te zorgen voor de fysieke verbinding die iedere sociale verbinding mogelijk maakt. Telecom maakt economische groei en verduurzaming van andere sectoren mogelijk, maar ook zorg op afstand, slimme steden en verbinding tijdens noodsituaties en rampen.

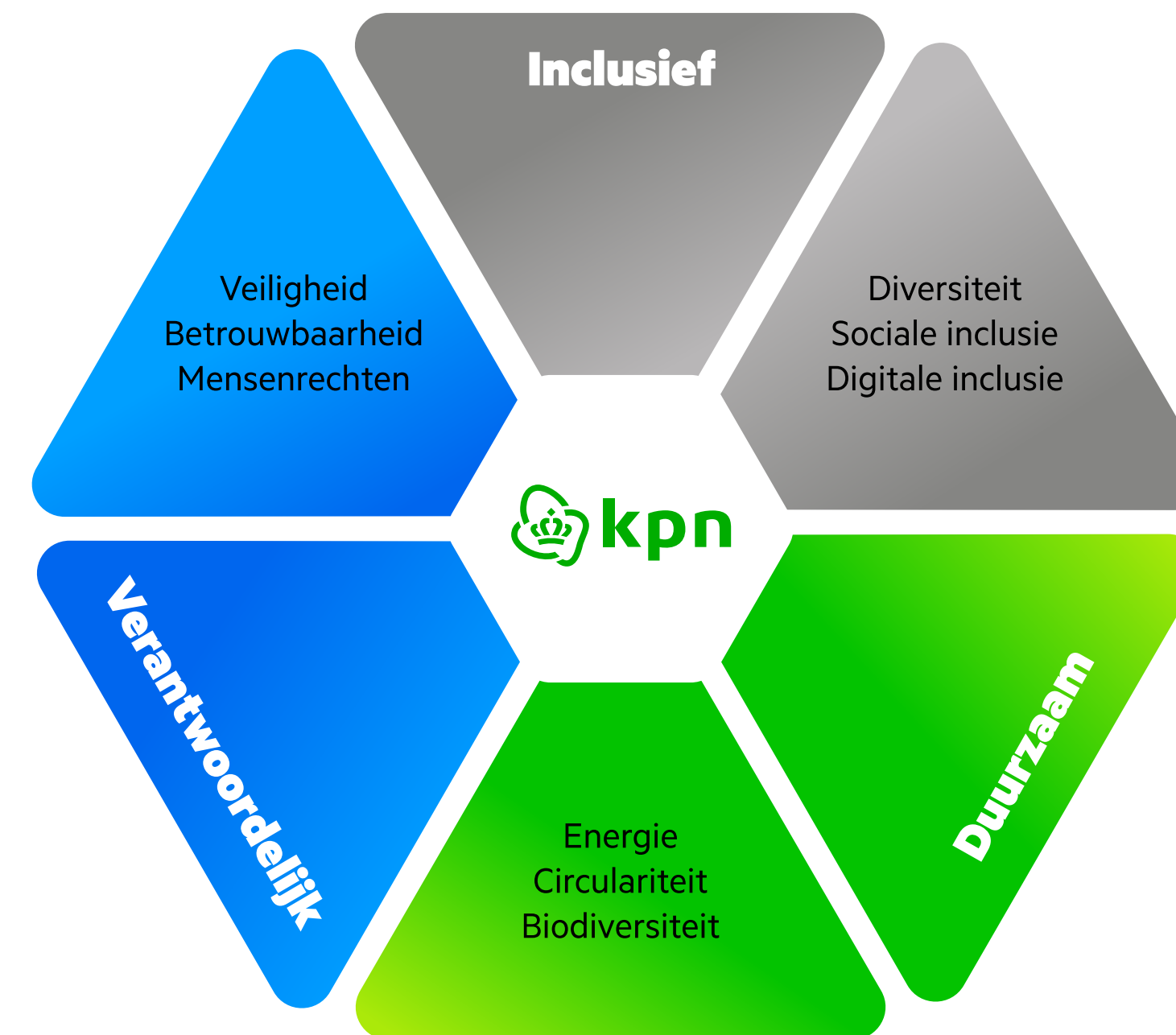
Het geeft mensen een stem zodat ze zich breder kunnen laten horen en laat ze onbegrensd contacten leggen. Dat brengt ook een grote verantwoordelijkheid met zich mee en uitdagingen op het gebied van betrouwbaarheid, inclusiviteit en duurzaamheid.



## Onze intrinsieke motivatie houdt ons ambitieus om de voorloper te blijven op het gebied van ESG.

Onze purpose is niet voor niets dat we alles op alles zetten om iedereen in Nederland te verbinden met een duurzame toekomst. Om invulling te geven aan een duurzame toekomst is het belangrijk dat KPN financieel gezond blijft, zodat we onze doelen als onderneming langdurig nastreven en waarmaken.

Dit betekent ook dat we met onze ESG-strategie impact maken op een breder terrein aan onderwerpen. Daarom focussen we in de nieuwe strategie op drie pijlers: Verantwoordelijk, Inclusief en Duurzaam. Die laden we met programma's en concrete, meetbare ambities waarbij we een tastbare bijdrage leveren aan 7 Sustainable Development Goals (SDG's).



### Verantwoordelijk

We leveren diensten die betrouwbaar en veilig ontworpen zijn. We doen zaken met respect



### Inclusief

We maken het voor iedereen mogelijk om te participeren in een verbonden samenleving en daarvan te profiteren



### Duurzaam

We minimaliseren onze voetafdruk, maximaliseren positieve impact en respecteren het milieu



17 UN Sustainable Development Goals (SDGs)



## Achtergrond

Bij het formuleren van dit manifest hebben we ons bewust laten inspireren door andere bedrijven in onze sector in binnen- en buitenland, waar iedereen voor dezelfde uitdagingen staat. We vonden de meeste herkenning in het model van British Telecom, dat ook door andere partijen in de sector

wordt gehanteerd. We hebben aansluiting gezocht bij het framework dat zij hanteren: Verantwoordelijk, Inclusief en Duurzaam. Wij willen iedereen bedanken voor de inspiratie. Ook omdat we ervan overtuigd zijn dat we als sector meer bereiken met gedeelde ambities en eenduidig taalgebruik.

Dat maakt de impact van de inspanningen van de sector als geheel duidelijker en beter meetbaar. Zo laten we zien hoe we als sector samen de wereld een betere plek te maken door het internet beter te maken.

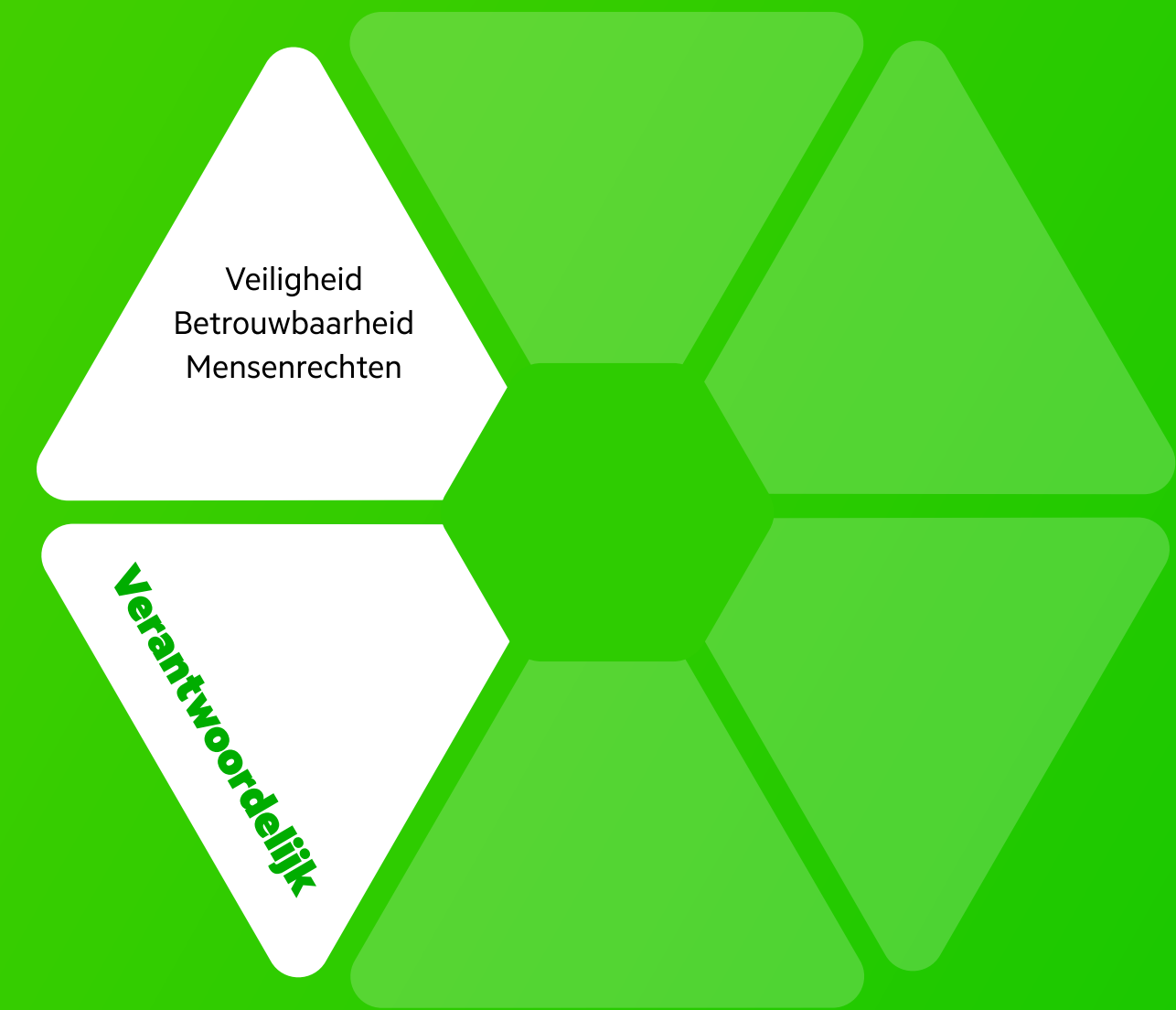




**Thema's**



We maken ons hard voor betrouwbare en veilige dienstverlening en we staan voor fatsoenlijk zakendoen. Betrouwbaarheid, respect voor de mensenrechten en veiligheid staan daarbij voorop.



# Verantwoordelijk



## Veiligheid

Digitale netwerken en diensten moeten het leven online mogelijk maken en geen bedreiging vormen, maar bedreigingen juist tegengaan. Veiligheid staat voorop bij alles wat we doen. We werken elke dag van het jaar, klok rond, om cybersecurityrisico's te bestrijden en onze systemen en gegevens, en die van onze klanten, te beschermen. In een digitale samenleving wordt dit steeds belangrijker.

## Betrouwbaar

In een samenleving die steeds meer afhankelijk is van connectiviteit, begrijpen wij als geen ander het belang van betrouwbare dienstverlening. Daarom streeft KPN naar een maximale beschikbaarheid van zijn diensten en dienstverlening door klanten een 'always on'-ervaring bieden.

## Mensenrechten

Als bedrijf dat midden in de samenleving staat, is het onze verantwoordelijkheid om mensenrechten te respecteren en te beschermen. Dit doen we voor onze medewerkers en klanten, in onze toeleveringsketen en voor de samenleving in het algemeen. Wij werken daarvoor samen met partners als de Joint Alliance for CSR (JAC) en met partijen zoals het Responsible Mining Initiative, die toegang hebben tot partijen verderop in onze waardeketen.





**2011**

KPN lid van Joint Alliance for CSR (JAC) om met anderen in de telecomsector de leverketen te verbeteren

**2012**

Oprichting van Security Operations Center, inmiddels het grootste security operations center van Nederland

**2015**

KPN is de eerste Nederlandse aanbieder met een gouden label Privacy Garantie



**2020**

Sinds Q3/Q4 Ookla Award voor het beste en snelste mobiele netwerk

**2022**

69% van de Nederlanders vindt dat hun data veilig is bij KPN. 91% van de KPN klanten plaatsen KPN in de top 3 van bedrijven waar gegevens veilig zijn

# Waar we vandaan komen



# Waar we naartoe willen

## Betrouwbaarheid

- Beschikbaarheid internet 99,99% (2025)
- Beschikbaarheid mobiele diensten 99,9% (2025)

## Veiligheid

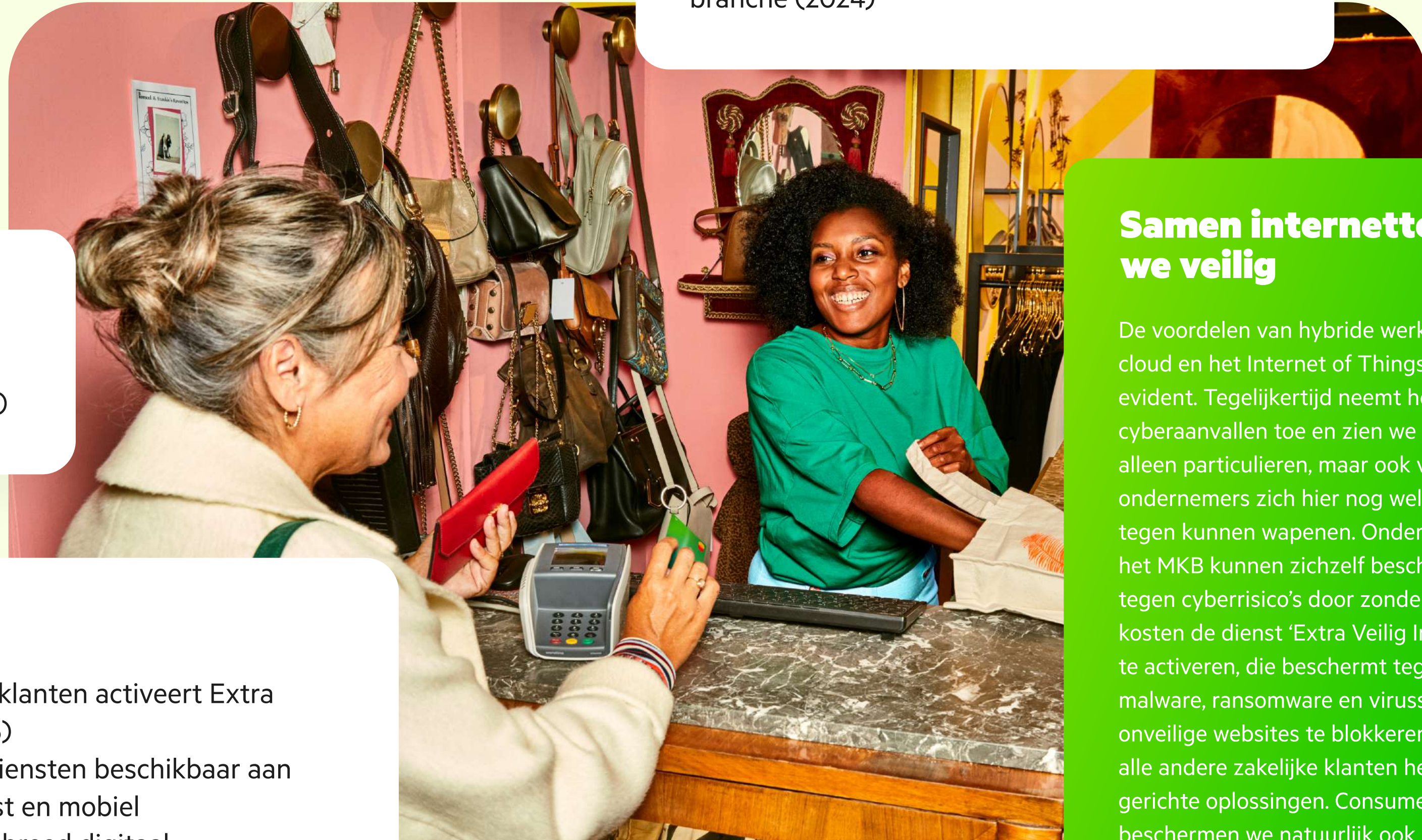
- 75% MKB KPN EEN-klienten activeert Extra Veilig Internet (2025)
- We stellen securitydiensten beschikbaar aan consumenten op vast en mobiel
- We zetten in op een breed digitaal weerbaarheidsprogramma en gaan klanten, van jong tot oud, actief helpen met educatie over dit onderwerp

## Mensenrechten

80% van de leveranciers heeft een EcoVadis-score en bij 85% is die bovengemiddeld in de branche (2024)

## Samen internetten we veilig

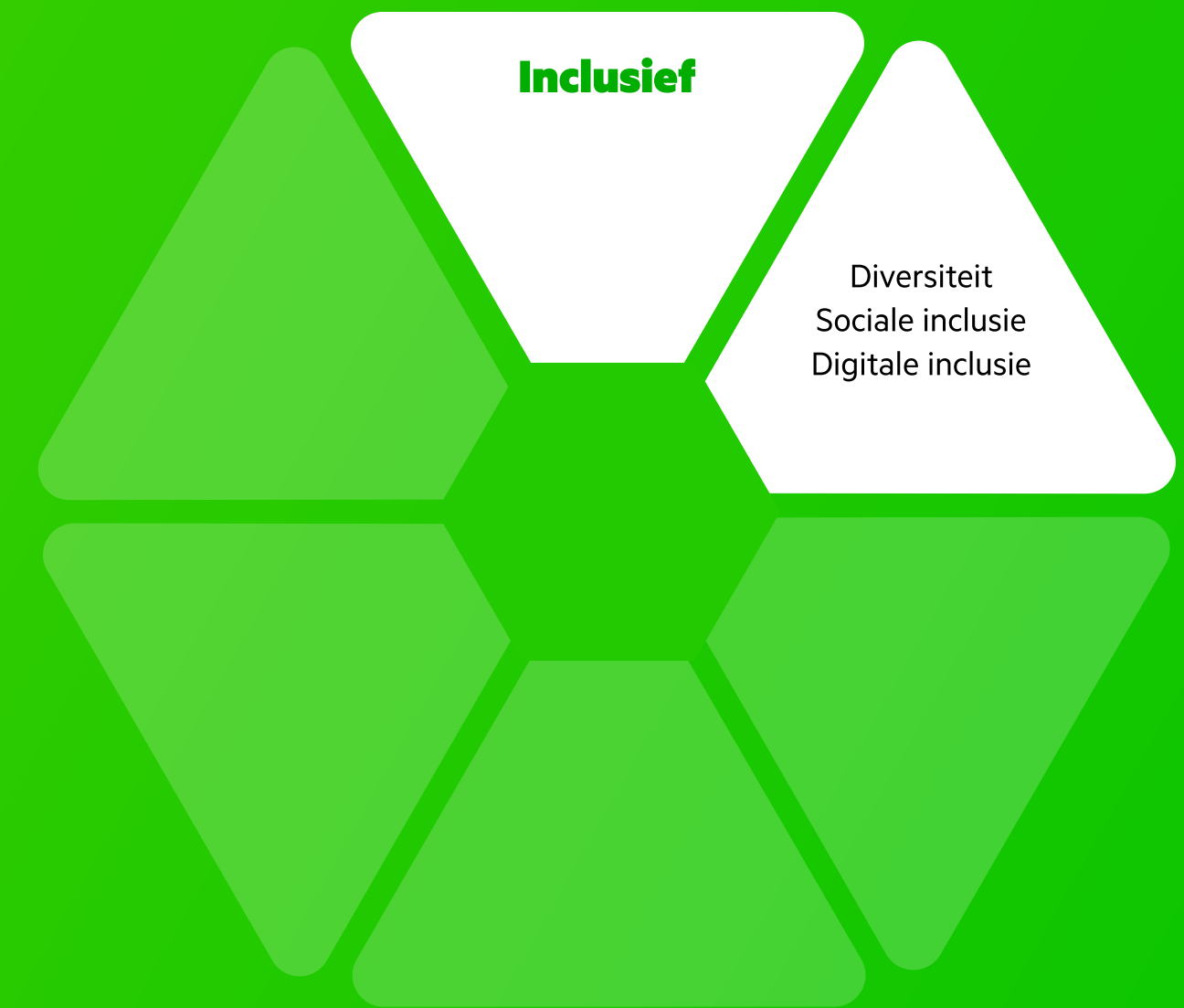
De voordelen van hybride werken, de cloud en het Internet of Things zijn evident. Tegelijkertijd neemt het aantal cyberaanvallen toe en zien we dat niet alleen particulieren, maar ook veel ondernemers zich hier nog wel beter tegen kunnen wapenen. Ondernemers in het MKB kunnen zichzelf beschermen tegen cyberrisico's door zonder extra kosten de dienst 'Extra Veilig Internet' te activeren, die beschermt tegen malware, ransomware en virussen door onveilige websites te blokkeren. Voor alle andere zakelijke klanten hebben we gerichte oplossingen. Consumenten beschermen we natuurlijk ook met innovatieve diensten, waarmee we bijvoorbeeld ouders helpen om hun kinderen veilig online te laten zijn.





Een beter internet is een internet waar iedereen mee kan doen en zichzelf kan zijn. De digitale samenleving moet daarom toegankelijk zijn voor iedereen. Dat is waarom we digitale inclusie en sociale inclusie bevorderen en streven naar diversiteit in teams voor betere prestaties, verschillende perspectieven en herkenning voor al onze klanten.

# Inclusief





## Digitale inclusie

Wij zorgen voor een stabiel netwerk dat voortdurend de beste kwaliteit biedt. Samen met onze partner Glaspoort investeren we jaarlijks honderden miljoenen in de aanleg van een modern glasvezelnetwerk. Onze ambitie is om eind 2026 80% van alle huishoudens in Nederland van glasvezel te voorzien. Na 2026 zullen we de overige 20% ook een toekomstvaste verbinding bieden. Met die netwerken zorgen wij ervoor dat iedereen overal een hoogwaardige verbinding kan krijgen, dat is de basis voor digitale inclusie.

Voor daadwerkelijke participatie maken wij onze producten en diensten voor iedereen toegankelijk. Alleen wie verbonden is, doet immers volledig mee, zowel zakelijk als privé. Voor ons betekent digitale inclusie dat mensen ongeacht hun achtergrond, sociaaleconomische positie of beperking volledig digitaal mee kunnen doen op een zelfredzame, bewuste en veilige manier.



## Sociale inclusie

Digitaal verbonden zijn draagt bij aan sociale verbondenheid. KPN verbindt al ruim 150 jaar mensen en daarom weten we dat sociaal contact niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Het KPN Mooiste Contact Fonds brengt sinds 2007 mensen die zich eenzaam voelen weer in verbinding met de wereld

om hen heen door initiatieven van maatschappelijke organisaties te ondersteunen met geld, kennis, middelen en mensen. Onze eigen medewerkers nemen als vrijwilliger deel aan deze projecten.





## Diversiteit

Om al onze klanten goed te begrijpen, willen wij een representatieve afspiegeling zijn van de samenleving. Wij streven naar een divers personeelsbestand wat betreft gender, seksuele oriëntatie, leeftijd, dienstjaren, culturele & sociale achtergrond, neurodiversiteit en capaciteiten. Diverse teams zijn betere teams die werken aan een beter internet. Binnen KPN werken we aan een inclusieve, veilige en gelijkwaardige werkomgeving waar iedereen zich welkom voelt, mee kan doen en de beste versie van zichzelf kan zijn. We spelen met onze arbeidsvoorwaarden in op elk van de vijf generaties die bij KPN werken. Dit is opgenomen in ons beleid en cultuurstatement dat we intern verder brengen en extern delen.

We bieden collega's veel ruimte voor persoonlijke groei omdat de ontwikkelingen in onze industrie erg snel gaan. We leiden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op, die we vervolgens helpen bij het vinden van een baan binnen of buiten KPN.





## 1983

Start Teleplus, vanaf 2013 onder de naam Teletolk, een dienst voor mensen met een gehoorbeperking

---

## 2007

Oprichting van het KPN Mooiste Contact Fonds

---

## 2010

Oprichting van KPN Pride en eerste deelname aan Canal Parade. Jaarlijkse deelname sindsdien

## 2015

Start KPN Leerwerkbedrijf, dat jaarlijks mensen met een arbeidsbeperking, langdurig werklozen en herintreders opleidt op MBO-niveau en samen met Randstad begeleidt naar een betaalde baan

---

## 2016

Nederland als eerste land ter wereld met een landelijk dekkend LoRa-netwerk

# Waar we vandaan komen



**2018**

Landelijke dekkend netwerk voor Internet of Things (LTE-M)

---

**2023**

5G-netwerk volledig gemoderniseerd

---

**2023**

Technologiepartner van Amsterdam Pride om voor een veilige botenparade te zorgen



**2023**

Gestart met de opleiding tot monteur voor statushouders

---

**2023**

50% vrouwen in Raad van Bestuur

---

**2023**

Accessibility desk die medewerkers ondersteunt en werkplekken aanpast om iedereen mee te laten doen.



# Waar we naartoe willen

## Digitale inclusie door connectiviteit

~80% van de huishoudens aangesloten op glasvezel, in joint venture met Glaspoort (2026)

## Digitale inclusie door toegankelijkheid

We verbreden de toegankelijkheid van onze systemen en producten om digitaal meedoen gemakkelijker te maken.



## Ziek, maar toch in de klas

Langdurig zieke kinderen missen niet alleen lessen op school, maar ze missen vooral het contact met hun klasgenootjes. KlasseContact, het langstlopende project van het KPN Mooiste ContactFonds, brengt hen weer in contact met hun klas. Onderzoek laat zien dat zij zichtbaar en actief meedoen met de les en hun vriendschappen behouden. Ook ervaren ze minder stress bij terugkeer naar school en merken zij een verbetering in hun sociale welzijn. Loïs Helder, een oud-deelnemer, heeft daarover een boek geschreven en het ook geïllustreerd: "Kijk daar is Robin". In het voorleesboek, bedoeld voor de allerjongste leerlingen, wordt het systeem van op afstand de les volgen uitgelegd en komt ook het aspect van sociaal betrokken blijven aan de orde.



## Genderdiversiteit

- 25% vrouwen binnen KPN (2025)
- 35% vrouwen in de subtop, direct rapporterend aan de RvB (2025)

## Sociaal ondernemerschap

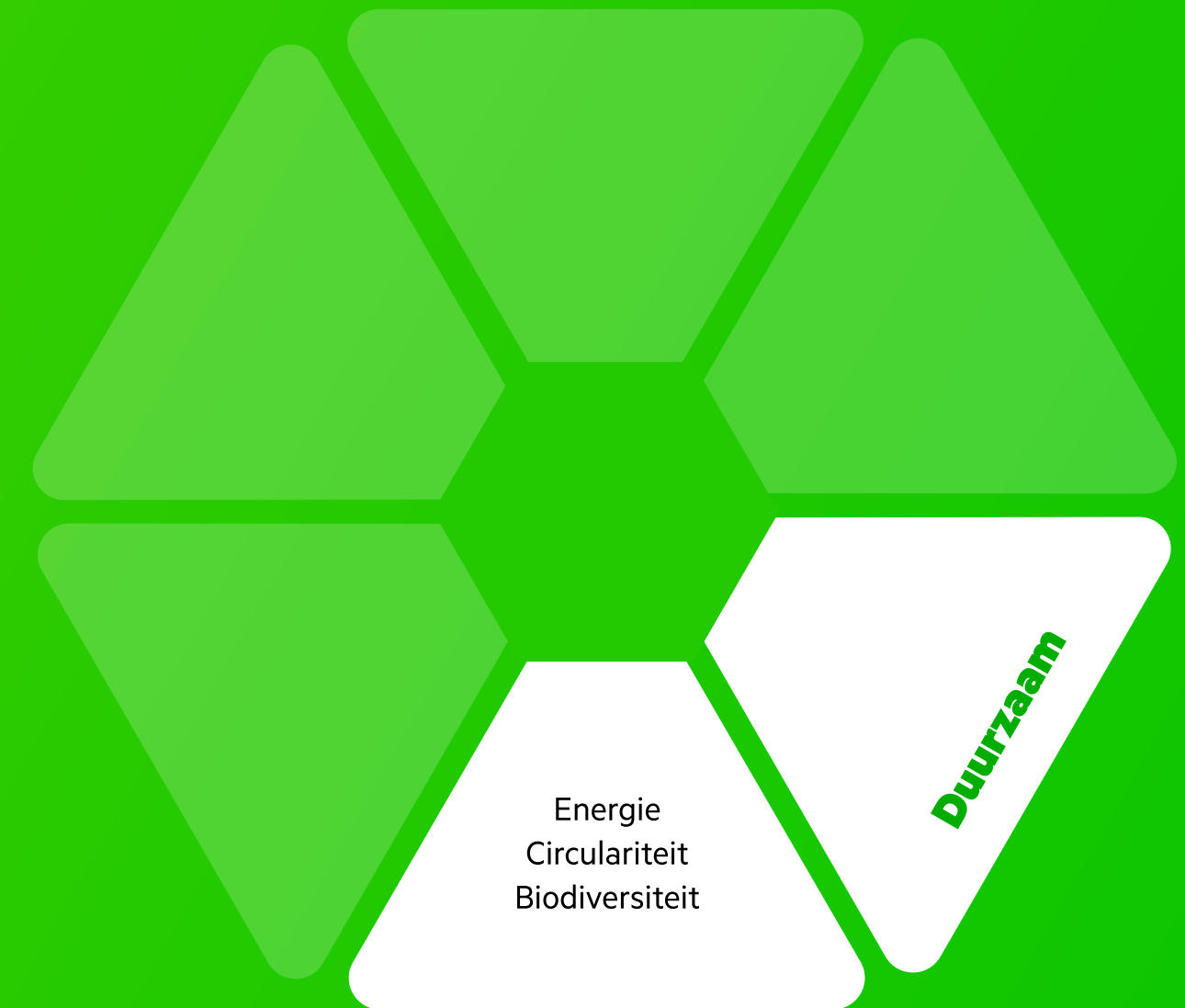
- Basisniveau certificering [Prestatieladder Socialer Ondernemen](#) (2025)
- Voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt stelt KPN per kalenderjaar minimaal 20 tijdelijke arbeidsplaatsen beschikbaar





We beperken onze voetafdruk en werken actief aan een groenere toekomst door in te zetten op energie-efficiëntie, circulariteit en biodiversiteit.

# Duurzaam





Terwijl het datagebruik stijgt, loopt ons absolute elektriciteitsverbruik nog steeds terug dankzij rationalisatie en verbeterde technieken. Wij hebben de ambitie om ons elektriciteitsverbruik te verlagen, onze energie-efficiëntie te verhogen, 100% hernieuwbare energie te gebruiken en de juiste energie op het juiste moment in te zetten via batterijconcepten. Wij helpen onze klanten duurzamer en milieuvriendelijker te worden door middel van hybride werken en slimme oplossingen voor verschillende sectoren.

We ontwerpen producten circulair door materialen te gebruiken die gemakkelijk een tweede leven kunnen krijgen. We nemen hardware weer in, we verlengen de levensduur, we hergebruiken en we recyclen. Wij zijn ons bewust van de impact van (kritieke) grondstoffen in onze leverketen. Daarnaast zijn we ons bewust van onze impact op biodiversiteit en willen die impact verlagen via gerichte projecten. We gebruiken circulaire principes voor onze ambitie om geen uitstoot meer te hebben in onze waardeketen (Net Zero). Samen met leveranciers ontwikkelen we oplossingen om duurzame materialen toe te passen in onze producten en diensten.







**2011**

Groene stroom

**2015**

Eigen bedrijfsvoering klimaatneutraal

**2016**

Start KPN-breed programma rond circulariteit

**2022**

86% hergebruik en recycling

# Waar we vandaan komen



# Waar we naartoe willen

## Afvalreductie

- 85% Hergebruik/recycling (2025)
- 95% Inzamelperscentage eigen hardware (2025)

## Energie

- Scope 1: 98% van ons wagenpark op fossielvrije brandstof (2025)
- Scope 2: Elektriciteit < 400 GWh<sup>1</sup> (2030)
- Scope 3: Netto nul CO<sub>2</sub>-uitstoot in de waardeketen van leveranciers naar klanten<sup>2</sup> (2040)
- 2/3de van alle lange termijn energie uit lokale zon- en windparken

## Circulaire producten & diensten

We passen circulaire principes toe in de producten die we selecteren en de diensten die we leveren aan onze klanten

## De juiste stroom op het juiste moment

De energietransitie naar een fossielvrije toekomst betekent dat we ons moeten toeleggen op duurzame bronnen. We bouwen aan een duurzaamheidsstrategie waarin we bewegen naar de juiste stroom op het juiste moment. Vanaf 2027 gaat KPN op jaarbasis ruim 200 GWh aan stroom afnemen van het nieuwe windpark dat ruim 50 km uit de Nederlandse kust, ter hoogte van IJmuiden, wordt gebouwd. Eneco levert de groene stroom 'as nominated' aan KPN, wat inhoudt dat KPN daadwerkelijk de groene stroomproductie van het windpark afneemt op de momenten dat het waait. Op de momenten dat het niet waait kunnen andere oplossingen worden ingezet zoals bijvoorbeeld opslag of zonne-energie.

1. -48% vs. 2010

2. -90% versus 2015 (max. 10% compensatie via geverifieerde CO<sub>2</sub>-rechten)



A photograph of two men walking and talking in a modern urban setting. The man on the left is wearing a bright green suit jacket over a light blue shirt. The man on the right is wearing a blue denim shirt and khaki pants, holding a laptop. The background shows a modern building with large glass windows and other people walking in the distance.

# Samenwerken

aan een beter internet



# **We streven naar versnelde groei om het volledige potentieel van het internet en een optimaal verbonden Nederland verder tot bloei te laten komen.**

Met aandacht, uitstekende service en voortdurende innovatie willen we de ultieme digitale partner voor de BV Nederland en de samenleving zijn. De urgentie om aan de slag te gaan, is misschien wel groter dan ooit. Dat is wat klanten, collega's en stakeholders ook tegen ons zeggen. Zij verwachten dat we onze inzet verbreden en de lat steeds hoger leggen. Want 'het internet' is nooit af en kan altijd beter.



In de afgelopen maanden, waarin we een intensieve studie hebben gedaan naar de beste voorbeelden in onze sector, zijn we tot het besef gekomen dat we binnen Europa allemaal voor dezelfde uitdagingen staan in de telecomsector en dat de meeste bedrijven min of meer dezelfde thema's kiezen om zich op te richten. We zien hierin een grote kans, want als we onze krachten bundelen kunnen we onze impact op de samenleving enorm vergroten en laten zien hoe telecommunicatie vandaag en morgen vormgeeft.

## Oproep

KPN wil van Nederland het best verbonden land ter wereld maken met producten en diensten die voor iedereen toegankelijk zijn. We roepen iedereen die met ons samenwerkt, of wil samenwerken, op om de toekomst van Nederland verder vorm te geven.

Via [esg@kpn.com](mailto:esg@kpn.com) kunt u met ons in contact komen.





