

Resultaten 2016

Eelco Blok, CEO
Jan Kees de Jager, CFO

1 februari 2017



Werken
met gemak.
Ook onderweg.



Alternative performance measures and management estimates

This financial report contains a number of alternative performance measures (non-GAAP figures) to provide readers with additional financial information that is regularly reviewed by management, such as EBITDA and Free Cash Flow ('FCF'). These non-GAAP figures should not be viewed as a substitute for KPN's GAAP figures and are not uniformly defined by all companies including KPN's peers. Numerical reconciliations are included in KPN's quarterly factsheets and will be included in the Integrated Annual Report 2016. KPN's management considers these non-GAAP figures, combined with GAAP performance measures and in conjunction with each other, most appropriate to measure the performance of the Group and its segments. The non-GAAP figures are used by management for planning, reporting (internal and external) and incentive purposes. KPN's main alternative performance measures are listed below.

KPN defines EBITDA as operating result before depreciation (including impairments) of PP&E and amortization (including impairments) of intangible assets. Note that KPN's definition of EBITDA deviates from the literal definition of earnings before interest, taxes, depreciation and amortization and should not be considered in isolation or as a substitute for analyses of the results as reported under IFRS as adopted by the European Union. In the Net Debt / EBITDA ratio, KPN defines Net Debt as the nominal value of interest bearing financial liabilities excluding derivatives and related collateral, representing the net repayment obligations in Euro, taking into account 50% of the nominal value of the hybrid capital instruments, less net cash and short-term investments, and defines EBITDA as a 12 month rolling total excluding restructuring costs, incidentals and major changes in the composition of the Group (acquisitions and disposals). Free Cash Flow is defined as cash flow from continuing operating activities plus proceeds from real estate, minus capital expenditures (Capex), being expenditures on PP&E and software. Operating free cash flow is defined as adjusted EBITDA minus Capex. Revenues are defined as the total of revenues and other income unless indicated otherwise. Adjusted revenues and adjusted EBITDA are derived from revenues (including other income) and EBITDA, respectively, and are adjusted for the impact of restructuring costs and incidentals. The term service revenues refers to wireless service revenues.

All market share information in this financial report is based on management estimates based on externally available information, unless indicated otherwise. For a full overview on KPN's non-financial information, reference is made to KPN's quarterly factsheets available on ir.kpn.com

Forward-looking statements

Certain statements contained in this financial report constitute forward-looking statements. These statements may include, without limitation, statements concerning future results of operations, the impact of regulatory initiatives on KPN's operations, KPN's and its joint ventures' share of new and existing markets, general industry and macro-economic trends and KPN's performance relative thereto and statements preceded by, followed by or including the words "believes", "expects", "anticipates", "will", "may", "could", "should", "intends", "estimate", "plan", "goal", "target", "aim" or similar expressions.

These forward-looking statements rely on a number of assumptions concerning future events and are subject to uncertainties and other factors, many of which are outside KPN's control that could cause actual results to differ materially from such statements and speak only as of the date they are made. A number of these factors are described (not exhaustively) in the Integrated Annual Report 2015.

Strategische focus op Vereenvoudigen, Innoveren, Groeien

Goede voortgang in 2016 op strategische prioriteiten



1

Focus op gebundelde diensten

2

Verdere groei in TV en IT-services

3

Transformatie Zakelijke Markt afronden

4

Flexibilisering en vereenvoudiging van geïntegreerd netwerk en bedrijfsmodel afronden

5

Leidende netwerkpositie verstevigen door toepassing innovatieve technologieën en hogere glasvezelpenetratie

6

Financieel raamwerk optimaliseren en dividend groei

Vereenvoudigen

Groeien

Innoveren

2016: Meer klanten combineren diensten



Grote opstap in klanttevredenheid onder zakelijke klanten

Groeiend aantal klanten

Mobiele retail abonnees

+92k

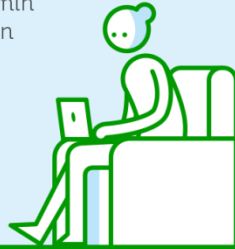
Totaal
3,685 mln
abonnees



Breedbandklanten

+45k

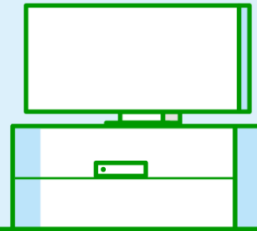
Totaal
2,873 mln
klanten



iTV klanten

+126k

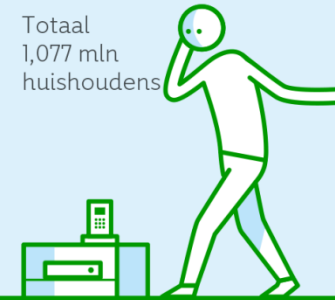
Totaal 2,003 mln klanten



Vast-mobiele huishoudens

+264k

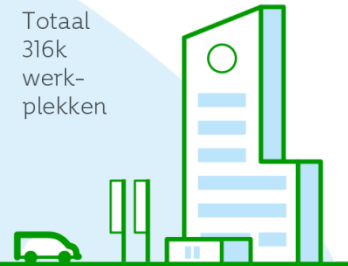
Totaal
1,077 mln
huishoudens



Zakelijke multi play
werkplekken (MKB)

+258k⁽¹⁾

Totaal
316k
werk-
plekken



Klanttevredenheid verbetert (NPS)

Consumenten Thuis

+10
(NPS)

versus +9
in Kw4 '15



Consumenten Mobiel

+10
(NPS)

versus +9
in Kw4 '15



Zakelijke Markt

-3
(NPS)

versus -10
in Kw4 '15



Leidende netwerkpositie versterken

Investerings in 2016 EUR 1,2 miljard



Vaste netwerk toekomstbestendig maken

- Glasvezel steeds dichterbij de klant
 - ~78% van huishoudens verbonden via FttH/FttC
- Klaar om snel op te schalen
 - Met innovaties als vectoring, pair bonding en Vplus



1

Rationalisatie

Complexiteit wegnemen
Verouderde systemen uifaseren



2

Decentralisatie

Content dichterbij de klant brengen



3

Virtualisatie

Een nieuwe manier om onze netwerken te gebruiken



Verder verbeteren mobiele netwerken

- Continue vergroten capaciteit
 - Verdere verglazing naar mobiele opstelpunten
 - Uitrol van 4G+ (heel Nederland) en triple carrier aggregation (drukste plekken)
 - Nieuw small cell concept in binnensteden



- Uitrol 4G Bellen (VoLTE)



- Landelijk Internet of Things netwerk



Continue innovatie van producten en diensten



Consumenten



Succesvol en onderscheidend
iTV platform



Verder uitbreiden KPN Presenteert



Mobiele abonnementen incl. EU roaming

Zakelijk

NLDC

Beter inspelen op groeikansen in
colocation met NLDC



Managed Hybrid Cloud
For Your Business

Nieuwe eenvoudig schaalbare
hybride cloud-oplossing



Kansen benutten met
Data Services Hub

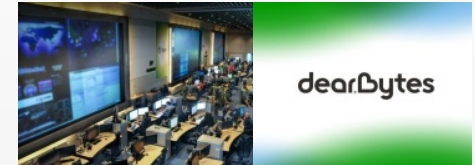
Versterking schaal en capaciteit

RouteIT

Distributie



Cloud diensten



Security

KPN Ventures





Duurzaam

- Minder energie:
 - Daling verbruik in 2016 met 20% t.o.v. 2010
- Schoner:
 - Circulaire ambitie vastgesteld: "nagenoeg 100%" in 2025
- Energiebesparing bij klanten:
 - ICT verduurzaming van Nederland
 - #Smarter2030 Nederland

Maatschappelijk betrokken

- Mooiste Contact Fonds verbindt kwetsbare groepen
 - 978 kinderen met school verbonden via KlasseContact
 - Grote vrijwillige inzet van 1.855 KPN-collega's in MCF projecten
- Verlenging sponsorrelatie met KNSB, Rijksmuseum, Concertgebouw
- Sociaal ondernemen: leerwerkbedrijf KPN in contactcenters

Externe erkenning



Operationele resultaten in Kw4 2016

Focus op gebundelde diensten levert meer klanten en meer tevreden klanten op



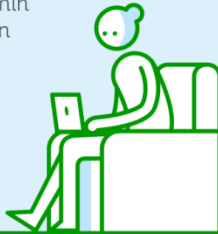
Mobiele retail abonnees
+19k

Totaal
3,685 mln
abonnees



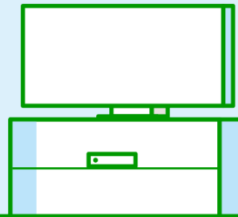
Breedbandklanten
+2k

Totaal
2,873 mln
klanten



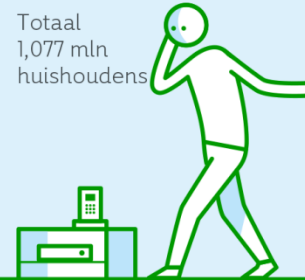
iTV klanten
+18k

Totaal 2,003 mln klanten



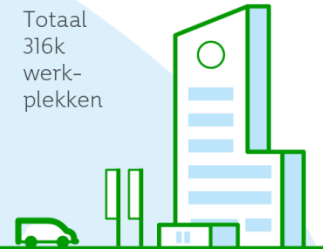
Vast-mobiele huishoudens
+74k

Totaal
1,077 mln
huishoudens



Zakelijke multi play
werkplekken (MKB)
+27k

Totaal
316k
werk-
plekken



Consumenten Thuis

- NPS naar +10 (+9 Kw4 '15)
- 37% breedbandklanten combineert vast-mobiele diensten
 - 29% in Kw4 '15
- > 2m iTV-klanten
- Omzet⁽¹⁾: +2,6% in Kw4 '16

Consumenten Mobiel

- NPS naar +10 (+9 Kw4 '15)
- 43% abonnees combineert vast-mobiele diensten
 - 33% in Kw4 '15
- Dienstenomzet: +5,3% in Kw4 '16

Zakelijke Markt

- NPS naar -3 (-10 Kw4 '15)
- Focus op groei in gebundelde ICT-diensten
 - Versnelde groei KPN EEN
 - Groei orderintake grotzakelijk
 - Migratie van traditionele diensten
- Omzet⁽¹⁾: -9,2% in Kw4 '16

(1) Geschoond voor herstructureringskosten en eenmalige posten

Financiële resultaten

Eerste fase Vereenvoudigingsprogramma succesvol afgerond



€ mln	Kw4 '16	Kw4 '15	Kw4 j-o-j %	FY2016	FY2015	FY j-o-j %
Omzet ⁽¹⁾	1.704	1.745	-2,3%	6.780	7.018	-3,4%
EBITDA ⁽¹⁾	606	582	4,1%	2.428	2.419	0,4%
Netto winst	115	254	-55%	370	524	-29%
Investerings	298	355	-16%	1.193	1.300	-8,2%
Vrije kasstroom ⁽²⁾	381	223	71%	741	698	6,2%

Besparing Vereenvoudigingsprogramma 2014-2016: ~€ 460 mln

(1) Geschoond voor herstructureringskosten en eenmalige posten

(2) Incl. TEFD dividend (€ 110 mln in FY 2016 en € 145m in FY 2015)

Prioriteiten en outlook 2017

Focus op Vereenvoudigen, Groeien, Innoveren



Prioriteiten 2017

- Vereenvoudigen
 - Start tweede fase Vereenvoudigingsprogramma
 - Verwachte besparing eind 2019 t.o.v. eind 2016 >€ 300 m
- Groeien
 - Gebundelde diensten in zowel Consumentenmarkt als Zakelijke Markt
 - Klanttevredenheid
- Innoveren
 - Continue innovatie in netwerken en diensten

Outlook 2017

- Geschoonde EBITDA in lijn met 2016
 - Inclusief ~€ 40-50 mln impact van roaming regulering
- Investeringen ~€ 1,15 mld
- Groei vrije kasstroom(excl. TEFD dividend)⁽¹⁾
- Additionele kasstroom via verwacht dividend uit 15,5% belang in Telefónica Deutschland

Nederland helpen met de digitale transformatie

¹ Op basis van € 683 miljoen, de vrije kasstroom over 2016 gecorrigeerd voor het dividend uit Telefónica Deutschland en de impact van de maatregelen om de kaspositie te optimaliseren

SAMEN HELPEN WE NEDERLAND **VERDER**

Het netwerk van KPN zit tot in de haarvaten van ons land. Deze fijnmazige infrastructuur biedt oneindig veel mogelijkheden voor innovaties die het leven vrijer, leuker en makkelijker maken.

