



Examen opdracht 1

Algemene Economie

Ontwikkeld door: Rick Timmermans
Chloe Harmusial - **ROC Tilburg**
MMC1A

INTEGRATIEVE EINDOPDRACHT

De eerste opdracht gaat over het onderzoeken van een beursgenoteerd Nederlands bedrijf. Wij hebben het bedrijf KPN uitgekozen. In onze eindopdracht vind je alle ontwikkelingen, doelen, kernactiviteiten, producten en diensten van KPN. We duiden dieper het bedrijf in. Wij nemen een kijken op de consumentenmarkt maar ook de zakelijke markt. Hoe bekend is KPN eigenlijk? Welke concurrenten heeft KPN? En hoe concurreren ze hier tegen over? Natuurlijk hebben wij ook het financiële gedeelte van KPN meegenomen in onze eindopdracht. Verschillende statistieken over de omzet, winst en verlies.

INHOUDSOPGAVEN

Ontwikkeling	5
Doel	13
Activiteiten	15
<i>Kernactiviteiten</i>	15
<i>Kernactiviteiten door de jaren heen</i>	15
<i>Nevenactiviteiten</i>	15
<i>Producten en diensten</i>	15
Privé:	16
Mobiel	16
Internet	17
Televisie	19
KPN Huis	21
KPN SmartLife	22
Vitaal	23
Service	23
Zakelijk	25
Mobiel	25
Internet, Bellen & TV	25
ICT-oplossingen	30
<i>Omzet</i>	32
Holdingstructuur	33
Vestigingen	34
<i>Wereldwijd</i>	34
<i>Werknemers</i>	34
<i>Werkgelegenheid of werkloosheid?</i>	34
Marktvorm	35
Afgenomen producten	36
<i>Consumenten</i>	36
<i>Landen</i>	37
<i>Grootste afnemer</i>	37
Bekend bedrijf?	38
<i>Consumentenorganisatie</i>	38
<i>Nieuws</i>	38
<i>Opspraak</i>	38
<i>Recente artikelen</i>	39
Machtsverhoudingen	40
Rick & Chloe	3
MMC1A	

Mondiale concurrenten	41
Overheidsbemoeienis	42
<i>Hoe en wat?</i>	42
<i>Speciale regels en wetten</i>	42
Investeringsen	44
<i>'Grote' Investeringsen</i>	44
<i>Doelen</i>	45
<i>Fusie en/of overnames</i>	45
<i>Macro-economische factoren</i>	45
Externe links	46

Van *telegrafie* tot *Internet of Things*

Al sinds 1881 helpt KPN Nederland verder met technologische vernieuwing. Van telegraaf tot 4G en van telefoniste tot Internet of Things. Dit is de rijke geschiedenis van KPN.

De mijlpalen van KPN

1881

Op 1 juni 1881 wordt in Amsterdam het eerste openbare telefoonnetwerk van Nederland in gebruik genomen. Een telefoniste van de Nederlandsche Bell-Telefoon Maatschappij (NBTM) de 49 aangesloten abonnees met elkaar. 'Ik verbind u door' waren de legendarisch woorden van het eerste telefoongesprek in Nederland.

1888

Een aantal jaar later, in 1888, legde de NBTM de eerste interlokale verbinding van Nederland aan, tussen Amsterdam en Haarlem. De eerste stappen op weg naar een wijdvertakt netwerk.

1893

Oprichting van de Administratie der Posterijen en Telegrafie (P en T), een zelfstandige organisatie die onder de departementsbegroting valt van het Ministerie van Waterstaat, Handel en Nijverheid.

1904

Steeds meer Nederlanders krijgen een telefoonaansluiting door invoering van de Telecomwet.



De Groote Club In het gebouw rechts (met torentje) huisde 'De Groote Club': de locatie van waaruit het eerste telefoongesprek van Nederland tot stand is gekomen. Het gebouw werd rond 1912 afgebroken.

1915

Meer dan 75.000 abonnees aangesloten op het telefoonnet, telefoniste legt verbinding.

1928

Een nieuwe wet, die alleen een naamsverandering bracht: Staatsbedrijf der Posterijen, Telegrafie en Telefonie (PTT).

1929

Eerste telefoongesprek met Nederlands-Indië. Met 12.000 kilometer de langste telefoonverbinding ter wereld.

1931

Nederlands maakte kennis met de telefooncel.

1945

Een derde van alle automatische telefooncentrales wordt vernietigd tijdens de Tweede Wereldoorlog: een capaciteit van bijna 85.000 nummers.

1960

Vanaf de jaren '60 wordt de telefoon voor iedereen toegankelijk. Het aantal abonnees verdubbelt van 1 naar 2 miljoen.



Standaardbrievenbus in 1918

Standaardbrievenbus voor geautomatiseerde lichte post zoals die in 1918 in Nederland in gebruik was.



1935 - 1950



1950 - 1957



Historisch moment

Minister Henk Korthals van Verkeer en Waterstaat belt voor de laatste keer via een handmatig bediende centrale. Hij geeft opdracht om automatische variant in werking te stellen. Aan zijn linkerkant

1962

Minister neemt afscheid van telefoniste

Als laatste gemeente van Nederland wordt Warffum aangesloten op het volledig geautomatiseerde telefoonnet. Nu kunnen alle bellers zelf de juiste verbinding leggen met de kiesschijf op hun telefoon. Het betekent het einde van de telefoniste in telefooncentrales. Op het hoogtepunt, rond 1930, waren er meer dan 2.000 telefonistes om alle gesprekken in Nederland handmatig door te verbinden.

1970

De eerste praatpalen langs de Nederlandse weg worden in werking gesteld, tussen Hoevelaken en Zwolle. De praatpalen zijn een samenwerking van de PTT, ANWB en Rijkswaterstaat.



1957 - 1981

1981

Bij het 100-jarige jubileum van telefonie zijn er wereldwijd 500 miljoen telefoonaansluitingen. Nederland telt er op dat moment 5 miljoen.



1981 - 1989



1989

Op eigen benen

Op 1 januari 1989 krijgt de PTT een nieuwe naam: Koninklijke PTT Nederland NV, oftewel KPN. Hiermee wordt is het niet langer een staatsbedrijf, maar zelfstandig. PTT Post en PTT Telecom zijn de belangrijkste onderdelen van KPN.



1992

Bellen met Kermit

KPN ziet al vroeg de enorme potentie van mobiel bellen. Greenpoint is een netwerk van 5.000 contactpunten (Telepoints) bij onder meer postkantoren en tankstations. Met een speciale telefoon, de Greenhopper, kunnen abonnees mobiel bellen op deze locaties. Greenpoint was bedoeld als goedkoop alternatief voor het dure autotelefoonnetwerk. De opvallende Greenhopper droeg eerst de naam Kermit, vernoemd naar Kermit de Kikker. In 1996 had Greenpoint 60.000 abonnees. Met de komst van GSM werd Greenpoint achterhaald. KPN stopte in 1999 met dit netwerk.

1993

Internet doet zijn intrede: voor het eerst is het mogelijk om berichten te versturen via elektronische post. Oftewel: e-mail.

1994

Het eerste GSM-netwerk stelt bellers voortaan in staat om via hun mobiele telefoon altijd en overal bereikbaar te zijn.

Het aandeel KPN wordt uitgegeven op de Amsterdamse effectenbeurs. Daarna volgden de noteringen aan de beurzen van New York, Londen en Frankfurt.



1989 - 1998

1995

Op 10 oktober (de 'tiende van de tiende') worden alle telefoonnummers 10-cijferig. De grote onnummeractie heet Operatie DeciBel en is nodig om te garanderen dat er in de toekomst voldoende telefoonnummers aangemaakt kunnen worden.

1996

De Nokia 9000 Communicator is één van de allereerste smartphones waarmee Nederland kennismakt. Gebruikers kunnen ermee bellen, e-mailen, op internet surfen en faxen.

1998

De wegen van PTT Post en PTT Telecom scheiden. PTT Telecom gaat vanaf dat moment door het leven als KPN NV.

1999

Met de introductie van de Blackberry groeit het zakelijke dataverkeer via de smartphone explosief.

2001

Ad Scheepbouwer treedt aan als nieuwe CEO die als missie heeft om de toekomst van KPN veilig te stellen. Door een grootschalige sanering neemt de schuldenlast af en groeit het vertrouwen.

2004

KPN neemt een belang in Digitenne en biedt naast bellen en internet nu ook digitale tv aan.

2005

Door de overname van Telfort krijgt KPN er 2 miljoen klanten bij.



1989 - 2006

2005

Experimenteren en innoveren

Aan het begin van de 21e eeuw loopt KPN voorop in digitale innovaties. Zo experimenteert Nederland als eerste land in Europa met i-mode, een vroege generatie mobiel internet. Ook zoekt KPN nieuwe





2006

De kijker **beslist voortaan zelf**

In 2006 introduceert KPN 'Mine', dat snel de naam Interactieve TV krijgt. Vanaf nu zijn abonnees vrij om zelf te bepalen wat en wanneer zij kijken. Naast een flink aantal digitale zenders, kunnen klanten nu ook eenvoudig programma's opnemen. Bovendien krijgen klanten de beschikking over Programma Gemist, een Elektronische Programma Gids en toegang tot On Demand films. Sinds de introductie blijft KPN-diensten toevoegen aan Interactieve TV, zoals apps, Netflix en kijken via telefoon of tablet.

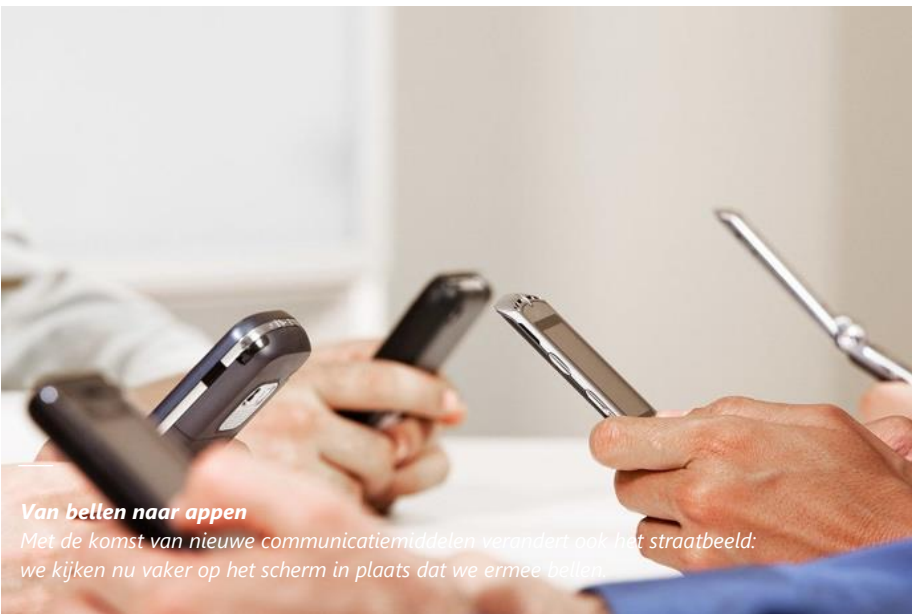
2007

Met de digitalisering groeien telefonie en ICT steeds meer naar elkaar toe. Telecommunicatie wordt datacommunicatie. Daarom neemt KPN het ICT-bedrijf Getronics over om te kunnen uitgroeien tot een fullservice ICT-dienstverlener.

Lancering C2000, het systeem dat alle landelijke hulpdiensten altijd en overal met elkaar verbindt.



2006 - heden



Van bellen naar appen

Met de komst van nieuwe communicatiemiddelen verandert ook het straatbeeld: we kijken nu vaker op het scherm in plaats dat we ermee bellen.

2009

Van bellen naar appen

Consumenten zijn steeds vaker 24/7 met elkaar verbonden. Er komen veel gratis programma's op de markt, zoals WhatsApp, Facebook, LinkedIn en Twitter. Dit zijn een van de populaire vormen van communicatie. Bellen en sms'en nemen hierdoor sterk af; het dataverkeer groeit ondertussen explosief. Zeker nu tablets en smartphones Nederland in hoog tempo veroveren.

2010

KPN biedt klanten de mogelijkheid om gegevens op te slaan in de Cloud. Dus niet langer op de harde schijf van de computer, maar op servers in beveiligde datacenters.

2011

Eelco Blok volgt Ad Scheepbouwer op als CEO.

KPN breidt zijn glasvezelnetwerk verder uit en verbetert ondertussen ook het wijdvertakte kopernetwerk om zo het sterk groeiende dataverkeer te kunnen verwerken.

2013

KPN zorgt als eerste Nederlandse provider voor landelijke 4G-dekking, waarmee razendsnel data verstuurd kan worden.

2014

Met een nieuwe commercial en strategie, slaat KPN een nieuwe weg in. De pay-off: 'Voel je vrij'.

2015

Ondanks een structurele toename van het dataverkeer, weet KPN elk jaar opnieuw het energieverbruik terug te dringen. In 2015 is KPN helemaal klimaatneutraal.

Met de oprichting van twee nieuwe bedrijfstukken, KPN Ventures en KPN Technology Labs, zet KPN vol in op innovatie. Enerzijds door te investeren in veelbelovende bedrijven, anderzijds door zelf nieuwe toepassingen te ontwikkelen.



2015

Pratende apparaten

Lancering van LoRa, dat staat voor: 'long range low power'. KPN anticipeert hiermee op het groeiende aantal apparaten dat zelfstandig kan communiceren: het Internet of Things. Via deze technologie is het bijvoorbeeld mogelijk te bekijken welke afvalcontainers vol zijn en geleegd moeten worden. En het kan dierenartsen helpen om de gezondheid van koeien op afstand te controleren. Zo maakt LoRa op een groot aantal plekken mogelijk om sneller en slimmer te werken.

2016

Het nieuwe LoRa-netwerk van KPN is in heel Nederland beschikbaar. Daarmee heeft Nederland als eerste land ter wereld een landelijk-dekkend LoRa-netwerk voor Internet-of-Things (IoT) toepassingen.

KPN is voor de derde keer uitgeroepen tot Sponsor van het Jaar. De prijs wordt jaarlijks uitgereikt door de Stichting Sponsor Ringen. De jarenlange structurele sponsoraanpak op hoog niveau op het gebied van sport, kunst & cultuur en maatschappij wordt opnieuw beloond.

2017

Dow Jones Sustainability Index roept KPN als het duurzaamste telecombedrijf ter wereld. KPN wordt internationaal opnieuw erkend voor de duurzame bedrijfsvoering. Volgens het Carbon Disclosure Project (CDP) behoort KPN tot de 5% bedrijven die klimaatleider zijn en vooroplopen in het verminderen van uitstoot en het inperken van klimaatverandering.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with  a RobecoSAM brand

2017

10 jaar KPN Mooiste Contact Fonds

KPN Mooiste Contact Fonds zorgt al 10 jaar voor verbondenheid. Sociaal contact is een eerste levensbehoefte, maar lang niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het fonds brengt mensen die zich eenzaam voelen weer in contact met hun omgeving of, wanneer dat waardevol is, met lotgenoten

2018

Het LTE-M-netwerk van KPN is in heel Nederland beschikbaar voor Internet of Things (IoT) toepassingen. Maximo Ibarra treedt aan als CEO en Voorzitter van de Raad van Bestuur. KPN 5G Field Lab voor automotive toepassingen gaat van start op de Automotive Campus in Helmond waar de mogelijkheden van connected & automated driving worden getest. Hiervoor zijn op het mobiele netwerk van KPN de eerste 5G technieken geactiveerd. Ook test KPN industriële 5G-toepassingen in de Rotterdamse haven en worden op een proefboerderij in Drenthe 5G-toepassingen voor de preciselandbouw getest

2018

KPN-Hoofdkantoor De Link

KPN opent haar geheel gerenoveerde hoofdkantoor De Link in Rotterdam. Het bestaande gebouw van architect Renzo Piano is uitgebreid met een glazen terminal met o.a. een restaurant dat toegankelijk is voor publiek. Ook is de ledlamp-pixelgevel vernieuwd en nu geheel full color voor de vertoning van boodschappen van de stad Rotterdam, evenementen en videokunst.



2019

Joost Farwerck treedt aan als CEO en Voorzitter van de Raad van Bestuur. Hij volgt daarmee Maximo Ibarra op, die 1 jaar aan het roer stond van KPN.



Joost Farwerck

Geschiedenis van morgen

Wat de toekomst brengt, kan niemand voorspellen. KPN kijkt met een open blik naar technologische vernieuwingen. In 'The Technology Book' definiëren we de 13 trends waar we in de toekomst veel van verwachten. Van 5G tot Blockchain. Zo blijft KPN werken aan nieuwe mijlpalen, uitvindingen die Nederland verder helpen. Precies zoals we doen sinds 1881.

5G

Doel

Strategische doelen KPN 2019-2021: De focus ligt op drie hoofdprioriteiten: geconvergeerde slimme infrastructuur, winstgevende groeisegmenten en versnelling van de digitalisering.

In de afgelopen jaren heeft KPN goede vooruitgang geboekt bij het verbeteren van de service, klanttevredenheid en structurele besparingen.

KPN moet de time-to-market verbeteren en klanten sneller dan ooit innovatie bieden.

Daarom versnelt KPN de uitvoering van hun strategie en wilt KPN zichzelf positioneren als een futureproof en lean telecompany met uitstekende relaties met consumenten en zakelijke klanten. KPN wil de vertrouwde partner zijn die de beste kwaliteit biedt op het gebied van netwerktoegang, service en klantervaring.

Strategische prioriteiten 2019-2021

De strategie voor de periode tot 2021 moet KPN in staat stellen om naar eigen zeggen organische duurzame groei voor de onderneming te realiseren. Hiertoe zijn drie strategische prioriteiten geformuleerd.

01

Geconvergeerde infrastructuur

KPN blijft bouwen aan en investeren in toekomstbestendige infrastructuur met producten en diensten die een 'best-in-class' klantervaring geven. Concreet zal KPN tegen het einde van 2021 zijn Fiber-to-the-Home aanbod selectief uitbreiden met één miljoen nieuwe huishoudens. Daarnaast wordt het mobiele netwerk gemoderniseerd en gereed gemaakt voor 5G.

02

Winstgevende groeisegmenten

Commercieel wil KPN zijn sterke marktposities benutten om de convergentiestrategie verder te versterken. Daarbij ligt de focus op waarde boven volume. KPN blijft gericht op het veilig stellen en groei van rendabele omzet uit telefonie. In de consumentenmarkt streeft KPN dat ernaar dat het aantal huishoudens met breedband en groeit met 300.000 waarvan 70 procent op abonnementsbasis in 2021.

In de zakelijke markt richt KPN zich op verdere digitalisering van zijn bedrijfsvoering met winstgevendheid en waarde als doelen. KPN wil het productportfolio vereenvoudigen en standaardiseren, groeien in geconvergeerde connectiviteitsdiensten en selectief groeien in IT.

03

Versnelling digitalisering

De sterke concurrentie in de markt vereist volgens KPN een flexibele organisatie die in staat is snel innovatieve producten en diensten te introduceren. Als gevolg hiervan zal KPN de transformatie naar een digitaal bedrijfsmodel naar eigen zeggen moeten versnellen, zodat het bedrijf sneller en wendbaarder wordt.

Besparingen en ontslagen

KPN kondigt ook ingrepen in de organisatie aan die moeten leiden tot besparingen van circa 350 miljoen euro. Die hebben onherroepelijk ook consequenties voor de medewerkers, ofwel ontslagen. "De versnelde digitalisering en automatisering, die inherent zijn aan de telecomsector, zullen ook leiden tot organisatorische vereenvoudiging", aldus het bericht van KPN. "Dit zal naar verwachting leiden tot een versnelde reductie van de totale arbeid gerelateerde uitgaven van KPN."

Activiteiten

Kernactiviteiten

De kernactiviteiten van KPN zijn alles en iedereen op een innovatieve, eenvoudige, betrouwbare en duurzame manier verbinden. Het leveren van technologische oplossingen en inspirerende content. Bouwen en onthouden van betrouwbare netwerken en datacenters die voor snelle en stabiele verbindingen die thuis, op het werk, onderweg en in noodsituaties zorgen.

Kernactiviteiten door de jaren heen

De Kernactiviteiten van KPN zijn door de jaren heen niet veel veranderd. Alle activiteiten passen zichzelf aan de nieuwe technologie en ontwikkelingen. Vanaf het begin van KPN waren ze al innovatief en betrouwbaar. Tijdens de ontwikkelingen van KPN zijn ze steeds eenvoudiger gaan werken voor de klanten en hebben ze een grotere focus op de duurzaamheid gelegd.

Nevenactiviteiten

De oorspronkelijke focus van KPN lag op het telefoonnetwerk. Hier hebben ze een aantal nevenactiviteiten aan toegevoegd zoals; Internet, Televisie, KPN SmartLife, Vitaal en ICT-oplossingen.

Producten en diensten

The KPN logo is displayed in white capital letters on a large rectangular background with a green-to-blue gradient.The word 'Privé' is written in a bold, green, sans-serif font and is centered within a white rounded rectangle with a thin blue border.The word 'Zakelijk' is written in a bold, green, sans-serif font and is centered within a white rounded rectangle with a thin blue border.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Mobiel' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Internet' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Televisie' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the text 'KPN Hussel' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Vitaal' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Service' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Mobiel' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the text 'Internet, Bellen & TV' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the text 'ICT Oplossingen' in white text.A small, rounded rectangular button with a green-to-blue gradient, containing the word 'Service' in white text.

Privé:

Mobiel

Abonnementen



Abonnement met nieuwe telefoon

Altijd keuze uit de nieuwste telefoons, in iedere prijsklasse.

- › Bepaal zelf hoe je je telefoon afbetaalt, in één keer of per maand
- › Wil je je huidige nummer behouden? Geen probleem!
- › Nu met extra korting i.c.m. Unlimited Data!



Sim Only abonnement

Ideaal als je huidige telefoon het nog goed doet.

- › Lage maandelijkse kosten
- › De 3-in-1 simkaart past in elke telefoon
- › Wil je je huidige nummer behouden? Geen probleem!
- › Nu met extra korting op Unlimited Data!

Telefoons

Bij KPN kan je een abonnement met een nieuwe telefoon afsluiten. Je hebt keuze uit 49 smartphones. Van onder andere de merken: Apple, Samsung, OPPO, LG, Huawei, Sony en Nokia.

Sim Only

Heb je nog een goedwerkende telefoon? En wil je alleen een nieuw mobiel abonnement? Dan is Sim Only wat voor jou!



Stabiel 4G netwerk én 5G ready

Altijd de nieuwste telefoons
In heel Nederland altijd verbonden,
dankzij onze 99,4% dekking.



Flexibele data- en belbundels

Met de vrijheid om alles
maandelijks aan te passen.



In Nederland én in de EU

Gebruik je abonnement in de hele
EU zoals je thuis gewend bent.

Overstappen

Overstappen naar KPN? Nummerbehouden werk zo:



1. Vraag nummerbehoud aan

Geef tijdens de eerste stap van je bestelling aan dat je je huidige 06-nummer wilt behouden en vul dit nummer in.

Rick & Chloe
MMC1A



2. Bevestig via sms

Je ontvangt een sms van ons. Volg de instructies om je aanvraag voor nummerbehoud te bevestigen.



3. Akkoord via sms + e-mail

Binnen 4 uur (tijdens kantooruren) ontvang je van ons een bevestiging per sms met je overstapdatum. Ook krijg je een e-mail met extra uitleg.



4. Switch je SIM-kaart

Overstapdag bereikt? Zodra je geen bereik meer hebt met je huidige SIM-kaart, wissel je deze met je nieuwe KPN SIM-kaart.

Internet

Abonnementen

Bij KPN ben je verzekerd van razendsnel en betrouwbaar internet.



Overal in huis wifi

Waar je ook bent in huis, jij hebt wifi tot in alle hoekjes en gaatjes.



100% installatiegarantie

Het internet installeer je gemakkelijk zelf. Lukt het niet? Onze monteur sluit het graag voor je aan.



Gratis wifimodem

Voel je vrij. Met draadloos internet in en rondom je huis. Ons modem maakt het mogelijk.

Glasvezel

Met het glasvezelnetwerk van KPN heb je altijd betrouwbaar en snel internet en tv. Verschil tussen standaard internet en glasvezel is:



Razendsnel Internet

Het glasvezelnetwerk van KPN is stabiel en altijd razendsnel.



Hoge constante kwaliteit

Geniet van de hoogste kwaliteit tv-beelden op meerdere apparaten tegelijk.



Geen extra kosten

Glasvezel beschikbaar op jouw adres? Daar betaal je niks extra's voor!

Standaard Internet

- › 50 Mbit/s download en 5 Mbit/s upload
- › 100 Mbit/s download en 10 Mbit/s upload
- › 200 Mbit/s download en 20 Mbit/s upload

Glasvezel Internet

- › 50 Mbit/s download en 50 Mbit/s upload
- › 100 Mbit/s download en 100 Mbit/s upload
- › 200 Mbit/s download en 200 Mbit/s upload
- › 500 Mbit/s download en 500 Mbit/s upload
- › 1 Gbit/s download en 500 Mbit/s upload

WIFI

- › Voor elke woonsituatie een wifi-oplossing
- › Stabiel, veilig en overal in huis wifi
- › Check en verbeter je wifi makkelijk zelf met de Wifi Manager
- › Sluit alles makkelijk zelf aan met de KPN Thuis app

SuperWIFI

- › De nieuwste mesh-technologie
- › Perfect bereik in je hele huis
- › Optimale wifisnelheid
- › Geen kabels door je hele huis
- › Snel geïnstalleerd met de KPN Thuis app



Internet op z'n best: **kpn SuperWifi**

KPN SuperWifi is dé totaaloplossing voor nog beter dekkende wifi in je gehele huis. Hoe je ook woont! Met deze oplossing is het mogelijk om bijvoorbeeld met hoge wifi snelheden HD content zoals YouTube en Netflix te streamen, ook op zolder, zonder haperingen.



Perfect bereik met het mesh-netwerk

Je krijgt bij KPN SuperWifi standaard 2 superwifipunten. Deze superwifipunten maken gebruik van de nieuwste mesh-technologie. Ze creëren een deken van wifi door je hele huis. Doordat ze slim met elkaar samenwerken, heb jij overal in huis supergoeie wifi.

Draadloze aansluiting

Het tweede draadloze KPN SuperWifi punt doe je zo in het stopcontact. Dus geen gedoe met het trekken van kabels naar zolder of de schuur.

Makkelijk te installeren met de KPN Thuis app

De KPN Thuis app helpt je stap voor stap KPN SuperWifi te installeren.

- › Gebruik de app direct zonder inlog
- › Stap voor stap hulp
- › Kies makkelijk de beste plek voor de superwifi-punten voor optimaal wifibereik
- › Geïnstalleerd in een kwartiertje

KPN Glasvezel: Beste uit de Test

KPN Glasvezel scoort volgens de Consumentenbond het hoogste cijfer: een 8,2. Dat blijkt uit de test in januari 2020.

Televisie

Abonnementen

Tv-kijken op jouw manier. Thuis, onderweg, via je televisie, mobiel of laptop.



Kijk online in heel de EU

Waar je ook bent, jij mist geen minuut van je favoriete programma's met Online tv-kijken.



Kijk tot 7 dagen gratis terug

Programma gemist? Kijk het terug wanneer het jou uitkomt.

Kies zelf hoeveel tv-ontvangers je wilt bestellen

Als je een extra ontvanger nodig hebt, dan kun je die makkelijk bijbestellen. Heb je er eentje minder nodig? Dan haal je hem er weer af.

Tv-kijken zoals jij het wilt,

Met extra zenders en meer tv-opties

Niets op tv? Onmogelijk met onze uitgebreide zenderpakketten en tv-diensten! Met Internet en TV van KPN heb je standaard toegang tot onderstaande gratis en betaalde tv-diensten:

Videoland

Grootste aanbod aan films & series en Nederlandse producties.

Je eigen videotheek

Een groot aanbod films en series, direct via jouw tv-menu. Huur een losse film of bestel een extra zenderpakket.

FOX Sports Pakket

Kijk wedstrijden uit de Eredivisie, Jupiler league en KNVB-beker én internationale sporten.

Pluspakket

Meer films. Meer series. Meer Televisie.

Film1

De film liefhebber kijkt Film1. Met 5 zenders kijk je op verschillende devices naar al je favoriete films. Kijk onbeperkt naar de nieuwste blockbusters.

Opnemen Pakket

Je favoriete programma's opnemen en terugkijken.

- › 6 programma's tegelijk opnemen
- › Een heel seizoen van jouw favoriete serie opnemen
- › 200 uur aan opslagruimte

Zenderoverzichten

Zenderoverzicht radio en Interactieve TV

Hieronder zie je de Interactieve tv-zenders van het Basispakket. Het Basispakket bevat ruim 65 tv-zenders, waarvan 35+ in HD.

Ga naar <https://www.kpn.com/televisie/zenders.htm> voor een overzicht van de zenders en kanaalnummers.

Online tv-kijken

Online tv-kijken **via app of web**

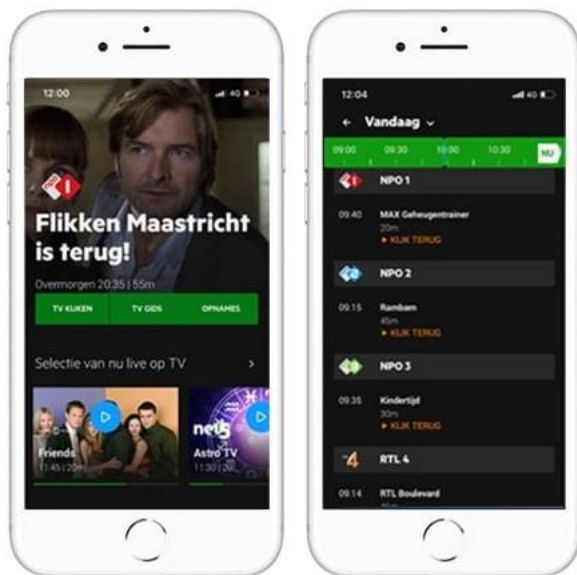
Met de Interactieve TV van KPN kijk je jouw favoriete programma's en zenders niet alleen via je televisie, maar ook online in heel de EU via de Interactieve TV-app en Interactievetv.nl.

Kijk via de app
voor **Android of IOS**

Met de gratis app kijk je op je tablet of smartphone (iOS vanaf 10.0 en Android vanaf 5) onderweg via openbare wifi-netwerken, 3G of 4G.

Kijk online via
de **Interactieve TV-website**

De Interactieve TV-website is te gebruiken op je laptop en desktop via Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox en Microsoft Edge.



Begin Gemist

Programma's die al begonnen zijn vanaf het begin bekijken? Klik dan op de 'Begin Gemist'-knop linksonder in de player. Let op: Begin Gemist is niet voor alle programma's beschikbaar.

Live TV pauzeren of terugspoelen

Je kunt nu ook live TV pauzeren. Klik daarvoor op de pauze-knop op je afstandsbediening. Zap je naar een andere zender? Dan gaat het programma dat je op pauze had staan van pauze af.

Apparaat beheer

Zijn er al 5 apparaten aangemeld op de iTV app, dan kan het zijn dat je niet meer kunt inloggen. Daarom kun je op de iTV website alle apparaten beheren die zijn aangemeld op de iTV app. Zo kom je dus nooit vast te zitten.

Gebruik de iTV app via je Chromecast

Het Chromecast-icoon verschijnt automatisch in beeld. Klik op het icoon en maak verbinding met je Chromecast.

Digitenne

Kijk draadloos Full HD-TV met Digitenne

- › Geen internet, kabel of schotel nodig
- › Snel en eenvoudig zelf aansluiten
- › Gemakkelijk te bedienen

Digitenne van KPN

Door heel Nederland dekking

Met de draadloze TV-ontvanger van Digitenne kun je door heel Nederland binnen een mum van tijd TV-kijken. Of je nu op de camping staat, erop uitgaat met de boot, of gewoon lekker thuis TV wilt bekijken: het enige wat je nodig hebt is een stopcontact en een TV. Check aan de hand van de postcode van het adres waar je je bevindt hoe de ontvangst is en of je mogelijk een buitenantenne nodig hebt. Is je ontvangst goed, wacht dan niet langer met bestellen!

KPN Hussel

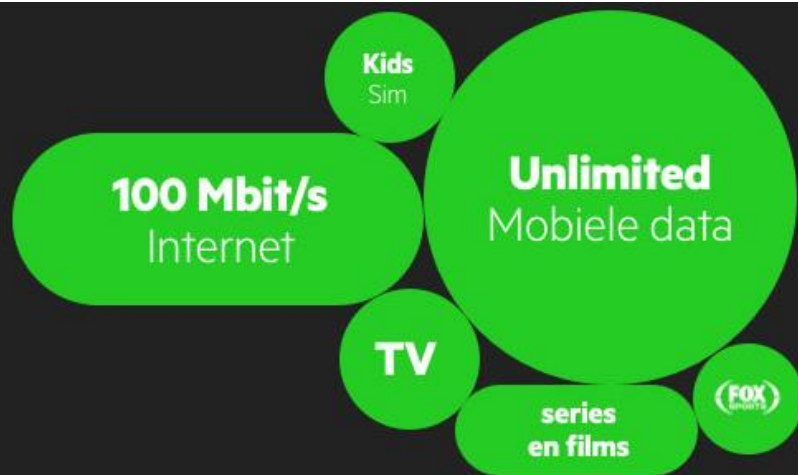
Er zijn 17 miljoen verschillende Nederlanders. En omdat je niet iedereen in één bundel kunt vangen, is er **KPN Hussel**.

Met Hussel stel je zelf jouw ideale combinatie van Internet, Mobiel, TV of Entertainment samen én pas je dit gemakkelijk weer aan, wanneer jij dit wilt. Hussel verandert met je mee.

De voordelen van Hussel

Jouw leven. Jouw Hussel.

Met kpn Hussel bepaal je zelf wat je nodig hebt én wat niet. De ene maand meer van het één, de volgende maand minder van het ander. Of alles vol aan.



Omdat niet iedereen in dezelfde bundel is te vangen, is er nu Hussel. Hussel is internet, tv, mobiel en entertainment. Gehusseld op jouw manier.

01

Stel je eigen Hussel samen

Bepaal zelf wat je nodig hebt. Met de vrijheid om het elke maand aan te passen.

02

Alles op één plek geregeld

Je favoriete abonnementen voor thuis, mobiel en voor entertainment handig en voordelig bij elkaar.

03

Met Hussel krijg je meer

Standaard krijg je 5,- voordeel op een entertainmentpakket naar keuze, en extra korting op mobiel als je combineert.

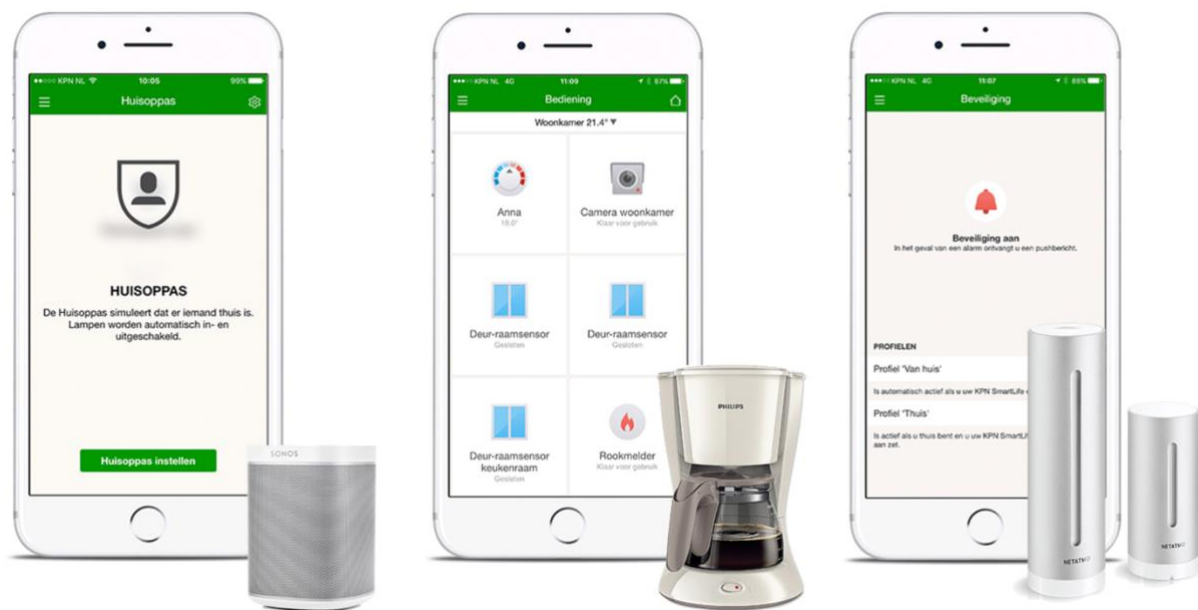
KPN SmartLife

KPN SmartLife staat voor veiligheid en gemak. Het is een van de innovatiefste oplossingen voor thuis, want na een simpele installatie kun je alle apparaten in je huis via het internet laten samenwerken en eenvoudig op afstand bedienen. KPN SmartLife betekent:

- › Een oogje in het zeil houden
- › Apparaten op afstand bedienen
- › Gemakkelijk te installeren

Innovatieve app

Door KPN SmartLife laat je apparaten met elkaar samenwerken om zo je huis slim en veiliger te maken. Met onze innovatieve app kun je alle slimme apparaten koppelen en instellen naar jouw wens.



Huisoppas

De huisoppas van KPN SmartLife geeft jouw huis een bewoonde indruk. Lampen gaan op onregelmatige tijden automatisch aan en uit. Uit je Sonos-speaker komt het geluid van een stofzuiger of blaffende hond. Indringer? Bij het openen van ramen en deuren springt de camera aan.

Bedien je huis

Met KPN SmartLife kun jij ieder aangesloten apparaat eenvoudig bedienen. Ook als je niet thuis bent. Vanuit bed vast een kopje koffie maken? Met 1 klik bestuur jij je koffiezetapparaat, lamp, verwarming of ander slim apparaat in je huis.

Alle apparaten werken samen

Als de wekker luidt, gaat je koffiezetapparaat aan. Te weinig frisse lucht in huis? Je weerstation registreert dit: je krijgt een melding om het raam open te zetten en je slimme lampen kleuren rood. Met KPN SmartLife laat je al je apparaten slim met elkaar samenwerken.

Vitaal

"Een geruststellende gedachte voor ons allebei"

Je herkent het vast. Je vader is op leeftijd, maar woont nog op zichzelf. Je bent er vaak, maar elke dag een oogje in het zeil houden kan gewoon niet. Daarom is er KPN Vitaal Thuis. Een slimme dienst voor alleenwonende ouderen die de bewegingen in huis bijhoudt. Via een handige app weet je steeds hoe het gaat en houd je ook op afstand de vinger aan de pols. Je vader of moeder kan daardoor veiliger én prettiger thuis blijven wonen. En dat is voor jullie allebei een geruststellende gedachte.

- › Zorg op afstand
- › App voor 10 gebruikers
- › Inzicht via de app
- › Abonnement is maandelijks opzegbaar
- › Privacy staat voorop
- › Slimme sensoren i.p.v. camera's



Service

Klantenservice

Mobiel

- › Toestel instellen
- › Simkaart
- › Mb's delen
- › Buitenland
- › Problemen met mobiel
- › Factuur & betalen
- › Spotify activeren

Televisie

- › TV-instaleren
- › Zender overzicht
- › Online tv-kijken
- › Digitenne
- › Problemen met TV
- › Factuur & betalen

Extra opties

- Entertainment
 - › Spotify

Internet

- › Wifi en modems installeren
- › Wifisnelheid verbeteren
- › E-mail
- › Veilig internetten
- › Problemen met internet en wifi
- › Factuur & betalen
- › Spotify activeren

Algemeen

- › Factuur & betalen
- › Bestelstatus
- › Verhuizen
- › Gegevens wijzigen

Extra Internetopties

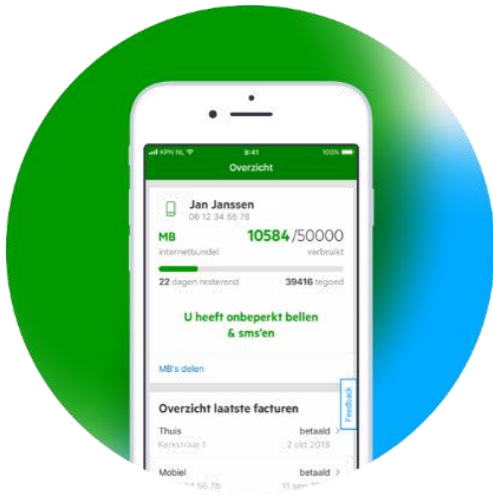
- › KPN Veilig – 5 apparaten
- › FRITZ! BOX
- › Tech Desk

Mijn KPN

Met MijnKPN regel je alles rondom je abonnementen bij KPN zelf. Gebruik de MijnKPN app of pak je laptop erbij als je alles op een groter scherm wilt zien.

- › Overal en altijd toegang tot je abonnement
- › Altijd inzicht in je mobiele verbruik, je facturen en gegevens
- › Beschikbaar voor Android, iPhone en MijnKPN voor je laptop

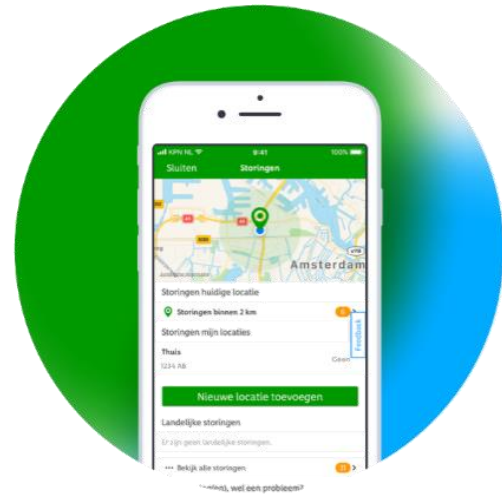
MijnKPN app: altijd en overal bij de hand



Bekijk je actuele verbruik



Altijd inzicht in je facturen

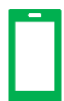


**Zoek storingen en onderhoud in
jouw buurt**

Zakelijk

Mobiel

Abonnement



Abonnement met nieuwe telefoon

Altijd keuze uit de nieuwste telefoons, in iedere prijsklasse.

- › Bepaal zelf hoe je je telefoon afbetaalt, in één keer of per maand
- › Wil je je huidige nummer behouden? Geen probleem!
- › Nu met extra korting i.c.m. Unlimited Data!



Sim Only abonnement

Ideaal als je huidige telefoon het nog goed doet.

- › Lage maandelijkse kosten
- › De 3-in-1 simkaart past in elke telefoon
- › Wil je je huidige nummer behouden? Geen probleem!
- › Nu met extra korting op Unlimited Data!

Service



Toestel instellingen

- › E-mail instellen
- › Voicemail instellen
- › Doorschakeling instellen
- › Servicenummers blokkeren
- › Bellen in het buitenland
- › Mobiele hotspot delen
- › Overige instellingen



Storingen & problemen

- › Kan niet bellen of gebeld worden
- › Geen internet
- › Geen service
- › Schade, verlies of diefstal



Simkaart en puk code

- › Simkaart activeren
- › Simkaart blokkeren
- › Puk code in MijnKPN Zakelijk
- › Simkaart vervangen



Administratie en Wijzigingen

- › Factuur in MijnKPN Zakelijk
- › Contractovername regelen
- › Abonnement verlengen
- › Abonnement opzeggen
- › Bezorging van uw telefoon
- › Gegevens wijzigen

Internet, Bellen & TV

Internet

Razendsnel & betrouwbaar internet

Bij KPN Zakelijk ervaart u razendsnel en betrouwbaar zakelijk internet. Ons beste netwerk, het glasvezelnetwerk, wordt al gebruikt door 2 miljoen bedrijven en huishoudens in Nederland. Is glasvezel op uw adres aanwezig? Dan profiteert u automatisch van vele voordelen.

Grotere internet behoefte? Kies voor **KPN EEN MKB**

Bent u een ondernemer met een grotere zakelijke internet behoefte? Kies voor KPN EEN MKB als u behoefte hebt aan één van de onderstaande extra opties:

- › Vast IP-adres
- › Extra Veilig Internet
- › Alarmlijn
- › Beveiligde pinverbinding
- › Meer dan 2 telefoonlijnen
- › Telefooncentrale

Geschikt voor ondernemingen met **1 tot 150 medewerkers**.

Internet op z'n best. Met **KPN SuperWifi**

Met KPN SuperWifi hebt u overal altijd goede wifi, zonder gedoe. Dit is het beste pakket als u nu al problemen met wifi ervaart. Zo bent u altijd in business.

- › Overal even snel internet als bij uw hoofdmodem
- › Kies de internetsnelheid die bij uw bedrijf past
- › Inclusief betrouwbare wifimodem
- › Inclusief draadloze superwifipunten



Combineer voor **extra voordeel**

Door verschillende producten van KPN te combineren krijgt u meer voordelen. En hoe meer u combineert, hoe groter de voordelen zijn.

- › Elke maand extra korting op uw abonnement
- › Meer data en belminuten
- › Korting op entertainment, beveiligingssoftware en mee



De Tech Desk

Bij Tech Desk kunt u terecht voor al uw vragen over uw apparaten in uw bedrijf en thuis. Wilt u bijvoorbeeld een printer of camera's met elkaar verbinden via uw wifi? Tech Desk helpt u hierbij.

- › Hulp bij het verbinden van uw apparaten
- › Bel met de zakelijke klantenservice. Zij regelen direct contact met een expert
- › 7 dagen per week bereikbaar, tussen 8:00 en 22:00 uur

U kunt Tech Desk maandelijks aan- of uitzetten. Zo hebt u altijd wat u nodig hebt.

FRITZ!Box-modem

Bij KPN kiest u voor een FRITZ!Box-modem wanneer u extra mogelijkheden wilt. Voor de ondernemer die technisch meer nodig heeft is dit simpelweg het beste modem dat wij kunnen vinden. Het draadloos bereik en de internetsnelheid zijn met dit modem optimaal. Ook krijgt u de FRITZ!Box-modem in bruikleen. Met een FRITZ!Box-modem kunt u:

- › Overal in en om je bedrijf (en thuis) draadloos internetten
- › Alle apparaten eenvoudig koppelen aan je netwerk
- › VPN opzetten
- › Draadloos printen
- › Vanaf ieder apparaat, bijvoorbeeld een externe harde schijf, toegang tot uw gegevens en bestanden

Wanneer u kiest voor de KPN FRITZ! Box kunt u altijd terecht bij de Tech Desk.

FRITZ!Box

Voor de echte pro's. De FRITZ!Box.
Altijd samen met de technische hulp van de Tech Desk.



Internet en Bellen

Met KPN Klein zakelijk combineert u eenvoudig vast bellen met internet. Dit is de meest passende oplossing als u geen uitgebreide vaste telefonie en internet behoefte hebt.

Uw kantoor is altijd verbonden



Onbeperkt bellen

Met KPN Zakelijk belt u zoveel als u wilt voor een vast maandbedrag. Zo voorkomt u onnodige verrassingen op de factuur. Liever geen onbeperkt bellen? De keuze is aan u.



Telefooncentrale

Met vaste telefonie van KPN Zakelijk is een fysieke telefooncentrale niet meer nodig. Met deze kostenbesparende innovatie krijgt u alle functionaliteiten door KPN geleverd.



Alarmlijn

Om de risico's voor uw bedrijf zoveel mogelijk te beperken is een alarmlijn waardevol. U koopt het alarmsysteem, KPN verzorgt de betrouwbare verbinding met de meldkamer.

Televisie

Zakelijke Interactieve TV. Haarscherp op orde.

Interactieve TV van KPN is digitaal tv-kijken zoals u het wilt. **Thuis, onderweg** en op **de zaak**. Via uw tv, laptop of mobiel. Precies wat bij u past! Bij KPN kijkt u haarscherpe digitale televisie waar en wanneer u wilt. Ook kunt u live tv-kijken, opnemen, gratis programma's terugkijken of pauzeren.



Online tv-kijken in de EU

Tv kijken op uw mobiel, tablet en in de hele EU? Kijk met de **iTV app** of via **interactievstv.nl**.



On demand

On Demand kunt u gebruiken bij je TV & Internet abonnement. Een groot aanbod films en series, direct via uw tv-menu. Huur een losse film of bestel een extra zenderpakket.



Gratis zenderpakket

Met **KPN Hussel** krijgt u een gratis zender: Pluspakket of FOX Sports Eredivisie.

Vaste telefonie

Zakelijke vaste telefonie

Met zakelijke telefonie belt u via het betrouwbare Nederlandse netwerk van KPN. U kunt naar behoefte de grootte van de dienst samenstellen. Vindt u het belangrijk om bereikbaar te zijn voor uw klanten en hebt u geen uitgebreide functionaliteiten nodig dan is KPN Klein zakelijk de oplossing. Met KPN EEN MKB krijgt u de beschikking over een uitgebreide telefooncentrale en kunt u tot wel 150 gelijktijdige gesprekken voeren. Zo kunt u zakelijk vast bellen.

Altijd en overal bereikbaar. Zakelijk vast bellen met KPN Klein zakelijk

Met KPN Klein zakelijk combineert u eenvoudig vaste telefonie met internet. Dit is de meest passende oplossing als u geen uitgebreide telefonie en internet behoefte hebt.

- › Tot 2 gelijktijdige gesprekken
- › Per minuut betalen of onbeperkt bellen
- › Voicemail en naar mobiel doorschakelen
- › Stel uw pakket samen

Een grotere telefonie behoefte? Kies voor **KPN EEN MKB**

Ondernemer met een grotere telecom behoefte? Kies voor KPN EEN MKB als u behoefte hebt aan één van de onderstaande extra opties:

- › Meer dan 2 telefoonlijnen
- › Telefooncentrale
- › Vast IP-adres
- › Alarmlijn
- › Beveiligde pinverbinding

Pakketten

KPN Kleinzakelijk



Internet

Vanaf 50 tot 500 Mbit/s download

Afhankelijk van de locatie van uw bedrijf



Vast Bellen

Max. 2 gelijktijdige gesprekken (bij 2 telefoonnummers)



Interactieve TV

65 tv-zenders (40+ HD), 90+ radiozenders en meer



Mobiel

Tot 10 abonnementen

KPN een MKB



Internet

Vanaf 50 tot 500 Mbit/s download

Afhankelijk van de locatie van uw bedrijf



Vast Bellen

Maximaal 150 gelijktijdige gesprekken



Mobiel

Tot 150 abonnementen

Service

Belcentrale instellingen

- › Telefooncentrale instellen
- › Callcenter instellen
- › Keuzemenu instellen
- › Receptie software beheren

Administratie & wijzigingen

- › Factuur in MijnKPN Zakelijk
- › Verhuizen
- › Overstappen
- › Abonnement opzeggen
- › Contractovername
- › Gegevens wijzigen

Telefooninstellingen

- › Telefoon doorschakelen
- › Voice instellen
- › Servicenummers blokkeren
- › Toestelhandleiding

Problemen & Storingen

- › Geen internet
- › Traag internet
- › E-mail werkt niet

Internetinstellingen

- › Wifi instellen
- › Handleiding routes

ICT-oplossingen

Security

IT Security van KPN. Veiligheid en continuïteit van uw bedrijfsgegevens.

Digitalisering, de opkomst van de cloud, cybercriminaliteit en bedrijfsspionage maken beveiligen van uw bedrijfsprocessen complex en kostbaar. Daarnaast leggen deze ontwikkelingen druk op de continuïteit van uw onderneming. Bovendien moet informatie continu beschikbaar zijn voor medewerkers en klanten. Met KPN Securitydiensten, zoals Managed Firewall en Enterprise Mobility Management (EMM), is uw organisatie optimaal beveiligd en is de continuïteit gewaarborgd.

KPN Security. Durf te ondernemen

In de digitaliserende wereld staat het waarborgen van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data binnen organisaties onder druk.

Met onze expertise, specialisten en technologie zorgen we dat uw data optimaal veilig zijn zodat u maximaal kunt profiteren van de eindeloze mogelijkheden van de digitale wereld.

Cloud & Workspace

Wat is uw optimale Cloud oplossing?

Wij begrijpen dat iedere organisatie andere behoeften heeft. Daarom biedt KPN ICT-oplossingen die flexibel en op maat in te zetten zijn voor iedere organisatie. De KPN-oplossingen bestaan uit gestandaardiseerde technische modules gecombineerd met de voor u benodigde project en managed services.

Cloud Modules

Eenvoudige, veilige en betrouwbare cloud bouwblokken in drie categorieën:

Workspace

Een complete werkplek voor uw medewerkers.

Alles wat uw medewerker nodig heeft om goed te kunnen werken.

- › Modern Workplace
- › Hardware & Licenses
- › End User Services

Applications

Tools voor het beheren en ontwikkelen van uw applicaties. Modules die uw bedrijfsprocessen ondersteunen.

- › Business Applications
- › Development & Management Tooling
- › Key Components

Cloud Infra

De juiste infrastructuur voor iedere toepassing.

Een geïntegreerd fundament onder uw organisatie.

- › Public Cloud
- › Private Cloud
- › Cloud Connectivity

ICT Services

Kies de KPN-services die bij u passen:



Organise

Advies, bouw
en implementatie.

Creëer het fundament voor uw succes.

- › Scope en projectaanpak
- › Design uw oplossing
- › Implementeer de oplossing



Operate

Bewezen
beheerservice

Kies welk deel van de cloudomgeving u laat beheren door KPN.

- › Self Service
- › Managed Service
- › Managed Solution



Optimise

Bewezen
beheerservice

Kies welk deel van de cloudomgeving u laat beheren door KPN.

- › Self Service
- › Managed Service
- › Managed Solution

Daarom **Cloud** van KPN

✓ **Eenvoudig**

Combineer bouwblokken voor een business ready Cloud.

✓ **Veilig**

Vertrouw op de hoge veiligheidsstandaarden van KPN.

✓ **Betrouwbaar**

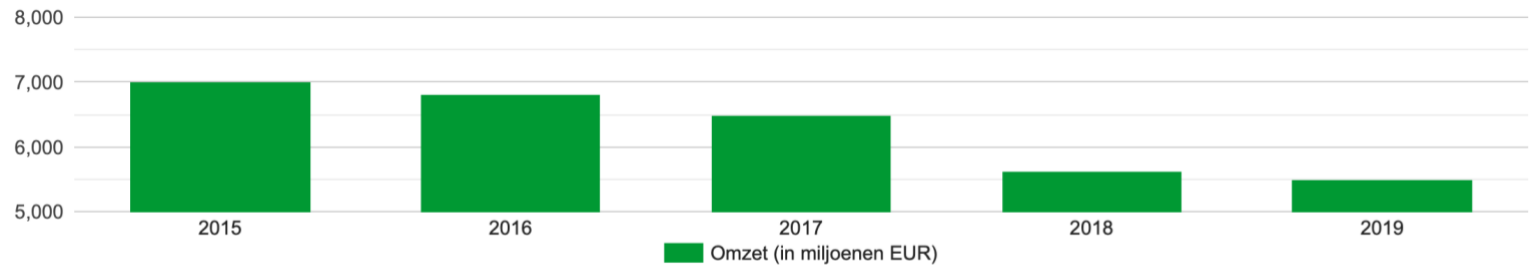
Bouw op de bewezen ervaring van KPN.

Algemene Economie

Omzet

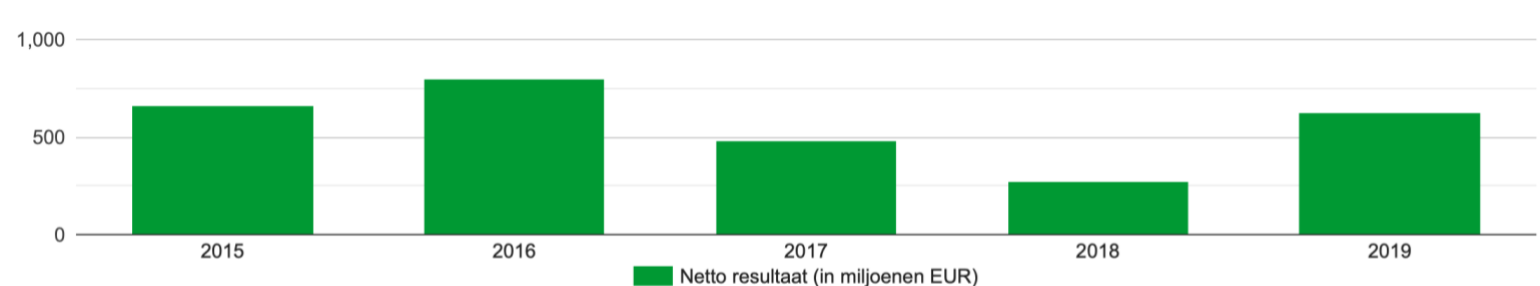
Telecombedrijf KPN boekte over 2019 ruim 2,3 miljard euro winst bij een gecorrigeerde omzet van bijna 5,5 miljard euro. De winst steeg 1,2 procent ten opzichte van 2018, de omzet daalde 2,7 procent.

Omzet KPN



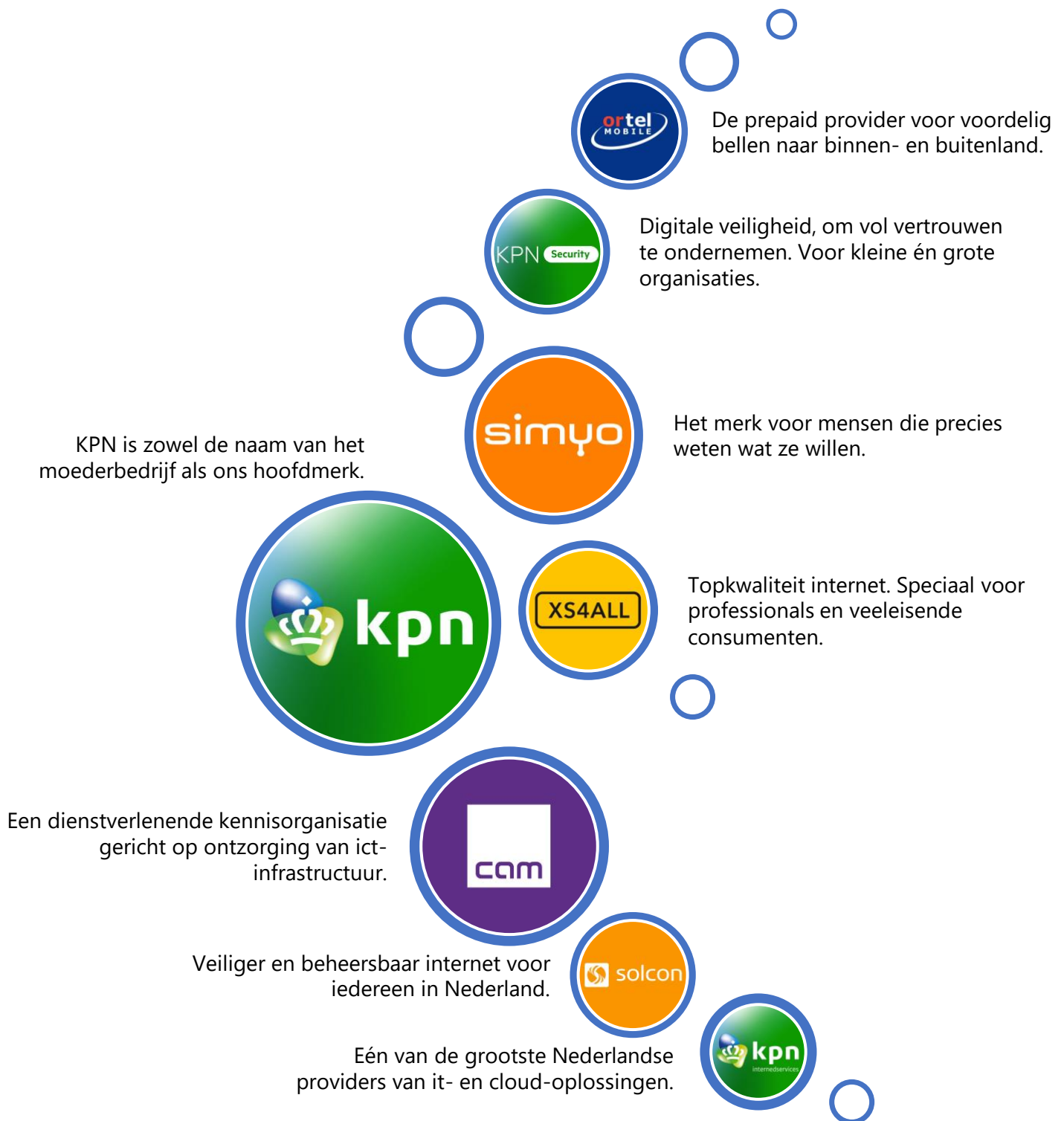
Jaar	Omzet
2015	€ 7.008 miljoen
2016	€ 6.806 miljoen
2017	€ 6.497 miljoen
2018	€ 5.633 miljoen
2019	€ 5.499 miljoen

Winst en Verlies KPN



Jaar	Netto resultaat	Toerekenbaar aan aandeelhouders
2015	€ 659 miljoen	€ 638 miljoen
2016	€ 800 miljoen	€ 793 miljoen
2017	€ 483 miljoen	€ 483 miljoen
2018	€ 271 miljoen	€ 270 miljoen
2019	€ 626 miljoen	€ 626 miljoen

Holdingstructuur



Vestigingen

Wereldwijd

KPN is alleen maar in Nederland gevestigd.

- › Rotterdam - Hoofdkantoor
- › Den Haag - Kantoor
- › Utrecht - Kantoor
- › Groningen - Kantoor
- › Groningen – Datacentrum
- › Amersfoort – Kantoor



Werknemers

KPN telt 12.600 werknemers, maar dit getal zal snel veranderen, omdat KPN op het punt staat opnieuw banen te schrappen. De nieuwe Colombiaans-Italiaanse topman Maximo Ibarra wil door te snijden geld vrijmaken voor miljardeninvesteringen in glasvezelaansluitingen en 5G.

Werkgelegenheid of werkloosheid?

De telecomsector is redelijk getroffen door de financiële crisis, en jaren achtereen stond de uitbreiding van personeel dan ook op de rem. Van een echte teruggang is echter geen sprake, door de populariteit van smartphones onder consumenten werden constant nieuwe investeringen geëist.

De verwachting op de lange termijn is dan ook dat deze sector zich in de toekomst gemakkelijk herstelt, en dat de vraag naar gespecialiseerd personeel dan ook zal toenemen. De telecombranche is conjunctuurgevoelig, en wanneer de economie weer aantrekt zullen vooral ICT-ers dit gaan merken. Ook wordt er de komende jaren een tekort verwacht aan medewerkers met specialistische kennis en ervaring, strategisch inzicht en commerciële en communicatieve vaardigheden.

in 2020 zijn er al 786 vacatures beschikbaar binnen deze branche op de website van de Nationale Vacaturebank. Deze vacatures zijn geschikt voor LBO, MBO, HBO en universitaire opgeleide. Ook zijn deze vacatures met een vaste of deeltijd dienstverband. Verschillende vacatures zijn ook recent geplaatst, maar andere staan er al een tijdje op.

Conclusie:

Ondanks dat KPN bezig is met banen te schrappen binnen hun bedrijf is/komt er genoeg werk in de telecombranche.

Marktvorm

Er is sprake van oligopolie. KPN is een van de enkele aanbieders die een overgrote meerderheid in handen heeft van de markt.

Afgenomen producten

Consumenten

KPN verloor in 2019 56.000 breedbandklanten. De gemiddelde omzet per breedbandgebruiker steeg wel van 5,2% ten opzichte van 2018, tot 48 euro.

Het aantal huishoudens dat zowel een vast als een mobiel abonnement combineert, daalde in het afgelopen kwartaal met 2000 huishoudens. Daarmee zit het totale aantal op 1,4 miljoen huishoudens. Over heel 2019 was op dat vlak een stijging te zien van 59.000 huishoudens.

Het aantal huishoudens dat vast en mobiel combineert steeg tijdens het vierde kwartaal van 2019 naar 49 procent van het totaal aantal breedbandklanten; dat lag in het laatste kwartaal van 2018 nog op 46 procent.

Naast het aantal breedbandklanten en het aantal huishoudens dat vast en mobiel combineert, daalde ook het aantal iTV-klanten, met 14.000. KPN schrijft deze dalingen vooral toe aan de integratie van Telfort. Het aantal klanten dat vast en mobiel combineert zit nu in totaal op 2,25 miljoen. Van alle mobiele klanten heeft 63 procent ook een vast abonnement, terwijl dat een jaar eerder nog op 57 procent uitkwam.

Consumenten convergentie

Voortgang in 2019

+59K convergentie huishoudens



+4,6% SIMs per huishoudens



+189K convergentie abonnementen



Kerncijfers KPN 2019

Consumentenmarkt

Vast- mobiele huishoudens

+59K

Totaal 1,40 mln huishoudens

Mobiele abonnees in vast-mobiele bundels

+189K

Totaal 2,25 mln huishoudens



Breedbandklanten & iTV-klanten

-14K

Totaal 2,25 mln huishoudens

Klanttevredenheid NPS Consumenten

+19

Versun +14 in 2018

Landen

KPN heeft op dit moment geen buitenlandse afnemers. KPN heeft haar glasvezelnetwerk en haar netwerkpunten verdeeld over 21 landen verkocht aan GTT Communications voor 50 miljoen euro. De verkoop is onderdeel van het plan om KPN te versimpelen.

KPN heeft wel Strategische partners van KPN Zakelijk.

Strategische partners **KPN Zakelijk**



Grootste afnemer

KPN verdient het meeste met hun Mobiele abonnees in vast-mobiele bundels.

Het aantal klanten dat vast en mobiel combineert zit nu in totaal op 2,25 miljoen. Van alle mobiele klanten heeft 63 procent ook een vast abonnement, terwijl dat een jaar eerder nog op 57 procent uitkwam.

Bekend bedrijf?

Consumentenorganisatie

Ja, Bij de consumentenbond.

Geld terug voor 'gratis' mobiel

Providers moeten consumenten financieel tegemoetkomen vanwege 'verstopte' kosten voor het toestel die ze de afgelopen jaren in abonnementen hebben verrekend.



Gratis was **niet gratis**

Telecomproviders verkochten jarenlang abonnementen met een 'gratis' telefoon, terwijl consumenten wel degelijk voor de telefoon betaalden. Daarom wil de Consumentenbond dat consumenten geld terugkrijgen.



Schikking

De Consumentenbond en ConsumentenClaim hebben in december 2019 op hoofdlijnen overeenstemming bereikt met KPN. Er komt een tegemoetkoming voor consumenten die zich voor 1 september 2019 hebben aangemeld.

Vanaf 1 januari 2017 is het voor consumenten die een smartphone met abonnement aanschaffen, beter zichtbaar dat ze de smartphone op afbetaling kopen en hiermee een krediet afsluiten. De Consumentenbond pleit al voor meer transparantie hierover sinds 2014 en is blij dat consumenten vanaf nu beter geïnformeerd en beschermd worden.

Nieuws

De naam KPN komt regelmatig voor in het nieuws. Meestal met nieuwe producten of veranderingen. KPN komt niet alleen positief in het nieuws maar soms ook negatief. Het negatieve gedeelte gaat vaak over de kleine lettertjes of de communicatie naar de klanten.

Recente nieuwsberichten over KPN van 28-05-2020.



Storing KPN opgelost: klanten kunnen weer bellen en ...

RTL Nieuws - 1 uur geleden

Een deel van de klanten van KPN kon vanochtend en begin van de middag niet bellen of internetten. Een woordvoerder sprak van een landelijke storing met ...

KPN kampt met storing: klanten kunnen niet bellen en ...

Androidworld - 1 uur geleden



KPN introduceert nieuwe generatie modem met Wifi 6

Emerce - 2 uur geleden

KPN is het eerste telecombedrijf in Nederland dat Wifi 6 technologie integreert in het eigen modem. Stijn Nuijten, verantwoordelijk voor marketing ...

KPN rolt Box 12 uit: nieuwe generatie modem met WiFi 6

Telecompaper - 3 uur geleden



'Sim-onlydatabundels in afgelopen vijf jaar flink in prijs gezakt'

NU.nl - 21 minuten geleden

Bij KPN waren de prijzen vorig jaar gemiddeld 35 procent lager dan in 2016 en bij T-Mobile gemiddeld 42 procent. Tele2 en Vodafone hebben de prijzen met ...

Sim-only databundels in 5 jaar ruim kwart goedkoper

Telecompaper - 4 uur geleden

KPN, T-Mobile en Vodafone doen mee aan mobiele veiling

Tweakers - 22 uur geleden

KPN, VodafoneZiggo en T-Mobile doen alle drie mee aan de veiling voor de drie frequenties voor mobiele netwerken die volgende maand begint.

Opspraak

Recente opspraak van KPN: Nieuwe topvrouw KPN in opspraak door aandelenverkoop.

Dominique Leroy, de vrouw die op 1 december de hoogste baas wordt bij KPN, blijkt op 1 augustus nog aandelen van haar huidige werkgever Proximus te hebben verkocht. De Belgische beurswaakhond onderzoekt of er sprake is van handel met voorkennis.

[Recente artikelen](#)

Telegraaf - 9 September 2019

AMSTERDAM - Dominique Leroy, de vrouw die op 1 december de hoogste baas wordt bij KPN, blijkt op 1 augustus nog aandelen van haar huidige werkgever Proximus te hebben verkocht. De Belgische beurswaakhond onderzoekt of er sprake is van handel met voorkennis.



Toen de overstap van Leroy vorige week bekend werd, daalde het aandeel Proximus in één klap met zo'n 2,5%. De topvrouw verkocht haar aandelen op een koers van €26,26 (het slot van 1 augustus), vrijdag was het bedrijf op het dieptepunt nog maar €25,64 per aandeel waard.

[Lees meer.](#)

NOS - 30 September 2019

De Belgische Dominique Leroy gaat toch niet aan de slag bij KPN als topvrouw. Het telecombedrijf heeft bekendgemaakt af te zien van haar benoeming. De Belgische justitie is een strafrechtelijk onderzoek gestart naar mogelijke handel met voorkennis bij de verkoop van een pakket aandelen Proximus. De duur van het onderzoek en de uitkomsten zijn onduidelijk en onvoorspelbaar, en dat is volgens KPN niet in het belang van het bedrijf.



Leroy werd begin deze maand gepresenteerd als nieuwe bestuursvoorzitter voor KPN, als opvolger van de onverwacht opgestapte Maximo Ibarra, en zou op 1 december beginnen. Ze kwam van het Belgische telecombedrijf Proximus.

[Lees meer.](#)

Machtsverhoudingen

Bestuur KPN

KPN wordt geleid door de Raad van Bestuur.
De Raad van Commissarissen houdt toezicht en adviseert.

Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur bestaat momenteel uit zes leden:



Joost Farwerck

Chief Executive Officer en
Voorzitter Raad van Bestuur (sinds
2019)



Chris Figee

Chief Financial Officer en lid Raad
van Bestuur (sinds 2020)



Marieke Snoep

Chief Business Market en lid Raad
van Bestuur (sinds 2019)



Jean-Pascal van Overbeke

Chief Consumer Market en lid
Raad van Bestuur (sinds 2019)



Babak Fouladi

Chief Technology & Digital Officer
en lid Raad van Bestuur (sinds 2019)



Hilde Garssen

Chief People Officer en lid Raad
van Bestuur (sinds 2019)

Raad van Commissarissen

Voorzitter: **Duco Sickinghe**

Commissarissen: **Derk Haank, Carlos García Moreno Elizondo, Claudia Zuiderwijk, Peter Hartman, Jolande Sap, Edzard Overbeek en Catherine Guillouard.**

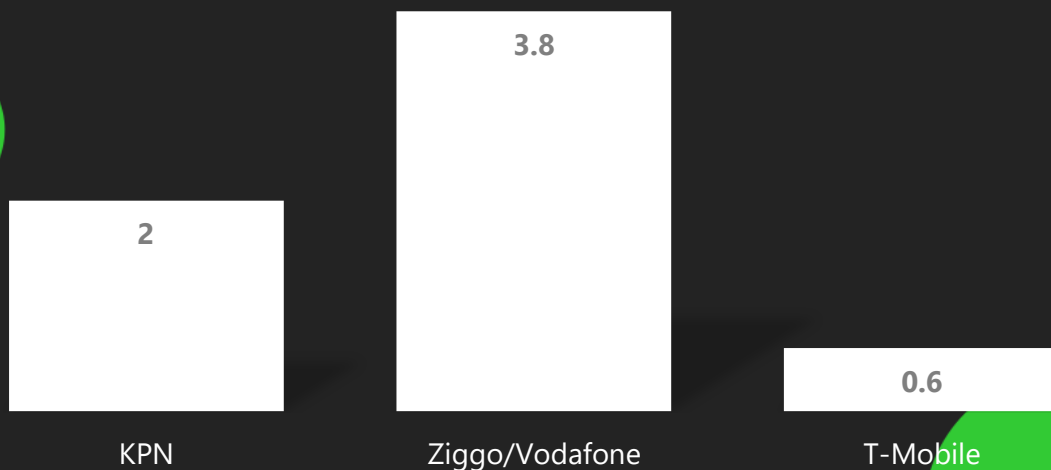
Mondiale concurrenten

KPN concurreert met VodafoneZiggo en T-Mobile. Ook de lokale glasvezelaanbieders in landelijke gebieden zijn concurrentie voor KPN.



Marktaandeel in Breedband Abonnees

■ Marktaandeel x1.000.000



Overheidsbemoeienis

Hoe en wat?

Tot 2006 had de Nederlandse overheid ongeveer 80 miljoen aandelen van KPN in hun bezit. In 2006 hebben ze deze verkocht voor ongeveer 800 miljoen aan KPN. Dit wil zeggen dat de overheid geen zeggenschap meer heeft over KPN. Toch blijft KPN de hoofdaanbieder als het om de overheid gaat.

Het netwerk van KPN is net als een ruggengraat, omdat het de eerste was in Nederland en ze de aanlegger zijn van de eerste fysieke kabel. Daar bovenop liggen allerlei verschillende lagen van virtuele netwerken en diensten, waar weer andere telecomproviders voor verantwoordelijk zijn. De infrastructuur in Nederland werkt daarom naadloos, maar het maakt ons ook erg afhankelijk. Als de dienstverlening bij KPN uitvalt, hebben alle diensten die daarop leunen er ook last van.

De Tweede Kamer heeft een wetsvoorstel aangenomen waarmee de overheid een overname van een Nederlands communicatiebedrijf kan blokkeren als daarmee de 'nationale veiligheid in het geding komt'. In de praktijk heeft alleen KPN met de wet te maken. Als een ander bedrijf straks een groot belang wil in een Nederlands telecombedrijf dat aan de overheid levert, moet het daarvoor straks om toestemming vragen bij de Nederlandse overheid. De overheid kan een overname blokkeren als die 'schade kan toebrengen aan het telecomnetwerk' en daardoor 'de nationale veiligheid in gevaar kan komen'.

Speciale regels en wetten

- › Telecommunicatiewet:

De Rijksoverheid wil voor iedereen vrije toegang tot betrouwbare en moderne telecommunicatie. Telecombedrijven moeten zich houden aan regels die de Rijksoverheid stelt. Bijvoorbeeld over privacybescherming.

Telecommunicatie is een groeiende markt. Steeds vaker zijn mensen overal en altijd online. Via hun mobiele telefoon of tablet. Moderne telecommunicatie moet betrouwbaar zijn. Gebruikers moeten ervan op aan kunnen dat zij overal een goed bereik hebben. Telecombedrijven moeten netwerkstoringen voorkomen zodat noodnummers altijd bereikbaar zijn. En ook moeten telecombedrijven ervoor zorgen dat de netwerken geschikt zijn voor de nieuwste technieken.

Telecombedrijven moeten zich houden aan regels uit de Telecommunicatiewet. Deze wet gaat onder meer over:

- › Frequentiebeleid;
- › Beleid van telefoonnummers;
- › Consumentenbescherming;
- › Privacybescherming.

Algemene Economie

- › Wet ongewenste zeggenschap telecommunicatie:
Dit wetsvoorstel voorziet in een nieuw hoofdstuk 14a in de Telecommunicatiewet. Met dit hoofdstuk wordt voorkomen dat een op basis van geopolitieke motieven handelende partij zodanige zeggenschap verwerft in de telecommunicatie-infrastructuur en -diensten dat daar misbruik van kan worden gemaakt.

Investeringsen

'Grote' Investeringsen

KPN investeert 1,1 miljard in netwerken in 2018.

De investering van 1,1 miljard euro wordt opgesplitst in zes stappen. Drie stappen zijn van toepassing op de 'access'-netwerken van KPN. Het betreft het combineren van technologieën, het internet of things en de inzet van 5G in verticale markten. De overige drie onderdelen zijn gericht op het kernnetwerk van KPN. Hierbij gaat het om rationalisatie (versimpelen van het netwerk), virtualisatie (schaalbaarheid verhogen en time to market verminderen) en decentralisatie.



1. Combineren van technieken.

De toegang van apparatuur tot het netwerk is veranderd. De kracht ligt in de combinatie van deze technologieën. Bijvoorbeeld de koppeling tussen glas en koper voor internet. In woonwijken biedt KPN daarvoor een combikast.

2. Apparaten met elkaar verbinden.

KPN heeft drie IoT-segmenten. Allereerst via het LoRa-netwerk, waarbij het use cases heeft rondom sensoren in vuilcontainers of straatlantaarns. Deze vorm van IoT biedt een hoge latency, een lage snelheid en is goed voor één bericht per vijf minuten.

Het tweede IoT-segment is LTE. Hier wordt 4G ingezet voor machine-to-machine (m2m)-diensten. Als voorbeelden noemt de cto zelfrijdende auto's of beveiligingscamera's. Daarvoor is een lage latency en hoge snelheid nodig, waarbij informatie wordt gestreamd.

Sinds kort heeft KPN een derde segment toegevoegd. Dit middensegment draagt de naam LTE-m. Het is een gestripte variant van het LTE-netwerk en is bedoeld voor m2m-diensten over 2G. KPN belooft een lage latency, een gemiddelde snelheid en één bericht per minuut. Dit is geschikt voor onder meer energiemeters of wearables.

3. 5G voor verticale markten.

Er zijn voor de telecomindustrie drie toepassingsgebieden: mobiele bandbreedte voor bijvoorbeeld virtual reality (vr)-toepassingen, zogenaamde massive machine type-communicatie voor een preciezere lokalisatie (toepasbaar in landbouw, transport, energie en industrie) en uitvoeringen met korte reactietijden (low latency-communicatie) zoals zelfrijdende auto's.

4. Rationalisatie.

het opruimen van onze oudere netwerken om zo tot een lean en mean netwerk te komen.

5. Virtualisatie.

Doel van de virtualisatie is om de schaalbaarheid te verhogen en time to market te verminderen.

6. Decentralisatie.

We bouwen een ring van 161 locaties in Nederland, waar het verkeer van lokale klanten wordt afgehandeld. Dan hoeft het niet terug naar Amsterdam.

Ook wil KPN 1 miljoen extra glasvezelaansluitingen realiseren aan het einde van 2021. En moet het mobiele netwerk dan gereed zijn voor 5G.

Daarnaast wil KPN meer klanten bewegen om zowel vaste als mobiele diensten af te nemen. Het aantal huishoudens met zo'n geconvergeerd aanbod moet met 300.000 omhoog. In de zakelijke markt streeft KPN naar 'verdere digitalisering' van zijn diensten.

Doelen

Het doel van KPN is om te transformeren tot dé onbetwiste kwaliteitsleider, die klanten de best mogelijke kwaliteit en beleving biedt.

De strategische prioriteiten voor 2019 – 2021 zijn gericht op het stimuleren van organische duurzame groei:

- › De beste geconvergeerde slimme infrastructuur bouwen;
- › Focus op winstgevendende groeisegmenten;
- › Versnelling van vereenvoudiging en digitalisering.

Fusie en/of overnames

2007 – Getronics

2017 – Qsight & Inspark

2017 – Inspark

2017 – Solcon

2018 – Reggefiber

2019 – Telfort

2020 – XS4All

Ook heeft KPN Demon, Cistron, HCCnet, Tiscali (World Online), Freeler, Speedling en Wanadoo overgenomen.

Macro-economische factoren

KPN en vakbonden bereiken overeenstemming over cao voor 2020 en 2021. KPN en de vakbonden hebben een akkoord bereikt over een nieuwe cao. Onderdeel van de cao zijn een collectieve salarisverhoging van 2,5% per 1 juli 2020 en een collectieve salarisverhoging van 3,0% per 1 juli 2021.

Doordat KPN hun jaarcijfers publiceerde en deze tegenvielen daalde de koers van KPN met 7%.

Externe links

- › <https://www.overons.kpn.nl/het-bedrijf/onze-geschiedenis>
- › <https://channelconnect.nl/voipdossier/2018/11/28/kpn-presenteert-prioriteiten-voor-komende-jaren/>
- › <https://www.kpn.com>
- › <https://www.aandelencheck.nl/aandelen/kpn/winst-en-verlies/>
- › <https://www.aandelencheck.nl/aandelen/kpn/omzet/>
- › <https://www.nationalevacaturebank.nl/vacature/bladeren/Telecom/1>
- › https://carrierestart.qompas.nl/branches_en_beroeppen/branche/Telecommunicatie/24
- › <https://www.mrchadd.nl/academy/vakken/economie/marktvormen-welke-zijn-er-allesmaal>
- › <https://www.economielokaal.nl/nmarktformopbr/>
<https://ir.kpn.com>
- › <https://www.telegraaf.nl/financieel/821084406/nieuwe-topvrouw-kpn-in-opspraak-door-aandelenverkoop>
- › <https://nos.nl/artikel/2303986-kpn-ziet-af-van-benoeming-van-in-opspraak-geraakte-belgische-topvrouw.html>
- › <https://www.rtlz.nl/business/artikel/4758351/hoe-afhankelijk-nederland-van-het-netwerk-van-kpn>
- › <https://tweakers.net/nieuws/96603/overheid-kan-straks-ingrijpen-bij-overname-kpn.html>
- › <https://tweakers.net/nieuws/166922/tweede-kamer-neemt-wet-aan-voor-blokkeren-ongewenste-overnames-telecombedrijven.html>
- › <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/telecommunicatie/toezicht-op-telecommunicatie>

Rick & Chloe

