

Jaarverslag 2007

Telenet, in het hart van uw digitale toekomst

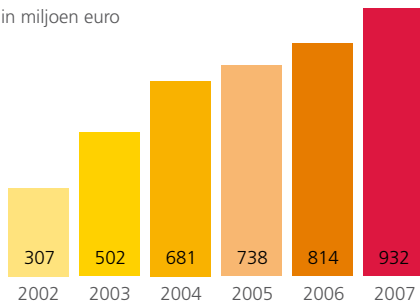
telenet 



Kerncijfers van Telenet

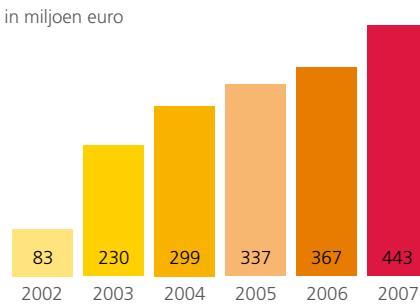
Omzet

in miljoen euro



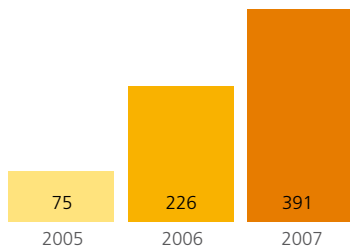
EBITDA

in miljoen euro



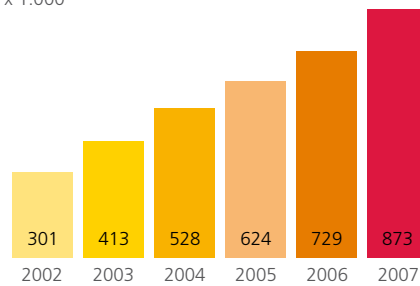
iDTV-klienten

x 1.000



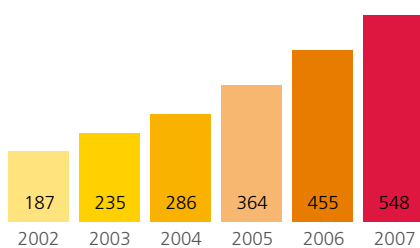
Internetklienten

x 1.000



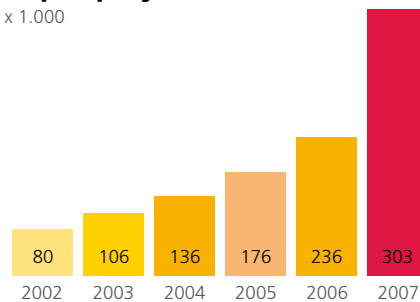
Telefonie-klienten

x 1.000



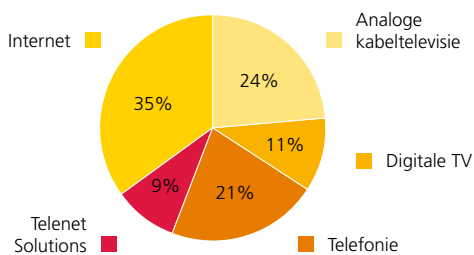
Triple-play-klienten

x 1.000



Omzetverdeling in 2007

932 miljoen euro



Investerings

in miljoen euro



Inhoud



6

INTERVIEW

DUCO SICKINGHE
OVER DE TOEKOMST
VAN TELENET



18

OP MAAT
VAN DE MARKT



24

KLANTGERICHTE
INNOVATIES



28

HET NETWERK
VAN DE TOEKOMST



30

DE KLANT VOOROP

34

HET TALENT
VAN TELENET



38

IN SAMENWERKING
MET DE GEMEENSCHAP

Beste aandeelhouder,

Telenet heeft een **zeer succesvol jaar** achter de rug. Onze vaste telefonie steeg met 20% in een sterk concurrerende marktgeving. Wat internet betreft, kozen meer dan 100.000 nieuwe klanten voor onze supersnelle breedbanddiensten. Daarmee was ons groeiritme hoger dan dat van de totale Belgische markt. Tegen het einde van 2007 ervoeren meer dan één op vier van onze tv-klanten het plezier van ons interactieve digitale tv-platform. Daardoor werd dit meteen ons snelstgroeiende product naast mobiele telefonie en breedbandinternet.

Telenet Solutions, onze businessdivisie, realiseerde een belangrijke omzetgroei en evolueerde binnen het productengamma verder naar IP-gebaseerde diensten. Op de publieke Telenet Hotspots, de openbare plaatsen waar men draadloos op het internet kan, nam het aantal gebruikerssessies indrukwekkend toe. Dit succes schrijven we vooral toe aan onze aanwezigheid op de luchthaven van Brussel waar de reizigers en klanten nu in verbinding kunnen blijven met hun kantoor of hun gezin.

GarageTV, ons platform voor de videocontent die door de gebruikers zelf wordt geleverd, heeft uitzonderlijk goed gepresteerd en bewijst daarmee dat we kunnen wedijveren met wereldspelers in dit segment. Tegen het einde van het jaar lanceerden we digitale televisie in **hoge definitie (HDTV)**, opnieuw een bewijs dat we blijven innoveren en onze klanten daarbij centraal stellen.

Het serviceaspect wordt steeds belangrijker in onze aanpak. Veel van de investeringen die we hebben gedaan zijn bedoeld om de klant nog beter te dienen. Onze investeringen in kabeltechnologie en aanverwante technologieën hebben ons tot koploper gemaakt op het vlak van breedband en digitale televisie, wat resulteert in een hoge loyaliteit van onze klanten.

We integreerden de activiteiten van **UPC België** waardoor klanten op hun grondgebied nu ook kunnen genieten van onze vaste telefonie en ons aanbod van digitale televisie. Door de **overname van Hostbasket**, een leverancier van hosting- en domeinnaam-diensten, werd het mogelijk om nog meer toegevoegde waarde te leveren op het gebied van internettoegang.

In november 2007 bereikten we een principeakkoord met **Interkabel** voor de overdracht van al hun tv-activiteiten waardoor iedereen in Vlaanderen van hetzelfde aanbod inzake interactieve digitale televisie via de kabel kan genieten. De toenemende digitalisatie in onze regio is het resultaat van de concurrentie tussen onze kabelinfrastructuur en DSL. Daardoor krijgt iedereen in Vlaanderen toegang tot het aantrekkelijke aanbod van interactieve digitale televisie en van concurrentiële Triple Play-diensten over de kabel, naast de diensten die door de concurrentie via DSL worden aangeboden.

Onze operationele resultaten vertaalden zich in **sterke financiële resultaten**. De sterke omzetstijging, het operationele hefboomeffect en de aan de dag gelegde discipline op het vlak van investeringen resulteerden in een sterke vrije kasstroom. Telenet heeft bovendien bewezen over een bijzonder veerkrachtige kapitaalstructuur te beschikken waardoor het zijn aangegane schulden binnen afzienbare tijd kan aflossen.

In de eerste helft van het jaar vervingen we onze obligaties en uitstaande kredietfaciliteit door een nieuwe, volledig onderschreven kredietfaciliteit van 2,3 miljard euro. De verslechtering van de kredietmarkten heeft geen impact gehad op de financiële toestand van Telenet. Bovendien heeft onze schuld een looptijd van zo'n 7 tot 8 jaar en zijn er de komende 5 jaar geen aflossingen.

We zijn er trots op dat we onze investeerders voor het eerst in ons bestaan een financiële return konden bieden van 6 euro per aandeel.

Telenet, de Telenet Foundation en de werknemers hebben veel dingen teruggegeven aan **de maatschappij waarin wij allemaal functioneren**, zowel op lokaal als op internationaal vlak. Al deze inspanningen en de financiële bijdragen tonen ons engagement om, volledig in lijn met onze bedrijfswaarden, het leven van heel wat mensen te verbeteren door letterlijk hun 'wereld te openen'.

Alles wat hierboven is opgesomd, zouden we onmogelijk hebben kunnen realiseren zonder **de loyaliteit en het vertrouwen van onze klanten**.

We zijn ook onze werknemers zeer dankbaar. Ze hebben door hun grote en niet aflatende inzet het verschil gemaakt en zo de groei van Telenet mee mogelijk gemaakt. **We danken ook onze partners en leveranciers** voor het uitbouwen, samen met ons, van een geweldig platform voor huidige en toekomstige digitale diensten.

Met vriendelijke groeten,



Duco Sickinghe
Gedelegeerd Bestuurder



Frank Donck
Voorzitter



Een kijk op de toe

INTERVIEW

Duco Sickinghe
over de toekomst
van Telenet



Telenet heeft de afgelopen jaren een stevige positie opgebouwd in de media- en telecomwereld. Ook voor de toekomst liggen de kaarten gunstig. Telenet verwacht nog veel groei te halen uit zijn internet-, telefonie- en televisieactiviteiten. “Onze motor met de drie groeipijslers draait goed”, stelt gedelegeerd bestuurder Duco Sickinghe. “We gaan verder groeien en tegelijk ons aanbod en bedrijfsbeleid vereenvoudigen.”

De breedbandkabel ligt aan de basis van het succes van Telenet. Maar meer dan een kabelbedrijf is Telenet een merk met een uniek verhaal. “Dat is wat ons bijzonder maakt in Europa” zegt Duco Sickinghe. “Telenet is altijd een pionier geweest. We waren één van de eerste bedrijven met breedband in Europa. We hebben flink geïnvesteerd, en op die manier de economische ontwikkeling van de regio ondersteund. Het is een mooi verhaal, dat we met trots vertellen.”

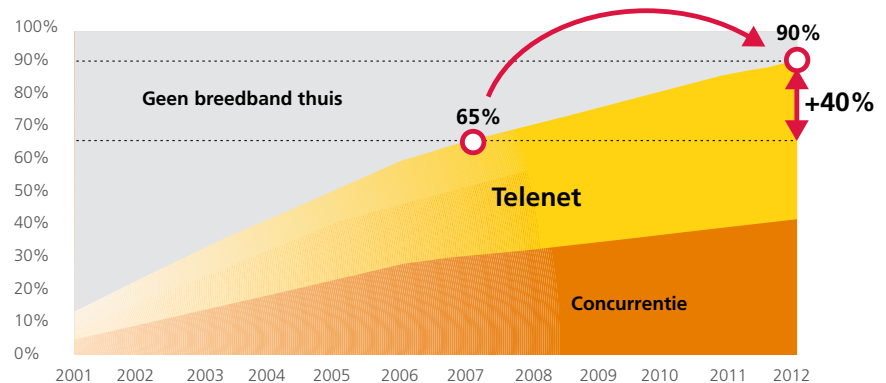
komstige groei van Telenet

Breedband was tien jaar geleden de hoeksteen van het bedrijf, maar wat verwacht u nog van breedband in de toekomst?

“Voor Vlaanderen, de regio waarin wij actief zijn, ligt de penetratiegraad van breedbandinternet momenteel op 65%, maar onderzoek geeft aan dat we binnen 3 tot 4 jaar dichtbij de 90% zullen uitkomen. We verwachten dan ook dat breedbandinternet nog een hele tijd een solide groeimotor zal zijn, vooral omdat breedband een cruciaal onderdeel is geworden van de nieuwe digitale lifestyle. De meerderheid van onze klanten, ongeveer 80%, gaat resoluut voor een snelle high-endverbinding. We willen dan ook blijven investeren in onze infrastructuur, zodat we onze klanten één van de beste internetproducten op de Belgische markt kunnen blijven aanbieden.”

Welke andere factoren zullen de groei van Telenet aandrijven, denkt u?

“Met ons Triple Play-aanbod – internet, telefonie en televisie – zitten we in ieder geval in een goede uitgangspositie voor verdere groei en convergentie. De evolutie naar Triple Play verloopt trouwens gunstig: 19% van onze klanten koos eind 2007 Telenet voor zowel telefonie als televisie als internet. In 2005 was dat nog maar 11%. Een cruciale factor in het Triple Play-verhaal is natuurlijk vertrouwen. Je wil pas alle diensten van één leverancier als



Breedbandpenetratie in Vlaanderen

Het internet speelt een belangrijke rol in het leven van elke dag. In Vlaanderen heeft reeds 65% van de gezinnen breedbandinternet thuis. Telenet verwacht dat binnen 5 tot 6 jaar bijna 90% een thuisverbinding met het internet zal hebben. We zullen dan ook verder investeren om één van de beste internetaanbieders te blijven.

je vertrouwen hebt in die ene leverancier. Voor 2008 is dat een aandachtspunt: we willen op alle niveaus de kwaliteit verhogen, zowel intern als extern. Vandaag heeft meer dan 50% van onze klanten enkel kabeltelevisie. We hebben dus nog veel 'onontgonnen terrein', veel klanten die we nog naar Triple Play kunnen converteren. Om die groei te realiseren, moeten we uitmuntende producten koppelen aan een goede service in een aantrekkelijk geprijsd pakket. Dat is een essentiële voorwaarde, denken we. Verder groeien in digitale televisie is een ander belangrijk punt. Als een analoge klant digitaal wordt, zien we onze inkomsten meer dan verdubbelen, vooral door het gebruik van video-op-aanvraag. Voor mij is dat een aanwijzing dat klanten echt tevreden zijn met de vrijheid die

”
We gaan verder groeien en tegelijk ons aanbod en bedrijfsbeleid vereenvoudigen



“Telenet heeft bijgedragen tot de economische groei in Vlaanderen.”

Kris Peeters, minister-president van de Vlaamse regering, tijdens zijn keynotespeech bij de viering van 10 jaar Telenet.

INTERVIEW

Duco Sickinghe over de toekomst van Telenet

Telenet Digital TV biedt. Ze kunnen echt kijken naar wat ze willen, wanneer ze willen. En ze maken van die mogelijkheid effectief gebruik. En in de toekomst, zodra de convergentie van vaste en mobiele telefonie een belangrijke rol gaat spelen, zullen mobiele diensten een derde groeipijler vormen.”

indien nodig, de gepaste acties kunnen ondernemen. Maar het allerbelangrijkste is dat klantentevredenheid meetelt in de variabele vergoeding van onze medewerkers. Op die manier houden we de klant onder ieders aandacht.”

Een sleutelement in de groei van elk bedrijf is klantentevredenheid. Hoe meet u die?

“Klantentevredenheid is voor ons een heel belangrijke factor. We houden die elke maand zorgvuldig en gedetailleerd bij. Samen met een externe, onafhankelijke partner doen we surveyonderzoek bij een groot deel van onze klanten en per product houden we bij of klanten het aan anderen zouden aanraden of niet, of ze bepaalde problemen ervaren, en wat ze over Telenet in het algemeen denken. Om maar een paar voorbeelden te geven. De scores worden geanalyseerd en intern gepubliceerd, zodat we,

Wat verwacht Telenet van toekomstige technologieën?

“Convergentie zal zich op basis van nieuwe technologieën verder ontwikkelen. Zowel bij vaste als bij mobiele telefonie zal de concurrentie toenemen. Op dit ogenblik is het nog een beetje te vroeg om definitieve uitspraken te doen. De technologieën staan nog niet helemaal op punt, en we gaan niets lanceren dat nog niet perfect werkt. Eerst moeten alle vragen omtrent beschikbaarheid en kostprijs opgelost raken. We volgen natuurlijk nauwlettend de evoluties op de markt en zijn met verschillende projecten bezig. Partnerships met andere spelers op de markt zijn ook een optie voor de toekomst.”

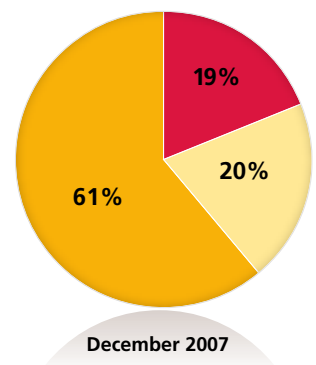
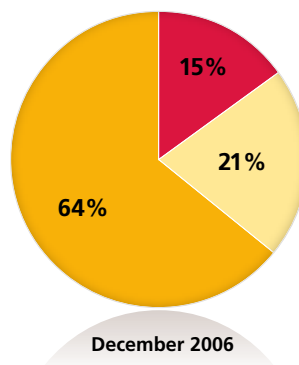
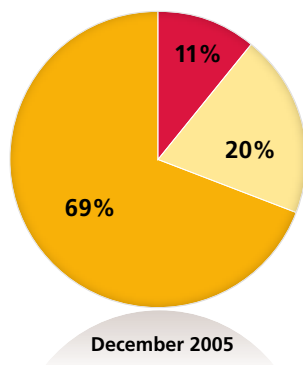


Telenet is meer dan een kabelmaatschappij. Het is een merk met een uniek verhaal.

Groei van Triple Play-klanten in Vlaanderen

Hoe tevredener de klanten zijn, hoe meer vertrouwen ze hebben in het bedrijf, en hoe hoger de waarschijnlijkheid is dat ze bijkomende producten en diensten kopen.

- Single Play
- Dual Play
- Triple Play



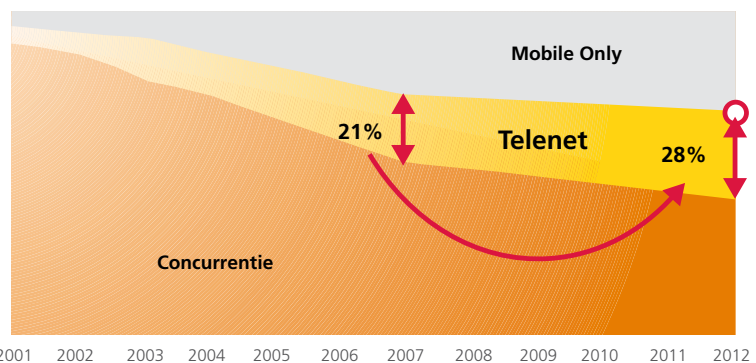


“De digitale activiteiten van Telenet openen allerlei perspectieven voor een lokale speler als Studio100. We kunnen onze activiteiten versterken dankzij dit partnership.”

Gert Verhulst en Hans Bourlon, Studio100

Nu we het over convergentie hebben, wat heeft vaste telefonie nog te bieden?

“We merken dat de vaste lijn, mits een goede positionering, zeker nog wat in zijn mars heeft. Ook hier zijn we pionier geweest: Telenet heeft als eerste de vaste maandprijs voor vaste telefonie geïntroduceerd, en met succes. Ondanks onheilspellende berichten over de teloorgang van de vaste telefoon ten voordele van de gsm, hebben onze klanten de vaste lijn herontdekt als een goedkoop en betrouwbaar alternatief voor hun mobiele telefoon. Sinds de introductie van onze vaste tariefplannen, hebben we het totale aantal abonnees in onze markt kunnen doen stijgen. Telenet heeft op dit moment in Vlaanderen een penetratie in de huishoudens van 20% en we verwachten tegen 2012 ergens aan het eind van de twintig uit te komen. Dat is een gezonde groei. En een realistische inschatting, want we zien dat de vaste lijn bij families, medioren en senioren een vaste waarde blijft. Daarnaast hebben we ook al enkele jaren een aanbod in mobiele telefonie. Met de lancering van Telenet Mobile Pro hebben we dat aanbod zelfs nog uitgebreid, maar we houden het momenteel bescheiden. Onze kerncompetenties blijven vandaag internet, vaste telefonie en digitale televisie. Dat zijn onze prioriteiten, maar het mobiele zal de komende jaren zeker een rol gaan spelen.”



Heeft vaste telefonie nog een toekomst?

De vaste telefonie van Telenet groeide in een krimpende markt. Momenteel heeft Telenet een marktaandeel van ongeveer 20%. We verwachten tegen 2012 aan het eind van de twintig uit te komen.

We hebben het nog niet over Telenet Digital TV gehad. Hoe ziet u daar de toekomst?

“Bij digitale tv streven we naar een conversie van analoog naar digitaal met een snelheid van 10% per jaar. Dat lukt aardig. Onze penetratiegraad ligt al boven de 25%. We zijn dus voorbij de fase van de early adopters die digitale televisie als een must have zagen. We beginnen nu aan de volgende fase in de marketing van het product: van een koopmodel gaan we naar een huurmodel waarbij je voor enkele euro's extra digitale televisie bij je breedband krijgt. De drempel is daarmee sterk verlaagd en de klant kan op een flexibele, voordelige manier de evolutie van digitale televisie blijven volgen. Tegelijkertijd zien we dat veel mensen

“Klantentevredenheid is een heel belangrijke motor voor Telenet

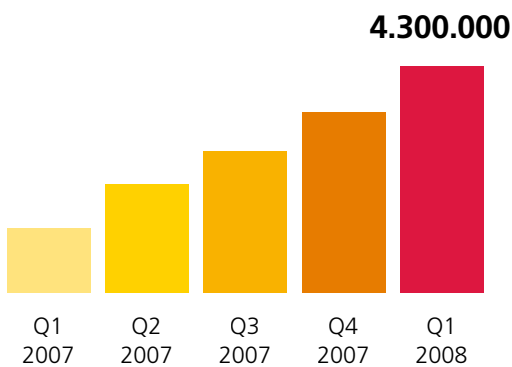


BEN X

Ben X is de eerste film met virtuele acteurs in een online role playing game. Het computerspel in Ben X werd ontwikkeld dankzij de knowhow van Telenet.

Video-op-aanvraag

In 2006 noteerde Telenet 4,9 miljoen verzoeken voor video-op-aanvraag. Een jaar later was het aantal aanvragen gestegen tot 11,4 miljoen. Meer en meer mensen vinden hun weg naar het interactieve. Meespelen met een programma of een quiz lijkt een populaire trend te zijn.





“De meeste stafmedewerkers in ons kantoor in Antwerpen weten niet dat de servers waarop ze werken niet in hetzelfde gebouw staan, maar in Hasselt. Dat is het beste bewijs van de kwaliteit van het datanetwerk.”

Koen Vandecruys, Network Manager, en Mark Janssens, IT Operations Manager, Concentra.

heel snel mee zijn. In 2006 hadden we 4,9 miljoen downloads voor video on demand. Het voorbije jaar zaten we al aan 11,4 miljoen. Ook de interactieve toepassingen worden meer en meer gebruikt. De ‘rode knop’, bijvoorbeeld, waarmee je tijdens een programma kan stemmen, staat nu op de tweede plaats, na sms-stemmen. Mensen benutten ook almaar meer de voordelen van toepassingen als de uurregeling van treinen, vacatures en de Gouden Gids, die allemaal via de settopbox beschikbaar zijn. Eind 2007 hebben we met high definition (HD) een eerste stap in de verdere evolutie van televisie gezet. Voorlopig is het niet meer dan dat, want de HD-markt moet zich nog ontwikkelen. Pas als meer consumenten een HD-scherm in huis hebben en er meer lokale content komt, zal HD belangrijk worden. We willen aan ons televisie-aanbod ook niet te veel veranderen vandaag. De introductie van digitale televisie is een hele omwenteling geweest en we willen de consument tijd geven om vertrouwd te raken met het nieuwe medium.”

Is Telenet ook in mobiele televisie geïnteresseerd?

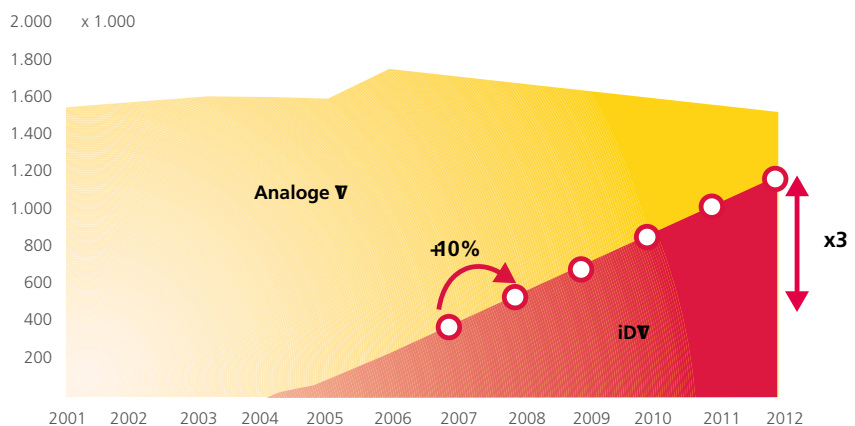
“We willen mobiele tv zeer graag koppelen aan een portaal en verder bouwen op de ervaring die we al hebben met onze portaal-site, Zita, en met onze lokale YouTube, GarageTV. Het gaat ons niet enkel om het kanaal, maar om

de content. Het beschikbaar stellen van content-on-demand via een mobiel platform zou van mobiele televisie een bijzondere ervaring maken. Met de ontwikkeling van de DVB-H-standaard is dat mogelijk. En daar ligt onze meerwaarde voor de klant.”

Is Telenet groot genoeg voor de rol van innovator?

“Alles samen is Telenet Digital TV een erg innovatief product waarvoor we heel wat nieuwe diensten in huis ontwikkeld hebben. En we gaan nog veel nieuwe interactieve diensten toevoegen, om het leven van onze klanten te vergemakkelijken. De keuze voor een open tv-platform hebben we heel bewust gemaakt. We hebben als eerste mhp-

Telenet Solutions presteerde boven het marktgemiddelde



De toekomst voor iDTV van Telenet

Ongeveer 25% van alle klanten hebben momenteel iDTV-kabeltelevisie. Een toenemend aantal gebruikers ontdekt nu de mogelijkheden van de interactieve televisie van Telenet. We verwachten dat dit aantal in de volgende vijf jaren zal verdriedubbelen.



“De bank besliste in 2007 om haar honderd kantoren via een Telenet MPLS-netwerk (Multi Protocol Label Switching) te verbinden. Dat leidde tot een belangrijke verbetering van de standaardconnectiesnelheid en verbeterde de veiligheid van het bedrijf.”

Marc De Winne, lid van de Raad van Bestuur van VDK Spaarbank

INTERVIEW

Duco Sickinghe over de toekomst van Telenet

technologie geïntroduceerd, als een flexibele oplossing voor de middleware van onze settopboxen. Kabeloperators in de Verenigde Staten hebben besloten om hetzelfde platform te lanceren, OCAP. Dat is een solide garantie voor groei, want Amerikaanse bedrijven zullen een aantal toepassingen op de markt brengen die wij kunnen overnemen. In vergelijking met andere Europese spelers staan we met de ontwikkeling van interactieve toepassingen voor Telenet Digital TV al ver. We zien zelfs dat andere spelers nu meer en meer evolueren in de richting van de open standaard die wij hier in België introduceerden. Maar het succes van digitale televisie heeft niet alleen met dit platform te maken. Ook de unieke relaties die we opgebouwd hebben met lokale openbare en commerciële zenders en partners zijn belangrijk. Garage TV is een goed voorbeeld van inhoudelijke vernieuwing. Op korte tijd is deze dienst uitgegroeid tot een lokale concurrent voor YouTube. Onze on-demanddiensten op Telenet Digital TV groeien ook op een gezonde manier en tonen aan dat klanten de digitale levensstijl echt oppikken.”

Telenet is ook actief in het business-to-businesssegment. Geloof u hier in hetzelfde groeiscenario?

“Absoluut. Onze speciale businessdivisie, Telenet Solutions, groeit gestaag. Ze presteerde boven het marktgemiddelde, en we verwachten verdere groei, vooral

in de soho- (small office, home office), kmo- en openbare sector. In tegenstelling tot onze concurrenten, die hun b2b-segment bij grote systeemintegratoren lieten aansluiten, zijn wij er trots op dat we onze klanten de vrije keuze laten. Wij hebben partnerships met verscheidene systeemintegratoren en value-added resellers. We zijn ook erg blij met de acquisitie van Hostbasket. Die ondersteunt onze strategie om kmo's te benaderen en om via connectiviteit bijkomende diensten te leveren.”

Terugblikkend kunnen we alleen maar vaststellen dat Telenet erg snel gegroeid is in het verleden. Niet alleen financieel, maar ook qua abonnees, medewerkers, producten, ... Heeft dat geen gevolgen voor de bedrijfsvoering?

“De afgelopen jaren zijn we enorm gegroeid, we zijn heel creatief geweest en we hebben veel uiteenlopende initiatieven genomen. Op een gegeven moment werd het met al die producten, pakketten en combinaties te veel voor de klant. Een aantal aanbiedingen waren mooi maar te complex, met veel druk op onze klantendiensten en dienst na verkoop tot gevolg. In de laatste helft van vorig jaar hebben we het aantal medewerkers in de klantendienst verhoogd, en we gaan nu focussen op vereenvoudiging. We gaan ons concentreren op de groei



Telenet verhuisde zijn infrastructuur in 2007 naar Brussel.



Patrick Gillis, Managing director Hexacom

“Samen met Telenet Solutions bieden we sterke oplossingen aan, waarbij het coaxnetwerk één van de sleutelementen in onze Voice over Broadband-diensten is. Om maar meteen een duidelijk, praktisch voorbeeld te geven: we hebben al onze stafmedewerkers uitgerust met het TIP-programma van Telenet.”

in onze kernactiviteiten, de kwaliteit van onze diensten, en meer eenvoud in onze communicatie en marketing.

Hoe is de relatie met de aandeelhouders?

“We werken in een open markt en streven dus een zeer transparante vorm van communicatie na met al onze investeerders. Elk kwartaal geven we heel consistent een volledige update van onze operationele en financiële prestaties. We zijn actief in roadshows in Europa en de VS, om onze resultaten en strategie te bespreken met bestaande en potentiële investeerders. Met onze meerderheidsaandeelhouder, Liberty Global Inc., hebben we een zeer hechte band. We zijn erg blij met de uitgebreide, internationale expertise in de kabelindustrie die zij in ons bedrijf binnenbrengen.”

Hoe houdt u in deze dynamische omgeving alle medewerkers slagvaardig?

“Het staat buiten twijfel dat Telenet de voorbije tien jaren grondig veranderde, van startup tot een serieuze challenger die rechtstreeks meer dan 1.600 mensen tewerkstelt en onrechtstreeks 1.500. Vandaag vormen we een voortdurend veranderende omgeving, waarin we jong, dynamisch en resultaatgericht blijven. Onze mensen proberen we zo ruim mogelijke carrièrekansen te bieden.

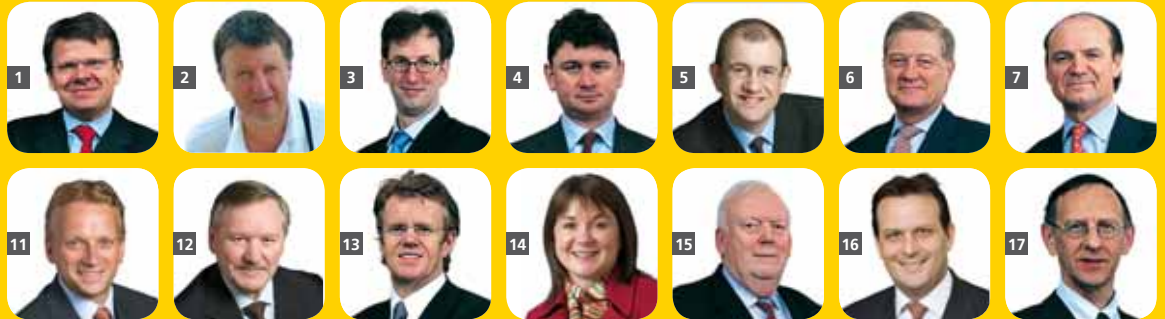


Zo roteren we elk jaar ongeveer 200 medewerkers, om ze de breedst mogelijke kijk op onze business te geven. En om onze mensen eigen beslissingsmacht te geven, hebben we verschillende nieuwe besluitorganen voor specifieke kwesties en oplossingen geïntroduceerd. Die zijn samengesteld met mensen van alle niveaus en divisies, en ze hebben een directe impact op de kwesties die er besproken worden. Op deze manier worden besluiten doorheen de hele organisatie genomen, en niet alleen aan de top. Zo stimuleren we leiderschap en zorgen we ervoor dat mensen met passie voor onze klanten werken. Onze klanten en onze mensen vormen de hoeksteen van Telenet. Zonder hen zouden we niet het succes kennen dat we vandaag genieten.”

“Telenet veranderde de voorbije tien jaren grondig, van startup tot een serieuze challenger die rechtstreeks meer dan 1.600 mensen tewerkstelt

Raad van Bestuur

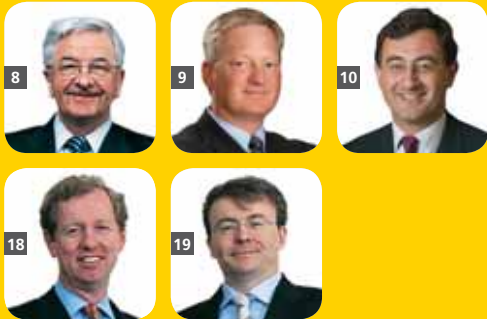
Op 31 december 2007



- 1 Frank Donck**
Voorzitter
Executive Director 3D NV
- 2 Michel Allé**
Onafhankelijk bestuurder Telenet Communications nv
Chief Financial Officer NMBS Holding – Belgische Spoorwegen
- 3 Alex Brabers**
Bestuurder
Executive Vice President ICT, GIMV
- 4 Charles Bracken**
Bestuurder
Co-Chief Financial Officer, Principal Financial Officer
Liberty Global Inc.
- 5 Niall Curran**
Bestuurder
Chief Operating Officer Chello Media BV
- 6 Guido De Keersmaecker**
Onafhankelijk bestuurder Telenet Communications nv
Abaxon BVBA
Bestuurder van vennootschappen
- 7 Michel Delloye**
Onafhankelijk bestuurder
Cytifinance nv
Bestuurder van vennootschappen
- 8 Julien De Wilde**
Onafhankelijk bestuurder
De Wilde J. Management BVBA
Bestuurder van vennootschappen
- 9 Bernie Dvorak**
Bestuurder
Senior Vice President en Co-Chief Financial Officer (Principal
Accounting Officer of Liberty Global, Inc.)



Adviesraad van de Raad van Bestuur



- 10 Diederik Karsten**
Bestuurder
Managing Director UPC Nederland
- 11 Manuel Kohnstamm**
Bestuurder
Managing Director Public Policy & Communications UPC Corporate
- 12 Gene Musselman**
Bestuurder
President & Chief Operating Officer UPC Corporate
- 13 James S. O'Neill**
Bestuurder
President Chello Media BV
Chief Strategy Officer Liberty Global Inc.
- 14 Ruth Pirie**
Bestuurder
Chief Financial Officer UPC Corporate
- 15 Jozef Roos**
Onafhankelijk bestuurder Telenet Communications nv
JROOS BVBA
Voorzitter van de KULeuven
- 16 Jim Ryan**
Bestuurder
MD Strategy & Corporate Development UPC Corporate
- 17 André Sarens**
Bestuurder
Grid Participations Manager Electrabel
- 18 Duco Sickinghe**
Chief Executive Officer en Gedelegeerd Bestuurder Telenet
- 19 Friso van Oranje**
Onafhankelijk bestuurder
Bestuurder van vennootschappen

- 1 Yvan Dupon**
Adviseur (Electrabel)
- 2 Serge Grysolle**
Adviseur (Gemengde Intercommunales)
- 3 Patrick Moenaert**
Adviseur (Gemengde Intercommunales)
- 4 Paul Van de Castele**
Adviseur (Gemengde Intercommunales)
- 5 Freddy Willockx**
Adviseur (Gemengde Intercommunales)

Het digitale tijdperk krijgt vorm

Drie belangrijke factoren bepalen vandaag de ontwikkeling van de digitale markt: het aantal mensen aangesloten op het internet, het aantal aangesloten apparaten, en de transport- en de opslagcapaciteit van het netwerk.

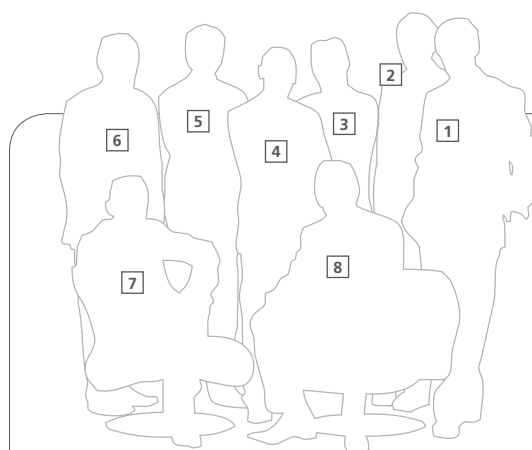
Meer mensen dan ooit tevoren gebruiken Telenet Internet. Digitale technologieën vinden nu volop ingang bij de massa. We halen **meer dan 65% penetratie** in de regio waar we actief zijn, en **met Telenet Digital TV is dat meer dan 25%**. Deze resultaten zijn hoofdzakelijk het gevolg van de voortdurende focus van Telenet op innovatie: we hebben niet alleen breedbandtechnologie voor telefonie en internet in België geïntroduceerd, maar ook iDTV gelanceerd. En momenteel zijn we bij de Europese marktleiders in hogedefinitie televisie (HDTV).

Telenet mocht het hele jaar lang nieuwe abonnees op zijn netwerk aansluiten. **We verwelkomden 100.000 nieuwe internetabonnees.** Vaste telefonie is weliswaar een dalende markt, maar 2007 bleek voor ons toch een goed jaar te zijn: **93.000 telefoongebruikers beslisten om bij Telenet aan te sluiten.** In totaal groeide ons bestand met gebruikers van vaste telefonie met 20%. Het aantal iDTV-klienten steeg tot 391.000, en twee op vijf gebruikt een Digicorder, de decoder met opnamemogelijkheden. Eind 2007 had Telenet 1.598.000 abonnees voor analoge televisie, exclusief voormalige UPC-klienten. Over klientenbehoud mogen we tevreden zijn; het klientenverlies in analoge televisie bleef onder controle. Op het eind van het jaar richtte Telenet zich met een winbackprogramma tot voormalige klienten, met aanzienlijk succes.

De vraag naar netwerkcapaciteit ging en gaat nog altijd in stijgende lijn. Klienten integreren meer en meer digitale diensten in hun dagelijkse leven, en dat doet het netwerkgebruik toenemen.

Telenet blijft investeren in zijn IP-netwerk en -infrastructuur, om tegemoet te komen aan toekomstige behoeften en om zijn leiderschap in internetsnelheid te vrijwaren.

Packs stonden centraal in de residentiële marketingstrategie van Telenet. **De packs werden afgestemd op de noden van specifieke marktsegmenten.** Deze strategie bracht een gezonde groei teweeg in Double en Triple Play. Triple Play zit nu bij een mooie 19% van alle Telenet-klienten. Ook hielpen de packs het klientenverlies onder controle te houden.



Telenet Executive Team

- 1 Duco Sickinghe**
Chief Executive Officer en Gedelegeerd Bestuurder
- 2 Piet Spiessens**
Senior Vice President
Innovation & Business Development
- 3 Renaat Berckmoes**
Executive Vice President
en Chief Financial Officer
- 4 Ronny Verhelst**
Executive Vice President - Corporate Staff
- 5 Jo Van Gorp**
Executive Vice President - Residential Markets
- 6 Jan Vorstermans**
Executive Vice President
Technology, Infrastructure & Telenet Solutions
- 7 Luc Machtelinckx**
Senior Vice President en General Counsel
- 8 Patrick Vincent**
Executive Vice President
Residential Sales & Care



Producten en diensten

Op maat van de markt

Telenet is een jong en dynamisch bedrijf dat nieuwe kansen grijpt door snel op de noden van de markt te reageren. Data News erkende onze inspanningen, plaatste ons vóór onze concurrenten, en bekroonde ons als 'Telecom Services Provider of the Year'.





TELENET INTERNET

Telenet wist 40% van alle nieuwe klanten op de Belgische internetmarkt te overtuigen, en de marktpenetratie in de huishoudens in de regio waar wij actief zijn, steeg tot boven de 32%.

Deze positie hebben we te danken aan de verdere ontwikkeling van ons kernproduct – we verdubbelden de internetsnelheid en verhoogden de downloadvolumes – de introductie van nieuwe packs en een sterke marketingfocus op ons leiderschap in internetsnelheid. We blijven vasthouden aan onze strategie om superieure producten en diensten aan te bieden tegen de juiste voorwaarden. De consumentenorganisatie Test-Aankoop concludeerde in een onderzoek naar breedbandproducten in België dat al de belangrijkste internetproducten van Telenet in hun categorie ‘de beste koop’ zijn. Telenet biedt nieuwe klanten een gratis internetopleiding aan en bevordert de veiligheid en verantwoordelijkheidszin op het web. Zo namen we samen met onze hoofdaandeelhouder, LGI, begin 2008 actief deel aan een project van de Europese Commissie voor een veiligere internetomgeving.

Hostbasket is de specialist in hosting en domeinnaamregistratie in België. Hostbasket biedt een complete reeks outsourcingdiensten op het vlak van hosting, infrastructuur en toepassingen voor



bedrijven die aanwezig willen zijn op het web of via het web willen verkopen. Dat 90% van alle abonnementen hernieuwd wordt, is een duidelijk bewijs van de kwaliteit van deze dienstverlening. Hostbasket telt meer dan 30.000 klanten, beheert 50.000 domeinnamen, heeft meer dan 15.000 websites in gemeenschappelijk beheer, werkt met 800 eigen servers en heeft nog eens ongeveer 150 servers in gebruik via gedeelde huur. Eind 2005 riep Microsoft Hostbasket uit tot ‘EMEA Hosting Provider of the Year’. Dat is een bekroning voor partners van Microsoft die een pioniersrol spelen op het vlak van professionele oplossingen op basis van Windows, en, meer specifiek, op het gebied van geavanceerde hostingoplossingen.

Telenet onderzocht verder de mogelijkheden van mobiele data. We deden dat

in specifieke domeinen, zoals de toerisme- en horecasector, en op plaatsen met veel verkeer, zoals de luchthaven van Brussel en de service areas van de hogesnelheidstrein Thalys. De toplocatie voor WiFi was Brussels Airport. We bieden nu 100% dekking aan in alle openbare zones van de luchthaven. Gemiddeld maken 4.000 mensen per dag gebruik van de WiFifaciliteiten. Het succes is te danken aan onze keuze van marktleaders als roamingpartners, ons uitstekend niveau van dienstverlening en de kwaliteit van ons netwerk.

”
De Telenet Internet-producten zijn ‘de beste koop’.

Test-Aankoop



'Over de top'-diensten

Telenet maakt breedbandinternet aantrekkelijker met een reeks bijkomende diensten, die zeer goed onthaald worden. Het eigen onlinemediadepartement van Telenet biedt ze aan.

Zita, de portaalsite van Telenet

Zita, de portaalsite van Telenet, bleef in 2007 groeien, en wordt nog altijd tot de drie populairste portaalsites van Vlaanderen gerekend. We hebben nu vier miljoen unieke bezoekers per maand. In 2008 zal Telenet een aantal nieuwigheden introduceren, voor een blijvend frisse uitstraling en om onze leiderspositie te handhaven.



TelenetMedia

TelenetMedia biedt adverteerders een tool voor complete 360°-marketing. Het merk en de huisstijl werden in 2007 sterk gepromoot, waardoor nu alle reclamebureaus, mediabrokers en topadverteerders TelenetMedia en haar diensten kennen.

Innovaties van TelenetMedia in 2007 waren onder meer een Video Top Topical op Gearbox TV, de Walled Garden-toepassing van Vacature TV, de introductie van een homebankingtest bij ING Bank en de oprichting van het eigen web-tv-video-cms-systeem van Telenet met mogelijkheden voor hogedefinitietelevisie op het web.



GarageTV

GarageTV, de tegenhanger bij Telenet van YouTube, groeide explosief in 2007. Momenteel is het met meer dan vijftig miljoen downloads en ongeveer één miljoen bezoekers per maand één van de populairste videoportalsites. In mei en juni 2007 kreeg de verslaggeving van de verkiezingen er veel aandacht. Het publiek keek naar meer dan 150.000 video's met het label 'politiek'. Twee traditionele tv-stations gebruikten screenshots van GarageTV in hun verkiezingsspecials.



9lives.be

9lives.be, de onlinegamingsite van Telenet, werd in juni 2007 gelanceerd en is uitgegroeid tot 's lands nummer 1 in onlinegaming, met meer dan 20.000 gebruikers per dag.





TELENET TELEFONIE

Telenet Telefonie bereikte een penetratie in de Vlaamse huishoudens van 21%. We verlaagden onze tarieven voor vaste telefonie in 2007, en we maakten FreePhone voor vaste telefonie aantrekkelijker door het beginuur te vervoegen tot 16.00 uur. Door deze strategie te volgen, konden we meer klanten overtuigen dan voorheen. Netto groeiden we meer dan ooit, en we verwachten nog meer groei. De vaste lijn blijft een waardevol instrument, in het bijzonder bij gezinnen, medioren en senioren. Naast vaste telefonie bieden we sinds twee jaar ook mobiele telefonie aan. We positioneren deze oplossing als een extra element bij onze packs en promoten ze niet actief.

TELENET TELEVISIE

Telenet Digital TV introduceerde een nieuwe manier van tv-kijken: eenvoudiger toegang tot favoriete programma's, gebruiksvriendelijk zoeken op programma's en in het aanbod van video's op aanvraag. Gebruikers van digitale televisie genieten van een uitstekende geluidskwaliteit. De beeldkwaliteit is ook beter, vooral bij hoge definitie. Het zenderaanbod, zowel lokaal als internationaal, is uitgebreider dan bij analoge televisie. Dankzij content-on-demand en persoonlijke video-opnamefaciliteiten kunnen klanten

hun favoriete programma's bekijken wanneer ze maar willen. Gebruikers van digitale televisie hebben ook toegang tot internetachtige diensten op hun televisie, zoals de Gouden Gids, vacatures en e-mail.

Video-op-aanvraag werd populairder.

Zowel het aantal gebruikers als de frequentie van het gebruik stegen. Ook kozen klanten voor meer verschillende producten op aanvraag, waaronder gratis video's, studiofilms en programma's van lokale zenders. Er werden 11,4 miljoen transacties verricht in 2007. Telenet heeft partnerships met omroepen en productiemaatschappijen opgezet voor meer lokale content. Het aanbod televisieprogramma's op aanvraag werd uitgebreid met RTL à la carte, Karaoke à la carte, History à la carte, NTV à la carte en Videocast à la carte.

Telenet paste haar basisaanbod digitale televisie aan.

Al-Jazeera in het Engels verving Sky News. The History Channel kwam in de plaats van Adventure One; en we voegden EXQI en Vitaliteit toe. Telenet breidde het Kids & Music Pack uit met Karaoke Channel, en het Family Pack werd omgedoopt tot Plus Pack met 31 zenders voor een maandelijkse prijs van 12,95 euro. Het Telenet Plus Pack omvat nu drie zenders uit het Entertainment Pack: 13th Street, Sci Fi Channel en MGM Movie Channel.



net gemist



ooit gemist



Kijk naar wat je wil, wanneer je wil

Dankzij digitale televisie kan iedereen zijn favoriete programma's in digitale kwaliteit bekijken. Omroepen breiden hun aanbod nog voortdurend uit. Met Ooit Gemist van Eén, Canvas en Ketnet kunnen klanten recente programma's, toppers en klassiekers uit het nabije verleden bekijken. Voor Ooit Gemist wordt per gebruik betaald terwijl Net Gemist als een abonnement werkt. Voor een beperkt maandelijks bedrag hebben abonnees onbeperkte toegang tot de programma's van de laatste zeven dagen.

iWatch is de dienst voor video-on-demand van de Vlaamse Media Maatschappij. Kijkers kunnen programma's van VTM, 2BE (voorheen Kanaaltwee) en JIM in preview bekijken vóór hun uitzending. Ze kunnen programma's die ze gemist hebben op een latere datum zien. Alle Vlaamse programma's van VT4 en VijfTV zijn beschikbaar via C-more.



Een veelvoud aan iDTV-innovaties in 2007

Telenet bood het live stemmen aan bij Sterren op de dansvloer en andere televisieprogramma's, bracht aanvullende informatie uit bij De perfecte keuken, Digitext voor VTM en VT4, en verscheidene spelletjes. Telenet PRIME kwam met heel wat nieuwe series en topfilms, waaronder Lost, Weeds, Deadwood en alle Oscar-winnaars van 2007. We lanceerden Kids à la carte en Academy à la carte. We waren de eerste in Europa met Day&Date, waardoor alle Warner-films beschikbaar waren voor downloaden via Telenet Digital TV op de dag van hun dvd-release. Op het eind van het jaar lanceerden we HDTV. En met de nieuwe functie voor 'dubbel opnemen' kunnen kijkers nu van twee zenders tegelijk opnemen terwijl ze naar een ander, voordien opgenomen programma kijken. In 2007 begonnen we met de overstap naar een huurmodel voor onze tv-diensten. Het huurmodel biedt klanten laagdrempelige toegang tot de toekomst van televisie.





Analoge televisie van Telenet blijft competitief. In vergelijking met andere Europese landen bevindt de Telenet-prijs per zender zich in de laagste regionen. Het basispakket dat we onze klanten aanbieden, omvat een brede waaier aan kanalen die thuis op tot vier televisietoestellen ontvangen kunnen worden. Betrouwbaarheid is een sterk voordeel van dit aanbod.

TELENET SOLUTIONS

Telenet Solutions presteerde boven het marktgemiddelde. De businessdivisie van Telenet verkoopt geïntegreerde maatoplossingen voor data, internet en voice aan grote bedrijven, de openbare sector en de kmo-markt in België en Luxemburg. We leveren ook aan de carriermarkt. We leasen dan onze netwerkcapaciteit aan concurrenten. Verscheidene factoren hebben bijgedragen tot de beste inkomstengroei van de voorbije jaren in het zakelijke segment. Onze strategie om verschillende segmenten van de markt apart te benaderen, werkte goed. En dankzij de densiteit van het Telenet-netwerk kunnen we een toenemend aantal klanten bereiken die op zoek zijn naar competitieve prijzen en betrouwbare diensten voor voice en data. Ook de interesse in bepaalde diensten, zoals IP VPN van Telenet Solutions, zat in de lift.



Het Telenet Incentive Plan kreeg een grondige facelift. We ontwikkelden dit plan oorspronkelijk om grote werkgevers de gelegenheid te bieden hun werknemers thuis met breedbandinternet voor zakelijk gebruik uit te rusten. Telenet wist de wettelijke en fiscale aspecten van dit plan met succes te verenigen. Het kan nu gecombineerd worden met standaardpacks voor Triple Play. Een plan voor de kmo-markt is momenteel in de maak. Het Telenet Incentive Plan biedt meer extralegaal voordeel dan een laptop, een internetabonnement of een verzekeringsplan. Voor elke 100 euro die de werkgever uitgeeft, ontvangen de begunstigde werknemers een voordeel van 183 euro. Fortis behoorde in 2007 tot de eerste bedrijven die het nieuwe Telenet Incentive Plan introduceerden bij hun werknemers.



Nieuwe bedrijven werden het hele jaar verwelkomd

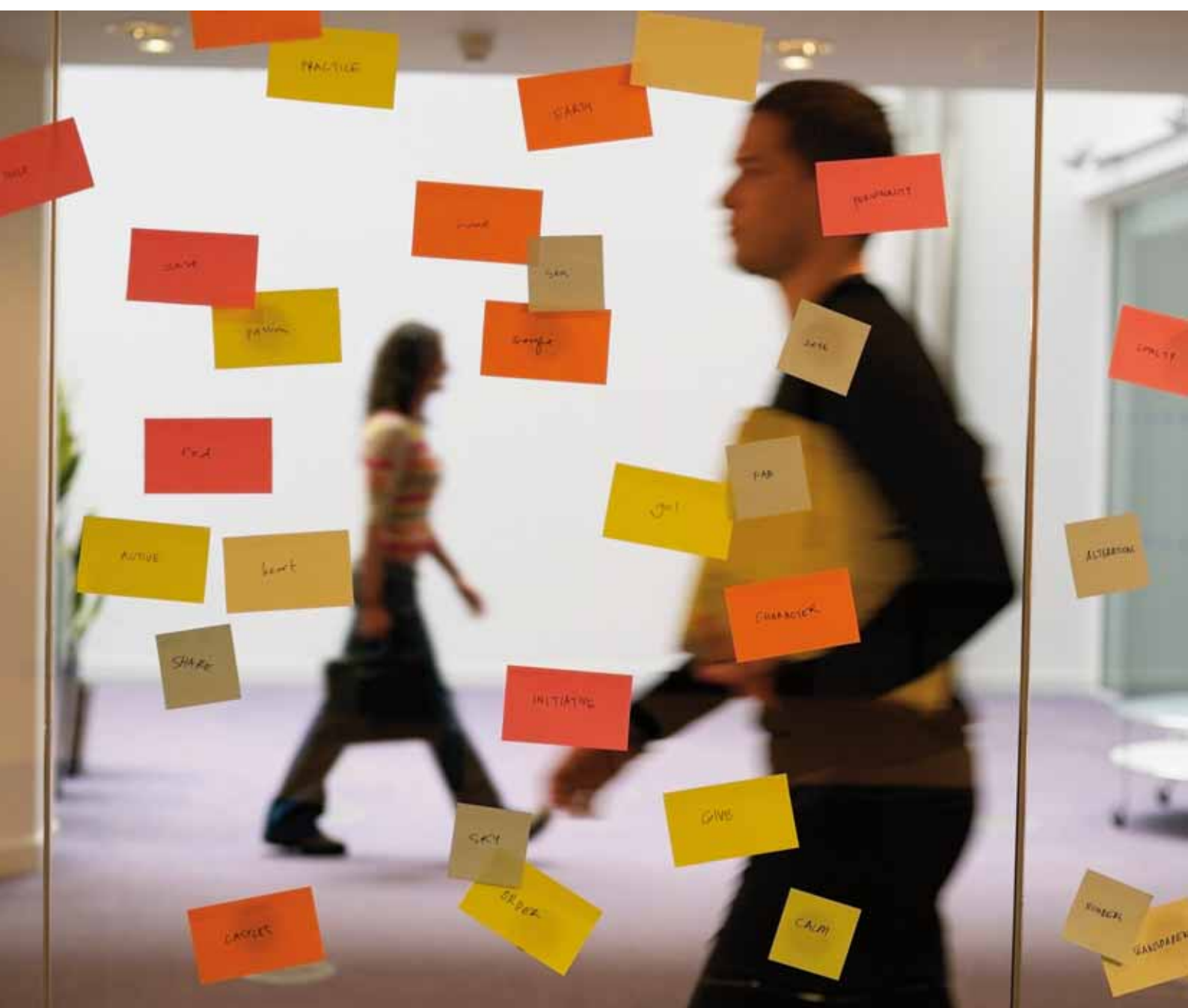
In 2007 vervoegden VDK Spaarbank, Concentra en de Neutrale Ziekenfondsen Telenet, net als het Antwerpse OCMW. We begonnen ook met het leveren van telefoniediensten aan de Universiteit Antwerpen (UA).

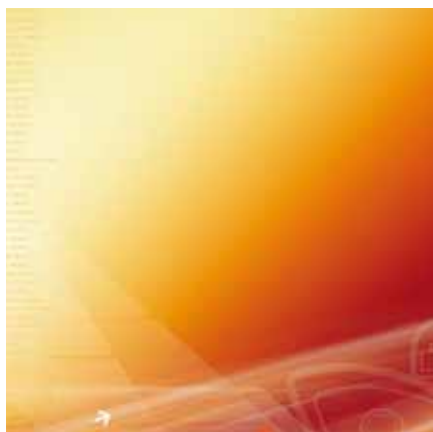


Nieuwe diensten en oplossingen

Naar een betere klantervaring door innovatie

Innovatie is altijd een van de sterke kanten van Telenet geweest, en in 2007 zetten we deze traditie verder. Nieuwe diensten en oplossingen werden uitgetest en getest gedurende het hele jaar, met als doel nieuwe behoeften in te vullen en de klantervaring te verbeteren.





Telenet was één van de eerste providers in het land met HDTV, begin december 2007. Kijkers die een HD Digicorder huren, kunnen kiezen tussen twee HD-packs met een uniek aanbod film, sport, documentaires en cultuur. Telenet verwacht dat de dienst zal beginnen lopen naarmate de markt voor televisietoestellen met hoge definitie (HD) groeit en omroepen meer hd-programma's aanbieden.

Producten onder Docsis 3.0 worden de norm in 2008, als antwoord op de stijgende vraag naar netwerkcapaciteit. Docsis (Data Over Cable Service Interface Specification) zal een verdere toename van de downloadsnelheid mogelijk maken. Telenet is klaar om de markt in dit domein te leiden, met tests van 100 Mbps in 2008. De nieuwe capaciteit zal de transmissie van grote bestanden naar de thuisbasis verbeteren.

Snelheid en netwerkcapaciteit staan ook centraal in ReDeSign. ReDeSign is een Europees onderzoeksproject dat de manieren onderzoekt waarop kabeloperatoren zich kunnen ontwikkelen om hogere snelheden aan gebruikers te leveren. Telenet neemt deel aan dit project.

MADUF (Maximising DVB-H Usage in Flanders) is een project voor mobiele televisie van drie jaar waarin de behoefte aan mobiele oplossingen centraal staat. Het project startte in 2006 en werd vorig jaar getest in Gent en Mechelen, waar DVB-H-antennes (Digital Video Broadcast via Handheld) geïnstalleerd werden. De dienst biedt perspectief, zoals de Italiaanse markt aantoonde. Daar bieden drie leveranciers mobiele televisie aan sinds 2006. De tests in Gent omvatten drie groepen met dertig testers, die zowel gsm's als laptops gebruikten om uitzendingen van Telenet te bekijken. De tests leverden waardevolle feedback op voor de toekomstige ontwikkeling van het project en omtrent het gebruik van ons netwerk en mogelijke kosten.

Telesenior was een ander project, ook ingegeven door de behoeften van onze klanten. Het Telesenior-project biedt deelnemers de kans om hun arts te raadplegen of hun familie te 'bezoeken' met behulp van een webcam en een telefoonverbinding. De test in Kortrijk toonde aan dat 47% van de gebruikers van Telesenior vooral inschakelt bij medische consultatie en 53% vooral voor gesprekken met vrienden en familie. Telenet zal de resultaten gebruiken bij verdere ontwikkelingen gebaseerd op 'Beeldbellen'.



” We zouden heel graag mobiele televisie aan een portaal willen koppelen

2007: elke maand een innovatie

Telenet is een creatieve, innovatieve speler en probeert elke kans om de klantervaring te verbeteren te benutten. In 2007 lanceerden we elke maand een innovatief idee of nieuwe toepassing.

Januari

Open Stadion: elke week een gratis topvoetbalwedstrijd voor alle iDTV-klanten



April

Geen verschil meer tussen upload- en downloadvolumes



Juni

Digitext: de nieuwe, digitale versie van het oude Teletext voor klanten met iDTV

Februari

Telenet Centers: centra voor klantenservice in de grote steden



Maart

Mobile Data Card: datakaart voor WiFi, 3G en hsdpa die automatisch overschakelt van het ene netwerk naar het andere

Mei

Telenet Packs: de lancering van productbundels met internet, telefonie en iDTV tegen een lagere kostprijs





September

Videoclips van Universal Music op GarageTV



December

High Definition TV: de lancering van HDTV

Augustus

Anti-Spam: aanzienlijke vermindering van e-mailspam



Oktober

Platform voor e-care en e-sales: een nieuwe tool voor onlinesupport en -sales



November

Ideal Bill: een nieuwe, verbeterde lay-out voor onze facturen

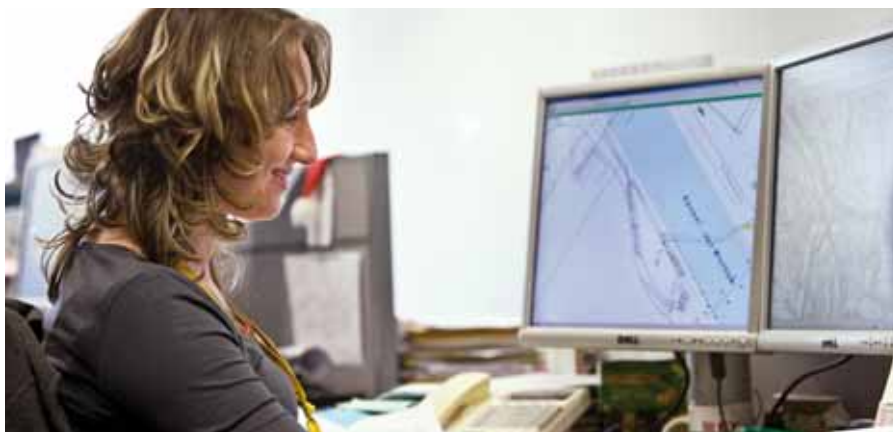
Juli

BasicNet: lagekostbreedbandinternet voor 20 euro per maand

Het netwerk van de toekomst

De netwerkkarchitectuur van Telenet is gebaseerd op coaxkabels met een hoge capaciteit en glasvezel. Dit zogenaamde HFC-netwerk (Hybrid Fibre Coax) geeft ons een belangrijk capaciteitsvoordeel ten opzichte van de architectuur op basis van twisted pair copper. Dit is relevant, nu iDTV de vraag naar netwerkcapaciteit verhoogd heeft en dat in de toekomst nog verder zal doen.





Telenet Expressnet kreeg in 2007 een volledige upgrade. Klanten surfen daardoor nu tegen een snelheid die twee keer zo hoog ligt als voordien, en sinds de zomer van 2007 zijn ze klaar voor Triple Play-diensten.

Onze investeringen in netwerk en infrastructuur zijn een antwoord op de groeiende vraag naar meer netwerkcapaciteit, aangedreven door het toenemende aantal gebruikers van diensten als video-on-demand, HDTV en videosites.



Omwille van deze groei hebben we sterk gefocust op de ontwikkeling van een nieuw digitaal netwerk, het Mach3-netwerk. Het gebruik van EuroDocsis 3.0 op dit netwerk zal internetsnelheden van 200 Mbps downstream en 30 Mbps upstream mogelijk maken. Het volledige netwerk van 600 MHz zal actief zijn in 2008. Gebruikers zullen dan vijf keer zo snel kunnen surfen als vandaag en tot 4 keer zo snel als met de vergelijkbare technologie van onze directe concurrenten.



Overeenkomst met de zuivere intercommunale kabeloperatoren

In 2007 ontving en aanvaardde Telenet een voorstel van de zuivere intercommunale kabeloperatoren voor een duidelijk omliggende transactie. Het principiële akkoord bepaalt dat consumenten in de regio van de zuivere intercommunale kabeloperatoren toegang krijgen tot het volledige aanbod interactieve televisie van Telenet, en tot de packs van Telenet met internet, telefonie en televisie. De overeenkomst bepaalt dat Telenet 350 miljoen euro zal betalen aan de zuivere intercommunale kabeloperatoren; de kabelinfrastructuur blijft hun eigendom en zal operationeel door hen gebruikt worden. Telenet zal de kosten van de operationele investeringen dragen. Zij heeft tevens garanties gegeven op het vlak van de prijs en de structuur van haar aanbod digitale televisie, en met betrekking tot de vergoeding van operationele personeelskosten voor een periode van 38 jaar. Telenet zal de overeenkomst uitvoeren zodra het dat kan.

Customer Care

De klant op de eerste rij

Bij de telefonische klantentevredenheidsevaluatie van Telenet aan het eind van 2007 waren 1.000 stafmedewerkers betrokken. Zij belden elk 10 klanten om te peilen naar hun ervaringen met iTV van Telenet.





De campagne wou stafmedewerkers, die normaal niet met vragen rond customer care te maken krijgen, bewust maken van de behoeften van klanten.

Ze toonde aan hoe belangrijk customer care wel is, en wat een verschil het kan maken. De campagne leverde waardevolle feedback op en maakte de medewerkers van Telenet effectief bewuster van Customer Satisfaction.

De integratie van afdelingen die contact hebben met klanten was een andere mijlpaal in 2007.

De integratie past binnen onze focus op een klantgerichte benadering. Sales en Customer Care werden bij elkaar gebracht, en in 2008 zullen ook de Training-afdelingen geïntegreerd worden. De integratie zal het bedrijf een globaal, uniform overzicht geven van de behoeften en wensen van de klant. Een nieuw Customer Interaction Management System werd, als onderdeel van dit proces, geïntroduceerd. Dit transdepartementaal platform helpt ons vragen van klanten op een efficiënte manier naar de juiste mensen in het bedrijf te loodsen.

De invoering van een strategie voor een gedecentraliseerde customer service was ook een belangrijke stap voor Telenet in 2007.

Er werden zestien nieuwe Telenet Centers opgericht. Dat gebeurde in samenwerking met de onafhankelijke dealers van Telenet. De Telenet Centers zullen de customer care

op zich nemen wanneer die bij een lokale benadering gebaat is. Het gaat bijvoorbeeld om de herstelling en vervanging van apparatuur, en om advies aan klanten die persoonlijk contact verkiezen. Het aantal Telenet Centers zal in de loop van het volgende jaar toenemen, waardoor we overal lokaal aanwezig zullen zijn.

Telenet verbeterde haar e-business.

Een nieuw platform voor online e-care met een nieuwe zoekmotor werd in gebruik genomen opdat klanten gemakkelijker een antwoord op hun vragen zouden vinden. Klanten van Telenet hebben nu 24 uur per dag, 7 dagen op 7 support voor vragen van allerlei aard. Tegen eind december 2007 had de e-care service al meer dan 2,4 miljoen vragen beantwoord, een stijging van 300% in vergelijking met 2006. De website voor e-sales kreeg een nieuwe vormgeving omdat sommige klantsegmenten duidelijk meer interesse vertonen in e-sales dan andere. De nieuwe vormgeving verdubbelde de e-sales. In 2008 wil Telenet het proces verder verbeteren, met een betere uitvoering van de orders. Advertentiecampaagnes zullen dan ook vaker verwijzen naar e-sales.

De verkoop via Customer Care werd gepromoot.

Adviseurs van Customer Care zoeken de beste oplossing voor de problemen van een klant en bieden bijkomende diensten aan om een probleem op te lossen. Tweehonderd extra stafmede-

werkers in het callcenter verzekeren dat Telenet de problemen van haar klanten in de kortst mogelijke tijd kan oplossen.

Een recordaantal installaties werd uitgevoerd in 2007: 500.000. En veel aandacht ging naar het wegwerken van vertragingen.

Op de kwaliteit van de installaties haalden we een bevredigende klantentevredenheidsscore van 90%. In 2008 voeren we een dienst voor zelfinstallatie in, voor klanten die daaraan de voorkeur geven.

Telenet gaf haar factuur een nieuwe vorm.

Facturen in de dienstensector zijn soms verwarrend. Ze kunnen veel vragen bij klanten oproepen en ook tot ontevredenheid leiden. Om deze problemen te verminderen, werkte Telenet samen met Humantics, een spin-off van de universiteit van Leuven. Humantics analyseerde de manier waarop klanten facturen lezen en op basis van dit onderzoek gaf Telenet haar facturen een nieuwe, meer gebruiksvriendelijke vorm. De nieuwe vorm heeft het aantal vragen over de factuur sterk vermindert. Samen met Zoomit, dat een facturatieplatform voor de Belgische bankgroepen beheert, werd ook een onlinefactuur ontwikkeld.

”
Onze klanten,
daar draait het om



Tweerichtingsverkeer in callcenter van Telenet

Telenet is ervan overtuigd dat customer care tweerichtingsverkeer is. Veel bedrijven horen alleen maar van hun klanten als er een probleem is. Dit traditionele model hebben we opzijgeschoven ten voordele van een proactieve aanpak. De klantencampagne op het eind van vorig jaar is een voorbeeld. En Telenet heeft al haar klantgerichte departementen samengebracht in één afdeling. Er is support zodra iemand klant wordt. De afdeling helpt verder bij vragen over bijkomende producten en lost problemen op die een klant in de loop der tijd tegenkomt. Het doel is om klanten van Telenet op elk moment en in elke situatie een onberispelijke dienstverlening te geven.





Vereenvoudigen om te verbeteren

De inkomsten van Telenet groeiden in 2007 met 15%. Dit leidde tot achterstand bij de behandeling van dossiers. Er waren ook problemen met de stabiliteit van de iDTV-uitrusting voor thuisgebruik, de kwaliteit van klantgegevens, software-releases, aanbiedingen, aanrekeningen en richtlijnen. We hebben deze kwesties in 2007 op verschillende manieren aangepakt. Het callcenter werd uitgebreid met 200 mensen, we hebben Telenet Centers opgericht, we brachten nieuwe edities van de Digibox en Digicorder uit, we losten bekabelingsproblemen op, we breidden de IT-capaciteit uit, we schonken meer aandacht aan IT-onderhoud en we brachten de kwaliteit van onze klantgegevens op een hoger niveau. Om de relatie met onze klanten verder te verbeteren, zullen we onze bedrijfsvoering en ons aanbod in de toekomst vereenvoudigen. Klanten mogen op geen enkel manier nog complexiteit ervaren. Het eenvoudige huurmodel voor iDTV-decoders is een eerste stap. Klanten hoeven geen apparatuur meer te kopen maar kunnen die eenvoudigweg huren voor een klein bedrag. We zullen op alle niveaus voor een vereenvoudiging zorgen, onder meer door de aantallen aanbiedingen, packs, regionale verschillen, order- en installatietypes te verminderen.



Werken bij Telenet

Het talent van Telenet

**Het aantal medewerkers is de laatste jaren gestaag gegroeid.
En dat heeft tot verschillende veranderingen voor onze mensen geleid.**





Telenet is een jong bedrijf, ook qua leeftijd van haar medewerkers (gemiddeld 35 jaar). De bedrijfscultuur is daardoor eerder open, informeel, en doordrongen van sterke familiewaarden. Sinds 2001 verdubbelden de vooruitzichten op promotie en verbetering. Het departement Human Resources probeert zoveel mogelijk kansen te scheppen voor medewerkers van Telenet. We erkennen en valoriseren talent graag. Per twee nieuwe medewerkers was er in 2007 dan ook een promotie.

Zelfontplooiing is voor Telenet belangrijk. We stimuleren persoonlijke ontwikkeling via een brede reeks training-programma's. Het leiderschapsmodel van Telenet heeft tot de ontwikkeling van een 360°-model geleid, dat mensen kunnen gebruiken om zichzelf en hun verantwoordelijken te evalueren.

Het werd in 2007 gebruikt om de top 50-managers van het bedrijf te evalueren en om ze richtlijnen te geven om hun prestaties in alle domeinen van hun functie te verbeteren. Het leiderschapsprogramma werd speciaal ontwikkeld voor pas gepromoveerde managers, om hen meer inzicht te verschaffen in hun nieuwe verantwoordelijkheden. Het programma gebruikt een aantal specifieke 360°-activiteiten om vaardigheden te ontwikkelen.

Een nieuw platform voor e-learning werd opgezet om medewerkers te helpen hun kennis te onderhouden en zich op een flexibele manier te trainen.

De integratie van UPC was een belangrijk evenement in 2007. De nauwe samenwerking met UPC in de loop van het jaar voordien zorgde ervoor dat dit potentieel gevoelige integratieproces vlot verliep. Human Resources speelde een belangrijke rol bij het introduceren van de Telenet-cultuur bij voormalige UPC-medewerkers en het departement zorgde er mee voor dat het gedrag van alle medewerkers aansluit bij de bedrijfswaarden. Telenet heeft zich ook moeten aanpassen aan de aanwezigheid – voor de eerste maal – van een kleine, maar belangrijke minderheid Franstalige medewerkers.

Bij de aanwervingen ging de aandacht vooral naar nieuwe medewerkers voor het callcenter. Door de brede reeks activiteiten die het bedrijf ontplooit, zocht Telenet daarnaast ook naar andere mensen, voor televisie, voor de creatie en het beheer van content, voor Prime, Zita, Garage TV en 9lives. Volgend jaar zal Telenet nog meer mensen aantrekken die creatief zijn, ondernemingsgeest bezitten en het goed doen in de dynamische, uitdagende omgeving van het bedrijf.

Het nieuwe hoofdkwartier van Telenet werd in 2007 ingehuldigd.

Door de sterke groei van het personeelsbestand drong de verhuizing naar een nieuw gebouw zich op. Telenet koos voor 'anders werken', een concept waarin de flexibele werkomgeving centraal staat. Medewerkers kunnen gaan zitten waar ze willen en eender waar in het gebouw samenwerken. Het nieuwe gebouw is niet alleen flexibel, maar ook erg ruim en licht opgevat. Het is een omgeving die de creativiteit en het teamwerk stimuleert, en dat zijn twee kernwaarden van Telenet.

Werkplekken werden heringericht.

Terwijl sommige mensen naar het nieuwe hoofdgebouw in Mechelen verhuisden, werd elders de werkomgeving gerenoveerd. Dat was bijvoorbeeld het geval in Wijgmaal en Roeselare. Het gemiddelde aantal vierkante meters per medewerker is nu 9, beduidend meer dan het gemiddelde in de sector. Medewerkers van Customer Care in het bijzonder hebben meer ruimte dan in vergelijkbare afdelingen van andere bedrijven. We openden ook een nieuwe fitnessruimte met extra douches.

Het flexibele bureau werd geïntroduceerd omdat vele stafmedewerkers aan verschillende projecten werken, en de vaste bureauimte eerder gedateerd



Het Gouden Bedrijf 08



Het nieuwe hoofdkwartier van Telenet werd in 2007 ingehuldigd

Door de sterke groei van het personeelsbestand drong de verhuizing naar het nieuwe gebouw zich op. Telenet koos voor 'anders werken', een concept waarin de flexibele werkomgeving centraal staat. Medewerkers kunnen gaan zitten waar ze willen en eender waar in het gebouw samenwerken. Het nieuwe gebouw is niet alleen flexibel, maar ook erg ruim en licht opgevat. Het is een omgeving die de creativiteit en het teamwerk stimuleert, en dat zijn twee kernwaarden van Telenet. Na een grootschalig surveyonderzoek van Job@t werd Telenet als 'Gouden Bedrijf 2008' in de telecomsector bekroond.





overkomt in deze context. Op enkele uitzonderingen na, zoals het callcenter, dat vanzelfsprekend zijn eigen ruimte nodig heeft, kunnen mensen bijna overal in het gebouw werken, afhankelijk van de taak die ze op dat moment vervullen. Het volledige gebouw is een hotspot, wat betekent dat internet en e-mail overal beschikbaar zijn. De bewegingsvrijheid heeft tot veel meer interactie tussen medewerkers geleid. De 'koffiekamers' bevinden zich in het midden van de werkzones, waardoor ze als informele ontmoetingsruimten gebruikt kunnen worden. Medewerkers kunnen er gemakkelijk zaken bespreken en informatie uitwisselen.

De democratische benadering van kantoor- en parkeerterreinen is typisch Telenet. Iedereen heeft een parkeerplaats en gereserveerde parkings zijn er niet. Ook niet voor het topmanagement. Hoewel topmanagers hun eigen kantoor hebben, kan hun bureaukamer voor vergaderingen gebruikt worden wanneer ze niet aanwezig zijn. De eetruimte is ook flexibel en multifunctioneel. Tussen 12 en 14 uur biedt het restaurant een ruime keuze aan warme en koude maaltijden aan. Buiten deze uren kunnen verschillende gedeeltes als vergaderterrein benut worden. Het nieuwe gebouw is ook uitgerust met moderne sportfaciliteiten en een



ontspanningsruimte om op adem te komen, te praten of een spelletje te spelen. De medewerkers lijken dit te waarderen.

De nieuwe manier van werken is grotendeels succesvol gebleken. Voor sommige mensen viel de aanpassing wel moeilijker dan voor andere. Een integraal onderdeel van het flexibele bureauconcept is de clean desk policy.

Deze houdt in dat mensen op het eind van de dag hun eigen werkmateriaal en persoonlijke spullen in een kastje dienen op te bergen. De kantoorruimten zijn nu veel rustiger in vergelijking met vroeger doordat bezoekers er geen vrije toegang meer toe hebben. Het grootste deel van de vergaderingen met externe medewerkers vindt plaats in ruimten dichtbij het onthaal, wat de overlast voor de eigen medewerkers beperkt.

Leiding en structuur

De leiding van Telenet is opgebouwd rond vier centrale teams: het Executive Team, de Management Council, de Strategic Business Review Teams en het Management Leadership Forum. Elk team vervult een welbepaalde rol en heeft zijn eigen vergaderkalender.

Het Executive Team telt acht medewerkers en komt twee keer per maand samen. Het team let erop dat de bedrijfsstrategieën en -doelstellingen in alle geledingen van de organisatie gevolgd worden. Het houdt de dagelijkse activiteiten in het oog, geeft er richting aan en rapporteert erover.

De Management Council (MC) telt dertig leden en komt zes keer per jaar bijeen. De verantwoordelijkheden van het MC omvatten zeven verschillende domeinen. Ten eerste cultiveert het MC leiderschap, klantgericht werken en uitmuntendheid. Het MC anticipeert ook op potentiële interne en externe problemen, zodat het bedrijf zijn operationele en financiële doelstellingen kan halen. Ten derde definieert het Council de belangrijke plannen voor producten en processen op korte en middellange termijn. Het MC helpt ook bij de definitie en implementatie van veranderingsprojecten. Elk lid van het MC waakt over de bedrijfsstrategie in zijn eigen verantwoordelijkheidsdomein.

Klantentevredenheid en betrouwbaarheid zijn essentieel voor het succes van Telenet, en het MC zorgt ervoor dat de bedrijfsdoelstellingen in dit verband nagestreefd worden.

Ten slotte controleert het MC de implementatie van bedrijfskritieke plannen, activiteiten en verbeteringen.

Corporate responsibility

Samen met de gemeenschap

Telenet wil dat mensen haar producten en diensten op een verantwoorde manier gebruiken. Zo bieden we software voor ouderlijke controle op het internet aan. We hebben ook sociale tarieven en promoten het verantwoord gebruik van iDTV-betaaldiensten.





De kernwaarden van het programma Corporate Social Responsibility (CSR) van Telenet zijn:

mobiliteit, duurzaamheid, partnership en veiligheid. Voor 2009 heeft het bedrijf een nieuw initiatief gelanceerd: het wil zijn CO₂-emissies in kaart brengen en manieren vinden om ze te verminderen.

Een brede reeks programma's weerspiegelt de CSR-kernwaarden.

Veel programma's zijn gericht op kinderen en kansarmen in de samenleving, zowel in België als in het buitenland. Andere programma's zijn gericht op het verhogen van de veiligheid en het comfort van onze producten en diensten.

De Telenet Foundation

De Telenet Foundation is een onafhankelijke organisatie met een eigen directie. De Foundation wil de digitale kloof in België en elders verkleinen. Twee keer per jaar kunnen aanvragen voor financiering ingediend worden. De Foundation ondersteunt ongeveer 30 projecten per jaar. Er zijn telkens drie projecten buiten België bij, en één project van Telenet-medewerkers. Sinds de oprichting heeft de Foundation bijna 600.000 euro aan beurzen toegekend, voor zeer uiteenlopende projecten. In 2008 zal de financiering enigszins herzien worden. Ze wordt

dan geconcentreerd op één groot project, hoewel kleinschaliger initiatieven nog steeds ondersteund zullen worden. Het grote project is gericht op onderwijs voor kansarme kinderen tussen drie en twaalf jaar. Het wil een duurzaam verschil in hun leven maken en hun emancipatie bevorderen door internetdiensten aan te bieden.

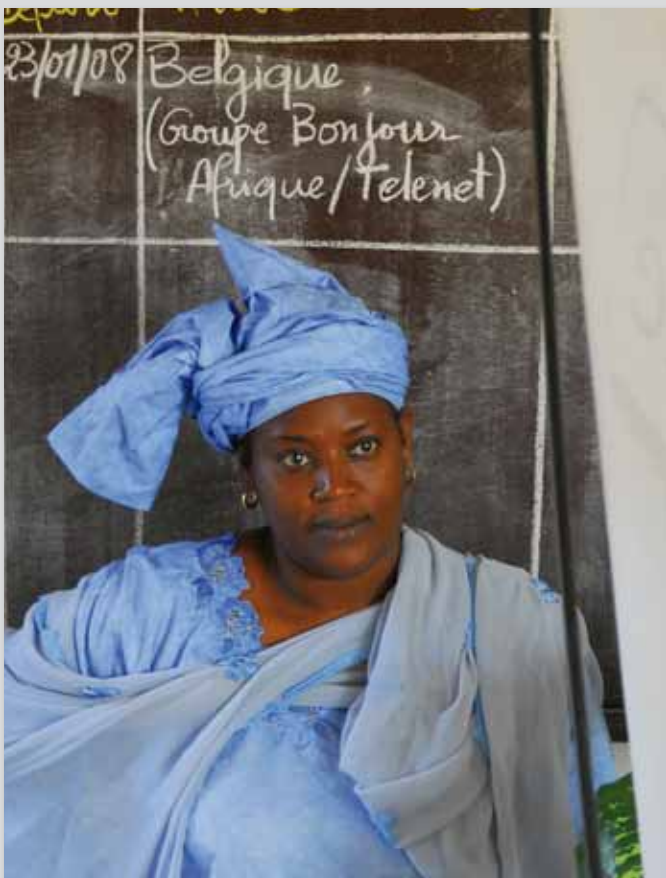
My Zone

My Zone is een CSR-initiatief, gericht op de verbetering van het leven van kinderen. Het biedt kinderen die opgenomen zijn in een ziekenhuis een gratis laptop met internettoegang. In 2007 steeg het aantal ziekenhuizen met My Zone van vier tot

“Omdat onderwijs de basis legt voor de toekomst en die toekomst zondermeer digitaal is, heeft de Telenet Foundation zich geheroriënteerd in de richting van de brede school. Verenigingen en scholen die vanuit dit schoolconcept niet alleen voor kinderen uit kansengroepen, maar ook voor hun ouders en hun buurt, de digitale kloof helpen te overbruggen, mogen rekenen op onze steun.”

Tessa Vermeiren







acht, en in 2008 zullen er nog twee bij komen. De ziekenhuizen die ondersteund worden, hebben een eigen pediatriedienst voor de behandeling van langdurig zieke kinderen. In 2008 zal My Zone verbeterd worden en komt er voor het eerst een cliniclownwebcamservice bij.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een centrale bekommernis die dicht bij huis begint,

in de eigen buurt. Zo stelt Telenet parkeerruimten op haar bedrijfsterrein in Mechelen ter beschikking van mensen die in de onmiddellijke omgeving wonen. Telenet wil ook een goede buur zijn door actief cultuurevenementen in Mechelen te steunen, en door als hoofdsponsor van voetbalploeg KV Mechelen op te treden. De voetbalclub bevindt zich niet alleen letterlijk naast de deur, maar heeft ook dezelfde kleuren als het bedrijf: rood en geel.

Sociale tarieven kunnen in sommige gevallen de druk op het gezinsbudget verminderen, en daarnaast promoten we het verantwoorde gebruik van iDTV-betaaldiensten. Een andere manier waarop we het leven van klanten gemakkelijker willen maken, is via onze spamfilter voor ongewenste e-mail. Onze strikte filterpolitiek zorgt ervoor dat 94% van alle spam nooit tot bij de Telenet-klant geraakt.


CO₂-reducties worden nagestreefd via een aangepast autobeleid en een mobiliteitsplan dat het gebruik van het openbaar

vervoer, de fiets, carpooling en telewerken aanmoedigt. Onze inspanningen in dit verband zullen in 2008 nog toenemen. Telenet zal het ecologische bewustzijn van haar medewerkers trachten te bevorderen via sensibiliteitscampagnes die papierafval en kantoorverlichting onder de aandacht brengen. Aan leveranciers zal gevraagd worden om bij aanbestedingen CO₂-effecten in het dossier op te nemen, en die zullen vervolgens meespelen in het beslissingsproces. Nieuwe bedrijfsmaatregelen omvatten de overschakeling op hernieuwbare energie voor het netwerk en de kantoren in 2008. We hebben een test gepland waarbij tien netwerkversterkers op zonne-energie zullen draaien, en er komen zonnepanelen op het dak van het bedrijfsgebouw in Mechelen. Telenet steunt ook het Pendelplan van de Vlaamse overheid, dat het autogebruik tegen 2010 met 10% wil verminderen.



Bonjour Afrique

Bonjour Afrique is een project waarbij Telenet-medewerkers actief betrokken zijn. In 2007 bezochten 10 medewerkers Dakar in het kader van onze steun aan Bonjour Afrique. Ze hadden opgeknapte pc's en speelgoed voor scholen in Dakar bij.



Safer Internet Day 2008

Safer Internet Day 2008

Het Safer Internet-programma van Telenet gaat ervan uit dat de producten en diensten van Telenet heel wat goeds doen en emancipatie kunnen bevorderen wanneer ze op een correcte en verantwoorde manier gebruikt worden. Maar ze houden ook een potentieel gevaar in. Vooral bij jonge gebruikers van het internet is dat het geval. Het Safer Internet-programma omvat daarom diensten zoals ouderlijk toezicht. Daarmee kunnen ouders de toegang tot bepaalde sites, die ze niet geschikt achten voor hun kinderen, blokkeren. Telenet werkt samen met de federale dienst ter bestrijding van computercriminaliteit om methoden te ontwikkelen en verantwoordelijkheden vast te leggen in het kader van een veiliger internet.

De Europese Commissie riep 12 februari 2008 uit tot Safer Internet Day. Telenet nam daar graag deel aan via de verspreiding van brochures over veilig surfen onder scholieren, medewerkers en klanten.

“Safe Harbor” verklaring onder de US Private Securities Litigation Reform Act van 1995: Verscheidene verklaringen in dit document zij “toekomstgerichte verklaringen” overeenkomstig de betekenis daaraan gegeven in de Private Securities Litigation Reform Act van 1995.

Woorden als “denkt”, “voorziet”, “zou moeten”, “neemt zich voor”, “zal”, “verwacht”, “raamt”, “is van plan”, “positie”, “strategie”, en gelijkaardige uitdrukkingen wijzen op dergelijke toekomstgerichte verklaringen, die gekende en onbekende risico’s omvatten, onzekerheden en andere factoren die er toe kunnen leiden dat onze huidige resultaten, prestaties, verwezenlijkingen, of bedrijfsresultaten substantieel verschillen van deze die overwogen, voorzien, voorspeld, geraamd of in rekening gebracht werden, uitdrukkelijk of impliciet, door deze toekomstgerichte verklaringen.

Deze factoren omvatten: mogelijke ongunstige ontwikkelingen met betrekking tot onze liquiditeit of bedrijfsresultaten; onze aanzienlijke schuldaflossingen en andere contractuele verplichtingen; ons vermogen om ons businessplan te financieren en uit te voeren; ons vermogen om voldoende geldmiddelen te genereren om onze schuld af te betalen; rente-en wisselkoersschommelingen; ons vermogen om de integratie van onze facturatiesystemen te voltooien; de impact van nieuwe commerciële kansen die belangrijke up-front investeringen vereisen; ons vermogen om klanten aan te trekken en te behouden, en onze aanwezigheid op de markt in het algemeen te versterken; ons vermogen om tegen andere bedrijven in de communicatie- en inhoudistributiesector te concurreren; ons vermogen om contracten te behouden die essentieel zijn voor onze activiteiten; ons vermogen om een adequaat antwoord te bieden op technologische ontwikkelingen; ons vermogen om back-up te ontwikkelen en te behouden voor onze essentiële systemen; ons vermogen om door te gaan met het ontwerpen van netwerken, plaatsen van installaties, verkrijgen en behouden van de vereiste licenties of goedkeuringen van de overheid, en financieren van bouw en ontwikkeling, op een tijdige manier en tegen een redelijke kostprijs, en onder bevredigende voorwaarden; ons vermogen om een impact te hebben op, of een adequaat antwoord te bieden op nieuwe of gewijzigde wetten of regelgeving. Wij wijzen elke verplichting af om deze toekomstgerichte verklaringen te herzien teneinde feitelijke resultaten, veranderingen in veronderstellingen of veranderingen in factoren die deze verklaringen beïnvloeden weer te geven.

Financiële informatie: De gecontroleerde jaarrekening van Telenet Group Holding vanaf en voor de jaren afgesloten op 31 december 2006 en 2007 zijn opgesteld volgens de International Financial Reporting Standards zoals toegepast door de Europese unie (“EU GAAP”) tenzij anders vermeld.

Het Telenet Jaardossier 2007 bestaat uit het Jaarverslag 2007 en uit het Geconsolideerd Jaarverslag 2007. Het Geconsolideerd Jaarverslag bestaat uit de verkorte geconsolideerde afzonderlijke rekeningen van Telenet Group Holding NV en de bijbehorende rapporten. Beide documenten worden in afzonderlijk gedrukt format gepresenteerd en samen aan de beleggers aangeboden. Hoewel beide documenten apart kunnen worden gelezen, is het Jaarverslag 2007 onlosmakelijk verbonden met het Geconsolideerd Jaarverslag 2007 en moet het altijd in samenhang ermee worden beschouwd. Gedrukte exemplaren van het Telenet Jaardossier 2007 zijn op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij Telenet. Men kan het Telenet Jaardossier ook raadplegen en downloaden op de website van Telenet op www.telenet.be.

De gebruikte beelden zijn beschermd door het auteursrecht en eigendom van diverse partijen waaronder Corbis, Getty Images, Studio100, VMMA, VRT, VTM, Universal Studios, ...

“Terwijl de concurrentie in alle belangrijke productcategorieën toenam, kon Telenet opnieuw solide operationele en financiële jaarresultaten neerzetten. Dat is het resultaat van een uitgebalanceerde mix: een sterke groei aan abonnees, de introductie van goedkopere nieuwe producten, de verbetering van het bestaande productaanbod en de strikte controle van kosten en kapitaaluitgaven. Bovendien werd de balans geoptimaliseerd, verhoogde de return voor de aandeelhouders, en werd de financiering van het bedrijf op de lange termijn veiliggesteld.”



Renaat Berckmoes,
Executive Vice
President and Chief
Financial Officer

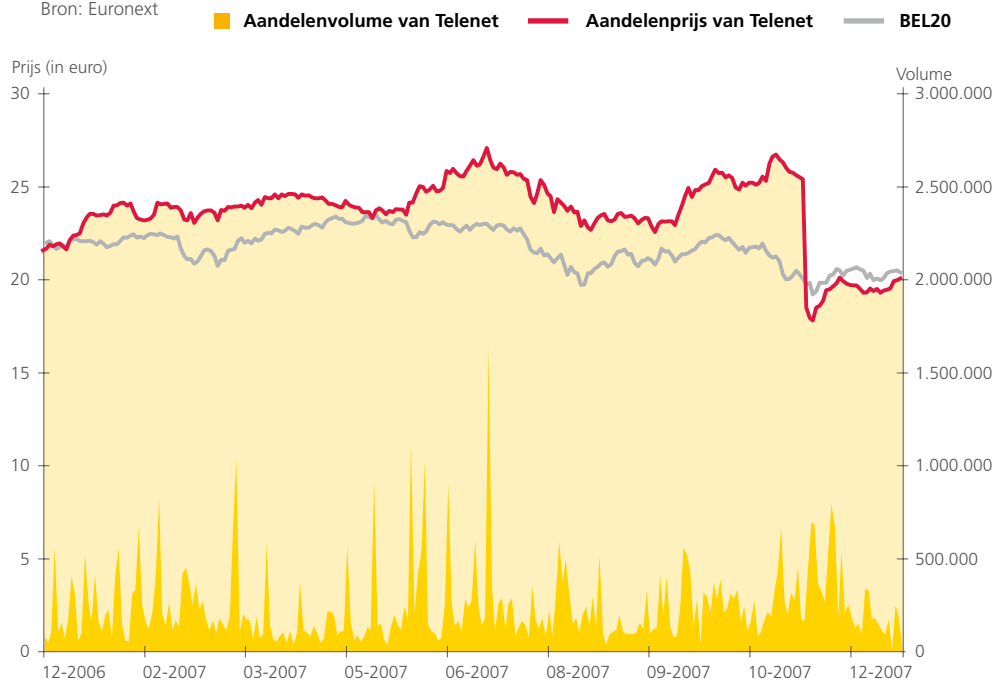
“Een open communicatie met de markt en onze hoofdaandeelhouders is altijd een sleutelement geweest voor het Investor Relations team. In 2007 hebben we met succes onze inspanningen voor Investor Relations verhoogd. Dat gaf aan ons bedrijf meer visibiliteit en het verhoogde de broker coverage nu tot 19. Elk kwartaal bieden we, op consistente wijze, bestaande en potentiële investeerders een update van onze operationele en financiële prestaties. Zo hebben ze een transparant zicht op de vooruitgang van ons bedrijf. We proberen ook zoveel mogelijk in discussie te treden met onze financiële partners. Dat doen we vooral tijdens onze kwartaalroadshows in Europa en de Verenigde Staten. Voor het management vormen die een unieke gelegenheid om onze strategie, industriële en zakelijke prestaties in een ruimere context te plaatsen.”



Vincent Bruyneel
Director Investor Relations

Prestaties van het Telenet-aandeel

Bron: Euronext



Geconsolideerde winst- en verliesrekening

in miljoen euro, EU GAAP

	Voor het jaar, eindigend op 31 december	
	2007	2006
Inkomsten	931,9	813,5
Kosten van dienstverlening	(553,5)	(510,7)
Brutowinst	378,4	302,8
Verkoop, algemeen en administratief	(173,1)	(159,0)
Operationele winst	205,3	143,7
Financieringskosten, netto	(211,7)	(101,0)
Aandeel in het verlies van geassocieerde deelnemingen volgens de equity-methode	(0,3)	-
Nettowinst voor inkomstenbelastingen	(6,7)	42,8
Voordeel inkomstenbelasting (uitgave)	27,4	(34,3)
Netto-inkomsten uit continue activiteiten	20,7	8,5
Stopzetting van activiteiten		
Verlies door stopzetting van activiteiten	-	(3,0)
Netto-inkomsten	20,7	5,5

