

OMZET
€4.293
MILJOEN

BEDRIJFS-
RESULTAAT
€480
MILJOEN

ONDER-
LIGGENDE
CASH EBIT*
€341
MILJOEN

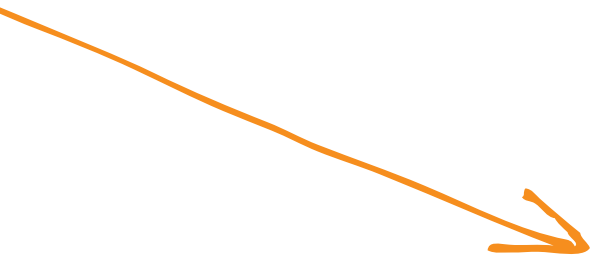
*BEDRIJFSRESULTAAT
MIN EENMALIGE
KOSTEN GECORRIGEERD
VOOR DE KOSTEN
VAN DE REORGANISATIE
EN DE DELTA OIE DE
WERKELIJKE CASH
BETALINGEN VOOR
DE PENSIOENEN
WEERGEEFT

TNT

Aantal
Medewerkers
77.155

KLANT-
TEVREDENHEID
89%

AANTAL
BEZORGD
POSTSTUKKEN*
4.070
MILJOEN
*DOOR POST IN
NEDERLAND



De in dit jaaroverzicht gepresenteerde informatie is een selectie uit het "TNT 2010 Annual Report", ons jaarverslag, en uit het aanvullende verslag van TNT Express. Deze zijn uitsluitend in het Engels gepubliceerd. Voor een volledig inzicht in de in dit jaaroverzicht gepresenteerde gegevens dient u deze verslagen te raadplegen. Indien de informatie in dit jaaroverzicht afwijkt van hetgeen in de verslagen is weergegeven, is de tekst van de verslagen doorslaggevend.

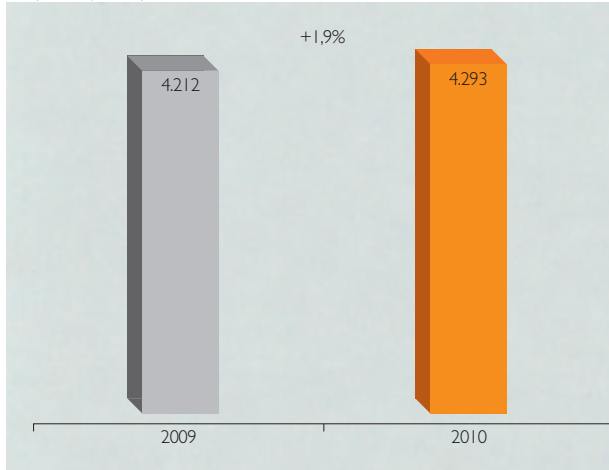
Van dit document is tevens een Engelstalige versie beschikbaar. De informatie in dit jaaroverzicht en in het jaarverslag kunt u ook vinden op onze website: group.tnt.nl.

Inhoud

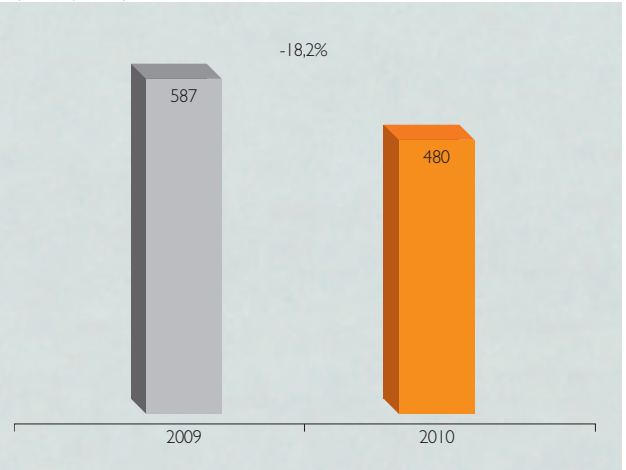
- 2 TNT in een oogopslag
- 6 Brief van de Voorzitter – Nieuwe richtingen
- 9 Bedrijfsprofiel en organisatie
- 11 Overzicht van de postmarkt, strategie, prestaties en vooruitzichten
- 15 Niet-voortgezette activiteiten (Express)
- 19 Informatie voor aandeelhouders

Post

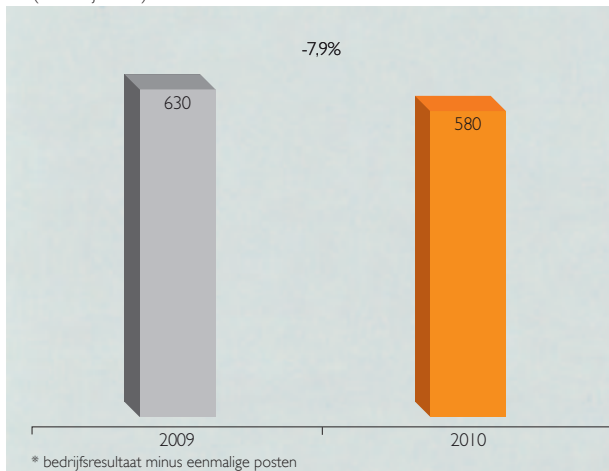
Gerapporteerde bedrijfsopbrengsten
(in € miljoenen)



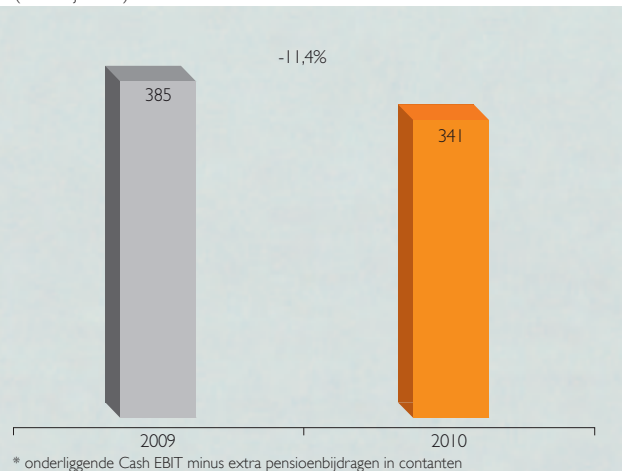
Gerapporteerd bedrijfsresultaat
(in € miljoenen)



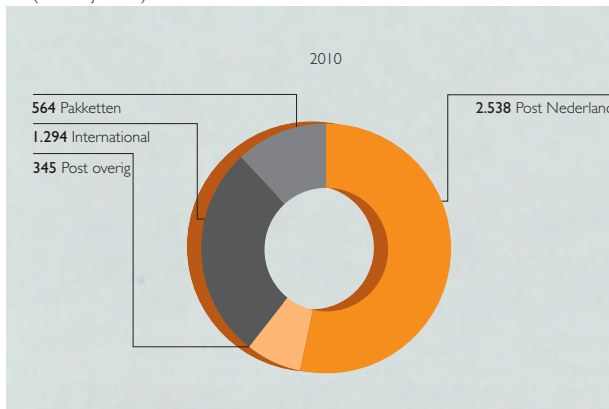
Onderliggend bedrijfsresultaat *
(in € miljoenen)



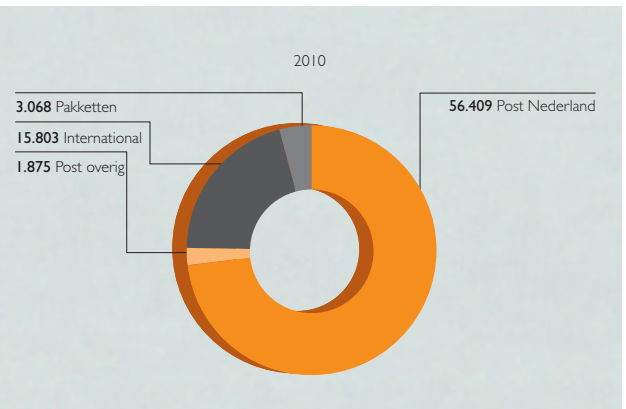
Onderliggende Cash EBIT *
(in € miljoenen)



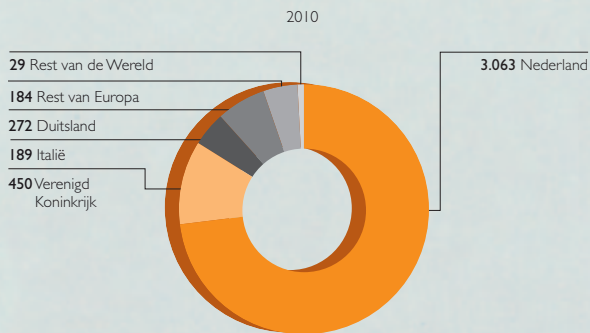
Omzet per segment
(in € miljoenen)



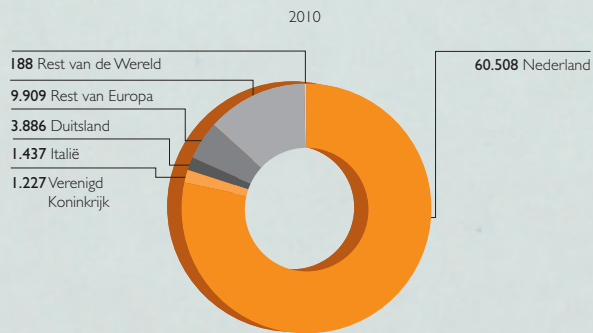
Medewerkers per segment



Netto-omzet per land (in € miljoenen)



Medewerkers per land



Bedrijfsresultaat

	2009	verandering %	2010
Post Nederland	456	-58,8%	188
Pakketten	57	40,4%	80
International	(181)	-84,0%	(29)
Post overig	255	-5,5%	241
Totaal TNT	587	-18,2%	480

(in € miljoenen, behalve percentages)

Volumes

	2009	verandering %	2010
Post Nederland	4.473	-9%	4.070
Losse post	1.008	-7%	941
Partijpost	3.465	-10%	3.129
Pakketten	90	7%	96

(in € miljoenen, behalve percentages)

Maturiteit van de schuld

	<1 jaar>	1-3 jaar	3-5 jaar	> 5 jaar
Euro Bonds	-	-	-	1.537
Other loans	-	32	1	-
Financial leases	2	2	1	-

(in € miljoenen; voor een volledig overzicht zie noot 30 van onze jaarrekening)

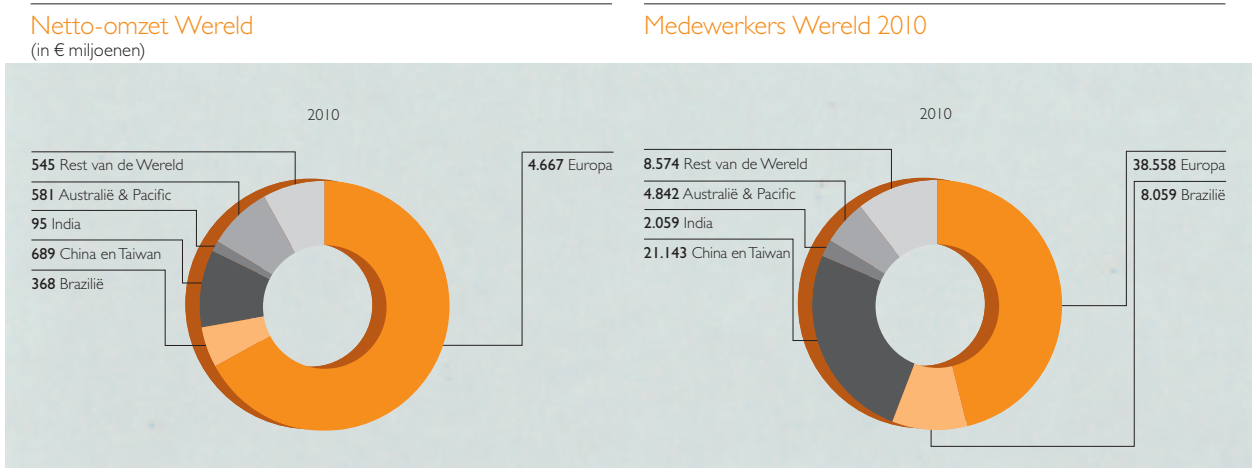
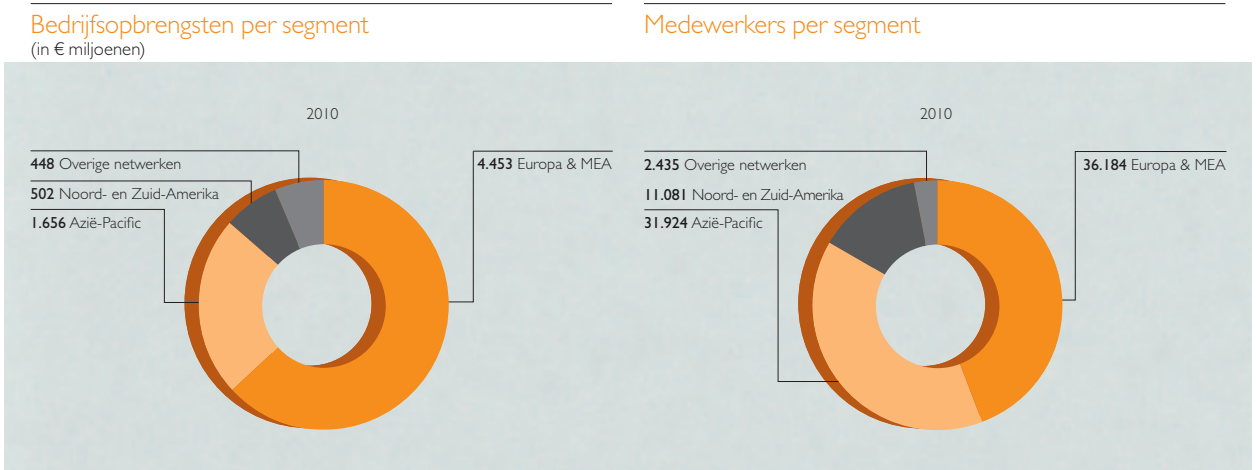
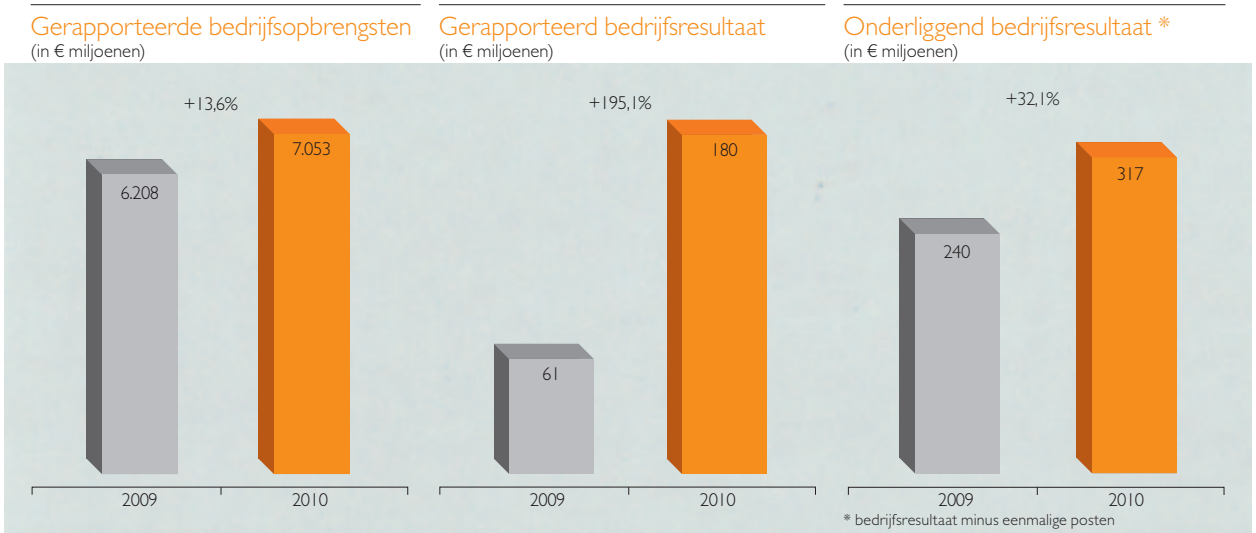
Financiële resultaten

	2009	2010
Koers/Winst (slotkoers / winst per aandeel)	28,0	21,3
Aandeelhoudersrendement (jaarlijkse stijging van de slotkoers plus dividend)	60,7	55,3
Dividendrendement (slotkoers / dividend per aandeel)	2,47	2,89
Quick ratio (vlottende activa / lopende schulden)	1,0	0,5
Schuld/Kapitaal ratio (langetermijn schuld/kapitaal verhouding van de aandeelhouder)	0,9	0,7
Interestdekking (bedrijfsresultaat / interest en vergelijkbare lasten)	3,6	4,0

MVO-prestaties

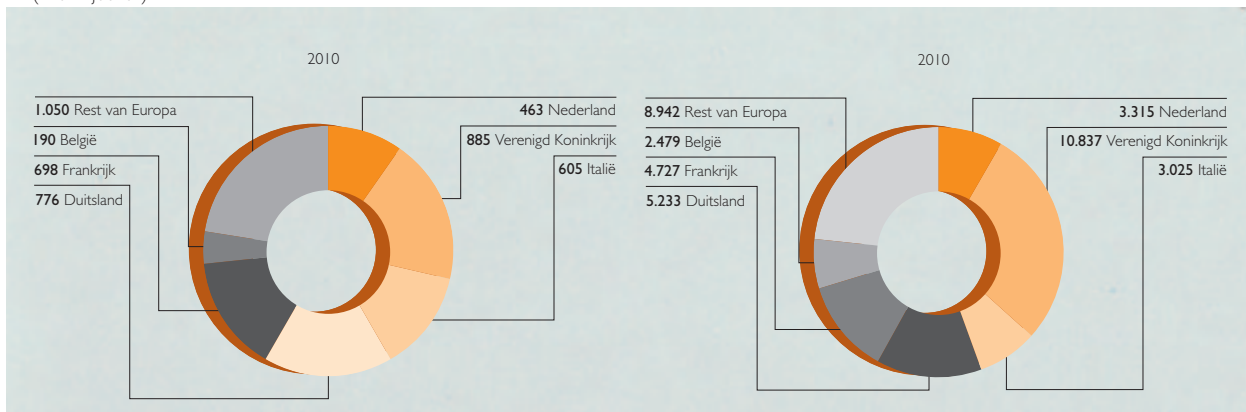
	2009	2010
CO ₂ -uitstoot in kton	83	83
CO ₂ -efficiency index	68,9	70,4
Ongevallen met dodelijke afloop eigen medewerkers en onderaannemers	4	1
Lost time accident frequency rate tot verzuim leidende ongevallen per 100 FTE's	2,08	4,37
Klanttevredenheid	90%	89%
Medewerkersbetrokkenheid	-	54%

Niet-voortgezette activiteiten (Express)



Netto-omzet Europa
(in € miljoenen)

Medewerkers Europa



Bedrijfsresultaat (EBIT)

	2009	verandering %	2010
Europe & MEA	281	32,0%	371
Azië-Pacific	(32)	n/m	14
Noord- en Zuid-Amerika	(32)	n/m	(67)
Overige netwerken	18	0,0%	18
Niet-toewijsbaar	(174)	-10,3%	(156)
Totaal	61	195,1%	180

(in € miljoenen, behalve percentages)

Volumes

	2009	verandering %	2010
Vervoerd gewicht (in tonnen)	7.695.844	6,6%	8.207.603
Gemiddeld aantal werkdagen	254	1,2%	257
Aantal depots/hubs	2.409	10,1%	2.653
Aantal voertuigen ¹	26.319	14,9%	30.239
Aantal vliegtuigen ¹	48	4,2%	50

¹ Een aanzienlijk aantal voertuigen en vliegtuigen is geen eigendom van TNT, maar wordt geleased of ingehuurd.

Financiële resultaten

	2009	2010
Quick ratio (vlottende activa / lopende schulden)	1,0	1,1
Interestdekking (bedrijfsresultaat / interest en vergelijkbare lasten)	0,8	3,1
Rendement op activa (winst toekomstend aan de aandeelhouders / totale activa)	-0,2%	1,2%
Rendement op tewerkgesteld kapitaal (bedrijfsresultaat / totale activa minus lopende schulden)	1,8%	5,2%

MVO-prestaties

	2009	2010
CO₂-uitstoot in kton	788	1.020
CO₂-efficiency index	98,2	92,8
Ongevallen met dodelijke afloop eigen medewerkers en onderaannemers	27	36
Lost time accident frequency rate tot verzuim leidende ongevallen per 100 FTE's.	3,04	2,98
Klanttevredenheid	93,6%	92,2%
Medewerkersbetrokkenheid	—	69%



Dividend per aandeel
(in € centen)

Winst toekomstend aan de aandeelhouders ¹
(in € miljoenen)



¹ De cijfers vóór 2005 hebben geen vergelijkingswaarde aangezien deze betrekking hebben op de periode voordat IFRS voor het eerst door ons is toegepast.

Brief van de Voorzitter – Nieuwe richtingen

Beste belanghebbenden,
2010 was een jaar van grote operationele uitdagingen. Van de vulkanische aswolk in het voorjaar tot de poststakingen en het zware winterweer: het waren omstandigheden die onze 'Sure we can' mentaliteit beproefden.

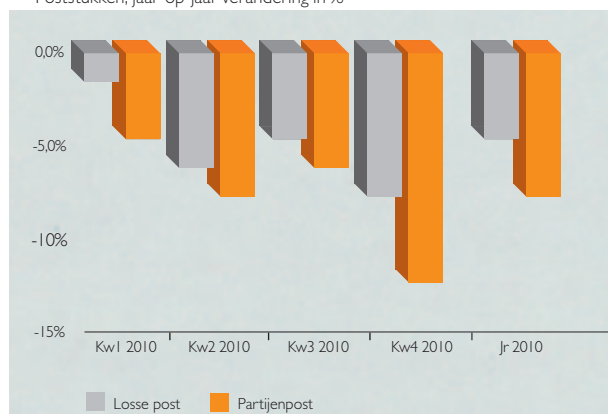


Maar in 2010 hebben we ook gezien dat de volumes van Express terugkeerden op het niveau van voor de economische crisis, en de volumegroei bij Pakketten zette door. En op het hoofdkantoor besloten we dat we de belangen van onze stakeholders en de toekomst van het bedrijf beste zouden dienen door aan de aandeelhouders een voorstel voor te leggen om de post- en express activiteiten van elkaar te scheiden.

POST

Bij Post leidden de aanhoudende substitutie van fysieke post door elektronische vormen van communicatie en de concurrentie in het eerste volle jaar van een vrije markt tot een daling van het volume briefpost in Nederland van 9,0%.

Volumedaling ten opzichte van 2009
Poststukken, jaar-op-jaar verandering in %

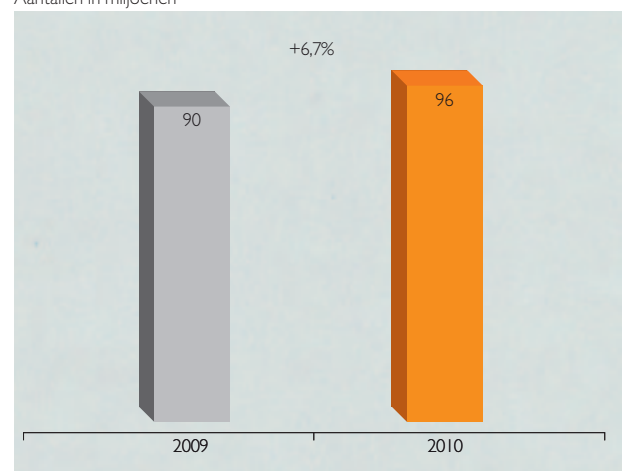


Minder brieven om te bezorgen betekent minder werk voor onze medewerkers. Om de aanhoudende volume-afname op te vangen moet Post doorgaan zijn personeelsbestand flexibeler te maken. Daarom maakte het bedrijf in 2007 zijn voornemen bekend in de komende jaren 11.000 voltijds postbodebanen te zullen schrappen. Het grootste deel van deze reductie zal gerealiseerd worden door vrijwillige vertrek of pensionering van medewerkers, maar in september 2010 schatte Post het aantal gedwongen ontslagen op 4.500.

Deze herstructureringsplannen treffen onze loyaalste medewerkers, die zeer lang bij ons in dienst zijn. Uit protest tegen deze reorganisaties werden in november en december 2010 in Nederland vier stakingen gehouden. Op 16 december 2010 bereikte Post een principeovereenkomst met de vakbonden. In deze overeenkomst werden de reorganisatieplannen aangepast, zodat het aantal gedwongen ontslagen beperkt werd tot 2.800, met een mogelijke verdere vermindering van 200 banen door toekomstige aanpassingen van de organisatie en een maximale inzet van Post om zoveel mogelijk medewerkers te plaatsen in nieuwe banen buiten TNT. Een meerderheid van de vakbondsleden heeft eind januari 2011 met dit akkoord ingestemd.

Winkelen op het internet zorgt voor aanhoudende volumegroei bij Pakketten. In 2010 nam het aantal bezorgde pakketten in Nederland toe met 6,7%.

Volumegroei Pakketten
Aantallen in miljoenen



Om deze groei te kunnen verwerken zal Post de komende jaren in totaal €240 miljoen investeren in een nieuwe infrastructuur voor pakketten, die is voorbereid op een verdere volumegroei van 40%.

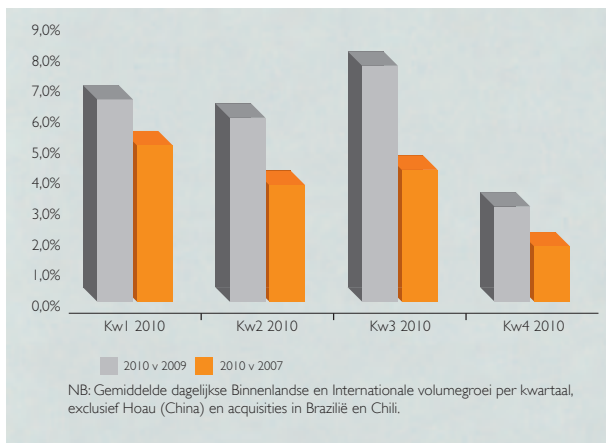
Post is bezig zijn internationale activiteiten te concentreren op geadresseerde post in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië. Sinds 2005 is de omzet in dit segment gestegen van 0 tot €1,3 miljard. De nadruk zal liggen op het verbeteren van de winstgevendheid van dit portfolio

EXPRESS

De uitbarsting van een vulkaan op IJsland in april 2010 veroorzaakte een ernstige verstoring van het luchtverkeer in Europa. Onze Express air hub in Luik moest twee dagen sluiten. We konden met succes al onze luchtvracht onderbrengen in ons wegnetwerk, waardoor we de gevolgen voor onze klanten tot een minimum konden beperken. Later in het jaar zorgde de dreiging van aanslagen met explosieven voor verdere operationele uitdagingen, net als het zware winterweer in Europa.

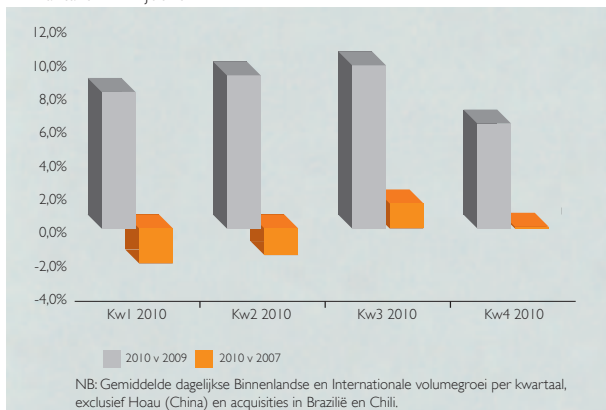
Terwijl de economie herstelde bereikten de Express volumes in het derde kwartaal het niveau van 2007.

Groei van kilo's



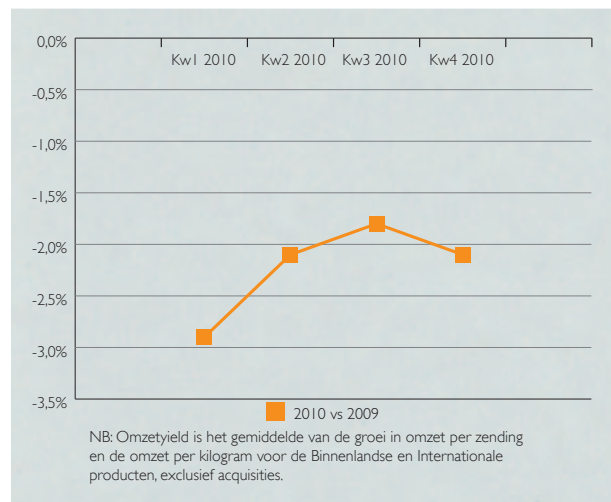
Groei van zendingen

Aantallen in miljoenen



Concurrentie en de hogere groei in het segment van de grote klanten bleven de omzetyield onder druk zetten. Express pakt dit aan door een prijsverhoging in juli en een yield management programma. De resultaten zullen de winstgevendheid in 2011 verbeteren.

Omzetyield



In de eerste helft van 2010 namen de volumes op de route van Azië naar Europa snel toe, zodat Express twee Boeing 747 vrachtliegtuigen in dienst moest nemen tussen Hong Kong, Shanghai en Luik. Sinds oktober heeft Express drie extra landingen in Chongqing toegevoegd, waardoor het de eerste integrator is die directe vluchten uitvoert van deze belangrijke productielocatie in west China naar Europa.

Express heeft drie Boeing 777 vrachtliegtuigen besteld om de toename van de volumes op de route van Azië naar Europa op te kunnen vangen. De Boeing 777 is op dit moment het energie-efficiëntste lange-afstandvliegtuig op de markt. Deze vliegtuigen worden naar verwachting in 2011 afgeleverd.

CORPORATE STRATEGIE

Op 2 december 2010 presenteerde TNT het volgende hoofdstuk in de ontwikkeling van ons bedrijf met de lancering van ons voorstel onze Post en Express activiteiten te scheiden in twee afzonderlijk aan de beurs genoteerde bedrijven. Deze scheiding is op dit moment in volle gang en zal als besluit op de agenda komen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 25 mei 2011. De splitsingsbeslissing komt tot uitdrukking in de manier waarop dit jaaroverzicht is samengesteld: Express wordt gerapporteerd als "discontinued operations."

In augustus verliet CFO Henk van Dalen onverwacht TNT. We konden deze vacature snel vullen met een interne kandidaat: Bernard Bot, tot op dat moment group director Business Control.

Op het gebied van corporate responsibility (CR) zijn we voor de vierde achtereenvolgende keer de leider van onze supersector in de Dow Jones Sustainability Indexes geworden. Het jaarverslag 2010 is het tweede waarin we onze financiële en CR prestaties geïntegreerd presenteren.

In onze samenwerking met het World Food Programme hebben we in 2010 meer dan 14.000 uur ondersteuning geboden bij twee grote rampen, in Haïti en Pakistan. Na de splitsing zal de samenwerking voortgezet worden door Express.

VOORUIT KIJKEND

In de komende maanden zullen we de splitsingsdocumenten voorbereiden en publiceren. Na de bekendmaking van onze resultaten over het eerste kwartaal zullen Express en Post zich presenteren aan de kapitaalmarkt tijdens zogenoemde Kapitaalmarktdagen op respectievelijk 3 mei 2011 en 9 mei 2011. Daarna zal het splitsingsvoorstel op 25 mei 2011 ter goedkeuring worden voorgelegd aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Na goedkeuring zal de splitsing eind mei van kracht worden.

VERWACHTINGEN

Post verwacht in 2011 een daling van de volumes gedresseerde post in Nederland van 8-10% als gevolg van de aanhoudende substitutie en concurrentie in dit tweede volle jaar na de volledige liberalisering. De beoogde Masterplan-besparingen voor dit jaar bedragen €50-60 miljoen. De onderliggende cash EBIT van Post (gedefinieerd als de onderliggende EBIT minus de kasuitstroom voor pensioenverplichtingen en herstructureringen) zal naar verwachting €130-170 miljoen bedragen. Na de splitsing voorzien de dividendrichtlijnen van Post voor de komende jaren in een uitkeringspercentage van 75% van het onderliggende nettokasresultaat, met een minimum van €150 miljoen per jaar. Daarnaast ontvangen de aandeelhouders het dividend dat Post ontvangt van de Express-activiteiten.

TNT gaat voor 2011 uit van een voornamelijk stabiele economische omgeving. Om de inflatoire kostendruk (waaronder de brandstofkosten) en mogelijke mix-effecten tegen te gaan, zal de focus van Express zich richten op de structurele kosten en cash, naast de verbetering van de yield die een prioriteit blijft. Voor het gehele jaar verwacht

Express een onderliggende omzet van €7,3-7,5 miljard en een onderliggend bedrijfsresultaat van €400-420 miljoen (bedrijfsresultaat inclusief de toewijzing van €20 miljoen aan centrale kosten van TNT). Na de splitsing voorzien de dividendrichtlijnen van Express in een uitkeringspercentage van circa 40% van het genormaliseerde nettoresultaat.

Bovengenoemde cijfers zijn exclusief rechtstreeks aan de splitsing gerelateerde eenmalige lasten die op dit moment worden geschat op ongeveer €35 miljoen.

Ik wil alle betrokkenen bedanken voor hun interesse en ondersteuning gedurende het afgelopen jaar. Een speciale vermelding komt onze medewerkers toe. Hun energie en enthousiasme voor het bedrijf heeft ons geholpen aanzienlijke operationele uitdagingen te overwinnen in 2010, waaronder de zwaarste weersomstandigheden die we de laatste jaren in Europa hebben meegemaakt. Mijn respect is voor al onze chauffeurs, bezorgers en postbodes en –bezorgers, die hun uiterste best hebben gedaan om hun express pakjes en post af te leveren, ondanks de sneeuw, wind en spekgladde wegen.

Na de splitsing zullen de twee nieuwe bedrijven geleid worden door nieuwe management teams onder aanvoering van Marie-Christine Lombard voor Express en Harry Koorstra voor Post. Ik wens ze veel wijsheid en een heldere strategische visie voor de nieuwe richtingen die ze voor hun bedrijven zullen kiezen. Ik heb alle vertrouwen in hun vaardigheid en laat het erfgoed van 12 jaar gecombineerd TNT in hun capabele handen.

De splitsing betekent het einde van de houdstermaatschappij en daarmee ook het einde van mijn rol als CEO. Ik wil graag iedereen bedanken die gedurende de jaren heeft geholpen TNT te maken tot wat het nu is: een van de meest bijzondere bedrijven ter wereld. Ik wens en verwacht dat Post en Express hun succes in de toekomst voortzetten.

Met vriendelijke groet,

Peter Bakker,
Voorzitter van de Raad van Bestuur



Bedrijfsprofiel en organisatie

TNT N.V. ZAL ZICH NA DE SPLITSING UITSLUITEND OP POST RICHTEN – DE ONDERNEMING KRIJGT EEN NIEUWE NAAM

De splitsing van de divisies Express en Post zal plaatsvinden via een juridische afsplitsing van de Express-activiteiten door TNT N.V., waarbij TNT N.V. een financieel minderheidsbelang van 29,9% zal behouden in Express.

AANSLUITING 2009-2010

Gezien de voorgenomen juridische afsplitsing van Express uit TNT N.V. wordt Express in dit jaaroverzicht als niet-voortgezette activiteit gepresenteerd.

In vervolg op de voltooiing van de aangekondigde interne juridische splitsing per 1 januari 2011 is de volledige juridische scope van de af te splitsen Express-onderdelen alsmede de juridische scope van de overblijvende TNT

N.V. (Post) groep na de splitsing vastgesteld. De boekhoudregels vereisen dat TNT N.V. in de jaarcijfers over het gehele jaar 2010 en in de daarop volgende rapporten anticipeert op de afsplitsing van Express.

De aansluiting tussen de vroegere bedrijfsresultaten van de divisies en de bedrijfsresultaten van de nieuwe entiteiten wordt in de volgende tabel getoond:

Aansluiting 2010

Jaar eindigend op 31 december	Resultaten 2010 oude structuur	Scope	Profit pooling	Pensioenen	Resultaten 2010 nieuwe structuur
Express	6.782	271			7.053
Mail	4.298	(5)			4.293
Overige netwerken	271	(271)			
Niet toewijsbaar en interne leveringen	(22)	22			
Totaal operationele opbrengsten	11.329	17	0	0	11.346
Express	309	(63)	(41)	(25)	180
Mail	402	12	41	25	480
Overige netwerken	11	(11)			
Niet toewijsbaar	(62)	62			
Totaal bedrijfsresultaat	660	0	0	0	660

(in € miljoenen)

Aansluiting 2009

Jaar eindigend op 31 december	Resultaten 2009 oude structuur	Scope	Profit pooling	Pensioenen	Resultaten 2009 nieuwe structuur
Express	5.956	252			6.208
Mail	4.216	(4)			4.212
Overige netwerken	253	(253)			
Niet toewijsbaar en interne leveringen	(23)	23			
Totaal operationele opbrengsten	10.402	18	0	0	10.420
Express	193	(16)	(92)	(24)	61
Mail	472	(1)	92	24	587
Overige netwerken	7	(7)			
Niet toewijsbaar	(24)	24			
Totaal bedrijfsresultaat	648	0	0	0	648

(in € miljoenen)

Na de juridische afsplitsing van de Express-activiteiten uit TNT N.V. zal TNT N.V. zich uitsluitend richten op de Post-activiteiten. In samenhang met de juridische afsplitsing zal TNT N.V. een nieuwe naam krijgen en zullen de postactiviteiten onder een nieuwe merknaam worden gevoerd.

De formele splitsing zal naar verwachting per eind mei 2011 plaatsvinden, onder voorbehoud van goedkeuring door de aandeelhouders.

BESCHRIJVING VAN DE BEDRIJFSACTIVITEITEN

TNT N.V. (Post) is verantwoordelijk voor de aflevering van documenten, kleine pakjes en standaardpakketten in Nederland en wereldwijd. Daarnaast is Post Nederland verantwoordelijk voor de uitvoering van de universele postdienst in Nederland. Post verzorgt het afhalen, vervoeren, sorteren en afleveren van deze zendingen via een combinatie van fysieke infrastructuren zoals depots, vrachtwagens, sorteercentra en distributiemiddelen.

De vervoerde zendingen variëren van documenten tot pakketten en goederen op pallets. Post heeft zijn thuismarkt in Nederland maar concurreert daarnaast met nationale postoperators in een aantal Europese landen (met name het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië) met een aanbod van gedresseerde postactiviteiten.

Post biedt bovendien wereldwijd internationale postdiensten (onder andere via zijn dochterbedrijf Spring Global Mail).

Post is in toenemende mate actief op het gebied van postgerelateerde data-, communicatie- en e-commerce-oplossingen ten behoeve van specifieke klanten. Deze oplossingen worden voornamelijk via het dochterbedrijf Cendris

RAAD VAN BESTUUR VAN TNT N.V.

TNT heeft per januari 2011 de interne splitsing van de Post- en Express-activiteiten voltooid. De Raad van Bestuur van TNT N.V. heeft overgangsprocedures afgesproken om in afwachting van de voorgestelde splitsing het juiste management van TNT te waarborgen.

RAAD VAN BESTUUR – POST

Na de splitsing zal de Raad van Bestuur van Post verantwoordelijk zijn voor het vaststellen en uitvoeren van de strategie van Post. De Raad van Bestuur bestaat uit vier leden: Dhr. Koorstra, Voorzitter Raad van Bestuur van Post, tevens verantwoordelijk voor de operationele activiteiten van Post Nederland; dhr. Bos, CFO van Post; mw. Verhagen, verantwoordelijk voor Pakketten en International; en dhr. Aben, Directeur Human Resources van Post.



Dhr. Koorstra
Voorzitter Raad van Bestuur



Dhr. Bos
CFO



Dhr. Aben
HR



Mw. Verhagen
Pakketten en International

Overzicht van de postmarkt, strategie, prestaties en vooruitzichten

De primaire focus van Post is het behoud van de leidende positie van de onderneming op de krimpende volgroeide postmarkt in Nederland. Daarnaast is Post goed gepositioneerd om te profiteren van groeikansen op het gebied van postgerelateerde activiteiten, standaardpakketten en in de postmarkten van het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië.

OVERZICHT VAN DE MARKT

In de meeste landen is de postsector sterk gereguleerd, waarbij de nationale postoperator een beschermde monopoliepositie geniet. In Europa vordert de liberalisering van de postmarkt traag en ongelijkmatig. Het merendeel van de Europese markten zou eind 2011 formeel geliberaliseerd moeten zijn. De volledige liberalisering binnen de EU zou eind 2013 gerealiseerd moeten zijn. Op dit ogenblik hebben Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, Estland, Zweden en Finland hun binnenlandse markt formeel volledig geliberaliseerd. Desalniettemin wordt de feitelijke liberalisering in veel landen belemmerd door verschillen in de belastingwetgeving en regelgeving. Als gevolg hiervan behouden de nationale operators in de meeste Europese landen hun dominante positie op de postmarkt, waarbij uitdagers een klein, maar langzaam groeiend marktaandeel bezetten. De nationale operators profiteren bovendien van hun historisch sterk ontwikkelde afhaal- en aflevernetwerken, en van hun merkreputatie.

In het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië, de landen waar Post actief is, worden de belemmeringen geleidelijk weggenomen, deels door de steeds sterkere druk van de kant van klanten die de mogelijkheid willen hebben te kiezen voor alternatieve verzendopties.

STRATEGIE EN ACTIES VAN POST

De strategie van Post is er primair op gericht te profiteren van de kansen die de geïdentificeerde markttrends bieden, en daarbij de daling van de postvolumes in Nederland te managen. Dit houdt in het positioneren van Post als een belangrijke speler in de veranderende markt van de elektronische communicatie, met name de ontwikkeling van de positie van de onderneming als een service-integrator die diensten met toegevoegde waarde en diensten voor de toeleveringsketen biedt, en de invoering van nieuwe diensten die aansluiten op de ontwikkeling van de groeiende pakketmarkt. Daarnaast wil Post groeikansen realiseren buiten Nederland en de geadresseerde postdiensten die de onderneming biedt in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië ontwikkelen, alsmede de pakketdiensten in Nederland en België.

Post heeft posities verworven in een aantal Europese landen. In Nederland is Post de marktleider, met een marktaandeel van naar schatting circa 83% in 2010. In het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië is Post de belangrijkste uitdager van de nationale operator.

In de snelgroeiende Business-to-Consumer (B2C)-markt is Post in Nederland de marktleider. In België breidt Post zijn positie uit.

POST NEDERLAND

In Nederland heeft Post nog steeds te maken met volumedalingen als gevolg van substitutie door nieuwe media (digitalisering), concurrentiedruk, relatief hoge arbeidskosten en onzekerheid ten aanzien van de regelgeving.

Als gevolg van deze gecombineerde trends daalde het volume geadresseerde post in 2010 met 9%. Voor 2011 verwacht Post een daling van de geadresseerde postvolumes met naar schatting circa 8-10%. In de daaropvolgende jaren schat Post dat de volumedaling gemiddeld 6% per jaar zal bedragen. Om het hoofd te bieden aan deze volumedalingen werkt Post voortdurend aan de implementatie van veranderingsmanagement en herstructureringsprogramma's. Zo zijn in 2010 verdere stappen gezet in de voorbereiding van de volledige herinrichting van het postnetwerk, die in 2011 zal worden doorgevoerd.

Wezenlijke onderdelen van deze herinrichting zijn de concentratie van de sorteer- en voorbereidingsactiviteiten in een beperkt aantal vestigingen, en de verdere mechanisering van de voorbereiding van de postlopen. Als gevolg hiervan zal de baan van de traditionele full-time postbode verdwijnen en zal Post in de toekomst voornamelijk part-time postbezorgers in dienst hebben. De taken van deze part-time postbezorgers zijn aanzienlijk vereenvoudigd, vergeleken met die van de traditionele postbode. De implementatie van deze herinrichting zal leiden tot het verlies van een significant aantal banen. In totaal verdwijnen 11.000 arbeidsplaatsen in de operationele onderdelen, in de meeste gevallen door

natuurlijk verloop en vrijwillige mobiliteit. Begin 2011 is een akkoord gesloten met de vakorganisaties, waarmee afspraken zijn gemaakt om het aantal gedwongen ontslagen te beperken. Dit akkoord legt de basis voor de transformatie van de bedrijfsactiviteiten van Post naar een duurzame, op de langere termijn efficiënte bedrijfsvoering, en doet tegelijkertijd recht aan de verantwoordelijkheid van de onderneming tegenover haar medewerkers.

Naast de operationele consequenties van deze herinrichting zal een piekdagenmodel voor de postbezorging worden ingevoerd. Deze concurrerende dienstverlening is gericht op niet-tijdgevoelige zakelijke post die op drie piekdagen per week wordt bezorgd.

Deze herinrichting volgt op eerdere Masterplannen die tussen 2001 en 2006 zijn geïnitieerd. In 2010 is hiermee een besparing gerealiseerd van €93 miljoen. Tot 2017 zijn nog eens €337 miljoen aan besparingen gepland.

Om deze langetermijn besparingen te realiseren zijn in de jaren 2011-2013 herstructureringskosten en investeringen in de nieuwe infrastructuur nodig. Deze zullen in deze periode de Cash EBIT drukken. Verdere informatie hierover vindt u in de financiële vooruitzichten.

Overige diensten

Naast postale distributiediensten biedt Post Nederland diensten op het gebied van data- en documentmanagement, almede telefonische klantenservicediensten via het dochterbedrijf Cendris, leider van deze markt in Nederland. Cendris is niet alleen een sterke ondersteunende partner voor de post- en pakketactiviteiten, maar biedt Post ook de mogelijkheid zijn positie in de waardeketen uit te bouwen met kernactiviteiten die belangrijk zijn voor de groei van de onderneming. Zowel Cendris als Post hebben ervaring in zowel online als offline marketing.

Op het gebied van fulfilment is Post goed gepositioneerd met zijn mailing house Euro Mail. Post heeft deze vaardigheden geïntegreerd om zijn klanten eersteklas oplossingen te kunnen bieden via de website tntpost.nl en de webshop kadowereld.nl. In 2010 heeft Post deze vaardigheden gecombineerd met die van het segment Pakketten (zie verderop) om een volledige dienstverlening te kunnen aanbieden aan fashion retailers als WE en M&S Mode.

Post Nederland zag in 2010 de volumes geadresseerde post dalen als gevolg van met name – conform verwachtingen – substitutie (314 miljoen poststukken) in de Nederlandse postmarkt. In totaal daalde het volume geadresseerde post in Nederland met 9%. In 2011 zal de volumedaling naar verwachting circa 6-10% bedragen. De volumes geadresseerde post groeiden met 11,4%.

FINANCIËLE RESULTATEN PER SEGMENT FINANCIËLE RESULTATEN VAN POST NEDERLAND

Financieel overzicht

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.538	(6,1)	2.704
Overig inkomen	11	(31,3)	16
Totaal bedrijfslasten	(2.361)	(4,3)	(2.264)
Totaal bedrijfsresultaat	188	(58,8)	456
als % van de bedrijfsopbrengsten	7,4		16,9

(in € miljoenen, behalve percentages)

FINANCIËLE RESULTATEN VAN PAKKETTEN

Financieel overzicht

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Totaal bedrijfsopbrengsten	564	6,2	531
Overig inkomen	–		–
Totaal bedrijfslasten	(484)	(2,1)	(474)
Totaal bedrijfsresultaat	80	40,4	57
als % van de bedrijfsopbrengsten	14,2		10,7

(in € miljoenen, behalve percentages)

PAKKETTEN

Op het gebied van pakketten is Post in Nederland en België actief. In de snelgroeiende B2C-pakketmarkt is Pakketten marktleider in Nederland, met een marktaandeel van 57% (2008). In de Business-to-Business (B2B)-markt heeft Post een marktaandeel van 16%. De Nederlandse binnenlandse pakketmarkt had in 2010 een waarde van circa €1,1 miljard, waarvan €340 miljoen voor rekening komt van de snelgroeiende B2C-markt. Terwijl de B2B-markt in de afgelopen jaren een eencijferige groei heeft vertoond, groeide de B2C-markt met tweecijferige percentages dankzij met name de e-commerce-activiteiten van veel retailers. Pakketten heeft meer geprofiteerd van deze trend dan andere spelers op de markt, met een volumegroei van 50% in de afgelopen vijf jaar; hetgeen heeft geleid tot een robuust operationeel resultaat. Pakketten heeft een goede uitgangspositie om te profiteren van de verdere ontwikkelingen op de pakketmarkt en om het portfolio te ontwikkelen.

In het kader van de groei-initiatieven van Pakketten wordt gewerkt aan de versterking van de positie van het bedrijf in de pakketmarkt via een combinatie van e-fulfilment-diensten, speciale post- en pakketdiensten, en winkel- en medialogistiek. Naast de traditionele aflevering op thuisadressen en kantoren ontwikkelt Pakketten oplossingen voor vracht- en palletdistributie en breidt het zijn positie uit in België en op het gebied van grensoverschrijdende diensten. Distributie voor de detailhandel en gespecialiseerde diensten bieden ook nieuwe kansen voor Pakketten.

Via diverse overnames heeft Pakketten stappen gezet om het dienstenaanbod uit te breiden. Met de acquisitie van Micropakket Nederland B.V. in 2009 kreeg Pakketten de mogelijkheid zich te richten op het high-end-segment. Pakketten heeft zich in 2010 verder gepositioneerd in de gespecialiseerde distributiediensten en e-fulfilment-services via de ontwikkeling van Extra@Home, een nieuw portfolio van diensten gericht op de aflevering van witgoed en meubilair. Via de overname van TopPak Holding B.V. wil Pakketten het aanbod verder uitbreiden met andere gespecialiseerde diensten.

Daarnaast wil Pakketten, op basis van de bestaande internationale contracten en diensten, zijn positie als bemiddelaar voor internationale pakketdistributie versterken en internationale klanten, waaronder andere postoperators, een breed scala van pakketoplossingen bieden, waar mogelijk via geïntegreerde netwerken, en indien nodig via gespecialiseerde netwerken. Zowel in Duitsland als in het Verenigd Koninkrijk werkt Pakketten momenteel aan het opbouwen van een klein verkoopteam dat volumes voor deze diensten moet genereren.

Om de toekomstige groei te kunnen verwerken is Pakketten bezig met een verandering van zijn logistieke operationele infrastructuur via het "New Logistical Infrastructure"-programma. Op dit moment maakt Pakketten gebruik van een "hub and spoke"-model met drie grote sorteercentra en een landelijk netwerk van depots. Dit model biedt echter onvoldoende flexibiliteit in een markt die zich snel ontwikkelt. De nieuwe infrastructuur gaat uit van kleinere hybride hubs en/of sorteercentra verspreid over het hele land. Deze oplossing biedt Pakketten de gelegenheid te groeien en tegelijkertijd de kosten te reduceren en flexibel te blijven om zich aan de ontwikkelingen in de markt aan te passen. Dit proces, dat in 2009 van start is gegaan, zal naar verwachting tot 2015 lopen. Het vereist in totaal een investering van circa €240 miljoen, gespreid over de periode 2010-2016. Met deze investering wordt de operationele capaciteit met 40% vergroot.

Pakketten is in 2010 verder gegroeid zowel in volume als in omzet. De volumegroei heeft duidelijk geprofiteerd van de e-commerce-trend en de groei van de B2B-volumes, hetgeen resulteerde in een totale volumegroei van 6,7%.

Over het geheel is de prijstrend negatief gebleven (-3,8% in 2010), met name in het segment partijenpost in Nederland en in de internationale pakketten. De felle concurrentie tussen aanbieders in Europa en in Nederland, alsmede de steeds sterkere focus op afleveringskosten van de kant van de klanten tijdens de recessie resulteerden in lagere gemiddelde opbrengsten per pakket.

FINANCIËLE RESULTATEN VAN INTERNATIONAL

Financieel overzicht

Jaar eindigend op 31 december	2010	variance %	2009
Totaal bedrijfsopbrengsten	1.294	21,0	1.069
Overig inkomen	13	(45,8)	24
Totaal bedrijfslasten	(1.336)	(4,9)	(1.274)
Totaal bedrijfsresultaat	(29)	84,0	(181)
als % van de bedrijfsopbrengsten	(2,2)		(16,9)

(in € miljoenen, behalve percentages)



INTERNATIONAL

Sinds halverwege de jaren '90 heeft Post stappen gezet om de uitdager te worden op de Europese postmarkten die in de eerste fase van liberalisering verkeerden. In termen van vervoerd gewicht heeft Post een geschat marktaandeel van 16% in het Verenigd Koninkrijk, 5% in Duitsland en 4% in Italië. De ongelijke en dikwijls vertraagde liberalisering van de postmarkten heeft het tempo waarmee het marktaandeel van Post in Europa zich ontwikkelde vertraagd, hetgeen ertoe heeft geleid dat Post de focus van haar internationale ambities heeft gericht op het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië.

In lijn met deze strategie is Post momenteel bezig met het afstoten van zijn activiteiten in andere Europese landen. De Oostenrijkse activiteiten en het Belgische dochterbedrijf Belgische Distributiedienst zijn in 2010 afgestoten, en de Italiaanse ongeadresseerde activiteiten begin 2011. Post denkt goed gepositioneerd te zijn om kansen te kunnen realiseren in de drie grote Europese postale markten, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië, rekening houdend met de impact van de discussie over de regelgeving op haar activiteiten.

In het Verenigd Koninkrijk legt Post meer de nadruk op een regionale structuur, en dit heeft bijgedragen tot de versnelling van de ontwikkeling van TNT Post UK. Post onderzoekt momenteel de mogelijkheden een end-to-end dienstverlening te ontwikkelen. In Duitsland ligt de primaire focus van Post op het vergroten van de winstgevendheid. In Italië groeit het marktaandeel van TNT Post Italy dankzij met name de Formula Certa-dienstverlening, een vorm van aantekende verzending. In alle landen is Post erin geslaagd, ondanks de onzekerheden rond de regelgeving, haar positie te versterken en haar operationele resultaten te verbeteren.

Binnen het segment International valt tevens het managen van grensoverschrijdende poststromen, zowel in het kader van de Universele Postdienstverlening als via het dochterbedrijf Spring Global Mail. Deze activiteiten staan sterk onder druk door de elektronische media, als gevolg van het kostenverschil tussen traditionele grensoverschrijdende post en elektronische communicatie.

De omzet van International steeg in 2010 met 21,0% tot €1.294 miljoen ten opzichte van 2009. Na correctie voor de wijzigingen in de factuuremethode in Duitsland groeide de omzet met 7%. De nieuwe factuuremethode betekent dat er voor een deel van de activiteiten (PostCon) een commissie wordt berekend op de bruto omzet van klantencontracten, als gevolg van een verandering in de regelgeving (primair in verband met de BTW). Het bedrijfsresultaat van International in 2010 kwam uit op een verlies van €29 miljoen, hetgeen een verbetering is

van €152 miljoen als gevolg van met name afwaarderingen en andere waardeaanpassingen binnen International voor een bedrag van €146 miljoen in 2009.

MVO-PRESTATIES

Post Nederland heeft zich in 2010 gefocust op verantwoord inkrimpen. Nadat in maart 2010 de vakbondsleden hadden ingestemd met de collectieve arbeidsovereenkomst inclusief het sociaal plan, zijn Post en de vakorganisaties gestart met het overleg over de implementatie van de finale herstructurering (Masterplan III). Uiteindelijk werd op 16 december 2010, na zes stakingsdagen, een akkoord bereikt dat de basis legt voor de ontwikkeling van een efficiënt postbedrijf met een sociaal verantwoorde transitie. De vakbondsleden hebben in januari 2011 ingestemd met dit akkoord.

Door de herstructurering zal het aantal FTE's met 11.000 worden gereduceerd. Uitgaande van natuurlijk verloop en vrijwillige mobiliteit werd ervan uitgegaan dat er 4.500 gedwongen ontslagen nodig zouden zijn onder de productiemedewerkers. De instemming van de vakbondsleden met het akkoord betekent dat dit aantal nu substantieel zal worden teruggebracht. Er zullen definitief 1.700 banen in totaal behouden blijven, hoofdzakelijk bij de nieuwe Auto Unit van Post en bij Pakketten. Post zal de mogelijkheden bekijken om bij toekomstige organisatieveranderingen nog eens 200 banen te behouden. Aan 300 medewerkers zal tot eind 2014 tijdelijk werk worden geboden. Bovendien zal de inzet van TNT Mobility worden versterkt, met de bedoeling om voor nog eens 500 medewerkers werkloosheid te voorkomen.

Daarnaast heeft Post de certificering hernieuwd voor OHSAS 18001, Investors in People (IIP), ISO 14001 en ISO 9001. In de volgende tabel worden de belangrijkste resultaten van de MVO-inspanningen van Post met betrekking tot de medewerkers, het milieu en andere stakeholders weergegeven.

VOORUITZICHTEN 2011

Post verwacht in 2011 een daling van de volumes geadresseerde post in Nederland van 8-10% als gevolg van de aanhoudende substitutie en concurrentie in dit tweede volle jaar na de volledige liberalisering. De beoogde Masterplan-besparingen voor dit jaar bedragen €50-60 miljoen. De onderliggende cash EBIT van Post (gedefinieerd als de onderliggende EBIT minus de kasuitstroom voor pensioenverplichtingen en herstructureringen) zal naar verwachting €130-170 miljoen bedragen. Na de splitsing voorzien de dividendrichtlijnen van Post voor de komende jaren in een uitkeringspercentage van 75% van het onderliggende nettokasresultaat, met een minimum van €150 miljoen per jaar. Daarnaast ontvangen de aandeelhouders het dividend dat Post ontvangt van de Express-activiteiten.

Niet-voortgezette activiteiten (Express)

Express vervoert goederen en document wereldwijd en richt zich op tijdzekere en/of dagzekere aflevering.

Goederen en documenten zijn divers in gewicht, vorm en afmeting en er kunnen verschillende eisen voor gelden voor wat betreft de snelheid van aflevering, de veiligheid en de plaats van aflevering. Er kunnen ook verschillen zijn ten aanzien van de afstand, van binnenlands vervoer (volumes binnen de grenzen van een land) tot internationaal transport, zoals grensoverschrijdend en/of regionaal alsmede intra- en intercontinentaal.

De geleverde express-diensten en de prijzen die Express in rekening brengt zijn primair geclassificeerd naar snelheid, afmetingen en gewicht van de zendingen. Express biedt zijn klanten standaard en economy (minder tijdgevoelige) express-diensten, die in prijs verschillen. De omzetyield is het gemiddelde van de groei van de omzet per zending en die van de omzet per kilo voor de binnenlandse en internationale producten, exclusief acquisities en wisselkoerseffecten.

De klanten van Express zijn zowel kleine en middelgrote bedrijven als grote ondernemingen, verzenders van grote volumes en wereldwijde klanten. Elke categorie klanten wordt gemanaged door specifieke teams en processen. Express bouwt bestendige relaties op met zijn klanten via regelmatig persoonlijk contact en klantbezoeken, alsmede via een breed scala aan communicatiemediën. De belangrijkste sectoren waar Express zich op richt zijn de hightech, de automobielbranche en de productie-industrie, de gezondheidszorg en lifestyle (modeartikelen).

Express is een van de meest vooraanstaande express-bedrijven in Europa, met een wereldwijde dekking in meer dan 200 landen en eigen vestigingen in 62 landen. In 2010 heeft Express zijn positie in opkomende markten verder uitgebouwd en daarbij de connectiviteit tussen deze markten en Europa verbeterd.

Op dit moment worden de bedrijfsresultaten van Express in vier segmenten gerapporteerd. Na de splitsing zal de verslaglegging van Express ook volgens deze segmenten

plaatsvinden. Er zijn drie geografische segmenten en één business segment:

- Europa, het Midden-Oosten en Afrika (Europa & MEA) is de thuismarkt van Express en de belangrijkste generator van omzet en winst;
- Azië-Pacific (ASPAC) is een belangrijke groeiemarkt voor Express, met China als kerngebied;
- Binnen Noord- en Zuid-Amerika zijn Brazilië en Chili de speerpunten van de recente expansie van Express, terwijl in de Verenigde Staten en Canada een aanwezigheid wordt aangehouden om klanten een full-service toegang tot deze belangrijke economieën te bieden;
- Ten slotte het business segment "Overige Netwerken" dat de Fashion- en Innight-activiteiten omvat.

Daarnaast hebben de niet-toewijsbare activiteiten betrekking op onder andere het Express Hoofdkantoor en ICS (Information Communication Services).

BEDRIJFSPRESTATIES EXPRESS VOLUMES

In 2010 zijn de dagelijkse volumes in alle kwartalen sneller gegroeid ten opzichte van 2009 dan oorspronkelijk verwacht. Het aantal zendingen lag boven het niveau van 2007 (het laatste jaar dat niet door de crisis werd getroffen) maar door de daling van het gewicht per zending liep de groei in termen van vervoerd gewicht achter.

De internationale volumes kenden in 2010 een significante groei. Het vervoerde gewicht binnen de Europese netwerken voor lucht- en wegvervoer steeg met respectievelijk 16,1% en 13,3% ten opzichte van 2009.

De internationale groei werd opgevangen door extra capaciteit weg- en luchtvervoer toe te voegen aan de netwerken.

De binnenlandse volumes groeiden ook, weliswaar in mindere mate dan de internationale. In Europa groeide het aantal binnenlandse zendingen met 6,4%. Deze groei overtrof die van het Europese BBP in 2010 ten opzichte van 2009. In Azië-Pacific boekte Express een sterke binnenlandse omzetgroei, met name in Australië en India. Hoau heeft zich in 2010 gericht op de vervanging van laagrenderende binnenlandse volumes door het nieuwe productenaanbod van dagzekere diensten, dat meer dan verviervoudigde ten opzichte van 2009. In de regio Noord- en Zuid-Amerika (met name Brazilië) daalden de binnenlandse volumes als gevolg van de maatregelen om de yield te verbeteren en de rationalisering van de contracten.

OMZETYIELD

Terwijl de volumes over het geheel, zowel in binnenlands als in internationaal vervoer, sneller groeiden dan verwacht, bleef in 2010 de druk op de omzetyield significant, zowel ten opzichte van 2009 als in vergelijking met het vergelijkingsjaar 2007. De verslechtering van de omzetyield heeft zich in 2010 gestabiliseerd, hoewel de yield nog steeds onder het niveau van 2009 lag. Belangrijkste reden van deze ontwikkeling was de klantenmix, door de sterkere groei bij de wereldwijde en grote klanten die nog steeds tegen de eerder overeengekomen tarieven afnemen. In juli 2010 zijn een aantal maatregelen uitgerold om de omzetyield te verbeteren, zoals doelstellingen om de product- en klantenmix van de Express-producten te verbeteren, verhoging van de standaardtarieven, verhoging van de contractspecifieke tarieven en een bredere toepassing van toeslagen. Gezien de tijd die nodig is om deze maatregelen door te voeren, zal het volle effect ervan echter pas in 2011 zichtbaar worden. In het vierde kwartaal is de yield verslechterd ten opzichte van het derde kwartaal als gevolg van de slechte weersomstandigheden in Europa in december, die een groter effect hadden op de beter renderende internationale producten dan op de binnenlandse producten.

OPTIMALISERING VAN DE PRESTATIES VAN DE NETWERKEN

In 2010 zijn ondanks de inflatiedruk de kosten per zending verder gedaald dankzij een breed scala van kostenbesparingsprogramma's op het gebied van inkoop en optimalisering van de netwerken en operationele activiteiten, in combinatie met een algehele focus op kostenbesparingen.

De kosten per zending exclusief brandstoffen, eenmalige herstructureringskosten en wisselkoerseffecten in Europa & MEA waren 2,6% lager dan in 2009. In de ASPAC-regio waren de kosten per zending 3,3% hoger, en in Noord- en Zuid-Amerika zelfs 11,4% als gevolg van de significant zwaardere inflatiedruk en het hogere gemiddelde gewicht van de zendingen, hetgeen aan de opbrengstenkant ruimschoots is goedgehaakt door de hogere yield.

In het Europese netwerk voor luchtvervoer heeft Express de capaciteit verhoogd en daarbij ook de hoogste benuttingsgraad in het recente verleden gerealiseerd. De extra capaciteit is voornamelijk bereikt door aanvullende gecharterde vliegtuigen, die meer flexibiliteit in de capaciteit mogelijk maken.

In het licht van de groei van de internationale volumes heeft Express twee extra Boeing 747's ingezet voor de lijn van de hub in Luik naar Hong Kong en Shanghai. In oktober lanceerde Express een rechtstreekse vaste lijn per Boeing 747 tussen Chongqing, een snelgroeiend hightech productiecentrum in Centraal-China, en Europa. TNT is de eerste express-integrator die eigen vrachtluchten verzorgt tussen Europa en Chongqing. De onderneming wil hiermee voorzien in de toenemende vraag vanuit de hightech-industrie in deze regio. Daarnaast heeft Express bekendgemaakt een contract te hebben gesloten voor de levering en lease van drie nieuwe Boeing 777 Long Range vrachtlvliegtuigen. Deze toestellen, die in 2011 in dienst worden genomen, vervangen de twee Boeing 747's die momenteel via een kortlopend contract worden geleased. Hiermee wordt de capaciteit vergroot op de langeafstandslijnen van Express, met name die tussen Europa en China.

Express is in 2010 verder gevorderd in de ondernemingsbrede uitrol van de "Common Information and Communication Systems", die in de loop van de tijd zullen zorgen voor zowel een verbetering van de processen als voor kostenbesparingen.

Express heeft maatregelen getroffen om de bedrijfsorganisatie te stroomlijnen en in lijn te brengen met de op 2 december 2010 bekendgemaakte nieuwe managementstructuur. Deze maatregelen alsmede diverse landspecifieke reorganisaties hebben geleid tot eenmalige herstructureringslasten van circa €16 miljoen.

FINANCIËLE PRESTATIES PER SEGMENT

Het totale onderliggende bedrijfsresultaat van Express is in 2010 met €98 miljoen gestegen tot €338 miljoen (€317 miljoen bij constante wisselkoersen), tegen €240 miljoen in 2009. Alle segmenten hebben aan deze verbetering bijgedragen, met uitzondering van Noord- en Zuid-Amerika. Het onderliggende bedrijfsresultaat wordt berekend als het bedrijfsresultaat na correctie voor herstructureringskosten en andere eenmalige of buitengewone posten.

Europa & MEA

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Bedrijfsopbrengsten	4.453	7,5	4.142
Bedrijfsresultaat (EBIT)	371	32,0	281
Onderliggend bedrijfsresultaat (EBIT)	399	20,9	330

(in € miljoenen, behalve percentages)

De omzet van Europa & MEA is in 2010 autonoom (exclusief acquisities/vervreemdingen en externe factoren zoals brandstofkosten en wisselkoerseffecten) gegroeid dankzij met name de hogere volumes. Dit is echter voor een deel tenietgedaan door de lagere omzetyield. Oost-Europa, het Midden-Oosten en Afrika vertoonden een tweecijferige groei, terwijl de volgroeide markten met een lager tempo zijn gegroeid, zij het ten opzichte van hogere vergelijkingscijfers. De voortdurende focus op kostenefficiëntie heeft geresulteerd in een verdere verlaging van de kosten per eenheid, ondanks de aanhoudende inflatiedruk in veel markten.

Azië-Pacific

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Bedrijfsopbrengsten	1.656	33,2	1.243
Bedrijfsresultaat (EBIT)	14	143,8	(32)
Onderliggend bedrijfsresultaat (EBIT)	14	170,0	(20)

(in € miljoenen, behalve percentages)

Azië-Pacific boekte een autonome omzetgroei van 17% (exclusief acquisities/vervreemdingen en wisselkoersverschillen). De meest significante bijdrage hieraan leverde China, dankzij met name de grotere volumes van bestaande en nieuwe wereldwijde klanten. Wisselkoerseffecten droegen 15,9% bij aan de omzetgroei. In de meeste markten verbeterde het bedrijfsresultaat, het meest significant in China. In de meeste van deze markten stegen de kosten per zending in lijn met de hogere inflatie, maar dit werd goedgemaakt door de positieve ontwikkeling van de omzetyield. Express heeft de eigen capaciteit tussen China en Europa uitgebreid via de toevoeging van twee extra Boeing 747 vrachttoestellen. Dit betekent enerzijds een verbetering van de dienstverlening, en anderzijds een vermindering van de afhankelijkheid van commerciële lijndiensten, zodat er meer controle ontstaat over de eigen transportkosten om kostenbesparingen te realiseren.

Noord- en Zuid-Amerika

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Bedrijfsopbrengsten	502	25,8	399
Bedrijfsresultaat (EBIT)	(67)	(109,4)	(32)
Onderliggend bedrijfsresultaat (EBIT)	(39)	(62,5)	(24)

(in € miljoenen, behalve percentages)

De totale omzet in Noord- en Zuid-Amerika groeide met 25,8%. Dit is met name toe te schrijven aan acquisities (LIT Cargo, in februari 2009 overgenomen, en Expresso Araçatuba, in mei 2009 overgenomen: 10,3%) en wisselkoerseffecten (17,8%). De autonome omzet van Noord- en Zuid-Amerika daalde met 2,3% als gevolg van de rationalisering van de contracten in Brazilië, die deels werd goedgemaakt door de positieve ontwikkeling van de omzetyield.

In Noord-Amerika is Express op relatief kleine schaal actief, met name voor de inkomende stromen naar de

Verenigde Staten ten behoeve van wereldwijde klanten; als zodanig is het segment een belangrijk onderdeel van het wereldwijde netwerk van Express, al heeft het niet de schaal die nodig is om winstgevend te zijn.

Het onderliggende bedrijfsresultaat van Noord- en Zuid-Amerika is inclusief een correctie van €20 miljoen in verband met integratiekosten in Brazilië, claims van klanten en voorzieningen. De daling van het onderliggende bedrijfsresultaat heeft te maken met wisselkoersverschillen en lagere resultaten in Brazilië.

Overige Netwerken

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Bedrijfsopbrengsten	448	4,2	430
Bedrijfsresultaat (EBIT)	18		18
Onderliggend bedrijfsresultaat (EBIT)	19		19

(in € miljoenen, behalve percentages)

De omzet van Overige Netwerken groeide autonoom met 3,5%. Dit is met name toe te schrijven aan de groei van de Innight-activiteiten. De stijging van het bedrijfsresultaat bij Innight werd tenietgedaan door een even grote daling bij de Fashion-activiteiten, in verband met een aantal specifieke contracten.

Niet-toewijsbaar

Jaar eindigend op 31 december	2010	verandering %	2009
Bedrijfsopbrengsten	(6)		(6)
Bedrijfsresultaat (EBIT)	(156)	10,3	(174)
Onderliggend bedrijfsresultaat (EBIT)	(55)	15,4	(65)

(in € miljoenen, behalve percentages)

Niet-toewijsbaar bedrijfsresultaat

Jaar eindigend op 31 december	2010	2009
Splitsingskosten	(45)	
Projecten	(7)	(5)
Profit pooling	(41)	(92)
Pensioenen	(15)	(12)
Overige kosten	(48)	(65)
Totaal	(156)	(174)

(In € miljoenen)

In 2010 bedroegen de niet-toewijsbare bedrijfskosten €156 miljoen (2009: €174 miljoen), inclusief €45 miljoen aan splitsingskosten en €41 miljoen (2009: €92 miljoen) in verband met de profit & loss pooling-regelingen (zie hoofdstuk 5 van het Jaarverslag). De niet-toewijsbare pensioenlasten van €15 miljoen hebben betrekking op de medewerkers van het Hoofdkantoor, die niet aan de segmenten zijn toegewezen. Overige kosten hebben betrekking op specifieke taken en evenementen in verband met groepsbrede activiteiten die niet aan de segmenten worden doorbelast.

MVO-PRESTATIES

De MVO-prestaties van TNT waren in 2010 over het geheel positief en op veel focusgebieden zijn verbeteringen gerealiseerd ten opzichte van 2009. De belangrijkste resultaten zijn als volgt:

In absolute cijfers is de CO₂-uitstoot van Express gestegen als gevolg van de groei van de activiteiten en de verschuiving van uitbesteed luchtvervoer naar eigen vliegtuigen.

Er is een significante vooruitgang geboekt in de verbetering van de CO₂-efficiency, hetgeen zich vertaalt in een stijging met 5,4 punten van de CO₂-efficiencyindex ten opzichte van 2009. Dit is toe te schrijven aan de onderliggende CO₂-efficiencyprestaties van luchttransport en gebouwen.

Ondanks de sterke focus op de verbetering van de verkeersveiligheid is het aantal ongevallen met dodelijke afloop gestegen. De Management Board van Express blijft volledig geïnteresseerd aan de verbetering van de verkeersveiligheid in alle Express-onderdelen, met speciale aandacht voor de opkomende markten. Er zijn specifieke en gedetailleerde actieplannen ontwikkeld die rekening houden met de cultuur en de omstandigheden rondom verkeersveiligheid in de betreffende landen, met het doel dat ook de onderaannemers die voor Express werken vergelijkbare veiligheidsnormen in acht nemen. De actieplannen stellen verder minimumstandaards vast voor voertuigen, chauffeurs, routes en subcontractor-management om te waarborgen dat er effectieve managementsystemen voor de verkeersveiligheid worden geïmplementeerd en bewaakt.

De klanttevredenheid binnen Express (de mate waarin aan de verwachtingen van klanten wordt voldaan) is gedaald van 93,6% in 2009 tot 92,2% in 2010. Daar staat tegenover dat net als in 2009 40% van de klanten aangaven dat de dienstverlening van Express hun verwachtingen had overtroffen. De algemene daling was bij alle categorieën klanten terug te vinden. Een belangrijk onderdeel van de aanpak gericht op voortdurende verbetering was in 2011 de implementatie van de "Lean Improvement"-methodologie binnen de diverse landen om te waarborgen dat de meningen die de klanten naar voren brengen sturend zijn voor de verbeteringsinitiatieven.

In 2010 is gebruik gemaakt van het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek (VOICE) om de betrokkenheid van medewerkers te meten. Hieruit is een daling van 76% in 2008 (in 2009 heeft geen onderzoek plaatsgevonden) naar 69% in 2010 naar voren gekomen. Deze daling is deels toe te schrijven aan het organisatorische en economische klimaat. Express heeft actieplannen ontwikkeld om deze daling aan te pakken.

VOORUITZICHTEN 2011

TNT gaat voor 2011 uit van een grotendeels stabiele economische omgeving. Om de inflatoire kostendruk (waaronder de brandstofkosten) en mogelijke mix-effecten tegen te gaan, zal de focus van Express zich richten op structurele kosten en cash, naast de verbetering van de yield die een prioriteit blijft. Voor het gehele jaar verwacht Express een onderliggende omzet van €7,3-7,5 miljard en een onderliggend bedrijfsresultaat van €400-420 miljoen (bedrijfsresultaat inclusief de toewijzing van €20 miljoen aan centrale kosten van TNT). Na de splitsing voorzien de dividendrichtlijnen van Express in een uitkeringspercentage van circa 40% van het genormaliseerde nettoresultaat.

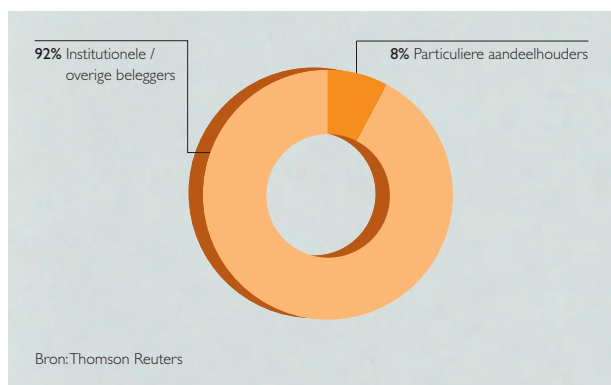
Informatie voor aandeelhouders

De aandelen van TNT N.V. zijn genoteerd aan de beurs van Amsterdam (Euronext Amsterdam, ticker: TNT) en opgenomen in de AEX-index, die normaliter bestaat uit de 25 grootste ondernemingen in Nederland op basis van het op de beurs verhandelde volume en het vrij verhandelbare aandelenkapitaal.

In 2010 werden er op Euronext Amsterdam 424 miljoen aandelen TNT verhandeld (2009: 464 miljoen).

Aangezien de gewone aandelen TNT worden aangehouden als aandelen aan toonder, is voor de analyse van het aandelenbezit per regio en type belegger uitgegaan van schattingen op basis van de beperkte marktinformatie die TNT ter beschikking staat. De schattingen per 31 december 2010 en uitgedrukt als percentage van het totaal aantal uitstaande aandelen (met uitzondering van aandelen in portefeuille) geven het volgende beeld:

Aandeelhouders per sector



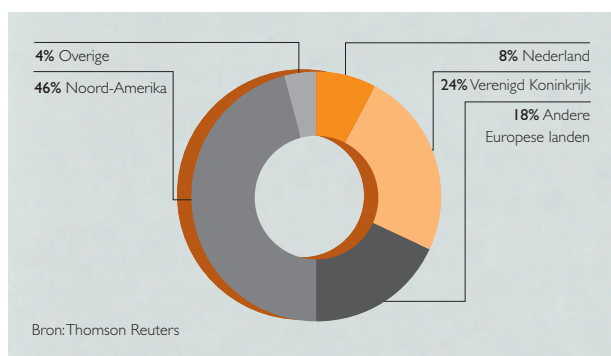
Relatieve koersontwikkeling ten opzichte van Euronext Amsterdam (AEX)



DIVIDEND

Momenteel streeft TNT ernaar aan de rendementseis van de aandeelhouders op de lange termijn te voldoen door waardegroei in de onderneming, op de korte termijn door de uitkering van dividenden, en incidenteel via belastingvrije inkoop van aandelen of andere wijzen van teruggave van overtollig kasgeld. Daarbij is TNT voornemens een jaardividend uit te keren (voorstel voor 2010: €0,57 per aandeel) van circa 40% van het genormaliseerde nettoresultaat over 2010, behoudens onvoorziene omstandigheden.

Aandeelhouders per land



Vanaf 2011 is Post voornemens in principe een dividend per aandeel uit te keren van circa 75% van het onderliggende netto kasresultaat, met een minimum van €150 miljoen per jaar. Het onderliggende netto kasresultaat wordt gedefinieerd als "de winst toekomstend aan de aandeelhouders van de moederonderneming" gecorrigeerd voor significante eenmalige en bijzondere posten, herstructureringskosten en extra pensioenbijdragen in contanten. Deze normalisering is gebaseerd op de onderliggende Cash EBIT, die als aparte prestatie-indicator in de verslaggeving van de onderneming is opgenomen. Post is voornemens jaarlijks interim- en slotdividenden uit te keren in contanten, met een vastgesteld interimdividend van €75 miljoen.

Daarnaast is Post voornemens zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk, en binnen de beperkingen van de geldende regelgeving met betrekking tot het onbepaalde eigen vermogen, het overtollige kasgeld uit het in Express aangehouden belang van 29,9% aan de aandeelhouders uit te keren. Het overtollige kasgeld wordt bepaald als de armslag die, binnen de grenzen van de vereisten voor de door Post beoogde BBB+/Baa1 credit rating, op middellange termijn beschikbaar is voor uitkering aan de aandeelhouders van TNT bovenop de verwachte gewone dividenden.

In het geval het belang in Express (deels) wordt verkocht terwijl de teruggave van overtollig kasgeld (nog) niet mogelijk is gezien de vermogenspositie en de beschikbare armslag met betrekking tot de vereisten voor de credit rating, dan zal Post de opbrengsten uit de (gedeeltelijke) verkoop op de meest efficiënte wijze aanwenden. Post zal dit doen door deze opbrengsten aan te wenden ten behoeve van de gewone bedrijfsvoering, zoals, maar niet beperkt tot, de verlaging van de schuld, investeringen en operationele kosten, met dien verstande echter dat Post deze opbrengsten niet zal gebruiken om bijzondere investeringen te financieren ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwe activiteiten of fusies en overnames die niet in de strategische bedrijfsplannen van Post voor de periode 2010-2015 zijn opgenomen.

Post beschouwt het in Express aangehouden belang als zuiver financieel. Post is dan ook voornemens, naast het gewone dividend zoals hierboven aangegeven en behoudens onvoorziene omstandigheden, de nettodividenden uit het behouden belang in Express aan de aandeelhouders uit te keren in een door Post nader te bepalen vorm.

Op basis van de door Express vastgestelde dividendrichtlijnen is Express voornemens een dividend uit te keren dat zich in essentie ontwikkelt in lijn met de operationele prestaties. Express is voornemens in principe een dividend uit te keren van circa 40% van het genormaliseerde nettoresultaat. Het genormaliseerde nettoresultaat wordt gedefinieerd als de "winst toekomend aan de aandeelhouders van de moedermaatschappij", gecorrigeerd voor significante eenmalige en bijzondere posten.

Express is voornemens jaarlijks de interim- en slotdividenden in contanten en/of in aandelen uit te keren. Daarnaast kunnen aandelen worden aangeboden als onderdeel van een optioneel dividend.

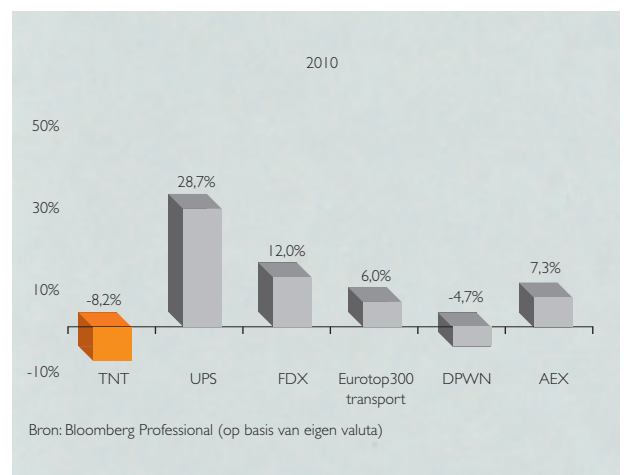
De Reserverings- en Dividendrichtlijnen zijn beschikbaar op de website van TNT, group.tnt.nl.

**OVERIGE INFORMATIE
TOTAAL AANDEELHOUDERSRENDEMENT –
BRANCHEVERGELIJKING**

In 2010 omvatte het aandeel TNT zowel de Post- als de Express-activiteiten. Voor vergelijkingsdoeleinden heeft TNT een "peer group" van beursgenoteerde bedrijven gedefinieerd met activiteiten in sectoren die vergelijkbaar zijn met die waarin de onderneming opereert. Deze peer

groep bestaat uit Deutsche Post DHL (DPWN), FedEx (FDX) en UPS. Na de splitsing zullen voor Post en Express nieuwe peer groups worden gedefinieerd. In onderstaande grafiek zijn de prestaties van TNT afgezet tegen die van de peer group (berekening op basis van het totale aandeelhoudersrendement over 2010 en 2009). Daarnaast toont de grafiek de relatieve prestaties ten opzichte van de AEX-index.

Totaal aandeelhoudersrendement



PUBLICATIES

TNT Share is een tijdschrift dat driemaal per jaar verspreid wordt onder 13.000 particuliere aandeelhouders van TNT en andere geïnteresseerden. Dit tijdschrift en andere publicaties kunnen ook via de website van TNT worden gelezen en besteld.

WEBSITES

De meest recente en de gearchiveerde persberichten, corporate presentaties en speeches, de actuele koers van het aandeel TNT en andere informatie zoals het online jaarverslag en de kwartaalverslagen van TNT vindt u op onze corporate website, group.tnt.nl. Wij nodigen u tevens uit de websites van onze twee belangrijkste merken te bezoeken: www.tnt.com en www.tntpost.nl.

TNT INVESTOR RELATIONS

Via activiteiten gericht op de aandeelhouders streeft TNT ernaar de aandeelhouders tijdig van de juiste informatie te voorzien. TNT communiceert proactief en open met institutionele en particuliere beleggers, alsmede met intermediaire groepen zoals analisten en financiële journalisten.

Naast de presentatie van de kwartaal-, halfjaar- en jaarcijfers onderhoudt TNT regelmatige contacten met financiële analisten en investeerders via meetings, roadshows, telefonische vergaderingen en bezoeken aan de onderneming.

UITGEVER

TNT N.V.
Postbus 13000
1100 KG AMSTERDAM
Nederland

Kamer van Koophandel Amsterdam
Nr. 27168968

Ontwerp

Addison Corporate Marketing

Drukwerkbegeleiding

Cendris Print Management

Drukwerk

Veenman Drukkers

BEZOEKADRES

Taurusavenue 111
2132 LS Hoofddorp
Nederland

BEZOEKADRES TNT POST

Prinses Beatrixlaan 23
2595 AK 's-Gravenhage

Postbus 30250
2500 GG 's-Gravenhage

Telefoon 088 868 61 61

POSTADRES

TNT Investor Relations
Postbus 13000
1100 KG Amsterdam
Nederland

Telefoon 088 939 9000
Fax 088 939 3000
E-mail investorrelations@tnt.com
Website group.tnt.nl

© TNT N.V. 2011

VOORBEHOUD BIJ "FORWARD-LOOKING STATEMENTS"

Bepaalde uitspraken in dit jaaroverzicht zijn "forward-looking statements" (op de toekomst gerichte uitspraken). Forward-looking statements bevatten door hun aard een element van risico en onzekerheid, aangezien ze betrekking hebben op en afhankelijk zijn van toekomstige gebeurtenissen en omstandigheden. Deze uitspraken zijn onderhevig aan bekende en onbekende risico's, onzekerheden en andere factoren die voor TNT niet beheersbaar en evenmin voorspelbaar zijn en waardoor de werkelijke resultaten aanmerkelijk kunnen verschillen van de toekomstige resultaten zoals die in de forward-looking statements expliciet of impliciet tot uitdrukking zijn gebracht. Forward-looking statements stelen op actuele verwachtingen, schattingen, prognoses, analyses en projecties ten aanzien de sectoren waarin TNT actief is en op de inzichten en aannames van het management van TNT ten aanzien van toekomstige gebeurtenissen.

Lezers wordt geadviseerd behoedzaam om te gaan met deze forward-looking statements, die geacht worden uitsluitend te zijn gedaan per de datum van publicatie van dit jaaroverzicht en die noch als voorspellingen noch als garanties voor toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen worden beschouwd. TNT neemt, tenzij zij daartoe gehouden is ingevolge de toepasselijke effectenwetgeving, geen verplichting op zich om gewijzigde forward-looking statements te publiceren naar aanleiding van onvoorziene gebeurtenissen of omstandigheden dan wel gebeurtenissen of omstandigheden die zich na de datum van publicatie van dit jaarverslag voordoen.

Bezoekadres TNT N.V.

TAURUSA VENUE 111
2132 LS HOOFDDORP
POSTBUS 13000
1100 KG AMSTERDAM
TELEFOON
088 393 90 00

BEZOEKADRES TNT POST

PRINSES BEATRIXLAAN 23
2595 AK 'S-GRAVENHAGE
POSTBUS 30250
2500 GG 'S-GRAVENHAGE
TELEFOON 088 868 6161

VOOR DE ONLINE
VERSIE VAN DIT DOCUMENT
EN VERDERE INFORMATIE
KUNT U TERECHT OP
GROUP.TNT.NL

