



# PostNL publiceert resultaten Q1 2024

Vooruitzichten 2024 bevestigd

## Financiële resultaten Q1 2024

in € miljoen	1e kw. 2023	1e kw. 2024	% mutatie
Omzet	783	765	-2%
Genormaliseerde EBIT	7	(9)	
Vrije kasstroom	(31)	(7)	
Genormaliseerd totaalresultaat	4	(8)	

## Hoofdpunten Q1 2024

- Volumes Pakketten 4,6% hoger, doordat binnenlandse volumes weer groeien en wederom sterke groei bij internationale klanten
- Volumes bij Mail 12,5% lager (-8,3% aangepast voor verkiezingspost), met name door aanhoudende substitutie
- Voortgaande sterke stijging autonome kosten met € 24 miljoen, met name gerelateerd aan arbeid
- 14% verdere verbetering gemiddelde CO2-efficiëntie
- Vooruitzichten 2024 bevestigd

## CEO statement

Herna Verhagen, CEO PostNL: "We boeken voortgang met de strategische acties die we in februari hebben aangekondigd. We blijven onze activiteiten en ons aanbod aanpassen aan veranderende marktomstandigheden. In het eerste kwartaal opereerden we in een lastige omgeving met stijgende kosten (vooral voor arbeid). Het resultaat viel conform verwachting lager uit dan vorig jaar.

De combinatie van de forse daling van de postvolumes en een verdere verschuiving naar niet-24uurs post heeft samen met hoge arbeidskosten gezorgd voor een negatief resultaat van Mail in Nederland. Het is duidelijk tijd voor verandering. Ons plan is om de postdienstverlening te veranderen naar bezorging binnen twee dagen en in de loop van de tijd binnen drie dagen. Dit past bij de behoeften van onze klanten en de consument. Om dit mogelijk te maken, is een aanpassing van de wet nodig. De minister van Economische Zaken is in dat proces aan zet. Onze inspanningen om de vacatures voor postbezorgers te vullen, werpen vruchten af en dragen bij aan een betere bezorgkwaliteit. We doen er alles aan om de postvoorziening in Nederland (die werk biedt aan duizenden mensen) betrouwbaar, bereikbaar en betaalbaar te houden.

Bij Pakketten beweegt het groeipercentage zich in de richting van de verwachte groei voor het hele jaar. De binnenlandse volumes hebben de groei hervat en de volumes van internationale klanten zijn aanzienlijk gestegen. De verschuiving naar een minder gunstige mix zette daarmee door. Zoals verwacht zorgde de voortgaande stijging van de autonome kosten voor druk op het resultaat. We boeken voortgang met onze strategische acties voor een beter evenwicht tussen volume en waarde. Die acties moeten in de loop van 2024 gaan bijdragen aan de resultaatontwikkeling. We zetten momenteel concrete stappen om onze producten en diensten te rationaliseren. We zetten ons in voor duurzame groei en hebben onlangs een moderne sorteerlocatie toegevoegd aan ons netwerk, mét innovatieve opslagcapaciteit van zonne-energie.

We hebben vertrouwen in het groeipotentieel van de markt voor e-commerce op de langere termijn, door de trend in online penetratie en de verwachte verbetering van de economische groei. Rekeninghoudend met de ontwikkelingen in Q1 en de geopolitieke en economische omgeving die nog steeds volatiel is, bevestigen we onze verwachtingen voor 2024: een genormaliseerde EBIT tussen € 80 miljoen en € 110 miljoen en een vrije kasstroom tussen € 0 en € 40 miljoen."

## Uitvoering strategie

Onze strategie bestaat uit het realiseren van onderscheidende klant- en consumentervaringen die ons de toonaangevende aanbieder van e-commerce en postdiensten maken in, naar en vanuit de Benelux. PostNL is actief in een dynamische markt en past zich voortdurend aan op de externe ontwikkelingen en werkt samen met klanten aan de in- en uitvoering van nieuwe en steeds meer digitale oplossingen. In die overkoepelende strategie ligt tevens een krachtige strategie voor milieu, maatschappij en bestuur (ESG) besloten. Daarmee kunnen we samen duurzaam onderweg.



### Versnelling digitale transformatie

We streven ernaar onze concurrentiepositie verder te versterken door ons platform verder uit te bouwen en door klant, consument en oplossingen te verbinden met eenvoudige en slimme digitale klantreizen (en op die manier de klanttevredenheid te verbeteren). Voor een onderscheidende digitale ervaring werken we voortdurend aan de verbetering van de belangrijkste klantreizen. Er zijn inmiddels 9,1 miljoen consumentenaccounts (eind 2023: 8,9 miljoen).

Op 30 april hebben we de mijlpaal van 1000 pakketautomaten bereikt (eind 2023: 903). Dit netwerk biedt een slimme en duurzamere oplossing voor de consument, verhoogt de bereikbaarheid en het dienstverleningsniveau, en ook andere bezorgdiensten kunnen de pakketautomaten gebruiken. In maart maakte GLS Nederland als eerste externe vervoerder van deze mogelijkheid gebruik. We breiden in de toekomst onze focus op bezorgopties buitenshuis verder uit en voegen nog meer pakketautomaten toe aan ons netwerk.

### Vorderingen verduurzaming in Q1 2024 en in de toekomst

We zijn ook in Q1 verdergegaan met het ontwikkelen en uitvoeren van initiatieven waarmee we onze impact op het milieu verlagen en onze maatschappelijk verantwoorde reputatie versterken.

Onze duidelijke routekaart voor verduurzaming heeft de gemiddelde CO<sub>2</sub>-efficiëntie van het eigen wagenpark verder verbeterd met 14% ten opzichte van 2023. Voor de internationale lange afstanden over de weg is verduurzamen nog uitdagender: de infrastructuur voor elektrische vrachtwagens is onvoldoende ontwikkeld en de beschikbaarheid van HVO100 buiten Nederland is zeer beperkt. In samenwerking met onze partners zijn we gestart met het gebruik van HVO100 voor het internationale wegtransport binnen Europa. Een tastbare stap die de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van de logistieke sector verkleint.

Onze focus op duurzame groei wordt ook zichtbaar door de opening van het nieuwe sorteercentrum in Alphen aan den Rijn, dat het BREEAM-predicaat 'Outstanding' voor nieuwbouw heeft meegekregen. Deze moderne faciliteit is uitgerust met innovatieve opslagcapaciteit voor zonne-energie die het lokale stroomnetwerk ontlast.

In april is er een nieuwe cao voor PostNL-postbezorgers ondertekend. Die cao loopt van 1 januari 2024 tot 31 december 2025. Gedurende de looptijd stijgen de lonen met ten minste 19%, inclusief een toename van 9,9% op basis van het wettelijk minimumloon per 1 januari 2024. De overeenkomst past bij onze financiële vooruitzichten.

## Resultaten bedrijfsonderdelen Q1 2024

in € miljoen, volume in miljoenen stuks	Volume		Omzet		Genormaliseerde EBIT <sup>1</sup>	
	1e kw. 2023	1e kw. 2024	1e kw. 2023	1e kw. 2024	1e kw. 2023	1e kw. 2024
Pakketten	82 <sup>2</sup>	86	561	555	5	2
Mail in Nederland	456	399	349	324	8	(5)
PostNL Other			60	63	(6)	(6)
Intercompany			(187)	(177)		
<b>PostNL</b>			<b>783</b>	<b>765</b>	<b>7</b>	<b>(9)</b>

<sup>1</sup> Toelichting: genormaliseerde cijfers exclusief incidentele posten in het eerste kwartaal 2024 (€ 13 miljoen), met name door claimgerelateerde kosten, en in het eerste kwartaal 2023 (€ 0 miljoen)

<sup>2</sup> Vanaf 1 januari 2024 omvatten de pakketvolumes ook binnenlandse Belgische volumes. Het vergelijkende cijfer van 2023 is overeenkomstig aangepast (Q1 2023: +1 miljoen stuks)

De genormaliseerde EBIT is het eerste kwartaal van 2024 gedaald naar € (9) miljoen (Q1 2023: € 7 miljoen). Die daling wordt hoofdzakelijk verklaard door:

#### Pakketten: volumegroei gepaard met ongunstige verschuiving van de mix

De omzet bedroeg het eerste kwartaal € 555 miljoen (Q1 2023: € 561 miljoen), ondanks een volumegroei van 4,6%. De binnenlandse volumes lieten de eerste tekenen van herstel zien (0,3% hoger) en groeiden dus weer, terwijl de volumes van internationale klanten, hoofdzakelijk grote, in Azië gevestigde, webwinkels, met 25% stegen. Het totale groeipercentage verbeterde gedurende het kwartaal, met een volumegroei van 7,0% in maart. Een en ander zorgde voor een ongunstige ontwikkeling van de mix. De omzet bij Spring steeg, hoofdzakelijk dankzij Azië. Het resultaat profiteerde van de verbeteringen van de operationele efficiëntie, mede door de aanpassingsmaatregelen.



**Mail in Nederland: sterke volumedaling, verdere verschuiving naar niet-24uurspost en druk door arbeidskosten**

De omzet daalde naar € 324 miljoen (Q1 2023: € 349 miljoen). De genormaliseerde EBIT in Q1 2024 bedroeg € (5) miljoen (Q1 2023: € 8 miljoen). Dit werd hoofdzakelijk verklaard door een sterke volumedaling van 12,5%, inclusief een effect van 4,2% in verband met de verkiezingen van vorig jaar. Mixeffecten, waaronder de verschuiving naar niet-24-uurspost, zorgden het eerste kwartaal voor druk op de marge. De arbeidskosten stegen onder invloed van de nieuwe cao voor PostNL en postbezorgers, en het hoge verzuimpercentage in een krappe arbeidsmarkt. Door de verdere aanpassing van processen in het huidige bedrijfsmodel is er een kostenbesparing van € 10 miljoen gerealiseerd.

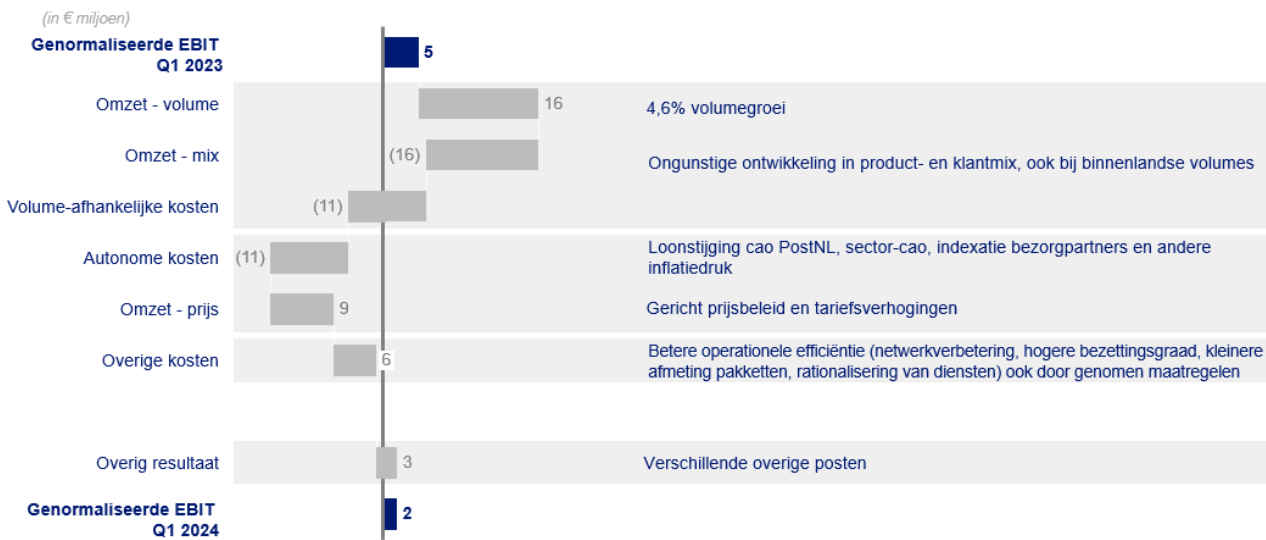
**Totaal**

Totale autonome kostenstijgingen van € 24 miljoen, hoofdzakelijk arbeidskosten en zichtbaar in alle segmenten.

**Segmentinformatie**

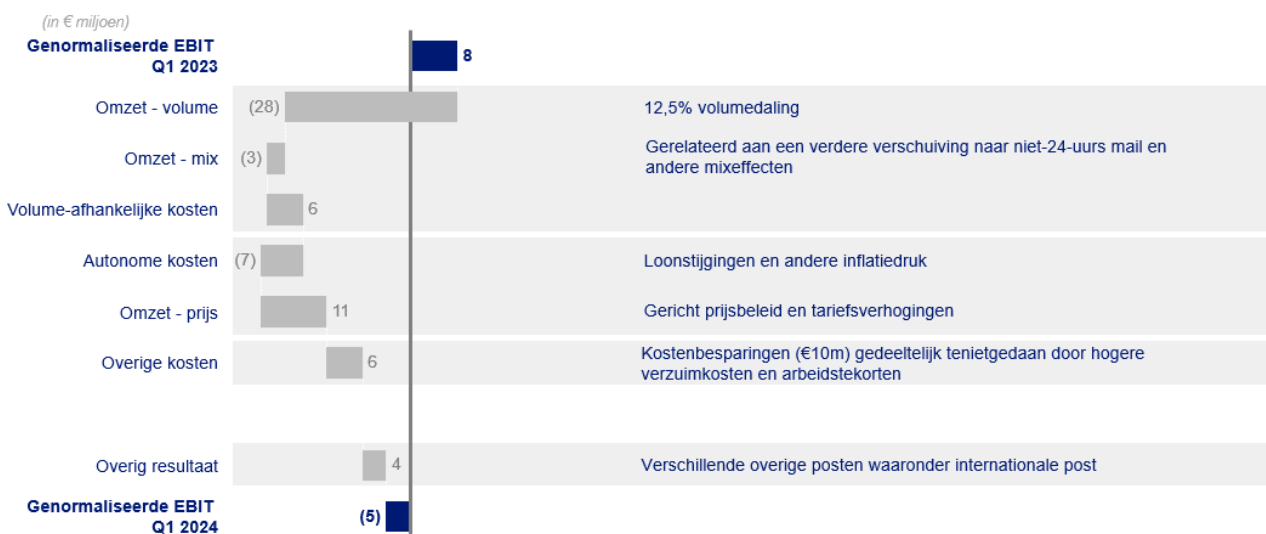
**Pakketten**

De omzet daalde naar € 555 miljoen (Q1 2023: € 561 miljoen) ondanks een volumegroei van 4,6%. De genormaliseerde EBIT in Q1 2024 bedroeg €2 miljoen (Q1 2023: €5 miljoen).



**Mail in Nederland**

De omzet daalde naar € 324 miljoen (Q1 2023: € 349 miljoen). De genormaliseerde EBIT in Q1 2024 bedroeg € (5) miljoen (Q1 2023: € 8 miljoen).





## Ontwikkeling kasstroom en financiële positie

De vrije kasstroom bedroeg € (7) miljoen (Q1 2023: € (31) miljoen). De verbetering ten opzichte van vorig jaar is voornamelijk te danken aan de lagere investeringen, de laatste betaling voor de overgangsregeling die we deden in 2023, minder betaalde belasting en een ongunstige ontwikkeling van het werkkapitaal. In het werkkapitaal zitten faserings-effecten.

## Kerncijfers

in € miljoen	1e kw. 2023	1e kw. 2024
Omzet	783	765
Bedrijfsresultaat	7	(21)
Periodewinst	4	(19)
Totaalresultaat	4	(17)

In Q1 2024 is de voorziening voor claims en vergoedingen gestegen. De verantwoording van claimgerelateerde kosten is beoordeeld als een buitengewone post. De impact ervan wordt buiten beschouwing gelaten in onze belangrijkste indicator voor het financiële resultaat: de genormaliseerde EBIT.

	31 december 2023	30 maart 2024
Gecorrigeerde nettoschuld	462	477
Geconsolideerd eigen vermogen	198	181

## Vooruitzichten 2024 bevestigd

Op basis van de feitelijke bedrijfsprestaties in het eerste kwartaal en de lastige externe operationele omgeving in ogenschouw nemend, bevestigt PostNL de eerder afgegeven vooruitzichten voor 2024.

### Pakketten

Voor de groei van binnenlandse pakketten waren de eerste tekenen van herstel te zien, in de richting van de aangenomen groei van 2-4% voor 2024. Voor de pakketvolumes van internationale klanten wordt een dubbelcijferig groeipercentage verwacht. De totale verwachte volumegroei bedraagt 7-10%, en het groeitempo neemt in de loop van het jaar naar verwachting toe. De verschuiving in de klant/product-mix blijft de marge onder druk zetten. De plannen voor de rationalisering van de dienstverlening en het netwerk verlopen goed en liggen op koers om in 2024 circa € 35 miljoen bij te dragen aan de genormaliseerde EBIT. Een en ander zal de komende kwartalen geleidelijk in de cijfers tot uitdrukking komen.

### Mail in Nederland

Het negatieve resultaat voor het eerste kwartaal bij Mail in Nederland onderstreept de urgente noodzaak tot verandering. Er wordt uitgegaan van een volumedaling van 7-9%, voornamelijk door voortgaande substitutie. Die volumeontwikkeling is niet gelijkmatig over de kwartalen verdeeld, vooral vanwege de timing en het aantal verkiezingen in Nederland (2024: Q2 en 2023: Q1 en Q4). De snellere verschuiving richting niet-24uurspost zorgt voor extra druk op de marge. PostNL ligt op koers om op basis van de verdere aanpassingen van de processen in het huidige bedrijfsmodel circa € 40 miljoen aan kostenbesparingen te realiseren. Ook is er een verhoging van de postzegelprijs aangekondigd, naar € 1,14 per 1 juli 2024. Deze is nodig om een deel van de toenemende kosten op te vangen en het huidige niveau van de dienstverlening te waarborgen.

### Overig

Hoge autonome kostenstijgingen van circa € 155 miljoen, met een zwaartepunt in Q4. Deze worden gecompenseerd door circa € 135 miljoen uit gerichte prijsmaatregelen bij zowel Pakketten als Mail in Nederland. PostNL verwacht € 20 miljoen aan extra kostenbesparingen uit eerdere maatregelen voor de reductie van indirecte kosten en verbetering van de efficiëntie. De kapitaalinvesteringen bedragen naar verwachting circa € 110 miljoen en laten een duidelijke focus op de strategie zien, met blijvende aandacht voor kasstroombeheer. Ons investeringsprogramma is flexibel en zorgt voor een efficiënte en toekomstbestendige infrastructuur.

## Vooruitzichten 2024

in € miljoen	2023	2024 vooruitzicht
Genormaliseerd EBIT	92	80 - 110
Genormaliseerd totaalresultaat	52	40 - 70
Vrije kasstroom	52	0 - 40

## Dividendkalender

Slotdividend 2023	Interimdividend 2024	
18 april 2024	7 augustus 2024	Ex-dividenddatum
19 april 2024	8 augustus 2024	Registratiedatum
22 april 2024	9 augustus 2024	Start keuzeperiode
7 mei 2024	22 augustus 2024	Bepaling omwisselverhouding
10 mei 2024	26 augustus 2024	Betaalbaarstelling

## Financiële kalender

5 augustus 2024	Publicatie resultaten Q2 & HY 2024
4 november 2024	Publicatie resultaten Q3 2024

## Contact informatie

Published by

**PostNL N.V.**

Waldorpstraat 3  
2521 CA The Hague  
T: +31 88 86 86 161

Investor Relations

**Inge Laudy**

Manager Investor Relations  
M: +31 610 51 96 70  
E: inge.laudy@postnl.nl

Media Relations

**Dagna Hoogkamer**

Manager Media Relations  
M: +31 622 05 36 29  
E: dagna.hoogkamer@postnl.nl

## Audio webcast en conference call over de Q1 2024 resultaten

Op 6 mei 2024 om 11.00 uur start een conference call voor analisten en beleggers. Deze kan live gevolgd worden via een audio webcast: [www.postnl.nl/over-postnl/beleggers](http://www.postnl.nl/over-postnl/beleggers).

## Meer informatie

Meer informatie is beschikbaar op [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl). Dit persbericht bevat voorkennis in de betekenis van artikel 7 (1) van de EU Market Abuse Regulation. Deze vertaling bevat een deel van het volledige, Engelstalige, persbericht dat, met aanvullende informatie, beschikbaar is op [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl). Bij verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie is de Engelse versie leidend. Door afrondingsverschillen tellen de getallen in dit persbericht (tabellen en verklaringen bij de resultaten) mogelijk niet altijd precies op in de totalen.

## Toekomstgerichte uitspraken

Enkele uitspraken in dit persbericht zijn 'toekomstgerichte uitspraken'. Door hun aard omvatten toekomstgerichte uitspraken risico's en onzekerheden, omdat zij betrekking hebben op gebeurtenissen en afhankelijk zijn van omstandigheden die zich in de toekomst zouden kunnen voordoen. Deze toekomstgerichte uitspraken omvatten bekende en onbekende risico's, onzekerheden en andere factoren die buiten onze macht liggen en onmogelijk voorspeld kunnen worden, waardoor daadwerkelijke resultaten aanmerkelijk kunnen verschillen van een toekomstig resultaat dat wordt genoemd of geïmpliceerd. Deze toekomstgerichte uitspraken zijn gebaseerd op huidige verwachtingen, inschattingen, voorspellingen, analyses en projecties over de markten waarin wij actief zijn verwachtingen en veronderstellingen van het management over mogelijke gebeurtenissen in de toekomst. U wordt gewaarschuwd zich niet onevenredig te verlaten op deze toekomstgerichte uitspraken, die alleen per de datum van dit persbericht worden gedaan en geen voorspellingen of garanties van mogelijke toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden zijn. Tenzij anderszins vereist door geldend effectenrecht, hebben wij geen enkele verplichting voor de openbaarmaking van eventuele revisies van deze toekomstgerichte uitspraken om gebeurtenissen en omstandigheden van na de datum van dit persbericht te publiceren, noch van zich voorgedane onvoorziene gebeurtenissen.



## **Gebruik van informatie die niet volgens GAAP-normen is**

Bij de presentatie en bespreking van de bedrijfsresultaten van PostNL Groep, maakt management gebruik van een aantal financiële parameters die niet volgens de GAAP-normen zijn. Deze parameters die niet volgens de GAAP-normen zijn, moeten niet geïsoleerd worden beschouwd als alternatieven voor de gelijkwaardige IFRS-normen en moeten in samenhang met de best te vergelijken IFRS-normen worden gebruikt. De financiële parameters die niet volgens GAAP-normen zijn, hebben geen gestandaardiseerde betekenis volgens de IFRS-normen, en zijn daarom mogelijk niet vergelijkbaar met soortgelijke parameters gepresenteerd door andere uitgevende instellingen. De belangrijkste financiële prestatie-indicator die niet volgens de GAAP-normen is, genormaliseerd EBIT. Genormaliseerd EBIT wordt afgeleid van operationeel resultaat dat is gebaseerd op de IFRS-normen, aangepast voor de impact van projectkosten en incidentele posten.

Meer informatie over de financiële verantwoording vindt u in het Jaarverslag 2023 op de website van PostNL (alleen in het Engels beschikbaar).