



Notulen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders PostNL N.V. ("PostNL")
gehouden op 16 april 2013, 14.00 uur in Crowne Plaza Hotel Den Haag te Den Haag



**Notulen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders PostNL NV ("PostNL")
gehouden op 16 april 2013 om 14.00 uur in Crowne Plaza Hotel te Den Haag**

Als Voorzitter van de vergadering treedt, op grond van het bepaalde in artikel 38 lid 1 van de statuten van PostNL NV ("de Statuten"), op de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de heer P.C. Klaver ("de Voorzitter").

Van de Raad van Commissarissen zijn voorts aanwezig mevrouw P.M. Altenburg, mevrouw T. Menssen en de heren M.A.M. Boersma, W. Kok, J. Wallage en F.H. Rövekamp. De voltallige Raad van Bestuur is aanwezig te weten: mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen en de heer J.P.P. Bos ("Raad van Bestuur").

De agenda van de vergadering luidt als volgt

- 1. Opening en mededelingen**
- 2. Presentatie over de ontwikkelingen in 2012 door mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur**
- 3. Jaarverslag 2012**
- 4. Bespreking van het corporate governance hoofdstuk in het jaarverslag 2012, hoofdstuk 13**
- 5. Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2012 (Besluit)**
- 6. Dividend**
 - a. Wijziging van het reserverings- en dividendbeleid
 - b. Winstbestemming
- 7. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur (Besluit)**
- 8. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen (Besluit)**
- 9. Wijziging van de statuten van de vennootschap (Besluit)**
- 10. Raad van Commissarissen**
 - a. Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen
 - b. Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor de (her)benoeming van leden van de Raad van Commissarissen
 - c. Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen
- 11. Voorstel tot benoeming van mevrouw A.M. Jongerius tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)**
- 12. Voorstel tot benoeming van de heer J.W.M. Engel tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)**
- 13. Mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2014 zullen ontstaan**
- 14. Vaststelling van het bezoldigingsbeleid 2013 (Besluit)**
- 15. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen (Besluit)**



- 16. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen (Besluit)**
- 17. Machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap (Besluit)**
- 18. Belangrijkste conclusies uit de driejaarlijkse evaluatie van de werkzaamheden van de externe auditor PricewaterhouseCoopers N.V.**
- 19. Rondvraag**
- 20. Sluiting**

1. Opening en mededelingen

De Voorzitter heet eenieder van harte welkom op de jaarlijkse vergadering van aandeelhouders van PostNL NV. De aandeelhouders zijn opgeroepen voor de vergadering en deze zal worden voorgezeten door de Voorzitter. De Voorzitter meldt dat de gehele Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen aanwezig is. Mevrouw Van Loon, secretaris van de Raad van Commissarissen, zal de notulen van deze vergadering opstellen.

De concept notulen kunnen op verzoek toegezonden worden door middel van een antwoordkaart die buiten de zaal verkrijgbaar is. Tevens zullen de concept notulen te lezen zijn op de website van PostNL NV. In overeenstemming met de Nederlandse corporate governance code zullen de concept notulen vanaf 16 juli 2013 gedurende drie maanden op de website van PostNL worden gepubliceerd. De aandeelhouders hebben drie maanden de gelegenheid om op het concept te reageren. Na ommekomst van drie maanden worden de notulen vastgesteld door de Voorzitter en de secretaris.

De Voorzitter informeert de vergadering dat de heer H.C. Wüst van PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. als de accountant van de Vennootschap aanwezig is alsmede de voorzitter en de vertegenwoordigers van de centrale ondernemingsraad. De centrale ondernemingsraad heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het hen toegekende spreekrecht.

De mogelijkheid bestaat de vergadering in het Engels te volgen. De vergadering is rechtsgeldig opgeroepen op vrijdag 1 maart 2013 door publicatie op de website van PostNL en een kort persbericht. De registratiedatum was 19 maart 2013. Bij de oproeping is vermeld dat de volledige agenda met alle daarbij behorende bijlagen op de voorgeschreven wijze ter inzage zijn gelegd en verkrijgbaar zijn gesteld.

De gegevens van de presentielijst en de gegevens omtrent het aantal stemmen dat in deze vergadering kan worden uitgebracht zijn op dit moment nog niet beschikbaar en zullen in de vergadering bekend worden gemaakt zodra deze zijn uitgerekend. Op dit moment bedraagt het aantal geplaatste gewone aandelen van PostNL NV 439.973.297, waarvan 0 aandelen door PostNL zelf worden gehouden. Ter vergadering zijn 173 aandeelhouders aanwezig, die in totaal 200.203.726 stemmen vertegenwoordigen, iets minder dan de helft van het aantal aandelen. De ter vergadering aanwezige notaris, mevrouw mr. M.A.J. Cremers, heeft voor diverse besluiten volmachten en steminstructies ontvangen. Later wordt in de vergadering bevestigd hoeveel aandelen dit betreft.

De Voorzitter constateert dat aan alle formaliteiten is voldaan zodat geldige besluiten kunnen worden genomen omtrent alle agendapunten. Voor vragen over de diensten van PostNL worden de aandeelhouders verwezen naar de balie die in de foyer buiten de vergaderzaal is opgesteld. De Voorzitter verzoekt mobiele telefoons, Blackberries en andere apparatuur die storend werkt uit te schakelen. De fotograferende en filmende pers wordt verzocht hun activiteiten te staken na agendapunt één in verband met de privacy van de aandeelhouders.

2. Presentatie over de resultaten in 2012 door mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen, de voorzitter van de Raad van Bestuur, die de visie van de Raad van Bestuur op de belangrijkste gebeurtenissen en de financiële gang van zaken in het boekjaar 2012 zal toelichten.

Mevrouw Verhagen zal aandacht besteden aan de performance over het jaar 2012 alsmede aan hetgeen op 25 februari 2013 is gepresenteerd over de weg van PostNL naar 2015. Daarna zal de heer Bos ingaan op de cijfers over het jaar 2012 en zicht geven in de cijfers tot aan 2015.

Mevrouw Verhagen begint met een uiteenzetting over 2012. "De performance over 2012, dus de resultaten van 2012, zijn in lijn met wat wij in het begin van dat jaar hebben gezegd. Wij hadden een outlook gegeven van een resultaat van tussen de € 100 tot € 160 miljoen en de uitkomst 2012 is € 130 miljoen geworden. Kijkend naar de onderverdeling van die € 130 miljoen, dan is een klein deel daarvan gerealiseerd door Mail in Nederland, ons postbedrijf in Nederland, en hebben de onderdelen Pakketten en Internationaal het in 2012 goed gedaan." Mevrouw Verhagen gaat verder in op de drie onderdelen om iets meer toelichting te geven wat er is gebeurd in 2012, en begint daarbij met Mail Nederland, het postbedrijf van PostNL in Nederland.

De performance van Mail in Nederland was minder dan verwacht. De underlying cash operating income is vergeleken met 2011 behoorlijk gedaald, en is ook lager dan verwacht in het begin van 2012. Mevrouw Verhagen merkt op dat daar een aantal redenen voor is.

Allereerst de vertraging in de reorganisatie. Tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van vorig jaar is uitgebreid stilgestaan bij het besluit om de reorganisatie te stoppen. Bij de behandeling over het pad naar 2015, zal verder in worden gegaan op hoe de reorganisatie nu weer is herstart. Het stoppen van de reorganisatie in 2012 heeft een absoluut effect gehad op de cijfers. De tweede reden voor het mindere resultaat is het kwaliteitsverlies dat PostNL heeft geleden in 2012 en ook daar is vorig jaar april uitgebreid bij stilgestaan. Dit kwaliteitsverlies heeft geleid tot extra kosten in 2012 om de kwaliteit weer op orde te krijgen. Een derde reden is de versnelde volumedaling. In 2011 was sprake van een gemiddelde volumedaling van 7,2 en in 2012 van 9%. Deze punten tezamen hebben geleid tot een iets lagere omzet, maar hebben ook geleid tot een flink lager resultaat. De kwaliteit over het geheel van 2012 is uitgekomen op 93,9%, waarbij de minimale norm die PostNL moet halen voor de universele dienstverlening 95% is.

Mevrouw Verhagen merkt op dat het stilzetten van de reorganisatie in 2012 meerdere redenen had. PostNL leed op dat moment een groot kwaliteitsverlies, wat niet snel genoeg konden worden veranderd. De besparingen werden niet gerealiseerd zoals gewenst, en er was veel commotie onder personeel en bij klanten. Dat heeft vorig jaar maart geleid tot het besluit om die reorganisatie te stoppen. Het verbeteren van de kwaliteit is een groot aandachtspunt geweest gedurende het gehele jaar. Sinds het vierde kwartaal 2012, dus sinds oktober 2012, zit PostNL tegen de grens van 95% en het eerste kwartaal van 2013 laat een sterke verbetering zien en zit PostNL ruim boven de grens van



95%. Dat betekent dat in het eerste kwartaal van 2013 ruim boven 95% van de universele dienstverleningspost binnen 24 uur wordt bezorgd.

Een tweede punt dat een belangrijke invloedfactor is binnen Mail in Nederland is de regelgeving. Mevrouw Verhagen benoemt een aantal elementen van het regelgevend kader waarbinnen PostNL als postbedrijf in Nederland opereert, welke elementen de afgelopen tijd in de krant hebben gestaan.

Allereerst heeft de minister de intentie uitgesproken om PostNL de mogelijkheid te geven de postzegelprijs per 1 juli te verhogen met € 0,06. Dit heeft een directe relatie met de netto kostenfactuur die PostNL heeft ingediend. Omdat PostNL vertrouwen heeft in het feit dat de minister dit ook daadwerkelijk weet te realiseren, heeft PostNL de netto kostenfactuur over 2011 ingetrokken. Het tweede is dat de minister in mei gaat komen met zijn toekomstvisie op de postmarkt en daarin zal hij elementen, die van belang zijn voor de universele dienstverlening, denk daarbij aan brievenbussen, postkantoren en op welke dagen er post wordt gecollecteerd, aan de orde stellen. Dat alles gericht op een postbedrijf dat ook in de toekomst nog steeds betrouwbaar en bereikbaar is.

Een tweede belangrijk dossier rondom regelgeving is dat van de maandagbezorging en de aanmerkelijke marktmacht. Reeds vorig jaar tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft PostNL aangegeven graag terug te willen van zes naar vijf bezorgdagen, met name omdat het percentage post dat PostNL op maandag bezorgt, rond de 2% ligt. Er is inmiddels een wetsvoorstel ingediend om daadwerkelijk terug te gaan van zes naar vijf bezorgdagen. Dat wetsvoorstel is gekoppeld aan een voorstel om te komen tot een wet aanmerkelijke marktmacht.

De wet aanmerkelijke marktmacht betekent dat de overheid wil garanderen dat concurrentie op de postmarkt ook de komende jaren blijft bestaan en in die wet geeft zij de Opta, de regelgever, degene die toezicht houdt op PostNL, de mogelijkheid om vooraf te toetsen op welke markten PostNL daadwerkelijk marktmacht heeft en of PostNL binnen die markten goed opereert. Op het moment dat het besluit zal komen om daadwerkelijk van zes naar vijf dagen terug te gaan en daarmee het besluit wordt genomen over het wetsvoorstel aanmerkelijke marktmacht, zal het naar verwachting nog één tot twee jaar duren voordat de wet aanmerkelijke marktmacht daadwerkelijk effect zal krijgen.

Naast Mail in Nederland is er het onderdeel Pakketten. Pakketten heeft in 2012 een erg goed jaar gedraaid. Er is sprake van een sterke stijging van de omzet die voor een heel groot deel wordt veroorzaakt of wordt verklaard door het feit dat Nederlanders meer en meer via webshops kopen en die pakketten worden in heel veel gevallen door PostNL Pakketten bezorgd. Een tweede reden van deze goede omzetstijging is het feit dat PostNL vorig jaar nieuwe diensten heeft ontwikkeld en een acquisitie heeft gedaan, waar later op in wordt gegaan. Niet alleen is er sprake van een omzetstijging, maar ook van een stijging van de underlying cash operating income van 92 miljoen in 2011 naar 100 miljoen in 2012.

Naast het feit dat PostNL sterk groeit in het aantal pakketten, is PostNL op dit moment bezig met het implementeren van een nieuwe logistieke infrastructuur voor Pakketten. De oude infrastructuur, de oude sorteercentra en oude distributiekanaalen, hadden een capaciteit van 100 miljoen pakketten,

terwijl PostNL inmiddels 120 miljoen pakketten afhandelt. Deze nieuwe infrastructuur is gemaakt om uiteindelijk te kunnen groeien naar ongeveer 170 miljoen pakketten per jaar. Het betekent dat er 18 nieuwe sorteer- en distributiecentra worden gebouwd in Nederland. Negen daarvan zijn inmiddels gerealiseerd, de andere vier zullen dit jaar gerealiseerd worden en de laatste vijf in 2014. De nieuwe logistieke infrastructuur is voor PostNL van belang, allereerst om de groei aan te kunnen in de markt, maar ook om daadwerkelijk de kosten onder controle te houden. Een eerste effect daarvan is te zien in de cijfers van 2012.

Mevrouw Verhagen geeft een aantal voorbeelden over 2012 van de redenen van de groei van Pakketten. Allereerst geldt dat er door bestelling op internet meer en meer pakketten aan huis worden geleverd. Een goed voorbeeld daarvan is Zalando. Zalando is een website waar schoenen en kleding kunnen worden gekocht en sinds juni brengt PostNL alle Zalando pakketten in Nederland rond, hetgeen miljoenen pakketten per jaar betreft. Dus het volume groeit, omdat er meer en meer via internet wordt besteld. Mevrouw Verhagen stelt de aanwezigen de vraag wie zelf ooit iets bij Zalando heeft besteld, en vervolgens wiens echtgenoot(e) ooit iets bij Zalando heeft besteld, en stelt vervolgens dat bestellen op webshops groei in pakketten betekent.

Daarnaast merkt mevrouw Verhagen op dat het feit dat mensen meer en meer op webshops bestellen, ook betekent dat er uitbreiding van de dienstverlening mogelijk is. Een voorbeeld daarvan is Extra at home. Vijf jaar geleden werden er nauwelijks koelkasten, televisies, zware spullen op internet besteld. Tegenwoordig hebben mensen geen enkel probleem om dat te doen. Een koelkast, televisie of tuinset zijn te zwaar om door een persoon beleverd te worden. PostNL heeft een gespecialiseerd netwerk opgezet, waar twee mensen op een vrachtwagen zitten, die ook daadwerkelijk de spullen thuis brengen en binnen plaatsen. Een ander voorbeeld is Mikropakket. Meer en meer kostbare spullen worden op internet besteld en Mikropakket is een gespecialiseerd netwerk, waarin PostNL beveiligd vervoer aanbiedt en de spullen daadwerkelijk veilig thuis bezorgt. Een laatste voorbeeld is Trans-o-Flex, een acquisitie die PostNL heeft gedaan. Trans-o-Flex is gespecialiseerd in het beleveren van medicijnen en gespecialiseerde producten voor drogisterijen, apotheken, ziekenhuizen en huisartsen. Ook in gespecialiseerde dienstverlening wordt meer en meer op internet besteld bij gespecialiseerde webshops en uiteindelijk dienen de producten met gekoeld vervoer te worden geleverd.

Dus groei in Pakketten wordt gerealiseerd door de groei die wij allemaal zien omdat mensen meer en meer op internet bestellen, en doordat nieuwe mogelijkheden ontstaan omdat het gedrag van mensen verandert.

Ten aanzien van de derde poot, Internationaal, merkt mevrouw Verhagen op dat ook hier de resultaten in 2012 verder zijn verbeterd. Mevrouw Verhagen roept in herinnering dat de underlying cash operating income in 2010 van Internationaal min € 24 miljoen was, en merkt op dat de underlying cash in 2012 plus € 27 miljoen is. Daar hebben alle drie de landen min of meer gelijkelijk aan bijgedragen, hetgeen betekent dat er heel veel is gedaan aan resultaatsverbetering. De resultaatsverbetering is gerealiseerd door meer omzet, meer business, zowel in Engeland als in Italië, en dat is gerealiseerd doordat er sterk op kosten is gelet en sterk is gekeken naar efficiency.



In de UK is PostNL inmiddels gestart met een end-to-end pilot. Dat betekent dat PostNL in Londen de eigen PostNL postbodes op straat heeft, die de post in de brievenbus stoppen. Het is een zeer succesvolle pilot en PostNL is op dit moment in de UK, in Engeland, op zoek naar iemand die samen met PostNL daarin wil investeren.

In Duitsland is heel veel gedaan aan het verbeteren van het resultaat, hetgeen ook blijkt uit de cijfers. Wat een uitdaging blijft, is het aantrekken van voldoende volume. Dus daar zit in 2013 alle aandacht op.

In Italië groeien de volumes heel erg hard. Inmiddels bezorgt PostNL bij 68% van de huishoudens in Italië post en is daar gestart met een pilot op het gebied van pakketten. In 2012 heeft Internationaal een sterke verbetering laten zien. Daarmee rondt mevrouw Verhagen 2012 af en merkt op dat de heer Bos zo direct verder op de cijfers in zal gaan.

Mevrouw Verhagen gaat verder over 2015, en geeft aan dat voor 2015 PostNL heeft aangegeven dat het verwacht naar een underlying cash operating income te gaan van rond de € 300 - € 370 miljoen. Dit betreft geen wijziging van de doelstelling, maar de opbouw van de doelstelling is wel heel erg veranderd. Mevrouw Verhagen licht dit kort toe.

Uitgegaan wordt van het resultaat 2012, dat € 130 miljoen was. In de komende jaren zal PostNL daar een negatief effect op krijgen van een verdere volumedaling – waarover later meer – en een verdere stijging van de autonome kosten. Om uiteindelijk naar die € 300 tot € 370 miljoen te groeien wordt een aantal stappen gezet, allereerst stappen binnen Mail in Nederland. Stappen die te maken hebben met prijsverhogingen, die te maken hebben met de nieuwe uitrol van de reorganisatie, die te maken hebben met een meer efficiënte overheadstructuur, meer samenwerking tussen Post en Pakketten en uiteindelijk een lagere cash out. Een tweede, heel belangrijke stap richting de € 300 tot € 370 miljoen is het verlagen van de pensioenbijdrage en een derde en vierde belangrijke stap zijn verdere resultaatsverbeteringen binnen Pakketten en Internationaal. Op die manier heeft PostNL een ambitieus en in hun ogen een bereikbaar target gezet voor 2015.

Mevrouw Verhagen geeft een nadere toelichting op de belangrijke elementen, te beginnen met de volumedaling. Zoals gepresenteerd in 2012, heeft PostNL in 2012 een sterkere volumedaling gezien dan in 2011. De volumedaling ging van min 7,2% in 2011 naar min 9% in 2012. Mevrouw Verhagen merkt op dat PostNL ook in de komende jaren, dus ook in 2013, 2014 en 2015, te maken zal hebben met een volumedaling van tussen de 8 tot 10%. Die volumedaling wordt voor een deel veroorzaakt door de economische situatie, maar zeker ook door substitutie, het feit dat mensen meer en meer via internet en email hun bankzaken afwikkelen, facturen betalen en overzichten ontvangen, et cetera, et cetera. Pas vanaf 2017 verwacht PostNL enige afvlakking in de volumedaling. Dit is wat PostNL van die € 130 miljoen in 2012 een klein stukje naar beneden zal brengen.

Om te komen tot die € 300 tot € 370 miljoen zijn daar allereerst prijsverhogingen. Ten aanzien van Mail in Nederland, verwacht PostNL ten aanzien van de prijzen op de losse post, dus de kerstkaart, de



gewone briefkaart, de brief die wordt verstuurd aan oma, de postzegelprijs well above inflation, dus boven inflatieniveau, te verhogen. Ook voor de zakenpost zal PostNL de komende jaren boven inflatieniveau de prijzen verhogen. Uiteindelijk zal dat resulteren in een low single digit (een lage single digit) revenue decline binnen Mail in Nederland, maar dat is belangrijk om daadwerkelijk de € 300 tot € 370 miljoen te realiseren.

Naast prijsverhogingen zal PostNL ook verder gaan met kosten besparen. De doelstelling die PostNL had liggen tot en met 2017, was € 330 miljoen, en die is opgehoogd naar € 400 miljoen. Van die € 400 miljoen is in 2011 en 2012 € 110 miljoen gerealiseerd en dat betekent tussen 2013 en 2017 nog € 290 miljoen gaat worden gerealiseerd. Daarvan ligt het zwaartepunt in 2013, 2014 en een stukje in 2015. Die extra kostenbesparing kan PostNL realiseren tegen gelimiteerde extra kosten en wordt breed uit de organisatie gehaald. Mevrouw Verhagen licht de onderverdeling nader toe.

Allereerst worden de kostenbesparingen gehaald uit een efficiëntere overheadstructuur op het hoofdkantoor. Dus op het hoofdkantoor dat voornamelijk hier in Den Haag is, verwacht PostNL met 350 tot 450 fte (*full time equivalents*) minder te gaan werken. Hetzelfde gebeurt bij marketing en sales en daar zal het effect hebben op rond de 150 tot 250 fte. Een derde belangrijk onderdeel in de kostenbesparing zijn de kostenbesparingen binnen de operatie van Post in Nederland. Daarvan zal een deel komen uit het verder reduceren van de staf en dat betekent dat ook daar op de overhead van het productiebedrijf verder bespaard zal gaan worden, hetgeen effect zal hebben op 700 tot 900 fte.

Vervolgens is er de reorganisatie binnen het productiebedrijf zelf. Mevrouw Verhagen merkt op dat twee, drie jaar geleden bij de aankondiging van de reorganisatie is aangegeven dat dit 2800 postbodes uiteindelijk zou raken. Dit wordt verlaagd 450 tot 650 fte, hetgeen een sterke reductie betekent van het aantal mensen die middels gedwongen ontslag getroffen gaan worden door deze reorganisatie. Dit is mogelijk vanwege het succesvolle mobiliteitsprogramma, waarbij mensen van werk naar werk worden geholpen. Daarbij gaat PostNL ervan uit dat binnen het productiebedrijf ongeveer 1000 tot 1200 fte in de komende drie jaar het bedrijf vrijwillig zullen verlaten. Alhoewel dat voor sommigen klinkt als een illusie, is het de ervaring van PostNL van de afgelopen paar jaar dat dit daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Mevrouw Verhagen geeft aan hier later op terug te komen. De kostenbesparing die PostNL moet realiseren, de € 290 miljoen, is aldus verdeeld over de verschillende onderdelen van PostNL.

Belangrijk in die kostenbesparing is natuurlijk het hervatten van de reorganisatie. Vorig jaar heeft PostNL de reorganisatie stopgezet om redenen die reeds zijn genoemd. Er was sprake van een enorm kwaliteitsverlies en PostNL was niet in staat om dat kwaliteitsverlies snel genoeg onder controle te krijgen. PostNL bereikte de noodzakelijke efficiency niet en er was veel commentaar van de eigen medewerkers en natuurlijk ook van klanten. Dat heeft ertoe geleid dat in 2012 naast het feit dat heel hard is gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit, ook is gewerkt aan alternatieve modellen, waarlangs deze reorganisatie wel kan plaatsvinden.

Mevrouw Verhagen geeft een toelichting op het plan dat PostNL op dit moment aan het uitrollen is. Op dit moment zijn er 260 locaties in Nederland van waaruit PostNL post bezorgt. Die verwacht PostNL in

de komende drie jaar terug te brengen naar 125. Dat betekent dat er een veel gefaseerdere centralisatie plaatsvindt. Het oude plan was van 260 locaties naar 9 locaties; dit plan is van 260 locaties naar 125 locaties. Het oude plan had 16 maanden, dit plan heeft 2,5 jaar om het te realiseren. In de testen die door PostNL zijn gedaan, is gebleken dat PostNL daadwerkelijk middels dit plan zowel de efficiency in de voorbereiding als de distributie kan verbeteren. Wat dit plan oplevert, is dat er een betere balans is tussen medewerkers met ervaring en nieuwe medewerkers.

PostNL gelooft hierin om een aantal redenen. Allereerst omdat er goed is gepilot. Onder andere in de omgeving Alkmaar, maar ook in Noord-Nederland, in de omgeving van Veendam. Uit de testen bleek dat PostNL inderdaad in staat is om op die manier een veel betere balans te behouden tussen ervaren en nieuwe medewerkers. Het tweede dat is gebleken, is dat in een meer gefaseerde aanpak PostNL inderdaad in staat is om minder processen te veranderen, dus er zijn minder procesveranderingen nodig, hetgeen inhoudt dat mensen veel sneller ingewerkt zijn en ingewerkt raken op de nieuwe locatie. Het is een gefaseerde benadering, die minder risico geeft en meer flexibiliteit. Uit de pilot kwam naar voren dat PostNL daadwerkelijk de kwaliteit op niveau kan houden, een belangrijk criterium, dat PostNL een goede mix heeft tussen ervaren en nieuwe medewerkers en als derde, heel belangrijke punt dat PostNL de efficiency - want uiteindelijk moet er een kostenbesparing uit voortkomen - weet te realiseren.

Wat ook een belangrijke bijdrage is geweest, is het succes van het mobiliteitsprogramma. Mevrouw Verhagen roept de koppen in de krant in herinnering van een paar jaar geleden, waarin stond “11.000 postbodes weg”. Mevrouw Verhagen geeft aan dat inmiddels 7000 postbodes van werk naar werk zijn geholpen middels het mobiliteitsprogramma en dat betekent dat PostNL mensen intensief begeleidt om werk buiten PostNL te vinden. Mevrouw Verhagen verwijst naar een foto van een oud-medewerker, die op dit moment werkzaam is in de beveiliging op Schiphol, en merkt op dat is gebleken dat postbodes aantrekkelijke medewerkers zijn omdat zij fysiek fit zijn, gewend zijn om zelfstandig werk uit te voeren en betrouwbaar zijn. Veel oud-medewerkers gaan dan ook werken in sectoren als beveiliging, politie, vervoer, buschauffeur, parkeerwachters, enzovoorts.

Daarnaast heeft PostNL veel aandacht besteed aan opleidingen. Meer dan 4000 ex-postbodes hebben inmiddels hun diploma gehaald. PostNL heeft meer dan 9000 opleidingen aangeboden aan mensen. Het bieden van opleidingen en van ondersteuning in werk buiten PostNL is succesvol gebleken in de afgelopen paar jaar en geeft ook vertrouwen dat die 1000 tot 1200 fte die de komende 2,5 jaar vrijwillig het bedrijf moeten gaan verlaten – dat is een beetje een contradictie in terminis – dit ook zullen doen..

Mevrouw Verhagen keert vervolgens weer terug naar het plaatje 2015. Naast de reeds besproken stap naar beneden - de volumedaling -, en de eerste stap omhoog - de prijsverhogingen, de nieuwe uitrol van de reorganisatie en een meer efficiënte overheadstructuur - zijn er nog drie andere belangrijke stappen om uiteindelijk te komen tot het resultaat van € 300 tot € 370 miljoen. Dat is in ieder geval een verder succes van Pakketten door een verdere groei de komende jaren in verschillende sectoren. Dat geldt ook voor Internationaal. Een laatste punt betreft de reductie van de pensioenbijdrage, want ook die is opgenomen in het realiseren van de € 300 tot € 370 miljoen.

PostNL verwacht de pensioenbijdrage, die in 2012 € 265 miljoen was, terug te kunnen brengen naar een bedrag van ongeveer € 165 miljoen. Dat kan op twee manieren. De eerste 60% van die € 100 miljoen, dus € 60 miljoen, komt omdat PostNL in 2015 met minder mensen werkt dan vandaag de dag binnen PostNL. Dus 60% van die € 100 miljoen komt uit het feit dat de populatie kleiner wordt en anders is samengesteld. De tweede 40% van die € 100 miljoen moet komen uit een gezamenlijk voorstel dat PostNL met de vakbonden heeft gedaan aan het pensioenfonds en dat is een wijziging van de pensioenregeling die uiteindelijk zal leiden tot lagere lasten. Dat is op dit moment in discussie tussen werkgever, vakbonden en pensioenfonds.

Mevrouw Verhagen sluit af met de vraag wat voor bedrijf PostNL dan wordt, en stelt dat als men kijkt naar PostNL in 2017, PostNL een efficiënt en betrouwbaar pakketten- en postbedrijf is. PostNL wordt kleiner en winstgevend in post en geeft mogelijkheid aan de groei die het pakkettenbedrijf biedt. De toekomst is gebaseerd op het voortbouwen op datgene wat PostNL goed kan, de core competenties en dat is het runnen van netwerken, efficiënt en met een hoge kwaliteit, met een grote hoeveelheid mensen die gemotiveerd voor PostNL werken in een cultuur die gericht is op resultaten. PostNL streeft naar een voorspelbaar en solide business model, maar daarvoor is het noodzakelijk om de Mail business in Nederland verder aan te passen, en daarvoor is het ook noodzakelijk om te investeren in de groei van Pakketten om uiteindelijk te komen tot een toekomstvaste levering van cash. Een bedrijf dat kleiner wordt in post en steeds groter wordt in pakketten, dat gericht is op de distributie van post en pakketten, dat doet met gemotiveerde mensen tegen een hoge kwaliteit en een goede winstgevendheid. Dat is 2017.

Mevrouw Verhagen geeft vervolgens het woord aan de heer Bos om verder in te gaan op de cijfers van 2012 en 2015.

De heer Bos begint met een gedetailleerde toelichting op de cijfers, en geeft aan dat de gerapporteerde omzet is gestegen met 0,8% over 2012 ten opzichte van 2011, en het gerapporteerde bedrijfsresultaat met € 291 miljoen lager is uitgekomen dan 2011. De gerapporteerde winst is uitgekomen op € 678 miljoen waarin de resultaatveranderingen op het aandeel in TNT Express is meegenomen. Gecorrigeerd daarvoor is het resultaat uitgekomen op € 241 miljoen en dat is iets hoger dan over 2011. De heer Bos geeft aan dat PostNL zelf ook kijkt naar de onderliggende resultaatontwikkeling, en met name naar de voor PostNL twee belangrijkste resultaatsindicatoren, underlying cash operating income en de net cash from operating and investing activities.

De underlying cash operating income is gedaald van € 220 miljoen naar € 130 miljoen en dat is met name veroorzaakt door de forse volumedaling van het afgelopen jaar en ten tweede door de vertraging in de reorganisatie. De net cash from operating and investing activities is negatief uitgekomen met een bedrag van € 212 miljoen, maar de heer Bos merkt op dat daarin de herstelbetaling aan het pensioenfonds zit en dat een andere oorzaak het lagere bedrijfsresultaat is. Tevens heeft PostNL meer geïnvesteerd, zoals reeds door mevrouw Verhagen toegelicht, in de infrastructuur in Pakketten in Nederland.

Voor een begrip hoe wordt gekomen van een gerapporteerd bedrijfsresultaat naar het onderliggend bedrijfsresultaat verwijst de heer Bos naar een overzicht zoals in de presentatie is gegeven. De heer

Bos merkt op dat het belangrijkste onderdeel de afwaardering en opwaardering van het belang in TNT Express is, om uiteindelijk te komen tot een onderliggend bedrijfsresultaat van € 408 miljoen, 4% lager dan over 2011 toen het € 426 miljoen was. Als daar de uitgaven die PostNL doet aan pensioenen en ook de uitgaven aan reorganisatie van af wordt getrokken, resteert de underlying cash operating income van € 130 miljoen.

De heer Bos licht vervolgens de ontwikkeling van het underlying cash operating income toe. Deze is gedaald met € 90 miljoen, met name veroorzaakt door Mail in Nederland waarin een daling plaatsvond van € 107 miljoen veroorzaakt door volumedaling en vertraging in de reorganisatie, welke slechts ten dele is gecompenseerd door resultaatverbetering bij Pakketten en Internationaal. Het hoge resultaat bij PostNL Other wordt verklaard doordat PostNL het afgelopen jaar lagere pensioenkosten heeft gehad, maar dat wordt weer gecorrigeerd bij change in pension liabilities, omdat de pensioenuitgaven feitelijk even hoog zijn geweest als in 2011. Zo resteert een resultaatdaling van € 90 miljoen.

De heer Bos merkt op dat het uiteraard erg belangrijk is te kijken wat aan cash uiteindelijk onderaan de streep over wordt gehouden. In 2011 was dat nog een positief bedrag van € 169 miljoen. In 2012 was dat een negatief bedrag van € 212 miljoen. Een belangrijke uitleg hiervan is allereerst de lagere resultaten, underlying cash operating income. Daarnaast heeft PostNL herstelbetalingen gedaan van € 84 miljoen aan het pensioenfonds en is er meer geïnvesteerd, rond de € 70 miljoen, aan de infrastructuur van Pakketten en ook binnen de reorganisatie van productie. Tot slot heeft PostNL in 2011 tevens de ongeadresseerde activiteiten in België en Italië verkocht wat toen heeft geleid tot een one-off positief resultaat.

Dit alles heeft natuurlijk consequenties voor de balans van PostNL. De heer Bos licht hiertoe twee zaken toe, te beginnen met de eigen vermogenspositie van PostNL eind 2012. Dat was € 1.069 miljoen, met een netto schuld van € 1,2 miljard aan het eind van 2012. De netto schuld is met ongeveer € 200 miljoen toegenomen door de negatieve cashontwikkeling over 2012 zoals eerder uitgelegd.

De heer Bos merkt daarnaast op dat in 2013 een wijziging plaatsvindt in de geconsolideerde eigen vermogenspositie van PostNL. Allereerst door een verandering van boekhoudregels rondom pensioenen, genaamd IAS 19 revised. Dat heeft geleid tot een afboeking per 1 januari van bijna € 1,4 miljard op het eigen vermogen. Daarnaast is door het niet doorgaan van de transactie tussen UPS en TNT Express het aandeel van PostNL in TNT Express in waarde gedaald. Met als uitgangspunt de koers van 22 februari 2013, € 5,56, leidt dat tot een verdere afboeking op het eigen vermogen van iets minder dan € 500 miljoen, waardoor PostNL met een negatief geconsolideerd eigen vermogen zit.

De heer Bos merkt op dat het negatief geconsolideerd eigen vermogen op zich geen punt is voor het bedrijf, omdat het niet verandert qua resultaat en financiële bedrijfsvoering. De heer Bos realiseert zich echter dat de eigen vermogenspositie wel moet worden hersteld, hetgeen de komende jaren zal gebeuren door positieve winsten die de komende jaren zullen worden gegenereerd. PostNL verwacht met name op basis van de huidige standen van de rente dat PostNL in 2016 op een positief geconsolideerd eigen vermogen uitkomt. Een positief geconsolideerd eigen vermogen is een van de



eisen van PostNL om tot dividendbetaling te kunnen overgaan, naast de zekerheid van een positieve creditrating genaamd triple b plus (BBB+). Als aan de twee factoren wordt voldaan, kan PostNL ook weer cash dividend uitkeren en de heer Bos geeft aan dat PostNL verwacht dat dit in 2016 het geval zal zijn.

De heer Bos licht vervolgens toe dat PostNL ook een splitsing heeft gemaakt tussen haar geconsolideerd eigen vermogen en haar enkelvoudig eigen vermogen. Het verschil is met name dat de deelneming in Nederland tegen marktwaarde is gewaardeerd. Het enkelvoudig eigen vermogen is wel positief, ook na afboeking van de pensioenen, voor een bedrag van € 1,1 miljard, hetgeen een geruststelling zal zijn qua eigen vermogenspositie van PostNL. Daarbij geldt wel dat de herwaardering van activiteiten in Post Nederland heeft geleid tot een niet uitkeerbare herwaarderingsreserve, dus ook daarvoor geldt dat het nog niet mogelijk is daaruit dividend uit te keren.

Ten aanzien van het aandeel van PostNL in TNT Express denkt PostNL dat het in het belang van de aandeelhouder is als dit belang op de middellange termijn wordt verkocht. Dat betekent twee tot vier jaar, nadat bij TNT Express herstel van stabiliteit en resultaat heeft plaatsgevonden. De heer Bos merkt op dat PostNL in overleg met TNT Express de relationship agreement heeft gewijzigd. Daarin is nu onder andere een ruimere mogelijkheid tot verkoop van ons aandeel in TNT Express opgenomen. Ook kan PostNL meestemmen over strategische besluitvorming rondom het aandeel in TNT Express en tot slot heeft PostNL het recht gekregen om een commissaris voor te dragen in de Raad van Commissarissen van TNT Express. Van dat recht heeft PostNL ook gebruik gemaakt en de heer drs. Sjoerd Vollebregt voorgedragen, die in de aandeelhoudersvergadering van 10 april 2013 ook is benoemd tot commissaris van TNT Express.

Tot slot gaat de heer Bos in op de vooruitzichten voor 2013 en 2015. Voor 2013 verwacht PostNL een verdere resultaatverslechtering naar een underlying cash operating income van € 20 tot € 60 miljoen. Daar is niet alleen de volumedaling debet aan, maar met name ook de hogere reorganisatie-uitgaven alsmede de hoogte van de Masterplan besparingen die nog niet een dusdanige hoogte hebben die nodig is voor verder winstherstel. Dat is met name terug te zien bij de resultaatverwachting bij Mail Nederland, waarbij PostNL een underlying cash operating income marge verwacht in 2013 van tussen de -2% en 0%. Voor Pakketten verwacht PostNL een verdere omzetgroei en ook een resultaat tussen de 11% en 13% aan marge voor 2013, iets lager dan in 2012. Dit wordt met name veroorzaakt doordat PostNL op dit moment een dubbele infrastructuur heeft bij Pakketten en daar ook kosten bijkomen. De nieuwe deelneming Trans-o-Flex zal nog verder aan de resultaten moeten gaan bijdragen na 2013. Ten aanzien van Internationaal wordt de performance van 2012 in termen van marge herhaalt, maar met een verdere omzetgroei.

De heer Bos merkt op dat PostNL, zoals al door mevrouw Verhagen uitgebreid is toegelicht, verwacht dat de resultaten naar 2015 zich verder zullen herstellen. Dat zal met name moeten voortkomen uit Mail Nederland. Dit zal, zoals gezegd, met name komen uit prijzen en uit de besparingen die worden gedaan op het hoofdkantoor en ook in de operatie. De heer Bos dankt de aanwezigen voor hun aandacht.

De Voorzitter dankt mevrouw Verhagen en de heer Bos, en merkt op dat de presentaties van mevrouw Verhagen en de heer Bos de ochtend na de vergadering op de website van PostNL zullen staan, zodat deze nog nader kunnen worden bekeken.

Voordat door wordt gegaan met agendapunt 3, geeft de Voorzitter het woord aan mevrouw Menssen, voorzitter van de Audit Committee van PostNL, die in zal gaan op de vragen die onze auditor PwC heeft ontvangen van de VEB, waarna tevens PwC zelf aan het woord zal komen.

Mevrouw Menssen licht toe dat gekeken naar het afgelopen jaar, de Audit Commissie constructief overleg heeft gehad met de Raad van Bestuur. Zaken als ordentelijkheid van de financiële administratie en de resulterende financiële performance, bevindingen vanuit het internal control framework en bevindingen van de internal audit en de accountant zijn op adequate wijze met de Audit Commissie gedeeld. Vanuit deze besprekingen waren belangrijke bespreekpunten de ontwikkelingen rondom de Masterplannen binnen Mail Nederland, de strategische ontwikkeling van de positie van PostNL en performance in International.

Op groepsniveau waren de belangrijke dossiers de ontwikkelingen rondom de pensioenen inclusief de impact van de nieuwe boekhoudregels in 2013 en de ontwikkelingen rondom TNT Express. De consequenties van beide op het eigen vermogen en de financiële positie van de onderneming en de impact hiervan op het dividendbeleid waren vanzelfsprekend ook onderwerp van gesprek. Op alle punten heeft de Raad van Bestuur in openheid en transparantie toelichting gegeven en de aanwezige of mogelijke kwesties met de Audit Committee besproken.

De zojuist genoemde dossiers zijn ook de belangrijkste onderwerpen in de rapportage van de controlerend accountant. In de Management Letter constateert PwC geen significante zwaktes in de controleomgeving. PwC ziet mogelijkheden om de effectiviteit en efficiency van het internal control framework verder te vergroten, bijvoorbeeld in de groeigebieden en op het gebied van IT en ook daarop heeft het management adequaat en goed op gereageerd en opgepakt. In bredere zin heeft de Audit Committee ook kunnen steunen op de werkzaamheden en bevindingen vanuit de internal audit en het internal control framework.

De Audit Commissie is van mening dat de Raad van Bestuur in haar keuzes en handelen een heel realistische insteek heeft gehanteerd. De aangepaste uitrol van de Masterplannen is hier een goed voorbeeld van. En een ander voorbeeld zijn de uitgangspunten zoals gehanteerd in lange termijn strategische projecties. Zo is de verwachte volumedaling binnen Mail Nederland op basis van de realiteit in 2012 neerwaarts bijgesteld. Naar de mening van de Audit Commissie is deze realistische insteek treffend voor de toon van de Raad van Bestuur en haar executive committee. De Audit Commissie heeft de open en constructieve houding van de bestuurders als positief ervaren.

Mevrouw Menssen merkt op dat de bevindingen van de controlerend accountant PwC hiermee in lijn liggen en in haar rapportage de gekozen uitgangspunten in de verwerking van de schattingsposten in de jaarrekening, zoals pensioenen, reorganisatievoorzieningen en impairment analyses, als acceptabel en evenwichtig beschouwt. Naar de mening van mevrouw Menssen voldoet het daarmee.

De Voorzitter_dankt mevrouw Menssen en geeft het woord_aan de heer Wüst van PwC.

De heer Wüst merkt op dat hij blij is dat hij een korte toelichting mag geven op de controlewerkzaamheden van PwC en de controleverklaring, en dat de bevindingen van PwC reeds in hoofdlijnen door mevrouw Menssen zijn toegelicht. De heer Wüst geeft aan dat mevrouw Menssen dat adequaat heeft gedaan, en dat de genoemde zaken inderdaad de belangrijkste bevindingen zijn in de Management Letter zoals PwC die gedurende het jaar rapporteert. De heer Wüst merkt op dat de verantwoordelijkheden van PwC zijn weergegeven in hun controleverklaring, welke te vinden is op bladzijde 147 van het jaarverslag, waar op bladzijde 160 ook het assurance rapport is te vinden dat door PwC is afgegeven bij het Corporate Responsibility verslag. Beide zijn goedkeurend van aard. Het één noemt PwC een controleverklaring omdat het over financiële cijfers gaat, het andere een assurance rapport omdat het over niet-financiële gegevens gaat.

De heer Wüst licht toe dat de verantwoordelijkheid van PwC is het geven van een oordeel over de jaarrekening als geheel, waarbij PwC de informatie tijdens de controle verzamelt. PwC heeft die controle zodanig gepland en uitgevoerd dat PwC een redelijke mate van zekerheid kan krijgen dat er geen afwijkingen van materieel belang in de jaarrekening achterblijven. Met andere woorden, dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. De controlewerkzaamheden selecteert PwC aan het begin van de audit. PwC bespreekt haar audit plan met het management, maar vooral ook met de Audit Commissie aan het begin van het jaar. Daar worden de risico's over en weer gedeeld en bespreekt PwC ook in hoeverre PwC gebruik maakt van de interne controlemaatregelen die de organisatie zelf heeft. In dit geval bij PostNL is er ook sprake van een interne accountantsafdeling, waar PwC intensief mee samenwerkt. Ook daar maakt PwC afspraken wie welke werkzaamheden voor hun rekening nemen. Uiteraard geeft PwC dan instructies aan de interne accountantsafdeling en reviewt PwC ook hun werkzaamheden.

Specifieke aandachtspunten in 2012 zijn geweest de bijgestelde reorganisatieplannen, de pensioenen en uiteraard de verwerking van het TNT Express aandeel. Inzake de materialiteit merkt de heer Wüst op dat dit zich niet laat vangen in een getal of een percentage, maar dat dit een samenstel is van kwalitatieve en kwantitatieve overwegingen. Zoals men zich kan voorstellen controleert PwC de beloning bestuurders tot op de euro nauwkeurig. Eén en ander is ook afhankelijk van wat PwC in het verleden heeft aangetroffen, de omvang van de onderneming zoals die blijkt uit het balanstotaal, de winst voor belasting en de omzet. Vervolgens wordt de materialiteit verdeeld over de entiteiten in binnen- en buitenland. Zoals men zich kan voorstellen staat de materialiteit in een buitenlandse entiteit bijvoorbeeld in Italië, weer lager dan die PwC op groepsniveau hanteert.

Vervolgens gaat de heer Wüst in op de scope van de werkzaamheden. Zoals door de heer Wüst reeds besproken, in het audit plan geeft PwC aan en bespreekt PwC hoe zij de werkzaamheden verdelen over de entiteiten. De heer Wüst merkt op dat PwC een significant deel van de omzet, van het balanstotaal en van de winst- en verliesrekening daarmee afdekt. Zoals reeds opgemerkt, ten behoeve van de buitenlandse entiteiten, maar ook de binnenlandse, maakt PwC gebruik van lokale accountants, dan wel de interne accountantsdienst. In het afgelopen jaar heeft PwC, de heer Wüst



zelf en zijn senior teamleden, bezoeken afgelegd aan Italië, aan de UK en Duitsland om vast te stellen dat de werkzaamheden, zoals PwC die geïnstrueerd heeft, ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. PwC heeft uiteraard ook vastgesteld dat de lokale accountants competent en onafhankelijk zijn.

Tot slot gaat de heer Wüst in op het jaarverslag. PwC toetst bij het jaarverslag of het voldoet aan de wettelijke vereisten, dus of de wettelijke vereiste toelichtingen daadwerkelijk in de jaarrekeningen zijn opgenomen, zoals bijvoorbeeld het vereiste rond het Corporate Governance verslag en de risicoparagraaf. Tevens controleert PwC of het jaarverslag zich verenigt met de jaarrekening en ook met de bevindingen die PwC tijdens de controle heeft aangetroffen. De heer Wüst merkt op dat dit in dit geval het geval is geweest en tevens dat PwC de toon die het management heeft gehanteerd in het jaarverslag, passend en adequaat vindt. De heer Wüst geeft aan dat hij eventuele vragen graag beantwoordt. Mochten er nog vragen zijn, dan beantwoord ik die graag.

De Voorzitter dankt de heer Wüst voor zijn toelichting.

3. Jaarverslag 2012

De voorzitter merkt op dat bij de bespreking over het jaarverslag tevens direct agendapunt 5, de jaarrekening, mee kan worden genomen, en geeft daarbij aan dat de aanwezigen zodra bij agendapunt 5 aangekomen, uiteraard de mogelijkheid krijgen om hierover vragen te stellen. De Voorzitter geeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter (de VEB en enkele honderden andere aandeelhouders (tezamen 934.153 aandelen) vertegenwoordigend) merkt allereerst op dat hij zowel het statement van mevrouw Menssen als die van mijnheer Wüst op prijs stelt en een voorbeeld voor andere ondernemingen op dit gebied, transparant en informatief.

Vervolgens stelt de heer Slagter dat in de ogen van de aandeelhouders mevrouw Verhagen en de heer Klaver leiding geven aan een hele dure manier om te beleggen in TNT Express. De beurswaarde van PostNL ligt op dit moment ruim onder de waarde van het belang van PostNL in TNT Express, hetgeen de heer Slagter beschouwt als een beetje jammer van de moeite van de ruim 30.000 werknemers. Hierbij merkt de heer Slagter op dat dergelijke cijfers niet in de presentatie zijn te vinden, maar dat het goed is om dat in het achterhoofd te houden als wordt gekeken naar hoe het met PostNL gaat.

De heer Slagter merkt op dat beleggers op dit moment, gekeken naar de beurskoers, geen vertrouwen hebben in de verwachtingen die zojuist zijn uitgesproken. Als voorbeeld stelt de heer Slagter dat PostNL volgens de zojuist gegeven presentatie rekent op een cash underlying earnings van € 300 tot € 370 miljoen vanaf 2015. Dat impliceert naar de aanname van de heer Slagter dat PostNL rekent op een cash dividend van tussen de circa € 0,48 en € 0,64 in 2016, hetgeen een dividendrendement op de huidige koers impliceert van tussen de 21% en 28%, hetgeen de heer Slagter krankzinnig hoog acht en eigenlijk niet realistisch. Dat betekent dat beleggers, de markt, op dit moment geen vertrouwen hebben in de mogelijkheid van PostNL om de doelstellingen te realiseren en dat vertrouwen dient PostNL te herstellen in de komende tijd. De heer Slagter merkt op dat dat de opdracht is aan PostNL.

Vervolgens gaat de heer Slagter door naar de operationele kwesties te beginnen met de reorganisatie. De heer Slagter merkt op dat er vrij uitgebreid is stilgestaan bij hoe het nu gaat en dat het interessant is te zien dat de succesvolle pilot in West-Friesland plaatsvindt, ongetwijfeld een toevalligheid. Waar volgens de heer Slagter echter te snel overheen wordt gestapt, is de mislukking van de vorige reorganisatie, waarvan voor het lekenoog niets meer is overgebleven in de nieuwe plannen. PostNL heeft echt een U-turn gemaakt. De heer Slagter geeft aan dat het fijn is dat het nu goed gaat, maar dat het ook goed is - in ieder geval op het niveau van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur - dat er goed wordt nagedacht en wordt gedeeld met de beleggers over wat er is fout gegaan. De aanwezigen hebben iets voorbij zien komen in personeelsopzicht, het management team is niet meer helemaal hetzelfde wat het was meer dan een jaar geleden, maar ook de rol van de Raad van Commissarissen zou tegen het licht moeten worden gehouden. De heer Slagter merkt op dat hij graag van de Voorzitter hoort hoe hij heeft geëvalueerd wat er is gebeurd op

het niveau van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en wat de lessen zijn die de Voorzitter heeft getrokken voor zijn eigen rol en de rol van de Raad van Bestuur op het gebied van strategievorming en plannenmakerij, en dat de Voorzitter daar wellicht eerst op in kan gaan.

De Voorzitter merkt op dat de heer Slagter terechte opmerkingen heeft. De Voorzitter geeft vervolgens allereerst aan dat wat de waarde betreft, hij het helemaal met de heer Slagter eens is dat het de taak is van wat achter de tafel zit om het vertrouwen in het aandeel terug te krijgen, en dat daar hard aan wordt gewerkt. Vervolgens merkt de Voorzitter op dat ten aanzien van het tweede stuk, de reorganisatie van vorig jaar die stopgezet is, mevrouw Verhagen meer kan vertellen over de details, maar dat in het licht van lessen die zijn geleerd naar zijn inschatting de aannames voor een grote reorganisatie niet klopten, en dat de Raad van Commissarissen daar wellicht een second opinion had moeten vragen. De Voorzitter merkt op dat zij daarin wellicht iets te goedgegelovig zijn geweest in wat hen verteld werd.

De heer Slagter voegt toe: "Door het management."

Mevrouw Verhagen geeft aan dat de nieuwe reorganisatie een echte U-turn betreft en dat zij weinig meer terug ziet van die oude reorganisatie. Mevrouw Verhagen merkt op dat de reden waarom PostNL de reorganisatie heeft stopgezet eigenlijk al is aangegeven, namelijk dat het leidde tot heel veel kwaliteitsverlies, veroorzaakt door een aantal zaken. PostNL ging van 260 terug naar 9 locaties en dat betekende dat al de werkprocessen van PostNL moesten veranderen. Dat was heel veel verandering voor een organisatie. Daarbij kwam dat omdat PostNL van 260 naar 9 locaties ging, PostNL weinig ervaren medewerkers mee kreeg, omdat de woon-werkafstanden daar te groot voor werden, en dat aldus de balans tussen ervaren en niet ervaren medewerkers niet goed was. Het derde wat is gebleken kijkend naar die reorganisatie, is dat die onvoldoende gepilot is. Er is aldus onvoldoende getest op dat moment om te kijken of PostNL daadwerkelijk de resultaten behaalt die het wil halen. Het vierde, en dat is wat mevrouw Verhagen vorig jaar ook heeft aangegeven, is dat op dat moment er nog zes of zeven andere reorganisaties liepen. En dat was bij elkaar heel erg veel.

PostNL heeft in 2012 naar een paar dingen gekeken. Er is gekeken of PostNL de reorganisatie zoals die toen in gang is gezet ook daadwerkelijk weer kon vlottrekken, en of die op het niveau was te krijgen van de gewenste kwaliteit en een gewenste efficiency, met andere woorden de gewenste kostenbesparingen. Daarnaast is gelijktijdig het traject gelopen om te bezien welke alternatieven er zijn. Uiteindelijk heeft PostNL geconcludeerd dat de oude vorm van reorganiseren PostNL uiteindelijk niet bracht wat het wilde hebben en dat was kwaliteitscontrole en voldoende efficiency die zich vertaalt in kostenbesparingen. Dat is ook de reden waarom PostNL is overgestapt naar een ander model.

Mevrouw Verhagen merkt hierbij op dat niet alles is verloren, want PostNL heeft in die reorganisatie wel degelijk werksystematieken gezien en leren kennen, die PostNL op dit moment ook kan gebruiken. Het tweede wat PostNL niet verloren heeft laten gaan, is dat de locaties die PostNL daarvoor ooit heeft gehuurd, nu gebruikt gaan worden om de samenvoegingen te doen in de regio's waar die locaties zitten. Het derde is dat PostNL heel veel heeft geleerd over hoe mensen die nieuw

komen in het bedrijf, zo snel mogelijk geleerd kunnen worden efficiënt te werken tegen een zo hoog mogelijke kwaliteit. Die leermethodieken, daar heeft PostNL wel degelijk wat aan op dit moment.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat per saldo het wel zo is dat het oude model niet de efficiency, kwaliteit en kostenbesparingen opleverde en dat heeft geresulteerd in dat PostNL heeft besloten de reorganisatie op een andere manier vorm te geven.

De heer Slagter merkt vervolgens op over de huidige reorganisatie dat er een andere balans is gevonden in de aantallen ontslagen of althans het terugbrengen van fte, en dat er behoorlijk wordt gesneden in de marketing, sales en overhead. De heer Slagter vraagt zich af of dat niet een riskante bezuiniging is, met name vanwege het feit dat de balans in het bedrijf verschuift van post naar pakketten, zoals in de presentatie is getoond. De heer Slagter merkt hierbij op dat hij zich kan voorstellen dat met name op het gebied van marketing en sales voldoende inspanningen gedaan moeten worden, terwijl er 150 tot 250 fte verloren gaan hetgeen vrij fors is, en vraagt zich af of Mevrouw Verhagen daar iets meer over kan vertellen.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat de aantallen die zijn benoemd in de presentatie allemaal betrekking hebben op Mail in Nederland. De besparing op marketing en sales heeft aldus betrekking op post in Nederland en heeft geen betrekking op pakketten, want ten aanzien van pakketten groeit PostNL en daar zal moeten worden geïnvesteerd, hetgeen tevens inhoudt investeren in mensen.

De heer Slagter begrijpt de uitleg van mevrouw Verhagen en gaat vervolgens verder met International. Hij merkt op dat International goed gaat, maar dat de bijdrage van die activiteit relatief beperkt is, € 27 miljoen. De waarde van de internationale activiteiten lijkt daarbij toch vooral strategisch. Daarbij merkt de heer Slagter op dat hij zich voor kan stellen dat de incumbents in die markten er veel voor over zouden hebben om PostNL daar weer uit de markt te krijgen. De heer Slagter citeert vervolgens een naar zijn mening intrigerende opmerking uit het jaarverslag op pagina 26: "All international activities are frequently judged against their contribution for the future objective of PostNL.", en vraagt zich vervolgens af of dit betekent dat ze eigenlijk de hele tijd in de etalage staan, of er belangstelling van derden is dan wel is geweest het afgelopen jaar om ze over te nemen, en hoe mevrouw Verhagen daar naar kijkt.

Mevrouw Verhagen licht toe dat Internationaal onderdeel uitmaakt van de strategie van PostNL, hetgeen ook is gebleken uit de doelstellingen voor 2015. Mevrouw Verhagen geeft aan dat dit betekent dat PostNL ten aanzien van de internationale activiteiten heel consequent kijkt naar wat hun bijdrage is, maar dat dit niet betekent dat ze continu in de etalage staan. Dat betekent ook niet dat zich elke dag partijen aanbieden. Mevrouw Verhagen verwijst vervolgens naar twee zaken die zij heeft behandeld in haar presentatie. Ten aanzien van Engeland is aangegeven dat PostNL daar op dit moment een hele succesvolle pilot draait op het gebied van end-to-end, dus belevering van post tot aan de voordeur. Daar wil PostNL graag mee verder, maar gezien de cash constraints die PostNL heeft als organisatie, wil PostNL dat samen doen met iemand anders, dus daar gaat PostNL wel degelijk een proces lopen om een co-investeerder te vinden. Ten aanzien van Duitsland is de doelstelling dat PostNL dit jaar break-even wil zijn, en voor die doelstelling werkt PostNL op dit

moment keihard. Dat gaat goed, maar de doelstelling blijft. Mevrouw Verhagen merkt tot slot op dat Italië, zoals in de presentatie getoond, heel erg goed draait.

De heer Slagter informeert vervolgens naar de aanmerkelijke marktmacht ontwikkeling, en vraagt mevrouw Verhagen of zij iets meer kan vertellen over wat er is gedaan in 2012 om de besluiten de goede kant op te laten bewegen voor PostNL en hoe zij op dit moment de kansen ziet dat dit alsnog ten goede keert. Hierbij merkt de heer Slagter op dat hij heeft begrepen dat het voorstel inmiddels bij het Parlement ligt. De heer Slagter vraagt zich af of mevrouw Verhagen iets meer kan zeggen over de impact van de nieuwe wetgeving zoals dat nu voorligt op de winstgevendheid van de organisatie.

Mevrouw Verhagen licht in algemene zin toe dat PostNL in 2012 een heel actief public affairs-beleid heeft gevoerd richting de overheid, richting het kabinet, richting de Tweede Kamer, richting de Eerste Kamer voor zover dat kan. Dat betekent dat PostNL regelmatig praat met politici en met mensen uit de overheid over het dossier PostNL en over wat er nu voor zorgt dat over vijf tot tien jaar post nog steeds een bereikbaar, betaalbaar en betrouwbaar product is. Dat is een gezamenlijke doelstelling, omdat het in beider belang is dat er over tien jaar ook nog post bezorgd wordt in Nederland. Daarbinnen probeert PostNL discussies te voeren en dat betekent dat PostNL met de overheid praat over de betekenis van aanmerkelijke marktmacht en de redenen waarom de overheid dit wil implementeren gezien het feit dat de Nederlands postmarkt niet wordt opgegeten door de concurrent maar door e-mail, en met aanmerkelijke marktmacht registreer je het internet niet. Dat zijn voorbeelden van het soort discussies wat PostNL voert met politiek en het ministerie.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat dit voor PostNL uiteindelijk niet oplevert dat het wetsvoorstel van tafel gaat, want het is inderdaad ingediend. Wat PostNL wel ziet is dat in de vragen die uiteindelijk worden gesteld aan het ministerie, veel van de punten die PostNL als kritiek heeft op het wetsvoorstel weer terugkomen. Mevrouw Verhagen geeft aan dat niet is aan te geven hoe dat uit gaat pakken, PostNL wacht nu op de reactie van het ministerie van Economische Zaken, die weer teruggaat naar de Tweede Kamer. PostNL verwacht dat er in de tweede helft van dit jaar een stemming zal zijn over de maandagbezorging in combinatie met het wetsvoorstel Aanmerkelijke Marktmacht. Pas op het moment dat PostNL het finale wetsvoorstel heeft gezien en weet hoe ACM of Opta daarmee omgaan, hetgeen niet eerder wordt verwacht dan over een jaar of anderhalf jaar, weet PostNL goed wat de consequenties zullen zijn voor PostNL. Dat is moeilijk in te schatten op dit moment.

De heer Slagter vraagt zich af of PostNL intern wel werkt met projecties. Hij merkt op dat het moeilijk is in te schatten, maar dat er in bandbreedtes natuurlijk wel wat over te zeggen valt.

Mevrouw Verhagen bevestigt dit en geeft aan dat PostNL zich voorbereidt op scenario's. Dat is gebruikelijk, maar dat betreffen interne scenario's en daar doet PostNL, zolang onbekend is wat het precies wordt, geen uitspraken over.

De heer Slagter merkt op dat het voor de aandeelhouders natuurlijk ook wel wat uitmaakt, en hoopt dat PostNL zich dat realiseert.

De Voorzitter onderbreekt de heer Slagter met het verzoek om de heer Vreeken aan het woord te laten die dringend weg moet, en vraagt de heer Slagter of het akkoord is om later met zijn vragen door te gaan.

De heer Slagter gaat daarmee akkoord omdat de heer Vreeken ook aandeelhouder is.

De heer Vreeken (We Connect You, public affairs in investor relations) geeft aan dat wij met dit land gemakkelijk terug kunnen naar 3% economische groei en die economische groei kan duurzaam zijn. De heer Vreeken merkt op dat het mooie van deze resultaten van PostNL is, dat PostNL zo ver in de put zit dat de weg omhoog wat sneller gevonden is, dus dat PostNL een goede bijdrage kan leveren aan de 3% groei van Nederland op jaarbasis.

De Voorzitter merkt op de PostNL zo groot nou ook weer niet is,

De heer Vreeken beaamt dat, maar dat het wel een bijdrage betreft als een van de twintig AEX-fondsen. De heer Vreeken merkt op dat het goede nieuws is dat PostNL ook binnen de sector wereldwijd marktleider is qua sustainability en vindt dat heel mooi. Hij geeft aan dat hij het prettig zou vinden als er nog wat meer hybride auto's, busjes en elektrische busjes worden opgenomen in de PostNL vloot, en verder dat bio brandstof voor de vliegtuigen wordt ingezet. De heer Vreeken geeft ter overweging mee om dat wat meer te combineren, aangezien op zijn terrein elke dag verschillende busjes van verschillende leveranciers komen, en dat zou een groot kostenvoordeel opleveren. Verder acht de heer Vreeken het belangrijk dat PostNL weer teruggaat naar een familiebedrijf, dat de bezorgers echt trots zijn op dit bedrijf, want dat heeft als voordeel dat het een stuk beter gaat.

De Voorzitter vraagt de heer Vreeken om tot zijn vraag te komen.

De heer Vreeken vraagt hoe PostNL de duurzaamheid verder gaat realiseren en hoe PostNL het familiebedrijf dat het ooit was verder gestalte gaat geven.

De Voorzitter merkt op dat duurzaamheid het volgende agendapunt betreft, maar vraagt mevrouw Verhagen met het oog op het feit dat de heer Vreeken weg moet hier een korte toelichting op te geven.

Mevrouw Verhagen merkt op dat duurzaamheid voor PostNL heel erg belangrijk is, hetgeen ook de reden is waarom PostNL een geïntegreerd jaarverslag heeft. PostNL is heel erg bezig om die duurzaamheidsdoelstellingen ook daadwerkelijk te integreren in de normale bedrijfsvoering. Dat betekent dat ten aanzien van de mensen die bij PostNL werken en de managers die bij PostNL werken, duurzaamheid onderdeel is van hun target en onderdeel is van hun normale bedrijfsvoering. Als voorbeeld geeft mevrouw Verhagen dat PostNL pilots doet onder andere in Amsterdam met elektrische auto's.

Mevrouw Verhagen merkt voor de helderheid op dat PostNL geen vliegtuigen heeft, dat was bij TNT Express. Aan de biobrandstof voor vliegtuigen kan PostNL dus niet voldoen, maar PostNL doet veel

met elektrische voertuigen. Die probeert PostNL ook zo veel mogelijk in te zetten voor de dienstverlening. PostNL doet bijvoorbeeld pilots op het gebied van stadsdistributie, door te kijken of ten behoeve van de belevering in de centra van steden er mogelijkheden zijn om heel veel belevering te combineren in een vrachtauto of een bus. PostNL doet veel aan opleiding van haar mensen, aan het feit dat mensen veilig rijden en zo min mogelijk ongelukken veroorzaken, dat zij ook weten hoe ze zuinig kunnen rijden met hun auto, zo weinig mogelijk brandstof verbruiken. Duurzaamheid is iets waar PostNL heel erg mee bezig is, wat een belangrijk onderdeel is van de doelstellingen en wat PostNL niet los zal laten.

Ten aanzien van het familiebedrijf en de trots merkt mevrouw Verhagen op dat trots van de medewerkers volgens haar een van de cruciale factoren is om 1. blij te zijn bij het bedrijf waar je werkt en 2. om uiteindelijk ook een goede bijdrage te leveren aan dat bedrijf. Mevrouw Verhagen geeft aan dat met het mislukken van de reorganisatie er best wel iets is gebeurd met de trots van de mensen, en PostNL is er op dit moment heel erg hard mee bezig om te proberen medewerkers die bij PostNL werken, daadwerkelijk een gevoel te geven dat zij trots kunnen zijn op het werk dat zij doen. Dat is voor een deel gerelateerd aan het feit dat PostNL de post elke dag op tijd bezorgt, maar is ook gerelateerd aan de vraag of je verbonden bent met de mensen die voor je werken. Mevrouw Verhagen geeft aan dat de Raad van Bestuur en de executive committee daar tijd en aandacht aan besteden en dat dit wordt doorvertaald naar de medewerkers van PostNL.

Mevrouw Verhagen merkt op dat trots en familiebedrijf gelukkig niet één op één aan elkaar zijn gekoppeld, en dat je ook trots kunt hebben in een beursgenoteerde onderneming.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos merkt op dat hij aanmerkingen heeft op de accountant. Hij merkt op dat als je teruggaat naar een reorganisatie van 260 distributiecentra naar 9 stuks, dat dit een behoorlijke impact op de organisatie is. Voor zover bekend bij de heer Van den Bos staat er in het handboek van de accountant dat men toch ook moet sparren met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen over hoe zij daarover denken. De heer Van den Bos geeft aan daar toch hele stukken van te missen bij PwC en met TNT Express was dat ook een gebeuren, een statement dat de heer Van den Bos wil maken.

De Voorzitter vraagt de heer Wüst een antwoord te geven op de vraag van de heer Van den Bos.

De heer Wüst geeft aan wel degelijk te sparren met management en commissarissen als het gaat om dit soort belangrijke zaken tijdens het jaar en ook over de schattingen enzovoorts, die het management maakt als het gaat om de impact op de cijfers.

De heer Van den Bos merkt op dat het niet alleen om de cijfers gaat, het gaat om de organisatie. Naar zijn mening is een organisatie af en toe veel belangrijker dan een cijfer. Een cijfer is manipuleerbaar en daar kun je mee rommelen. Een organisatie is veel belangrijker. De heer Van den Bos vraagt zich af wat de invloed is geweest van de heer Wüst als controlerend accountant op de reorganisatie die

ingezet is ten tijde van de heer Koorstra waarbij van 260 distributiecentra naar 9 distributiecentra werd gegaan, hetgeen half PostNL op zijn kop heeft gezet en een enorme slechte pers aan PostNL heeft bezorgd. De heer Van den Bos zet grote vraagtekens bij het werk van de heer Wüst als controlerend accountant, en heeft niet het idee daar de enige in te zijn.

De Voorzitter merkt op dat de vraag wat de rol is voor iedereen bij het bedrijf om voor elkaar te krijgen wat je voor elkaar moet krijgen, terecht is, en refereert daarbij aan de opdracht van de heer Slagter eerder tijdens de vergadering. De Voorzitter merkt op dat, zoals ook reeds aangegeven door de accountant, zij veel meer doen dan alleen maar cijfers controleren. Dat zou ook volstrekt onvoldoende zijn, want cijfers zijn een resultante van iets wat gebeurd is. De Voorzitter geeft aan dat het goed is als de heer Bos daar iets over zegt.

De heer Bos geeft aan dat, hetgeen reeds eerder door de heer Wüst ook is aangegeven, er voldoende met de accountant is gesproken, niet alleen over de cijfers, maar ook over de achterliggende reorganisatie. Hij merkt op dat uiteindelijk de Raad van Bestuur verantwoordelijk is voor de uitvoering en executie van de reorganisatie. In tweede instantie controleert de accountant.

De heer Van den Bos vraagt zich af waarom de reorganisatie van 260 naar 9 distributiecentra dan coûte que coûte is doorgezet, en merkt op dat er een aantal lieden was met oogkleppen op zonder namen te noemen. Hij merkt op dat het bedrijf een enorme knauw heeft gekregen en dat de reputatie een enorme knauw heeft gekregen. Op een gegeven ogenblik is er een bestuurder over boord gevallen. De heer Van den Bos geeft aan dat dat allemaal is gebeurd en vraagt zich hardop af wat de rol van de accountant is geweest.

De Voorzitter geeft aan dat de verantwoordelijkheid voor het mislukken van dingen uiteindelijk bij de top van het bedrijf ligt, en dat hij daar zelf ook bij hoort, zij het op een afstandje. De Voorzitter geeft aan, zoals al eerder tegen de heer Slagter gezegd, dat de aannames voor de reorganisatie niet bleken te kloppen en dat daar wellicht verder in gespit had moeten worden om dit te voorkomen. De Voorzitter merkt op dat als er iemand heeft zitten pitten, de heer Van den Bos dat de Voorzitter kan verwijten. Voor zover bij de Voorzitter bekend heeft de accountant geen verkeerde rol in dat gebeuren gespeeld, integendeel. De Voorzitter geeft aan dat die wel heeft gewezen op de consequenties van dit soort dingen, maar merkt op dat als de aannames niet goed zijn, je toch het bos in gaat.

De heer Van den Bos merkt op dat het desalniettemin aan de accountant is om vraagtekens te zetten bij de aannames. De heer Van den Bos geeft aan niet het idee te hebben dat de Voorzitter heeft zitten slapen, en ook niet het idee te hebben dat van het vorige management de heer Bos heeft zitten slapen. Het statement van de heer Van den Bos is dat de accountants er niet actueel mee bezig zijn geweest.

De heer Van den Bos gaat vervolgens in op de inleiding van mevrouw Verhagen, die stelde dat er een vertraging is opgetreden. De heer Van den Bos merkt op dat niet te zien als een vertraging op de reorganisatie, maar als een heel verstandig besluit om te zeggen dat de reorganisatie niet werkt voordat PostNL straks helemaal geen post meer heeft, en de zaak opnieuw te gaan bekijken. De heer



Van den Bos geeft vervolgens aan Zalando een mooi voorbeeld te vinden omdat dit is weggegaan bij een bedrijf in Waalwijk, en gaat vervolgens in op het feit dat PostNL bezig is in Engeland om te kijken naar een strategische partner. De heer Van den Bos vraagt zich af of het niet handig is om eens te kijken richting CVC en daar een uitruil mee te doen, want CVC wil weer af van zijn belang in de Belgische post.

Mevrouw Verhagen verwijst naar hetgeen eerder aangegeven dat PostNL het proces in Engeland heeft opgestart door te zeggen dat PostNL een co-investeerder zoekt. Dat betekent dat PostNL dat ook gaat doen en PostNL verwacht in de loop van dit jaar daar verder iets over te kunnen zeggen, maar tot nu toe zijn alle opties open.

De heer Van den Bos vraagt nogmaals of dat CVC zou kunnen zien omdat die een belang hebben in de Belgisch post.

De Voorzitter geeft aan dat alle opties open zijn.

De heer Van den Bos vraagt zich af of de Voorzitter weet of de vorige bestuursvoorzitter die van boord is gevallen, ergens is aangespoeld.

De Voorzitter geeft aan het zwemvermogen van bestuursvoorzitters niet te kennen, maar geeft aan dat hij recentelijk met de heer Koorstra heeft gesproken en dat het hem goed gaat.

De heer Van den Bos geeft vervolgens aan dat het na de vorige AvA, vanaf het tweede halfjaar, behoorlijk stil is geworden rond PostNL. In het verleden had PostNL regelmatig te maken met Opta en andere toezichthouders, maar daar hoort het publiek niets meer over. Acties zoals die van mevrouw Gesthuizen die met doodskisten met 'Red de postbode' over straat liep zijn ook verleden tijd, en zelfs rond de cao-besprekingen stond een mooi stukje in de krant. De heer Van den Bos vraagt de Voorzitter wat er gaande is bij PostNL.

De Voorzitter merkt op dat hij wel hoopt dat de heer Van den Bos in ieder geval nog wel de post ziet komen, hetgeen de heer Van den Bos bevestigt. Vervolgens merkt de Voorzitter op dat het management van PostNL erin slaagt om een heldere, transparante manier van communicatie te ontwikkelen met betrokkenen in en rondom de ondernemingen en dat dit proces zijn vruchten afwerpt.

De heer Van den Bos merkt vervolgens op dat in Nederland de postmarkt als eerste is geliberaliseerd, als enige land in Europa. PostNL lijdt nu verlies op de brievenpost, moet veel dagen de post rondbrengen, er staan veel te veel brievenbussen en ook op de zondagavond moeten die nog geleegd worden. De heer Van den Bos vraagt zich af of de overheid niet kan worden bewogen om dit verlies te compenseren.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen licht toe dat minister Kamp een brief heeft gestuurd aan de Tweede Kamer die openbaar is, waarin hij het voorstel heeft gedaan om de postzegelprijs te verhogen per 1 juli met 6 cent. Hij komt in mei met een visie op de postmarkt. PostNL wacht die brief af, en de verwachting is dat hij daadwerkelijk een visie zal geven hoe hij denkt dat post ook in de toekomst nog bereikbaar, betaalbaar en betrouwbaar zal zijn.

De heer Heineman (particulier aandeelhouder en woonachtig in Den Haag) wil in de eerste plaats zijn waardering uitspreken aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen voor het feit dat zij de moed hebben gehad om de reorganisatie terug te dringen. Heel veel bedrijven hebben oogkleppen op en gaan daarmee door vaak tot het bittere einde. Maar PostNL is ten halve gekeerd en dat is beter dan ten hele gedwaald. De heer Heineman merkt op dat toen de oude PTT gesplitst werd en marktwerking en concurrentie hun intrede deden op de postmarkt, hij daar erg pessimistisch over was en ook heel erg teleurgesteld. De post heeft 150 jaar lang vanaf 1850 ongeveer een voortreffelijke dienstverlening geleverd met betrouwbare postbodes en drie en heel vroeger zelfs vijf bezorgingen per dag. Hij begrijpt dat dit op het moment niet mogelijk is, dat de post heel veel mankracht gebruikt en mankracht heel moeilijk valt te automatiseren. De heer Heineman geeft aan het eigenlijk niet te kunnen begrijpen dat er concurrentiebedrijven en bedrijfjes opkwamen, die de post beconcurrerden op bepaalde deelgebieden, vaak de meest profitabele. Ook PostNL is weliswaar koninklijk, maar heeft van die liberalisering meer lasten dan lusten gehad. PostNL moet zich houden aan de Postwet, de concurrentie hoeft zich daar niet aan te houden. Een bedrijf als Sandd bezorgt maar twee keer per week en PostNL heeft moeite om nu een bezorging van vijf keer per week gedaan te krijgen. Desondanks heeft PostNL zeer innovatief gewerkt. Hier in de buurt is er een boekhandel, Paagman, en daar zit een heel klein postkantoor in met twee vrouwelijke medewerkers en die zijn er van 's morgens negen tot 's avonds negen. Dat heb ik lange tijd niet bij PostNL gezien. Ze zijn er zelfs op zondag. De heer Heineman kan zich ook herinneren dat mevrouw Verhagen tijdens de Dag van de Belegger gezegd heeft dat niet de concurrentie het voornaamste probleem was, wat de heer Heineman ten dele bestrijdt. Hij denkt dat de concurrentie wel een probleem is, maar vooral de email en de automatisering. De heer Heineman geeft aan PostNL toch een instantie te vinden, die niet gemist kan worden. Er is drukwerk, brieven, poste restante, aangetekende post welke gevolgd kan worden, en nog veel meer activiteiten.

De Voorzitter dankt de heer Heineman voor zijn complimenten en vraagt hem te komen tot een specifieke vraag.

De heer Heineman geeft aan dat er een naar zijn mening ongelukzalige splitsing is geweest in TNT [Express] en PostNL en beide aan pakketbezorging doen. De heer Heineman vraagt zich af of dat niet eigenlijk het zaad legt voor een ongebreidelde concurrentie waar beide partijen van te lijden hebben en eventueel aan te gronde kunnen gaan, en waarom PostNL niet weer met TNT [Express] wil fuseren. Dan vormt het samen een groter en sterker bedrijf. Immers, beide bedrijven doen aan postbezorging en de scheiding tussen pakketpost, wat TNT doet en wat PostNL doet, is heel erg onduidelijk.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen licht het verschil tussen de pakkettenbezorging van TNT Express en de pakkettenbezorging van PostNL toe, en geeft aan dat er een paar grote verschillen zijn. Het eerste verschil is dat PostNL heel erg gespecialiseerd is in de bezorging aan consumenten, dus PostNL brengt het pakje aan de deur. Express is veel meer gespecialiseerd in bezorging aan bedrijven. Het tweede grote verschil is dat PostNL veel bezorging doet van losse pakketten, dus één pakket. Express doet heel veel pallets, dus pallets die volstaan met pakjes, die worden beleverd. Zij zitten toch meer in vervoer waarbij veel pakketten aan één adres tegelijk worden afgeleverd. En ten derde, binnen Express is er veel tijd-sensitieve belevering, dus bijvoorbeeld voor negen uur 's ochtends, voor elf uur 's ochtends. PostNL beleverd de volgende dag. Het vierde verschil is dat Express veel van hun omzet haalt uit cross border, dus van Nederland naar Duitsland of van Nederland naar Italië, van Italië naar Frankrijk, en PostNL haalt veel van de omzet uit Nederland. Dat betekent dat beide bedrijven elkaar weinig tegenkomen. De bedrijven komen elkaar zeker af en toe tegen als het om concurrentie gaat, maar relatief weinig.

De heer Heineman vraagt zich af of TNT Express dan in wezen niet rendabeler en profitabeler is dan PostNL wat pakketbezorging betreft. Het betreft immers grote hoeveelheden en porto gaat per gewicht en is ook afhankelijk uiteraard van de afstand.

Mevrouw Verhagen merkt op dat het totale bedrijf TNT Express op dit moment inderdaad winstgevender is dan het totale bedrijf PostNL, maar dat is ook gewoon te zien in de jaarverslagen van beide bedrijven.

De heer Heineman concludeert vragenderwijs dat een fusie er niet in zit. Vervolgens geeft de heer Heineman aan dat hij zich herinnert dat mevrouw Verhagen op de Dag van de Belegger aanwezig was en gezegd heeft dat de eigenlijke problemen niet zozeer bij de concurrentie lagen, maar bij email. De heer Heineman merkt op dat naar zijn mening de splitsing in 1998 en 1999 tussen post en telefoon eigenlijk ook een ongelukzalige was, en dat als het een bedrijf was gebleven, de post nu ook een hand had gehad in het telefonische verkeer.

De Voorzitter merkt op dat uit de kranten blijkt dat dat ook niet zo winstgevend schijnt te zijn.

De heer Heineman geeft dat zonder meer toe, maar merkt op dat eendracht macht maakt en een gemeenschappelijk bedrijf eigenlijk tegenslagen beter kan verdragen. Ten dele houdt PostNL zich ook nog bezig met email, want als men een aangetekende brief verstuurt, dan kan men deze tegenwoordig op de computer volgen, dus dat is toch al iets van automatisering. De heer Heineman vraagt zich af of er niet meer van dit soort gebieden zijn waar PostNL van nut kan zijn.

De Voorzitter geeft aan dat de heer Heineman een terecht punt heeft, en dat PostNL moet zoeken naar groei. De Voorzitter refereert aan de opdracht van VEB dat het gewoon beter moet gaan. PostNL heeft te maken met een postmarkt die daalt om allerlei redenen die wij intussen allemaal kennen, alleen PostNL weet niet hoever die gaat dalen. De missie van PostNL is te zoeken naar groeimarkten.

De Voorzitter geeft aan, zoals vorig jaar al verteld, te hopen dat PostNL over vijf jaar een bedrijf is dat ook post doet. Hij merkt wel op dat PostNL daarbij een kleine handicap heeft doordat de vermogenssituatie door de ontwikkeling van het aandeel in TNT Express en door het pensioenfonds veel lastiger is dan bij de splitsing was verwacht, waardoor het rappe tempo om jezelf opnieuw uit te vinden onder druk staat, en merkt op dat dat zijn grootste zorg is. De Voorzitter merkt op dat het verdere zoals gezegd door de heer Heineman juist is.

De heer Heineman merkt op dat hij als consument graag zou willen dat de briefbezorging door PostNL blijft bestaan. Met de tegenwoordige gang van zaken van de algemeen stijgende lonen, waarbij PostNL toch voor een groot gedeelte, met name de bezorging, een handmatig bedrijf is, heeft de heer Heineman daar soms zijn twijfels over. De heer Heineman vraagt zich af of PostNL bereid is in de toekomst eventuele verliezen te dragen op de postbezorging, met name met het oog op een neergaande omzet, waardoor het aandeel van de vaste kosten steeds groter wordt.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat als het gaat om postbezorging in Nederland, het een wens is die wij met zijn allen hebben dat er over tien jaar nog steeds een postbedrijf is dat post bezorgt. Naar de mening van mevrouw Verhagen kan dat ook en dat is wat zij heeft proberen uit te leggen toen zij sprak over de brief waarmee minister Kamp zal gaan komen naar de Tweede Kamer, die zijn visie geeft op de postmarkt voor de toekomst. Daarnaast heeft PostNL altijd de mogelijkheid van een netto kostenfactuur, wat betekent dat PostNL in rekening brengt wat zij aan kosten maakt op de universele dienstverlening.

Daarnaast merkt mevrouw Verhagen op heel veel andere mogelijkheden te zien als het gaat om een combinatie van fysiek en digitaal, dus een brief en een email. Er ontstaan steeds meer mogelijkheden. Als voorbeeld noemt mevrouw Verhagen als eerste het printen voor grote bedrijven zoals KPN, waarbij PostNL facturen print en de klant aan PostNL aangeeft in haar databestand welke van die facturen digitaal gaan en welke fysiek moeten worden bezorgd. Dus PostNL print, maar tegelijkertijd verzendt PostNL inmiddels aan een hele grote doelgroep facturen ook daadwerkelijk digitaal. Een ander voorbeeld waar digitalisering of internet een hele belangrijke rol speelt, is in de verdere groei van Pakketten. Als men naar de website van PostNL Pakketten gaat, kan men zijn of haar persoonlijke preferenties aangeven als het gaat om de ontvangst van pakketten. Inmiddels heeft PostNL van twee miljoen unieke Nederlanders hun profiel in haar database. Dat geeft PostNL de mogelijkheid om aan de ene kant veel meer te voldoen aan de wensen van de consument en aan de andere kant de operatie zo efficiënt mogelijk in te richten. De consument en zijn behoeften worden steeds meer digitaal en daar speelt PostNL wel degelijk op in.

De heer Heineman complimenteert PostNL tot slot met het feit dat zij mensen uit sociale werkplaatsen in dienst heeft genomen als postbode. Mensen die dachten totaal niets te kunnen en weinig capaciteiten te hebben, hebben op zo'n moment toch wel weer het nodige zelfvertrouwen gekregen. Het feit dat dit gelukt is spreekt de heer Heinemaan zijn waardering voor uit.

De Voorzitter dankt de heer Heineman en heeft de heer Jansen het woord.

De heer Jansen (VEB) spreekt zijn dank uit voor beide presentaties, die waren zeer verhelderend, en geeft aan dat het mooi is om te zien als aandeelhouder dat PostNL streeft naar een onderliggende winst van € 300 tot € 370 miljoen in 2015. De heer Jansen merkt op dat in de presentatie aan heel mooie staafdiagrammen te zien was hoe het eigen vermogen zich zal gaan ontwikkelen en dat de uitspraak is gedaan dat die in 2016 positief zal zijn. Daarnaast was in de jaarpresentatie te vinden dat de netto schuld eenzelfde ontwikkeling zal tonen, zodat die negatief zal zijn. Naar het inzicht van de heer Jansen leidt dit er toe dat er 2016, 2017 meer cash op de balans staat dan dat er schulden zijn. De heer Jansen geeft aan dat dit heel mooi is en mooi in beeld is gebracht, maar een ongemakkelijk gevoel krijgt van het feit dat de ontwikkeling in die staafdiagrammen met een hele mooie lineaire lijn loopt waarlangs je bijna een liniaal kunt leggen. Vooral omdat, zoals door de heer Slagter ook reeds verwoord, PostNL op dit moment wordt ondergewaardeerd. De heer Jansen merkt op dat de aandeelhouders te maken hebben met een belang in TNT Express, dat groter is dan de hele waardering van PostNL op dit moment op de beurs. De aandeelhouders hebben te maken met wetgeving die er ligt en waarvan nog onduidelijk is welke invloed die heeft. En belangrijker, waar de heer Jansen zo op terugkomt, zijn de pensioenen.

De heer Jansen merkt op dat in de statistieken er sprake is van een soort interval, een convenience interval, waar men een percentage aan kan toedichten van hoe waarschijnlijk het tussen die bandbreedte ligt. De heer Jansen geeft aan dat je dus € 300 en € 370 miljoen hebt, en vraagt zich af of dat 99% kans of 80% kans is dat de aandeelhouders in 2015 daadwerkelijk naar dat resultaat kijken. Hetzelfde geldt natuurlijk voor de dividenden en de netto schuldpositie. De heer Jansen vraagt zich af hoe zeker het bestuur ervan is dat dit gerealiseerd wordt, gegeven de andere variabelen die ongelooflijk groot zijn en heel veel invloed hebben.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen merkt op dat PostNL geen uitspraken doet over de bandbreedtes en percentages. PostNL heeft een doelstelling gemaakt van € 300 tot € 370 miljoen waarvan PostNL denkt dat die ambitieus en realistisch is. Er zit een aantal belangrijke variabelen in die reeds door mevrouw Verhagen zijn aangegeven, en dat is de volumedaling 8% tot 10%, het welslagen van de reorganisatie en de pensioenen. Mevrouw Verhagen geeft aan dat dat de drie grote variabelen zijn die te vinden zijn in die € 300 tot € 370 miljoen, en die moet PostNL wel zien te realiseren.

De heer Jansen geeft aan dat een helder antwoord te vinden, en gaat vervolgens door over de pensioenen. De heer Jansen merkt op dat er eigenlijk op drie borden wordt geschaakt. Er is sprake van de IAS 19 regel, die het eigen vermogen een klap geeft, waardoor deze negatief wordt. Er is sprake van hele hoge cash contributies die gaan dalen na verloop van tijd zoals gezegd werd, en er is sprake van de top up payments. De heer Jansen merkt op dat er een dispuut is geweest met een voor PostNL negatieve uitkomst, waardoor er vervolgens € 83 miljoen is betaald en daar kwam in februari nog € 64 miljoen bij. De heer Jansen geeft aan nu te lezen over een conditionele top up invoice van € 13 miljoen die daar nog bij komt. De heer Jansen vraagt zich af in hoeverre PostNL iets

kan vertellen over de mogelijke top up payments die nog gaan volgen en wat er in de financieringsovereenkomst hierover staat met het pensioenfonds. De heer Jansen vraagt zich af of dit nog € 100 miljoen erbij betreft, en hoort graag wat het worst case scenario is.

De Voorzitter merkt op dat dit een terechte vraag is en geeft het woord aan de heer Bos.

De heer Bos refereert aan de uitleg bij de presentatie van mevrouw Verhagen dat de dekkinggraad van het pensioenfonds uit Q1 inmiddels boven de 104,2% is uitgekomen. De heer Bos geeft aan dat dat betekent dat PostNL de conditionele top up payment niet hoeft te betalen. Afhankelijk van de renteontwikkeling en het beleggingsresultaat van het fonds kan het zijn dat het fonds weer in onderdekking komt, maar kan het ook zijn dat zij verder uit de onderdekking komen. De heer Bos merkt verder op dat PostNL met het pensioenfonds een financieringsovereenkomst heeft die tot nu toe aangeeft dat PostNL een ongelimiteerde bijstortverplichting heeft. Het fonds heeft wel een bepaalde risicoafdekking, maar in principe is de bijstortverplichting ongelimiteerd. De heer Bos geeft aan dat PostNL nu samen met haar sociale partners probeert tot een regeling te komen met het pensioenfonds voor een limitering van de bijstortverplichting en ook een verlaging van de cash contributie, en merkt op dat die gesprekken lopen.

De heer Jansen concludeert dat als er niets verandert, er aldus sprake is van een ongelimiteerde bijstortverplichting, en vraagt zich af of de heer Bos iets meer kan vertellen over waar PostNL naar streeft en wat de maximale bijstorting is in de nieuwe situatie.

De heer Bos merkt op dat alleen is gezegd een maximering van de bijstortverplichting en verder ook een beperking en maximering van de premie, en dat PostNL daar verder geen uitspraken over doet omdat PostNL nog in gesprek is met beide partijen.

De heer Jansen gaat vervolgens verder over het echte boekhouden, de IAS 19-regel. De heer Jansen merkt op dat er duidelijk is gemaakt in het jaarverslag dat de klappen die het eigen vermogen krijgt door de tijd heen ook groter zullen worden door renteveranderingen bijvoorbeeld. De heer Jansen vond dit een heel belangrijk punt voor het positief eigen vermogen in 2016, en vraagt zich af in hoeverre PostNL heeft gekeken naar wat er in dat scenario met de rente gebeurt. De heer Jansen vraagt of de heer Bos iets kan zeggen over een minder rooskleurig scenario en wat dat voor consequenties heeft voor 2016, en of het in dat geval 2020 of 2018 of iets in die trant wordt.

De heer Bos geeft aan het wel te kunnen indiceren, in die zin dat PostNL er bij de projecties van uit is gegaan dat de rentestand blijft zoals die nu is. PostNL gebruikt voor de IAS 19-berekening een corporate bond rate, dus niet staatsobligaties. De ontwikkeling daarvan is natuurlijk lastig te voorspellen en daarom gaat PostNL uit van de huidige rentestand. De heer Bos merkt op dat 0,1% verandering in de rente een geschatte equity impact heeft van circa € 60 miljoen.

De heer Jansen geeft aan de in presentatie te hebben gezien dat in 2016 een marginaal stukje eigen vermogen overbleef en vraagt zich af of hij kan stellen dat dit dus vrij vertaald betekent dat in een tegenvallend scenario er geen dividend in zit in 2016.

De heer Bos bevestigt dit.

De heer Jansen merkt vervolgens op dat in de aannames ook het eigen vermogen TNT Express natuurlijk heel erg van belang is, wat de waarde daarvan is, en merkte in de presentatie op dat er stond 'current parameters'. De heer Jansen vraagt zich af van welke koers van TNT Express men daarbij uit is gegaan.

De heer Bos geeft aan daar geen uitspraken over te doen.

De heer Jansen geeft aan nog een laatste vraag te hebben over de prijsverhogingen en merkt op dat dit een van de vijf pijlers is welke de winst gaan terugbrengen. De heer Jansen vraagt zich af of door de prijsverhoging de klanten niet weglopen, en in hoeverre daar studies naar zijn gedaan.

De Voorzitter merkt op dat dit gaat over prijselasticiteit (van W.P. de Wolf), en geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen licht toe dat PostNL veel studies doet naar prijselasticiteit, en dat betekent dat PostNL bij prijsverhogingen wel degelijk rekening houdt dat er een bepaalde mate van elasticiteit zal zijn op het volume. Mevrouw Verhagen geeft aan dat het ook niet betekent dat de prijzen op alle producten evenredig verhoogd zullen worden, maar dat daar wel slim naar gekeken moet worden hetgeen PostNL probeert te doen. Tevens dient er heel nauwgezet en nauwkeurig gevolgd te worden wat de effecten zijn op het moment dat de prijzen worden verhoogd. Om antwoord te geven op de vraag van de heer Jansen merkt mevrouw Verhagen op dat PostNL rekening houdt met prijselasticiteit, en dat PostNL daar ook veel onderzoek naar doet. Het is niet dat PostNL een pakket van maatregelen heeft voor alles, maar er wordt wel degelijk gekeken naar marktsegmenten, producten, concurrentie, klanten, enzovoorts, enzovoorts, en dat zal nauwgezet gevolgd moeten worden op het moment dat het doet wordt doorgevoerd.

De heer Jansen dankt mevrouw Verhagen voor de toelichting, en de Voorzitter geeft het woord aan de heer Remmers.

De heer Remmers (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO), 70 leden, waaronder banken, verzekeraars, de big four, vakbonden, milieuorganisaties, met een gezamenlijk belegging van ongeveer € 500 miljard, vertegenwoordigend) geeft aan dat de duurzame beleggers, anders dan wat de heer Slagter heeft gezegd, wel vertrouwen hebben in het bedrijf, omdat PostNL het gewoon heel goed doet op duurzaamheid. De heer Remmers geeft wel aan hier enkele zorgpunten te hebben, en geeft aan vier vragen te hebben.

De Voorzitter vraagt zich af of dit over het duurzaamheidsverslag gaat.

De heer Remmers merkt op dat het gaat over hoofdstuk 9 van CSR, dus niet over het volgende agendapunt (hoofdstuk 13 over Corporate Governance). De heer Remmers geeft aan vier vragen te

hebben, een over duurzaamheidsdoelen, een over verslaglegging, een over CO₂ en een over arbeidsrechten.

De heer Remmers gaat eerst in op duurzaamheid. Hij merkt op dat hij in de presentatie van mevrouw Verhagen het woord sustainable tegenkomt, maar alleen bij sustainable delivery of cash. Alhoewel de aandeelhouders dat natuurlijk graag willen, had de heer Remmers liever gehad dat sustainable tevens voorkwam in waar PostNL in 2017 of 2020 wil staan. Wil PostNL bijvoorbeeld het meest duurzame post- of transportbedrijf van Europa zijn? De heer Remmers stelt de vraag of het mogelijk is dat aandeelhouders volgend jaar horen wat de doelstelling wordt.

De heer Remmers merkt op dat VBDO trots is dat PostNL weer in de Dow Jones Sustainability Index zo goed scoort, en geeft aan dat ook in hun eigen benchmark over verantwoord ketenbeheer PostNL de snelste stijger is. PostNL doet het dus goed in de keten (naar plek 19), maar in de transparantie benchmark is PostNL weer wat gedaald van positie 6 naar 19. Er zijn volgens de heer Remmers dus wel wat zorgpunten. De heer Remmers merkt op dat PostNL als een van de weinige AEX bedrijven niet meedoet aan het climate disclosure project (CDP), dus dat blijft ook nog steeds een vraag van VBDO.

De heer Remmers geeft aan dat hij wat betreft de verslaglegging een concrete vraag heeft naast de vraag over CDP ten aanzien van iets wat steeds meer multinationals doen in hun verslaglegging, namelijk het rapporteren over het ecological profit net loss. Dat is een nieuw fenomeen waarbij bedrijven aangeven wat de milieukosten zijn die worden afgewenteld op de maatschappij en die gemonetariseerd worden. Als voorbeeld haalt de heer Remmers Puma aan, waarvoor geldt dat de omzet feitelijk 7% hoger zou moeten zijn als ook de milieuschade zoals CO₂-emissies wordt gecompenseerd. De heer Remmers merkt op dat dit een vorm van transparantie betreft die zij volgend jaar graag zou willen zien.

De tweede vraag gaat over CO₂ neutraliteit. De heer Remmers merkt op gezien te hebben dat PostNL klanten de mogelijkheid biedt om CO₂ neutrale postbezorging te doen, waarvoor de heer Remmers complimenten geeft. Gekeken echter naar de totale waarde van de totale CO₂ emissies gaat het om ongeveer 3% van de CO₂ emissies die gecompenseerd wordt. De heer Remmers vraagt zich af of PostNL ook doelen heeft ten aanzien van de stijging van dit percentage in de toekomst, omdat het is gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. De heer Remmers merkt op dat ook de netto CO₂-emissies wederom flink zijn gestegen met ongeveer 5%, terwijl het toch een krimpmarkt is, en dat PostNL is verbeterd voor wat betreft de CO₂ efficiencyindex. De heer Remmers vraagt zich af of PostNL wel de goede dingen meet, een vraag die hij vorig jaar ook heeft gesteld.

Vervolgens gaat de heer Remmers in op de arbeidsrechten. De FNV heeft vorig jaar gesteld dat de lonen voor de zzp'ers voor de pakketdienst eigenlijk te laag zijn voor de pensioenbetaling en de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De heer Remmers vraagt zich af of daar verbetering in gekomen is het afgelopen jaar of dat er nog iets nieuws aan zit te komen. De heer Remmers merkt op geschrokken te zijn van het Zomerrapport wat de FNV heeft laten opstellen dit jaar, waarin werd vermeld dat er echt misstanden zijn in de hele sector, waar PostNL een deel van is. De heer Remmers

vraagt zich af hoe PostNL het doet vergeleken met haar concurrenten, en of PostNL ook de lonen gaat verhogen aangezien deze blijkbaar volgens de FNV te laag waren.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen gaat eerst in op de eerste vraag over sustainability of cash, en merkt op dat de titel van de presentatie die op 25 februari is gegeven 'sustainable delivery' was. Mevrouw Verhagen geeft aan dat dit heel bewust is gekozen, omdat het niet alleen gaat over sustainable delivery of cash, maar ook gaat over sustainable delivery van post, sustainable delivery van pakketten, van kwaliteit, maar uiteindelijk ook van duurzaamheid. Dus dat zit wel degelijk in de doelstellingen van PostNL. Zoals eerder op vragen van vandaag geantwoord, blijft duurzaamheid voor PostNL van heel erg groot belang. De doelstelling 2020 is dat PostNL naar een reductie gaat van 55% van de CO₂-uitstoot, en die wordt ook gevolgd. Mevrouw Verhagen geeft aan dat PostNL daar op dit moment op koers loopt, want PostNL is ten opzichte van het meetmoment van 2007 met 38% gedaald. Dat is de doelstelling waar PostNL zich aan houdt, naast het feit dat PostNL heel veel projecten heeft lopen die helpen om daadwerkelijk steeds duurzamer te worden, waarvan ook verslag wordt gedaan in het jaarverslag. Mevrouw Verhagen licht toe dat dat op heel veel elementen zit, namelijk employee engagement, ISO-certificering, OSA-certificering, op het feit dat PostNL veilig wil rijden, dat PostNL wil proberen zo min mogelijk ongelukken te veroorzaken en op de CO₂ footprint van PostNL. Dat zijn aldus de doelstellingen waar PostNL naartoe werkt.

Mevrouw Verhagen gaat vervolgens in op de transparantie benchmark. Ten aanzien van de vraag of PostNL wel of niet mee wil gaan doen aan CDP merkt mevrouw Verhagen op dat PostNL vooralsnog niet van plan is om hieraan mee te gaan doen. PostNL rapporteert zeer uitgebreid over de CO₂-emissies in het jaarverslag, maar rapporteert ook zeer uitgebreid aan de Dow Jones Sustainability Index.

Daarnaast neemt PostNL deel aan allerlei branch benchmarks zoals PostNL die kent bij IPC en UPU. Mevrouw Verhagen merkt op dat een van de redenen om daar niet aan mee te doen het feit is dat de broeikasgassen slechts beperkt voorkomen in ons bedrijf in tegenstelling tot de CO₂-uitstoot en daardoor PostNL de meerwaarde van CDP op dit moment erg gering vindt. Ten aanzien van de tweede vraag of PostNL gaat rapporteren zoals Puma dat bijvoorbeeld doet, over de ecological profit net loss merkt mevrouw Verhagen op dat dit een nieuwe trend is die PostNL ook heeft gezien, die PostNL volgt en dat PostNL op het moment dat blijkt dat die trend ook daadwerkelijk duurzaam is, deze zal gaan overwegen.

Ten aanzien van de derde vraag over de CO₂-neutraliteit bij klanten geeft mevrouw Verhagen aan dat wat PostNL aanbiedt aan klanten, is dat PostNL daadwerkelijk de CO₂-uitstoot die wordt gerelateerd aan post die PostNL voor hen bezorgt, neutraliseert dan wel compenseert. Het is een keuze van de klant zelf en dat betekent dat PostNL klanten altijd informeert en aangeeft wat de mogelijkheden zijn om tot compensatie over te gaan. Dat houdt in dat PostNL daar geen doelstellingen op heeft. Voor wat betreft het tweede deel van de vraag, het feit dat de CO₂-emissie flink is gestegen met 5% en of PostNL wel de goede dingen meet, geeft mevrouw Verhagen aan dat dit een vraag is die de heer Remmers vorig jaar ook heeft gesteld. Dat gaat namelijk over het feit dat PostNL haar CO₂-emissie

doelstelling heeft gezet op de CO₂-emissie reductie voor eigen voertuigen, en daar ligt PostNL op schema zoals al aangegeven om daadwerkelijk tot reductie te komen in 2020. Mevrouw Verhagen merkt op dat de stijging van 5% die de heer Remmers heeft gezien de CO₂-emissie betreft voor alle voertuigen, dus inclusief de voertuigen van subcontractors. Met subcontractors heeft PostNL geen arbeidsrelatie, wat betekent dat het heel lastig is voor PostNL om aan hen op te leggen hoe zij moeten rijden en hoe zij hun CO₂ moeten meten. Wat PostNL wel doet, omdat PostNL weet dat ook deze subcontractors een behoorlijke invloed hebben op de CO₂-uitstoot, is heel veel aandacht besteden aan hoe PostNL graag wil dat subcontractors omgaan met de uitstoot van CO₂, dan wel het beperken van de uitstoot van CO₂. En omdat PostNL dat zo belangrijk vindt, rapporteert PostNL er ook over. Mevrouw Verhagen geeft aan dat de stijging die de heer Remmers ziet, grotendeels is veroorzaakt door het feit dat PostNL groeit binnen Pakketten, en daar aldus meer subcontractors krijgt, en groeit buiten Nederland, waar PostNL over het algemeen ook groeit op het gebied van subcontracting.

Tot slot gaat mevrouw Verhagen in op de laatste vraag over arbeidsrechten en lonen van zzp'ers, Voor de helderheid geeft mevrouw Verhagen aan dat een zzp'er geen loon heeft, maar een vergoeding krijgt per afgeleverd pakket. PostNL kijkt naar wat iemand aan inkomen nodig heeft om zijn sociale verzekeringen te kunnen betalen, om zijn pensioenvoorziening te kunnen betalen, om zijn bus te kunnen betalen die hij nodig heeft om zijn werk te kunnen doen en vervolgens ook nog een inkomen over te houden wat boven minimumloon ligt. Op het moment dat die berekening is gemaakt, dan bepaalt PostNL wat de vergoeding per pakket is. Wat PostNL probeert te verzekeren is dat medewerkers en zzp'ers die voor PostNL werken, een inkomen verdienen waarin zij al hun lasten die ieder normaal mens moet betalen, op een normale manier kunnen betalen.

De heer Remmers dankt mevrouw Verhagen voor de uitgebreide antwoorden en doet een suggestie omdat het in de groeiemarkt van pakketten zo goed gaat. De heer Remmers geeft aan dat er een nieuw initiatief is genaamd 'Do the bright thing', waarbij iedereen die via die website besteld bij bijvoorbeeld Wehkamp of bol.com, automatisch zijn CO₂-emissies die met zijn aankoop gepaard gaan kan compenseren. De heer Remmers doet de suggestie dat PostNL wellicht bij klanten, zoals Zalando, dit initiatief ook onder de aandacht kan brengen, zodat PostNL daar ook een goede bijdrage aan levert.

De Voorzitter geeft aan de suggestie mee te nemen, en geeft het woord aan de heer Hendriks.

De heer Hendriks (ING Fund Management B.V., MN, APG en het Pensioenfonds Grafische Bedrijven vertegenwoordigend) merkt op dat in het voorwoord van het jaarverslag 2011 stond aangegeven dat een mogelijk thema voor het jaarverslag had kunnen zijn 'challenges ahead' en dat datzelfde thema ook weer uit de kast getrokken had kunnen worden voor het jaarverslag 2012. De heer Hendriks geeft aan dat voor de aandeelhouders van PostNL er ook in 2012 weinig te lachen viel, maar dat er de afgelopen maanden wel enig schot lijkt te zijn gekomen in het oplossen van enkele hoofdpijndossiers, zoals vandaag al is aangegeven. De heer Hendriks merkt op een aantal korte vragen te hebben over een drietal onderwerpen die ook in de presentatie door mevrouw Verhagen aan de orde zijn gesteld. Zo is aangegeven dat er met de vakbonden overeenstemming is bereikt over de aanpassing van het pensioencontract omtrent de bijdrage van PostNL aan het pensioenfonds, als ook omtrent de

ongelimiteerde top up requirements. Zoals aangegeven zijn beide voorstellen op dit moment voorgelegd aan het pensioenfondsbestuur. De heer Hendriks vraagt zich af op welke termijn de onderneming verwacht uitsluitel te kunnen geven over de uitkomsten van dit overleg.

De heer Hendriks geeft ten aanzien van de reorganisatieplannen aan dat de inzet van PostNL is om medewerkers zo veel mogelijk van werk naar werk te begeleiden en dat dit bij de postbodes dus ook een buitengewoon succesvolle aanpak is gebleken. Voor de professionals die op het hoofdkantoor werkzaam zijn, is inmiddels mobility pro opgericht. Gezien de economische omstandigheden waar iedereen mee te maken heeft op dit moment en de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, vraagt de heer Hendriks zich allereerst af of het niet de verwachting van PostNL is dat het lastiger is om professionals op het hoofdkantoor van werk naar werk te begeleiden. De tweede vraag van de heer Hendriks is of PostNL kan aangeven hoeveel van de 350 tot 450 fte succesvol van werk naar werk moeten worden begeleid om de beoogde kostenbesparingen te realiseren, of dat inzichtelijk is gemaakt, en of er ook een limiet is gesteld aan de termijn waarbinnen wordt geprobeerd om mensen van werk naar werk te begeleiden. Tevens vraagt de heer Hendriks zich af hoe de onderneming ervoor gaat zorgen dat werknemers die achterblijven of die overblijven, gemotiveerd blijven.

Vervolgens gaat de heer Hendriks over naar het derde onderwerp, Duitsland. Deutsche Post heeft een belang genomen in Compador en zoals aan de orde gesteld tijdens de presentatie van de jaarcijfers, heeft het geleid tot het vertrek van een 29-tal PostCon-werknemers. PostNL heeft toentertijd gecommuniceerd dat alle maatregelen worden genomen om de concurrentie van Deutsche Post het hoofd te kunnen bieden. Zo wordt er in de presentatie onder andere gesproken over juridische acties en het proactief benaderen van klanten. De heer Hendriks vraagt zich af welke actie PostNL inmiddels heeft ondernomen in Duitsland om de concurrentie van PostNL van Deutsche Post het hoofd te kunnen bieden, en of een update kan worden gegeven over de ontwikkelingen bij PostCon in het lopende boekjaar.

Mevrouw Verhagen merkt op dat, zoals al aangegeven door haarzelf en de heer Bos, op dit moment de gesprekken lopen met het pensioenfondsbestuur tezamen met vakorganisaties en PostNL. PostNL verwacht dat ergens in de komende zes maanden dat tot helderheid zal komen. Ten aanzien van de tweede vraag over de reorganisatie en dan met name over de professionals geeft mevrouw Verhagen aan dat het inderdaad klopt dat PostNL een mobiliteitsorganisatie heeft opgericht genaamd mobility pro, die met name gericht is op het van werk naar werk begeleiden van professionals. In het plan heeft PostNL er rekening mee gehouden, zoals dat ook tijdens de publicatie van de jaarcijfers is gezegd, dat het grootste gedeelte van deze mensen daadwerkelijk van werk naar werk begeleid zullen gaan worden. PostNL heeft daar nog niet zo veel bewijsmateriaal voor als voor postbodes, maar niettemin blijkt dat ook in zware economische omstandigheden, zoals PostNL in 2012, PostNL toch in staat is om rond de 1200 mensen van werk naar werk te begeleiden. Met de ervaring die PostNL heeft, de professionele relaties in de (arbeids-)markt en de professionele organisatie die inmiddels is opgericht, heeft PostNL er wel veel vertrouwen in dat dit ook bij haar professionals gaat lukken.

Vervolgens geeft mevrouw Verhagen aan in te gaan op hoe gemotiveerde medewerkers over worden gehouden, waarna ze de vraag over Duitsland zal beantwoorden. Mevrouw Verhagen merkt op dat je



gemotiveerde medewerkers allereerst krijgt door ervoor te zorgen dat zij het werk dat zij doen, kunnen doen tegen een hoge kwaliteit, en dat PostNL er heel hard aan heeft gewerkt in 2012 om de kwaliteit daadwerkelijk omhoog te krijgen. Ten tweede krijg je gemotiveerde medewerkers door ervoor te zorgen dat je managers hebt die de verbinding zoeken met hun medewerkers. Dat is waar binnen PostNL heel veel aandacht aan wordt besteed. Mevrouw Verhagen geeft aan dat PostNL daar niet altijd in slaagt, maar dat zij er druk mee bezig is. PostNL besteedt veel aandacht aan hoe om moet worden gegaan met medewerkers, hoe ervoor wordt gezorgd dat medewerkers zich thuis voelen in de omgeving waar zij werken en de kwaliteit kunnen leveren die PostNL graag wil dat ze leveren. Mevrouw Verhagen merkt op dat het dus absoluut mogelijk is, dat er veel aandacht aan wordt besteed en dat de basis wel is dat PostNL een goede kwaliteit levert, want dat is toch het eerste waar medewerkers van PostNL blij van worden.

Ten aanzien van de laatste vraag, Duitsland, Compador, geeft mevrouw Verhagen aan dat al die acties zoals genoemd op 25 februari - juridische acties, de acties richting de Bundesnetzagentur, de Bundeskartellamt, enzovoorts - in gang zijn gezet. De 29 vacatures zijn inmiddels opgevuld en kijkend naar PostCon dan is dat bedrijf gestabiliseerd, en is het eigenlijk de belangrijkste opdracht om dat ook daadwerkelijk zo te houden.

De Voorzitter constateert dat er geen vragen meer zijn over het jaarverslag, en gaat door naar agendapunt 4, het Corporate Governance hoofdstuk.

4. Bespreking van het Corporate Governance hoofdstuk in het jaarverslag 2012, hoofdstuk 13

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Slagter geeft aan onder meer te kijken naar de mate waarin de commissarissen voldoen aan de nieuwe regels op het gebied van het aantal commissariaten. Het valt hem op dat de Voorzitter meerdere posities houdt in raden van commissarissen, en merkt op dat de Voorzitter natuurlijk voorzitter is bij PostNL, vicevoorzitter is bij SHV, weg gaat bij ING, voorzitter is bij Blokker, bij Dura Vermeer en bij Koninklijke Dekker. De heer Slagter stelt dat de Voorzitter daarmee volgens de regels 'overboarded' is, en vraagt de Voorzitter hoe hij daar mee omgaat.

De Voorzitter geeft aan dat hij zich houdt aan de geldende wet.

De heer Slagter merkt op dat er natuurlijk een overgangsregiem is waar de Voorzitter gebruik van maakt, en stelt dat de Voorzitter zich daarmee houdt aan de letter van de wet, maar niet helemaal aan de geest. De regel is er natuurlijk niet voor niets.

De Voorzitter merkt op de opmerking van de heer Slagter te begrijpen, en merkt daarbij tevens op dat hij niet zonder reden aftreedt bij ING, wat toch een vrij tijdrovend commissariaat is.

De heer Slagter geeft aan dat hij ervan uitgaat dat de heer Klaver alle tijd en aandacht, die daarvoor nodig is, zal besteden aan PostNL.

Aandeelhouder (naam onbekend) geeft aan een vraag te hebben over de nieuwe topstructuur die is gepresenteerd in september, hetgeen toentertijd heeft geleid tot wijziging in de samenstelling van de Raad van Bestuur als ook het executive team. De Raad van Bestuur is teruggebracht van vier naar twee bestuurders en het executive team bestaat op dit moment uit vijf leden. Aandeelhouder geeft aan dat mevrouw Verhagen in de mediaberichtgeving indertijd aan de orde heeft gesteld dat een van de redenen voor het implementeren van een nieuwe topstructuur was het realiseren van een cultuuromslag. In een aantal mediaberichten wordt erover gesproken dat de menselijke maat weer het uitgangspunt zou moeten worden bij PostNL. Aandeelhouder vraagt of de onderneming zich kan vinden in de conclusies van de media dat de menselijke maat uit het oog wordt verloren en dat de aangekondigde cultuuromslag erop was gericht om deze terug te brengen. Tevens vraagt aandeelhouder zich af of een nadere toelichting kan worden gegeven over wat deze cultuuromslag behelst en de resultaten die daarin tot dusverre zijn geboekt.

De Voorzitter geeft aan dat mevrouw Verhagen de vraag al heeft beantwoord, en merkt op dat de menselijke maat duidelijk wordt gezocht in een tijd dat in een krimpende markt mensen ander werk moet worden gegeven, naar ander werk moeten worden gebracht of moeten worden ontslagen en dat PostNL veel meer kijkt naar wat bindt dan wat verdeelt. De Voorzitter is van mening dat het zichtbaar is dat de stappen die onder leiding van het management zijn gezet en voortdurend moeten worden en



ook worden gezet, werken, en dat mensen het plezierig vinden en ondanks dat PostNL in een moeilijke markt zit, dat er toch met plezier wordt gewerkt.

Mevrouw Verhagen vraagt aandeelhouder (naam onbekend) zijn aanvullende vraag te stellen, dan kan zij in een keer alle vragen beantwoorden.

Aandeelhouder geeft aan zich af te vragen of de lijnen met de invoering van de nieuwe topstructuur zoals die is gepresenteerd korter zijn geworden.

De Voorzitter geeft aan dat dat ook de reden was om naar een twee man board te gaan.

De heer Van den Bos merkt op tegen de Voorzitter dat de heer Slagter nog vergeet te vermelden dat hij ook nog voorzitter is van een boerenbedrijf, en gaat vervolgens in op een naar zijn mening heel mooi artikel over PostNL en Herna Verhagen, waarbij de Voorzitter min of meer als loodsman werd genoemd. De heer Van den Bos geeft daarbij aan, om op de vraag van de VEB terug te komen of de Voorzitter genoeg tijd aan PostNL besteed, dat dit inderdaad gesteld kan worden, omdat de Voorzitter anders niet als loodsman zou worden genoemd.

De Voorzitter dankt de heer Van den Bos voor zijn constatering en stelt voor om door te gaan naar agendapunt 5.

5. Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2012 (Besluit)

De Voorzitter merkt op dat het jaarverslag en de jaarrekening zijn besproken en constateert, na het hebben gegeven van gelegenheid tot het stellen van vragen, dat er geen vragen zijn.

De Voorzitter geeft aan dat ter vergadering 103 aandeelhouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn die samen bevoegd zijn tot het uitbrengen van 200.141.435 stemmen, hetgeen betekent dat 45,49% van het geplaatste aandelenkapitaal van PostNL NV aanwezig of vertegenwoordigd is. Hiervan vertegenwoordigt de ter vergadering aanwezige notaris, mevrouw mr. M.A.J. Cremers, door middel van volmachten en steminstructies 60,98%.

De Voorzitter verzoekt de Secretaris uitleg te geven over de werking van het stelsysteem alvorens over te gaan tot het stemmen. De Secretaris legt het gebruik van het stelsysteem en de stemkastjes uit.

De Voorzitter nodigt de Algemene Vergadering uit tot het stemmen over de vaststelling van de jaarrekening. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2012 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is aangenomen met 94,26% van de stemmen vóór en 5,74% tegen [188.640.318 stemmen vóór, 11.492.846 stemmen tegen, 5.105 onthoudingen en 65.457 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

6. Dividend

a. Wijziging van het reserverings- en dividendbeleid

De Voorzitter gaat over tot behandeling van het reserverings- en dividendbeleid. De Voorzitter licht toe dat, zoals in feite reeds door de heer Bos uitgelegd, het dividendbeleid inhoudt dat er dividend betaald wordt als er aan twee voorwaarden is voldaan, namelijk dat het geconsolideerd eigen vermogen weer positief is, en dat de rating nog steeds op het niveau is waarbij wij goed kunnen financieren, triple b plus (BBB+).

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen. De Voorzitter concludeert dat hier geen gebruik van wordt gemaakt, en gaat over tot behandeling van de winstbestemming voor 2012.

b. Winstbestemming

De Voorzitter merkt op dat PostNL een interim-dividend heeft uitgekeerd in aandelen, en licht toe dat op basis van het zojuist besproken beleid en de tussentijdse uitkering de Raad van Bestuur onder goedkeuring van de Raad van Commissarissen heeft besloten om de winst over het boekjaar 2012 te reserveren. Dat betekent dat het slotdividend tot grote spijt van PostNL nul is.

De Voorzitter merkt op te hopen snel betere mededelingen te kunnen doen, en gaat over naar agendapunt 7.

7. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur (Besluit)

De Voorzitter stelt aan de orde het voorstel tot het verlenen van kwijting door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders aan de leden van de Raad van Bestuur voor de door hen uitgevoerde taken, zover daarvan blijkt uit de jaarrekening.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en geeft het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos merkt op dat evenals het geval was bij TNT, er bij PostNL ineens een bestuurder is weggelopen. De heer Van den Bos geeft aan dat hij aan de heer Bos voor het hele jaar kwijting wenst te verlenen en aan mevrouw Verhagen vanaf de tijd dat zij tot CEO of interim CEO is benoemd. Hij wenst echter de vorige bestuursvoorzitter geen kwijting te verlenen, en vraagt zich af of daar een onderscheid in gemaakt kan worden.

De Voorzitter legt uit dat in de wet geregeld is dat er kwijting wordt verleend aan mensen die in de loop van het jaar deel hebben uitgemaakt, of nog uitmaken van het bestuur.

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 99,62% van de stemmen vóór en 0,38% van de stemmen tegen heeft besloten tot het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur van PostNL voor de over het boekjaar 2012 uitgevoerde taken [198.862.246 stemmen vóór, 765.935 stemmen tegen, 510.089 onthoudingen en 65.456 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

De Voorzitter merkt op dit als een teken van vertrouwen in de directie te zien.

8.Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen (Besluit)

De Voorzitter stelt aan de orde het voorstel tot het verlenen van kwijting door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders aan de leden van de Raad van Commissarissen voor het door hen uitgeoefende toezicht, voor zover daarvan blijkt uit de jaarrekening.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en heeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter geeft aan moeite te hebben met het verlenen van kwijting aan de Raad van Commissarissen. De heer Slagter licht toe dat hij het niet sterk vindt dat de Voorzitter het vertrek van de heer Koorstra niet heeft zien aankomen. Ook rekent hij de Raad van Commissarissen aan dat er bij de begeleiding van de reorganisatie – naar eigen zeggen – ook fouten zijn gemaakt. Daar tegenover stelt hij dat er onder hoge tijdsdruk een goede keuze is gemaakt en voor adequate vervanging is gezorgd na het vertrek van de heer Koorstra. Tevens merkt de heer Slagter op dat de Voorzitter tevens ten halve is gekeerd in plaats van ten hele gedwaald op het gebied van de reorganisatie. Deze punten tegen elkaar afwegend, komt hij tot onthouding op het gebied van decharge.

De Voorzitter bedankt de heer Slagter voor zijn verklaring en geeft het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos geeft aan dat hij juist vindt dat de Raad van Commissarissen het goed heeft gedaan door niet in paniek te raken, in tegenstelling tot de voorzitter van de Raad van Commissarissen van TNT Express bij het vertrek van mevrouw Lombard. Hij toont begrip voor de situatie rondom het plotselinge vertrek van de heer Koorstra en het feit dat de Voorzitter dit niet aan heeft zien komen.

De Voorzitter dankt de heer Van den Bos voor zijn verklaring.

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering met 73,45% van de stemmen vóór en 26,55% van de stemmen tegen heeft besloten tot het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen van PostNL voor het over het boekjaar 2012 uitgeoefende toezicht [145.943.657 stemmen vóór, 52.741.036 stemmen tegen, 1.456.150 onthoudingen en 62.883 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

De Voorzitter merkt op dit toch als een teken van vertrouwen te zien.

Naar aanleiding van de verwarring die ontstaat over de percentages legt de in de zaal aanwezige notaris, mevrouw mr. M.A.J. Cremers, uit waarom het aantal stemmen en percentages zijn vermeld. Mevrouw Cremers legt uit dat de percentages van belang zijn om te beslissen of een stempunt is aangenomen of niet, en ten aanzien van het aangenomen zijn van een stempunt geldt dat hiervoor aldus van belang is dat meer dan 50% voor is. Ten aanzien van de onthoudingen *[alsmede de niet of niet geldig uitgebrachte stemmen]* geldt dat deze stemmen niet meetellen in de percentages. Mevrouw

Cremers merkt op dat vanuit het oogpunt van transparantie naar aandeelhouders, hoe hebben de aandeelhouders gestemd, exact is vermeld hoeveel stemmen vóór, hoeveel stemmen tegen en hoeveel onthoudingen er zijn.

De heer Van den Bos vraagt zich af of aangegeven kan worden hoeveel het percentage vorig jaar was, waarop de Secretaris aangeeft dit op te zoeken [*betreft 78,23% stemmen vóór*].

De heer Slagter merkt op dat de situatie rondom de onthoudingen hem nog niet duidelijk is.

Mevrouw Cremers licht toe dat de wet bepaalt dat het percentage van de vóór versus de tegen stemmen van belang is of een stempunt is aangenomen of niet. Het aantal onthoudingen is daarom niet meegenomen in de percentages om juist die onduidelijkheid te voorkomen. Het aantal onthoudingen wordt wel vermeld, omdat dit van belang is voor het inzicht in hoe aandeelhouders hebben gestemd.

De Voorzitter dankt mevrouw Cremers voor de uitleg en gaat over naar agendapunt 9.

9. Wijziging van de statuten van de vennootschap (Besluit)

De Voorzitter licht toe dat voorgesteld wordt om de statuten van PostNL te wijzigen naar aanleiding van de gewijzigde wetgeving als gevolg van de Wet Bestuur en Toezicht die op 1 januari 2013 in werking is getreden. De voorgestelde wijzigingen zijn tezamen met een toelichting op die wijzigingen beschikbaar op de website van de vennootschap en liggen eveneens ten kantore van de vennootschap.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen. De Voorzitter concludeert dat hier geen gebruik van wordt gemaakt en opent de stemming.

Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 96,8% van de stemmen vóór en 3,2% van de stemmen tegen heeft besloten tot de wijziging van de statuten van de vennootschap [193.721.773 stemmen vóór, 6.408.351 stemmen tegen, 8.245 onthoudingen en 65.357 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

10. Raad van Commissarissen

a. Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen

De Voorzitter licht toe dat conform artikel 23 van de statuten de Raad van Commissarissen bestaat uit ten minste drie leden. Het aantal leden wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen. De Voorzitter geeft aan dat overeenkomstig het rooster van aftreden mevrouw Altenburg zal aftreden per het tijdstip van de sluiting van de vergadering, en dat mevrouw Altenburg niet beschikbaar is voor herbenoeming. Zij heeft aangegeven optimaal beschikbaar te willen zijn voor haar bedrijf en haar toezichthoudende functies, in het bijzonder haar nieuwe functie als voorzitter van de Raad van Toezicht van het Zaans Medisch Centrum.

De Voorzitter geeft vervolgens aan dat tevens de heer Kok per dit tijdstip zal aftreden. De heer Kok is niet beschikbaar voor herbenoeming. De heer Kok is op 25 mei 2011 herbenoemd voor een periode van vier jaar. Hij heeft aangegeven dat hij na tien jaar commissaris te zijn geweest, het een goed moment vindt zijn taken neer te leggen en ruimte te maken voor verjonging.

Het profiel van de commissarissen is te vinden op de website.

b. Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor de (her)benoeming van de leden van de Raad van Commissarissen

De Voorzitter licht toe dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders aan de Raad van Commissarissen personen kan aanbevelen om voor benoeming als commissaris te worden voorgedragen, met inachtneming van de geldende profielschets. Hij merkt op dat er geen berichten zijn ontvangen over het feit dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders een aanbeveling wenst te doen, en constateert tevens ter vergadering dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van dit recht geen gebruik zal maken.

c. Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen

De Voorzitter geeft aan dat de Raad van Commissarissen voorstelt om mevrouw A.M. (Agnes) Jongerius en de heer J.W.M. (Marc) Engel voor te dragen aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor de benoeming tot commissaris, en geeft aan dat beiden aanwezig zijn bij de vergadering.

De Voorzitter legt uit dat bij het samenstellen van de Raad van Commissarissen naar twee aspecten wordt gekeken: complementariteit, dus of de leden elkaar aanvullen wat kennis, ervaring en

persoonlijkheid betreft en wel zo, dat de hele Raad van Commissarissen alle gebieden die van belang zijn afdekt, en cohesie, er dient een soort klik te zijn.

De Voorzitter legt uit dat mevrouw Jongerius zeer ervaren is op het gebied van werkgevers- en werknemersrelaties, vakbonden en pensioenen, het hele gebied dat in feite daarvoor de specifieke kennis van mevrouw Altenburg betrof en uiteraard ook van de heer Kok. De Voorzitter merkt op dat zij heel blij zijn dat mevrouw Jongerius bij PostNL aan boord wil komen.

Ten aanzien van de heer Engel legt de Voorzitter uit dat hij een grote ervaring in de zogenaamde logistiek, supply chain management, heeft. Dit sluit naar de mening van de Raad van Commissarissen geweldig goed aan bij de toekomstige groeirichting van het bedrijf, omdat in feite PostNL Pakketten in een deel van de supply chain stapt. Het zou heel mooi zijn als PostNL ook het voorstuk en nastuk zou kunnen doen, dus niet alleen transporteur zijn, maar ook kennis en waarde toevoegen in het hele proces. De Voorzitter merkt op dat met de kennis van de heer Engel de Raad van Commissarissen zich gemakkelijk voelt dat die kennis dan ook echt in huis is.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en geeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter geeft aan zich te willen beperken tot mevrouw Jongerius, en merkt op haar een uitstekende kandidaat te vinden voor deze functie vanwege haar kennis en ervaring van de arbeidsverhoudingen, de verhoudingen in de Nederlandse polder, en gezien de bijzondere positie van het bedrijf is dat naar zijn mening erg welkom. De heer Slagter geeft aan het ook dapper te vinden van haar persoonlijk om deze stap te nemen gezien de ervaringen die haar beide voorgangers in de functie van voorzitter van FNV hebben gehad op vergelijkbare posities, alsmede gezien het feit dat zij in zekere zin over een drempel stapt, namelijk van werknemersvertegenwoordiger naar toezichthouder / raadgever in een rol die voor de hele onderneming geldt, voor alle stakeholders en ook voor de aandeelhouders. Sterker nog, de Code Frijns, daarvoor de Code Tabaksblat, stelt volgens de heer Slagter als het uiteindelijk lange termijn doel van de beursgenoteerde vennootschap: het creëren van aandeelhouderswaarde op de lange termijn. De heer Slagter vraagt mevrouw Jongerius of zij de uitgangspunten van de code onderschrijft.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Jongerius.

Mevrouw Jongerius antwoordt bevestigend. Zij voegt eraan toe dat zij van mening is dat voor de lange termijn waarde het belang van de organisatie als een goede arbeidsorganisatie ongelooflijk essentieel is en wijst erop dat je niet heel ver hoeft terug te gaan in de geschiedenis van de onderneming om daar ook de bewijzen van te zien.

De heer Slagter dankt haar voor haar antwoord en wenst haar succes in de functie.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Hendriks.

De heer Hendriks geeft aan in aanvulling op de vraag van de heer Slagter tevens een vraag te hebben aan mevrouw Jongerius, die te maken heeft met de aangekondigde reorganisatieplannen en de



beoogde kostenbesparingen die tijdens de vergadering ook weer zijn gecommuniceerd.

De heer Hendriks merkt op dat een belangrijk deel van de beoogde kostenbesparingen moet worden gerealiseerd door middel van fte reductie binnen operations, marketing en sales en door besparing op overhead, en stelt graag van mevrouw Jongerius te willen horen of zij de in gang gezette reorganisatieplannen en de daarbij behorende fte reducties onderschrijft.

De Voorzitter geeft aan dat het niet fair zou zijn om aan mevrouw Jongerius te vragen nu een mening over deze zaak te hebben, aangezien zij nog aan het begin van het introductieprogramma staat.

De Voorzitter constateert dat er geen verdere vragen zijn en gaat over naar de stemming ten aanzien van agendapunt 11.

11. Voorstel tot benoeming van mevrouw A.M. Jongerius tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)

De Voorzitter opent de stemming.

Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 56,16% van de stemmen vóór en 43,84% van de stemmen tegen heeft besloten mevrouw Jongerius te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen [96.986.355 stemmen vóór, 75.721.184 stemmen tegen, 27.433.404 onthoudingen en 62.783 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

De Voorzitter dankt de aandeelhouders voor het vertrouwen in mevrouw Jongerius, al merkt hij op dat hij graag had gezien dat dit iets enthousiaster was geweest, en heet mevrouw Jongerius welkom in de Raad van Commissarissen.

12. Voorstel tot benoeming van de heer J.W.M. Engel tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)

De Voorzitter opent de stemming.

Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 61,27% van de stemmen vóór en 38,73% van de stemmen tegen heeft besloten de heer Engel te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen [119.711.987 stemmen vóór, 75.676.344 stemmen tegen, 4.750.613 onthoudingen en 64.782 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

De Voorzitter heet de heer Engel van harte welkom in de Raad van Commissarissen.

De heer Slagter geeft aan uit fatsoensoverwegingen behoefte te hebben aan een stemverklaring van de tegenstemmers in beide gevallen.

De Voorzitter merkt op zich die vraag goed voor te kunnen stellen omdat hij die zelf ook heeft, en geeft het woord aan mevrouw Cremers.

Mevrouw Cremers verklaart dat zij een groot aantal aandeelhouders vertegenwoordigt en dat zij geen verklaring heeft gekregen voor de tegen-stemming.

Op de vraag vanuit de zaal of er een splitsing gemaakt kan worden tussen niet-Nederlanders of Nederlanders merkt mevrouw Cremers op dat zij zou kunnen uitzoeken voor elke stem van wie die afkomstig is, doch dat dat veel tijd kost.

De Voorzitter merkt vervolgens op dat alhoewel het fijn zou zijn om een verklaring te hebben omdat hij het niet begrijpt, ook gerespecteerd dient te worden dat de aandeelhouders stemmen wat hen goeddunkt, en het daar verder bij te laten.

De heer Harm (7 Nederlandse investeerders vertegenwoordigend) geeft aan dat zij voor gestemd hebben.

13. Mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering in 2014 zullen van Aandeelhouders ontstaan

De Voorzitter licht toe dat overeenkomstig het rooster van aftreden de heer Wallage per het tijdstip van de sluiting van de jaarvergadering van 2014 af zal treden en beschikbaar is voor herbenoeming.

14. Vaststelling van het bezoldigingsbeleid 2013 (Besluit)

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Wallage die als voorzitter van de remuneratiecommissie een uitleg geeft van het nieuwe bezoldigingsbeleid.

De heer Wallage dankt een aantal gesprekspartners met wie de remuneratiecommissie gesproken heeft op weg naar het nieuwe beleid, en dankt ook de Raad van Commissarissen met wie een groot aantal keer is gesproken en waarmee de remuneratiecommissie uiteindelijk overeenstemming heeft bereikt over het voorstel zoals het er nu ligt. De heer Wallage geeft aan de vorige Algemene Vergadering van Aandeelhouders beloofd te hebben dat PostNL tot een herziening van het beloningsbeleid zou komen. De reden daarvoor was dat niet alleen buiten PostNL, maar ook binnen PostNL er de nodige vragen waren.

De heer Wallage licht allereerst het huidige bezoldigingsbeleid toe en geeft aan dat de bezoldiging bestaat uit twee elementen: uit salaris en opbouw van pensioen. Het salaris bestaat uit een vast deel en uit een variabel deel. Dat variabele deel wordt aan de keukentafel aangeduid als de bonus, een term waar de heer Wallage veel bezwaar tegen heeft, omdat het gewoon een onderdeel is van de beloning. Alleen men moet bepaalde targets, doelstellingen halen om dat deel van de beloning te krijgen. De heer Wallage geeft aan dat het dus niet een extraatje is, maar dat het een onderdeel van de beloning is, zij het dat het een variabele beloning is. In de oude situatie bestaat de ene helft uit vaste beloning en de andere helft kan dus worden verdiend, als men aan een aantal prestaties op de korte termijn voldoet. De uitbetaling van die variabele beloning vindt plaats voor de helft in cash en voor de andere helft in aandelen en die aandelen kunnen niet zo maar te gelde worden gemaakt, daar zit een vijfjaarlijkse periode op waarin zij behouden moeten blijven. De heer Wallage merkt op dat, zoals bekend, de Raad van Bestuur vorig jaar heeft afgezien van het variabele deel van hun beloning.

De heer Wallage licht toe dat ten aanzien van een nieuw bezoldigingsbeleid er over de volle breedte naar moet worden gekeken en dat er uiteindelijk drie uitgangspunten zijn geformuleerd. In de eerste plaats moet het transparant en sober zijn, want PostNL is een sober bedrijf. Tevens wil PostNL naar een situatie waarin het beloningsbeleid past bij de situatie zoals het bedrijf ervoor staat. Het moet in lijn zijn met marktontwikkelingen, PostNL wil haar mensen ook aan de top betalen wat reëel is in relatie tot de markt. En op de derde plaats, er moet gekeken worden naar de bredere maatschappelijke omstandigheden en daar moet het ook bij passen. Wij willen dat mensen naar PostNL kijken als een fatsoenlijke betaler / beloner, maar wel passend bij de roep om soberheid zoals die breed in de samenleving leeft.

De heer Wallage geeft aan te hebben gekeken naar wat dat nou precies betekent aan de knoppen draaiend die je in dat beloningsbeleid hebt. In de eerste plaats dient de mediaan van de markt in de gaten te worden gehouden, en dient er niet structureel minder betaald te worden dan er voor vergelijkbare functies in de markt betaald wordt. De variabele kant van de beloning dient echter wel te worden gematigd. De variabele beloning is belangrijk, het is een sterke stimulans en je kunt er ook als Raad van Commissarissen richting mee geven, maar dient niet te worden overdreven. Op de derde plaats, een belangrijke vernieuwing in het beloningsbeleid, PostNL beloofde altijd op korte termijn prestaties, maar voor de langere termijnontwikkeling van het bedrijf is met name de strategie voor de

lange termijn van belang en men dient eigenlijk binnen het beloningsbeleid te worden beloond als men goed die lange termijn veilig weet te stellen. Het uitgangspunt moest zijn om die variabele beloning zowel in cash als in aandelen te kunnen uitkeren, en dat daar dus ook over moest worden nagedacht hoe dat te doen. En uiteraard geldt tevens dat PostNL zich moet houden aan de Corporate Governance Code.

De heer Wallage licht toe dat het proces van heroverweging serieus is aangepakt. Degenen die daarmee te maken hebben zijn niet alleen de aandeelhouders, dat zijn uiteraard ook de klanten die naar PostNL kijken en hoe de top wordt beloond, dat zijn medewerkers waarvan er velen in een akelige positie terecht zijn gekomen dat PostNL afscheid van hen moest nemen, dat zijn bonden en dat is ook de maatschappelijke omgeving. PostNL is in een aantal opzichten sterk afhankelijk van hoe ook in politieke besluitvorming over haar wordt gedacht. En uiteraard is er de wet- en regelgeving. Die belangen lopen niet altijd parallel. De heer Wallage geeft aan dat in de heroverweging van het beleid ook is rekening gehouden met de gesprekken die zij hebben gevoerd, waarin men zeer duidelijk was. In het antwoord vandaag is geprobeerd ook duidelijk te zijn van de kant van PostNL.

Vervolgens geeft de heer Wallage een toelichting op hoe het beleid er uitziet voor 2013 en in beginsel voor volgende jaren. In de eerste plaats wordt het idee gehandhaafd dat er een vast deel en een variabel deel is, omdat de stimulans van het variabele deel ook als sturingsinstrument voor de Raad van Commissarissen van belang wordt gevonden. Wel is er gekeken naar de bedrijven waarmee PostNL zichzelf vergelijkt. Die zaten aanvankelijk hoofdzakelijk in de AEX, en dat is nu uitgebreid naar een aantal AMX bedrijven waarbij er heel goed is gekeken naar de combinatie van die bedrijven, hoe groot ze zijn op de binnenlandse markt, wat is de omvang, hoeveel medewerkers hebben zij, wat is hun budget, enzovoorts. Het feit dat dus een grotere groep wordt genomen waarmee wordt vergeleken, heeft een matigend effect op het salaris. Naarmate er een selecte, hoog in de boom zittende groep wordt gepakt heeft dat een opwaartse druk op het salaris, dus de keuze van de peergroep heeft effecten op het niveau waarop de salarissen worden vastgesteld.

De heer Wallage geeft aan dat de totale beloning in het voorstel verder wordt gematigd doordat de variabele beloning terug wordt gebracht van 100% naar 75%. Dus waar in het oude systeem 200% maximaal kon worden verdiend, het dubbele van het vaste salaris, is dat nu 175%. In het voorstel is een korte termijn cash component geïntroduceerd, dus men krijgt het halen van de doelstellingen voor de korte termijn in geld uitgekeerd en voor de lange termijn in aandelen, omdat daarmee ook wordt onderstreept dat het belang van aandeelhouders voor de langere termijn ook als het ware gedragen moet worden door de Raad van Bestuur, en dat die dus ook moet delen in de lusten en lasten die de aandeelhouder heeft. Dat betekent dat de lange termijn en de korte termijn samen die 75% op het basissalaris kunnen vormen, maar dan moeten die targets wel worden gehaald. De heer Wallage verwijst naar het schema waarin ten aanzien van het voorstel staat vermeld een totale beloning van 175%, 100% basis, 75% variabel en die 75% variabel bestaat dan uit 37,5% korte termijn en 37,5% lange termijn.

Vervolgens gaat de heer Wallage verder over de variabele beloning. Zoals al aangegeven wordt er voor het eerst een onderscheid gemaakt tussen de korte en lange termijn. De korte termijn

doelstellingen veranderen in de visie van PostNL niet. In het jaarverslag is te zien hoe dat is onderverdeeld en er worden geen nadere voorstellen voor een wijziging in die onderverdeling gedaan. Dat betekent dat bijvoorbeeld de CO₂-uitstoot van het bedrijf een onderdeel blijft van het beloningssysteem. Hetzelfde geldt voor de tevredenheid van werknemers en voor de tevredenheid van de klanten, dat weegt allemaal mee in de vraag of men het variabele deel van de beloning haalt. Dan moet nog een onderscheid gemaakt worden tussen de soorten doelstellingen die PostNL wil realiseren. Voor de korte termijn is gehandhaafd de indeling dat 60% van de doelstellingen financiële doelstellingen zijn, dat is dus gerelateerd aan wat uiteindelijk de onderneming financieel klaarspeelt, en 40% niet-financiële doelstellingen, welke weer zijn onderverdeeld in een aantal categorieën zoals die ook in het jaarverslag te vinden zijn.

Ten aanzien van de lange termijn merkt de heer Wallage op dat het uitsluitend gaat om financiële en strategische doelstellingen. Dat betekent dus dat voor de lange termijn wordt gekeken of dit bedrijf financieel gezond kan blijven en vooral zich kan versterken. Dat heeft natuurlijk te maken met het feit dat dalende volumes in de post gecompenseerd moeten worden door groeiende activiteiten in Pakketten en andere activiteiten. Het is met name de verwerving van de nieuwe activiteiten die voor de lange termijn de gezondheid van het bedrijf bepalen en daarom is dat in de lange termijn doelstellingen zo neergelegd, uit te betalen in aandelen. Ten aanzien van die aandelen geldt weer dezelfde bekende beperking, namelijk dat die niet zo maar te gelde gemaakt kunnen worden. Het plan houdt in dat het over drie jaar pas in werking treedt, dus er wordt een aantal doelen gekozen voor de langere termijn en die lange termijn is drie jaar. De beloning mag niet meer zijn dan 37,5% van het basissalaris. Als rekenmodel wordt aangenomen de beloning van de CEO en de CFO van dit moment en een aandelenkoers van bijvoorbeeld 2 euro, dan praat je over ruim 200.000 aandelen. Het is een fictief getal, want dat heeft natuurlijk te maken met de reële aandelenkoers op het moment dat deze afspraken worden gemaakt. De doelstellingen zijn 100% financieel strategisch en de toegekende aandelen worden na drie jaar onvoorwaardelijk toegekend. Deze worden wel toegedeeld, maar de feitelijke beschikbaarheid van die aandelen is pas over de langere termijn. De aandelen moeten daarna nog twee jaar in bezit blijven van de Raad van Bestuur en dat betekent dat de zogenaamde lock-up periode vijf jaar is.

De heer Wallage geeft aan dat in het huidige plan waarbij een deel van de variabele beloning dus niet op de korte termijn wordt uitgekeerd, maar op de langere termijn, er een gewenst effect ontstaat, namelijk dat die aandelen pas over de langere termijn worden gegeven. Er ontstaat echter ook een onbedoeld effect, namelijk in de overgang van de korte naar de lange termijn uitkering, waarbij de heer Wallage verwijst naar het schema. In de jaren 2013, 2014 en 2015 zouden de leden van de Raad van Bestuur een tijdelijke inkomensachteruitgang hebben, omdat een deel van de variabele beloning pas vanaf 2016, als de targets worden gehaald, worden uitgekeerd. Het is immers een lange termijn target. Dat werd als onbillijk gevonden omdat een dergelijke zo'n wijziging niet tot incidentele terugloop zou moeten leiden. Die incidentele terugloop wordt afgedekt met een tijdelijk aandelenplan, zodat die niet bedoelde inkomensachteruitgang ook niet plaatsvindt.

De rekening opmakend licht de heer Wallage toe dat het basissalaris van de voorzitter van de Raad van Bestuur € 75.000 lager uitkomt vergeleken met de vorige voorzitter van de Raad van Bestuur, dat

de variabele ruimte inderdaad teruggaat naar die 75% en dat het totaalsalaris over 2013 vergeleken met 2012 met € 300.000 terugloopt. Voor de CFO refereert de heer Wallage naar de getallen op de sheet.

De heer Wallage merkt op te hebben gemerkt dat zowel in de gesprekken in de eigen kring, als Raad van Commissarissen, als in het overleg met de Raad van Bestuur dit geen makkelijke besluiten zijn, maar merkt tevens op dat zo goed als de Raad van Bestuur vorig jaar besloot om gezien de omstandigheden af te zien van die variabele beloning, zo goed zij nadrukkelijk ook positief hebben ingestemd met deze voorstellen. Met andere woorden, één en ander kon behoorlijk eendrachtig met elkaar worden afgesproken en de heer Wallage is daar heel blij mee. De heer Wallage vindt het van groot belang dat ook de leiding van de onderneming in deze tijd keuzes maakt, zoals die tijdens de vergadering aan de aanwezigen kan worden voorgelegd.

De heer Wallage merkt tot slot op dat het vanzelf spreekt dat de Raad van Commissarissen over een discretionaire ruimte beschikt, en dus op enig moment nog in plus en min-zin aanvullende besluiten kan nemen. Hij geeft aan dat indien van die discretionaire ruimte gebruik zou worden gemaakt, dit volgend jaar aan de aandeelhouders ter controle zal worden gerapporteerd,.

De Voorzitter dankt de heer Wallage voor de toelichting. In aanvulling daarop deelt hij mee dat de Centrale Ondernemingsraad de gelegenheid heeft gehad het nieuwe bezoldigingsbeleid te beoordelen. Het standpunt is positief en de Centrale Ondernemingsraad heeft afgezien van zijn recht het standpunt toe te lichten.

De Voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen en geeft het woord aan de heer Jansen (VEB).

De heer Jansen geeft allereerst aan het op prijs te hebben gesteld om betrokken te worden, of in ieder geval gesprekken te hebben gehad, over het nieuwe beloningsbeleid en geeft over de gehele linie erg tevreden te zijn, vanwege de verlaging van het basissalaris van de CEO met € 75.000 en de verlaging van de variabele beloning. Alhoewel hij een transitieplan liever niet had gezien, valt ook daar nog enig begrip voor op te brengen. Hij plaatst echter wel een kritische kanttekening bij een bepaling waar volgens de heer Jansen nog altijd niet aan wordt voldaan in de code, bepaling 2.2.8. De vertrekpremie is nog altijd aanzienlijk ruimer dan de code voorschrijft. De heer Jansen ziet het als een gemiste kans dat in zo'n net beloningsbeleid deze aanpassing aan de code niet is gedaan en vraagt zich af waarom dat niet is gebeurd.

Verder vraagt de heer Jansen zich af of hij het goed heeft begrepen dat ten aanzien van de korte termijn bonus de 60% van die 37,5% ofwel volledig kan worden uitgekeerd als de doelstellingen worden gehaald, ofwel dat deze helemaal niet wordt uitgekeerd als de doelstelling niet gehaald wordt. Tevens verzoekt de heer Jansen om als het jaar is afgelopen, inzicht te geven in de prestatiecriteria en de kwantitatieve doelstellingen en in hoeverre die behaald zijn. Hij heeft er begrip voor dat concurrentieoverwegingen er bij in de weg staan om daar vooraf inzicht in te geven, maar in ieder

geval achteraf zou hij graag uitleg willen hebben in hoeverre het is gehaald en daar dus meer duiding over krijgen.

Ook vraagt de heer Jansen zich af hoe hij een van de doelstellingen, de adjusted net cash flow from operating/investing activities, moet lezen. Hij vraagt zich af of dit twee doelstellingen zijn, of dat dit er een is of dat dit een ratio tussen beide betreft. Verder vraagt de heer Jansen zich ten aanzien van de long term share bonus af of het klopt dat dit niet binair is maar een staffel, en indien het een staffel is waarom deze niet wordt gepubliceerd zodat beleggers ex ante inzicht hebben in hoe de beloning eruit zal zien bij het behalen van welke prestaties.

De heer Wallage antwoordt dat een eventuele vertrekregeling inderdaad niet is gewijzigd, omdat men van mening was dat de discussie over de hoofdpunten van het beloningsbeleid nu eerst aan de orde moest komen. De vertrekregeling zoals hij is, biedt ruimte om, mocht de situatie zich voordoen, dat op een verstandige manier te doen. Daarnaast merkt de heer Wallage in beantwoording van de heer Jansen op dat de andere punten niet binair zijn.

De heer Jansen geeft aan te hebben begrepen dat de korte termijn bonus binair was, dat dat dus niet het geval is maar dat het een staffel betreft die gaat over de toekenning van de twee of drie doelstellingen. De heer Jansen vraagt of dat wel duidelijk wordt gemaakt.

De heer Wallage bevestigt de eerste stelling van de heer Jansen. Daarnaast merkt de heer Wallage op dat in zijn algemeenheid naar een balans is gezocht. Hij geeft aan dat dit afspraken zijn die met de top worden gemaakt en dat datgene wat PostNL daarvan naar buiten toe moet laten zien ook wordt getoond. Daarbij merkt de heer Wallage wel op dat, zoals aangegeven, indien er mocht worden afgeweken door binnen de discretionaire ruimte dingen te doen, dat daarvoor dan geldt dat de aandeelhouders daarover expliciet worden geïnformeerd. Hij geeft aan dat hij in zijn algemeenheid vindt dat als dingen anders zouden uitpakken dan dat ze nu worden toegelicht, de aandeelhouders recht hebben op een toelichting.

Ten aanzien van de vraag omtrent een of twee doelstellingen merkt de heer Wallage op dat dit vanwege de slash als één dient te worden gelezen.

De heer Jansen merkt op dat er de operationele en investeringskasstroom is, en vraagt zich af hoe hij dat dan moet lezen en wat de doelstelling dan precies is.

De heer Bos geeft aan zojuist te hebben toegelicht dat de twee belangrijkste kpi's de underlying cash operating income en de net cash from operating and investing activities zijn, en dat PostNL dat samen neemt.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Remmers.

De heer Remmers geeft aan namens de VBDO een korte stemverklaring af te willen leggen. De heer Remmers geeft complimenten voor de aanpassing van het beleid, en geeft aan dat de VBDO voor zal stemmen, omdat zij het goed vinden dat er versobering is ingezet. Dapper om dat te doen en het past

goed bij de maatschappelijke trend. Ook omdat duurzaamheid, in dit geval CO₂, 10% van de variabele doelen bevat. De heer Remmers geeft echter wel aan dat dit hetzelfde blijft als voorheen, en het dus ook een gemiste kans te vinden dat niet wat meer duurzaamheidsdoelen zijn ingezet. De aanname is dat de lange termijn doelstellingen beter financieel kunnen worden gedaan, maar de VBDO gelooft juist dat door de duurzame doelen te benoemen, de lange termijn financiële doelen het beste gediend worden. De heer Remmers geeft aan dat dus wellicht bij een volgende herziening een iets groter percentage dan 10% kan worden gekozen en een voorbeeld te nemen aan duurzame remuneratie peers als KPN of DSM of Akzo Nobel, die 40 tot 50% durven te noemen.

De Voorzitter geeft aan dat duurzaamheid erg hoog in het vaandel staat, maar dat PostNL geen targets wil stellen die er leuk uitzien maar waar nog niet een echte onderbouwing voor is om voor elkaar te krijgen. De Voorzitter geeft aan dat de heer Remmers er op kan rekenen dat er op alle manieren naar gekeken wordt.

De heer Wallage voegt toe dat er nog een ander instrumentarium is dan targets in de beloning. Dat is namelijk het beleid dat de Raad van Bestuur voert en het gesprek dat zij daarover met de Raad van Commissarissen hebben. De heer Wallage merkt op dat de heer Remmers ervan overtuigd mag zijn dat over een veel breder scala dan alleen de CO₂-discussie het gesprek loopt. Als de Raad van Commissarissen het gevoel zou hebben dat zij als het ware de financiële stok nodig zouden hebben om de doelen daar te bereiken, dat dan wellicht nog over allerlei andere instrumenten kon worden gedacht, maar de aandacht die duurzaamheid krijgt in het bedrijf, maakt dat echt ook op dat andere instrument voluit kan worden vertrouwd.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Broenink.

De heer Broenink geeft aan het bijzonder te vinden om te horen, en verheugd te zijn over het feit, dat PostNL komt met een voorstel tot verlaging van de salarissen. Hij hoort altijd andere verhalen, waarbij er een peergroep is waaruit volgt dat het allemaal omhoog moet, en dit is de eerste keer dat hij iets anders hoort. De heer Broenink geeft aan te hopen dat dit voldoende stimulans biedt voor de werknemers van PostNL. Met het oog op de werkzaamheden van mevrouw Verhagen bij SNS vraagt hij zich vervolgens af wat de regels zijn voor bijbanen.

De Voorzitter geeft aan het goed te vinden dat bestuurders bij een of twee bedrijven, instellingen of organisaties de rol van toezichthouder vervullen, want als men verantwoordelijk is voor een bedrijf is men 7 dagen per week 24 uur per dag met het bedrijf in zijn of haar hoofd bezig. Dat kan leiden tot bedrijfsblindheid. Bij een aantal bedrijven in de keuken meekijken kan je horizon verbreden, kan je netwerk verbreden, kan je denkpatroon ruimer maken. Dus de Raad van Commissarissen stimuleert dat mensen een of twee commissariaten, toezichthoudende posities hebben en is er heel blij mee dat dit gebeurt. Het mag echter niet ten koste gaan van het aansturen van het bedrijf. De Voorzitter merkt op dat als je het bedrijf goed regelt en de baas zijn been breekt en een maand thuis zit, de tent wel door draait. Als je het niet goed geregeld hebt, moet je er niet aan beginnen, maar dan ben je misschien ook geen goede toezichthouder



De heer Broenink vraagt of de Voorzitter derhalve geen problemen voorziet in de toekomst.

De Voorzitter geeft aan hier sterk voor te zijn, maar wel beperkt in de geest van de heer Slagter. De Voorzitter geeft vervolgens het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos complimenteert de heer Wallage voor de duidelijke uitleg, en merkt op het heel knap te vinden van PostNL, de heer Bos en mevrouw Verhagen, dat zij ermee ingestemd hebben en een pas op de plaats hebben gemaakt. In het verleden is er vergeleken met het salarisniveau in het buitenland. Hij merkt op blij te zijn dat de realiteitszin weer teruggekomen is.

De Voorzitter opent vervolgens de stemming.

Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 71,86% van de stemmen vóór en 28,14% van de stemmen tegen heeft besloten het bezoldigingsbeleid aan te nemen [142.731.693 stemmen vóór, 55.881.510 stemmen tegen, 1.527.240 onthoudingen en 63.283 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

15. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen (Besluit)

De Voorzitter merkt op dat de agendapunten 15, 16 en 17, eigenlijk standaard agendapunten zijn. Hij geeft wel aan dat er is geluisterd naar de opmerkingen van vorig jaar dat de machtiging die per vergadering wordt gegeven, ook moet worden teruggetrokken. Dat is nu geregeld, omdat anders machtiging op machtiging zou worden gestapeld en dat is niet gewenst.

Ten aanzien van agendapunt 15 wordt voorgesteld de bestaande aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan om te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen te verlengen voor een periode van 18 maanden vanaf de datum van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, derhalve tot 16 oktober 2014.

De bevoegdheid van de Raad van Bestuur zal voor wat betreft de uitgifte van gewone aandelen opnieuw worden beperkt tot een maximum van 10% van het geplaatste aandelenkapitaal op het moment van uitgifte plus een verdere uitgifte tot een maximum van 10% van het geplaatste aandelenkapitaal op het moment van uitgifte in het geval de uitgifte plaatsvindt in het kader van een fusie of acquisitie.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat er geen vragen zijn.

De Voorzitter verklaart de stemming voor geopend. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 83,11% van de stemmen vóór en 16,89% van de stemmen tegen heeft besloten tot verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen [166.324.435 stemmen vóór, 33.807.196 stemmen tegen, 5.738 onthoudingen en 66.357 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

16. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen (Besluit)

De verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur met betrekking tot het voorkeursrecht hangt samen met het onder agendapunt 15 gedane voorstel.

Voorgesteld wordt om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als het bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen, daaronder begrepen het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen, te verlengen voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf vandaag, derhalve tot 16 oktober 2014, met de beperking zoals in de toelichting op dit agendapunt is aangegeven.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat er geen vragen zijn.

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 82,18% van de stemmen vóór en 17,82% van de stemmen tegen heeft besloten tot verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen [164.469.099 stemmen vóór, 35.665.701 stemmen tegen, 1 onthouding en 68.925 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

17. Machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap (Besluit)

De Voorzitter vervolgt met de behandeling van agendapunt 17 inzake de machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap. Voor verkrijging van eigen aandelen is de machtiging van de Raad van Bestuur door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders vereist. De machtiging geldt voor ten hoogste 18 maanden te rekenen vanaf de datum van deze vergadering. Deze machtiging wordt elk jaar gevraagd.

Voorgesteld wordt de Raad van Bestuur opnieuw te machtigen tot het verkrijgen van eigen gewone aandelen of certificaten daarvan door aankoop ter beurse of anderszins voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf de datum van deze Algemene Vergadering van Aandeelhouders, derhalve tot 16 oktober 2014.

De machtiging betreft 10% van het geplaatste aandelenkapitaal en tegen een verkrijgingsprijs van ten minste één eurocent (€ 0,01) en ten hoogste tegen de beurskoers van het gewone aandeel vermeerderd met 10%. Als beurskoers geldt het gemiddelde van de slotkoersen van het aandeel PostNL N.V. volgens de Officiële Prijscourant van NYSE Euronext Amsterdam N.V. gedurende vijf beursdagen voorafgaande aan de dag van inkoop.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat er geen vragen zijn.

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 94,2% van de stemmen vóór en 5,8% van de stemmen tegen heeft besloten tot het aannemen van het voorstel tot machtiging van de Raad van Bestuur tot het doen verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap [187.473.637 stemmen vóór, 11.538.093 stemmen tegen, 1.124.970 onthoudingen en 67.026 niet of niet geldig uitgebrachte stemmen].

18. Belangrijkste conclusies uit de driejaarlijkse evaluatie van de werkzaamheden van de externe auditor PricewaterhouseCoopers N.V.

De Voorzitter licht toe dat op grond van de Nederlandse Corporate Governance code door de vennootschap ten minste een maal in de drie jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant wordt gemaakt. De belangrijkste conclusies worden aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders medegedeeld. De laatste keer was in 2010, zodat het nu weer op de agenda staat. De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Menssen, voorzitter van de Audit Committee, om de conclusies van de evaluatie toe te lichten.

Mevrouw Menssen licht toe dat PostNL een audit independence policy heeft en dat daar inderdaad in staat dat er geëvalueerd moet worden en hoe dat moet gebeuren. Zij geeft aan dat er is een aantal elementen is die bij het functioneren van de accountant iedere drie jaar worden geëvalueerd. Eén is de toegevoegde waarde van de werkzaamheden, twee is de kwaliteit en de kosten van de controlewerkzaamheden, dan de klanttevredenheid en de controles en procedures ter bewaking van de onafhankelijkheid. Mevrouw Menssen merkt op dat om de klanttevredenheid te waarborgen de beoordeling binnen PostNL jaarlijks wordt gedaan, en verwijst naar de figuur in de presentatie waarin de grafische weergave van de beoordeling van de werkzaamheden in het kader van de jaarrekeningcontrole te zien is. Mevrouw Menssen geeft een toelichting op de getoonde grafiek. De grafiek geeft het resultaat van PostNL of de voormalige Mail divisie weer en is daarom vergelijkbaar.

Mevrouw Menssen gaat in op de belangrijkste conclusies. Het is voor een accountant lastig om met zijn controle voor de onderneming toegevoegde waarde te leveren of dat te laten zien of zo gepercipieerd te worden. Die score is bij PostNL toch ruim voldoende. Er zit een duidelijke dip in 2011 en dat komt vooral omdat 2011 voor PostNL een bijzonder jaar was. Het was het eerste jaar als zelfstandig beursgenoteerde onderneming en in dat jaar veranderde de aanpak, maar meer dan dat. De teams van PwC zijn aangepast en de personele wisselingen hadden natuurlijk een impact. Wat ook is te zien, is dat in 2012 weer een goede verbetering te zien geeft. De teams waren stabiel, hadden meer ervaring en wisten dus wat en hoe. Mevrouw Menssen refereert vervolgens aan de tweede kolom, waaruit blijkt dat de score van de kwaliteit van de controlewerkzaamheden voor de drie jaren goed te noemen is. Dat is belangrijk, want het uitvoeren van de controlewerkzaamheden is natuurlijk het eerste aandachtspunt en de eerste opdracht. In de derde kolommen is te zien dat de tevredenheid over de kosten sterk gedaald is en weer gestegen is.

Overigens merkt mevrouw Menssen op dat, alhoewel niet helemaal vergelijkbaar, de totale kosten voor de controlewerkzaamheden zijn gedaald van € 7 miljoen in 2010, dat is basis TNT, naar € 2,9 miljoen in 2011, en vervolgens naar € 2,4 miljoen in 2012. De daling kent daarbij twee belangrijke oorzaken en achtergronden. Enerzijds is dit het gevolg van het feit dat er door de afsplitsing van TNT Express in 2011 veel minder entiteiten zijn overgebleven die gecontroleerd moeten worden. Anderzijds is deze daling het gevolg van meer efficiency aan de kant van PwC en ook het resultaat van overleg tussen de onderneming en PwC over de aanpak en de klanttevredenheid. Uiteraard, last but not least, heeft ook PostNL zijn zaken beter op orde gekregen, wat ook efficiency uiteindelijk opbracht.

Mevrouw Menssen merkt vervolgens op dat in de vierde kolom te zien is dat het totaaloordeel op de controle daarbij uitkomt op een ruime voldoende. Elk jaar worden de uitkosten van het onderzoek gebruikt om te bespreken uiteraard met PwC, maar ook om plannen te maken voor een verdere verbetering van de manier van werken en de controle ten behoeve van PwC en PostNL. PostNL heeft er over het algemeen al jarenlang voor gekozen om advieswerkzaamheden zo veel mogelijk onder te brengen bij andere bureaus dan PwC. De werkzaamheden van PwC beperken zich vooral tot controle van de jaarrekening en de daaraan direct gerelateerde werkzaamheden, om zo ook de onafhankelijkheid te waarborgen. Het sluit overigens aan bij wat er nu in de wetgeving geregeld wordt per 1 januari 2013, waar een duidelijk onderscheid tussen assurance en advisory gemaakt wordt en waarbij het accountantsorganisaties wordt verboden om voor organisaties van openbaar belang en daar is PostNL er een van, naast controlediensten andere zaken te verrichten.

Mevrouw Menssen geeft vervolgens aan dat procedures om de onafhankelijkheid van de accountant te bewaken goed zijn. Onderdeel daarvan is het goedkeuren door de Audit Commissie van alle afzonderlijke opdrachten zoals die wereldwijd door PwC worden uitgevoerd voor PostNL en in opdracht worden gegeven. Onderdeel van die procedure is ook het vereiste de lead partner van PwC ten minste om de zeven jaar te rouleren. In 2011 is de heer Dekkers die in 2010 lead partner is geweest, opgevolgd door de heer Wüst waarmee partnerroulatie op korte termijn nu niet aan de orde zou zijn of is, maar er komt andere belangrijke wetgeving aan en die ziet op een verplichte kantoorroulatie van de accountant. Met ingang van 1 januari 2016 dient iedere acht jaar een kantoorroulatie plaats te vinden en ook voor PostNL betekent dat dit uiterlijk 2016 een ander accountantskantoor wordt aangewezen als controlerend accountant.

Mevrouw Menssen sluit af met op te merken dat de Audit Commissie zelf ook tevreden is met de werkzaamheden van PwC, maar dat de samenwerking natuurlijk positief kritisch gevolgd blijft worden.

De Voorzitter dankt mevrouw Menssen en kondigt aan dat de slides de ochtend na de vergadering op internet na te lezen zijn.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en geeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter refereert aan het begrip klanttevredenheid zoals genoemd door mevrouw Menssen, en wijst er op dat wat hem betreft de Audit Committee ofwel de Raad van Commissarissen ofwel het management van PostNL niet de klant is in dit verband, maar de te controleren onderneming. De klanten zijn de gebruikers, dat zijn de aandeelhouders in de eerste plaats. De heer Slagter vraagt zich in dat verband af of ook aan de gebruikers van de jaarrekening, dus de aandeelhouders en andere stakeholders, is gevraagd wat zij vinden van de werkzaamheden van PwC.

De Voorzitter vraagt de heer Slagter hoe zij dit zouden kunnen beoordelen.

De heer Slagter geeft aan dat dit kan bijvoorbeeld doordat de heer Wüst tijdens de vergadering heeft verteld hoe hij zijn werk doet, bijvoorbeeld door de controlerende verklaring erop na te slaan en bijvoorbeeld ook de kwaliteit van de jaarrekening te toetsen.

Mevrouw Menssen geeft aan dat de heer Bos iets kan zeggen over het proces, maar merkt op alles wat tijdens de vergadering gebeurt, uiteraard ook een klein beetje controle is op de accountant en de beoordeling daarvan. Dat is wat de Raad van Commissarissen meeneemt in de beoordeling van de controlerend accountant.

De heer Bos voegt daaraan toe dat het een interne klanttevredenheidsmeting is en dat PostNL dat zo houdt bij de evaluatie. Hij geeft wel aan dat alle externe feedback wordt meegenomen hierin.

De heer Slagter geeft aan dat dat op zichzelf natuurlijk goed is, maar dat de maatschappelijke ontwikkeling doorgaat en dit heel nadrukkelijk iets is wat op dit moment ter discussie staat in Europa, inclusief in Nederland. Hij geeft aan dat Nederland daar redelijk vooraan staat. De heer Slagter roept op om in dit verband net zoals de heer Wallage aandeelhouders en andere stakeholders heeft geconsulteerd op het gebied van beloningsbeleid, dit ook op dit punt te doen in de toekomst.

19. Rondvraag

De Voorzitter nodigt de aandeelhouders uit voor de rondvraag en geeft het woord aan de heer Heineman.

De heer Heineman geeft aan tijdens de vergadering van alles en nog wat gehoord te hebben over sustainable development, CO₂-reductie, maatschappelijk verantwoord ondernemen, milieu, enzovoorts en dat PostNL op al deze punten uitstekend voldoet. De heer Heineman vraagt zich vervolgens af hoe het staat met de concurrentie, en of die ook aan al die eisen voldoen. Hij merkt op dat als zij die aan hun laars lappen, zij een ongerechtvaardigd concurrentievoordeel hebben.

De heer Heineman geeft vervolgens aan dat zijn tweede vraag betrekking heeft op de teleurstelling die de Voorzitter uitsprak over dat er minder dan 50% van het geplaatste kapitaal aanwezig is. De heer Heineman merkt op dat dit echter ligt aan een feit waaraan de aandeelhouders zelf niet schuldig zijn. Hij heeft gekeken op de computer en merkt op dat er dagen in deze tijd van het jaar zijn dat er negen of tien diverse aandeelhoudersvergaderingen zijn. Het is onmogelijk die allemaal te bezoeken. De heer Heineman geeft aan al eens een keer eerder zijn klacht hierover te hebben uitgesproken, maar er schijnt niks aan gedaan te kunnen worden. Hij merkt op dat de aandeelhoudersvergadering naar zijn mening best iets later of eerder in het jaar gehouden kan worden, de cijfers liggen toch al een hele periode lang vast, en verneemt graag het commentaar van PostNL hierop.

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat PostNL het belangrijk vindt om een leidende positie in te nemen op het gebied van duurzaamheid. Dat is ook de reden waarom PostNL hoog scoort in de Dow Jones Sustainability Index en een aantal andere indicatoren. De concurrent, althans de Nederlandse concurrent Sandd, komt niet terug in die lijsten.

De heer Heineman vraagt zich af of er iets bekend is over hoe de concurrent zich aan dit soort verlangens en regels houdt.

Mevrouw Verhagen merkt op met name te kijken naar PostNL, en geeft aan het belangrijk te vinden dat PostNL duurzaam werkt. Dat moet naar de mening van mevrouw Verhagen ook het leidende criterium zijn in wat je doet als onderneming.

De Voorzitter licht nog toe dat de heer Heineman niet moet onderschatten wat het effect is van een positieve bedrijfscultuur. PostNL krijgt dingen voor elkaar, is goed in omgeving, veiligheid etc. De Voorzitter merkt op dat men dat misschien zou willen vertalen naar rendement, maar geeft aan dat dat natuurlijk een onmogelijke zaak is. Bedrijven echter met een positieve bedrijfscultuur doen het altijd beter dan bedrijven met een niet positieve bedrijfscultuur. PostNL denkt dat duurzaamheidsactiviteiten bijdragen aan die positieve bedrijfscultuur.

De heer Heineman vraagt vervolgens over zijn tweede punt ten aanzien van de aandeelhoudersvergaderingen?

De Voorzitter geeft aan dat hier helaas geen passende oplossing voor is, en geeft vervolgens het woord aan de heer Rijnen.

De heer Rijnen geeft aan een opmerking te hebben over de bezorging van aangetekenden op zijn huisadres, die ver beneden de maat is. Hij heeft een aantal klachten, zo wordt er geen afzender op de kennisgeving gezet en is het handschrift totaal onleesbaar.

De Voorzitter geeft aan blij te zijn met klachten omdat PostNL daar wat van kan leren. Hij verzoekt de heer Rijnen echter zijn vraag kort te houden.

De heer Rijnen geeft aan 15 opmerkingen te hebben, en geeft een opsomming hiervan. De heer Rijnen geeft aan dat er meer zendingen op een kennisgeving worden gezet. Er worden verschillende typen kennisgevingen, dus de ene keer moet je het op dat adres halen en een andere keer op een ander adres ophalen. Zendingen op het servicepunt zijn regelmatig niet vindbaar. Dan zijn ze de zending daar kwijt. Zendingen moeten drie weken op een servicepunt blijven liggen. Of ze worden veel te laat teruggestuurd, of ze worden al na enkele dagen teruggestuurd, dus dan kom je daar voor niets. De heer Rijnen geeft aan een aantal opmerkingen over te slaan, maar merkt op dat de meest ernstige tekortkoming is dat er aangetekenden worden bezorgd, die bij hem in de brievenbus liggen, waar hij niet voor getekend heeft. Daar heeft de besteller zelf zijn handtekening onder gezet. De heer Rijnen merkt op dat dit valsheid in geschrifte is, en dat dit dingen zijn die niet deugen en waar keihard tegen opgetreden moet worden. De heer Rijnen geeft aan dat als hij dit probleem bij het callcenter in Leeuwarden legt, daar niet serieus mee om wordt gegaan, en omdat naar de mening van de heer Rijnen de Voorzitter er ook bijna niet serieus mee omging, wil hij dit verhaal afmaken. Hij sluit af met de opmerking dat dit niet klopt en dat er iets aan gedaan moet worden op het niveau van de Raad van Bestuur.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat aangetekenden absoluut de aandacht heeft, omdat met de procesverandering die vorig jaar is doorgevoerd waarin is getracht van 260 naar 9 locaties te gaan, is er ook in het proces van aangetekenden heel veel veranderd. Inmiddels is er een aantal projectgroepen aan de slag om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van aangetekenden weer op orde komt. De kwaliteit is op dit moment op orde, maar dat betekent nog steeds niet dat het in alle gevallen goed wordt verricht. Dus PostNL belevt inderdaad binnen de gewenste tijdsaders, maar nog niet altijd binnen de gewenste serviceaders. Mevrouw Verhagen merkt op dat de klachten die de heer Rijnen noemt dat er soms een handtekening door een bezorger wordt gezet en niet door hemzelf, soms wordt gezien. Ook het feit dat het handschrift niet altijd herkenbaar is, is bij PostNL bekend. PostNL neemt dit heel erg serieus. Het staat met grote regelmaat op de agenda van de Raad van Bestuur en het wordt met grote regelmaat geaudit, omdat vorig jaar en ook begin van dit jaar is geconstateerd dat er daadwerkelijk serieuze klachten zijn die PostNL niet snel genoeg op kan lossen.

Mevrouw Verhagen vraagt de heer Rijnen om na de vergadering te praten met de heer Van Bijnen, commercieel directeur van Mail in Nederland, lid van de executive committee en bekend met de discussies over aangetekenden en aanwezig bij de vergadering, om te kijken of wij voor uw specifieke situatie tot een oplossing kunnen komen.

De heer Rijnen geeft aan dat het in ieder geval de aandacht heeft en dankt mevrouw Verhagen.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos merkt op ook een aantal problemen te hebben gehad met aangetekende stukken en geeft aan dat die perfect zijn opgelost, en dus geen klachten meer te hebben.

Vervolgens geeft de heer Van den Bos aan ook filatelist te zijn. Hij merkt op dat de guldenzegels eruit gaan per 1 november 2013, en vraagt zich af waarom er wordt gekozen om de guldenzegels eruit te halen en waarom dit per 1 november 2013 gebeurt. De heer Van den Bos geeft aan dat deze vraag niet alleen bij hem speelt, maar bij meerdere filatelisten, en vraagt zich af of het PostNL bekend is dat de NVPH (Nederlandse Vereniging van Postzegel Handelaren) een rechtszaak hierover aan wil spannen. Hij merkt op dat hij het zelf een hele normale zaak vindt dat na bijna twaalf jaar de guldenzegels ongeldig worden verklaard voor frankering. Er zijn Europese landen geweest, de postmissie bijvoorbeeld Duitsland, die al binnen een jaar dat ongeldig hebben verklaard.

Vervolgens gaat de heer Van den Bos over op een ander punt, namelijk mevrouw Van Loon die vandaag voor de laatste keer heeft genotuleerd. Hij geeft aan mevrouw Van Loon zes jaar te hebben meegemaakt met het notuleren, bedankt haar daarvoor en wenst haar succes in de volgende baan.

De heer Van den Bos merkt vervolgens op de directeur Public Affairs van PostNL, een hele belangrijke afdeling volgens mevrouw Verhagen, aankomende zaterdag gaat trouwen en dat toch wel een felicitatie waard vindt.

De Voorzitter onderbreekt de heer Van den Bos en vraagt mevrouw Verhagen om haar reactie op de vraag over de guldenzegel.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat PostNL om twee redenen stopt met de guldenzegels. Een daarvan is door de heer Van den Bos zelf al aangegeven, dat PostNL inderdaad heel veel jaren die guldenzegels nog als een rechtsgeldig betaalmiddel heeft gezien en PostNL het inderdaad na zoveel jaren tijd vindt om daarmee te stoppen. De tweede reden is dat er met guldenzegels zeker op pakketten veel wordt gefraudeerd en PostNL die mogelijkheid ook wil stoppen. Ten aanzien van de termijn van negen maanden merkt mevrouw Verhagen op dat PostNL vindt dat na tien jaar negen maanden eigenlijk gewoon een hele mooie periode is om te zeggen wij stoppen en dan ook daadwerkelijk te stoppen. Tot slot merkt mevrouw Verhagen nog op dat PostNL inderdaad bekend is met het feit dat de NVPH een rechtszaak tegen haar wil aanspannen in verband met het afschaffen van de guldenpostzegels.



De Voorzitter merkt ten aanzien van de stemming nog op dat onthoudingen volgens de statuten als niet uitgebracht worden beschouwd.

De Voorzitter geeft vervolgens aan dat er een aantal mensen de organisatie gaat verlaten. Allereerst, Sandra van Loon, de Corporate Secretary van PostNL NV. Hij dankt Sandra voor de vele jaren trouwe dienstverlening, zowel bij TNT als bij PostNL. De Voorzitter wenst haar veel succes in haar nieuwe dienstbetrekking.

De Voorzitter bedankt vervolgens mevrouw Altenburg en roemt haar open en warm oog voor personeel, medewerkers, de hele omgeving, communicatie. Zij gaat haar eigen bedrijf verder ontwikkelen. De Voorzitter wenst haar daarmee veel succes.

De Voorzitter bedankt tot slot de heer Kok. Hij noemt hem een rots in de branding, een rustpunt in het dagelijkse hectische gebeuren. Niet gemakkelijk in het accepteren van dingen, maar als hij overtuigd was, stond hij erachter. Een fantastische collega, een zeer waardevolle commissaris, en de Voorzitter is er trots op dat de heer Kok commissaris bij PostNL was. Dat hij voor ons heeft gewerkt, want er zijn er maar weinigen zoals de heer Kok.



20. Sluiting

De Voorzitter constateert dat er geen vragen meer zijn en dankt alle aandeelhouders voor hun medewerking en aanwezigheid.
