

NOTULEN ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS POSTNL 2018



Agenda item 1

Opening and announcements

Opening en mededelingen

2



De **voorzitter**: Graag heet ik u hartelijk welkom op deze jaarlijkse algemene vergadering van aandeelhouders van PostNL. Als voorzitter van de Raad van Commissarissen zit ik deze vergadering voor. Alle leden van de Raad van Bestuur zijn vandaag aanwezig. Ik moet helaas Thessa Menssen, lid van onze Raad van Commissarissen, verontschuldigen. Zij heeft zoveel last van haar rug dat zij hier niet aanwezig kan zijn. Wij wensen haar beterschap en hopen ook dat dit snel weer zo zal zijn. Gelukkig zijn de overige leden van de Raad van Commissarissen vandaag wel aanwezig.

Verder zijn ook onze notaris, de heer Quist, en onze externe accountant, mevrouw Overbeek-Goeseije, van EY aanwezig. Zij is eindverantwoordelijk voor de controle van PostNL en heeft daarmee het stokje overgenomen van de heer Lelieveld. In verband met zijn rol van bestuursvoorzitter van EY Nederland [*Notulist: de heer Lelieveld is lid van het bestuur van EY Nederland, geen voorzitter*] is de heer Lelieveld niet langer eindverantwoordelijk voor de controle van PostNL. Naast mevrouw Overbeek is ook de heer Niewold van EY aanwezig. Hij tekende de verklaring voor de controle van de CR-statements. Graag heet ik beiden van harte welkom.

Ook heet ik graag de voorzitter en de vertegenwoordigers van de COR en de vertegenwoordigers van de Stichting Continuïteit PostNL van harte welkom. De Centrale Ondernemingsraad heeft aangegeven geen gebruik te zullen maken van zijn spreekrecht tijdens deze vergadering.

Tenslotte zijn ook Jan Nooitgedagt en Pim Berendsen aanwezig, aangezien hun voorgenomen benoemingen vandaag op de agenda staan. Ook hen heet ik van harte welkom.

Naast mij zit Karen Berg, de secretaris van de vennootschap. Zij verzorgt de notulen van deze vergadering. Deze zullen via de website van PostNL beschikbaar worden gesteld. Conform de Corporate Governance Code zullen de conceptnotulen uiterlijk over drie maanden beschikbaar zijn. U hebt dan vervolgens gedurende drie maanden de gelegenheid



commentaar te geven. Daarna stellen de secretaris en de voorzitter van de Raad van Commissarissen de notulen vast. Indien u de notulen van deze vergadering thuis wenst te ontvangen, kunt u daarvoor een antwoordkaart invullen die verkrijgbaar is buiten de zaal.

U kunt de vergadering via een koptelefoon ook in het Engels volgen. Mocht u hiermee problemen ondervinden, dan kunt u dat kenbaar maken aan een van de hostesses.

Dan nog een paar formele punten. De vergadering is rechtsgeldig opgeroepen op 6 maart 2018 door publicatie op de website van PostNL en een persbericht. De registratiedatum was 20 maart 2018. Bij de oproeping is de volledige agenda met alle daarbij behorende bijlagen, op de voorgeschreven wijze ter inzage gelegd en verkrijgbaar gesteld. De exacte presentielijst en de gegevens over het aantal stemmen dat tijdens deze vergadering kan worden uitgebracht zijn op dit moment nog niet beschikbaar. Daar kom ik later tijdens deze vergadering bij u op terug. Wel kan ik u mededelen dat op dit moment 453.530.195 gewone aandelen PostNL zijn geplaatst. PostNL houdt geen van deze aandelen.

Ik constateer dat aan alle formaliteiten is voldaan, zodat over alle stempunten geldige besluiten kunnen worden genomen.

Verder nog een enkele huishoudelijke mededeling. Indien u vragen hebt over de diensten van PostNL kunt u daarvoor terecht bij de informatiebalie in de foyer. Zoals ieder jaar, is een deel van de presentatie die u vanmiddag op het scherm ziet in het Engels. Dit is voor de buitenlandse aandeelhouders die deze vergadering via de webcast volgen. De voertaal vandaag is Nederlands en alles wordt door de vertalers achterin de zaal live vertaald. Om iedereen in de gelegenheid te stellen vragen te stellen, verzoek ik degenen die het woord wensen vriendelijk doch uitdrukkelijk een duidelijke vraag te formuleren aan de mensen hier achter de tafel en het aantal vragen tot maximaal drie per agendapunt te beperken. Ook wil ik u vragen duidelijk uw naam te vermelden voordat u een vraag stelt en dat ook bij een volgende vraag te doen, in verband met de verslaglegging. Anders komt u anoniem in het verslag en dat is niet de bedoeling.

Verder verzoek ik u om tijdens deze vergadering niet te bellen.

Tenslotte wil ik de aanwezige fotograferende en filmende pers verzoeken de zaal nu te verlaten, dit ter bescherming van de privacy van onze aandeelhouders.

Agenda item 2

Discussion of the developments in the financial year 2016

Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2016

3



De **voorzitter**: Dan zijn we gekomen bij agendapunt 2, de bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2017. Als eerste zal mevrouw Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur, een toelichting geven op de belangrijkste gebeurtenissen in 2017. Zij zal daarbij ook ingaan op onze verwachtingen en ambities voor de toekomst. De heer Bos, Chief Financial Officer en lid van de Raad van Bestuur, zal de financiële gang van zaken in 2017 toelichten.

Dan geef ik graag Herna nu het woord.

Agenda item 2

Discussion of the developments in the financial year 2017

Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2017

3



Herna Verhagen – CEO PostNL: Welkom vandaag op de aandeelhoudersvergadering van PostNL. Ik zal ingaan op 2017 en, zoals Jacques al aangaf, op 2018 en verder.

Laat ik beginnen met 2017.



In 2017 nam de omzet met 2,5% toe naar bijna EUR 3,5 miljard. De underlying cash operating income was EUR 225 miljoen en lag daarmee aan de onderkant van de bandbreedte die wij hebben afgegeven; in lijn met de verwachting die wij hebben uitgesproken tijdens de halfjaarcijfers in 2017. Voor het eerst sinds 2013 is ons geconsolideerde eigen vermogen positief, EUR 34 miljoen. We stellen een dividend voor van EUR 0,23 per aandeel. Dat is een totaaldividend en daarover zal later in deze vergadering een beslissing worden genomen.

We zien dat ons bedrijf zich versneld ontwikkelt tot een e-commerce logistieke speler. In 2017 heeft dat ertoe geleid dat inmiddels 38% van onze omzet uit e-commerce logistiek komt.

Bij de niet-financiële KPI's zien we een verbetering op klanttevredenheid van 87 naar 88 en zien we een verbetering op onze CO₂-uitstoot. Verbetering betekent in dit geval minder CO₂-uitstoot. Onze medewerkerstevredenheid is helaas met 1 procentpunt gedaald. De kwaliteit van de post kwam uit op 95,4% en ligt daarmee boven het wettelijk minimum.

Op de volgende slides zal ik meer toelichting geven wat er dan is gebeurd in 2017 bij Mail in Nederland, bij Pakketten en bij Internationaal.

Mail in the Netherlands

Continued volume decline and impact ACM measures not compensated by cost savings

	Revenue	Underlying cash operating income	Total cost savings	Addressed mail volume decline
FY 2017	€1,783m -1.0%	€125m margin 7.0%	€56m	9.9%*
FY 2016	€1,877m	€160m margin 8.5%		

Key takeaways 2017

- Volume declined driven by loss to competition supported by regulation and substitution; continued high decline in single mail
- Larger than expected volume loss to other postal operators, supported by earlier ACM measures and SMP
- FY cost savings in low end guided range, driven by implementation issues with sorting machine coding, related issues in sorting facilities and in part tight labour market
- Negative impact of other effects, partly offset by higher sale of buildings, bilboets and lower amortisation costs
- Mail delivery quality in 2017 at 95.4%

6

* 9.9% adjusted for one-way long day



In Mail in Nederland blijven de volumes dalen. In 2017 was die daling 9,9%. Het grootste deel van die daling wordt veroorzaakt door substitutie, het feit dat we meer e-mails versturen en meer van onze zaken digitaal doen. Daarnaast zien we dat we volume verliezen aan concurrenten in de postmarkt, meer dan we hadden verwacht. Dit komt door maatregelen die ACM heeft getroffen in het kader van aanmerkelijke marktmacht.

De underlying cash operating income in 2017 was EUR 125 miljoen en ligt daarmee lager dan dat van 2016. Hier gelden dezelfde oorzaken: natuurlijk de volumedaling die iets hoger was dan verwacht door concurrentie en de impact van regelgeving.

Kostenbesparingen maken dit deels goed, maar niet helemaal. Met name in het laatste kwartaal van 2017 liepen we enige vertraging op, die te maken heeft met de implementatie van de nieuwe codeermachine en het feit dat we last hebben van een krappe arbeidsmarkt. Het resultaat van Mail Nederland is geholpen door incidentele effecten, waaronder bijvoorbeeld afrekeningen met buitenlandse postpartijen.

Parcels

Strong performance driven by accelerating volume growth

	Revenue	Underlying cash operating income	Volume growth	Revenue mix
FY 2017	€1,110m +1 = 20%	€120m margin 10.8%	20%	Logistics & other (main volume related) 2017 €1,110m International Benelux
FY 2016	€967m	€106m margin 11.0%		

Key takeaways 2017

- Record high peak season: 329m parcels delivered
- Strong volume growth driven by accelerating e-commerce translated into revenue growth, slightly negative price/mix effect
- Continuing strong volume growth Belgium (FY 2017: 36%)
- Growth in logistics and from acquisitions to extend our service proposition to (international) business clients and smaller webshops
- Increasing demand for additional services, for example same day delivery
- Strong operational results despite impact peak season costs for extra capacity to accommodate accelerating volume growth

7



Als we kijken naar het resultaat van Pakketten, zien we dat Pakketten blijft groeien: 17% groei in 2017. Dat vertaalde zich in een omzetgroei van 15%. De underlying cash operating income kwam hieruit op EUR 120 miljoen en dat is een marge van 10,8%.

De omzet groeide sterk met in 2017 slechts een beperkte impact van het prijs/mix-effect. Ook in België groeien we hard: 36% groei van onze Pakkettenvolumes is in België. Daarnaast zien we een toename van de omzet in Logistiek. Denk daarbij bijvoorbeeld aan nacht distributie, maar ook verlenen wij inmiddels installatieservices. Tijdens de Sinterklaas- en Kerstperiode was het heel erg druk: 33 miljoen pakketten in die periode en dat is het meeste dat we ooit hebben weggebracht.

Bij Pakketten hebben we veel extra dienstverlening geïntroduceerd, zoals avond distributie, zondag distributie en same day, dus distributie op dezelfde dag. We zien dat die diensten heel erg veel aftrek genieten en de groei in 2017 van deze diensten was maar liefst 90%.

International

Delay in recovery



* Derived from management's representation of international revenue and UCOI revenue arrived by 15 Jan FY 2017



In International was het resultaat teleurstellend. Zowel de omzet, als de underlying cash operating income vielen tegen. De underlying cash operating income in 2017 was EUR 6 miljoen en dat is 0,6% marge. Wat waren dan de oorzaken van die resultaten?

In Spring zagen we dat de omzet lager was. Dat komt deels door concurrentie, maar ook deels doordat PostNL de regels ten aanzien de invoer van gevaarlijke goederen strenger of strikter hanteert dan haar concurrenten. Bij gevaarlijke goederen moet u bijvoorbeeld denken aan lithiumbatterijen en het verbod om die per vliegtuig te vervoeren van Azië naar Europa. We passen die regels strikt toe. Wij zien vooruitgang in de transformatie van Spring naar ook hier een e-commerce logistiek bedrijf.

In Duitsland zien we omzet- en margedaling. De acquisitie die wij eind 2016 hebben gedaan van Pin Berlin en Mail Alliance leverde een omzet op van EUR 90 miljoen en een positieve UCOI-bijdrage.

In Italië zien we een herstel stap voor stap. We zien hier een sterke volumegroei in Pakketten. De e-commerce markt in Italië loopt iets achter op die van Nederland en dat vertaalt zich in een sterke groei, ook in ons pakkettenbedrijf. Het is een uitbreiding van onze dienstenportfolio: daar waar we vroeger alleen een postbedrijf waren in Italië zijn wij inmiddels een post- en een pakkettenbedrijf. De prijsdruk in het postsegment in Italië blijft hoog en dat betekent dat we daar met name concurrentie ondervinden van Poste Italiane.

We zien een vertraging in het herstel van International door de oorzaken die ik zojuist heb vermeld.

Het is goed om in te gaan op de financiële gegevens van 2017 en daarvoor vraag ik Jan.

Jan Bos – CFO PostNL: Dank je, Herna. Ik ga direct naar de volgende slide, de financial high lights over 2017.

Financial highlights FY 2017

Underlying cash operating income in line with expectation

(in € millions)	FY 2016	FY 2017
Reported revenue	3,413	3,495
Reported operating income	291	253
Restructuring related charges	28	26
Project costs and other	5	3
Underlying operating income	324	282
Underlying cash operating income	245	225
Net cash (used in)/from operating and investing activities	653	(22)
Normalised net cash, excluding sale of stake in TNT Express	10	(22)

10



Onze belangrijkste key performance indicator is de underlying cash operating income. Die is licht gedaald, naar EUR 225 miljoen, in lijn – zoals door Herna al aangegeven – met onze verwachtingen, maar wel geholpen door wat positieve incidenten en dan met name door afrekeningen met buitenlandse postvervoerders en onze afschrijvingskosten.

De onderliggende trends waren negatief, in Mail Nederland met name door de maatregelen van de ACM, de versnelde impact van de ACM-maatregelen, en in International door vertraging in herstel. Dat werd niet allemaal gecompenseerd door de betere resultaten en de versnelde groei bij Pakketten.

Statement of income

Lower financial expense contributed to improvement normalised profit for the full year

(in € millions)	FY 2016	FY 2017
Revenue	3,413	3,495
Operating income	291	253
Net financial expenses*	45	(42)
Results from investments in associates and joint ventures	(1)	(10)
Income taxes	(55)	(53)
Profit for the period	280	148
Normalised profit for the period* (excluding sale of stake in TNT Express)	135	148

11

* Intra-period values in line between FY 2016 and FY 2017



Ook ziet u dat de netto kasstroom – en dat gecorrigeerd voor de effecten van de verkoop van TNT Express – iets lager waren dan in het jaar daarvoor. Dat heeft deels te maken met onze operationele resultaten: 10 versus min 22. Die lagere kasstroom werd deels verklaard door onze operationele resultaten, maar deels ook doordat wij geïnvesteerd hebben in werkkapitaal. Dat zal ik straks wat verder verklaren.

Net cash from operating and investing activities

Impact working capital

(in € miljoen)	FY 2016	FY 2017
Cash generated from operations	282	194
Interest paid	(92)	(39)
Income taxes received/ (paid)	(80)	(56)
Net cash (used in)/from operating activities	110	99
Interest/ dividends received/ acquisitions/ other	611	(41)
Capex	(95)	(112)
Proceeds from sale of assets	27	32
Net cash (used in)/from operating and investing activities	653	(22)
Normalised net cash, excluding sale of stake in TNT Express	10	(22)
Base capex		82
		2.1% of revenue
Cost savings initiatives		14
New sorting and delivery centres		16
Total capex		112

12



Als we de nettowinst normaliseren voor het verkoopresultaat van TNT Express in 2016, vergelijken we 135 met 148. Dan ziet u dat de nettowinst iets is toegenomen. Dat komt met name doordat we veel lagere financiële lasten hebben gehad, vooral rentebetalingen in 2017 ten opzichte van 2016. Dat is een goed bericht.

Bij de netto kasstroom – de 10 versus de min 22 – ziet u dat met name cash generated from operations lager is uitgevallen, deels door de lagere operationele resultaten, maar ook door investeringen en werkkapitaal. Wij zien meer import van stromen uit het buitenland, met name uit China, en wij exporteren wat minder, met name door toenemende concurrentie in onze internationale positie. Dat leidt ertoe dat we per saldo meer stromen binnenkrijgen en daardoor hebben wij een lagere schuld aan andere postvervoerders. Dat betekent dat we moeten investeren in werkkapitaal en dat zien we ook terug in onze cash positie. Het is niet anders. Het beïnvloedt dus ook onze kasstroom.

Consolidated statement of financial position

Recovery to positive consolidated equity achieved

(in €m/kom)	31 Dec 2017		31 Dec 2017
Intangible fixed assets	257	Consolidated equity	27
Property, plant and equipment	510	Non controlling interests	3
Financial fixed assets	50	Total equity	37
Other current assets	608	Pension liabilities	359
Cash	645	Long-term debt	400
Assets classified as held for sale	10	Other non-current liabilities	68
		Short-term debt	225
		Other current liabilities	991
Total assets	2,080	Total equity & liabilities	2,080

- Net cash position of €27m
- Corporate equity of €2,730m (€5.02 per share), of which €362m distributable
- Issued new Eurobond (€400m) in November 2017, maturity 2024, at a coupon of 1.0%

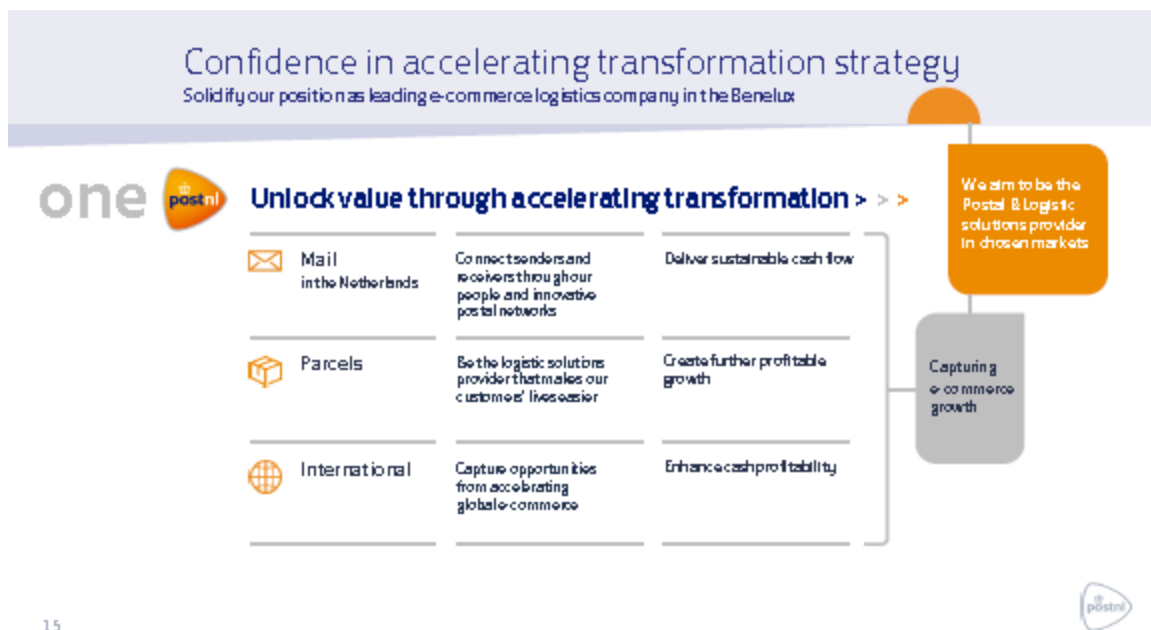
13



De balans is een mooi verhaal om te vertellen. U hebt jarenlang tegen een negatief eigen vermogen aangekeken. Dat hebben we in 2017 weten om te buigen naar een positief geconsolideerd eigen vermogen en dat komt met name door de resultaten van ons bedrijf. Ook hebben wij nog steeds een netto kaspositie en dat betekent dat we per saldo geld op de bank hebben, ook na aftrek van onze schulden. Dat is een netto kaspositie van EUR 27 miljoen. Verder hebben wij naast een geconsolideerd eigen vermogen – voor de kenners onder ons – een enkelvoudig eigen vermogen. Dat enkelvoudige eigen vermogen geeft een waarde aan van EUR 2,7 miljard en dat is eigenlijk de waarde van onze eigen strategische projecties. Dat kun je ook omrekenen in een waarde per aandeel. Dit zijn eigenlijk allemaal indicatoren van de gezondheid van onze financiële positie en daarmee van ons vermogen om dividend aan u, aandeelhouder, te betalen.

Dat is het eerste deel van mijn presentatie, de financiële positie. Ik wil nu overgaan naar de outlook voor de komende jaren. Daar begint Herna mee en daarna kom ik nog even bij u terug.

Herna Verhagen – CEO PostNL: In februari 2017 hebben we een strategie gepresenteerd die versnelde transformatie naar een e-commerce logistiek bedrijf heet.



De pijlers van deze strategie zijn er eigenlijk al sinds 2015 en zij hebben te maken met het feit, dat we voor Mail in Nederland streven naar een bedrijf dat een sustainable cashflow levert aan PostNL. In Pakketten zien we heel veel groei en die groei willen we ook graag kapitaliseren op een winstgevende manier natuurlijk. Voor International willen we onze cash profitability verbeteren.

We hebben vertrouwen in deze strategie, omdat die ons veel kansen geeft om de transformatie daadwerkelijk vorm te geven. De snelle groei die we zien in Pakketten, helpt ons daar enorm bij.

As we kijken naar deze transformatie – en dat cijfer heb ik eigenlijk zojuist al gegeven – zien we dat we in 2018 38% van onze omzet inmiddels uit e-commerce logistiek halen. Onze verwachting is, dat dit in 2020 meer dan 50% zal zijn.

Remove barriers to make customer interaction easier

Extension of networks and services



16

We zien op heel veel vlakken een versnelling van die groei in het volume van Pakketten, een groei die in 2017 17% was en die voor een deel natuurlijk wordt veroorzaakt doordat de e-commerce markt groeit, door het feit dat u en ik steeds meer bestellen in webshops en aan de andere kant doordat PostNL klanten helpt om barrières te doorbreken. Ik vertel graag wat we op dat gebied in de afgelopen periode hebben gedaan.

De groei in onze extra services is heel erg groot, bijvoorbeeld in same day delivery waarmee je je pakketje op dezelfde dag krijgt, maar ook in het ontvangen van je pakketje op een tijdstip dat jou het beste uitkomt. We hebben avond belevering, we hebben – zoals we hier al vaker hebben gezegd – ook een netwerk in België. Inmiddels zijn we ook in België gestart met het beleveren of leveren van food, van voedsel. Dat doen we daar vijf avonden per week en de groei van deze services was 90%.

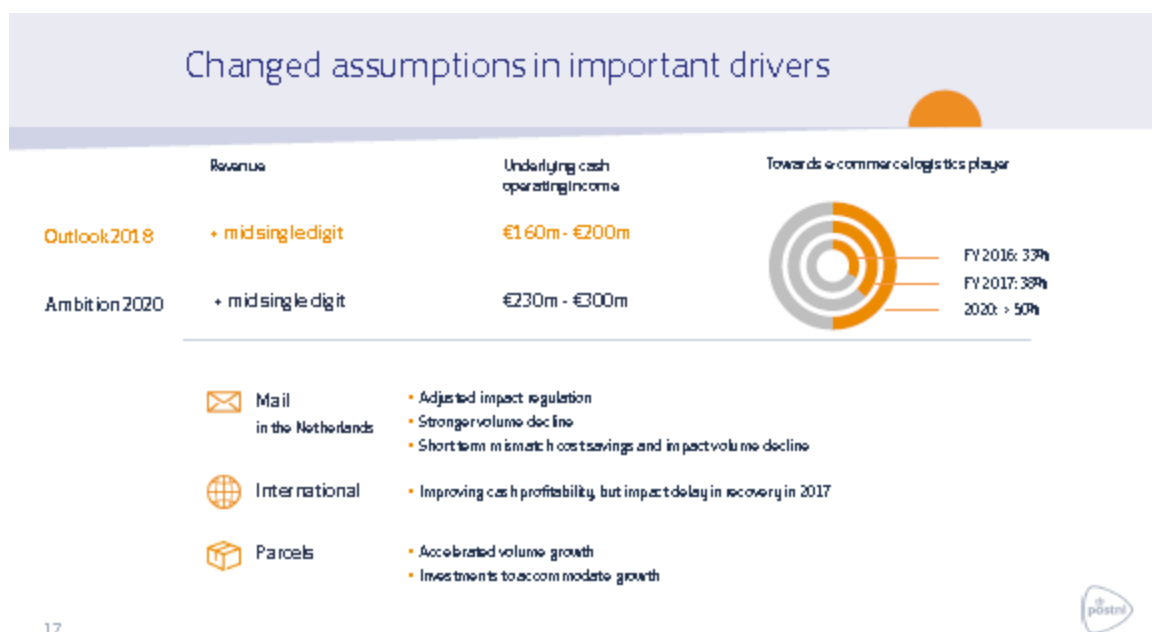
Wat brengt dat ons dan? Aan de ene kant natuurlijk meer volume, en ook meer volume in meer gespecialiseerde gebieden zoals Pharma en ook Food. Daarnaast zien we dat consumenten die gebruikmaken van deze extra services op webshops twee keer zo veel bestellen als consumenten die dat niet doen. Dus hoe meer mensen gebruikmaken van avondbelevering, same day-belevering of vroege ochtendbelevering, het heeft een enorm effect op de hoeveelheid pakketjes die ze vervolgens bestellen. Dat is x2. Daarmee zeggen wij dat het doorbreken van bepaalde barrières – wanneer kan ik mijn pakketje ontvangen; is dat op een moment dat het mij uitkomt? Kan ik ook bijzondere dingen thuis ontvangen? – enorm helpt in de groei van Pakketten.

Belangrijk in deze transformatie is natuurlijk ook de uitbreiding van onze sorteer- en distributiecapaciteit: we hebben 207 miljoen pakketten gedistribueerd in 2017. We hebben nieuwe sorteerfaciliteiten geopend in Nederland, maar ook eentje samen met bol.com. Daarmee hebben we een geïntegreerd systeem van fulfilment, sortering en uiteindelijk natuurlijk distributie.

Daarnaast hebben we het sorteercentrum in Houten geopend en hebben we een volledig geautomatiseerde opslag en orderverwerking geopend in Houten, waar we onder andere fulfilment doen voor onze klanten.

Heel veel mensen maken gebruik van de PostNL app om hun pakketje te volgen. Inmiddels is het aantal mensen dat de PostNL app heeft gedownload en gebruik heeft in 2017 gegroeid tot 52%.

Met andere woorden, als we kijken naar onze strategie om versneld een e-commerce logistiek bedrijf te worden, zien we veel indicatoren op basis waarvan we zeggen dat dit de weg is die wij moeten gaan.



Waarom hebben wij onze ambitie 2020 aangepast? Wij hebben natuurlijk een outlook gegeven voor 2018. De veranderingen in onze aannames kunnen we als volgt weergeven. In Mail Nederland zijn de belangrijkste drivers de aangepaste impact van regelgeving – waarover ik direct nog wat zal vertellen – een hogere volumedaling en de mismatch onder andere door die regelgeving tussen volumedaling en kostenbesparingen.

In International verwachten we onze cash profitability te verbeteren richting 2020. Daar zien we wel dat de vertraging die we hebben opgelopen in 2017 niet goed kunnen maken richting 2020.

Bij Pakketten gaat de groei door. We verwachten ook in de komende jaren een sterke groei in het Pakkettenvolume. Dat betekent wel dat we extra zullen moeten investeren in sorteer- en distributiecapaciteit om die volumes ook daadwerkelijk weg te brengen.

Adjusted impact regulation

Intervention required to safeguard sustainable postal market

Regulatory developments are increasingly impacting Mail in the Netherlands

- Postal operators won more volume than anticipated
- most volume delivered via own networks, resulting in higher volume decline PostNL
- remaining volume delivered via network PostNL against lower prices, resulting in pressure on average price
- Impact remains subject to final implementation SMP decision

Impact changing Dutch postal market on PostNL

- Dutch postal market has changed fundamentally volumes almost halved since 2005 and decline will continue
- Volumes and profitability Mail in the Netherlands deteriorated significantly
- Combined with increasing impact ACM measures this endangers quality of postal delivery and reliability and accessibility of postal network

Postal dialogue started

- Develop shared vision of future of Dutch postal market including evaluation USO

Based on experience first months of implementation SMP decision, expected financial impact increased to €50m - €70m on annualised basis with effect fully visible in FY 2020

Consolidation of networks is inevitable to safeguard reliability and accessibility of postal service and preserve decent labour conditions in shrinking market

16



Laat ik per segment ingaan op de drivers achter deze verandering. Allereerst Mail Nederland. In Mail Nederland is de aangepaste impact van regelgeving een belangrijke oorzaak van de verandering van onze verwachting in 2020. De impact was ingeschat op EUR 30 miljoen tot EUR 50 miljoen en is nu geworden EUR 50 miljoen tot EUR 70 miljoen. Het ACM-besluit over aanmerkelijke marktmacht trad in werking per 1 augustus 2017. Eind 2017 hebben wij onze voorgestelde tariefstructuur ingevoerd en de operationele voorwaarden aangepast. We zien eigenlijk twee dingen daarbij veranderen.

In de eerste plaats zien we dat postvervoerders meer en meer volume in hun eigen netwerk wegbrengen. Dit resulteert in een verscherpte volumedaling bij PostNL. Dat gaan we ook in 2018 merken. Die trend zet zich dus door. Daarnaast zien we dat de post die wel via PostNL wordt bezorgd en die door postvervoerders wordt aangeleverd, een lagere prijs kent. Dit levert druk op de gemiddelde opbrengst per brief.

Wat daarnaast nog belangrijk is, is dat de toegangseisen die zijn gesteld in het aanmerkelijke marktmacht besluit meer complexiteit met zich brengen. Meer complexiteit betekent dat we gewoon minder kosten kunnen besparen en anders kosten moeten besparen dan we hadden verwacht. Met andere woorden, het besluit aanmerkelijke marktmacht heeft een behoorlijke impact op het bedrijf Mail Nederland en daarmee eigenlijk op heel PostNL.

Als we kijken naar de ontwikkelingen in de postmarkt en de financiële consequenties, denken we dat het noodzakelijk is om maatregelen te nemen voor een duurzame postmarkt in Nederland. Consolidatie van netwerken is onzes inziens daarbij onvermijdelijk. Sinds 2005 is het postvolume gehalveerd en die daling zal verder gaan. Onze inschatting van de daling voor de komende jaren is dat die door zal gaan ongeveer in het tempo dat we dit jaar zien. Dit brengt onzes inziens de kwaliteit van de postbezorging in Nederland zowel qua service als qua betrouwbaarheid in gevaar.

Wij zijn blij met de postdialoog, omdat wij denken dat in die dialoog alle betrokken partijen in de markt hun mening kunnen geven over de manier hoe wij denken dat we de postmarkt in

Nederland structureel in stand kunnen houden tegen een hoge betrouwbaarheid en een hoge bereikbaarheid. In the end is het namelijk ons doel om ook over vijf jaar en over tien jaar in Nederland nog een betrouwbaar postnetwerk te hebben, waardoor je de mogelijkheid hebt post te ontvangen en post ergens in een brievenbus of bij een postkantoor achter te kunnen laten, ongeacht waar je in Nederland woont en ongeacht je leeftijd. Dat is volgens ons het belang van de dialoog en het vraagstuk dat hier op tafel ligt.

De verscherpte volumedaling heeft ertoe geleid dat we hebben gekeken naar extra kostenbesparingen. We hebben onze kostenbesparingstarget richting eind 2020 verhoogd naar EUR 500 miljoen. Bij volumedaling blijft substitutie natuurlijk de grootste verklaring voor de daling. We zien ook de grotere druk van postvervoerders, zoals ik zojuist al heb aangegeven.

Het verwachte volumeverlies voor 2018 is 10% tot 12%. We zien daarnaast een verschuiving in de mix van onze post. De losse post en de 24-uurspost dalen harder dan de bulkmail.

Prijsbeleid compenseert een klein deel van deze daling. Een deel van deze daling zal ook moeten komen uit kostenbesparingen.



Ons kostenbesparingsdoel is verhoogd naar EUR 500 miljoen en dat betekent ten opzichte van de eerder afgegeven kostenbesparingsdoelstelling dat er EUR 40 miljoen bij is gekomen. Deze EUR 40 miljoen zal grotendeels gerealiseerd worden op overhead.

Wat u ziet in de grijze staven, is dat wat we nog moeten realiseren tot en met 2020. In 2018 betekent dat een kostenbesparingsplan van tussen EUR 50 miljoen en EUR 70 miljoen en in de jaren erna een ophoging naar ongeveer EUR 80 miljoen tot EUR 100 miljoen. Een aantal grote kostenbesparingsplannen komen er dus nog aan.

International

Improvement cash profitability



Capturing opportunities from e-commerce growth

- Excellent position to benefit from further acceleration global e-commerce
- Offering cross border mail and e-commerce solutions
 - Roll-out newservice proposition for SMEs in 4 countries
 - Grow volumes from recent contract wins (AliExpress)
- Leveraging on PostNL's network, customer base and competences



Further rollout parcels activities and strengthen position in mail activities

- Parcel activities are fast growing, Italian market offers attractive growth potential
- Favorable development regulatory environment



Add volume and business improvement initiatives

- Important contract wins in 2017 – start in Q2 2018
- Improving pricing environment
- Implementation restructuring plans
- Favorable development regulatory environment

20



De laatste onderliggende reden is International. International is volledig gericht op de verbetering van de winstgevendheid. In Spring verwachten we dat we kunnen profiteren van de groei in e-commerce, dus niet alleen nationaal maar ook internationaal, waar Spring profijt van kan hebben. We introduceren nieuwe proposities die het ook makkelijker moeten maken om in verschillende Europese landen bij het midden- en kleinbedrijf deze e-commerce proposities aan te bieden.

In Nexive, in Italië, gaan we door met het uitrollen van ons netwerk. Daarbij praten we natuurlijk over het pakkettennetwerk. Geholpen door de positieve ontwikkelingen in regelgeving in Italië verwachten we dat ook de resultaten in onze postactiviteiten zullen stijgen.

Bij Postcon in Duitsland verwachten we dat de volumegroei zal verbeteren, geholpen door een aantal grote contracten die in 2017 zijn binnengehaald. Verder worden de initiatieven geïmplementeerd om kosten te besparen. De combinatie van meer volume en kostenbesparingen zal onze inziens ook in Duitsland leiden tot betere winstgevendheid. Ook hier worden we geholpen door goede uitspraken die zijn gedaan door de regelgever en die ons kunnen helpen in onze business in Duitsland. Al deze acties zijn gericht op het verbeteren van de winstgevendheid.

Investments to accommodate volume growth

Solidify our position as leading e-commerce logistics solutions provider in Benelux



Investments to expand networks and services in Benelux

- Increase number of parcel points
- 9 new sorting and delivery centres in the Netherlands
 - 3 in 2018, 3 in 2019 and 3 in 2020 - more and faster roll-out than earlier anticipated
- Attention for sustainable delivery models, taking into account tight labour market

One-time step up in implementation costs in 2018 ~ €10m

Improvement performance after 2018

- Accelerating volume and revenue growth
- No additional implementation costs after 2018
- Increase operational efficiency via increased use of data analytics, robotising and improvement performance logistic solutions

22



Als je kijkt naar die volumestijging richting 2020, betekent dit dat wij moeten investeren om mee te kunnen met deze groei. Het betekent twee dingen: een eenmalige opstap in kosten van EUR 10 miljoen en een investeringsbedrag om te komen tot meer nieuwe sorteercentra. 11 nieuwe sorteercentra in totaliteit, waarbij we in 2018 er drie in Nederland gaan bouwen. Later nog eens drie en in 2020 nog een keer drie. In 2019 verwachten we twee sorteer- en distributielocaties in België te bouwen en af te ronden.

Na 2018 verwachten we dat de resultaten van Pakketten sneller toenemen. Die verbetering wordt allereerst door een versnelling van de volumegroei gedreven, die we ook na 2018 verwachten. Die zorgt natuurlijk voor omzetgroei binnen Pakketten maar biedt ook de mogelijkheid tot meer efficiency, onder andere bijvoorbeeld door het gebruik van data analytics. Kunnen wij door middel van de data die wij hebben een voorspelling maken in welke wijken van Nederland wij het beste 's ochtends kunnen bezorgen, in welke wijken wij het beste 's middags kunnen bezorgen en in welke wijken het beste 's avonds. Dat kan heel veel betekenen voor efficiency. Met dat soort modellen zijn wij bezig. Die efficiency komt natuurlijk ook tot stand door een betere bezetting van onze netwerken.

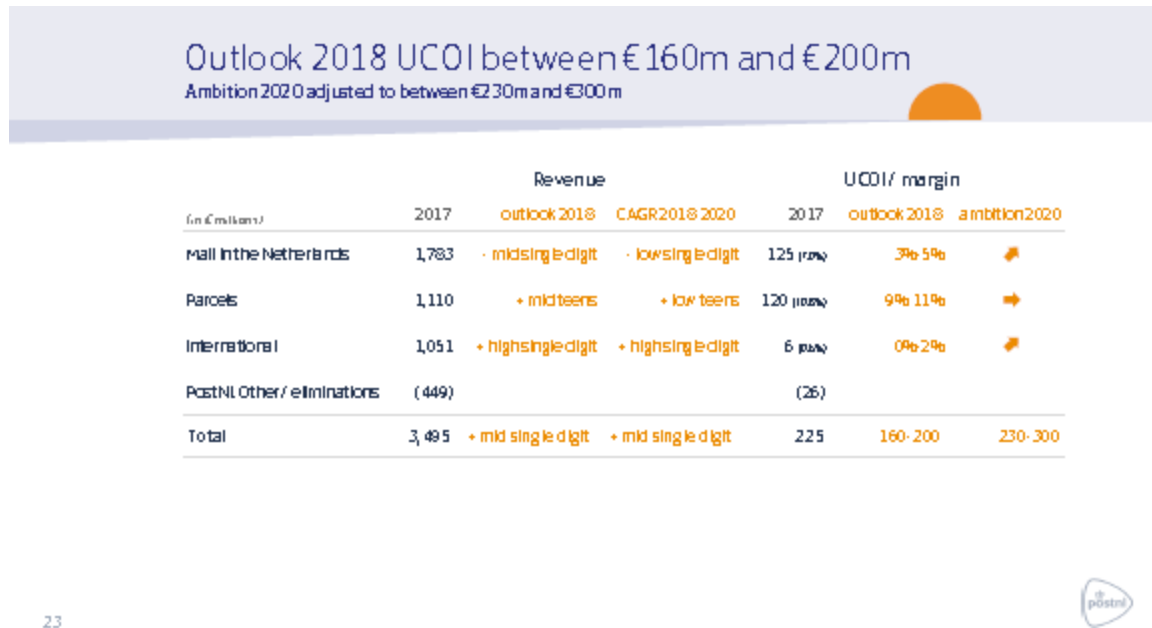
Met andere woorden, een boodschap met een outlook voor 2018 van tussen EUR 160 miljoen tot EUR 200 miljoen, die lager is dan voor 2017. Dat is teleurstellend. Wij hebben geprobeerd uit te leggen waarom wij denken dat dit een goede weergave is van de feitelijkeheid en welke veranderingen, met name in de tweede helft van 2017, hebben plaatsgevonden en die hebben geleid tot deze verandering van de outlook en uiteindelijk ok de verandering van de ambitie richting 2020.

Heel kort samengevat: binnen Mail Nederland met name de impact van regelgeving, als gevolg daarvan versnelde volumedaling en als gevolg daarvan natuurlijk ook iets hogere kostenbesparingen. Binnen Pakketten een sterke groei waarop we gaan investeren om ervoor te zorgen dat we ook daadwerkelijk profijt kunnen hebben van de groei die we

verwachten in die markt. In International het niet inhalen van de vertraging van 2017 en alle acties in gang gezet voor een verdere winstgevendheidsverbetering in 2018, 2019 en 2020.

Ik wil Jan voor het laatst het woord geven, in ieder geval over de financiën van PostNL. Aan jou de laatste drie slides.

Jan Bos – CFO PostNL: Dank je, Herna.



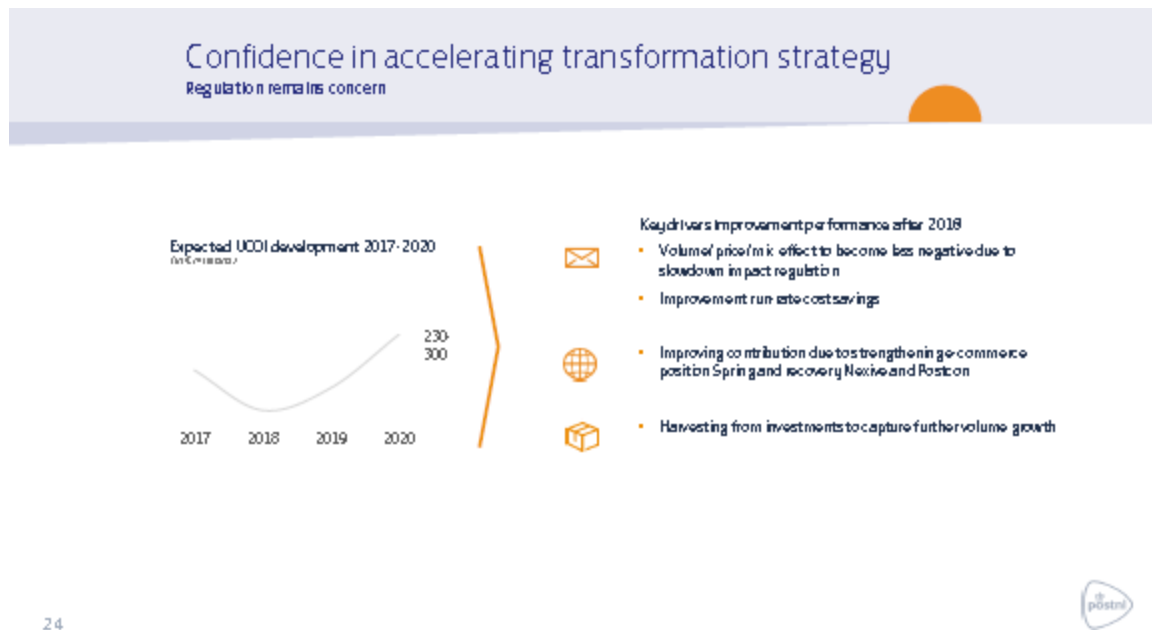
Ik zal kort stilstaan bij de financiële vooruitzichten. Dat is eigenlijk in één slide weergegeven en dat legt uit hoe wij aan de bijgestelde outlook voor 2018 komen van tussen EUR 160 miljoen en EUR 200 miljoen en een bijgestelde ambitie van tussen EUR 230 miljoen en EUR 300 miljoen.

Voor Mail in Nederland verwachten wij dat de omzetsdaling ook in 2018 doorzet met mid single digit. Die omzetsdaling zal wat gaan afnemen na 2018 en dat komt doordat de negatieve effecten van de regulering ook minder zullen zijn in 2019 en verder. Door die negatieve impact van regulering met name en ook door de mismatch tussen kostenbesparing en volumedaling zal de marge voor Mail Nederland in 2018 verder onder druk komen te staan. Wij verwachten wel dat na 2018 die resultaten gaan verbeteren en dat komt met name door een versnelling van de besparingen en een vermindering van de reguleringseffecten.

Bij Pakketten is het beeld eigenlijk andersom: een versnelde groei. Er staan 'mid teens' en dat betekent boven 10% en dat we zo'n hoge omzetgroei verwachten voor 2018 komt met name door de versnelde groei in pakkettenvolumes en daarnaast door bijdragen uit de acquisities. Daarom verwachten we ook een iets lagere omzetgroei na 2018.

De marge van Pakketten over 2018 zal iets lager uitkomen dan in 2017. Dat komt, zoals Herna heeft uitgelegd, doordat wij iets meer geld moeten besteden aan de versnelde groei van onze infrastructuur, wat ook gepaard gaat met ongeveer EUR 10 miljoen aan extra kosten. Die marge zal de komende jaren gelijk blijven, in ieder geval tot en met 2020.

Tot slot International: daar verwachten we ook groei en verdere groei, high single digit, hogere groei, met een marge tussen 0% en 2%, dus winstherstel in 2018 en verder winstherstel en ook margeherstel na 2018. Dat verklaart ook onze ambitie van tussen EUR 230 miljoen en EUR 300 miljoen.



Daarmee blijft altijd de vraag waarom je verwacht dat de resultaten zich in 2020 herstellen ten opzichte van de EUR 160 miljoen tot EUR 200 miljoen in 2018. Daarvoor is een aantal oorzaken aan te dragen. De eerste is dat regulering een minder negatieve impact zal hebben. Die verwachte negatieve impact zal in 2019 tussen EUR 10 miljoen en EUR 15 miljoen minder zijn dan in 2018 en 2017 het geval was. Daarnaast zullen de kostenbesparingen – Herna heeft dat laten zien – toenemen. Wij verwachten voor 2018 tussen EUR 50 miljoen en EUR 70 miljoen aan besparingen en die besparingen zullen in 2019 en 2020 rond EUR 30 miljoen hoger liggen. Tot slot zal International meer gaan bijdragen aan het resultaat en wij verwachten dat het jaarlijks rond EUR 10 miljoen extra gaat bijdragen aan het resultaat. Tot slot Pakketten. De eenmalige step up in kosten voor implementatie van de uitbreiding van ons netwerk zal niet meer gaan worden. Wij verwachten een bijdrage aan het resultaat uit Pakketten en elk jaar na 2018 verwachten wij dat die resultaatbijdrage rond EUR 15 miljoen zal zijn. Dat verklaart dat wij die ambitie van EUR 230 miljoen tot EUR 300 miljoen ook een redelijke ambitie vinden.

Committed to progressive dividend

AGM to approve proposed dividend

Progressive dividend 2017 and onwards

- Based on 75% of underlying net cash income (2017: €1.38m)
- One-time increase in pay out ratio considered

Estimated development dividend



25



Wij handhaven ons streven naar een progressief dividend. Dat is deels gebaseerd op de verwachtingen tot 2020, zoals zojuist uitgelegd, en deels gebaseerd op de lagere rentelasten omdat wij inmiddels natuurlijk veel obligatieleningen hebben afgelost en nog eentje te gaan hebben. Daarnaast hebben wij een heel goedkope lening afgesloten voor de toekomst tegen een rentevoet van 1%. Dat zal ook bijdragen in de beperking van onze financiële lasten. Daarmee hopen we ook aan de belofte aan u als aandeelhouder te voldoen dat wij een progressief dividend blijven betalen.

Zoals Herna al heeft aangegeven, is dit mijn laatste dag als CFO van PostNL. Ik wil u als aandeelhouder bedanken voor het support van de afgelopen jaren en de leden van de Raad van Commissarissen voor het gestelde vertrouwen in mij.

Dank u!
(Applaus)

De **voorzitter**: Jan, het applaus onderstreept de waardering die ook wij hebben voor het werk dat jij gedaan hebt. Ik neem straks nog afscheid van je als we jouw opvolger introduceren.

Dan geef ik nu het woord aan de heer Blok die namens de Audit Committee een toelichting zal geven. Dat doet hij in plaats van Thessa Menssen die, zoals gezegd, hier vandaag tot haar en onze spijt niet kan zijn.

Eelco Blok – RvC PostNL: Dank je wel, Jacques.

Zoals de voorzitter bij de inleiding tot deze vergadering heeft aangegeven, is mevrouw Overbeek sinds 2017 eindverantwoordelijk voor de controle van PostNL. Zij heeft het stokje overgenomen van de heer Lelieveld, omdat hij is toegetreden tot het bestuur van EY Nederland. Deze overgang is geruisloos verlopen omdat mevrouw Overbeek vanaf het eerste begin al deel uitmaakte van het team van EY dat de controle deed en daarin een

grote en belangrijke rol vervulde naast de heer Lelieveld. Ook is de heer Niewold aanwezig; hij tekende de verklaring voor de controle van de corporate responsibility statements.

Ook dit jaar hebben de Audit Commissie, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur geregeld constructief overleg gehad, zowel tijdens de officiële vergaderingen als daarbuiten. Wij hebben uitgebreid en meerdere malen stilgestaan bij de kwaliteit van de financiële administratie en de hierop gebaseerde interne en externe financiële rapportages. Hetzelfde geldt voor de bevindingen die op basis van het internal control en risicomanagement raamwerk zijn geconstateerd, de bevindingen van de interne auditafdeling van PostNL en de bevindingen van EY.

Andere regelmatig terugkerende onderwerpen die in de vergadering van de Audit Commissie zijn besproken, waren de belangrijkste financiële factoren die invloed hebben op de uitvoering van het strategisch plan en de financiële resultaten van PostNL, zoals de volumeontwikkelingen, kostenbesparingen, regelgeving, concurrentie, ontwikkelingen in e-commerce en de ontwikkeling van de resultaten in International. Ook hebben we regelmatig stilgestaan bij de ontwikkeling van specifieke accountingonderwerpen en regelgeving op het gebied van financiële verslaglegging. We hebben regelmatig gesproken over de opvolging van de acties naar aanleiding van de verbeterpunten die de interne auditfunctie en de externe accountant over 2016 hebben geconstateerd.

Vanzelfsprekend is ook de nodige tijd en aandacht besteed aan het eigen vermogen, de herfinanciering van de obligaties en wat dit alles betekent voor de financiële positie van PostNL. De ontwikkeling van de corporate responsibility resultaten en de verdere verbetering van de corporate responsibility reporting proces en de scope daarvan, ontwikkelingen op het gebied van IT – omgeving en beheersing – en de implementatie van de privacyregelgeving.

In de vergaderingen van de Audit Commissie wordt terugkerend gesproken over integriteit, waarbij eventuele fraude en meldingen van klokkenluiders worden meegenomen. Gelukkig zijn er ook in 2017 geen materiële fraudegevallen geconstateerd.

Verder hebben de Audit Commissie en ook de Raad van Commissarissen met de Raad van Bestuur stilgestaan bij de bevindingen van EY. Op alle punten heeft de Raad van Bestuur in openheid en transparantie een toelichting gegeven en de aanwezige bevindingen en de eventuele maatregelen met ons besproken. Daarnaast heeft de voorzitter van de Audit Commissie, maar ook de andere commissarissen, regelmatig buiten aanwezigheid van het management met EY en vertegenwoordigers van de interne auditafdeling gesproken.

De belangrijkste bevindingen van EY staan vermeld in een verklaring die is opgenomen in ons jaarverslag vanaf bladzijde 187. EY rapporteert dat PostNL diverse maatregelen heeft genomen om de eerder geïdentificeerde bevindingen in de controleomgeving te adresseren. EY heeft daarbij geconstateerd dat PostNL voortgang heeft gemaakt met het implementeren van deze maatregelen, maar benadrukt tegelijkertijd dat er nog werk is te verrichten en dat focus hierop binnen de organisatie belangrijk blijft.

Dat geldt in het bijzonder voor de controleomgeving rond contractbeheer en bij Postcon in Duitsland. Aan de andere kant is op het gebied van algemene IT-controles de beheersing verbeterd ten opzichte van vorig jaar.

Overall heeft EY ook aangegeven dat zij er comfortabel mee is dat PostNL de risico's voldoende adresseert en niet tegen problemen is aangelopen bij de uitvoering en afronding van de auditprocedures. In bredere zin heeft de Audit Commissie het afgelopen jaar veel baat gehad bij de goede samenwerking tussen de interne auditafdeling van PostNL en EY en kunnen steunen op de bevindingen vanuit het internal control raamwerk.

De Audit Commissie is van mening dat de Raad van Bestuur in zijn keuzes en handelen een realistische insteek heeft gehanteerd. Helaas hebben we als gevolg van de ontwikkelingen die de leden van de Raad van Bestuur zojuist uitgebreid hebben toegelicht, wel moeten besluiten onze ambities naar 2020 naar beneden toe bij te stellen. De Audit Commissie heeft de open en constructieve houding van de bestuurders als positief ervaren en de bevindingen van de controlerend accountant zijn hiermee in lijn.

Dank u wel.

De **voorzitter**: Eelco, dank. Dan geef ik nu het woord aan onze controlerend accountant, mevrouw Overbeek.

Hanneke Overbeek-Goeseije – EY: Dames en heren. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om een toelichting te geven op onze werkzaamheden in het kader van de controle van het jaarverslag van PostNL over 2017.

Mijn naam is Hanneke Overbeek en ik ben, zoals reeds door de heer Blok aangegeven, sinds dit jaar de eindverantwoordelijke EY-partner voor de controle van PostNL. Ik heb het stokje overgenomen van de heer Lelieveld, hier ook aanwezig, omdat hij sinds dit jaar is toegetreden tot het bestuur van EY Nederland.

Wij zijn sinds 2016 de accountant van PostNL en sinds die tijd ben ik ook betrokken, in eerste instantie als – zoals wij het noemen – als engagement partner of tweede partner, naast Rob en nu dan in de rol van aftekenend partner.

De inhoud van de jaarrekening is de verantwoordelijkheid van het bestuur en de commissarissen van de onderneming. Mijn verantwoordelijkheid is de controle van de jaarrekening en daar wil ik u dan ook iets over gaan vertellen. Uiteraard ben ik bereid om na afloop eventuele resterende vragen met betrekking tot de controle te beantwoorden.

Zoals u in het jaarverslag van PostNL heeft kunnen lezen zijn er, net als in voorgaande jaren, twee verklaringen door ons afgegeven, te weten een verklaring bij de financiële verantwoording – die kunt u vinden op pagina 187 en verder – en een verklaring bij de duurzaamheidsinformatie. Deze kunt u vinden op pagina 211 en verder.

De accountantsverklaring bij de financiële verantwoording is door mij afgegeven. De verklaring bij de duurzaamheidsinformatie is afgegeven door de heer Niewold, hier ook aanwezig.

Voor beide neem ik u graag mee door de aanpak, de aandachtspunten en de conclusies die wij hebben getrokken naar aanleiding van onze controles. Tot slot zal ik nog een aantal afsluitende opmerkingen maken die naar mijn mening voor u als aandeelhouder relevant zijn.

Laat ik beginnen met de aanpak en de belangrijke aandachtspunten. Onze aanpak begint bij het vaststellen wat de risico's zijn en de belangrijke ontwikkelingen bij de onderneming,

alvorens wij onze controlewerkzaamheden starten. Wij bepalen ook een materialiteit en materialiteit wil zeggen de maximaal toelaatbare fout in de cijfers zonder dat de verklaring dient te worden aangepast. Op basis van die risicogerichte aanpak bepalen wij voor welke onderdelen wij welke werkzaamheden gaan doen en door wie die werkzaamheden worden uitgevoerd. Zo zijn de werkzaamheden voor de Nederlandse bedrijfsonderdelen door mijn eigen team hier in Nederland uitgevoerd en hebben wij voor de belangrijkste bedrijfsonderdelen in Duitsland, Italië en Hong Kong onze lokale EY-collega's aldaar gevraagd het werk op te nemen. Ook zijn wij zelf nog naar Italië en Duitsland geweest.

Naast deze werkzaamheden schakelen wij ook diverse experts in. Zo moet u denken aan experts in het kader van pensioenen, maar ook fiscalisten en experts omtrent waarderingen.

De belangrijkste aandachtspunten die wij hebben geïdentificeerd worden de key audit matters genoemd. Dit kunt u ook zien in onze verklaring; daar wordt specifiek over gerapporteerd. Deze bespreken wij, naast een aantal andere zaken waaraan de heer Blok ook al refereerde, periodiek met senior management, het bestuur en de commissarissen. De belangrijke aandachtspunten die wij hebben geïdentificeerd, zijn onder andere de pensioenverplichtingen, de waardering van de goodwill en Mail investments, maar ook de overlopende posten in relatie tot de omzet. Verder hebben wij nieuw dit jaar de impact van wet- en regelgeving op de waardering van de onderneming als bijzonder aandachtspunt opgenomen. Daar heeft het bestuur zojuist ook al iets over gezegd. Wet- en regelgeving blijft een belangrijk thema voor PostNL en de ontwikkelingen op dit vlak kunnen ook een materiële financiële impact hebben.

In onze accountantsverklaring kunt u de kernpunten zien. U kunt ook zien dat wij daarin hebben opgenomen welk risico wij daarin onderkend hebben. U kunt daar ook zien welke belangrijkste controlewerkzaamheden wij hebben uitgevoerd, maar ook de observaties die wij daaromtrent hebben. Zoals u misschien hebt kunnen zien, is een van de observaties gerelateerd aan Mail Investments. Mail Investments is een post in de enkelvoudige jaarrekening van PostNL en gaat over de waardering van de ondernemingen van PostNL N.V. U hebt op pagina 178 van de jaarrekening en in onze accountantsverklaring kunnen lezen dat dit jaar een afwaardering is opgenomen van EUR 79 miljoen.

Verdere details over de belangrijkste aandachtspunten – de key audit matters – kunt u vinden in onze verklaring. U kunt deze specifiek vinden op pagina 189 en 190 van het jaarverslag.

Naast de controle van de jaarrekening hebben wij ook de duurzaamheidsinformatie gecontroleerd. Wij hebben vastgesteld dat de duurzaamheidsinformatie, zoals opgenomen in het jaarverslag, voldoet aan de toegepaste internationale richtlijnen. Dit betekent dat wij hebben vastgesteld dat die duurzaamheidsinformatie een getrouw beeld geeft van het beleid, van de activiteiten, maar ook van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied. Wij hebben de betrouwbaarheid en de consistente toepassing van een aantal materiële prestatie-indicatoren vastgesteld. U moet daarbij denken aan bijvoorbeeld de CO₂ -uitstoot, maar ook aan de kwaliteit van de postverzorging, de personeelstevredenheid en de klanttevredenheid. Tevens hebben wij vastgesteld dat deze prestatie-indicatoren voldoende zijn toegelicht in het jaarverslag.

Daarnaast hebben wij de overige aspecten van het jaarverslag beoordeeld, zijnde het businessrapport, de governance sectie, en hebben wij ook naar de overige gegevens gekeken. Ik neem u mee naar de belangrijkste conclusies. In het jaarverslag hebt u kunnen lezen dat wij een goedkeurende verklaring hebben afgegeven bij zowel de financiële verantwoording als bij het duurzaamheidsverslag. Dit betekent dat op basis van de uitgevoerde werkzaamheden wij tot de conclusie zijn gekomen dat de posten zoals opgenomen in de jaarrekening op de juiste wijze zijn opgenomen en ook voldoende zijn toegelicht en dat er geen materiële controleverschillen zijn overgebleven die gecorrigeerd hadden moeten worden.

Inherent aan het opstellen van de jaarrekening is het maken van schattingen door het management. Ook deze schattingen hebben wij specifiek bekeken als onderdeel van onze controle. Ik wil u daar graag over zeggen dat de schattingen op een consistente wijze en evenwichtig door het management zijn gemaakt en dat wij hierover geen verschil van inzicht hebben met het management.

Ten aanzien van materiele aspecten van de duurzaamheidsinformatie concluderen wij dat deze informatie getrouw is weergegeven en dat er geen materiële onjuistheden zijn. Ook wat betreft de andere aspecten van het jaarverslag hebben wij vastgesteld dat er geen materiële onjuistheden in zijn opgenomen.

Ter afsluiting wil ik u meedelen dat onze relatie met het management, met het bestuur open en kritisch is, dat wij in alle transparantie zaken met elkaar bespreken en dat het management, waar nodig, acteert op onze aanbevelingen en opmerkingen.

Wij hebben eveneens een open en transparante relatie met de Raad van Commissarissen en wij rapporteren frequent over onze bevindingen, zowel schriftelijk als mondeling. Verder wil ik u melden dat wij regelmatig een-op-een overleg hebben met de voorzitters van de Raad van Commissarissen en van de Audit Commissie.

Ik wil het hierbij laten. Ik dank u voor het vertrouwen dat u in ons gesteld hebt en ik geef het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter**: Dank u zeer. Daarmee zijn alle gegevens die wij u wilden verstrekken over de ontwikkelingen in het boekjaar van 2017 van deze kant verstrekt en bent u aan de beurt. Wie mag ik het woord geven? Ik verzoek u uw naam te geven aan het begin van wat u te zeggen hebt.

Gert Koster – VEB: Ik zou het graag met u willen hebben over geloofwaardigheid en vertrouwen, de geloofwaardigheid van de Board en het vertrouwen van beleggers in PostNL.

Als we kijken naar de prognoses en de UCOI die u de afgelopen jaren hebt laten zien, zie ik dat u in 2016 spreekt over de range 285 – 355. Nadat bpost zich in 2017 heeft gemeld, noemde u als antwoord daarop 310 tot 380. Nu komt u met een range van 230 tot 300. U zult begrijpen dat veel blijvers het moeilijk vinden om dat op waarde te schatten, zeker gezien die schommelingen. Waarom denkt u dat het nu wel geloofwaardig is, zeker gezien de onzekerheid die er op dit moment nog is. Ik doel hiermee op de onzekerheid over de postdialoog met de regering. Kortom, wat de prognose 230 – 300 eigenlijk nog waard? Is er überhaupt een mogelijkheid om die geloofwaardigheid te herstellen?



Ik heb nog een vraag over de consolidatie. Het kwam zojuist in de presentatie ook even aan de orde. Ik ga ervan uit dat u doelt op de consolidatie binnen de postsector en niet binnen de pakkettensector. Hoe denkt u dat te kunnen realiseren? Verwacht u niet dat de ACM daar dwars zal liggen en dat de Europese Commissie daar geen stokje voor zal steken? Wat is de reële verwachting van de uitkomst van de postdialoog? Wij lezen allemaal in de krant dat Sandd meent het voor 55 cent per poststuk te kunnen aanbieden. Kan PostNL daarop concurrerend zijn? Hoe denkt u de overheid bij een aanbesteding toch te kunnen overtuigen? Eigenlijk komt de vraag erop neer of PostNL bang is om de Universele Postdienst kwijt te raken. Wellicht kunt u dat ook meenemen in uw antwoord.

Ik heb nog een vraag aan de accountant. Ik ben blij dat de vorige accountant er ook is. Wij hebben zojuist een interessante toelichting gehoord, maar er is iets wat ik niet snap. Het is duidelijk dat PostNL opereert in een bijzonder gereguleerde samenleving, maar pas dit jaar wordt de regulering als key audit matter opgenomen. Ik begrijp niet waarom dat niet in 2016 is gedaan, want ook toen was dat een heel belangrijk aspect. Ik zou ook van de accountant willen weten wat de accountant heeft gedaan op dit punt van de regulering. Heeft hij zelfstandig een adviseur ingeschakeld of heeft hij vertrouwd op uw adviseur.

Ik wil het hierbij even laten.

De **voorzitter**: Het begrip '3' hebt u een beetje ruim uitgelegd, maar we gaan proberen die vragen te beantwoorden.

Jan Bos – CFO PostNL: Ik zal beginnen met de eerste vraag. Wij hebben zojuist geprobeerd uit te leggen wat de beweegredenen zijn voor de bijstelling van onze verwachtingen voor 2020. Het is dus niet zonder reden dat wij die bijstelling hebben gedaan. Wij hebben ook geprobeerd uit te leggen hoe teleurstellend wij dat vinden voor u als aandeelhouder. De redenen zijn echter zoals ze zijn en dat is een toename van het reguleringseffect dat ons is gebleken aan het einde van 2017 bij de implementatie van de Aanmerkelijke Marktmacht regulering, de toename van pakkettenvolumes, die heeft geleid tot extra benodigde investeringen in onze infrastructuur en de versnelling van de volumedaling binnen Post versus de snelheid waarmee wij kostenbesparingsplannen kunnen intensiveren. Die redenen, naast Internationaal, hebben ertoe geleid dat wij onze ambitie naar beneden hebben moeten bijstellen. Het is zoals het is.

Herna Verhagen – CEO PostNL: De postdialoog is een proces waarvoor heel veel marktpartijen zijn uitgenodigd om hun mening te geven over de toekomst van deze postmarkt. Dat is belangrijk, omdat het een omgeving is waarin iedereen ook zijn mening kan delen en kan praten over een structurele oplossing van de postmarkt voor de toekomst. Het is op dit moment niet aan mij om te preluderen op wat er uit die postdialoog kan komen. Daarvoor is volgens mij het proces belangrijk en in dat proces moeten die gesprekken gewoon plaatsvinden. De echte vraag die wij met elkaar te beantwoorden hebben, is hoe wij in Nederland een betrouwbaar en bereikbaar postnetwerk behouden, niet alleen volgend jaar en het jaar daarna maar ook in de komende vijf tot tien jaar. De postmarkt in Nederland krimpt 10% per jaar en door stimulering van de concurrentie hebben we niet meer een of twee postbodes op straat, maar in heel veel straten vijf tot zes, terwijl we weten dat die tas 10% per jaar lichter wordt. Dat is mijns inziens de vraag die in de postdialoog beantwoord moet worden: hoe zorgen we ervoor dat we in Nederland een vitale infrastructuur van postbezorging en post versturen in stand houden? Die vraag moeten wij proberen te

beantwoorden en de gesprekken daarover moeten plaatsvinden in die dialoog en niet in deze AVA of op andere plekken.

De Universele Dienstverlening is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van PostNL en omvat voor de postzegel van 83 cent heel veel diensten. Dat is natuurlijk het kaartje dat wij versturen aan je moeder of je grootmoeder en de kerstkaart, maar daarnaast zitten er nog veel andere diensten in, bijvoorbeeld de hielprik. Alle hielprikjes in Nederland worden via het postnetwerk verwerkt, maar ook veel medische zendingen. Daarbij is het belangrijk dat bepaalde medische zendingen in ons proces gekoeld bewaard worden. Ook zit er rouwpost in en alle internationale post. Daar zit ook in dat heel veel Nederlanders ons bellen met vragen over de post, de postzegel, internationale verzendingen, et cetera. Met andere woorden, de Universele Dienstverlening is een pakketdiensten die je tegen een tarief aanbiedt. Daar zitten niet alleen de eenvoudige diensten is als het kaartje of het kerstkaartje, maar er zitten ook heel veel andere diensten in. Die bieden we in heel Nederland aan, ook op het platteland en ook vlakbij de bejaarden- en verzorgingstehuizen in Nederland. Mijns inziens is het in stand houden van die Universele Dienstverlening van belang. Dat kun je doen door het totaalpakket te bekijken. Dat is een van de vragen die zeker in de postdialoog aan de orde zal komen.

Hanneke Overbeek-Goeseije – EY: Ik hoorde eigenlijk twee vragen in de vraag: waarom wordt wet- en regelgeving dit jaar wel als een belangrijk aandachtspunt aangemerkt en vorig jaar niet en wat hebben wij daaraan gedaan? Hebben wij zelf ook nog experts ingeschakeld voor het beoordelen hiervan?

Het feit dat iets dit jaar een key audit matter is, wil niet zeggen dat wij daar vorig jaar geen werkzaamheden aan hebben verricht. Het is wel degelijk onderdeel geweest van onze controle vorig jaar, maar – zoals de heer Bos al aangaf – de regulering is dit jaar sterk toegenomen en daarom hebben wij bepaald om het dit jaar een key audit matter te maken.

In antwoord op de tweede vraag welke werkzaamheden wij daarop hebben gedaan, kan ik het volgende zeggen. Wij hebben veel overleg gehad, zowel met de juridische adviseurs van PostNL, maar ook met onze eigen adviseurs omdat het heel specifiek is in wet- en regelgeving. Dat hebben wij ook toegelicht in onze key audit matter in de accountantsverklaring.

Noortje Magis – VBDO: Ik ga het even over een andere boeg gooien en het over verduurzaming hebben. Ik weet dat PostNL veel doet aan verduurzaming en ik heb daar een aantal vragen over. Ik wil eerst uitleggen, ook aan de aanwezigen hier, dat wij werken voor de verduurzaming van de kapitaalmarkt. Wij vertegenwoordigen ongeveer 75 institutionele en ongeveer 600 particuliere beleggers. Wij hebben ieder jaar ongeveer drie kernthema's en dit jaar zijn dat de bescherming van het natuurlijk kapitaal, dus de invloed die bedrijven hebben op het natuurlijk kapitaal en hoe zij bijdragen aan de bescherming daarvan, het betalen van een leefbaar loon, dus een leefbaar loon binnen de eigen organisatie. Maar ook het ter discussie stellen daarvan binnen de toeleveringsketen en het bijdragen aan de sustainable development goals, die door de Verenigde Naties zijn gedefinieerd.

Mijn eerste twee vragen gaan over natuurlijk kapitaal. Ik wil u eerst feliciteren, want u hebt dit jaar vervroegd de doelstelling van de CO₂ -emissies behaald. Die hebt u al in 2017 behaald. U doet ook echt veel op het gebied van verduurzaming van bijvoorbeeld de infrastructuur,

het gebruik van voertuigen op basis van biogas en het leveren zelfs te voet, waar mogelijk. Op een dag als vandaag lijkt me dat overigens een heerlijke bezigheid!

Ik wil het met u hebben over de productie van afval. We weten dat u binnen de Benelux al best veel initiatieven heeft om te werken richting de reductie van afval, dus het efficiënter maken van pakketjes, et cetera. Zoals u echter vandaag ook al hebt aangegeven, is er een enorme toename in de aanlevering van pakketten, niet alleen binnen de Benelux maar ook buiten de Benelux. Wij willen graag weten of u bereid bent om het beleid dat u voert binnen de Benelux om met de hele toeleveringsketen te werken aan afvalreductie, ook door te zetten richting partners en toeleveranciers buiten de Benelux. Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan de enorme toename van pakketten uit Azië.

Mijn tweede vraag gaat over emissies. We hadden het al over het behalen van de target op de CO₂-emissie, maar u hebt aangekondigd dit jaar een nieuwe milieutarget te zullen instellen. In het verleden hebben wij het er al over gehad en ik kom er toch weer op terug. Het gaat over stikstofoxides en over fijnstof. Is PostNL om de verantwoordelijkheid op te nemen door een target voor stikstofoxides en fijnstof dit jaar in het beleid op te nemen? Wij weten dat bedrijven dat niet doen en PostNL zou daarin het voortouw in nemen. Wij denken dat dit een heel mooie symbolische actie zou zijn als PostNL dit in de milieutarget zou opnemen.

Mijn derde vraag gaat over de sustainable development goals. De VBDO erkent de voortgang die PostNL wat dat betreft heeft gemaakt. PostNL heeft een duidelijke selectie gemaakt van twee relevante doelstellingen: economische groei en klimaatverandering. In het jaarverslag geeft u aan hoe PostNL daaraan bijdraagt. Wij vinden echter dat op dit moment concrete targets nog ontbreken. Is PostNL bereid om meetbare tijdgebonden doelen in te stellen voor haar contributie in het behalen van de twee sustainable development goals?

Herna Verhagen – CEO PostNL: Laat mij beginnen met de eerste vragen over afvalreductie en of wij daar ook richting partners echt werk van maken. Dat doen wij wel, voor een deel omdat we zelf ook verpakkingen aanbieden, waardoor je in staat bent om minder lucht te vervoeren. Daar praten wij namelijk vaak over: als je iets te groot inpakt, vervoer je eigenlijk heel veel lucht. Bij de echte internationale pakketten word je een beetje geholpen, omdat het best duur is om heel veel lucht in vliegtuigen te stoppen. Daar zie je dus eigenlijk dat de verzenders van die pakketjes al best wel efficiënt omgaan met hoe zij hun pakket verpakken. In Europa hebben we samen met alle postale bedrijven een product ontwikkeld dat ‘pallet box’ heet, waarmee we op een heel efficiënte manier pakketjes op een pallet kunnen krijgen om minder volume en daarmee uiteindelijk minder afval te krijgen. Het antwoord daarop is dus ja, we praten daar vaak over met onze toeleveranciers, zowel vanuit een efficiencybelang en vanuit het belang dat je daardoor het milieu minder belast.

Wat betreft de reductie van CO₂ en fijnstof is 2018 voor ons een belangrijk jaar. We hadden het daar ook kort over, want wij komen dit jaar met nieuwe targets voor de CO₂-reductie. Wij zijn blij dat wij de targets hebben gehaald die wij voor 2020 hadden gesteld, maar daarmee zijn we er niet en zullen nieuwe targets voor de toekomst gesteld worden. Uiteindelijk heeft een vermindering van CO₂ ook een impact op de manier waarop je omgaat met fijnstof en stikstof en we zullen wel degelijk kijken of we die daadwerkelijk meenemen in onze targetsetting. In eerste instantie zullen wij die targetsetting wel richten op CO₂ en op SDG's.

Daarmee kom ik direct op de volgende vraag. Wij hebben er bewust voor gekozen om het aantal SDG's terug te brengen. We hebben nu twee Sustainable Development Goals gekozen. Die komen heel duidelijk voort uit de materialiteitsmatrix die wij samen met onze stakeholders hebben gemaakt. We hebben in 2017 een proces doorlopen, waarbij we hebben gekeken naar de manier waarop PostNL werkt, wat daarvan voor onze stakeholders belangrijk is en waar wij als bedrijf niet alleen intern een impact hebben, maar ook extern. Op basis daarvan zijn we tot twee doelen gekomen en die zullen we ook wel degelijk vertalen in wat zij precies voor ons betekenen en de doelstellingen die daarbij horen. Die twee hebben we gekozen – zoals ik al aangaf – omdat we daarin niet alleen intern een voorbeeld kunnen zijn, maar ook extern.

De **voorzitter**: Dank u zeer. Kortom, we zijn oranje maar we willen ook heel erg groen zijn.

De heer **Van den Bos**: Ik wil allereerst een opmerking maken over de beurskoers van PostNL en wat er wordt geschreven over de bestuurders op de diverse fora en media voor aandelen. Dat is van een heel laag niveau en het zou de mensen die daarop schrijven, sieren als zij op de AVA hun grieven naar voren zouden brengen. Doen zij dat niet, dan moeten zij hun mond houden en de mensen niet persoonlijk aanvallen. Dat is onder de gordel.

Ik heb ook een aantal vragen. De heer Bos gaat vertrekken. Er werd volop gespeculeerd dat hij weg moest. Het is heel simpel: PostNL heeft nu een positief eigen vermogen en dus kan de heer Bos ermee stoppen. Ik heb eens zitten kijken naar na 2020 en dan kom ik met een timmermansoog uit op een dividend van EUR 0,28. Klopt dat ongeveer?

Ik wil graag nog inhoudelijk op een aantal zaken ingaan. Op bladzijde 125 wordt gesproken over de audit fee die een stijging van 25% laat zien. Als ik allemaal hoor wat er allemaal is afgecontroleerd, is het wel een enorm geheel. In de tijd van de nieuwe commissaris, de heer Nooitgedagt, ging dat op de achterkant van een sigarendoosje. Ik ben daar dus benieuwd naar.

Ik wil ook een opmerking maken over de verklaring van de accountant. Het zou hem sieren als die gewoon netjes in het Nederlands kwam in plaats van in het Engels, want dan begrijp ik het ook.

Op bladzijde 171, onder 6.2.2 wordt gesproken over een impairment van EUR 79 miljoen. Dat is bijna EUR 100 miljoen brieven tot 20 gram. Wat is die impairment geweest?

Dan heb ik nog een vraag over bladzijde 125, over de shares B, de zogenaamde beschermingswal. Krijgen die ook dividend?

Dan heb ik nog een vraag voor de accountant en wel over de management letter. Is het aantal zwaarwegende zaken toegenomen of afgenomen?

De **voorzitter**: Mijnheer Van den Bos, dat u over de drie vragen heengaat, is niet zo erg maar als u bij de 30 komt, word ik een beetje nerveus?

De heer **Van den Bos**: Wordt u nerveus?

De **voorzitter**: Nee hoor, maar wilt u afronden want dit zijn wel een heleboel vragen!

De heer **Van den Bos**: Wat moet het dan wel niet zijn geweest toen u de uitslag voor de PvdA had gezien?

De **voorzitter**: Toen was ik doodongelukkig! Ga maar gauw verder!

De heer **Van den Bos**: Volgens mij hebt u de hele avond op de wc gezeten met de broek op de knieën.

De **voorzitter**: U kent mijn uithoudingsvermogen niet. Nu, kom, u moet de vragen een klein beetje compact stellen.

De heer **Van den Bos**: Aandeelhouders zijn mede-eigenaren van het bedrijf. Ik zie dat u geen één aandeel in het bedrijf hebt. U mag de vergadering voorzitten. Ik zeg het heel erg naar, maar uw voorganger was ook aandeelhouder en daar had ik dus wat meer cohesie mee.

De **voorzitter**: Dat laat onverlet dat ik iedereen aan het woord wil laten komen. Daarom wil ik graag dat u een beetje voortmaakt.

De heer **Van den Bos**: Op bladzijde 224 constateer ik een verschil van EUR 450 miljoen. Als ik de bedragen over 2017 bij elkaar optel, kom ik op bijna EUR 4 miljard uit en er staat een bedrag van bijna EUR 3,5 miljard. Dat is vreemd. Het kan hooguit een interne verrekening zijn maar dat staat er niet bij.

De VEB maakte net min of meer gewag van het vertrouwen van het bestuur, omdat er een aanpassing is geweest. Ik vind dat het bestuur juist een compliment verdient: als jij zaken ziet verslechteren, geef je dat aan en spring je daar meteen op in. We hebben in Nederland al te veel mooi-weer schijners gehad. Daar wil ik het even bij laten.

Jan Bos – CFO PostNL: Ik zal de vragen in dezelfde volgorde beantwoorden. U had een vraag over het dividend dat over een paar jaar EUR 0,28 cent zou moeten worden. Uw liniaal klopt ongeveer; misschien kan ik het zo zeggen, als je die tegen de grafiek van de dividendvoorspelling aanhoudt.

Dan de audit fee. Die is toegenomen omdat simpelweg gezegd hier alleen de audit fee van EY staat en er activiteiten zijn overgeheveld van de oude accountant PwC en andere accountants naar EY. Dat heeft onder andere te maken met werkzaamheden rondom de UPD-verklaring. Zij moeten een verklaring aan de Autoriteit Consument en Markt geven over ons rendement over de UPD. Dat doet nu EY en dat deed voorheen PwC. Er zijn ook werkzaamheden in het buitenland die EY doet. Eigenlijk leidt het tot een kostenbesparing, maar tot een toename van de kosten van EY.

Dan de verklaring van de accountant: zijn er nu meer zwaarwegende dingen? Nee, volgens zijn die er niet echt. Ik zie Hanneke bevestigend knikken, dus die zijn er niet echt.

De impairment van de EUR 79 miljoen houdt verband met de bijstelling van onze ambitie voor 2020 die naar beneden is gegaan. Daardoor is de waarde van onze strategische projecties, dus de contante waarde, ook lager geworden. Dat zie je dan terug in een daling van de waarde van EUR 79 miljoen.

Dan uw vraag over bladzijde 224, over de EUR 450 miljoen. Dat is de ene regel die miste op het overzicht. Dat zijn de eliminaties. Wat je ziet, is de optelling van de omzetten per segment. Je zou dan zeggen dat dit het totaal moet zijn, maar dan mis je de eliminaties tussen de verschillende segmenten, dus de onderlinge levering. Die staat niet op het overzichtje. Als die er wel had gestaan, had het geklopt als een bus.

De heer **Van den Bos**: Dus dit wordt aangepast?

Jan Bos – CFO PostNL: Dat zal ik vragen aan mijn opvolger, maar ik denk van wel.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: U hebt een vraag gesteld over dividend op aandelen B. Daarover staat een uitgebreid artikel in de statuten. Ik zal het niet voorlezen, want het is heel lang en ingewikkeld. Als wij aandelen B hebben uitgegeven, heeft de Stichting Continuïteit zeker recht op dividend erop. Dat is artikel 31 van de statuten.

De **voorzitter**: En wat uw eerste opmerking betreft: dat is precies de reden waarom we hier bij elkaar komen, zodat niet alleen buiten, maar ook hier verantwoording kan worden afgelegd en met elkaar van gedachten kan worden gewisseld. Ik onderstreep uw opmerkingen op dat punt.

De heer **Stevens – SRB**: Wat betreft de 28 cent nemen wij aan dat het hoger ligt, want u wilt een progressief dividend. Dan moet de lat toch iets anders gelegd worden. Maar goed, dat is bijzaak. Wij hebben tegenwoordig een wat andere methode van analyseren en de vergelijking met de concurrentie kwam toch wat ongunstiger uit. U hebt al een en ander gezegd over betere resultaten, maar wij zouden toch wat meer verdieping krijgen in het verbeteren van het verdienmodel.

Wij kwamen ook tegen dat er een zelffinancieringsgraad was en een winstmarge. Die kwamen toch behoorlijk zwak uit de resultaten voor ons.

In België gaat u de concurrentie met bpost aan. Ik hoor hier u en in België hoor ik Belgische post, maar wij zouden graag wat meer verdieping willen krijgen in de manier waarop u dat wilt aanpakken.

Het viel ons ook op – het is al te berde gebracht – dat de internationale activiteiten niet draaien zoals dat zou moeten. U hebt al een en ander gezegd, maar zouden we ook hier wat verdieping willen krijgen.

Er gaan geruchten over een fusie met Sandd. Kunt u daar iets meer over zeggen? Bent u in gesprek? Kunt u termijnen noemen? Die besprekingen zullen ook wel voortvloeien uit de gesprekken met de overheid.

Wat ons ook opviel, was dat bij de ACM-maatregelen de rentebetalingen lager waren. Daar hebt u ook al aan gerefereerd, maar ook hier krijgen wij graag wat meer verdieping.

Ook wat betreft de transformatie naar e-commerce zouden wij graag wat meer verdieping willen zien.

Dan de eis van de FNV van enkele tonnen aan achterstallig loon van medewerkers van het pakket sorteerdepot. Er schijnt met schijnconstructies gewerkt te zijn, maar ook daarover willen wij graag wat meer weten.

Wij vroegen ons af of de post niet beter samen met de pakketten rondgebracht kan worden. Eerlijk gezegd, zien wij het allemaal niet meer zo zitten. De oude generatie wordt steeds kleiner, het aantal brieven wordt steeds minder en u noemde al de hieprikkers. Ik weet precies waar u het over hebt; ik heb er zelf ook mee gewerkt.

Uit de zaal: Dat is al een tijdje geleden!

De heer **Stevens – SRB**: Dat is nog niet zo lang geleden!

De **voorzitter**: Wilt u afronden, mijnheer Stevens!

De heer **Stevens – SRB**: Dat zal ik doen. Ik geloof dat de rouwpost 's maandags al met de pakketpost meegestuurd wordt. Wat ook met de pakketpost meegaat, zijn de aangetekende stukken.

Dan heb ik nog een vraag aan de accountant als dat eventjes mag. Die betreft de schattingen. Er werd even losjes overheen gehobbeld met de opmerking dat zij het eens waren met de schattingen van het bestuur, maar daar zouden wij toch graag wat meer verdieping in willen krijgen.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Ik zal wat meer verdieping geven op best wel veel puntjes. Ik begin met het eerste punt over de verbetering van het verdienmodel. Het verdienmodel bij Mail Nederland ziet er wat anders uit dan bij Pakketten. Bij Mail Nederland verwachten wij richting 2020 een verbetering, omdat we daar meer kostenbesparingen zullen realiseren, namelijk naar verwachting EUR 50 miljoen tot EUR 70 miljoen in 2018 en hogere bedragen voor 2019 en 2020. Het tweede belangrijke aspect daar is dat de impact van Aanmerkelijke Marktmacht zwaar is in 2017 en 2018, maar in 2019 en 2020 afneemt. Waarom denken wij dat de marges binnen Mail Nederland verbeteren? Daar liggen dat soort redenen aan ten grondslag. Binnen Pakketten zien we dat we uiteindelijk gaan verbeteren omdat we daar meer efficiency kunnen bereiken. Het volume blijft elk jaar stijgen en dat betekent dat je een beter en zelfs optimaal gebruik hebt van de fabrieken die we hebben en die we nog gaan bouwen. In de tweede plaats is het belangrijk bij Pakketten dat we ook heel erg kijken naar hoe we ervoor kunnen zorgen dat we niet voor niets aan de deur komen, dus dat er ook daadwerkelijk iemand thuis is en we het pakket kunnen afgeven. Dat doen we onder andere bijvoorbeeld door middel van data-analyses, omdat je redelijk goed weet in welke wijken in Nederland je beter 's ochtends kunt bezorgen en in welke wijken we beter aan het einde van de middag of het begin van de avond kunt bezorgen. Daar zitten dus nog efficiëncymogelijkheden in, die ook te maken hebben met – zoals het zo mooi in het Engels heet – first-time right, namelijk dat we een pakketje ook kunnen afgeven als wij aan de deur komen. We zien dus verschillende verdienmodellen van Mail en Pakketten als we over verbetering spreken.

Misschien kan ik daar meteen op aansluiten door uw vraag te beantwoorden of we post niet met pakketten kunnen meegeven. Wij denken dat dit nog best wel ver weg is. De reden is dat we in Nederland nog steeds 2,6 miljard poststukken hebben en we ongeveer 200 miljoen – 250 miljoen pakketten hebben. Dat volumeverschil is nog steeds heel erg groot. De

postmarkt krimpt heel hard – 10% per jaar – maar met elkaar hebben we nog steeds 2,5 miljard brieven. Alleen al PostNL brengt elke dag 8,7 miljoen brieven in Nederland rond. Het volumeverschil is dus nog veel te groot om te zeggen dat de post met de pakketten meegaat. Daar zijn we echt nog ver van weg. Waarom gaat aantekende post dan wel met de pakketten mee? Voor een aangetekende zending bel je aan en vraag je een handtekening en dat past heel goed bij het werk van een pakkettenchauffeur, omdat hij ook voor zijn pakketje aanbelt en dat afgeeft. Daar waar we efficiency kunnen bereiken tussen beide netwerken doen we dat – dat is ook een onderdeel van onze masterplannen – maar het volumeverschil is echt nog veel te groot om het zomaar samen te voegen.

Hoe concurreren wij in de Belgische markt? In de Belgische markt distribueren wij pakketten. We zitten dus in de pakkettenmarkt in België en wij groeien daar zo hard, omdat heel veel Nederlandstalige Belgen bestellen in Nederlandse webshops. Met onze Nederlandse klanten groeien wij heel hard qua volume, wat wij in België wegbrengen. Dat is waar we ons met name op concentreren. Wij concentreren ons met name op het volume dat van Nederland naar België gaat en wat we dan ook daadwerkelijk in België kunnen distribueren. Die groei, die 36% per jaar, zit met name op dat volume. Dat is de manier waarop we dat doen in België.

Dan de internationale activiteiten. Binnen de verschillende landen en binnen Spring is het heel belangrijk om in de eerste plaats het voordeel te pakken van de groei die we in e-commerce zien. Dat speelt met name in Italië waar we een pakkettennetwerk hebben en dat speelt bij Spring, waar we heel veel cross-borderpakketten hebben, dus pakketten uit Europa naar Nederland of van Azië naar Nederland. Daar zien wij verbeterpotentieel. Daarnaast hebben wij gezien dat we zowel in Italië als in Duitsland de regelgever positieve uitspraken heeft gedaan ten gunste van ons, dus voor ons, waardoor je bijvoorbeeld ziet dat in Duitsland de prijzen worden verhoogd in de markt en je dus als tweede speler in die markt natuurlijk kan meegaan in die prijsverhogingen. Wij zien ook uitspraken van regelgevers waarvan wij denken dat we profijt kunnen hebben. Daarnaast groeit het volume en dat is zeker het geval in Duitsland, waar we twee heel grote contracten hebben binnengehaald. Zo denken wij over verbetering in onze internationale activiteiten.

Dan de consolidatie. Ik heb al aangegeven dat het vraagstuk dat we bij consolidatie te beantwoorden hebben, is hoe we ervoor zorgen dat we in Nederland over vijf en tien jaar nog steeds post kunnen rondbrengen. Dat is onderwerp van de postdialoog en mijns inziens moeten al die gesprekken daar dan ook plaatsvinden en moet je daar met alle marktpartijen kijken naar wat de oplossing is om die markt daadwerkelijk houdbaar te houden; niet alleen voor de korte termijn, maar ook voor de lange termijn. Termijnen vind ik heel lastig; ik weet alleen dat de uitkomst van de postdialoog eind juni wordt verwacht. Daarna zal er nog een proces komen dat door Economische Zaken opgestart wordt, maar hoe lang dat gaat duren, weet ik niet. Ik vind het dus lastig om termijnen te noemen.

Ik kom op de rente. Dat we minder rente betalen, heeft niet zo heel veel met de ACM te maken, maar wel met het feit dat we vorig jaar een aantal schulden hebben afgelost, waardoor we nu gewoon minder rente betalen. Dat is de belangrijkste reden achter het feit dat we minder rente betalen.

Hoe onderbouwen we de transformatie naar het e-commercebedrijf? Dat doen we met name door heel goed te krijgen naar wat er in de markt gebeurt en welke ontwikkelingen we in

Nederland zien die ons helpen in onze overtuiging dat e-commerce de komende jaren blijft groeien. Dat heeft te maken met natuurlijk voorspellingen die klanten doen – wat denken onze grote klanten aan volumegroei te doen in de komende jaren? – en met de vraag waar wij als Nederland staan ten opzichte van bijvoorbeeld Amerika en Engeland, waar ze al een stukje verder zijn in de ontwikkeling van de e-commercemarkt. Het heeft ook te maken met wat we zien aan het aantal herhaalaankopen dat mensen inmiddels doen. Zodra een huishouden pakketten gaat bestellen, leidt dat over het algemeen tot een steeds intensievere bestelling van spullen via webshops. Er zijn dus eigenlijk heel veel argumenten of redenen waarom wij denken dat de markt de komende jaren echt zal blijven groeien. Met ons logistieke netwerk in Nederland en België denken wij dat we ook echt van die groei kunnen profiteren. Dat is de reden waarom wij geloven in die transformatie.

Ten slotte ga ik in op de FNV en onze pakkettensoorteercentra. Op de pakkettensoorteercentra in de avond werken wij met contracting en dat betekent dat wij het hele proces hebben uitbesteed aan derden die dat voor ons doen. Die derden verlonen dat middels hun eigen arbeidsvoorwaardenpakket. In onze ogen is dat een legale constructie. Niettemin zijn we wel degelijk in overleg met de FNV, omdat ook wij van mening zijn dat we uiteindelijk tot een oplossing moeten komen die recht doet aan iedereen.

Hanneke Overbeek-Goeseije – EY: U vroeg naar een verdieping van de werkzaamheden inzake de schattingen. Wat ik daarover kan vertellen, is dat wij allereerst natuurlijk een begrip krijgen van de manier waarop management de schattingen maakt, dat wil zeggen het proces daaromtrent en hoe het zelf ook waarborgt dat er geen onjuistheden in zitten. In de schattingen zitten aannames, die wij toetsen op basis van kennis uit het verleden, maar ook op basis van externe bronnen, dus informatie die buiten de organisatie aanwezig is. Dat doen wij met ons eigen audit team, maar ook daarvoor – zoals ik al in mijn verhaal zei – betrekken wij specialisten, zeker in het kader van schattingen en waarderingen. Verder kijken we natuurlijk of er geen rekenkundige onjuistheden in zitten, dat het consistent is in de verhaallijn zoals in het verleden ook is gedaan en dat het in lijn is met de van toepassing zijnde rapportagestandaarden.

Joop Witteveen – Kempen Orange Fund: Ik heb een vervolgvraag over de postdialoog. Volgens mij speelt de ACM ook in de postdialoog een cruciale rol en op dit ogenblik vervult de ACM zijn taak. Hij moet voor meer concurrentie zorgen en dat doet hij. Dat komt even niet overeen met de lange termijn doelen van de postbezorging, maar het zij zo. Hij is onafhankelijk. In hoeverre kan de onderneming PostNL dan wel de politiek – bijvoorbeeld Economische Zaken – de ACM beïnvloeden of misschien een aanwijzing geven dat de doelstellingen iets aangepast moeten worden?

Herna Verhagen – CEO PostNL: PostNL kan dat niet. De ACM hanteert inderdaad wetten en regelgeving op basis waaraan op dit moment wordt gewerkt. Er staat heel veel in de huidige wet- en regelgeving, maar als ik het kort samengevat, gaat dit uit van het creëren van meer concurrentie in de postmarkt. Die wet- en regelgeving wordt gemaakt door de Nederlandse overheid, dus uiteindelijk ligt de sleutel – het antwoord op uw vraag – bij het ministerie van Economische Zaken en daarna bij de Tweede Kamer die daarover zal discussiëren en uiteindelijk een besluit moet nemen.

Joop Witteveen – Kempen Orange Fund: Mag Economische Zaken op dit moment de doelstellingen van de ACM veranderen, bijvoorbeeld de lange termijn vooruitzichten voor de

postmarkt belangrijker vinden dan de concurrentie op de postmarkt? Dan hebben we, als dat kan, met een aantal politici hier ook in de zaal, nog een taak te gaan.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Uiteindelijk is de minister of de staatssecretaris van Economische Zaken samen met de Tweede Kamer in staat wet- en regelgeving in Nederland te maken en te wijzigen. Zij zijn ook de instanties waar dat zal moeten gebeuren.

De voorzitter: Het goede nieuws is dat die partijen om de tafel zitten en onder leiding van mevrouw Oudeman die verkenning doen. Een paar jaar terug hadden we dezelfde zorgen, ook over het optreden en de consequenties van de ACM, maar we hadden geen plek waar op deze manier gezamenlijk naar de toekomst gekeken kon worden. Die is er nu wel, daar investeren we fors in en dat doen we aan die tafel.

Robert Vreeken – We Connect You, Public Affairs & Investor Relations: PostNL is naast KPN en Ahold een van de kroonjuwelen van Nederland. Ik ben blij met deze Raad van Commissarissen en deze Raad van Bestuur, want ze proberen er echt het beste van te maken. Ik heb vandaag mijn advocaat meegenomen, Gert Koster van de VEB, en hij heeft een aantal punten ingebracht. Die hoef ik niet te herhalen. Verder ben ik voor het Rijnlands model en het poldermodel. Het is heel goed dat dit in het DNA van deze Raad van Bestuur zit en deze Raad van Commissarissen. Ik ben dus niet voor het Angelsaksische model, want, zoals blijkt uit de financiële wereld, je hebt Facebook, de Ubers, Apple, Ali Baba, Microsoft, die als een sprinkhanenplaag over de wereld trekken en megawinsten centraal stellen. Ik ben voor duurzame groei en een duurzaam personeelsbeleid. Wellicht moet een aantal onderdelen van PostNL weer een semioverheidsbedrijf worden, samen met andere partijen, zodat we een beetje van het zzp-virus afhaken, want zzp betekent dat de meeste mensen geen fatsoenlijk pensioen hebben en geen fatsoenlijke ziektekostenverzekering, et cetera.

Ik kom op duurzaamheid. Ik ben blij dat het is overgewaaid van Ameland naar Amsterdam, want opeens zie ik Light Electric Vehicles van PostNL in Amsterdam. Er zijn ook minder vervuilende en schonere dieselbusjes van PostNL en ook qua Urbi, de Amsterdamse elektrische deelfiets en de [onverstaanbaar] ben ik heel prettig in gesprek met PostNL op alle niveaus, dus ook met het management en medewerkers. De opwarming van de aarde heeft ons koninkrijk al EUR 1 miljard gekost, namelijk de schade op Sint-Maarten. Daar kunnen we quick wins uit halen en een van de quick wins is 1 miljard mensen op aarde die geen elektriciteit hebben voorzien van duurzame energie en licht. Dat kan heel simpel met de WakaWaka. Het kost slechts EUR 2,5 miljard, dus één week ziektekosten in Nederland, om mensen in de wereld te voorzien van elektriciteit. Wees niet bang, mijnheer Wallage, ik ben bijna klaar.

De voorzitter: Ik luister met grote belangstelling; daar gaat het niet om.

Robert Vreeken – We Connect You, Public Affairs & Investor Relations: Dat weet ik; we zitten qua aantal onderwerpen op één lijn, maar cybercrime is wel een dingetje. Veel storingen bij de bank, eventueel ook bij PostNL en ook bij Ziggo. Ik zit al bijna twee weken zonder televisie, zonder dat er ook maar iemand bereikbaar is. Misschien kan de heer Bos daar wat mee doen.

Verder adviseer ik om zoveel mogelijk Apple-producten te nemen, want deze zijn veel efficiënter en gebruiksvriendelijker. Mensen werken harder en er zitten veel minder virussen

in. Ik wil dus graag weten welk percentage van de medewerkers Apple gebruiken. Dat is vrij concreet.

Dank u wel.

De **voorzitter**: Dank u zeer!

Herna Verhagen – CEO PostNL: Wij hebben in 2014 het duurzaam bezorgmodel geïntroduceerd en dat betekent dat wij ZZP'ers de mogelijkheid hebben geboden bij ons in dienst te komen. Inmiddels zijn er heel veel ZZP'ers of bij ons in dienst of hebben voor ander werk gekozen. Ik denk dat wij nu nog zo'n kleine 300 ZZP'ers bij PostNL werkzaam hebben. Dat is niet veel. Niettemin – maar dat heb ik toen ook al gezegd – werken de meeste mensen gewoon heel erg hard zijn zij trots op wat zij doen. Dat blijven wij ook stimuleren.

Duurzaamheid is een belangrijk thema, waar we het al eerder over hebben gehad. Wat is er dan van Ameland naar Amsterdam gekomen, zo zullen misschien heel veel mensen zich afvragen. Dat is de elektrische bakfiets. Daar hebben we een veel mooiere naam voor, maar dat zegt meteen wat het is. Het is een elektrische bakfiets waar je pakketjes in de binnensteden kunt wegbrengen. Dat leidt voor een deel tot verduurzaming, omdat je minder bussen in de binnensteden hebt en omdat het tot minder files leidt. Wij zijn daardoor wat flexibeler. Dat deden we al op Ameland en dat doen we nu ook in Amsterdam. Degenen die in Amsterdam wonen, hebben ze zeker ooit al gezien. We gaan dit jaar nog naar meerdere steden in Nederland om op die manier pakketten te bezorgen.

Cybercrime of cyber is überhaupt een belangrijk thema voor PostNL. Wij doen er veel aan en dat betekent ook dat we heel veel samenwerken met andere partijen. Cyber is groter dan PostNL en kun je toch alleen maar aanpakken samen met anderen. Dat betekent dat wij kijken of de leveranciers waar wij gebruik van maken op IT-gebied of op digitaliseringsgebied extra bescherming voor ons kunnen opleveren als het gaat om cyber. Daarnaast doen we veel aan interne trainingen. Heel veel van de risico's op het gebied van cyber komen natuurlijk ook vanbinnen en dat betekent dat we ook mensen trainen om te herkennen wanneer zij nep-e-mails krijgen om te voorkomen dat je daardoor wordt getroffen.

Jan, jij moet Ziggo oplossen, maar misschien moet u gewoon een briefje sturen in plaats van bellen?

De **voorzitter**: Hier wordt volgens mij omzet bevorderd!

Jan Bos – CFO PostNL: Volgens mij was er alleen nog een Apple-vraag.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Het antwoord daarop weet ik niet. Ik kan dat navragen, maar ik weet het niet uit mijn hoofd.

De heer **Heinemann**: Voorzitter. Mijn naam is Heinemann en ik ben particulier aandeelhouder, woonachtig in Den Haag. Met verbijstering hoorde ik dat de Autoriteit Consument en Markt alsmede de overheid van mening is dat er meer marktwerking en concurrentie moet komen, en dat in een krimpende markt. Dat is toch een uiterst dwaas ideaal. In een stijgende conjunctuur kan ik daar wel begrip voor hebben. Het herinnert mij dan ook aan het aanbod van Sandd: we kunnen de postbezorging lekker goedkoper maken, dus 20 cent ervan af. Er kan 20 cent van af, maar we bezorgen dan nog maar twee keer in de week. Het moet uit de lengte of uit de breedte komen. Van dit inzicht moet de overheid

eindelijk eens doordrongen zijn, namelijk dat marktwerking en concurrentie in een krimpende markt een race to the bottom betekenen.

PostNL houdt zich behalve briefpost ook bezig met pakketten, maar ook hier zitten addertjes onder het gras. Ik lees de laatste tijd herhaaldelijk in de krant dat over vijf tot tien jaar de binnensteden dicht zullen slibben en in feite ook de hele Randstad. Hoe wil PostNL dan nog brieven en pakketten kunnen bezorgen? Aan dit probleem moet echt veel aandacht worden geschonken door bijvoorbeeld te denken aan het gebruiken van drones, dat wil zeggen van sorteercentrum naar sorteercentrum. In de bouw worden al drones gebruikt. Maar dit is een miljardeninvestering en dan is er geen tijd voor een bedrijf dat gewoon de krenten uit de pap wil halen bij een concurrerend bedrijf. Ik zou weleens willen weten of PostNL heeft bedacht hoe met dichtslibbende wegen post en pakketten moeten worden bezorgd. Het zou leuk zijn en heel interessant als de post eens onderzoek deed hoe dat in Japan gaat. Bij Tokio heb je Yokohama en Yokosuka; dat is een verstedelijkt gebied met zo'n 30 miljoen inwoners, dus bijna twee keer Nederland. Hoe bezorgt men daar de post? Japan heeft weliswaar een heel efficiënt openbaar vervoer en misschien zou zij in Nederland ook van het openbaar vervoer gebruik kunnen maken. Ik zou graag daarover uw gedachten eens nader willen horen.

Herna Verhagen – CEO PostNL: U noemde de binnensteden terecht als een punt van aandacht. De verwachting is dat de pakketengroei door zal gaan in de komende jaren. Dat betekent dat er steeds meer pakketjes komen en voor de binnensteden betekent dat steeds meer busjes. Dat lijkt niet het model van de toekomst, om heel veel redenen. Een daarvan is duurzaamheid, waarover wij zojuist al hebben gesproken, maar ook filevorming speelt een rol en op een gegeven moment zullen gemeenten waarschijnlijk besluiten om een deel van hun binnenstad af te sluiten dan wel beperkt toegankelijk te maken. Dat betekent we dat we veel doen met elektrische bakfietsen, waardoor het mogelijk is om met een fiets pakketten te bezorgen. Dat is met name in de binnensteden interessant, waardoor je een verlichting krijgt van het aantal bussen dat je op de weg hebt. We kijken ook naar robotisering: wat kun je met robots in een stad? Dat is nog verder weg. De fietsen gebruiken we op dit moment al en op basis van de ervaringen in Ameland en Amsterdam kunnen we zeggen hoe dat gaat, maar de robots zijn nog veel verder weg. Ik denk dat drones erg geschikt zijn voor buitengebieden, omdat je daar de ruimte hebt om te vliegen. Als je in Amsterdam met behulp van drones hetzelfde aantal pakketten wil bezorgen als nu, zie je nooit meer de blauwe lucht. Zoveel drones heb je dan in de lucht. Daar is het dus lastiger. Je moet dus heel goed kijken wat waar van toepassing is en waar je wat kunt gebruiken. Het is echter absoluut waar dat door de groei van het aantal pakketten het vraagstuk rondom duurzaamheid en het vraagstuk rondom toegankelijkheid heel hoog op onze prioriteitenlijst worden gezet.

De heer **Heinemann:** Ik zou tot slot aan het adres van de heer Wallage willen zeggen – hij is vroeger in de politiek geweest; het is al lang geleden, maar hij heeft zijn relaties waarschijnlijk nog – of nu niet eindelijk de Kamer en de hele politiek ervan overtuigd kan worden dat er in een krimpende markt geen plaats is voor concurrentie en marktwerking? Dan wordt het voor alle betrokkenen nog slechter. Is dat de weg die we willen gaan? Op zo'n manier zal PostNL waarschijnlijk over een aantal jaren niet meer bestaan. Aan de andere kant is het ook wel noodzakelijk dat het blijft bestaan en dan blijft er maar één mogelijkheid over: subsidiering van de overheid, dus weer meer geld van de belastingbetaler en dat alles om een dwaas ideaal in stand te houden.

De **voorzitter**: Die opvatting wordt soms bijna in de woorden die u nu gebruikt met een grote hardnekkigheid ingebracht in die dialoog. Dat is ook nodig om het veiligstellen van de postvoorziening op de langere termijn centraal te houden, zoals Herna heeft aangegeven. Weest u ervan overtuigd dat de Raad van Commissarissen – en dat geldt ook voor de Raad van Bestuur – die principiële lange termijn vragen stelt in de dialoog en hoopt tot een zekere consensus te komen met alle gesprekspartners. Dank u zeer.

De heer **Spanjer**: Ik heb een aantal vragen. Mag ik ook de vragen over de presentatie meenemen in dit punt? Fijn, dank u wel. In de presentatie werd gezegd dat de werknemerstevredenheid 1% minder is dan vorig jaar. Omdat u verschillende units hebt, weet u waar het grote probleem zit? Weet u dat? Zit het bij pakketpost, bij de postbode, bij het distributiecentrum of wat dan ook, weet u intern waar dat zit? Oké.

Op een gegeven moment zei u dat batterijen vanuit Azië niet per vliegtuig naar Nederland gestuurd kunnen worden. Ik ben het daar helemaal mee eens, maar heeft u ook al eens aan de trein gedacht van Azië naar het Westen? U hebt een afdeling in Hong Kong; hebt u er niet aan gedacht om daar een internationaal treinarrangement aan te bieden? Blijkbaar functioneert Hong Kong niet zo best in het internationale gedeelte. Hoe gaat u dat aanpakken? Het internationale gedeelte gaat niet volgens uw wensen. Hoe gaat u het internationale deel aanpakken? U zegt dat er heel veel uit Azië komt, maar in Hong Kong slapen ze misschien of doen ze wat anders, maar echt functioneel zijn ze niet. Hoe gaat u dat aanpakken?

Ik heb ook een vraag over bladzijde 11 van uw jaarverslag, want dat heb ik uiteraard ook nog helemaal bestudeerd. In de regels 5 en 6 van de tweede alinea van de eerste kolom schrijft u dat 'our international business did not perform as expected'. Het staat hier in de brief van mevrouw Verhagen. Zij zegt wel dat de businessunit niet goed draait, maar wat doet het dan niet goed, hoe gaat zij het veranderen en wat heeft zij er in het eerste kwartaal 2018 al aan veranderd? Dat zou ik graag willen weten. Op een gegeven ogenblik wordt er ook gezegd dat dat met betrekking tot de accountant het bedrag wel hoger is maar dat de accountant efficiënter is geweest. Dat was even een losse opmerking, maar daar wil ik wel even wat meer over weten: hoe kan hij, als hij hoger is, toch efficiënter geweest zijn? Het is net zoiets als: het is zwart, maar het is niet zwart, want het is pimpelpaars met een goud randje. Dat begrijp ik niet en ik krijg dat graag uitgelegd.

In de derde plaats, wat is het gevolg voor de post tas van de PostNL-bezorger en wat is het gevolg voor de balans als Sandd niet meer onder ons is maar aan het hemelen is? Dat zou ik graag ook willen weten. Tot zover mijn vragen.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Allereerst de lithiumbatterijen en het treinarrangement. Helaas nemen heel veel concurrenten die regelgeving minder nauw en stoppen die lithiumbatterij wel gewoon in het vliegtuig om naar Europa te vervoeren.

De heer **Spanjer**: [zonder microfoon]

Herna Verhagen – CEO PostNL: Natuurlijk kan dat, maar dan blijft de andere propositie voor die partijen interessanter omdat hij sneller is. Het laat onverlet dat een treinarrangement kan, maar zij kiezen op dit moment nog steeds voor het vliegtuig en doen dat gewoon met andere partijen.

Internationaal: de resultaten over 2017 waren op alle drie onderdelen, zowel Spring, als Italië, als Duitsland, niet conform verwachting. Dat zit hem voor een deel in de concurrentie die we in die landen hebben, maar die we ook bij Spring hebben, met name van internationale partijen die ook veel aan internationaal pakkettenvervoer doen. Het heeft voor een deel ook te maken met het feit dat we veel prijsconcurrentie hebben vanuit Poste Italiane en Deutsche Post.

Wat zijn dan de plannen voor de drie onderdelen? Voor Spring is dat we ons heel erg gaan focussen op de groei van het aantal pakketjes uit Azië. In Hong Kong zitten veel Chinese bedrijven die uiteindelijk dat pakkettenvervoer regelen. Dat is de reden waarom wij in Hong Kong zitten. Dat laat onverlet dat je regelmatig in andere Chinese steden komt om met die klanten te praten.

In de tweede plaats verwachten we in Italië, omdat we groei zien in het aantal pakketten, een positieve impact op ons postvolume, voor een deel door prijs en voor een deel door ander gedrag, omdat er goede regelgevingsuitspraken zijn.

In Duitsland zien wij kostenbesparingen en meer volume door een aantal contracten die wij in 2017 hebben binnengehaald en ook daar regelgeving.

De volgende vraag was hoe het kan dat een accountant meer kost en toch efficiënter is en dat het zwart niet paars met een gouden randje is?

Jan Bos – CFO PostNL: Dat heb ik blijkbaar zojuist niet helemaal goed uitgelegd. Ik bedoelde te zeggen dat wij meer werkzaamheden bij EY – de huidige accountant – hebben ondergebracht die voorheen bij andere accountants waren ondergebracht. Dat laatste staat niet onder de audit fee. Onder de audit fee staan de kosten van EY en daardoor lijkt het een kostentoeename, maar is het per saldo een kostenbesparing voor ons. Het is dus wel een beetje van beiden.

De heer **Spanjer:** Ik heb nog een opmerking. Het is bekend dat Nederlanders vorig jaar voor EUR 873 miljoen bij Ali Baba besteld hebben. Dat moet voor u geen nieuws zijn. Op de een of andere manier zeg ik toch dat er in Hong Kong allerlei Chinese bedrijven zitten, maar dat de tak van PostNL in Hong Kong niet echt functioneert. Hoe wilt u die motor draaiend krijgen en een voet tussen de deur bij Ali Baba krijgen?

Herna Verhagen – CEO PostNL: Gelukkig verspreidt Ali Baba in Nederland met PostNL. Zij zijn een van die klanten die heel hard groeien.

De heer **Tse:** Ik heb allereerst een suggestie. Een aandeelhouder had problemen met Ziggo en mevrouw Verhagen gaf in haar antwoord aan dat het ook via de post kon. Ik raad aan om het per aangetekende briefpost te doen.

Mijn vraag gaat over Pakketten en voornamelijk over de verzending van pakketten naar China. In het verleden had PostNL aangegeven dat er een extra toename was van pakketten naar China en dat werd geoormerkt als incidenteel, want die pakketten bestonden voornamelijk uit babyvoeding. Wat is nu de omvang van de omzet van de pakketverzending van babyvoeding? Wordt die nog steeds als incidenteel berekend of wordt dat nu structureel ingeboekt? Wat is de omvang ervan?

Jan Bos – CFO PostNL: Mijn antwoord daarop kan kort zijn. Wij hebben die omzet in het eerste halfjaar nog zien teruglopen, maar in het tweede halfjaar zien stabiliseren. Er zit dus wel een structurele stroom in, maar het is nog steeds gebaseerd op het feit dat je over een lange afstand producten exporteert die uiteindelijk daar ook gemaakt kunnen worden. Daarom zijn we iets terughoudender als we het hebben over de duurzaamheid van die stroom ten opzichte van andere goederenstromen.

De voorzitter: Ik geef nu voorrang aan de mensen die nog geen vragen hebben kunnen stellen.

De heer Dekker: Ik heb een vraag en daarna een duidelijke opmerking richting de accountant. Ik kom daar dadelijk op. Mijn eerste vraag betreft mijn onwetendheid over de huidige situatie ten aanzien van wat zou kunnen worden omschreven als ‘overtollig vastgoed’. Een aantal jaren terug is gezegd dat er nog het nodige onnodige of overtollige vastgoed was en dat daaruit nog duidelijke boekwinsten uit werden verwacht. Misschien heb ik het wat slordig gelezen, maar ik heb er niet zo heel veel over teruggevonden in de situatie nu en die voor de komende jaren. Ik vind dat niet zo heel duidelijk gesplitst, maar dat kan aan mij liggen. Misschien is het ook allemaal inmiddels de deur uit en dan vervalt natuurlijk de situatie. Strategisch bezien, kunt u wat meer zeggen over overtollig vastgoed en over uw verwachtingen ten aanzien van kasstromen en eventuele boekwinsten uit het overtollige vastgoed in de situatie tot 2020?

Dan kom ik aan de vraag gecombineerd met de opmerking over de jaarrekeningen. Zoals u weet, vindt u op pagina 116 een geconsolideerde jaarrekening van de groep PostNL. Daar blijkt uit dat we eindelijk een heel klein eigen vermogen hebben weten te bereiken. Daarnaast is er dan van alles gepropt onder de enkelvoudige jaarrekening. Nu ben ik daar wel een beetje mee bekend omdat ik al heel erg lang jaarrekeningen lees – misschien niet altijd even goed – maar in Nederland is het ronduit ongebruikelijk dat je een buitengewoon grote splitsing maakt tussen de geconsolideerde jaarrekening en de enkelvoudige jaarrekening. Mijn eerste opmerking is dat ik het niet zo verschrikkelijk wenselijk vind dat een onderneming heel ongebruikelijke dingen doet. Dat klemmt natuurlijk, omdat we heel andere vermogensstructuren zien binnen de geconsolideerde jaarrekening ten opzichte van de enkelvoudige jaarrekening. Ik neem het zowel de financiële hoek als de accountant toch wel kwalijk dat een heel slechte koppeling wordt gelegd en heel slecht wordt uitgelegd – althans naar mijn persoonlijke mening – hoe die banden lopen tussen de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening. Wij hebben hier al gezien dat er ergens een beetje weggestopt dat EUR 79 miljoen is afgeboekt in de enkelvoudige jaarrekening, maar ook daarop vind ik de toelichting gebrekkig. Mijn opmerking is of we daar wel mee moeten doorgaan. Ik begrijp wel een beetje dat het ontstaan is uit een negatieve vermogenssituatie – dat gevoel heb ik althans, maar ik kan het niet bewijzen – in de geconsolideerde jaarstukken, maar de vraag blijft of we daar wel mee moeten blijven doorgaan. Als we daarmee doorgaan, moet er een veel betere uitleg komen van de koppeling tussen de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

Jan Bos – CFO PostNL: We hebben nog steeds vastgoed dat deels in gebruik is en deels niet meer in gebruik. Van wat er nog te koop staat – dat kunt u op de site vinden – is in 2017 weer een deel verkocht. We hebben begin 2017 gezegd dat wij nog EUR 100 miljoen à ER 150 miljoen aan opbrengsten uit verkoop onroerend goed zouden verwachten met een

verkoopwinst van tussen EUR 50 miljoen en EUR 100 miljoen. Dat zal aan de onderkant van beide bandbreedtes liggen en daarvan hebben we in 2017 aan verkoopwinst ongeveer EUR 20 miljoen gerealiseerd.

Uw tweede vraag ging over de geconsolideerde jaarrekening en de enkelvoudige jaarrekening. Die is ontstaan tijdens de splitsing van TNT en PostNL en de afsplitsing van TNT. Toen is besloten het eigen vermogen van PostNL en de enkelvoudige jaarrekening op marktwaarde te waarderen. Daar is toen de beslissing genomen over het enkelvoudig vermogen. Die beslissing is onomkeerbaar, dus die blijft ook zo. De reden van het grote verschil in waarde heeft ermee te maken dat de deelnemingen van PostNL N.V. tegen marktwaarde of tegen de waarde van de strategische projectie wordt gewaardeerd. Dat betekent dat we elk jaar weer moeten kijken hoe dat eruitziet bij de berekening van de waarde van onze businessplannen. Daaruit ontstaan afwaarderingen of opwaarderingen. In 2016 leidde dat tot een opwaardering en in 2017 tot een kleine afwaardering. Dat zult u elk jaar weer zien. De uitleg die u vraagt, nemen we ter harte en misschien kunnen we offline bespreken wat u daar gebrekkig aan vindt.

De heer **Dekker**: Ik wil toch wel aanvullen dat ik van mening ben dat die EUR 79 miljoen afwaardering er wel staat, maar dat de toelichting op zo'n type post buitengewoon summier is, zeker als we de afwaarderingen relateren aan het eigen vermogen van de vennootschap en de geconsolideerde balans. Bovendien mocht naar mijn mening duidelijker getoetst worden in hoeverre de meerwaarde in de enkelvoudige balans nog verantwoord is. Ik ken de opbouw niet goed, want de toelichting houdt – zoals al gezegd – niet over, maar in de enkelvoudige balans is het eigen vermogen veel hoger. Het gaat om buitengewoon substantiële verschillen. Dat mag ik toch verwachten dat er meer wordt gezegd over de toetsing van de redenen waarom dat eigen vermogen in de enkelvoudige balans veel hoger is. Als het nu zo goed ging met de internationale activiteiten die gekocht zijn, begreep ik dat nog wat beter, maar anders is wel duidelijk dat we daar eerder van onder-rendement moeten spreken dan van een normaal gezond winstvermogen. Dus dan moet je je afvragen of die posten in de geconsolideerde balans de boekwaarde wel waard zijn, laat staan dat je daar zulke meerwaardes in de enkelvoudige balans laat staan. Nogmaals, ik heb mijn twijfels of het proces rond goodwill-achtige posten of waarderingen van dochterondernemingen op basis van kostprijs min duurzame vermindering wel goed gedaan is. Ik zie dat des te meer klemmen waar we de verwachtingen voor de komende drie jaar in dat opzicht duidelijk zien teruglopen.

Jan Bos – CFO PostNL: Even kort: er is echt een verschil tussen de enkelvoudige en de geconsolideerde jaarrekening. In de enkelvoudige zijn de deelnemingen gewaardeerd tegen de verwachte opbrengstwaardes. Er zit een soort interne goodwill in. In de geconsolideerde jaarrekening zit die er niet in. Dat grote verschil verklaart de waarde. Dat wordt ook uitgelegd in de jaarrekening. Die waardering van de enkelvoudige jaarrekening wordt wel degelijk uitgebreid getoetst door de accountant, ook op basis van onze strategische projecties. Ook daar maakt de accountant gebruik van haar experts.

De **voorzitter**: Mijnheer Dekker, ik onderstreep nog even dat is gezegd dat op weg naar volgend jaar goed zal worden gekeken naar uw behoefte aan een betere toelichting op dit soort onderdelen. Ik kijk nog even rond wie nog geen vragen heeft gesteld.

De heer **Bruins**: Mijn indruk is dat de Raad van Commissarissen in het verleden niet optimaal gepresteerd heeft in de behartiging van de aandeelhoudersbelangen. Ik wil daar nog wel nader op ingaan, maar het brengt mij tot de volgende vraag. Is het mogelijk dat de Raad van Commissarissen een duidelijke uitspraak doet dat hij meer rekening houdt met de belangen van de aandeelhouders? Het lijkt mij uitstekend als de heer Wallage zou doen.

Enige jaren geleden is afgesproken dat bij postbedrijven meer mensen in vaste dienst zouden worden gehouden. Onder anderen uw concurrent zou een boete kunnen verwachten, omdat ze nog niet het minimum hebben bereikt. Monitort u dit ook en kunt u daar iets over zeggen? Sandd schijnt te koop te komen, misschien door de te verwachten hoge boetes, maar dat weet je natuurlijk nooit. Als u het overneemt, wilt u er dan rekening mee houden dat u geen te verwachten boetes overneemt en er zoveel mogelijk rekening mee houdt dat de pensioenpotten ook voldoende zijn?

De **voorzitter**: Herna zal op die laatste vraag ingaan en ik zal uw eerste opmerking beantwoorden.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Ik denk dat we als PostNL een helder beleid hebben, wat zojuist ook nog eens is uitgelegd als het gaat om het duurzame bezorgmodel bij Pakketten. Aan de postzijde is 100% van de mensen bij ons in dienst en dat is ook ons streven.

Als u vraagt wat er gaat gebeuren op de postmarkt blijf ik toch terugverwijzen naar de postdialoog, omdat het toch belangrijk is dat partijen daar met elkaar praten over een structurele en dus ook duurzame oplossing voor de postmarkt, zowel voor consumenten – u en ik, als ontvanger en verzender – als voor de medewerkers in de postmarkt. Volgens mij moet dat gesprek daar plaatsvinden.

De **voorzitter**: De Raad van Commissarissen moet toezicht houden en rekening houden met alle stakeholders, zeker ook aandeelhouders. Maar het geldt in de breedte, dus gaat het om alle stakeholders. Wat de lange termijn ontwikkeling betreft, hebben aandeelhouders een enorm belang bij de transitie die nu plaatsvindt. Herma en Jan hebben in hun presentatie laten zien dat de lange termijn ontwikkeling van dit bedrijf ondanks tegenvallers de goede kant op gaat. Ik denk dat aandeelhouders uiteindelijk daarmee gediend zijn. Behalve aandeelhoudersbelangen zijn er echter ook andere belangen en dat is nu juist de ingewikkelde taak die de Raad van Commissarissen heeft. U kunt ervan op aan dat iedere keer dat wij beslissingen nemen de betekenis ervan voor de aandeelhouder daarbij van belang is.

Ik kijk nog even naar degene die geen vraag heeft gesteld en dan ga ik terug naar degenen die nog een aanvullende vraag hadden.

De heer **Holsteger**: Wij worden binnenkort veroverd door Groningen en er is niemand in Haren die daarop zit te wachten! Afgezien daarvan, je kunt makkelijk een autotochtje maken door Noord-Groningen als je in Haren woont. Dat heb ik enkele maanden geleden gedaan en we hebben drie kwartier op kleine weggetjes enz. rondgereden en in die tijd kwamen we zeven mensen tegen. Van die zeven mensen waren er vijf van PostNL! PostNL is de enige club of het enige bedrijf – nog steeds bijna een staatsbedrijf – en Herna heeft er allerlei ideeën over hoe postmensen nog meer kunnen doen dan alleen maar die brief in die brievenbus stoppen. Het is een prachtig voorbeeld, want het is enige club in Nederland die

zo uitgebreid met iedereen communiceert. Er is geen enkel ander bedrijf die dat doet. Zoals u weet, zijn er ook heel veel problemen met ouderen enz., die als het ware worden vergeten. De enige die daar iets aan zou kunnen doen, is PostNL. Wordt er verder over nagedacht om dat in de toekomst iets uit te breiden, dat wil zeggen om behalve postdingen ook nog andere dingen te doen?

Herna Verhagen – CEO PostNL: Wij denken dat zorg in de brede zin van het woord een heel belangrijke markt is in Nederland. Die heeft inderdaad te maken met de vergrijzing maar ook met verplaatsing van de zorg uit ziekenhuizen naar huisartsen en het woonhuis. Dat betekent dat er naast echte zorg, waar wij niet van zijn, heel veel logistiek aan vastzit, waar wij wel van zijn. Wij denken dat dit wel degelijk een heel belangrijke markt voor ons, ook in de toekomst om daarmee de vergrijzing in Nederland, maar ook de verplaatsing van de zorg naar thuis mogelijk te maken. We hebben best veel pilots op dat gebied en we zijn daar ook mee bezig. Mijns inziens blijft dat dus een heel belangrijke markt. Het is een probleem waarvoor er best veel oplossingen zijn waar wij een rol in kunnen spelen.

De **voorzitter:** Op weg naar de afronding van dit agendapunt nog twee mensen die het woord al hebben gehad maar die nog een aanvullende vraag hebben.

Gert Koster – VEB: Ik heb een aanvullende vraag. U had het zojuist over de consolidatie. Ik heb mevrouw Verhagen ook al de vraag gesteld hoe u dat ziet in het licht van het toezicht door de ACM en vooral de Europese Commissie. Ik begrijp uw wens tot consolidatie, maar er zijn toch wel wat struikelblokken. Kunt u daarop ingaan?

Consolidatie werkt natuurlijk twee kanten op. Of wilt u daadwerkelijk zeggen dat PostNL alleen bereid is om een andere partij over te nemen en definitief niet toestaat dat een andere partij een bod uitbrengt?

Mijn laatste vraag ziet op het antwoord van de heer Wallage op de vraag van zojuist over het vooropstellen van de aandeelhouderswaarde. Ik heb het antwoord gehoord, het stakeholdersmodel, maar er zit wel wat licht tussen met wat mevrouw Verhagen in haar report schrijft op pagina 12, de laatste zin: 'Finally, with our commitments to progressive dividend and realising positive consolidated equity ... – en nu komt het – ... we confirm our commitments to prioritising and creating long term shareholder value.' Het zou toch echt mooi zijn als de heer Wallage dat hier ook herhaalt.

De **voorzitter:** Dat laatste kan ik heel makkelijk doen, omdat wij in de afweging van de belangen, als het om aandeelhouders gaat, de lange termijn shareholders value gewoon omarmd hebben. Daar zit geen flintertje licht tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Ik snap de vragen over consolidatie heel goed, alleen blijf ik wel zeggen dat het belangrijk is om dat gesprek aan de tafel te voeren waar de postdialoog plaatsvindt. Daar moet je praten over de toekomst van post en het bezorgen van post in Nederland. Daar moet je met elkaar praten over oplossingen en over randvoorwaarden van die oplossingen. Mijns inziens ligt het antwoord eerst daar en dan pas in het publiek.

De heer **Van den Bos:** Ik had nog een paar vragen. Ik weet niet of ze allemaal op dit punt van toepassing zijn. Een heel directe vraag stel ik meteen, want daar is op de fora ook een

hoop onduidelijkheid over. Stapt de heer Bos nu zelf op of – en dan zeg ik het heel oneerbiedig – is het een kwestie van ‘het eigen vermogen is positief, bedankt voor bewezen dienst en ga maar buiten spelen?’

Dan heb ik nog een ander punt. Ik vind het knap van mevrouw Verhagen hoe ze iedere keer het punt over consolidatie netjes beantwoordt. In West-Friesland zijn we dat anders gewend; gewoon hard en recht door zee. De ACM moet controleren. Die zou in maart 2018 al met een rapport komen over Sandd, of het bedrijf zich aan de regels houdt. Dat rapport schijnt er nog niet te zijn. Politici zijn net kameleons: zij wisselen heel snel van kleur. Niet lachen, mijnheer Wallage, het is zo! We hebben Rubberen Markie. Het punt is dat het proeftuintje van postliberalisering, waarin Nederland vooropliep, mislukt is. Dat kan iedereen stellen. Het werkt niet. Alleen de politiek en met name bepaalde groeperingen in Nederland willen dat niet erkennen. We schuiven er dus een clubje tussen, in dit geval het clubje van mevrouw Oudeman, die dit mag voorzitten en mag voorkoken. Ik kan de uitkomst al geven: Sandd heeft geen bestaansrecht meer als het zich aan de officiële regels moet houden. Het moet echter even politiek verpakt worden. PostNL is straks dus de enige aanbieder en dat is op zich goed. De overheid betaalt op dit moment 13 cent voor een brief tot 20 gram bij Sandd, want zij hebben de uitbesteding gewonnen. Daar zit een aantal grote diensten onder, onder andere de Belastingdienst, het UWV en de Sociale Verzekeringsbank, maar de particulieren betalen het gelag.

Ik heb nog een andere vraag. De heer Koster van de VEB sprak over ‘vertrouwen’. Ik zal een directe vraag stellen: hebben de twee bestuursleden aandelen verkocht in de tijd dat zij nog op EUR 4 en nog wat stond of hebben zij gewoon helemaal niet verkocht? Dat is vertrouwen als zij het niet verkopen.

Ik heb nog één punt en daarvan had ik verwacht dat de VEB er ook mee zou komen. UPS is bezig met een claim richting Europa. Als die wordt toegewezen, wat gaat PostNL dan doen? Met PostNL bedoel ik dan ook de aandeelhouders nu in PostNL. PostNL heeft EUR 8 ontvangen en het zou EUR 9,50 zijn. Er is dus allemaal geld misgelopen. Dan heb ik het niet over de tussentijdse verkoop van EUR 6.

Ik heb nog een ander punt.

De **voorzitter**: Nee!

De heer **Van den Bos**: Nee, een klein sub-puntje: gaat de VEB dan hand in hand met mevrouw Verhagen en de heer Wallage de Bühne op om die claim hard te maken?

De **voorzitter**: Dank u zeer. Laat mij eerst de vraag over het vertrek van Jan Bos maar eens in heel eenvoudig en rond Nederlands beantwoorden. Toen Jan mij opbelde met de mededeling dat hij wilde stoppen, heb ik twee dingen gezegd. Het eerste is dat ik begreep dat iemand in zijn loopbaan een afweging maakt en iets nieuws wil, maar ik vond het voor ons bedrijf heel erg jammer. Dat heb ik gezegd en duidelijker kan ik niet zijn.

Over het tweede punt, de postdialoog, hebben we al iets gezegd. Ik denk niet dat dit bedrijf gediend is met een soort publiek debat over wat er allemaal uit moet komen. Wij zijn gediend met de manier waarop wij nu in de postdialoog ons standpunt vertolken. Dat loopt voor een belangrijk deel parallel met wat aandeelhouders hier zeggen. Wij geloven niet dat de huidige situatie een houdbaar model is. Wij hebben goede ideeën over wat wel een houdbaar model



zou zijn. Wij proberen in die dialoog anderen te overtuigen om dat gezamenlijk met ons te doen. Wij verwelkomen het feit dat de regering zich openstelt voor deze dialoog. Dat is wat anders dan dat je op voorhand ideologisch zegt waar je naartoe wilt. Je zegt dat we zien dat er grote problemen zijn, dat we het op deze manier niet houden op de lange termijn en dat we bereid zijn om met partijen over de toekomst te overleggen. Dat verwelkomen wij. Karen, wil jij op de twee andere vragen ingaan?

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: U had een vraag over het al dan niet verkopen van aandelen door mevrouw Verhagen en de heer Bos. Op basis van de regelgeving moeten zij dat allemaal openbaar maken. Dat hebben zij dus niet gedaan en anders had u dat kunnen vinden in het register van de AFM. Dat is dus zeker niet gebeurd.

Uw tweede vraag had betrekking op de claim van UPS in Europa. Dat is een heel technische procedure die wij met interesse volgen. Als UPS daarin in het gelijk wordt gesteld, zal dat waarschijnlijk op procedurele gronden zijn en we moeten nog maar zien of dat mogelijk tot schadevergoeding leidt. Als dat het geval is, zullen wij uiteraard kijken in hoeverre wij daar als indirect betrokkenen ook aanspraak kunnen maken. Op dit moment hebben wij echter geen aanleiding om te denken dat dit het geval zal zijn. De vraag of de VEB dan met ons naar Europa gaat, kan ik niet beantwoorden. Dat moet de heer Koster doen.

De **voorzitter**: Dat gaan we nu niet doen. We zien elkaar dan wel.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Ik zie hem lachen, dus ik denk het wel.

De **voorzitter**: Ik stel vast dat we daarmee agendapunt 2 grondig hebben besproken en dat het kan worden afgerond.

Agenda item 3

Annual Report 2017

Jaarverslag 2017



De **voorzitter**: Dit onderwerp is al heel veel indirect aan de orde geweest, maar u kunt nu vragen stellen die betrekking hebben op het verslag van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen en de jaarrekening. Ik neem aan dat het merendeel van die vragen al gesteld is. Dat is inderdaad het geval en stel ik vast dat dit agendapunt afdoende is behandeld.

Agenda item 4

Discussion of the Corporate Governance chapter in the Annual Report 2017

Bespreking van het corporate governance hoofdstuk in het jaarverslag 2017

27



De **voorzitter**: In 2017 hebben wij voor het eerst gerapporteerd over de naleving van de nieuwe Corporate Governance Code die einde 2016 gepubliceerd en vanaf het boekjaar 2017 van toepassing is. Zijn er vragen over de naleving van deze Governance Code?

Gert Koster – VEB: Ik heb een vraag over de beloning, die hier ook bij de Governance Code past. Als wij kijken naar de korte termijn incentive, zien we dat die lager is dan vorig jaar. Als je vervolgens naar de scorecard kijkt in het jaarverslag, zie je dat de financial targets niet zijn gehaald. Je ziet ook dat de employee engagement niet is gehaald. Alleen de CO₂-reductie en de customer satisfaction zijn behaald. Zijn twee van de vijf criteria niet wat te weinig om toch een korte termijn beloning toe te staan?

Marc Engel – voorzitter Remuneratie Commissie PostNL: Alle targets, zowel de financial als de non-financial targets, zijn allemaal met percentages gedefinieerd. De uitkomst die u leest in het verslag zijn de uitkomsten die gewogen zijn genomen over die vijf targets. Zo simpel is het en daarom is de uitkomst deze uitkomst.

De **voorzitter**: Zijn er nog andere vragen over de Corporate Governance? Dat is niet het geval. Dat was een mooi bruggetje naar agendapunt 5.

Agenda item 5

Discussion of the execution of the remuneration policy during the financial year 2017

Bespreking van de uitvoering van het bezoldigingsbeleid gedurende het boekjaar 2017

28



De **voorzitter**: Als voorzitter van de Remuneratie Commissie zal Marc Engel een korte toelichting geven over de wijze waarop in 2017 uitvoering is gegeven aan het bezoldigingsbeleid.

Graag geef ik het woord aan de heer Engel, voorzitter van de Remuneratie Commissie. Hij zal een korte toelichting geven over de wijze waarop in 2017 uitvoering is gegeven aan het bezoldigingsbeleid.

Remuneration 2017

Overview

- Remuneration study
- Execution of remuneration policy in 2017
- No changes in remuneration policy (as approved in 2013 AGM)

29



Marc Engel – voorzitter Remuneratie Commissie PostNL: Dank je wel, Jacques.

Zoals u ook in ons jaarverslag hebt kunnen lezen, is het bezoldigingsbeleid in 2017 niet gewijzigd. Het beleid zoals dat door u in 2013 is vastgesteld, is het afgelopen jaar ook weer uitgevoerd.

Remuneration study

Outcome market assessments

The remuneration benchmark in 2015 and remuneration study in 2016 have shown that for both BoM members:

- total direct compensation (base salary, target STI and expected value LTI) is positioned below the 25th percentile
- gap between total direct compensation and median peer group increased over the years. This gap is primarily result of variable remuneration (STI and LTI) which is below market

→ The Remuneration Committee agreed to leave the BoM's remuneration as is. Supervisory Board adopted advice of Remuneration Committee

30



Zoals u weet, hebben wij in 2015 en 2016 onderzoek gedaan naar de beloning van de leden van de Raad van Bestuur.

Hier kwam uit naar voren dat hun totale directe beloning zich onder het 25^e percentiel bevindt en het verschil met de mediaan over een periode van drie jaar is toegenomen. Dit verschil wordt hoofdzakelijk veroorzaakt doordat de variabele beloning die de leden van de Raad van Bestuur toegekend kan worden aanzienlijk lager is dan de mediaan van de markt. Dit geldt zowel voor de korte termijn variabele beloning als voor de lange termijn variabele beloning. Desondanks heeft de Raad van Commissarissen besloten de beloning van de Raad van Bestuur voor 2018 niet te verhogen. Tot dit besluit is de Raad van Commissarissen gekomen na advies van de Remuneratie Commissie.

Zoals u weet en in lijn met het bezoldigingsbeleid worden alle remuneratie emolumenten ten minste elke drie jaar opnieuw bekeken en gebenchmarkt tegen een herijkte peer group. Aangezien dit voor het laatst in 2015 heeft plaatsgevonden, gaan we dit in 2018 weer doen.

Remuneration policy PostNL

Variable pay



31



Op de volgende sheet hebben we aangegeven hoe de totale beloning van de leden van de Raad van Bestuur is opgebouwd. Als gezegd, bestaat de totale beloning van de Raad van Bestuur uit een vast en een variabel deel. Zoals op deze sheet staat aangegeven, wordt het variabele deel van de beloning bepaald aan de hand van zogenaamde performance doelstellingen, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen korte en lange termijn doelstellingen.

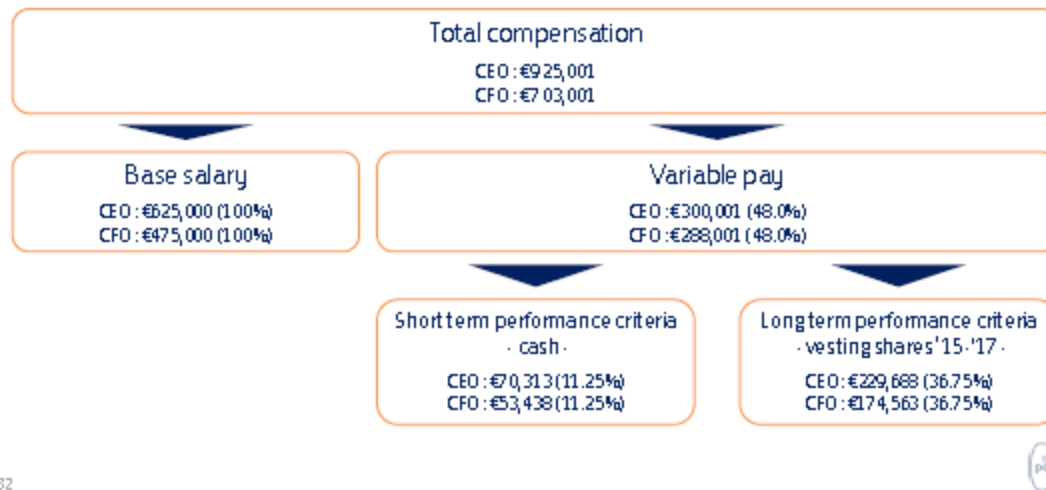
De beloning gerelateerd aan de kortetermijndoelstellingen is voor 60% gekoppeld aan financiële en voor 40% aan niet-financiële doelstellingen. Dit is conform het vastgestelde bezoldigingsbeleid. De uitbetaling hiervan vindt plaats in cash.

De lange termijn doelstellingen hebben een financieel-strategisch karakter en zien op een periode van drie jaar. De uitbetaling vindt plaats in aandelen PostNL. Deze aandelen worden in het eerste jaar van de driejarige performanceperiode voorwaardelijk toegekend. Na afloop van de driejarige performanceperiode wordt vastgesteld in hoeverre de lange termijn doelstellingen zijn behaald. Op basis van deze realisatie worden de aandelen onvoorwaardelijk toegekend.

Aandelen die in 2017 voorwaardelijk zijn toegekend, worden dus na afloop van de performance periode 2017-2019 definitief toegekend op basis van realisatie van de doelstellingen. Dit vindt begin 2020 plaats. In overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code moeten de leden van de Raad van Bestuur deze aandelen daarna nog minimaal twee jaar aanhouden.

Remuneration 2017

According to remuneration policy as approved in 2013



Op deze laatste pagina ziet u een overzicht van het vaste salaris dat de beide leden van de Raad van Bestuur hebben ontvangen over 2017 en de variabele beloning die de Raad van Commissarissen bij het vaststellen van de financiële resultaten over 2017 aan beide leden van de Raad van Bestuur heeft toegekend. Dit betreft hun korte termijn variabele beloning over 2017 en de definitieve toekenning van de lange termijn variabele beloning die hen in 2015 voorwaardelijk is toegekend.

De **voorzitter**: Marc, zeer bedankt. Zijn er vragen over ons beloningsbeleid?

De heer **Spanjer**: Ik heb een vraag over sheet 31. Daar staat bij de long term 37,5% van de base salary, terwijl u het in aandelen gaat uitgeven. Hoe wilt u die verhouding zien? Als je 37,5% van je base salary krijgt, hoeveel aandelen zijn dat dan? Hoe gaat u dat verdelen? Dat staat niet op de sheet.

Marc Engel – voorzitter Remuneratie Commissie PostNL: Dat is heel makkelijk. Op de dag die uitgekozen wordt om dat te berekenen, bekijken we de aandelenkoers en berekenen we hoeveel 37,5% van het basissalaris is in euro's. Dat wordt door de sluitingskoers op die dag gedeeld en dat is het aantal aandelen dat voorwaardelijk wordt toegekend.

De **voorzitter**: Zijn er nog andere vragen over het beloningsbeleid? Dat is niet het geval en dan dank ik u zeer.

Agenda item 6

Adoption of the 2017 financial statements (Resolution)

Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2017 (Besluit)

33



De **voorzitter**: Daarmee zijn wij bij de vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2017 gekomen.

U vindt deze in ons jaarverslag vanaf bladzijde 113. De jaarrekening is gecontroleerd door EY Accountants LLP. De accountantsverklaring vindt u vanaf pagina 187 in het jaarverslag. Een aantal vragen over de jaarrekening is al aan de orde geweest bij de behandeling van agendapunt 3. Zijn er nog verdere vragen of opmerkingen over de jaarrekening?

Dat blijkt niet het geval. Als er geen verdere vragen zijn, stel ik vast dat het jaarverslag en de jaarrekening voldoende zijn behandeld.

Voordat we tot stemming overgaan, kan ik u melden dat uit de presentielijst blijkt dat er 285 aandeelhouders ter vergadering aanwezig zijn of vertegenwoordigd zijn, die samen bevoegd zijn tot het uitbrengen van 153.840.283 stemmen [*Notulist: dit getal is onjuist gebleken, wegens een dubbeltelling; het correcte aantal was 153.806.435. Dit is goed verwerkt in de uiteindelijke stemmingen*]. Dit komt erop neer dat 33,92% van het totaal geplaatste aandelenkapitaal vertegenwoordigd is. De aan onze notaris verleende volmachten en steminstructies maken zo'n 96,86% uit van het vertegenwoordigde kapitaal.

Voordat ik u zal vragen te stemmen, zal Karen de werking van het stelsysteem kort toelichten en doen we een proefstemming – daar verheug ik mij elke keer weer op – om te testen of alles werkt.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Wij hebben net als vorig jaar twee manieren om te stemmen.

Voting

Stemmen

Insert the card with the gold chip pointing towards you
Voerde kaart in met de gouden chip naar u toe

Open LUMI & GM app and log in
Open LUMI & GM app en log in



U kunt stemmen met de traditionele stemkastje of u kunt stemmen met uw smartphone. Als u een stemkastje hebt, hebt u dat waarschijnlijk al vaker gebruikt bij eerdere vergaderingen, maar voor de zekerheid leg ik het nogmaals uit. U hebt een stemkastje gekregen en een pasje. Daar zit een chipcard op. Als u die met de chip naar beneden en naar uw gezicht toe in het apparaat steekt, verschijnt uw naam op het scherm en kunt u gaan stemmen.

Voting

Stemmen

When the chairman invites you to vote the options will appear in the device screen
Wanneer de voorzitter u uitnodigt om te gaan stemmen verschijnen de stemopties in het beeldscherm

- Button 1 to vote for
- Button 2 to vote against
- Button 3 to abstain
- Confirmation that your vote has been received will appear on the screen
- To change your vote, simply enter your new choice (1, 2 or 3) to overwrite your previous selection



- Toets 1 om voor te stemmen
- Toets 2 om tegen te stemmen
- Toets 3 voor onthouding
- Een bevestiging dat uw stem is ontvangen verschijnt in het beeldscherm
- Om uw stem te wijzigen drukt u op de toets (1, 2 of 3). Uw laatste keuze geldt



U kunt stemmen op 1, 2 of 3. Als u stemt op 1, bent u voor. Als u stemt op 2, bent u tegen. Als u stemt op 3, dan onthoudt u zich. U kunt net zo vaak wisselen als u wilt, totdat de voorzitter de stemming sluit, want dat geldt de laatst uitgebrachte keuze.



Hebt u een smartphone en hebt u de app die u kunt gebruiken om te stemmen daarop gedownload, dan hebt u bij binnenkomst een code gekregen waarmee u kunt inloggen. Als u hem nu aanzet, kunt u straks gaan stemmen. Ook daarbij geldt 1, 2 en 3, dezelfde keuze als voor het stemkastje.

Dat was mijn toelichting.

De **voorzitter**: Zijn er nog vragen over de stemprocedure? Dat is niet het geval. Ervaren aandeelhouders in de zaal!

Voordat we overgaan tot stemming over de vaststelling van de jaarrekening 2017 zou ik een proefstemming willen houden om te testen of alles goed werkt. De proefstemming is het is vandaag mooi weer. Als u die stelling onderschrijft, bent u voor en stemt u 1. Hebt u een andere opvatting daarover en deelt u die opvatting van de stelling dus niet, stemt u 2 en bent u tegen. Hebt u geen idee wat voor een weer het is, dan stemt u 3 en onthoudt u zich van stemming.

Ik geef u nu de gelegenheid om stem uit te brengen.

De stemming is geopend.

De stemming is gesloten.

De **voorzitter**: 99,5% heeft voor de stelling gestemd. Het weer is ook overtuigend, dat kunnen wij wel vaststellen. Dank voor u medewerking hieraan.

Het is vandaag mooi weer

Voor / For	2,101,665
Tegen / Against	9,541
Onthouding / Abstain	2,674,490

Voor / For	99.55%
Tegen / Against	0.45%



Dan gaan wij nu over tot de echte stemming en wil ik u vragen uw stem uit te brengen over de vaststelling van de jaarrekening 2017.

De stemming is geopend.

De stemming is gesloten.

Agendapunt 6 / Agenda Item 6

Voor / For	153,569,778
Tegen / Against	516
Onthouding / Abstain	229,061

Voor / For	100.00%
Tegen / Against	0.00%



De **voorzitter**: Ik constateer dat de jaarrekening 2017 unaniem is vastgesteld. Een heel klein aantal is tegen, maar dat wordt kennelijk in de percentageberekening niet meegenomen.

Agenda item 7

- a. Dividend policy
Dividendbeleid
- b. Appropriation of profit (Resolution)
Winstbestemming (Besluit)

36



De **voorzitter**: Dit beleid is ongewijzigd ten opzichte van het beleid dat vorig jaar is besproken. Conform de Nederlandse Corporate Governance Code dienen deze richtlijnen als apart agendapunt op deze vergadering te worden behandeld en verantwoord.

De hoofdpunten van het dividendbeleid zijn afhankelijk van de financiële resultaten van de eigen vermogenspositie, streeft PostNL naar het uitkeren van progressief dividend, een dividend grotendeels in lijn met de operationele resultaten, voorwaarde voor het betalen van

dividend is een leverage ratio netto schuld/EBITDA dat niet meer bedraagt dan zo'n twee keer gebaseerd op een uitkeringsratio van zo'n 75% van het onderliggende netto cash resultaat. Het dividend wordt ter beschikking gesteld in de vorm van een keuzedividend – ter keuze van de aandeelhouders – in interim en slotdividend. Behoudens onvoorziene omstandigheden vindt de uitkering van een interim-dividend plaats aan houders van gewone aandelen na publicatie van de halfjaarresultaten ter hoogte van een derde van het totale dividend dat over het voorgaande boekjaar is uitgekeerd.

Dat was voor u geen nieuws, maar dat moest ik wel even voorlezen. Zijn hierover vragen?

Gert Koster – VEB: Ik heb een vraag in de eerste plaats over de kapitaalallocatie. Als we naar de balans kijken, zien we dat er meer cash dan schulden op de balans staan: EUR 27 miljoen aan cash. Andere bedrijven zetten wel hun balans in om op deze manier waarde te creëren en voorbeelden hiervan zijn Unilever en Akzo Nobel, beide in reactie op een bod. Mijn collega's economen bij de VEB zeggen dat PostNL daarmee een luie balans heeft. Overweegt u niet om de waarde op de balans in te zetten om deze positief voor aandeelhouders aan te wenden?

In de tweede plaats is er misschien een reden waarom u de balans niet voor het dividend aanwendt. Zit er nog verborgen pijn in de balans, met name op het gebied van pensioenen? Ik begrijp dat er nog EUR 65 miljoen overgemaakt dient te worden aan het pensioenfonds in verband met de unconditional funding obligation en dat het dat is. Het zou fijn zijn als de heer Bos dat zou kunnen bevestigen.

Mijn laatste vraag gaat over de houdbaarheid van het progressieve dividend. Als we kijken naar de UCOI-voorspelling voor 2018, lijkt het dat deze lager is dan de UCOI van dit jaar. Ik begrijp dat u dit jaar als een soort one-off verhoging van het dividend hebt voorgestaan, maar als u het progressief dividend wilt handhaven betekent het dat u dat ook volgend jaar moet doen en dan is het een two-off. Wellicht kunt u daar iets meer over vertellen.

Jan Bos – CFO PostNL: In de schuldpositie tellen wij niet alleen de kaspositie na obligatieleningen mee maar ook onze pensioenschuldpositie. Dat is ongeveer nog steeds EUR 300 miljoen. Het dividend werd tot nu toe beperkt door onze eigen vermogenspositie. Die verbetert gestaag, dus met een progressief dividend voldoen netjes wij aan de vraag van aandeelhouders. Verder zou het kunnen zijn dat we ook nog wat geld gaan besteden aan acquisities voor verdere groei, wat we ook in onze strategy update hebben toegelicht. Als je kijkt naar de houdbaarheid van het progressief dividend, denken wij dat hiervan wel sprake is. Dat hebben we ook laten zien met onze dividendverwachting. Het betekent wel dat we over 2018 ons uitkeringspercentage, dus 75% van ons onderliggend winstbegrip, gaan verhogen om ook een progressief dividend over 2018 te kunnen uitkeren. Maar dat zal eenmalig zijn, gegeven onze verwachtingen ten aanzien van de resultaatontwikkeling na 2018 en ook de lagere rentelast na 2018.

De heer **Van den Bos:** Ik heb een vraag over het dividend. Het dividendrendement zit op het ogenblik rond een goede 6%. We lenen tegen 1%. Wat doet PostNL? Het geeft nieuwe aandelen uit voor het nieuwe dividend? Waarom kopen we geen aandelen in via de beurs? Er is geen winstverwatering en je keert de aangekochte aandelen uit als dividend naar keuze. Je verkoopt de winstverwatering, want het leuke is dat je weliswaar een progressief dividend kunt hebben, maar als ik een progressief dividend van nu 23 cent per aandeel hebt



en je 100 miljoen aandelen hebt, heb je over drie jaar 130 miljoen aandelen en moet je 28 cent uitkeren. Je bindt jezelf een molensteen om de nek en dat vind ik niet erg slim.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Zoals we eerder hebben besproken, hebben wij een geconsolideerd eigen vermogen dat gelukkig wel positief maar nog niet heel ruim is. Kopen wij aandelen in, dan gaat dat ten laste van het geconsolideerd eigen vermogen. Dat is de reden waarom wij op dit moment en voor dit jaar niet hebben voorgesteld om aandelen in te kopen. Wellicht komt dit op wel op de agenda van de volgende aandeelhoudersvergadering of die erna te staan.

De heer **Van den Bos:** Maar als je het dividend uitkeert in contanten, gaat het ook van je cash positie af. Dus of ik nu cash besteed om aandelen in te kopen en die uit te keren of ik de centen besteed om cash uit te keren, het is linksom of rechtsom. Financieel is het hetzelfde. Het enige voordeel is dat je in mijn voorbeeld geen winstverwatering hebt als je aandelen inkoopt. Dat kan op den duur een molensteen om de nek worden.

Jan Bos – CFO PostNL: Aan de logica van uw redenering doe ik niets af, maar we hebben veel beloftes gedaan aan de aandeelhouders en aan de financiële markt en de belofte van een progressief dividend gaan we waarmaken. Sommige aandeelhouders stellen het op prijs dat ze dividend in aandelen krijgen in plaats van in cash en vandaar dat we die keuze aanbieden. Indien nodig of indien wenselijk sluiten we inkoop van aandelen niet uit. Meer vertellen we er nu niet over.

De **voorzitter:** Is daarmee het dividendbeleid afdoende besproken en behandeld? Ik geloof het wel. Dank u zeer.

Agenda item 7

a. Dividend policy
Dividendbeleid

b. Appropriation of profit (Resolution)
Winstbestemming (Besluit)



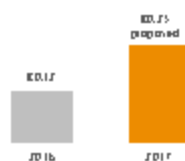
De **voorzitter:** Daarmee gaan we naar punt 7b, de winstbestemming. Nu de jaarrekening 2017 door u is vastgesteld, stellen wij in lijn met de statuten van PostNL voor om dividend uit te keren aan de houders van gewone aandelen van EUR 0,23 per gewoon aandeel.

Dividend 2017 proposal: €0.23 per share

Capital return to shareholders

- Proposed dividend 2017 of €0.23 per share, based on 75% of underlying net cash income of €1.38m, election dividend
- €0.06 per share paid as interim dividend in August 2017; final dividend of €0.17 per share

Development dividend per share



Dividend calendar 2018

17 April	AGM
19 April	ex-dividend date
20 April	record date
23 April – 7 May, 3PM CET	election period
9 May	payment date final dividend

37



Deze dividenduitkering zal plaatsvinden deels ten laste van de volledige winst over het boekjaar 2017 en deels ten laste van het uitkeerbare deel van het eigen vermogen. Conform het dividendbeleid zal het dividend naar keuze van aandeelhouders in contanten of gewone aandelen worden uitgekeerd.

Dit voorstel houdt ook in om de Raad van Bestuur aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, te besluiten tot uitgifte van het aantal gewone aandelen dat nodig is om het dividend in aandelen uit te keren evenals het uitsluiten van de voorkeursrechten ten aanzien van deze uitgifte. Dit exacte aantal aandelen zal uiteraard afhangen van de keuze die aandeelhouders maken tussen uitkering van dividend in aandelen dan wel in cash.

De technische details rond de dividenduitkering hebt u kunnen lezen in de toelichting bij de agenda van deze vergadering en de persberichten die op 26 februari en 6 maart jl. zijn gepubliceerd.

Heeft iemand bij dit agendapunt nog vragen? Dat is niet het geval en gaan wij over tot stemming over de winstbestemming.

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 7b / Agenda Item 7b

Voor / For	153,784,246
Tegen / Against	905
Onthouding / Abstain	16

Voor / For	100.00%
Tegen / Against	0.00%



De **voorzitter**: Ik constateer dat 100% van de stemmen voor het voorstel zijn uitgebracht.

Agenda item 8

Release from liability of the members of the Board of Management (Resolution)

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

36



De **voorzitter**: Vervolgens wordt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders gevraagd de leden van de Raad van Bestuur van PostNL kwijting te verlenen voor de hen uitgevoerde taken, voor zover daarvan blijkt uit het jaarverslag en de jaarrekening over het boekjaar 2017 of anderszins aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bekend is gemaakt. Zijn daarover nog vragen of opmerkingen?

Gert Koster – VEB: Ik heb een stemverklaring, zowel voor dit punt als voor punt 9. De VEB zal tegen decharge stemmen. Aandeelhouders zijn door het bestuur en de commissarissen

op het verkeerde been gezet met de prognoses. De extreme verlaging van de 2020 doelstelling doet je afvragen in hoeverre het management nog in control is. Hoeveel vertrouwen kunnen aandeelhouders nog hebben in de huidige 2020 doelstellingen.

De **voorzitter**: Zijn er nog anderen die het woord willen voeren bij dit agendapunt?

[Naam niet gegeven]: De stemming klopt niet, want ik heb met 1500 stemmen tegen gestemd. Ik zie geen 1500 stemmen op dat ding staan.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Gelet op het totaal aantal uitgebrachte stemmen komen die 1500 niet zichtbaar op twee getallen achter de komma. Misschien kunnen we de slide nogmaals zien.

[Naam niet gegeven]: Er staan 500 stemmen op en ik heb met 1500 stemmen tegen gestemd. Het staat er niet op. Die hele stemming klopt dus niet.

Jan Bos – CFO PostNL: Het gaat in duizendtallen.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Nee, nee, nee, dat zijn enkele stemmen.

De **voorzitter**: Dan lijkt de vraag mij relevant, want er zijn kennelijk meer enkele stemmen uitgebracht dan hier geteld zijn.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Dan hebt u ofwel verkeerd ingetoetst of u hebt gestemd nadat de stemming is gesloten.

De **voorzitter**: We meten wat er gemeten is, maar we zullen het opnieuw nakijken. Misschien moeten we nog iets scherper zijn met het sluiten van de stemming. Dat zeg ik dan vooral tegen mezelf. Dan heeft iedereen de gelegenheid gehad om te stemmen. Mijn verontschuldigen daarvoor.

[Naam niet gegeven]: [Zonder microfoon]

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Ja, ja, ik zie het hier. Het stond ook op het scherm.

De **voorzitter**: Het resultaat is ook op het scherm geweest, dus ik stel voor om het nu even bij mijn verontschuldiging te laten. Ik zou niet weten of we weer opnieuw mogen stemmen.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: We kunnen ook opnieuw stemmen.

De **voorzitter**: Wilt u dat graag?

[Naam niet gegeven]: [Zonder microfoon]

De **voorzitter**: Er wordt geknikt.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Dan gaan we dat doen.

De **voorzitter**: Dan gaan we even terug naar agendapunt 7b, de winstbestemming.

Agenda item 7

- a. Dividend policy
Dividendbeleid
- b. Appropriation (proposal / Resolution)
Winstbestemming (besluit)

De stemming wordt geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 7b / Agenda Item 7b

Voor / For	153,772,957
Tegen / Against	5,843
Onthouding / Abstain	8,056

Voor / For	100.00%
Tegen / Against	0.00%



De **voorzitter**: Dat ziet er al een stuk beter uit! De uitslag komt nu op het bord en dan ziet u inderdaad dat er 5.843 stemmen tegen het voorstel zijn uitgebracht. Degene die de opmerking maakte, heeft dus gewoon gelijk. Dat doet aan de 100% - 0% niets af, maar het is wel terecht dat de opmerking is gemaakt. Er moet gewoon zichtbaar zijn op het bord hoe er is gestemd. Dank u zeer.

Agenda item 8

Release from liability of the members of the Board of Management (Resolution)

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

36



De **voorzitter**: Dan gaan we nu weer verder en, als niemand meer het woord wil over het verlenen van kwijting aan de Raad van Bestuur, gaan wij stemmen.

De stemming wordt geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 8 / Agenda Item 8

Voor / For	150,292,851
Tegen / Against	2,593,467
Onthouding / Abstain	882,598

Voor / For	98.30%
Tegen / Against	1.70%



De **voorzitter**: Ik constateer dat 98,3% van de aandeelhouders heeft voor het voorstel tot het verlenen van kwijting gestemd en 1,7% er tegen, waarmee de kwijting is verleend. Dank u zeer.

Agenda item 9

Release from liability of the members of the Supervisory Board (Resolution)

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

39



De **voorzitter**: Aansluitend op het vorige agendapunt wordt de AVA gevraagd de leden van de Raad van Commissarissen kwijting te verlenen voor de door hen uitgevoerde taken, voor zover daarvan blijkt uit het jaarverslag en de jaarrekening over het boekjaar 2017 of anderszins aan de AVA bekend is gemaakt.

Wil iemand bij dit agendapunt het woord voeren? Dat is niet het geval en dan gaan wij over tot stemming.

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 9 / Agenda Item 9

Voor / For

Tegen / Against

Onthouding / Abstain

Voor / For		98.29%
Tegen / Against		1.71%



De **voorzitter**: 98,29% heeft voor kwijting gestemd en 1,71% ertegen, zodat de kwijting is verleend. Ik dank u zeer daarvoor.

Agenda item 10

Supervisory Board
Raad van Commissarissen

- a. Announcement of two vacancies in the Supervisory Board
Kennisgeving van twee vacatures in de Raad van Commissarissen
- b. Opportunity for the General Meeting of Shareholders to make recommendations for the (re)appointment of members of the Supervisory Board
Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voor de (her)benoeming van leden van de Raad van Commissarissen
- c. Announcement by the Supervisory Board of the persons nominated for (re)appointment
Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen

40



De **voorzitter**: In de eerste plaats ziet u bij dit agendapunt de kennisgeving van een vacature in de Raad van Commissarissen. In lijn met het eerste lid van artikel 23 van de statuten bestaat de Raad van Commissarissen uit tenminste drie leden. De Raad van Commissarissen bepaalt het aantal leden en dat is zeven. Omdat we op dit moment slechts zes leden hebben, is er een vacature in de Raad van Commissarissen. Hiervoor hebben we de heer Nooitgedagt als kandidaat beschikbaar gevonden. Daarnaast zal ik zelf aftreden per het tijdstip van de sluiting van deze jaarlijkse AVA, conform het rooster van aftreden zoals vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Ik ben beschikbaar voor herbenoeming, zoals is toegelicht in de stukken voor deze vergadering.

Er is gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor benoeming van een lid van de Raad van Commissarissen. Ons is niet bekend dat de Algemene Vergadering van aandeelhouders gebruik wenst te maken van haar bevoegdheid om een aanbeveling te doen. Mag ik ervan uitgaan dat de vergadering afziet van het doen van een aanbeveling? Dat is inderdaad het geval. Dan dank ik u voor het vertrouwen en ga ik over naar het volgende agendapunt.

Agenda item 11

Proposal to appoint Mr Nooitgedagt as member of the
Supervisory Board (Resolution)

*Voorstel tot benoeming van de heer Nooitgedagt tot lid van
de Raad van Commissarissen (Besluit)*

41



De **voorzitter**: Dit is de kennisgeving door de Raad van Commissarissen van een benoeming en een herbenoeming van een voorgedragen persoon. Nu door de AVA geen aanbeveling voor andere personen is gedaan, wenst de Raad van Commissarissen de heer Nooitgedagt voor te dragen ter benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar en mijzelf voor te dragen ter herbenoeming tot lid van de Raad van Commissarissen voor een derde termijn van twee jaar, conform de Corporate Governance Code.

Wij dragen de heer Nooitgedagt voor ter benoeming tot lid van onze raad. Zijn CV en de motivering voor zijn benoeming hebt u kunnen lezen in de toelichting op de agenda. De afgelopen periode heeft de heer Nooitgedagt al als toehoorder van de raad bijgewoond en is hij gestart met een inwerkperiode. Jan, zou ik je mogen vragen even te gaan staan zodat iedereen weet wie je bent? Dames en heren, dit is de heer Nooitgedagt. Wij zijn blij dat hij beschikbaar is om toe te treden tot onze raad. Wij hebben de afgelopen maanden al gemerkt dat wij – als u daarmee instemt – een nieuw lid van onze raad krijgen die breed georiënteerd is, veel ervaring heeft en buitengewoon gemotiveerd is om aan het toezicht in ons bedrijf bij te dragen.

Zijn er vragen of opmerkingen? Die zijn er. Mijnheer Van den Bos.

De heer **Van den Bos**: Ik had persoonlijk nooit gedacht dat de heer Nooitgedagt richting Post zou komen. Dat is een woordspeling. Ik had graag van de heer Nooitgedagt willen weten wat zijn drijfveren zijn om voor PostNL te kiezen. Heeft hij informatie ingewonnen, bijvoorbeeld bij een oud-commissaris van AEGON, de heer Levy? Ik wil graag van de heer Nooitgedagt weten wat zijn drijfveren zijn om naar PostNL te gaan.

De heer **Nooitgedagt**: Dat grapje over Nooitgedagt moet u nu niet elke keer maken, maar dat neemt niet weg dat u een heel goede vraag hebt gesteld. Ik heb er lang over nagedacht. Ik heb ook gesprekken gevoerd met alle commissarissen en de Raad van Bestuur en ook met ex-leden van de Raad van Commissarissen. Ik heb ruimte in mijn pakket. U weet wat ik

allemaal gedaan heb, maar vooral ondernemingen die niet alleen maar bezig zijn met ondernemen maar ook met belangrijke maatschappelijke vraagstukken spreken mij zeer aan. Ik vind PostNL een schitterend mooi Nederlands bedrijf, waar ik graag een bijdrage aan lever in de vorm van toelicht.

Gert Koster – VEB: Mijnheer Nooitgedagt, u hebt een aantal vergaderingen bijgewoond maar hebt u nog andere due diligence gedaan voordat u de benoeming accepteerde?

Dit is een behoorlijk gereguleerde omgeving. U bent geen jurist; u hebt meer een accountancy achtergrond. Ik kijk naar de andere commissarissen en volgens mij zit daar ook geen jurist tussen. Was het wellicht niet beter om een jurist te zoeken?

De heer **Nooitgedagt:** Als je een aantal jaren commissaris bent, leer je heel wat over het recht. Mijn juridische kennis is misschien wel meer dan u denkt. Ik heb de documentatie natuurlijk ook goed bestudeerd en ik heb ook bezoeken gebracht aan verdeelcentra, distributiecentra en ik heb met vele mensen gesproken, onder andere met de Ondernemingsraad. Ben je altijd goed genoeg voorbereid? Dat weet u ook wel; ik heb me in het verleden ook weleens afgevraagd of ik wel goed genoeg was voorbereid, maar ik weet waar ik aan begin.

De **voorzitter:** Wat de jurist betreft, ik wil absoluut wegblijven van allerlei beschouwingen over verschillende opleidingen, maar slechts één opmerking maken: wat het regelgevend kader betreft, worden commissarissen razendsnel helemaal ingewerkt want we kunnen het ons niet permitteren dat iemand van ons niet heel goed op de hoogte zou zijn van de betekenis van het regelgevende kader. Daarnaast worden we bijgestaan door heel veel goede mensen, te beginnen met de Corporate Secretary hier aan mijn linkerkant.

Zijn er nog andere vragen?

De heer **Spanjer:** Als je ziet wat de heer Nooitgedagt toch wel gedacht gedaan heeft, zien we 14 functies in commissariaten. Mijnheer Wallage, waarom wilt u de heer Nooitgedagt met zo'n waslijst van 14 bezigheden aan ons voordragen? Ik vind het een beetje typisch. Bovendien, kunt u ons garanderen dat de commissaris die u wilt voordragen in een veranderende postmarkt wel genoeg tijd voor dit bedrijf heeft? Daar zet ik vraagtekens bij met 14 allerlei bezigheden!

De **voorzitter:** Als Jan daar dadelijk zelf op in wil gaan, is dat prima.

De heer **Spanjer:** Ik wil het ook van u weten!

De **voorzitter:** Ik wilde net zeggen dat ik er ook iets over wil zeggen. In de eerste plaats kennen we een overheidskader waaraan getoetst wordt hoeveel commissariaten iemand mag hebben. Uiteraard voldoet de heer Nooitgedagt aan dat kader. In formele zin is er dus helemaal niets aan de hand. Materieel hebben we in de gesprekken die we hebben gevoerd heel secuur nagegaan of uw vraag positief beantwoord kan worden, want het is namelijk een heel reële vraag: heeft een commissaris voldoende tijd voor dit werk? Aangezien de heer Nooitgedagt in zijn pakket verandering heeft aangebracht en een aantal dingen gestopt heeft teneinde tijd te hebben voor PostNL, kan ik uw vraag dus niet alleen met ja beantwoorden, maar kan ik ook zeggen dat hij er ook nadrukkelijk voor heeft gekozen om tijd te hebben voor dit commissariaat. Wij hebben die keuze zeer gewaardeerd, want het gaat uit van

commitment naar ons bedrijf. Er is dus zowel in formele zin als in materiële zin geen enkel vraagteken. Jan, heb je zelf nog behoefte om daarop in te gaan?

De heer **Nooitgedagt**: Ik kan dit alleen maar beamen. De lijst is wel volledig uitputtend; ook functies die twee dagen per jaar kosten, staan op deze lijst.

De **voorzitter**: Dat is een geruststellende gedachte. Mijnheer Van den Bos, een korte vraag nog.

De heer **Van den Bos**: Ik zie hier staan voorzitter van de Raad van Commissarissen TMG. Dat bestaat toch niet meer? Dat is opgegaan in die Belgische club.

De heer **Nooitgedagt**: Voor TMG hebben we ook afspraken gemaakt met de koper. Er is nog een Raad van Commissarissen van de Telegraaf Media Groep en daar ben ik voorzitter van. Maar dat is een heel andere functie dan in het verleden, dat ben ik met u eens.

De heer **Van den Bos**: Maar had het dan niet beter geweest als het wat geüpdatet was, dat het niet zo indrukwekkend overkwam?

De heer **Nooitgedagt**: Dit is nu eenmaal het recht.

De heer **Van den Bos**: Dat de heer Spanjer zich rot is geschrokken ...!

De **voorzitter**: Ik stel voor dat we daar niet verder op ingaan. Zijn er nog andere vragen of opmerkingen? Dat is niet het geval. Ik stel voor dat wij tot stemming overgaan over het voorstel om de heer Nooitgedagt te benoemen als lid van de Raad van Commissarissen.

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 11 / Agenda Item 11

Voor / For	152,353,468
Tegen / Against	1,392,303
Onthouding / Abstain	36,845

Voor / For	99.09%
Tegen / Against	0.91%

De **voorzitter**: Ik constateer dat 99,09% van de aandeelhouders heeft ingestemd met het commissariaat voor de heer Nooitgedagt. Dat is bijna Albanees! 0,91% heeft tegengestemd, zodat de heer Nooitgedagt lid is geworden van onze Raad van Commissarissen, waarin ik hem met plezier welkom heet.

Dan draag ik voor het volgende agendapunt het voorzitterschap even over aan de heer Blok.

Agenda item 12

Proposal to reappoint Mr Wallage as member of the
Supervisory Board (Resolution)

*Voorstel tot herbenoeming van de heer Wallage tot lid van
de Raad van Commissarissen (Besluit)*

42



De (tijdelijk) **voorzitter**: De Raad van Commissarissen draagt de heer Wallage voor tot herbenoeming als lid van de Raad van Commissarissen. Zijn CV en de motivering voor zijn voordracht hebt u kunnen lezen in de toelichting bij de agenda. De voordracht van de heer Wallage is conform de aanbeveling van de Centrale Ondernemingsraad tot stand gekomen. Zijn er vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit voorstel tot herbenoeming?

Gert Koster – VEB: Een korte vraag, mijnheer Blok. De hoofdregel van de Corporate Governance Code is een termijn van acht jaar. Dat is twee keer een benoeming van vier jaar en bij uitzondering een volgende benoeming. Die uitzondering zal wel nader gemotiveerd moeten worden en die motivering zie ik niet in de toelichting. Wellicht kunt u nog enige woorden hieraan wijden.

De (tijdelijk) **voorzitter**: Jazeker. Zijn deskundigheid is de afgelopen acht jaar van grote waarde geweest voor PostNL en het laatste jaar bijzonder als voorzitter van de Raad van Commissarissen. Mede gelet op zijn recente benoeming als voorzitter van de Raad wenst de Raad deze kennis, ervaring en deskundigheid graag te behouden, gegeven wat er de afgelopen jaren gebeurd is bij PostNL en de situatie zoals we die aan het begin van de vergadering ook gehoord hebben. Dat is de belangrijkste reden waarom we hem voordragen voor herbenoeming.

Zijn er nog andere vragen of opmerkingen? Als dat niet het geval is, gaan wij over tot stemming over het voorstel om de heer Wallage te herbenoemen als lid van de Raad van Commissarissen.

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 12 / Agenda Item 12

Voor / For	150,641,438
Tegen / Against	3,142,173
Onthouding / Abstain	503



De (tijdelijk) **voorzitter**: Ik constateer dat 97,96% voor het voorstel heeft gestemd en 2,04% daartegen. Daarmee is de heer Wallage herbenoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van PostNL. Dank u wel. En dan geef ik het woord graag weer terug aan de heer Wallage.

De **voorzitter**: Ik dank u voor het vertrouwen.

Agenda item 13

Announcement of vacancies in the Supervisory Board as per the close of the Annual General Meeting of Shareholders in 2019

Mededeling van vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2019 zullen ontstaan

De **voorzitter**: Agendapunt 13 is de mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen. Volgens het rooster van aftreden zal mevrouw Menssen per het tijdstip van de sluiting van de AVA in 2019 aftreden als commissaris. Haar tweede benoemingstermijn zit er dan op. Mevrouw Menssen heeft aangegeven voor herbenoeming in een derde termijn van twee jaar beschikbaar te zijn. Het spreekt vanzelf dat wij dat ook nader zullen motiveren als wij haar voordragen. Zijn er nog vragen daarover? Dat is niet het geval.

Agenda item 14

Intended appointment of Mr Berendsen as member of the Board of Management

Voorgenomen benoeming van de heer Berendsen tot lid van de Raad van Bestuur

44



De **voorzitter**: Zoals op 29 november 2017 is aangekondigd, heeft Jan Bos aangegeven terug te treden als CFO en lid van de Raad van Bestuur van PostNL. De Raad van Commissarissen is voornemens in zijn plaats Pim Berendsen te benoemen als CFO en lid van de Raad van Bestuur van PostNL met ingang van 18 april 2018 voor een termijn van vier jaar. Zijn CV en de belangrijkste elementen van de overeenkomst tussen de heer Berendsen en PostNL, in het bijzonder zijn beloningspakket, hebt u kunnen lezen in de toelichting bij de agenda. Pim, zou ik je even mogen vragen te gaan staan zodat iedereen weet wie je bent? Dank je wel. Dit is wat ons betreft onze nieuwe CFO.

Jan Bos – we hebben er al even over gesproken – zal terugtreden als CFO en lid van de Raad van Bestuur op het moment dat Pim Berendsen zal zijn benoemd. Hij zal PostNL per 1 juni 2018 verlaten, zodat een goede overdracht is verzekerd. Wij zullen als leden van de Raad van Commissarissen op een apart moment afscheid van Jan nemen, maar toch zou ik ook hier graag de gelegenheid te baat willen nemen om Jan uitdrukkelijk te bedanken voor zijn inzet, voor zijn toewijding, voor zijn betrokkenheid, voor het harde werk de afgelopen 25 jaar in deze onderneming en de afgelopen zeven jaar als CFO. Het allerbelangrijkste van al die eigenschappen is de integriteit waarmee hij altijd te werk is gegaan. Deze onderneming is Jan Bos veel dank verschuldigd!
(Applaus)

Zijn er wat u betreft nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van de voorgenomen benoeming van de Raad van Commissarissen van de heer Berendsen?



Gert Koster – VEB: Ik heb nog een vraag over het cv van de heer Berendsen. Ooit stond er een artikel in Het Financieele Dagblad dat u actief bent bij een onderneming, een moerasdraak, een onderneming gespecialiseerd in turn-around management. Die functie ontbreekt op zijn cv, maar wellicht is de term turn around management een aankondiging voor enige stappen van hem in de toekomst. Wellicht kan hij daar iets over zeggen.

Pim Berendsen: Daar kan ik iets over zeggen. Dat is een privé vennootschap waar ik op dit moment geen activiteiten voor uitvoer. Dat is een kort en goed antwoord.

De **voorzitter:** Dat is een juridisch ding uit het verleden, als ik het zo begrijp. Het is er nog, maar het wordt netjes gemeld.

Zijn er andere vragen aan de heer Berendsen of aan ons?

De heer **Stevens – SRB:** Wij hebben gezien dat de heer Berendsen momenteel een functie vervult voor buitenlandse ondernemingen en zo nodig de aankoop ervan. Komt die functie te vervallen? Er is toch geen geld om iets te kopen. Daar zouden we graag wat meer over willen weten.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Daar kan ik wat verdieping op geven.

De heer **Stevens – SRB:** Graag.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Het is een functie in de Executive Committee, maar die gaan we niet opnieuw invullen. Het betekent dat zijn verantwoordelijkheid voor cross border solutions – Spring – overgaat naar Arno van Bijnen die hier ook aanwezig is. Hij zal zelf verantwoordelijk blijven voor de landen Duitsland en Italië. Wat er eveneens onder zat, was een programma rondom innovatie en dat gaat naar Marcel Krom, onze CIO. Op die manier gaan we dat oplossen en dat betekent dat we met een Executive Committee van zeven mensen gaan werken.

De **voorzitter:** Als er geen vragen meer zijn, gaan wij over naar het volgende agendapunt en zal Raad van Commissarissen tot benoeming overgaan.

Agenda item 15

Extension of the designation of the Board of Management as authorised body to issue ordinary shares (Resolution)

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

45



De **voorzitter**: Ook dit jaar stellen we u voor 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 deze vergadering. Dat is dus tot 17 oktober 2019. Daarmee komt de eerder gegeven aanwezig, die loopt tot 18 oktober 2018, te vervallen. Deze aanwijzing wordt elk jaar gevraagd. De bevoegdheid van de Raad van Bestuur zal zijn 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 als de uitgifte plaatsvindt in het kader van een fusie of acquisitie.

Wie heeft er over dit agendapunt nog vragen of opmerkingen? Niemand? Dan verzoek ik u uw stem uit te brengen over het voorstel om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan om te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen en het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen te verlengen voor een periode van 18 maanden vanaf de datum van deze vergadering?

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 15 / Agenda Item 15

Voor / For	115,441,212
Tegen / Against	38,330,430
Onthouding / Abstain	12,242



De **voorzitter**: Ik constateer dat 75,07% van de stemmen voor het voorstel is uitgebracht en 24,93% ertegen. Er zijn 12.242 onthoudingen. Daarmee is het voorstel aanvaard.

Agenda item 16

Extension of the designation of the Board of Management as authorised body to limit or exclude the pre-emptive right upon the issue of ordinary shares (Resolution)

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)

45



De **voorzitter**: Dan de 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.

De verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur met betrekking tot het voorkeursrecht hangt samen met het hiervoor gedane voorstel dat u hebt aanvaard. Voorgesteld wordt om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als het orgaan dat bevoegd is

het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen, inclusief het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen, te beperken of uit te sluiten, te verlengen voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf vandaag, dus tot 17 oktober 2019. Daarmee komt de eerder gegeven aanwijzing die loopt tot 18 oktober 2018, te vervallen. Ook deze aanwijzing wordt elk jaar gevraagd. Ook deze aanwijzing zal zijn beperkt tot een maximum van 10% van het geplaatst aandelenkapitaal op het moment 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.

Wie van u wenst het woord over dit voorstel? Niemand? Nu minder dan 50% van het totaal geplaatste aandelenkapitaal vertegenwoordigd is, is voor besluitvorming over dit punt een twee derde meerderheid nodig. Mag ik u verzoeken uw stem uit te brengen om het voorstel om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan voor het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen te beperken of uit te sluiten, te verlengen met een periode van 18 maanden van de datum van deze vergadering?

De stemming is geopend.

De stemming wordt gesloten.

Agendapunt 16 / Agenda Item 16

Voor / For	111,220,286
Tegen / Against	42,210,626
Onthouding / Abstain	353,094

Voor / For	72.49%
Tegen / Against	27.51%



De **voorzitter**: Ik constateer 72,49% heeft ingestemd met het voorstel. Dat is meer dan twee derde. 27,51% heeft ertegen gestemd. Het voorstel is aanvaard.

Agenda item 17

Questions

Rondvraag

47



De **voorzitter**: Dan zijn we toe aan de rondvraag. Zijn er meldingen voor de rondvraag?

De heer **Van den Bos**: Ik wilde in een persoonlijk woord de nu inmiddels ex-CFO bedanken voor zeven jaar antwoorden op mijn simpele vragen. Dat werd altijd met een glimlach gedaan. Jan, ik denk inderdaad dat jij met het positief vermogen dat nu op de balans staat een grote bijdrage heb geleverd als cijferman. Ik denk dat we je daarvoor mogen bedanken.

De **voorzitter**: Dank u zeer!

De heer **Reinen**: Ik heb voor de vergadering in de wandelgangen gehoord dat er onlangs een excursie is geweest. Daar weet ik niets van. Als u dat nog een keer organiseert, houd ik mij aanbevolen. Dat houden we tegoe.

Ik heb onlangs wel een rondleiding gehad in het sorteercentrum Den Haag. Dat was heel interessant, want het was helemaal leeg. Ik was op zoek naar de businessbalie voor Den Haag en die is niet te vinden. Ik heb via het callcenter vernomen dat er in Den Haag geen businessbalie is en dat je naar Rotterdam moet als je naar een businessbalie wilt. Dat vind ik eigenlijk een beetje te ver weg. Daar wil ik duidelijkheid over hebben, want het callcenter kon mij niet verder helpen.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Karen kan de vraag over de excursie beantwoorden. In Den Haag hebben we het brieversorteercentrum eruit gehaald en inderdaad naar Rotterdam verhuisd. In het sorteercentrum van Den Haag is ons internationale sorteercentrum ingekomen. Als je nu komt, is het niet meer leeg. Daar hebben we met name de internationale brieven en de kleine pakketjes. De businessbalie voor brieven is verplaatst naar Rotterdam, maar er zijn natuurlijk wel andere plekken waar u post kunt aanbieden dan alleen op het sorteercentrum.

De heer **Reinen**: Ja, maar dan heb ik dus het probleem dat de laatste mogelijkheid om een brief in Den Haag te posten zodat die ook de volgende dag bezorgd wordt om 19.00 uur is. Anders is het 21.00 uur. Dat kan af en toe heel lastig zijn.



Herna Verhagen – CEO PostNL: Dat klopt.

De **voorzitter:** Onze CEO knikt.

De heer **Reinen:** Ik zou dus graag zien dat dit tijdstip een beetje werd opgerekt voor deze regio!

Herna Verhagen – CEO PostNL: Mijn tactische antwoord is dan dat ik het meeneem.

Karen Berg – Company secretary en Director IR & Treasury PostNL: Vorig jaar hebben wij op veler verzoek een excursie georganiseerd voor iedereen die zich bij de vorige aandeelhoudersvergadering heeft aangemeld. Ik vrees dat u dat toen niet gedaan hebt. Ik weet niet of wij de excursie weer herhalen, maar voor volgend jaar lijkt me dan een goed idee. Dan zal ik iedereen weer uitnodigen om zich daarvoor aan te melden.

De **voorzitter:** Dat staat genoteerd. Geen andere vragen voor de rondvraag?

De heer **Bruins:** Ik wil jullie hartelijk danken voor de wijze waarop jullie het verzetsmonument van PostNL op het Dassenplein gaan restaureren. Heel erg bedankt.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Heel graag gedaan! Dat gaan we inderdaad doen.

De heer **Bruins:** En het is een fantastisch monument om op een postzegel te zetten.

Herna Verhagen – CEO PostNL: Die neem ik ook mee.

Agenda item 18

Close

Sluiting

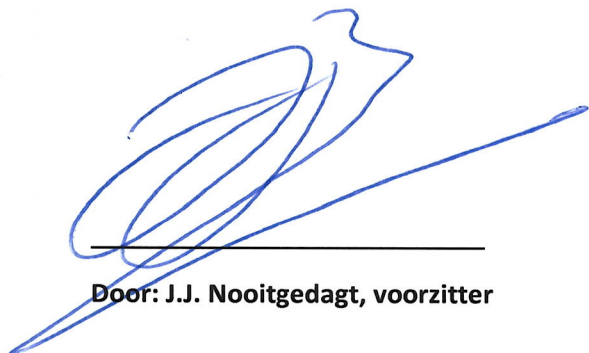
48



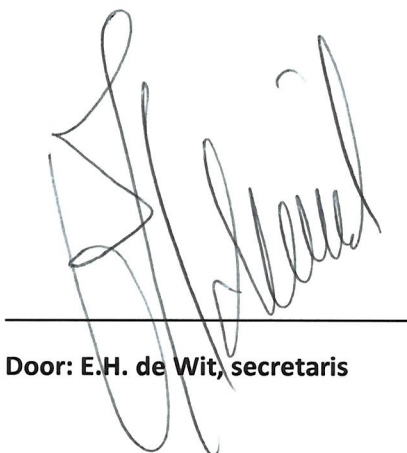
De **voorzitter:** Aangezien niemand meer het woord verlangt, dank ik u zeer voor uw inbreng. Ik hoop dat wij adequate antwoorden hebben kunnen geven.
(Applaus)

De vergadering is gesloten.

Vastgesteld op 2 november 2018 en getekend

A blue ink signature of J.J. Nooitgedagt, consisting of several large, overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Door: J.J. Nooitgedagt, voorzitter

A black ink signature of E.H. de Wit, featuring a large, stylized 'E' and 'W' with a horizontal line crossing through the middle.

Door: E.H. de Wit, secretaris