



Notulen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders PostNL N.V. ("PostNL" of de "Vennootschap") gehouden op 24 april 2012 om 14.00 uur in Hotel NH te Den Haag



Notulen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders PostNL gehouden op 24 april 2012 om 14.00 uur in Hotel NH te Den Haag

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

Van de Raad van Commissarissen zijn voorts aanwezig alle overige leden te weten mevrouw P.M. Altenburg, mevrouw T. Menssen en de heren R.J.N. Abrahamsen, M.A.M. Boersma, W. Kok en J. Wallage. De voltallige raad van bestuur is aanwezig te weten mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen en de heren J.P.P. Bos en G.T.C.A. Aben (de "Raad van Bestuur").



De agenda van de vergadering luidt als volgt:

1. Opening en mededelingen
2. Presentatie over de resultaten in 2011 door mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur
3. Jaarverslag 2011
4. Bespreking van het corporate governance hoofdstuk in het jaarverslag 2011, hoofdstuk 16
5. Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2011 (Besluit)
6. Dividend
 - a. Behandeling van het reserverings- en dividendbeleid
 - b. Winstbestemming (Besluit)
7. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur (Besluit)
8. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen (Besluit)
9. Raad van Commissarissen
 - a. Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen
 - b. Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor de (her)benoeming van leden van de Raad van Commissarissen
 - c. Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen
10. Voorstel tot herbenoeming van de heer P.C. Klaver tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)
11. Voorstel tot benoeming van de heer F. Rövekamp tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)
12. Mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2013 zullen ontstaan



13. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen (Besluit)
14. 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)
15. Machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap (Besluit)
16. Rondvraag
17. Sluiting



1. Opening en mededelingen

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

De concept notulen kunnen op verzoek toegezonden worden door middel van een antwoordkaart die buiten de zaal verkrijgbaar is. Tevens zullen de concept notulen te lezen zijn op de website van PostNL. In overeenstemming met de Nederlandse corporate governance code zullen de concept notulen vanaf 24 juli 2012 gedurende drie maanden op de website van PostNL worden gepubliceerd. De aandeelhouders hebben drie maanden de gelegenheid om op het concept te reageren. Na ommekomst van drie maanden worden de notulen vastgesteld door de Voorzitter en de Secretaris.

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

De mogelijkheid bestaat de vergadering in het Engels te volgen, dan wel in het Engels uitgesproken onderdelen in het Nederlands te volgen. De vergadering is rechtsgeldig opgeroepen op dinsdag 13 maart 2012 door publicatie op de website van PostNL en een kort persbericht. De registratiedatum was 27 maart 2012. Bij de oproeping is vermeld dat de volledige agenda met alle daarbij behorende bijlagen op de voorgeschreven wijze ter inzage zijn gelegd en verkrijgbaar zijn gesteld.

De gegevens van de presentielijst en de gegevens omtrent het aantal stemmen dat in deze vergadering kan worden uitgebracht zijn op dit moment nog niet beschikbaar en zullen in de vergadering bekend worden gemaakt zodra deze zijn uitgerekend. Op dit moment bedraagt het aantal geplaatste gewone aandelen van PostNL 392.301.442, waarvan 62.114 gewone aandelen door PostNL worden gehouden en waar derhalve niet op kan worden gestemd. De ter vergadering aanwezige notaris, de heer G.W.Ch. Visser, heeft voor diverse besluiten volmachten en steminstructies ontvangen waarbij het gaat om ongeveer 159 miljoen aandelen.

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



De Voorzitter geeft aan dat de heer Koorstra zijn functie, één jaar voor het einde van zijn lopende contract als Chief Executive Officer, met onmiddellijke ingang heeft neergelegd. De Raad van Commissarissen betreurt het besluit van de heer Koorstra en dankt hem voor de 21 jaar waarin hij zich met hart en ziel voor het bedrijf heeft ingezet. In een persbericht heeft de heer Koorstra een verklaring gegeven voor zijn beslissing. De Raad van Commissarissen heeft op dit persbericht geen commentaar.

Mevrouw Verhagen werd al enige jaren voorbereid om de heer Koorstra op te volgen na afloop van zijn dienstverband. Zij werkt bijna 20 jaar voor PostNL en diens rechtsvoorgangers en heeft grondige ervaring opgedaan in algemeen management, commerciële zaken en personeelsmanagement. Aan de voorwaarde om mevrouw Verhagen te benoemen, een positief advies van de Centrale Ondernemingsraad, is voldaan en dientengevolge kan mevrouw Verhagen hier ter vergadering door de Raad van Commissarissen als voorzitter van de Raad van Bestuur worden voorgesteld.

De Raad van Commissarissen vertrouwt erop dat de erfenis van de heer Koorstra bij haar in meer dan goede handen zal zijn. De Voorzitter benadrukt dat ondanks de indruk die gewekt zou kunnen zijn er geen verschil van mening is over het beleid tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur. Er is volledige overeenstemming over het beleid van PostNL en over de uitvoering hiervan, welk beleid dan ook ongewijzigd zal worden voortgezet.

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

De heer Slagter (VEB) geeft aan dat het vertrek van de heer Koorstra voor een situatie heeft gezorgd die niet voorzien was in de voorbereiding van deze aandeelhoudersvergadering.

Het ligt bijvoorbeeld niet voor de hand dat de heer Koorstra nog een rol zal krijgen, zoals aangekondigd bij de presentatie van de resultaten van het afgelopen jaar, onder agendapunt 2. Nu bij het onverwachte vertrek van de heer Koorstra en door de heer Koorstra zelf expliciet is verwezen naar de moeizame samenwerking met de Raad van Commissarissen, staan de agendapunten 8, 10 en 11 in een ander licht. De aandeelhouders hebben wezenlijk nieuwe informatie gekregen nadat zij hun volmacht hadden ingestuurd. De heer Slagter verzoekt daarom deze agendapunten van de agenda te halen en op een nieuw uit te schrijven buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders te behandelen omdat dit naar zijn mening de enige manier is waarop de Raad van Commissarissen met een betekenisvol mandaat verder gaat naar de toekomst.

De Voorzitter deelt graag zijn kijk op hoe bedrijven bestuurd worden, door groepen mensen met verschillende verantwoordelijkheden. De Raad van Commissarissen heeft een toezichthoudende rol, directies hebben een uitvoerende rol. Het zou niet goed zijn als een bedrijf afhankelijk zou zijn van één persoon ongeacht welke functie deze persoon bekleedt. In dat kader is er dan ook in dit geval sprake van continuïteit van beleid en heeft er geen wijziging plaatsgevonden, behalve dan dat de Raad van Commissarissen het besluit van de heer Koorstra betreurt. De Voorzitter geeft aan dat hij het voorstel van de heer Slagter in principe begrijpt maar het niet zal inwilligen.



De heer Slagter verzoekt de Voorzitter zijn besluit te heroverwegen omdat dit kan leiden tot niet optimale besluitvorming met als risico dat een aandeelhouder de totstandkoming van relevante besluiten zal aanvechten. Dit is niet in het belang van de onderneming en zal de rust die de onderneming nodig heeft niet ten goede zal komen. De bestuursvoorzitter is niet zomaar een persoon maar een wezenlijke speler. Zeker nu de heer Koorstra verwijst naar de moeizame samenwerking met de Raad van Commissarissen is dat iets om goed bij stil te staan, ook in de overweging van de eerder genoemde agendapunten.

De Voorzitter antwoordt dat PostNL, de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur en ook de aandeelhouders behoefte hebben aan rust in het bedrijf en zich willen richten op de huidige situatie waarin het bedrijf verkeert, iets waar ook de aandeelhouders bij gebaat zijn. De Voorzitter geeft aan dat hij, ook omdat het bedrijf een CEO heeft, nog steeds geen redenen ziet om deze agendapunten uit te stellen en te bespreken tijdens een buitengewone vergadering van aandeelhouders.

De heer Slagter geeft aan dat er ook een CEO verdwenen is en herhaalt zijn standpunt dat de behandeling van genoemde agendapunten onder protest gebeurt. Hij zegt verrast te zijn door de opmerkingen van de Voorzitter dat het vertrek van de heer Koorstra een "volslagen verrassing" was en dat de Raad van Commissarissen "zo fijn heeft samengewerkt al die jaren". De heer Slagter vraagt zich af hoe dit te rijmen valt met hetgeen de heer Koorstra in zijn persbericht heeft weergegeven: "de samenwerking met de Raad van Commissarissen is de laatste jaren uiterst moeizaam verlopen, onder andere in relatie tot verschillende opvattingen over hoe je de diverse stakeholder belangen het beste kunt dienen."

De heer Slagter vraagt of de Voorzitter het door de heer Koorstra geschetste beeld met betrekking tot de samenwerking met de Raad van Commissarissen herkent.

De Voorzitter geeft aan dat het vertrek een verrassing was. Enige wrijving tussen een raad van bestuur en een raad van commissarissen komt in elk bedrijf voor, maar signalen van deze aard waren niet aanwezig.

De heer Slagter geeft aan dat het hem bevreemdt dat de Voorzitter geen signalen heeft herkend op het moment zelf, maar ook niet achteraf, hetgeen twijfels oproept over diens oordeel. Daarnaast vraagt de heer Slagter of ook de andere commissarissen niets hebben gemerkt van eventuele onvrede bij de heer Koorstra.

De Voorzitter antwoordt dat er een uitermate open overlegstructuur heerst, maar dat er zoals in elke samenwerking wel eens een verschil van mening is, zeker bij een betrokken Raad van Commissarissen en zo ook vice versa; het zou zelfs niet goed zijn als dit niet zou voorkomen.

De heer Slagter merkt op dat het wel vervelend zou zijn als dit elke keer tot het vertrek van een CEO zou leiden. De heer Slagter vraagt naar de mening van de Voorzitter over de balans tussen de verschillende stakeholder belangen.



De Voorzitter antwoordt dat er geen enkel verschil van mening is geweest over het beleid van PostNL en dat bij het maken en uitvoeren van het beleid rekening wordt gehouden met alle stakeholders. De heer Koorstra heeft zijn mening in het persbericht weergegeven en de Raad van Commissarissen respecteert zijn mening.

De heer Slagter geeft aan dat er geen redenen zijn om te twifelen aan de kwaliteiten van mevrouw Verhagen, en feliciteert haar met haar benoeming, maar vraagt zich wel af waarom er niet pas op de plaats is gemaakt en gekeken is naar andere mogelijke geschikte externe kandidaten die in het profiel pasten. De heer Slagter vraagt naar de gevolgde procedure sinds de bekendmaking van het vertrek van de heer Koorstra.

De Voorzitter antwoordt dat besturen vooruitzien is en dat al bekend was dat de heer Koorstra volgend jaar na de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders op zijn laatst met pensioen zou gaan. De Raad van Commissarissen was zich hiervan bewust en heeft al langere tijd gekeken naar mogelijke kandidaten, zowel intern als extern. De Raad van Commissarissen is tot de conclusie gekomen dat, alle voorwaarden afgaand, mevrouw Verhagen het beste gekwalificeerd was. Derhalve kon de beslissing snel maar weloverwogen worden genomen.

De heer Slagter vraagt of dit besluit dan in één dag is genomen.

De Voorzitter antwoordt dat dit niet het geval is maar dat het proces voor opvolging van de heer Koorstra al enige maanden geleden in gang is gezet. Nadat de heer Koorstra zijn besluit kenbaar had gemaakt heeft de Raad van Commissarissen overleg gevoerd en was nog steeds unaniem het oordeel dat mevrouw Verhagen de beste kandidaat voor de functie is.

De heer Slagter wenst mevrouw Verhagen veel succes toe in haar nieuwe functie onder de moeilijke omstandigheden waar zij die aanneemt.

De Voorzitter geeft aan dat er nu vooruitgelopen wordt naar de volgende agendapunten en stelt voor eventuele vragen hierover dan ook bij die punten te stellen.

De heer Slagter uit zijn zorgen over het feit dat mevrouw Verhagen nu de plek van de heer Koorstra inneemt en hetzelfde beleid en strategie gaat uitvoeren als de heer Koorstra. Wanneer er nu een probleem komt zal dit dan wel herkend worden?

De Voorzitter erkent dat de veranderingen binnen PostNL tot enige moeilijkheden hebben geleid die straks nader door mevrouw Verhagen besproken zullen worden. Echter, deze moeilijkheden hebben geen negatieve invloed gehad op de verhouding tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Het meest recente overleg was van constructieve aard. Indien er onverhoopt problemen komen dan zal de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur helpen tot een oplossing te komen en eventuele effecten waar de heer Slagter op doelt, zullen dan ook uitblijven.



De heer Slagter verzoekt de Voorzitter nota te nemen van deze zorg en het vertrek van de heer Koorstra als een waarschuwing te zien.

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

De heer Van den Bos (particulier aandeelhouder) complimenteert de Voorzitter met het feit dat mevrouw Verhagen al voorbereid was om het voorzitterschap over te nemen van de heer Koorstra in 2013. Hij uit zijn ongenoegen over de handelwijze van de heer Koorstra.

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

De heer Stevense (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) sluit zich aan bij het verzoek van de heer Slagter om genoemde punten van de agenda te verwijderen en te behandelen in een buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders.

De Voorzitter antwoordt dat er de laatste tijd veel over PostNL in de pers is geschreven en geeft aan het voorstel van de heer Stevense met betrekking tot de agendapunten, aansluitend op het voorstel van de heer Slagter, te begrijpen maar hier niet op in te gaan.

De heer Stevense geeft aan dat volgens externe berichtgeving enkele grootaandeelhouders niet positief zouden stemmen over de herbenoeming van de heer Klaver. Hij vindt het niet reël, gezien de reeds ingebrachte stemmen (proxy voting), dit agendapunt nu in stemming te brengen.

De Voorzitter geeft het woord aan de Secretaris om uitleg te geven over het systeem van proxy voting.

De Secretaris legt uit dat indien men de van tevoren gegeven steminstructie had willen wijzigen, dit mogelijk was geweest door persoonlijk naar de vergadering te komen en bij de registratiebalie de gegeven steminstructie in te trekken. Tijdens de vergadering kan dan door de desbetreffende aandeelhouder opnieuw gestemd worden.

De heer Stevense merkt op dat het niet voor iedereen mogelijk is om hier persoonlijk aanwezig te zijn.

De Secretaris antwoordt dat men dan een volmacht had kunnen afgeven.

De heer Stevense geeft aan dat dit gebeurd is maar dat de termijn te kort was om te overzien wat er precies is voorgevallen en om daarna nog de stemkeuze te herzien. De heer Stevense verzoekt daarom nogmaals om deze agendapunten tijdens een buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders ter stemming te brengen.

De Voorzitter herhaalt de uitleg van de Secretaris en geeft het woord aan notaris Visser.



De heer Visser licht toe dat volmachtgevers hun volmacht hadden kunnen herroepen door zelf ter vergadering te verschijnen. Wanneer volmachtgevers dit niet doen worden de volmachten conform de instructie uitgevoerd. Het is voor de volmachthebber niet mogelijk om te weten welke aandeelhouder wellicht een andere mening is toegedaan als daar verder geen nadere instructie over is binnengekomen. Degene die gebruik maakt van het systeem van de steminstructie en de volmacht vooraf loopt daarmee willens en wetens het risico dat zich wellicht ter vergadering onverwachte zaken zouden kunnen voordoen, zoals nu dan kort voor de vergadering, waar de aandeelhouder geen rekening mee heeft kunnen houden bij de vaststelling van zijn stembeleid.

De heer Slagter merkt op dat men daar juridisch over van mening kan verschillen, maar dat het hoffelijk was geweest van PostNL naar de buitenlandse aandeelhouders om het verzoek toe te kennen.

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

De heer Van den Bos geeft aan de hele commotie rondom de agendapunten niet te begrijpen en drukt zijn ongenoegen uit over enkele institutionele beleggers. Wanneer deze aandeelhouders het belangrijk genoeg hadden gevonden zij vandaag wel aanwezig waren geweest.

De Voorzitter bedankt de heer Van den Bos.



2. Presentatie over de resultaten in 2011 door mevrouw H.W.P.M.A. Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur

De Voorzitter geeft -alvorens het jaarverslag 2011 aan de orde te stellen- het woord aan mevrouw Verhagen, de voorzitter van de Raad van Bestuur, die de visie van de Raad van Bestuur op de belangrijkste gebeurtenissen en de financiële gang van zaken in het boekjaar 2011 zal toelichten.

Mevrouw Verhagen zal aandacht besteden aan de performance over het jaar 2011 alsmede aan de veranderingen die de afgelopen maanden hebben plaatsgevonden bij PostNL in Nederland met de daarbij behorende problemen die zich hebben voorgedaan. Zij zal een kader schetsen met daarbij de visie van de Raad van Bestuur op de veranderingen. Daarna zal de heer Bos, lid van de Raad van Bestuur en Chief Financial Officer, ingaan op de cijfers, gevolgd door een uiteenzetting over de mijlpalen van PostNL voor het jaar 2012.

Mevrouw Verhagen begint met een uiteenzetting van de strategie over 2011 zoals die tijdens de analistendag in mei 2011 is gepresenteerd en zoals die nog steeds geldt en zal blijven gelden. Het bedrijf PostNL is opgedeeld in drie pilaren tezamen vormend het business portfolio van PostNL: Mail in NL -ofwel Post in Nederland- waar als belangrijkste uitdaging geldt het managen van de daling in de postvolumes, de tweede pilaar Pakketten, een van de groeipilaren met een sterk groeiende business in Nederland en België en tenslotte de derde pilaar International, waar PostNL actief is in het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en Italië.

In het VK, Duitsland en Italië werkt PostNL met twee bezorgmodellen: het model waarbij PostNL zelf post bezorgt en het model -in het VK- waarbij de post voor wat betreft het laatste stuk bezorgd wordt door Royal Mail.

Kijkend naar de drie genoemde pilaren heeft Mail in NL het in 2011 beter gedaan dan verwacht, voornamelijk door een geringere volumedaling -7,2%- dan voorspeld. De *underlying cash operating income* (onderliggend cash bedrijfsresultaat) was in 2011 € 154 miljoen tegen € 288 miljoen in 2010. Deze daling is te wijten aan de daling van volumes en het begin van de reorganisaties in Nederland. In 2011 was sprake van een omzetsdaling van 4,3%. Het percentage voor kwaliteit (de overkomstduur) was goed (96,1%). De uitvoering van de Masterplannen was in 2011 op schema.

PostNL heeft vorig jaar afscheid genomen van het laatste postkantoor (in Utrecht) en daarmee was tevens de joint venture van PostNL en ING ter exploitatie van de postkantoren ten einde. PostNL heeft een CAO voor postbezorgers afgesloten. In 2011 is begonnen met de voorbereidingen om postbodes die dit jaar overcompleteet worden binnen het bedrijf ook daadwerkelijk te kunnen begeleiden van werk naar werk.

Er zijn ook commerciële initiatieven ontplooid, bijvoorbeeld de introductie van Folders.nl. De meeste aanwezigen krijgen elke week een stapeltje ongeadresseerde post (folders) in de brievenbus. Folders.nl digitaliseert de folders en zo kan de consument ook via internet kijken naar aanbiedingen.



Een ander voorbeeld is FiNBOX, een samenwerking met banken, waarbij de mogelijkheid wordt geboden ook digitaal facturen te ontvangen. MijnWinkel is een initiatief dat PostNL is gestart voor het MKB. Hierbij wordt het voor MKB bedrijven gemakkelijk gemaakt op internet actief te worden en zaken via internet te doen.

Een ander belangrijk onderwerp is de overheidsregulering. De afgelopen maanden is in de Tweede Kamer veel gediscussieerd over PostNL. De discussies zijn gestart in 2011 met een voorstel om van een zes- naar een vijfdaagse bezorgweek te gaan. Om beter te begrijpen waarom de maandag afgeschaft moet worden en wat de impact van afschaffing, onder andere op medewerkers, is, heeft de Tweede Kamer om meer informatie gevraagd.

Daarnaast heeft de Tweede Kamer om meer controle instrumenten voor de toezichthouder op de postmarkt gevraagd. De vraag naar meer controle is ingegeven door de constatering van de politiek dat de liberalisering van de postmarkt mislukt is. Er zijn op dit moment nog maar twee spelers in Nederland, te weten PostNL en Sandd. Ter voorkoming van misbruik van een veronderstelde machtspositie komt er een voorstel van de Minister met daarin instrumenten die een verscherpt toezicht mogelijk moeten maken.

PostNL vindt verscherpt markttoezicht onnodig. De krimp van het bedrijf heeft niet zozeer te maken met concurrentie maar veel meer met substitutie (het vervangen van post door e-mails). Op dit moment is de politieke agenda onzeker vanwege de val van het Kabinet en het uitzicht op nieuwe verkiezingen.

De tweede pilaar van PostNL is Pakketten. Pakketten heeft goed gepresteerd in 2011, gestimuleerd door de groei van e-commerce. De volumes zijn gestegen met 6%, de omzet bedroeg €608 miljoen met de daarbij behorende *underlying cash operating income* van €92 miljoen. De 6% groei van het volume wordt veroorzaakt door toestroom van nieuwe klanten en door slechte weersomstandigheden tijdens de zomer van 2011.

PostNL heeft Zalando gecontracteerd als nieuwe klant. Een reeds bestaande klant is Bol.com, waarvoor PostNL de pakketjes doet waar onder andere boeken en CD's in worden verpakt en nu ook de wasmachines en koelkasten levert en aansluit. Een nieuwe commerciële initiatief om het voor consumenten makkelijker te maken om als zij pakjes bestellen via internet bij te houden wanneer zij die pakjes krijgen is MijnPakket.nl.

Ook binnen Pakketten is PostNL een grote operationele wijziging door aan het voeren, de zogeheten nieuwe logistieke infrastructuur (NLI). Er komen 18 nieuwe logistieke centra waar sorteren en distributie worden gecombineerd. De eerste centra zijn inmiddels geopend in Waddinxveen en Elst. Den Bosch en Hengelo worden dit kwartaal geopend, gevolgd door Breda, Sittard en Amersfoort.

Redenen voor deze logistieke verandering zijn tweërlei. De huidige infrastructuur is geschikt om tot honderd miljoen pakjes per jaar te sorteren. Omdat dit volume inmiddels overschreden is zijn nieuwe



investeringen nodig om de groei in het volume ook daadwerkelijk aan te kunnen. Een tweede reden voor een aangepaste logistieke verandering is om de kostprijs op gelijk niveau te kunnen handhaven.

De derde pilaar -International- bestaat uit drie landen, het Verenigd Koninkrijk, Italië en Duitsland. Tesaamen laten deze landen een sterke omzetgroei te zien van (organisch) 7,8%. De *underlying cash operating income* is verbeterd van een negatieve positie vorig jaar (-€24 miljoen) naar een (kleine) positieve positie in 2011 van €5 miljoen. In het VK zien we een sterke groei op de geadresseerde volumes, zowel regionaal als nationaal. In Duitsland is PostNL een groot herstructureringsprogramma gestart. We zien in Duitsland tekenen van verbetering. Italië groeit hard en is een land waar we ook in 2012 groei verwachten.

Per land behandelt mevrouw Verhagen de belangrijkste aspecten van 2011.

In het VK is PostNL op 16 april 2012 in de omgeving van Londen gestart met een pilot onder de naam End-to-End. PostNL zorgde al voor de collectie en het sorteren van post. De bezorging werd -en wordt- door Royal Mail gedaan. De pilot houdt in dat wij nu ook zelf bezorgen. Voor PostNL is dit een belangrijk initiatief, omdat het grootste deel van de kosten in het laatste stuk van de keten zitten en daar derhalve optimalisatiekansen zitten.

In het VK is PostNL in 2011 hard gegroeid op het gebied van geadresseerd volume en packets & parcels. De Engelse toezichthouder heeft in zijn eerste rapport zijn visie op de regulering van de Engelse postmarkt neergelegd voor de komende 7 jaar. De toegang tot Royal Mail blijft voor de komende 7 jaar in stand, hetgeen een soort garantie is voor het downstream access model dat PostNL in het VK heeft. Daarnaast geldt in het VK alleen een maximum prijs op de post vallend onder de universele dienstverlening.

Er wordt nog een discussie gevoerd in het VK over de BTW. Royal Mail hoeft op bepaalde producten bij haar klanten geen BTW in rekening te brengen, terwijl PostNL dit wel moet. Bij klanten die betaalde BTW niet kunnen verrekenen, zoals banken, verzekeraars en charitatieve instellingen, heeft PostNL dus een concurrentienadeel. Dit ziet PostNL graag anders.

Duitsland is al vele jaren verlieslatend. In 2011 is in Duitsland een reorganisatie doorgevoerd teneinde break even te kunnen zijn in 2013. Na afloop van het jaar 2011 lijkt het erop dat PostNL op de goede weg is dit doel te bereiken. De reorganisatie is bewerkstelligd door bepaalde regio's waar PostNL zelf de bezorging deed te sluiten. Daarnaast is een meer ondernemingsgericht model ingevoerd. Op overhead en andere kosten is bespaard voor een bedrag van rond €7 miljoen in 2011. Commerciële initiatieven zijn genomen op het gebied van pakjes, maar ook op het gebied van International. PostNL's klanten krijgen toegang tot nieuwe producten, zoals bijvoorbeeld CO₂-neutrale post en tot samenwerkingsverbanden, zoals bijvoorbeeld Mail Alliance.

In Italië wordt elk jaar groei gerealiseerd. In 2011 bijvoorbeeld door het aangaan van een samenwerkingsverband met ACI/Bufetti, een bedrijf dat te vergelijken is met het Nederlandse



Multicopy. Klanten kunnen hier hun aangetekende post -het door PostNL gevoerde produkt Formula Certa- afgeven en ophalen. Formula Ibrida is een ander produkt dat in 2011 in de markt is gebracht. Het gaat om een hybride formule waarbij klanten kunnen kiezen tussen het digitaal en fysiek versturen van post. Voor Italië was 2011 een succesvol jaar.

Op het gebied van corporate responsibility laten de scores over de jaren 2010 en 2011 het volgende zien: employee engagement stijgt van 55% naar 56%, klanttevredenheid daalt van 91% naar 89%, een daling die waarschijnlijk te wijten is aan het veranderingsproces dat in 2011 gestart is. Op het gebied van ziekteverzuim is de score gelijk gebleven op 5,4%. Een groot deel van het ziekteverzuim bestaat uit langdurig verzuim (meer dan 6 weken). PostNL's CO₂ efficiency index is verbeterd van 70.4% naar 64.5%. In 2011 heeft PostNL in de Dow Jones Sustainability Index de ranking gekregen van Super Sector Leader in de categorie Industrial Goods and Services.

De performance over het jaar 2011 levert het volgende beeld op. Mail in Nederland heeft haar omzet zien dalen met 4,3%, in lijn met de afgegeven outlook van een negatieve mid single digit. De *underlying cash operating income margin* is met 6,3% iets beter gebleken dan verwacht (outlook 3% tot 5%). Pakketten is hard gegroeid: de omzet is gestegen met 7,8% en de *underlying cash operating income margin* is uitgekomen op 15,1%. De omzet van International is gestegen met 14%, de *underlying cash operating income margin* was over geheel 2011 0,3%. De totale *underlying cash operating income* van PostNL over het jaar 2011 bedraagt €220 miljoen. Vergeleken met de gegeven guidance van €130-170 miljoen dus geen slecht jaar.

Vergeleken met 2010 is echter sprake van een daling in de *underlying cash operating income* van €341 miljoen naar €220 miljoen in 2011. Het grootste deel van deze daling wordt veroorzaakt door Mail in NL – €137 miljoen- met als oorzaak de volumedaling in het postverkeer in Nederland en de reorganisatie van de postbezorging binnen Mail in NL. Pakketten en International hebben het goed gedaan maar maken een verschil van €137 miljoen niet goed.

Mevrouw Verhagen staat stil bij de redenen voor de reorganisatie binnen Mail in NL en bij de reeds genomen en nog te nemen acties om de kwaliteit van de postbezorging op niveau te brengen. Veranderingen zijn in het postbedrijf noodzakelijk vanwege toenemende substitutie. Daarnaast krimpt de markt en nemen de kosten toe, met name als gevolg van substitutie. Wanneer PostNL deze ontwikkelingen op langere termijn beheersbaar wil houden betekent dat een fundamentele wijziging van de bedrijfsvoering. Deze wijziging heeft geleid tot de reorganisatie waar de afgelopen maanden veel over te doen is geweest en waarvan de impact groter is dan PostNL had verwacht, zowel voor zijn klanten, als voor de organisatie als voor de mensen werkzaam bij PostNL zelf.

De reorganisatie, gestart in het afgelopen kwartaal, laat zich als volgt samenvatten. De logistieke processen zijn aangepast naar een piek-dal model, waarbij klanten kunnen kiezen hun post op piektijden te laten bezorgen tegen een lagere prijs dan bezorging op een daldag. Daarnaast zijn zes sorteercentra gereorganiseerd, een aantal van de depots waar postbodes werken zijn gesloten en de



activiteiten overgebracht naar voorsorteerlocaties, waar PostNL deels met andere mensen is gaan werken. De combinatie van al die veranderingen kwam in het eerste kwartaal van 2012 samen.

Omdat in het logistieke proces verschillende processen ineengrijpen had het kwaliteitsverlies in het eerste deel van de keten uiteindelijk ook consequenties voor de overige delen van de keten. Zij geeft als voorbeeld de reorganisatie van de 6 sorteercentra: veranderingen zijn aangebracht in het dag-, avond- en nachtschema, delen van het proces zijn naar elders overgeplaatst om uiteindelijk met minder mensen te kunnen gaan werken, 2000 medewerkers hebben een nieuw contract gekregen, 300 medewerkers zijn overcompleet verklaard.

De tweede verandering -waar veel publiciteit over is geweest- is het migreren van 171 voorbereidgebieden. Het voorbereiden is gecentraliseerd naar 9 nieuw te openen centrale voorbereidingslocaties (CVL's) en de bezorging naar nieuwe bezorggebieden. In het eerste kwartaal waren 8 voorbereidgebieden in de provincie Utrecht en Noord-Brabant/Limburg als eerste aan de beurt voor migratie naar de CVL's Utrecht en Den Bosch.

In de weken waarin de veranderingen zijn doorgevoerd zijn veel meer klachten binnengekomen dan in andere weken. Achterstanden ontstonden vanwege het ontvangen van vertraagde post uit de sorteercentra, het werken met medewerkers in de voorbereidingslocaties die voor 85% nieuw waren in hun functie, waardoor het inwerken van deze medewerkers meer tijd kostte. Niet alle werkmethodeken liepen zoals we hadden verwacht. De achterstanden zijn inmiddels weggewerkt omdat daar door PostNL veel extra mankracht op is gezet.

Het aantal klachten is aan het afnemen maar het productiviteitsdoel en het bezorgniveau van vóór de reorganisatie zijn daarmee nog niet bereikt. De uitrol van de nieuwe centrale voorbereidingslocaties is uitgesteld zodat PostNL er zeker van is dat -wanneer de volgende voorbereidingslocaties worden uitgerold- dit niet leidt tot het grote kwaliteitsverlies dat is opgetreden in Utrecht en Den Bosch. Enige frictie zal er altijd zijn aangezien veranderingen van deze omvang nooit lukken zonder consequenties.

Omdat de reorganisatie onontkoombaar is maar ook complex zullen de volgende uitrollen worden gedaan met meer aandacht voor behoud van kwaliteit. Dit is in het belang van PostNL's klanten en medewerkers. Voor klanten betekent dit een meer gefaseerde migratie en betere communicatie. Met de medezeggenschap zijn wij in gesprek om verbeteringen ten opzichte van de eerdere uitrollen in te voeren. We herzien dan ook samen met de medezeggenschap de implementatie, maar we beseffen ook dat we blijven vragen van onze klanten en van onze medewerkers.

De heer Klaver geeft het woord aan de heer Bos.

De heer Bos geeft een samenvatting van de financiële resultaten over het jaar 2011. De omzet is stabiel gebleven vanwege het feit dat de daling bij Mail in NL is gecompenseerd door een stijging bij Pakketten en International. Het bedrijfsresultaat is met €63 miljoen gedaald. Omdat dit getal wordt beïnvloed door een aantal eenmalige posten en hierin niet de cash reorganisatieuitgaven en cash



pensioenlasten zijn verwerkt, is de *underlying cash operating income* een goede weergave van de ontwikkeling van het bedrijfsresultaat van PostNL. Over 2011 is de *underlying cash operating income* uitgekomen op €220 miljoen, een daling ten opzichte van 2010 met €121 miljoen. PostNL's netto winst bedraagt €1,7 miljard, een hoog bedrag vanwege het boeken naar marktwaarde van het bij splitsing behouden aandeel in TNT Express NV. Gecorrigeerd voor dergelijke effecten blijft een nettowinst over van €238 miljoen. Uitgaande van het dividendbeleid zal PostNL 75% van haar onderliggend *net cash income* uitkeren aan aandeelhouders, met een minimum van €150 miljoen. Over 2011 bedroeg de *underlying net cash income* €41 miljoen.

Kijkend naar de resultaten per segment is de grootste daling in de *underlying cash operating income* – met €134 miljoen ten opzichte van 2010- te zien bij Mail in NL, vanwege het feit dat de volumedaling en kostenstijging binnen Mail in NL niet gecompenseerd worden door prijsstijging en kostenbesparingsplannen. Daarnaast wordt meer uitgegeven aan pensioenen en reorganisatie. Bij Pakketten is daarentegen sprake van een positieve ontwikkeling van de *underlying cash operating income*: een stijging van €11 miljoen ten opzichte van vorig jaar met name gedreven door verdere efficiency en volumestijging met ongeveer 6%. Bij Internationaal is een forse verbetering in de *underlying cash operating income* te zien van €29 miljoen.

Bij Mail Other/intercompany is een daling in de *underlying cash operating income* ten opzichte van 2010 te zien van €27 miljoen. Dit komt omdat in 2010 nog de resultaten van de verkochte activiteiten in België en Italië zijn meegenomen, daarnaast zijn in 2011 de cash pensioenlasten gestegen.

Voor wat betreft de pensioenen zijn er twee onderwerpen die de heer Bos aan de orde stelt. Tussen PostNL en het pensioenfonds van PostNL is een discussie gaande over de vraag of al dan niet door PostNL additionele betalingen aan het pensioenfonds moeten worden gedaan. Het pensioenfonds vraagt PostNL om bij te storten vanwege een dekkingsgraad die lager is dan het vereiste minimum niveau. Het standpunt van PostNL is dat bijstortingen nog niet noodzakelijk zijn omdat het pensioenfonds voldoende eigen herstelvermogen heeft, aangezien het fonds tot eind 2013 heeft om boven de vereiste minimum dekkingsgraad uit te komen. Inmiddels is deze zaak voorgelegd aan een Geschillencommissie. PostNL verwacht binnen vier tot zes maanden een uitspraak.

Kijkend naar de CAO- onderhandelingen is een belangrijke component de pensioenregeling. Op dit moment betaalt PostNL circa 40% pensioenpremie van de pensioengrondslag. PostNL wil via een aantal maatregelen in overleg met de bonden komen tot een verlaging van de –hoge- pensioenlasten en tot een soberder regeling. Deze onderhandelingen zijn gestart op 14 februari 2012.

Voor de gezondheid van de onderneming is het geconsolideerde eigen vermogen een belangrijke graadmeter. De ontwikkeling van PostNL's geconsolideerde eigen vermogen is in belangrijke mate beïnvloed door de afsplitsing van TNT Express NV en vervolgens door de waardedaling van het aandeel in TNT Express NV naar een koers eind 2011 van €5,77 per aandeel. Hierdoor is het eigen vermogen van PostNL eind 2011 op €400 miljoen uitgekomen. Tegen de huidige koers van TNT Express van circa €9,20 per aandeel komt het eigen vermogen uit op circa €1 miljard.



Na 1 januari 2013 worden implicaties van nieuwe regelgeving betreffende verslaglegging van pensioenen verwacht. Een van de implicaties zal zijn een afboeking van het eigen vermogen, afhankelijk van de ontwikkeling van de rente en de waarde van de assets van het pensioenfonds. Eind 2011 zou deze afboeking, rekening houdend met de genoemde parameters, circa €700 miljoen zijn geweest. Kijkend naar de waarde van het aandeel TNT Express eind 2011 zou dit leiden tot een negatief eigen vermogen eind 2011. Omdat PostNL van mening is dat deze uitkomst niet de onderliggende waarde van het bedrijf goed weergeeft, zijn voor de enkelvoudige jaarrekening nieuwe verslagleggings regels aangenomen, de Europese IFRS-regels. De investeringen zijn opnieuw gewaardeerd op basis van de IFRS regels hetgeen geleid heeft tot een opwaardering van zowel PostNL's investeringen als van het eigen vermogen. Op deze wijze wordt een beter beeld gegeven van PostNL's eigen vermogen positie in de enkelvoudige jaarrekening en ook maakt dit het mogelijk bij een negatief geconsolideerd eigen vermogen een dividend in aandelen uit te keren. De heer Bos laat de ontwikkeling van het eigen vermogen volgens de enkelvoudige jaarrekening zien over de jaren 2010-2013. Per eind 2011 bedraagt het eigen vermogen €1,9 miljard. Door het effect van de aanpassing van de verslagleggings regels op pensioenen, het inkomstenbegrip en de impact van de afsplitsing van TNT Express N.V. ontstaat er een permanent verschil tussen de enkelvoudige- en de geconsolideerde jaarrekening.

Het dividendvoorstel over het jaar 2011 is gebaseerd op het uitkeren van 75% van de *underlying net cash income* met een minimum van €150 miljoen. Daarnaast geldt dat PostNL alleen dividend in contanten uitkeert wanneer er een positief geconsolideerd eigen vermogen is alsmede de zekerheid van een credit rating van triple B+ of BAA- (afhankelijk van de rating agency). Met inachtneming van de huidige omstandigheden leidt dit tot het voorstel een slotdividend uit te keren in aandelen van €0,193. Het slotdividend zal berekend worden aan de hand van de gemiddelde koers van het aandeel PostNL op de handelsdagen 2 tot en met 4 mei 2012 waarbij de conversiekoers op 5 mei 2012 zal worden gepubliceerd.

Daarnaast wordt het slotdividend op de aandelen TNT Express door PostNL aan haar aandeelhouders doorgegeven, een bedrag van €0,002 per aandeel.

Tot slot van zijn presentatie vermeldt de heer Bos het openbaar bod dat op 9 maart 2012 door UPS is uitgebracht op alle aandelen TNT Express voor een bedrag van €9,50 per aandeel. UPS en TNT Express zijn tot overeenstemming gekomen over het bod waarbij nog moet worden voldaan aan een aantal voorwaarden. Het bod is goed nieuws voor PostNL omdat het een verbetering van haar eigen vermogenspositie zou kunnen betekenen en een mogelijk herstel naar dividend in contanten. Daarom hebben PostNL en UPS ook een zogenaamde onherroepelijkheidsverklaring ondertekend hetgeen betekent dat PostNL haar aandelen in TNT Express zal aanbieden aan UPS wanneer aan de voorwaarden voor gestanddoening van het bod te weten goedkeuring van de Europese Commissie voor de overname en het aanmelden van tenminste 80% van de aandelen is voldaan. De heer Bos verwijst naar de persberichten die over het bod gepubliceerd zijn. PostNL heeft UPS toegezegd een bedrag van €700 miljoen van de totaalopbrengst op een geblokkeerde rekening te zullen zetten, een



zogenoemde escrow account, waarvan het geld alleen gebruikt mag worden voor de aflossing van de obligatieleningen die PostNL heeft uitstaan (voor een bedrag van in totaal €1,6 miljard). Om onduidelijkheden te voorkomen heeft PostNL bekend gemaakt hoe zij de opbrengst van de verkoop van de aandelen TNT Express gaat aanwenden. Allereerst zullen bestaande schulden afgelost worden conform het financieel beleid van PostNL zodat een triple B+/ Baa1 credit rating bereikt kan worden. Dan zal het dividend in contanten worden hersteld conform het dividendbeleid. Ten derde zal een deel van het geld aangewend worden voor investering in portfolioverbreding, waarmee risico's gespreid zullen worden en tot slot zal hetgeen overblijft gelijkelijk worden aangewend voor het verlagen van de risico's op het gebied van pensioenen en/of voor het uitkeren van additioneel dividend aan de aandeelhouders van PostNL overeenkomstig zijn dividendbeleid. Dit laatste kan in de vorm van dividend betaling dan wel in de vorm van inkoop van eigen aandelen.

De heer Bos geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen meldt de hoogtepunten van het jaar 2012. Dit zijn de verdere uitrol van de reorganisatie binnen Mail NL, binnen Pakketten de verdere uitrol van onze nieuwe logistieke infrastructuur en –in absolute zin- ook verdere groei van het netwerk. Ook binnen Internationaal zijn de initiatieven gericht op groei. Het zelf post gaan bezorgen in het VK, een break even resultaat in Duitsland in 2013 en het voorstellen van nieuwe cross border oplossingen op internationaal gebied zijn voorbeelden. Het bod op de aandelen TNT Express is al genoemd door de heer Bos. Twee laatste belangrijke onderwerpen zijn het regelgevingsdossier en het dossier rondom pensioenen. Met de overheid praat PostNL over een vijfdaagse bezorgweek en in algemene zin over het toezicht op PostNL. Het dossier rondom pensioenen hangt samen met de CAO onderhandelingen.

Mevrouw Verhagen meldt in dit kader dat de Raad van Bestuur afziet van haar gehele variabele beloning over 2012 vanwege de grote reorganisatie die PostNL doormaakt en de eerdere problemen rondom kwaliteit van bezorging in Nederland.

De verwachting van de resultaten over het jaar 2012 -de Outlook- zijn als volgt. In Mail NL zal de daling van de volumes doorzetten hetgeen leidt tot een daling van het omzetcijfer naar *low single digit* alsook een verdere daling van de *underlying cash operating income*.

Met Pakketten verwacht PostNL *high single digit* te groeien, deels vanwege de overdracht van aangetekende post van Mail NL naar Pakketten en deels door organische groei. De *underlying cash operating income margin* blijft hoog, tussen 13 en 15%. International blijft groeien, naar verwachting naar een *underlying cash operating income margin* van 1 tot 2%.

Voor de gehele organisatie komt dit op een *underlying cash operating income margin* van tussen €110 miljoen en €160 miljoen.

De Voorzitter dankt mevrouw Verhagen en de heer Bos voor hun toelichting en gaat over tot behandeling van agendapunt 3 – het jaarverslag 2011.



3. Jaarverslag 2011

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen over het jaarverslag 2011 en de jaarrekening 2011.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Jansen.

De heer Jansen (VEB) vindt het als belegger frustrerend te zien dat de onderneming het operationeel goed heeft gedaan maar dat op externe zaken als de ontwikkeling van de pensioenen en de waardefluctuaties van het aandeel Express geen invloed was.

De onderneming had daarentegen wel invloed op de reorganisatie. De VEB is van mening dat deze vrij slordig en te snel is ingezet. In de media is gesproken van een puinhoop: veel poststukken zijn niet bezorgd, 80% van de werknemers op de sorteercentra was nieuw en slecht ingewerkt. De heer Jansen vraagt zich af hoe lang het stilleggen van de reorganisatie zal gaan duren. Daarnaast wil hij weten wat de consequenties zijn van het stilleggen voor de bezuinigingsprogramma's (in cijfers), of er al effecten bij klanten merkbaar zijn en hoe de concurrentie hierop zal reageren.

Er wordt door critici gesteld dat de besparingsprogramma's en het korten op de salarissen tot gevolg zouden kunnen hebben dat er structureel problemen zouden kunnen zijn met de kwaliteit van PostNL. In hoeverre is dat een reële dreiging en hoe wordt hier vanuit de onderneming tegen aan gekeken? In aanvulling daarop het absentieïsme percentage. Dat was onveranderd ten opzicht van 2010, begrijpelijk gezien de reorganisaties die nu doorgevoerd worden. Welke ruimte zit er in dit percentage om dit naar beneden te brengen en wat zijn hiervoor de concrete targets?

De Voorzitter complimenteert de heer Jansen met de duidelijke vragen en vraagt mevrouw Verhagen de vragen te beantwoorden.

Mevrouw Verhagen herhaalt de opmerking dat gegeven de complexiteit van het veranderingsproces het moeilijk is om een dergelijk proces te doen zonder dat enige disruptie optreedt. Het uitstel –zij spreekt liever over fasering- zal waarschijnlijk een aantal maanden in beslag nemen. Na drie maanden zal duidelijk zijn welke verbetermaatregelen noodzakelijk zijn. De besparingen op lange termijn worden door de fasering niet geraakt, de Masterplannen blijven gehandhaafd. Zij verwacht niet dat de vertraging zal aanhouden vanwege -in de woorden van de heer Jansen- slecht ingewerkte mensen. Wel heeft PostNL tijd nodig om wat in Utrecht en Den Bosch is geleerd en niet conform verwachting was, te implementeren voor de uitrollen die de komende tijd gaan plaatsvinden. Een van de leerpunten is dat mensen die nieuwe werkzaamheden moeten verrichten meer tijd gegund zal worden om het werk onder de knie te krijgen, om zodoende de kwaliteitsproblemen die anders kunnen ontstaan te vermijden.



Met betrekking tot de vraag over lagere beloningen merkt mevrouw Verhagen op dat PostNL marktconforme salarissen betaalt. Voor de nieuwe functie van postbezorger, die bestaat in de regio's waar PostNL is overgegaan naar een centrale voorbereidingslocatie, gelden andere voorwaarden dan voor postbodes, omdat de postbezorger ander werk doet dan de postbode.

De klanten zijn voorafgaand aan de reorganisatie geïnformeerd. Helaas was de disruptie erger dan verwacht hetgeen geleid heeft tot veel klachten. De klachten worden zeer serieus genomen, vandaar ook de fasering van de uitrol, zodat zeker is dat de volgende uitrol beter gaat. Op dit moment vertrekken er geen klanten. PostNL is in nauw contact met zijn klanten en heeft toegezegd hen in de vervolgfase direct mee te nemen zodat bekend is welke regio's aan de beurt zijn voor de uitrol.

De heer Jansen herhaalt zijn vraag over de doelen in het kader van het absentieïsme van rond de 5,4%.

Mevrouw Verhagen legt uit dat PostNL de doelen over 2012 niet bekend maakt. De vraag is of een absentieïsme van 5,4% een hoog of een laag cijfer is. Kijkend naar de ouder wordende populatie van PostNL is het helaas met het soort werk dat PostNL heeft -fysieke arbeid- bijna niet mogelijk dan dat het absentieïsme op het niveau van 5,4% blijft en misschien zelfs nog stijgt.

Op een vraag van de heer Jansen herhaalt mevrouw Verhagen dat zij geen uitspraak doet over de vraag of het niveau van 5,4% in de beloningsdoelstellingen staat.

De heer Jansen vraagt of de kostenbesparingen die nu geprognosticeerd zijn overeind blijven met het gedoe dat heeft plaatsgevonden.

Mevrouw Verhagen bevestigt dat de lange termijnbesparingen van de Masterplannen gehandhaafd blijven.

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

De heer Van den Bos vraagt zich af of het bedrag van €39 miljoen te betalen aan het pensioenfonds betrekking heeft op het jaar 2011 of op 2012.

De heer Bos antwoordt dat dit slaat op het jaar 2011.

De heer Van den Bos vraagt of dit bedrag is meegenomen bij wijze van voorziening voor 2012.

De heer Bos antwoordt dat het bedrag nog niet betaald is. Er loopt een discussie tussen het pensioenfonds en PostNL over de vraag of dit bedrag daadwerkelijk betaald moet worden.



De heer Van den Bos vraagt of het misschien beter geweest was een reservering voor het bedrag van €39 miljoen te nemen zodat die het daaropvolgende jaar vrij kan vallen of niet. Nu ontstaat er een beeld van de winst die misschien een beetje geflatteerd is.

De heer Bos legt uit dat de €39 miljoen –wanneer die betaald zou zijn- van de kasstroom afgegaan zou zijn maar niet de winst zou hebben beïnvloed vanwege de accounting methodiek die PostNL toepast.

De heer Van den Bos merkt op dat hij het bewonderenswaardig vindt dat de Raad van Bestuur afziet van zijn variabele beloning over het jaar 2012. Hij vraagt wat de koers van uitstaande obligatieleningen op dit moment is. Hij wijst erop dat –zoals ook ING heeft gedaan- de obligaties wanneer de waarde laag is teruggekocht kunnen worden door de uitgevende instelling zelf. Wanneer de obligaties vervolgens weer worden uitgegeven tegen pari kan dit een aantrekkelijke winst opleveren voor de vennootschap.

De heer Bos merkt op dat hij dadelijk op de koers zal terugkomen.

De heer Van den Bos verwijst naar pagina 4 van het jaarverslag 2011 en citeert uit het voorwoord van de heer Koorstra “*daarnaast hebben wij het niveau van klanttevredenheid weten te handhaven. In 2010 91% en in 2011 89%*”. Dit lijkt een verlaging. De klantvriendelijkheid is naar beneden gegaan en niet gehandhaafd.

Mevrouw Verhagen herhaalt de cijfers die zij in haar presentatie genoemd heeft te weten een daling van de klanttevredenheid van 91% naar 89%. Beide cijfers vallen in dezelfde orde van grootte en dat is hetgeen de heer Koorstra bedoeld heeft. Calculatorisch is echter inderdaad sprake van een daling van 2%.

De heer Bos komt terug op de koers van de obligatielening van PostNL. De koers is als volgt verdeeld: voor 2015 is het 105 boven pari, voor 2017 is het 111 en voor 2018 is het 121 boven pari. De oorzaak hiervan is de relatief hoge rente op deze leningen.

De heer Van den Bos vraagt of -wanneer de opbrengst van de verkoop van de aandelen van TNT Express is binnengekomen- de leningen dan à pari kunnen worden afgelost door PostNL en zo ja, of er voor de aflossing dan extra betaald moet worden. Hij vraagt zich tenslotte af of de kortst lopende obligatie niet gewoon kan blijven doorlopen.

De Voorzitter antwoordt dat à pari aflossen bij de huidige rentestand slechts op de einddatum mogelijk is. Bij de eventuele ontvangst van de opbrengst zal de aflossing van een deel van de leningen nader worden bestudeerd.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Stevense.



De heer Stevense (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) spreekt zijn verbazing uit over het verloop van de reorganisatie. Het sorteercentrum in Nieuwegein is op 16 januari 2012 omgegaan. De rest van de organisatie op zondag 18 maart. PostNL had toen dus al ervaring kunnen opdoen in Nieuwegein. Hij vraagt zich af wat er precies fout is gegaan.

Mevrouw Verhagen begint met het onderscheid tussen Nieuwegein als een voorsorteerlocatie – inderdaad geopend in januari 2012- en de sorteercentra, zes in totaal verspreid over heel Nederland. Wanneer gesproken wordt over de reorganisatie gaat het over de sorteercentra. De kwaliteitsproblemen deden zich voor in Utrecht en Den Bosch, beiden voorsorteerlocaties.

De zes sorteercentra waar het nieuwe werkmodel piek-dal is ingevoerd zijn inderdaad in één keer omgegaan. Dat heeft geleid tot een tijdelijke kwaliteitsdip waaraan nu gewerkt wordt om dat naar het oude kwaliteitsniveau terug te brengen.

Het niet goed sorteren van post heeft invloed op het werk in de voorbereidingslocatie, op de postbezorger die daadwerkelijk moet kunnen bezorgen. Het tweede deel van het probleem, in Nieuwegein, Utrecht en Den Bosch, is dat deze voorsorteerlocaties geopend zijn zonder dat de mensen die het werk moesten uitvoeren voldoende tijd kregen om het nieuwe werk onder de knie te krijgen. De combinatie van deze effecten is groter geweest dan PostNL had verwacht en voorzien. Daarom is besloten om pas op de plaats te maken.

De heer Stevense merkt op dat hij ten aanzien van het niet voldoende opgeleid zijn gehoord heeft dat in Den Bosch op een bepaald moment 170 uitzendkrachten ingepland stonden. Daarvan kwamen er 20 opdagen en na 3 dagen had men er nog 14 over.

Mevrouw Verhagen kent deze getallen niet en kan ze ontkennen noch bevestigen. Zij weet wel dat omdat er gewerkt wordt met nieuwe mensen het langer duurt om deze mensen op het niveau te krijgen waar PostNL ze graag wil hebben om goed post te kunnen sorteren. Er wordt veel gebruik gemaakt van uitzendkrachten. Het verloop onder uitzendkrachten is hoger dan onder vaste medewerkers.

De heer Stevense komt terug op het ziekteverzuim en vraagt zich af wat bedoeld wordt met de opmerking dat oudere mensen sneller ziek worden vanwege het zware fysieke werk.

Mevrouw Verhagen bedoelt dat binnen de 5,4% -die is opgebouwd uit kortdurend ziekteverzuim en langdurend ziekteverzuim- er veel langdurig ziekteverzuim is. Onder langdurig ziekteverzuim wordt verstaan medewerkers die fysieke klachten hebben en daardoor langdurig niet meer kunnen werken. Omdat de populatie van medewerkers van PostNL ouder wordt hebben medewerkers meer last van fysieke klachten en vallen dan langduriger uit.

De heer Stevense vraagt zich af of niet eerder een proef met zelf post bezorgen is gedaan in Liverpool, voordat de pilot in Londen is gestart.



Dit wordt beaamd door mevrouw Verhagen. PostNL bezorgt nog steeds zelf post in Liverpool op kleine schaal. De pilot in Londen is op veel grotere schaal waardoor alle elementen van het sorteer- en bezorgingsproces kunnen worden getest. Daarnaast wordt gekeken of er voldoende klanten naar PostNL overgaan zodat het *last mile delivery* model kan worden overgenomen van Royal Mail. Dat zijn belangrijke punten om uiteindelijk te kunnen besluiten of PostNL wel of niet verder uitrolt in de UK.

De heer Stevense meldt dat bij het onderdeel Pakketten nieuwe sorteercentra worden opgezet. Hij begrijpt dat de sorteercentra alleen overdag draaien en niet in de nacht. Hoe is dat te rijmen met dat hij tot 10 uur 's avonds een pakket kan opgeven voor bezorging en dat dit pakket dan de volgende ochtend bij de geadresseerde wordt bezorgd?

Mevrouw Verhagen herkent dit niet. Er wordt niet continu 24 uur gesorteerd, maar er wordt wel veel langer dan alleen op dagtijden of daguren gewerkt om de redenen die de heer Stevense aangeeft.

De Voorzitter nodigt de heer Stevense uit om te komen kijken in een verdeelcentrum. De heer Stevense accepteert de uitnodiging graag.

De heer Stevense vraagt of de piek van activiteiten in de nacht ligt.

Mevrouw Verhagen legt uit dat er een piek in de avond ligt vanaf een uur of zes en een tweede in de ochtend. Op de sorteercentra van Pakketten vinden twee processen plaats. Het proces 's avonds als er veel pakketjes binnenkomen, die naar de verschillende richtingen in Nederland worden gesorteerd. En het proces 's ochtends waarbij een verdere sortering plaatsvindt van de pakketten voor de regio waar dat sorteercentrum staat. Dus er zijn meerdere pieken op een dag en de wat rustiger tijden zijn op de dag zelf.

De heer Stevense komt terug op de strategie en overnames. Hij vraagt zich af of PostNL doorgaat met het doen van kleine overnames of kijkt PostNL ook –om wat mee body te krijgen- naar flinke overnames?

Mevrouw Verhagen antwoordt dat zolang de financiële positie van PostNL is zoals die nu is er alleen gekeken wordt naar overnames die PostNL min of meer cash neutraal kan doen.

De heer Stevense vraagt wat PostNL doet wanneer zich de kans voordoet om een echt behoorlijke overname te doen.

De Voorzitter vindt de vraag van de heer Stevense terecht. Wanneer PostNL het bedrijf opnieuw wil uitvinden -en daar is hij mee bezig- dan redt PostNL het niet met kleine stukjes en beetjes. Hij wijst op de vermogensontwikkeling van het laatste jaar. Deze ontwikkeling gaf minder ruimte om gedurfde overnames te doen waarmee hij niet bedoelt speculatieve overnames, maar op overnames van een beetje omvang. Dergelijke overnames mislukken voor 50%. Wanneer de opbrengst van de aandelen



TNT Express binnen is gaat PostNL zeker kijken naar overnames waar een beetje vlees op de botten zit. Tot dat moment is aangebroken blijft PostNL zuinig met de centen van de aandeelhouders omgaan.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Hendriks.

De heer Hendriks (ING Fund Management BV, APG en Robeco) is voorzichtig positief over de behaalde operationele resultaten in 2011. Het management heeft de operationele doelstellingen gerealiseerd die ten tijde van de splitsing richting de aandeelhouders zijn gecommuniceerd. Hij spreekt zijn tevredenheid uit over het PostNL management, dat maatregelen heeft genomen om in een dalende postmarkt zo goed mogelijk het kostenniveau aan te passen en wellicht nog belangrijker, flexibeler te maken.

Ook na het vertrek van de heer Koorstra gaat hij ervan uit dat de onderneming op de ingeslagen weg blijft voortgaan, met inachtneming van de kwaliteit van de dienstverlening.

Een bestuurscrisis aan het begin van de laatste fase van de grote reorganisatie van het postbedrijf is geen geruststellend nieuws voor beleggers. Eerder dit jaar verscheen al een aantal berichten in de media dat er tussen de heer Koorstra en de heer Klaver een verschil van inzicht leek te bestaan ten aanzien van TNT Express. Mevrouw Verhagen heeft aangegeven dat er geen verschil van inzicht bestond op het te voeren beleid, maar toch is deze berichtgeving in februari in de media gekomen.

Hoewel de onderneming de berichtgeving heeft afgedaan als zijnde suggestief en onjuist, was het wel een signaal dat er enige spanningen leken te bestaan tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur over het te voeren beleid.

De vraag van de heer Hendriks is de volgende. Bestond er een verschil van inzicht tussen de Raad van Commissarissen en de heer Koorstra over de wijze waarop PostNL invulling zou moeten geven aan haar rol als aandeelhouder van TNT Express als ook ten aanzien van de door Jana Partners voorgedragen commissarissen bij TNT Express?

De heer Koorstra heeft in zijn verklaring naar aanleiding van zijn vertrek gesteld dat hij zijn functie neerlegt omdat de samenwerking met de Raad van Commissarissen de laatste tijd uiterst moeizaam is verlopen, onder meer in relatie tot verschil in opvatting over hoe de diverse stakeholder-belangen het beste te dienen. Is het beleid van de heer Koorstra teveel gericht is geweest op het dienen van de belangen van aandeelhouders en te weinig op de belangen van andere bij de vennootschap betrokken stakeholders?

De heer Hendriks vindt het een positief signaal van de onderneming dat wordt afgezien van de variabele beloning in 2012. De onderneming heeft in de media aangegeven dat het tijd is voor een andere beloningsstructuur. Zijn vraag is op welke termijn de aandeelhouders een herziening van het beloningsbeleid bij PostNL tegemoet kunnen zien.



De Voorzitter dankt de heer Hendriks voor zijn vragen. Hij stelt dat er geen enkel verschil bestond tussen de mening van de Raad van Commissarissen en van de Raad van Bestuur over de koers van PostNL inzake de aandelen in TNT Express. Het standpunt was dat PostNL TNT Express de tijd zou geven tot na de zomer van 2012 om haar zaken voor elkaar te krijgen, want er waren wat tegenvallers. Na de zomer zou PostNL zich opnieuw beraden. Dat was een unaniem standpunt dat ongewijzigd is gebleven totdat het bod gedaan werd. Over de berichten in media kan hij verder niets zeggen. De samenwerking tussen de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur is naar de mening van PostNL constructief geweest, zij het dat hier en daar wel eens verschillende meningen waren die tot discussies leidden, een normale gang van zaken.

Over de vraag van de heer Hendriks naar de aandacht voor stakeholders merkt de Voorzitter op dat er geen verschil in de opvattingen bestaat over het beleid van PostNL. Dit betreft alle stakeholders, zowel aandeelhouders als werknemers als klanten. Er is geen enkele reden om het beleid naar stakeholders toe te gaan herzien.

De Voorzitter stelt voor wat betreft de remuneratie PostNL met een nieuw beleid bezig is hetgeen hopelijk in de loop van het jaar tot een afronding komt.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Remmers.

De heer Remmers (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling) geeft PostNL een compliment voor de goede en transparante communicatie over duurzaamheidsprestaties, de gestarte initiatieven en de blijvende betrokkenheid op het gebied van het World Food Program alsmede de eerste ranking in de Dow Jones Sustainability Index.

Milieudoelstellingen zijn volgens het jaarverslag wel gehaald, doelen voor medewerkers en klanten helaas niet. Hij vraagt wat de doelstellingen op die gebieden waren en wil tevens weten of PostNL bereid is -ook al wordt de variabele beloning niet uitgekeerd- ook transparant hierover te zijn. Wat zijn de maatregelen geweest om de medewerkers tevredenheid te verbeteren? Waarom is bijvoorbeeld de respons op het engagement onderzoek (Voice) dat gehouden is onder de medewerkers zo laag -36%- en wat kan eraan gedaan worden om deze respons te verhogen?

Mevrouw Verhagen legt uit dat ieder jaar de medewerkers tevredenheid wordt gemeten door het houden van een engagement onderzoek geheten Voice. De respons rate is laag omdat PostNL tot een paar jaar geleden medewerkers de mogelijkheid gaf het onderzoek op het werk in te vullen. In overleg met de medezeggenschap is vervolgens besloten het onderzoek naar het huisadres van de medewerkers te versturen. Naast het invullen van het formulier op het werk is het belangrijk dat de manager enthousiast over Voice is en zijn mensen stimuleert om een onafhankelijke en niet persoonsgebonden mening te geven over wat hij van het bedrijf vindt.



De Voorzitter meldt dat PostNL bekendmaakt op welke gebieden de variabele beloning wordt gebaseerd. Bijvoorbeeld klanttevredenheid, medewerkers tevredenheid, health & safety. De scores heeft mevrouw Verhagen in haar presentatie laten zien. Alleen de targetsetting publiceert PostNL niet voorafgaand maar na afloop van een jaar.

De heer Remmers complimenteert het bedrijf met de daling van de CO₂ emissies en het stellen van belangrijke doelen. Wat is de reden van de plotselinge stijging met 5% van "scope 3" emissies, die onder andere worden toegerekend aan toeleveranciers? Hoe denkt PostNL dit te gaan verbeteren? Tenslotte vraagt de heer Remmers of PostNL voornemens is deel te nemen aan het carbon disclosure project.

Mevrouw Verhagen komt op de vraag inzake deelname aan het carbon disclosure project later terug. Over de stijging van de "scope 3" emissies, dit zijn emissies veroorzaakt door bedrijfsauto's, zakelijk reizen per vliegtuig en toeleveranciers, legt zij uit dat PostNL een andere meetmethode is gaan hanteren. Daarnaast heeft de gewijzigde wijze van werken binnen PostNL geleid tot een stijging van het aantal subcontractors. Op een vraag van de heer Remmers zegt mevrouw Verhagen toe later op deze gewijzigde manier van werken terug te komen.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter sluit zich aan bij de woorden van waardering die zijn gesproken over het afzien van de variabele beloning over 2012. Hij maakt graag gebruik van de uitnodiging voor de geïnteresseerde leden van de VEB om een bezoek te brengen aan een sorteercentrum.

De heer Slagter vraagt wat UPS te maken heeft met de besteding van €700 miljoen die in escrow moet worden gehouden door PostNL in het kader van de overname onderhandelingen tussen UPS en TNT Express NV. Dit bedrag zou slechts kunnen worden besteed voor de aflossing van een obligatielening.

De Voorzitter legt uit dat bij de onderhandelingen UPS rekening hield met de mogelijkheid dat zodra de opbrengst van de aandelen Express bij PostNL binnen zou zijn, PostNL gekocht zou kunnen worden door een derde die vervolgens de opbrengst zou kunnen gebruiken voor een ander doel dan bedoeld, namelijk aflossing van de schuld. Vanwege de gedeeltelijk gezamenlijke verplichtingen jegens het pensioenfonds zou er dan een zwaardere last komen te rusten op TNT Express –lees UPS. PostNL vond het escrow verzoek van UPS redelijk en in lijn liggend met haar eigen intenties en heeft dit ingewilligd.

De heer Slagter vraagt of deze constructie hiermee een poison pill is geworden, het is immers voor een potentiële koper aanmerkelijk minder aantrekkelijk geworden om een bod uit te brengen op PostNL.

De Voorzitter stelt dat PostNL in ieder geval van plan is haar schuldenlast naar beneden te brengen. De reden voor het inrichten van de balans na splitsing op een manier dat PostNL naast haar schulden



een bezitting van bijna 30% in TNT Express verwierf geeft al aan dat de schulden moeten dalen. Het opzij zetten van een deel van deze mogelijke opbrengst in escrow betekent feitelijk niets nieuws.

De heer Slagter vraagt naar de duur van de escrow verplichting.

De heer Bos meldt dat de duur van de verplichting gelijk is aan de termijn waarop de obligatieleningen met €700 miljoen zijn afgelost. Deze leningen lopen tot en met 2018 waarbij de eerste afloopt in 2015.

De Voorzitter merkt op dat aflossing –afhankelijk van de koers- ook eerder kan plaatsvinden.

De heer Slagter vraagt naar de resultaten in de pakketdivisie Nederland. Met een omzetstijging van 7,8% en stijging van het operationele inkomen met 10% verwacht hij een grotere *operational leverage*.

Mevrouw Verhagen antwoordt dat de belangrijkste reden voor het niet terugzien van de omzetstijging en stijging van het operationele inkomen in de winstgroei wordt veroorzaakt door de pensioenen. De accounting- en de cash pensioenlasten zijn afgelopen jaar gestegen en beïnvloeden beiden het bedrijfsresultaat.

De heer Slagter vraagt naar de timing van de reorganisatie in Duitsland. Was het niet beter geweest marktaandeel te veroveren, gezien de recente rechterlijke uitspraak dat Deutsche Post niet mag concurreren op prijs?

Mevrouw Verhagen legt uit dat deze uitspraak genuanceerd moet worden bekeken omdat ondanks de uitspraak van het Bundesnetzagentur Deutsche Post toch wegen vindt onder een bepaald niveau te blijven concurreren. Daarnaast wil PostNL in Duitsland van een break even resultaat naar een uiteindelijk winstgevend situatie, hetgeen niet alleen met prijsverhogingen bereikt kan worden. Daarvoor zijn ook kostenbesparingen noodzakelijk. Op zijn vraag of PostNL inzet op markt aandeelvergroting antwoordt mevrouw Verhagen bevestigend.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Heineman (particulier aandeelhouder).

De heer Heineman waardeert het onder uiterst moeilijke omstandigheden behalen van een redelijk resultaat. Hij spreekt zijn ergernis uit over het feit dat de politiek in Den Haag en in Brussel hameren op marktwerking en concurrentie en zodoende de mogelijkheid hebben gegeven aan een bedrijf als Sandd om oneerlijke concurrentie te plegen. Hij geeft als voorbeeld de brievenbussen en chauffeurs van PostNL die elke avond de brievenbussen legen tegenover Sandd die met grote bulkcontracten werkt waarbij post binnen de Randstad vervoerd moet worden. Hij vraagt zich af wat PostNL doet om deze naar zijn mening oneerlijke concurrentie tegen te gaan.

Ten tweede vraagt hij naar de overlap in activiteiten tussen TNT Express en PostNL. De derde vraag van de heer Heineman ziet op de situatie met betrekking tot PostNL's pensioenfondsen. Bij PostNL is het ledenbestand vrij oud en komt de pensioenleeftijd in zicht. Een groot gedeelte van het huidige en



toekomstige personeel zal waarschijnlijk helemaal geen pensioen meer hebben. Dient voor dit vergrijzende bestand en vanwege de toegenomen leeftijd van de mensen de sterftetabellen aangepast te worden zodat het pensioenfonds wat meer vet op de botten krijgt?

De Voorzitter geeft het woord aan mevrouw Verhagen.

Mevrouw Verhagen stelt dat er een aantal belangrijke besluiten zijn genomen in de afgelopen paar jaar. Zij noemt als voorbeeld het feit dat Sandd verplicht wordt om voor 80% van haar medewerkersbestand een arbeidsovereenkomst te hebben. Sandd heeft drie jaar de tijd gekregen om naar 80% toe te groeien, een lange tijd, maar niettemin is deze verplichting zeer belangrijk voor PostNL. Op deze wijze wordt in Nederland tot een gelijk speelveld gekomen.

De overlap tussen PostNL en TNT Express heeft te maken met het feit dat de bezorgkwaliteit van pakketten door PostNL steeds beter wordt en ook daadwerkelijk binnen 24 uur bezorgd wordt. TNT Express heeft een service om ook binnen 12 uur te bezorgen, maar niet iedereen wil daarvoor betalen. Aan de onderkant van de expres markt en de bovenkant van de pakkettenmarkt is inderdaad een bepaalde overlap.

Over de pensioenen merkt de heer Bos op dat er op dit moment een historisch lage rente is waardoor de dekkingsgraad negatief beïnvloed wordt. De dekkingsgraad van PostNL's pensioenfondsen ligt in de middenmoot ten opzichte van andere fondsen. Vanwege de historisch lage rente is het nu niet noodzakelijk om bij te storten omdat naar de mening van PostNL het fonds nog voldoende herstelvermogen heeft. Het fonds heeft de levensverwachting aangepast aan de laatste sterftetafels en derhalve is dit reeds verwerkt in de huidige dekkingsgraad.

Met de vergrijzende vaste medewerkers die met pensioen gaan is rekening gehouden in de vorm van reserveringen.

De Voorzitter geeft de heer Jansen (VEB) het woord.

De heer Jansen vraagt terzake van de eerder genoemde €700 miljoen of er een concrete angst was van UPS dat een derde partij de onderneming PostNL zou willen verwerven.

De Voorzitter denkt dat het Amerikaanse legalistische denken van UPS in termen van risico's een rol heeft gespeeld. De CEO van UPS heeft de Voorzitter over dit punt gesproken en ook operationeel is er op teruggekomen. Het escrow voorstel past bij PostNL's plannen om zijn relatief hoge schuld af te bouwen. PostNL zag derhalve geen bezwaar in het voorstel van UPS.

De heer Jansen vraagt naar het bestedingsvoornemen van PostNL wanneer de opbrengst van de aandelen TNT Express binnenkomt. Hij noemt schuldreductie ten bedrage van €700 miljoen als een voornemen dat in het persbericht is opgenomen. Niet duidelijk is hoeveel van de resterende €800



miljoen naar de overige in het persbericht genoemde punten gaat. Hij vraagt naar meer duidelijkheid hierover voor beleggers.

De heer Bos stelt dat er niet meer richting gegeven wordt dan in het persbericht staat. Bij aflossing naar de netto schuldpositie -geïndiceerd tussen de €300-500 miljoen voor een credit rating van triple B+- moet PostNL ook de negatieve cashflow van 2012 en 2013 mee financieren. Daarmee moet in de rekensom rekening gehouden worden.

De heer Jansen vraagt -gezien het feit dat de overblijvende netto schuld aan de voorwaarden van de credit rating agencies voldoet- welk bedrag overblijft voor het verminderen van het pensioenrisico en voor superdividend.

De heer Bos en mevrouw Verhagen merken op dat zij wachten totdat de verkoop voltooid is met verdere uitspraken.

Op de vraag van de heer Jansen in hoeverre een aandeelhoudersvergadering invloed kan hebben op de afweging tussen allocatie aan pensioenen dan wel aan superdividend antwoordt mevrouw Verhagen dat zij dit zal bekijken nadat de verkoop rond is.

De heer Stevense vraagt zich af hoe het belang dat PostNL recent heeft genomen in het Duitse postbedrijf BWPost, een kleine speler op de Duitse postmarkt, moet worden gezien.

Mevrouw Verhagen legt uit dat de Duitse postmarkt er anders uitziet dan de Nederlandse. In Duitsland bestaan meer dan 500 lokale distributiebedrijven. BWPost concurreert niet in heel Duitsland, zoals DP AG, maar alleen in de regio Stuttgart. Het belang voor PostNL in een dergelijk bedrijf is dat wanneer naar een nationale dekking toegewerkt wordt voor de beleving van post PostNL veel van deze lokale spelers nodig heeft. Hiermee hangt het belang in BWPost samen.

De heer Stevense vraagt naar de overname op pakkettengebied in België. Hij vraagt hoe deze overname in de business to business markt gezien moet worden. Het gaat hierom multicolli – palletverzendingen- die meer in de lijn liggen van TNT Express.

Mevrouw Verhagen roept in herinnering de informatie die tijdens de analistendag in mei 2011 is gegeven over de pakkettenstrategie. In Nederland en België is PostNL groot op de markt business to consumer, ofwel beleving aan de consument. In beleving aan bedrijven –business to business- is PostNL kleiner. Bedrijven krijgen over het algemeen meer pakjes die worden geleverd in zogenaamde multicolli. Dat betekent meerdere pakjes in één keer of op een pallet, in tegenstelling tot het beleven van een enkel pakje aan de consument. De business to business markt is een interessante groeiemarkt voor PostNL. De acquisitie van Trans-o-flex, gevestigd in België en in Nederland, is voor PostNL een mogelijkheid om verdere groei te realiseren in deze markt.



4. Bespreking van het corporate governance hoofdstuk in het jaarverslag, hoofdstuk 16

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Hendriks (ING Fund Management B.V., APG en Robeco) geeft aan dat PostNL in zijn jaarverslag heeft opgenomen dat de Raad van Bestuur de mogelijkheid moet krijgen om een responstijd in te roepen op het moment dat aandeelhouders een voorstel willen inbrengen op de agenda van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders dat een mogelijke impact kan hebben op de strategie van de onderneming. Deze bepaling is vrij dwingend in het jaarverslag opgenomen. De heer Hendriks is van mening dat PostNL daarmee miskent dat aandeelhouders kunnen afwijken van deze in de Nederlandse corporate governance code opgenomen bepaling op basis van de "pas toe of leg uit regel", waar aandeelhouders op kunnen terugvallen als zij dat willen. Dit punt is in een eerdere fase besproken, maar hij verzoekt de Voorzitter hier vandaag te bevestigen dat PostNL in het jaarverslag al rekening houdt met het feit dat aandeelhouders van deze responstijd kunnen afwijken op basis van de "pas toe of leg uit regel" waarmee de verplichte responstijd zoals die nu is opgenomen wat afgezwakt wordt.

De Voorzitter antwoordt dat PostNL zich aan de Nederlandse corporate governance code houdt en vraagt de heer Hendriks wat hij graag veranderd zou willen zien.

De heer Hendriks citeert uit het jaarverslag: "*the board of management shall be given the opportunity to stipulate a reasonable period, in which to respond*", waar aandeelhouders op basis van een "pas toe of leg uit regel" van af kunnen wijken ware het niet dat het woord "shall" expliciet is opgenomen in het jaarverslag.

De Secretaris antwoordt dat dit zal worden aangepast in het jaarverslag. PostNL zal zich voor het overige houden aan zijn eerdere statement over de responstijd.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Slagter.

De heer Slagter vraagt naar aanleiding van pagina 86 van het jaarverslag of het "*unwinden of previous performance shareplans*" ten koste van €20 miljoen wel nodig was geweest aangezien PostNL de rechtsopvolger is van TNT.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Wallage, voorzitter van de remuneratie commissie van de Raad van Commissarissen.

De heer Wallage stelt dat ten tijde van de splitsing logischerwijs besloten is dat dit het moment was voor een nieuw begin en wederzijds men geen aandelen van de andere onderneming in het beloningssysteem wilde hebben.



De heer Slagter merkt op dat er dan niet automatisch aandelen van TNT Express verkregen worden maar dat dit aandelen PostNL zijn.

De heer Wallage antwoordt dat er ook aandelen van TNT Express verkregen zijn.

De heer Slagter geeft aan dit punt nogmaals te bekijken en er wellicht nog op terug te komen. De heer Slagter geeft ook aan dat de VEB zich graag beschikbaar stelt om mee te denken met de voorbereidingen voor een nieuw beloningsbeleid.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Remmers.

De heer Remmers (VBDO) vraagt zich af hoe het kan dat er variabele beloningen zijn uitgekeerd terwijl de netto CO₂ emissies bij de toeleveranciers gestegen zijn. Daarnaast vraagt hij zich af waarom in het jaarverslag staat dat de milieudoelstellingen behaald zijn. Tevens geeft hij aan dat de VBDO net als de VEB graag mee wil denken over het nieuwe beloningsbeleid.

De Voorzitter antwoordt dat de Raad van Commissarissen per subdoel ook doelstellingen bepaalt waarvan vele niet-financieel zijn, hier wordt een wegingsfactor en een score aan gegeven en op basis van een rekensom volgt er dan een uitkomst.

Mevrouw Verhagen merkt op dat deze (milieu) doelstelling behaald is omdat de CO₂ efficiency index die gebruikt is voor de doelstelling gebaseerd is op een interne efficiency index die exclusief subcontractors is. Ten tijde van TNT zijn er doelstellingen afgegeven voor CO₂ reductie in 2020 die toen gebaseerd waren op een interne CO₂ efficiency index. PostNL heeft hier nog een tijd aan vastgehouden om inderdaad aan te kunnen tonen waar PostNL naartoe beweegt richting 2020. Dat is de reden waarom de doelstelling is gehaald. Kijkend naar de interne index zoals deze ook is opgenomen onder de CO₂ efficiency index dan is zichtbaar dat deze is gedaald.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Wallage om een toelichting te geven op het remuneratiebeleid.

De heer Wallage geeft aan dat de afgelopen jaren het remuneratiebeleid op een zorgvuldige wijze is vastgesteld, waarbij PostNL na de splitsing zijn eigen afwegingen heeft gemaakt. Hierbij heeft een wijziging plaatsgevonden van een internationale vergelijking naar een nationale vergelijking, met bedrijven die vergelijkbaar zijn met PostNL. Twee jaar geleden is overeengekomen dat de variabele beloning niet hoger zal zijn dan de vaste beloning. Daarnaast is binnen PostNL gesproken over bredere dan slechts financiële doelstellingen waarbij te denken valt aan onder andere een maatschappelijke doelstelling. Gezien de bijzondere positie van PostNL is zorgvuldig gekeken naar bedrijven waarmee PostNL zich kan vergelijken, op het gebied van omzet, aantallen medewerkers en financiële kenmerken, waarbij het uitgangspunt is geweest om qua beloning in het midden uit te komen. Dit zorgt ervoor dat PostNL een goede positie heeft in de arbeidsmarkt.



Zowel de hoogte als de betekenis van de variabele beloning is van belang bij het maken van de vergelijkingen. Na de splitsing is besloten dat in lijn met de Nederlandse corporate governance code de helft van de beloning zal bestaan uit een vaste beloning en de andere helft verdiend kan worden op basis van vastgestelde prestaties. In het huidige klimaat wordt de bonus gezien als iets extra's, een uitkering van bijzondere aard. Dit is echter niet de wijze waarop de variabele beloning binnen PostNL wordt toegekend.

Binnen PostNL is de helft van de beschikbare loonruimte vast en de andere helft is gebaseerd op gerichte prestatiebeloning. Deze laatste beloning moet worden verdiend door aan speciale doelstellingen te voldoen. Deze doelstellingen worden vooraf exact vastgelegd conform de Nederlandse corporate governance code. Van de doelstellingen is 60% financieel van aard en 40% heeft te maken met niet-financiële doelstellingen zoals managementontwikkeling, ziekteverzuim, werknemerstevredenheid, klanttevredenheid, CO₂ reductie en specifieke individuele projecten. Van de niet-financiële doelstellingen is voor wat betreft de werknemer- en klanttevredenheid vastgesteld dat deze in 2011 niet gehaald zijn met als gevolg dat dit deel van de variabele beloning niet wordt uitgekeerd.

Het beloningsbeleid van PostNL zal heroverwogen worden waarbij de belangen van de diverse stakeholders -medewerkers, klanten, aandeelhouders, vakbonden maar ook de maatschappelijke omgeving en wetgeving- worden betrokken. Deze heroverweging zal over de volle breedte plaatsvinden, zowel naar de hoogte van de beloning als naar de verhouding tussen variabel en vast en de bijbehorende doelstellingen. Er zal gecommuniceerd worden welke wijzigingen PostNL in het beloningsbeleid aan wil brengen. PostNL zal bezien hoe het beleid uitpakt en op weg naar 2013 wordt bezien hoe de juiste verhouding bereikt kan worden tussen de variabele prestatiebeloning en de vaste beloning. Dit is een open verkenning die de Raad van Commissarissen met de Raad van Bestuur zal doen.

De Voorzitter bedankt de heer Wallage voor zijn toelichting en geeft het woord aan de heer Heineman.

De heer Heineman (particulier aandeelhouder) merkt op dat maatstaf zou moeten zijn de totale performance van de onderneming. Ook zou moeten worden bezien of de onderneming wel een redelijke winst heeft gemaakt, wat losstaat van het ontbreken van eventuele verliezen.

De Voorzitter antwoordt dat het door hem gemaakte punt zeker zal worden meegenomen in de heroverwegingen van het beloningsbeleid maar dat dit niet eenvoudig zal zijn. Hij geeft het woord aan de heer Van den Bos.

De heer Van den Bos bedankt de heer Wallage voor de goede uiteenzetting en vraagt welke bedrijven onder de peer group vallen en stelt voor om de accountant te betrekken bij de klanttevredenheid bijvoorbeeld door middel van een steekproefcontrole.

De Voorzitter antwoordt dat het voorstel van de heer Van den Bos bekeken zal worden.



De Voorzitter geeft het woord aan de heer Stevense.

De heer Stevense merkt op dat het beter is om het antwoordformulier voor het medewerkers tevredenheidsonderzoek op het werk te laten invullen zodat de respons hoger wordt dan wanneer medewerkers deze thuis gestuurd krijgen. De heer Stevens vraagt of er onderzocht is hoe de respons tot stand is gekomen.

De heer Wallage antwoordt dat er gesproken is over de wijze van meting van de tevredenheid en waar de enquêtes zouden worden uitgereikt. Het gaat erom een zo objectief mogelijk inzicht te krijgen in de mening van de werknemers en dit punt zal dan ook in het nieuwe remuneratiebeleid een belangrijke pijler blijven.

Mevrouw Verhagen vult aan dat de uitkomst van 36% voor PostNL een representatieve meting met derhalve ook representatieve uitkomsten is. Het is PostNL niet bekend welke werknemer wat heeft ingevuld omdat het anders ook niet mogelijk zou zijn om een medewerkers tevredenheidsonderzoek te doen.

De heer Stevense geeft aan dat hij 36% verre van representatief vindt.

Mevrouw Verhagen geeft aan dat er een verschil is tussen een waardeoordeel en een calculatorische meting.



5. Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2011

De Voorzitter geeft aan dat ter vergadering 91 aandeelhouders aanwezig of vertegenwoordigd zijn die samen bevoegd zijn tot het uitbrengen van 260.515.479 stemmen, hetgeen betekent dat 66,4% van het geplaatste aandelenkapitaal van PostNL aanwezig of vertegenwoordigd is. Hiervan vertegenwoordigt de ter vergadering aanwezige notaris Visser, door middel van volmachten en steminstructies, 61,2%.

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

De Voorzitter nodigt de Algemene Vergadering uit tot het stemmen over de vaststelling van de jaarrekening. Na sluiting van de stemming stelt de Voorzitter vast dat het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2011 door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is aangenomen met 100% van de stemmen (260.509.151 stemmen vóór, 3.562 stemmen tegen en 582 onthoudingen).



6. Dividend

a) Behandeling van het reserverings- en dividendbeleid

De Voorzitter gaat over tot behandeling van het reserverings- en dividendbeleid.

De hoofdlijn van het dividendbeleid is de intentie om een dividend te betalen wat zich over langere termijn ontwikkelt in lijn met de operationele resultaten. Zoals eerder gesteld door de heer Bos is het de intentie om een interim- en slotdividend uit te keren van in beginsel €150 miljoen per jaar of 75% van het onderliggende netto "cash" resultaat. Dividend zal alleen in contanten worden uitgekeerd als er voldoende eigen vermogen is en de ratio goed is.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Stevense.

De heer Stevense is voorstander van het aan de aandeelhouders ter beschikking stellen van 100% van de winst waarbij hij geen bezwaar heeft om een bepaald percentage in te houden, mits dit gemotiveerd wordt voorgesteld.

De Voorzitter geeft aan dat bedrijven zoals PostNL reserves moeten aanhouden om te kunnen investeren maar dat er in lijn met de gedachte van de heer Stevense een vrij groot deel van de winst wordt uitgekeerd.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Remmers.

De heer Remmers merkt op dat PostNL vorig jaar mei in de markt is gezet als een cash dividend aandeel maar dat de tweede helft van het dividend over dit jaar duidelijk een stock dividend is. Toen door de pensioenperikelen en het TNT Express belang het aandeel PostNL erg afgewaardeerd werd is door de heer Koorstra opgemerkt dat zodra het eigen vermogen weer positief was met terugwerkende kracht toch een cash dividend uitgekeerd zou worden. In hoeverre kunnen beleggers nog kunnen rekenen op een cash dividend in plaats van een dividend in stock.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Bos.

De heer Bos stelt dat aan de aandeelhouders altijd bevestigd is dat PostNL cash dividend zou uitbetalen bij een positief geconsolideerd eigen vermogen. Het geconsolideerd eigen vermogen is nu positief, was ook positief en wordt alleen negatief door de pensioenaanpassing. Daarnaast dient er de zekerheid te zijn van een credit rating op niveau triple B plus, die er nu niet is. De verwachting is dat wanneer de overname van TNT Express door UPS rond is er weer kan worden overgegaan tot het uitkeren van cash dividend.

De heer Remmers vraagt of -wanneer er ruimte voor is in de toekomst- er iets extra's gedaan kan worden voor de aandeelhouders.



De heer Bos geeft aan dat als er ruimte is voor additioneel dividend, dit op dezelfde plaats komt als het belang om de pensioensituatie minder risicovol te maken. Het is namelijk ook in het belang van de aandeelhouders dat het risicoprofiel van het bedrijf omlaag gaat.

b) Winstbestemming

De Voorzitter stelt voor, conform het voorstel van de Raad van Bestuur, binnen de reikwijdte van de zojuist besproken reserverings- en dividendrichtlijnen, het dividend over 2011 vast te stellen op €0,407 per gewoon aandeel, van welk bedrag reeds €0,214 in 2011 als interim-dividend is uitgekeerd. Het uit te keren slotdividend bedraagt derhalve €0,193 per gewoon aandeel, welk bedrag geheel in gewone aandelen PostNL zal worden uitgekeerd. Het dividend zal op 8 mei 2012 betaalbaar worden gesteld.

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

De Voorzitter verklaart de stemming voor geopend.

Na sluiting van de stemming stelt hij vast dat de Algemene Vergadering met 99,7% van de stemmen (259.735.716 stemmen vóór, 778.169 stemmen tegen en 1.386 onthoudingen) heeft besloten het dividendvoorstel aan te nemen.



7. Het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur

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

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

De heer Van den Bos vraagt of aan de heer Koorstra ook kwijting wordt verleend.

De Voorzitter antwoordt op deze vraag bevestigend.

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 99,62% van de stemmen (258.949.311 stemmen vóór, 976.296 tegen en 589.764 onthoudingen) heeft besloten tot het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur van PostNL voor de door hen uitgevoerde taken, zover daarvan blijkt uit de jaarrekening.

8. Het verlenen van kwijting aan de Raad van Commissarissen

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

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Slagter (VEB) geeft aan dat hij een stemverklaring wil afleggen. De heer Slagter verwijst naar het begin van de vergadering en citeert nogmaals de heer Koorstra: “De samenwerking met de Raad van Commissarissen is de laatste tijd uiterst moeizaam verlopen, onder andere in relatie tot verschil in opvatting over hoe je de diverse stakeholder belangen het beste kunt dienen.” De heer Slagter herhaalt het antwoord van de heer Klaver waarin hij heeft aangegeven dat dit besproken is en dat de heer Klaver deze uitspraak op geen enkele manier herkent en dat er een uitstekende samenwerking is geweest met de heer Koorstra. De heer Slagter vindt dat een diskwalificatie en vindt dat dit niet mag gebeuren. De heer Slagter geeft aan dat dit ook het voorgaande jaar betreft en voor hem reden om tegen décharge van de Raad van Commissarissen te stemmen.

De heer Slagter geeft aan dat om dezelfde redenen hij tegen herbenoeming van de Voorzitter zal stemmen.

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

De heer Van den Bos geeft aan dat in Het Financieele Dagblad een artikel heeft gestaan over enkele grote Amerikaanse partijen die vorig jaar, bij hetzelfde agendapunt dat nu ter stemming voorligt, hier niet ethisch mee zijn omgegaan en wil dit duidelijk aangeven bij de heer Slagter.

De heer Slagter geeft aan dat hij zich op geen enkele manier aangesproken voelt.

De heer Van den Bos antwoordt hierop dat hij van mening is dat de heer Slagter de feiten goed dient weer te geven en verwijst naar het artikel in Het Financieele Dagblad.

De heer Slagter stelt dat los van het feit dat niet hij ter verantwoording staat, hij een stemverklaring heeft afgegeven en dat hij niet in verbinding staat met andere aandeelhouders.

De Voorzitter stelt voor dat de heren Slagter en Van den Bos na de vergadering hun gesprek voort zetten en verklaart de stemming voor geopend.



Na sluiting van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 78,23% van de stemmen (189.108.822 stemmen vóór, 52.636.219 stemmen tegen en 18.770.330 onthoudingen) heeft besloten tot het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen van PostNL voor het gehouden toezicht, voor zover daarvan blijkt uit de jaarrekening.



9. Raad van Commissarissen

a) Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen

Overeenkomstig het rooster van aftreden zullen de heren Abrahamsen en de heer Klaver aftreden per het tijdstip van de sluiting van de vergadering van vandaag.

De heer Abrahamsen is in verband met het bereiken van de maximale zittingsduur (twaalf jaar) niet beschikbaar voor herbenoeming en zal dit jaar aftreden als lid van de Raad van Commissarissen. De Voorzitter geeft aan dat hij beschikbaar is voor herbenoeming.

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

De Voorzitter geeft aan dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders aan de Raad van Commissarissen personen kan aanbevelen om voor benoeming als commissaris te worden voorgedragen, met inachtneming van de geldende profielschets. Hij constateert dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van dit recht geen gebruik heeft gemaakt.

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

De Voorzitter deelt mee dat onder de voorwaarde dat door de Algemene Vergadering geen aanbeveling van andere personen wordt gedaan, de Raad van Commissarissen de heer Rövekamp voor benoeming en de heer Klaver voor herbenoeming voordraagt tot lid van de Raad van Commissarissen.

De Voorzitter geeft aan dat hij in verband met zijn persoonlijke betrokkenheid bij dit agendapunt en bij agendapunt 10 tijdelijk de leiding van de vergadering overdraagt aan de vice-voorzitter van de Raad van Commissarissen, de heer Wallage.

De vice-voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen over de herbenoeming van de heer Klaver en constateert dat deze er niet zijn.



10. Voorstel tot herbenoeming van de heer P.C. Klaver tot lid van de Raad van Commissarissen

Onder de voorwaarde dat door de Algemene Vergadering geen aanbeveling van andere personen wordt gedaan stelt de Raad van Commissarissen voor de heer P.C. Klaver te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen. De herbenoeming van de heer Klaver wordt ondersteund door de Raad van Bestuur.

De vice-voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat deze er niet zijn.

De vice-voorzitter opent de stemming. Na sluiting van de stemming stelt de vice-voorzitter vast dat de Algemene Vergadering met 78,85% van de stemmen (192.638.403 stemmen vóór, 51.666.576 stemmen tegen en 16.209.891 onthoudingen) heeft besloten de heer Klaver te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen.



11. Voorstel tot benoeming van de heer F. Rövekamp tot lid van de Raad van Commissarissen

De Voorzitter vervolgt met het voorstel tot benoeming van de heer F. Rövekamp tot lid van de Raad van Commissarissen.

De Voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Een aandeelhouder (naam onbekend) vraagt naar de expertise van de heer Rövekamp en zijn toegevoegde waarde aan PostNL.

De Voorzitter verzoekt de heer Rövekamp nadere toelichting te geven over zijn achtergrond.

De heer Rövekamp geeft aan dat hij carrière in de luchtvaart heeft gemaakt. De laatste tien jaar is hij werkzaam geweest in de telecomsector waar hij een ruime internationale ervaring heeft opgedaan in e-commerce. De heer Rövekamp vindt het eervol om een bedrijf als PostNL te mogen helpen bij onder andere de herstructureringen, maar ook om nieuwe groeipaden te vinden.

De Voorzitter bedankt de heer Rövekamp voor zijn toelichting en opent de stemming.

Na sluiting van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders met 100% van de stemmen (260.174.703 stemmen vóór, 4.606 stemmen tegen en 336.061 onthoudingen) heeft besloten de heer Rövekamp te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen. De Voorzitter feliciteert de heer Rövekamp met zijn benoeming en heet hem welkom in de Raad van Commissarissen.



12. Mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2013 zullen ontstaan

De Voorzitter geeft aan welke vacatures worden verwacht na de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2013.

Overeenkomstig het rooster van aftreden zal mevrouw Altenburg per het tijdstip van de sluiting van de jaarvergadering van 2013 aftreden en is beschikbaar voor herbenoeming.



13. Verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen

Voorgesteld wordt de bestaande aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan om te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen te verlengen voor een periode van 18 maanden vanaf de datum van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, derhalve tot 24 oktober 2013.

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

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

De Voorzitter verklaart de stemming voor geopend. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft besloten tot verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het uitgeven van gewone aandelen met 98,43% van de stemmen (256.416.309 stemmen vóór, 4.095.678 stemmen tegen en 3.054 onthoudingen).



14. 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 onder agendapunt 13 gedane voorstel.

Voorgesteld wordt om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als het bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen, daaronder begrepen het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen, te verlengen voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf vandaag, derhalve tot 24 oktober 2013, met de beperking zoals in de toelichting op dit agendapunt is aangegeven.

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

De heer Heineman geeft aan dat vorig jaar hetzelfde besluit maar toen nog voor het gecombineerde post- en expresbedrijf werd genomen en vraagt zich af of de vorig jaar gegeven machtiging met dit besluit is komen te vervallen.

De Voorzitter geeft aan dat dit correct is.

De heer Heineman antwoordt dat dit schriftelijk niet zo is weergegeven en vraagt of er volgend jaar in de agenda een tekst kan worden opgenomen waarin is aangegeven dat de eerder gegeven machtiging komt te vervallen.

De Voorzitter antwoordt bevestigend.

De Voorzitter geeft het woord aan notaris Visser.

De heer Visser merkt op dat hetgeen de heer Heineman aanstipt thuis hoort bij het volgende agendapunt waar het gaat om de machtiging tot verkrijging van eigen aandelen. Het agendapunt dat nu besproken wordt is een aanwijzing die de Raad van Bestuur aan de statuten ontleent en die steeds verlengd wordt voor ten hoogste 10% voor de duur van achttien maanden.

De machtiging dient ieder jaar opnieuw verleend te worden en daarom zou door de heer Heineman gedacht kunnen worden dat het om een dubbele machtiging gaat, hetgeen niet het geval is. Deze statutaire aanwijzing loopt door. Bij het volgende agendapunt zou hetgeen de heer Heineman ter sprake brengt een probleem kunnen zijn maar daar geldt dat ieder jaar die machtiging onder intrekking van de eerder verleende machtiging, weer opnieuw wordt verleend.

De Voorzitter dankt de heer Visser voor zijn toelichting en geeft gelegenheid tot het stellen van vragen en constateert dat er verder geen vragen zijn.



De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming stelt de Voorzitter vast dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft besloten tot verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen met 96,9% van de stemmen (252.654.230 stemmen vóór, 7.837.244 stemmen tegen en 23.568 onthoudingen).



15. Machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap

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

Voorgesteld wordt de Raad van Bestuur opnieuw te machtigen tot het verkrijgen van eigen gewone aandelen of certificaten daarvan door aankoop ter beurse of anderszins voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf de datum van deze Algemene Vergadering van Aandeelhouders, derhalve tot 24 oktober 2013.

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

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

De Voorzitter opent de stemming. Na het sluiten van de stemming constateert de Voorzitter dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft besloten tot het aannemen van het voorstel tot machtiging van de Raad van Bestuur tot het doen verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap met 99,61% van de stemmen (258.396.253 stemmen vóór, 1.004.940 stemmen tegen en 1.114.049 onthoudingen).



16. Rondvraag

De Voorzitter nodigt de aandeelhouders uit voor de rondvraag.

Een aandeelhouder (naam onbekend) geeft aan dat hij voor een klacht over het te laat bezorgen van een rouwbrief contact op moest nemen met de klantenservice via een 0900-nummer wat hem €15 heeft gekost en pleit er dan ook voor om hier een gratis 0800-nummer van te maken.

De Voorzitter geeft mevrouw Verhagen het woord.

Mevrouw Verhagen zegt de aandeelhouder toe na de vergadering dit punt met hem te bespreken.

Een aandeelhouder (naam onbekend) merkt op dat hij verheugd is dat de heer Klaver voor een termijn van vier jaar is herkozen zodat de vergadering van aandeelhouders de komende vier jaar weer op een plezierige wijze zal worden voorgezeten. Hij heeft mevrouw Gesthuizen van de SP -aangezien zij vaak ageert tegen PostNL- reeds drie keer op persoonlijke titel heeft uitgenodigd om bij deze vergadering aanwezig te zijn zodat zij haar grieven kan uiten, maar mevrouw Gesthuizen heeft de uitnodiging niet aanvaard.

De Voorzitter bedankt de aandeelhouder en is blij te vernemen dat aandeelhouders voor PostNL opkomen.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Rijnen.

De heer Rijnen beklagt zich over het feit dat hij zijn aangetekende stukken, wanneer hij niet thuis is, op moet halen bij de Hoogvliet die 3,5 kilometer ver weg is gelegen omdat de postbode het postkantoor dat op 300 meter van zijn huis gevestigd is niet kan vinden. Daarnaast geeft hij aan dat hetgeen hij hierover vorig jaar gezegd heeft niet juist is weergegeven in de notulen en dat de situatie in de tussentijd niet verbeterd is en dat daar iets aan gedaan moet worden.

De Voorzitter bedankt de heer Rijnen voor zijn bijdrage en geeft aan dat mevrouw Verhagen zeker aandacht zal geven aan de door hem genoemde punten en verzoekt de heer Rijnen hem erop te attenderen als volgend jaar blijkt dat er geen verbetering is opgetreden.

De Voorzitter geeft het woord aan de heer Stevense.

De heer Stevense geeft aan dat de financiële agenda op de website loopt tot eind 2012 en dat het de voorkeur heeft om dat te verlengen tot tenminste de datum van de aandeelhoudersvergadering van het jaar daarop en bij voorkeur de gehele financiële agenda volgend op de aandeelhoudersvergadering.



De Voorzitter geeft aan dat er aan het verzoek van de heer Stevense gehoor zal worden gegeven.

De Voorzitter brengt het vertrek van de heer Abrahamsen op, een zeer ervaren commissaris, stabiel, analytisch, duidelijk en uitermate deskundig. Hij dankt de heer Abrahamsen voor hetgeen hij voor PostNL heeft betekend, bijvoorbeeld als voorzitter van de Audit Committee. De Voorzitter wenst hem namens de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur al het goede toe.

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



17. Sluiting

De Voorzitter sluit de vergadering om 17.10 uur.
