



PostNL N.V.

Notulen algemene vergadering van aandeelhouders PostNL N.V.

d.d. 16 april 2014



1. Opening en mededelingen

De voorzitter

Dames en heren, hartelijk welkom op deze prachtige voorjaarsdag bij onze Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Als voorzitter van de Raad van Commissarissen zit ik deze vergadering voor. Alle leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen zijn aanwezig, zoals u ongetwijfeld al hebt gezien. Vandaag is ook PwC onze externe accountant, de heer Wüst, aanwezig en mevrouw Cremers, notaris van Stibbe.

In bijzonder heet ik welkom de vertegenwoordigers van de COR. Waar zitten de mannen? De COR heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van zijn spreekrecht tijdens deze vergadering. De efficiency bij Post gaat de boventoon voeren en de COR geeft het voorbeeld. Daar zijn wij zeer dankbaar voor, Kees, doorgaan zo.

Naast mij zit links mevrouw Berg, secretaris van de vennootschap. Zij verzorgt de notulen van deze vergadering. De notulen zullen ook via de website van PostNL beschikbaar worden gesteld uiterlijk vanaf 16 juli a.s. U hebt dan drie maanden de tijd om commentaar te geven. Daarna worden de notulen door mevrouw Berg en mij vastgesteld. Indien u de notulen thuis wenst te ontvangen, dan wordt u verzocht een antwoordkaart in te vullen die buiten de zaal verkrijgbaar is.

U kunt deze vergadering ook via koptelefoon volgen. Ik zie niet veel koptelefoons. Om te zeggen wat u moet doen bij problemen, lijkt mij onnodig. Dat klopt.

Dan een aantal formele punten. De vergadering is rechtsgeldig opgeroepen op 3 maart 2014 door publicatie op de website van PostNL en een persbericht. De registratiedatum was 19 maart 2014. Bij de oproeping is vermeld dat de volledige agenda met alle daarbij behorende bijlagen op voorgeschreven wijze ter inzage zijn gelegd en verkrijgbaar zijn gesteld. De exacte gegevens over de presentielijst en over het aantal stemmen dat in deze vergadering kan worden uitgebracht, zijn op dit moment nog niet beschikbaar, maar zodra ik ze heb, zal ik ze u mededelen. Ik constateer dat aan alle formaliteiten is voldaan, zodat geldige besluiten kunnen worden genomen over alle agendapunten.

Dan nog een aantal huishoudelijke mededelingen. Als u vragen heeft over de diensten van PostNL, dan graag buiten de zaal in de foyer, waar mensen staan die al uw vragen kunnen beantwoorden of later zullen beantwoorden. Verder verzoek ik u uw mobiele telefoons en andere apparaten, zoals smart phones, tablets, gehoorapparaten, pardon, uit te schakelen, omdat deze apparatuur onze systematiek daarachter kan verstoren, u wel bekend. Ten slotte wil ik de fotograferende en filmende pers vragen hun activiteiten te staken zodra wij overgaan naar agendapunt 2, dit alleen maar ter bescherming van de privacy van de aanwezigen.

2. Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2013

Voordat ik het jaarverslag over 2013 aan de orde zal stellen, zal mevrouw Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur, een toelichting geven op de belangrijkste gebeurtenissen van het boekjaar 2013 en daarna zal de heer Bos, CFO en lid van de Raad van Bestuur, de financiële gang van zaken van 2013

toelichten. Direct aansluitend zullen wij overgaan tot bespreking van agendapunt 3, waarna ik u in de gelegenheid zal stellen vragen te stellen over de punten 2 en 3.

Herna, de beurt is aan jou.

Mevrouw Verhagen

Goedemiddag allemaal. 2013, daar zal het grootste deel over gaan en een heel klein beetje vooruit kijken naar 2014 en 2015. Laten wij beginnen met 2013. Dan ziet u dat de onderlyng cash operating income die wij met elkaar hebben gehaald, € 141 miljoen was. Dat is in lijn met de outlook die wij in november 2013 hebben afgegeven en lag substantieel hoger dan de oorspronkelijke verwachting. De oorspronkelijke verwachting die wij uit hadden gesproken voor 2013 was € 20 tot € 60 miljoen. Ik kom zo direct in de toelichting over Mail Nederland, ons postbedrijf, Pakketten en Internationaal nog terug op de onderliggende redenen waarom wij € 141 miljoen hebben gehaald in 2013. De omzet is stabiel. Een hele lichte groei van 0,3% en daarom het woord stabiel. Om verder in te gaan op de resultaten en natuurlijk ook de business veranderingen die ten grondslag liggen aan deze resultaten, ga ik in op de drie business lines en ik begin met Mail Nederland.

Bij Mail Nederland zie je dat wij goede resultaten hebben gehaald. Die zie je op de regel onderlyng cash operating income. Daar zie je dat wij van 2012 naar 2013 een sprong hebben gemaakt van € 20 miljoen naar € 69 miljoen. De redenen daarachter zijn tweeledig. Allereerst het feit dat de reorganisaties die wij in gang hebben gezet, succesvol zijn geweest in 2013 en meer kostenbesparingen hebben opgeleverd. In detail ga ik daar zo direct nog op in. Dat zie je op de regel: *total cost savings*. Daar zie je dat de besparingen in 2013 zijn gestegen van € 39 miljoen in 2012 naar € 95 miljoen in 2013. Dat is een van de redenen van de goede resultaten bij Mail Nederland. Een tweede reden is de prijsstijgingen. In 2013 hebben wij toestemming gekregen van de minister van Economische Zaken om onze prijzen te verhogen per 1 januari, maar ook per 1 augustus en ook die hebben natuurlijk invloed op het resultaat. Daarmee zijn wij ook in staat geweest om de volumedaling die sterker was dan in 2012, namelijk in 2012 9% volumedaling, in 2013 11,9% volumedaling, te compenseren. Dat hebben wij gedaan door kostenbesparingen. En dat hebben wij ook gedaan door een stukje prijsstijgingen. Andere belangrijke indicatoren in 2013 zijn geweest het afsluiten van de pensioenovereenkomst. Daar hebben wij in december 2013 over gecommuniceerd en dat zorgt ervoor dat wij een pensioenstelsel hebben wat richting de toekomst voor ons een goed pensioenstelsel is. Het heeft een lagere pensioenbijdrage en uiteindelijk zijn de potentiële top-up payments die wij moeten doen in geval het pensioenfonds in onderdekking is, zijn beperkt.

Wij hebben de klanttevredenheid zien groeien in 2013 van 84% in 2012 naar 85% in 2013 en gelukkig hebben wij ook de kwaliteit van postbezorging zien stijgen. Ik kan mij nog herinneren toen ik hier vorig jaar stond, niet in dit hotel, toen hadden wij een slecht jaar 2012 achter de rug met een kwaliteit van 93,9%, wat voor ons postbedrijf laag is. Gelukkig zijn wij in staat geweest om in 2013 die kwaliteit weer omhoog te brengen naar 95,9% over het gehele jaar. Dus Mail Nederland - of het postbedrijf Nederland - heeft goede resultaten gehaald in 2013, wat belangrijke redenen zijn waarom PostNL in zijn totaliteit goede resultaten heeft gehaald.

Ik wil op twee onderwerpen wat dieper ingaan en dat zijn de veranderingen, dan wel de reorganisaties, die wij in gang hebben gezet en dat is het regelgevend kader, waarbinnen PostNL in Nederland werkt. Ik begin met de kostenbesparingen. Zoals ik heb aangegeven, zijn de kostenbesparingen in 2013 hoger dan wij in eerste instantie hadden ingeschat. Over het hele jaar € 95 miljoen. Dat wordt voor een deel gerealiseerd binnen ons productiebedrijf, maar ook binnen marketing en sales, ons commerciële bedrijf en dat wordt gerealiseerd binnen overhead en dat is het hoofdkantoor. Binnen de operatie hebben wij gezien dat wij in staat zijn om het aantal locaties dat wij willen afbouwen van 260 naar 125 sneller te doen dan wij in eerste instantie hadden verwacht. Dat betekent dat wij eind 2013 het aantal locaties hebben afgebouwd van 260 naar 145, dit tezamen met een beperking van de overhead binnen productie. Bij marketing en sales worden kostenbesparingen gerealiseerd door naar een kleiner bedrijf te gaan – dus ook daar minder mensen – maar bijvoorbeeld ook door besparingen binnen onze Retail organisatie, de locaties waar wij postzegels verkopen en waar je pakketjes kunt ophalen en wegbrengen. Overhead op het hoofdkantoor heeft met name met mensen te maken. 2013 is een jaar geweest waarin wij hebben gezien dat na de mislukte reorganisatie van 2012 wij opnieuw succesvol zijn in het executeren van die veranderingen. Hoe kan dat dan? Een paar van die redenen hebben wij vorig jaar al aangegeven als redenen waarom het in 2012 niet is gelukt en waarom wij dachten dat dit nu wel zou lukken. Allereerst omdat deze verandering kleiner is en in kleinere stappen gaat. Uiteindelijk besparen wij evenveel en zelfs nog wat meer geld, maar wij doen het wel in kleinere stappen. Ten tweede worden veranderingen die wij doorvoeren, goed gepilot, waardoor wij in staat zijn om daar waar het niet goed gaat, aan te passen in de methodiek waarlangs wij veranderen. Wij hebben een goede controle op onze kwaliteit, want dat is wat wij vorig jaar ook aan hebben gegeven. Wij willen reorganiseren, wij moeten reorganiseren als je kijkt naar de volumedaling, maar één belangrijke randvoorwaarde daarbij is behoud van kwaliteit of - in 2013 gelukkig - verbetering van kwaliteit. En een constructieve relatie met onze medewerkers en de medezeggenschap. Ook heel erg belangrijk om veranderingen die je tot stand wilt brengen, op een goede manier tot stand te brengen. Dus die kostenbesparingen in 2013 liggen voor op het schema wat wij hadden gemaakt.

Een tweede belangrijk onderdeel bij Mail Nederland is regelgeving. In het regelgevend kader hebben wij in 2013 positieve veranderingen gezien, maar wij hebben ook nog uitdagingen als je kijkt naar 2014 en 2015. Wat zijn die veranderingen dan die zijn goedgekeurd in 2013? In 2013 is onder andere goedgekeurd dat wij geen post meer bezorgen op maandag en dat wij op zondagavond niet meer collecteren. Uitzonderingen zijn rouwpost en medische post, maar voor alle gewone post leveren en beleveren wij niet meer op maandag. Voor ons was dat belangrijk, omdat maandag een postluwe dag was. 2% van ons volume werd op maandag rondgebracht en gaf ons de mogelijkheid tot kostenbesparingen. Het tweede punt is dat het Ministerie van Economische Zaken heeft voorgesteld en dat voorstel zal deze zomer naar de Tweede Kamer gaan, om in te stemmen met vermindering van het aantal brievenbussen en postkantoren. Ook binnen de postregelgeving en -regulering is iets veranderd. Er is een nieuw tariefmodel van kracht geworden en dat tariefmodel geeft ons de mogelijkheid om in de tariefsverhoging die wij voorstellen voor een bepaald jaar, de volumedaling in het jaar ervoor mee te nemen. Voor ons is dat een belangrijke verandering, want in de oude regelgeving moesten wij vaak volumedalingen hanteren van drie of vier jaar geleden. Als je dat vergelijkt met nu, dan is dat onvergelykbaar. Dit geeft ons de mogelijkheid om met veel recentere volumedalingen rekening te houden. Daar staat tegenover dat ACM extra bevoegdheden heeft gekregen op het gebied van transparantie, maar ook op het gebied van aanmerkelijke marktmacht. Het proces rondom aanmerkelijke marktmacht is gestart per 1 januari 2014. Daar vindt op dit moment een marktconsultatie plaats en dat betekent dat ACM kijkt of er gebieden zijn in

de Nederlandse postmarkt waar een van de partijen aanmerkelijke marktmacht heeft. Uiteindelijk is de impact daarvan op dit moment onduidelijk en verwachten wij dat in de loop van 2014 er meer helderheid zal komen waar ACM zich specifiek op zal gaan richten. Dus voor het postbedrijf in Nederland was 2013 een goed jaar met solide resultaten.

Ons pakkettenbedrijf. Binnen Pakketten zien wij een sterke volumegroei en dat zie je op de onderste regel, het volume is in 2013 gestegen met 6,7%. Als je kijkt naar de regel underlying cash operating income zie je een daling ten opzichte van 2012 van 100 naar 89. Waarschijnlijk denkt u, dat is raar, het volume stijgt en het resultaat daalt. Het belangrijkste waar je daarbij rekening mee moet houden, is dat wij in 2012 - en misschien kunt u zich dat nog herinneren - een bedrijf hebben gekocht wat Trans-o-flex heet. Met Trans-o-flex hebben wij een badwill meegekregen van € 15 miljoen. Die is geboekt in 2012 en dat resultaat heb je natuurlijk in 2013 niet. Ook als het gaat om operationele efficiency, zien wij bij Pakketten goede vooruitgang. Wij zijn bezig met de uitrol van onze nieuwe logistieke infrastructuur, het bouwen van achttien nieuwe sorteer- en distributiecentra. Veertien daarvan zijn afgerond eind 2013. Dit jaar zullen wij opnieuw drie nieuwe distributiecentra openen en in 2015 de laatste. In juni 2013 hebben wij ook een staking gehad van onze subcontractors. Samen met die subcontractors zijn wij een proces ingegaan om tot verbetering te komen van onze relatie en tot verbetering te komen van hoe wij met elkaar omgaan. Dat heeft een financiële impact en die zie je voor het eerst, zij het beperkt, terugkomen in de cijfers van 2013. Een belangrijke ontwikkeling bij Pakketten is met name dat wij druk bezig zijn met het uitbreiden van onze service en het pakkettenbedrijf klaarmaken voor de toekomst. Wat betekent dat dan, uitbreiden van de service? Dat betekent bijvoorbeeld dat u op meer locaties uw pakketten kunt halen en brengen. Een voorbeeld daarvan zijn de 280 locaties die wij hebben geopend in Gamma en Karwei winkels, dichtbij de snelweg, makkelijk toegankelijke, grote parkeerplaatsen. Een ander voorbeeld is ook wat wij noemen Extra@Home. Dit is een formule waarbij wij zware producten bij u thuis beleveren. Dus op het moment dat u een koelkast koopt of een televisie of een bed of wat dan ook, dat kan over het algemeen niet door één persoon uw huis ingedragen worden, dat moeten in ieder geval twee mensen zijn. Extra@Home is het netwerk waarin wij zware producten ook daadwerkelijk bij u thuis plaatsen. Wij hebben ook een acquisitie gedaan van een deel van het bedrijf Fiege en daarmee zijn wij marktleider geworden op het gebied van two man delivery, dus het beleveren van zware producten. Om meer en meer aandacht te richten op de ontvanger van het pakket, u en ik die een pakketje ontvangen, hebben wij ook mijnpakket ingericht en dat is een app op uw telefoon waarin u kunt volgen welke pakketten u wanneer thuis krijgt. Inmiddels zijn er 2,8 miljoen geregistreerde gebruikers van mijnpakket en zien wij dat mensen de app meer en meer gebruiken om het pakket te krijgen op het moment dat zij daar behoefte aan hebben. Belangrijke ontwikkelingen die bijdragen aan het uitbreiden van onze service.

De derde poot die heeft bijgedragen aan het resultaat over 2013, is International. Bij International zien wij verbeterde resultaten als je die exclusief maakt voor de extra kosten die wij maken voor het uitrollen van ons end-to-end netwerk in de UK en incidentele kosten die wij in 2013 hebben gemaakt in Duitsland. In Engeland hebben wij een business die downstream access heet. Dat betekent dat wij post ophalen en sorteren, maar uiteindelijk distribueert Royal Mail en wij zijn dat aan het uitbreiden naar een end-to-end netwerk, dus dat wij ook de post daadwerkelijk bij iemand thuis beleveren. Die uitrol hebben wij in 2013 verder gedaan en wij hebben aangekondigd dat wij een joint venture partner hebben gevonden om samen met ons end-to-end over de gehele UK uit te rollen. Voor Duitsland was 2013 belangrijk, omdat wij in dat jaar een break-even resultaat hebben gehaald. Voor een deel omdat wij daadwerkelijke omzetgroei zien

en dat betekent ook meer volume in het netwerk, en voor een deel omdat wij het resultaat zien van de kostenbesparingen. Het dispuut met Compador waarop ik ook vorig jaar ben ingegaan, is on going, dat loopt nog steeds. Incidentele kosten worden daarvoor gemaakt om uiteindelijk dat dispuut te winnen. In Italië zien wij groei van Formula Certa, ons brievenproduct in Italië, en zijn wij een initiatief gestart op het gebied van pakketten en packages, kleine pakjes, en de ontwikkelingen in Italië zijn in lijn met de verwachtingen. Internationaal heeft bijgedragen aan het resultaat voor 2013.

Nog twee andere belangrijke elementen 2013. Allereerst het terugbrengen van onze netto schuld. Onze netto schuld 2012 was € 1.200 miljoen en die hebben wij in 2013 teruggebracht naar € 798 miljoen. Dat is voor een deel door de sterke business performance waar wij het net over hebben gehad, maar natuurlijk ook omdat wij een deel van ons belang in TNT Express hebben verkocht. Dat is gebeurd in december 2013. Een tweede belangrijk element voor 2013 is dat de cash uit onze operatie is gestegen van min € 212 miljoen in 2012 naar € 32 miljoen positief in 2013. Ook daar ligt een hele goede business performance aan ten grondslag, maar ook een strenge CAPEX controle.

2013 was een solide jaar, waarin wij hebben laten zien en gelukkig hebben kunnen laten zien dat de reorganisaties opnieuw goed van start zijn gegaan en de resultaten opleveren zoals wij die hoopten, met een hoge kwaliteit, en Pakketten en Internationaal hebben performed zoals wij dat hadden verwacht met uiteindelijk als resultaat een verlaging van onze netto schuld en een verbetering van onze netto cash positie.

Laten wij dan vooruitkijken. Wat gaan wij doen richting 2015 en opnieuw loop ik dat aan langs de drie segmenten, post in Nederland, Pakketten en internationaal met als doel om uiteindelijk een solide financiële positie te bouwen, die ons ook in staat stelt om dividend te gaan betalen aan onze aandeelhouders. Wat is dat toekomstperspectief voor PostNL? Het toekomstperspectief wat wij schetsen voor PostNL is een kleiner en winstgevend postbedrijf en een steeds groter wordend pakkettenbedrijf, gebaseerd op onze core competency, op datgene wat wij goed kunnen, namelijk het managen van efficiënte en hoge kwaliteit logistieke netwerken met gemotiveerde medewerkers en een cultuur waarin goede resultaten worden behaald. Een organisatie die voorspelbare en solide resultaten levert, voor een deel gebaseerd op het aanpassen jaar op jaar van de organisatie van het postbedrijf in Nederland aan de volumedalingen, het uitbouwen van ons pakkettenbedrijf, maar uiteindelijk ook een goede sustainable delivery van de cash in ons bedrijf. Iedereen van jullie hebben toen jullie hier binnenkwamen buiten de FNV ABVA KABO zien staan, die een actie voeren rondom werkgelegenheid en koopkracht voor de medewerkers bij PostNL. Als ik de woorden uitspreek gebaseerd op een gemotiveerde workforce, dan betekent dat ook dat wij met de vakbonden en met de medezeggenschap - maar in dit geval met de vakbonden - veel overleg voeren over de veranderingen die wij voor ons zien in de komende jaren. Voor een deel heb je gedeelde belangen en voor een deel heb je niet gedeelde belangen. Wat daarbij belangrijk is, is dat de gesprekken die wij met elkaar voeren, gebaseerd zijn op vertrouwen en dus ook op het vertrouwen dat wij uiteindelijk met elkaar een oplossing vinden voor de uitdagingen die wij hebben.

Wat betekent dat voor Mail in Nederland? Mail in Nederland wordt gestuurd op het leveren van cash. Als wij kijken naar de volumedaling in 2013, dan zie je dat die sterker was dan in 2012, 9% 2012, 11,9% 2013. Dat is ook de reden - gebaseerd op heel veel gesprekken die wij hebben gevoerd met klanten - dat wij denken dat die volumedaling voor de komende jaren en de komende jaren tot en met 2017, ergens tussen

de 9 tot 12% zal zijn. Dat komt met name door substitutie. Je ziet dat in Nederland de omslag van fysiek naar digitaal groeit en toeneemt. Datgene wat ooit is begonnen met bankbrieven, zie je langzaam maar zeker overgaan naar rekeningafschriften en overzichten van verzekeringsmaatschappijen, enzovoorts. Dat is een trend die gewoon blijft de komende jaren en dat is voor ons reden geweest om de volumedaling aan te passen naar 9 tot 12%. Wij denken dat wij die volumedaling van 9 tot 12% kunnen compenseren met extra kostenbesparingen en een stukje prijsverhogingen. Prijsverhoging op onze single mail items, dus de losse post, en prijsverhogingen op onze bulk post, dat zijn grote volumes die van bedrijven afkomstig zijn. Met die kostenbesparingen gaan wij tot en met 2017 € 75 miljoen extra kosten besparen. Dat doen wij voor een heel groot deel op basis van bestaande plannen die meer gaan opleveren dan wij hadden verwacht, en voor een klein deel, ongeveer een derde van die € 75 miljoen, met nieuwe plannen. Tevens verwachten wij dat wij die veranderingen kunnen doen binnen de bandbreedte aan mensen, fte, die wij eerder hebben genoemd, die overcompleet zullen worden. Dus wij verwachten niet dat het binnen die bandbreedte leidt tot extra overcompleet.

Het brievenbedrijf in Nederland blijven wij sturen op het leveren van cash. Wij verwachten een hogere volumedaling en wij verwachten die ook te kunnen compenseren door kostenbesparingen en een stukje prijsstijging. Binnen Pakketten blijven wij sturen op winstgevende groei en zien wij ook dat wij ons moeten aanpassen aan een veranderende omgeving. Wat is dan die veranderende omgeving? Eigenlijk voorbeelden die ik net al heb gegeven. Je ziet dat wij meer en meer een pakketje ophalen op locaties, dus wij zullen meer ophaallocaties openen. Je ziet ook dat mensen behoefte hebben om hun pakketje 's avonds thuis geleverd te krijgen en dat betekent dat wij vanaf 1 mei ook avondbelevering gaan doen. Wij leveren op 400 postkantoren inmiddels ook pakketten 's ochtends vroeg, waar je vanaf 8:30 uur je pakket kunt ophalen. En wij zijn gestart met het beleveren van pakketten op maandag. Wat je ziet, om aan consumentenbehoeften te kunnen blijven voldoen in de toekomst, breiden wij onze dienstverlening uit. Wat wij ook zien, en dat element heb ik al genoemd, is dat wij veranderingen zullen doorvoeren binnen onze subcontractors en die veranderingen kosten geld. Die twee elementen tezamen leiden ertoe dat wij in 2015 verwachten een marge te halen van rond de 11 tot 13%.

International is op weg en on track, dus ligt op schema, om uiteindelijk de winstgevendheid te leveren die wij daarvan verwachten. Het is een progressie die wij continu monitoren en waar noodzakelijk natuurlijk op acteren. De grote verandering binnen International is dat wij vanaf 1 januari 2014 als gevolg van de IFRS joint venture accounting de joint venture resultaten uit onze resultaten halen. Dat heeft consequenties voor de omzet en voor de underlying cash operating income. Voor 2015 betekent dat dat je € 20 miljoen minder resultaat ziet op PostNL centraal als gevolg van deze joint venture accounting. Die resultaten zie je uiteindelijk terug in *results from associates*.

Wat verwachten wij in de landen de komende twee jaar? Allereerst in Engeland. Zoals al aangegeven, hebben wij een contract gesloten met onze joint venture partner om end-to-end uit te rollen. Inmiddels heeft Royal Mail aangekondigd dat zij tariefdifferentiatie wil gaan doorvoeren en dat betekent - als ik dat heel simpel zeg - de tarieven gaat verlagen in de gebieden waar wij end-to-end willen uitrollen en de tarieven verhogen in de andere gebieden. Potentieel kan dat natuurlijk invloed hebben op de business case die wij hebben gemaakt voor end-to-end. Dat is ook de reden waarom wij een klacht hebben ingediend bij de Engelse regelgever en die klacht is geaccepteerd en inmiddels in behandeling genomen. In Duitsland hebben wij een break-even resultaat bereikt in 2013. Dat willen wij uiteindelijk natuurlijk, als het gaat om winstgevendheid, verder laten groeien. Dat betekent dat de focus in Duitsland blijft op de

groei van onze volumes, natuurlijk het leveren van een hele hoge kwaliteit en dat wij daar de support van regelgevers nodig blijven hebben. In Italië verwachten wij verdere groei van Formula Certa en wij zijn op dit moment druk bezig met het uitrollen van retail locaties, zodat als wij met Pakketten aan de slag gaan, mensen heel gemakkelijk een pakketje kunnen halen en brengen, en verdere efficiencyverbeteringen.

Als je dat allemaal bij elkaar optelt, wat betekent dat dan? Dat betekent dat wij voor 2014 een omzetgroei verwachten die low single digit is en dat wij een underlying cash operating income verwachten van € 180 tot € 220 miljoen. Hier is rekening gehouden met de joint venture accounting. Dat is een marge van 5 tot 7%. Die verwachten wij in 2015 te kunnen verhogen naar een bedrag van € 260 tot € 330 miljoen en dat is een marge van 7 tot 9%. Wij liggen op schema om daadwerkelijk de cash te leveren zoals wij dat verwachten en gebaseerd op huidige projecties verwachten wij dat wij in 2016 over het jaar 2016 dividend kunnen gaan betalen. Een solide jaar 2013, een jaar waarin wij hebben kunnen laten zien dat wij kunnen reorganiseren tegen een hoge kwaliteit en daarmee onze resultaten kunnen halen, groei binnen Pakketten en groei binnen International en dat is de basis waarop wij 2014 in zijn gegaan om die stap van € 141 miljoen naar die € 180 tot € 220 miljoen mogelijk te maken. Wij willen nog iets verder ingaan op de cijfers en daarvoor wil ik heel graag het woord geven aan Jan.

De voorzitter

De presentatie van mevrouw Verhagen komt binnenkort op de website, zodat u het nog een keer rustig thuis kunt nalezen en dat geldt ook voor de presentatie van de heer Bos.

De heer Bos

Dank je wel, voorzitter en dank je wel, Herna. Ik zal de belangrijkste ontwikkelingen en financiële resultaten van het boekjaar 2013 toelichten aan de hand van de eerste slide en begin met de winst- en verliesrekening waarin u ziet dat het netto verlies over het boekjaar 2013 € 170 miljoen bedroeg. Hierin zat een impact van de waardedaling van TNT Express door het niet doorgaan van de deal met UPS. Als je daarvoor corrigeert, was de winst over de periode € 164 miljoen en dat is € 58 miljoen lager dan in 2012. Dat komt door een licht hoger operationeel resultaat, wat teniet werd gedaan door hogere rentelasten ten gevolge van de terugkoop van obligaties die wij hebben gedaan naar aanleiding van de verkoop van onze stake. Daarnaast hebben wij ook rente op de pensioenverplichting moeten boeken. De gerapporteerde omzet over het volledige jaar was € 4.300 miljoen en dat is ongeveer stabiel vergeleken met 2012. Het gerapporteerde bedrijfsresultaat, wat u ziet onder reported operating income, steeg met € 9 miljoen naar € 404 miljoen. Om de daadwerkelijke performance van ons bedrijf te laten zien, corrigeren wij die gerapporteerde omzet en ook het gerapporteerde resultaat voor eenmalige kosten. Daarin ziet u over het totale jaar 2013 een totaal aan € 45 miljoen aan eenmalige posten en die komt grotendeels voort uit een correctie van de pensioenverplichting ten gevolge van het afgesloten pensioenakkoord en daarnaast door toevoegingen aan de reorganisatievoorziening.

Dan komen wij nu bij de belangrijkste indicatoren voor de resultaatontwikkeling, waar Herna ook net op is ingegaan. Dat is de underlying cash operating income. Die was € 141 miljoen over het gehele jaar 2013 en € 11 miljoen hoger dan vorig jaar. Nogmaals, dit komt voornamelijk door hogere kostenbesparingen en het effect van de prijsverhogingen. Als je kijkt naar de netto kasstroom uit operationele en investeringsactiviteiten, de onderste regel, dan bedroeg die € 481 miljoen over het volledige jaar. Dat komt voornamelijk door de verkoop van een deel van ons aandeel in TNT Express en de rentelasten op de

terugkoop van schulden die wij daarna hebben gedaan. Als je corrigeert voor dit effect, en dat is natuurlijk ook wel interessant om naar te kijken voor het effect van de verkoop en terugkoopobligatie, dan bedroeg de netto kasstroom € 32 miljoen en dat is een verbetering van € 244 miljoen ten opzichte van 2012.

Kijken wij op de volgende slide naar de beweging van de underlying cash operating income. Allereerst de underlying operating income, die was ongeveer in lijn met het voorgaande jaar en daarin zie je dat met name Mail Nederland beter heeft performed en dat wordt met name verklaard door de prijsverhogingen en door het effect van de kostenbesparingen die het effect van de enorme volumedaling teniet hebben gedaan. Daarnaast zie je dat het resultaat van Mail Nederland hoger is door een lagere doorbelasting van kosten uit PostNL Other en dat zie je ook terug in de resultaten van PostNL Other. En daarmee verklaar je eigenlijk de totale resultaatbeweging naast wat correcties op pensioenen en op reorganisatie-uitgaven. Dan de volgende slide, die geeft een indruk van de ontwikkeling van de kasstroom. Allereerst de netto kasstroom uit operationele activiteiten, dat is de cash generated from operations. Die bedroeg over het volledige jaar € 160 miljoen, een verbetering van € 77 miljoen. Daarnaast ziet u de hogere interest uitgaven op de tweede regel en die worden met name verklaard door het vervroegd aflossen van onze schulden door de bond buy back. Daarnaast hebben wij minder uitgegeven aan investeringen. Deels komt dat omdat wij minder hebben uitgegeven aan onze reorganisatie en deels door een strenger investeringsbeleid. Bij elkaar leidt dat tot een zeer voordelige *net cash from operating and investing activities*, waarin zoals gezegd, u ook het effect ziet van de verkoop van het aandeel in TNT Express.

Pensioenen. In 2013, en dat was een belangrijke mijlpaal, hebben wij de nieuwe pensioenregeling afgesproken met zowel bonden als het pensioenfonds. Hierdoor worden de pensioenuitgaven vanaf 2014 fors lager en daarnaast hebben wij ook de bijstortverplichting aan het pensioenfonds gelimiteerd. Verder is de dekkingsgraad van het pensioenfonds verbeterd in vergelijking met eind 2012 naar een dekkingsgraad van 112%, waarbij de onvoorwaardelijke toezegging die wij aan het pensioenfonds hebben gedaan naar aanleiding van het pensioenakkoord van € 150 miljoen, is meegerekend. Verder is de dekkingsgraad gestegen door een hogere rente, door een wijziging van de berekening van de sterftetabellen en zoals gezegd, door positieve beleggingsresultaten in 2013.

Kijken wij naar de verkoop van ons aandeel in TNT Express. De opbrengst van de verkoop van 82 miljoen aandelen was € 507 miljoen, € 505 miljoen in cash als je de kosten van de verkoop daarvan aftrekt. Daarvan hebben wij € 400 miljoen gebruikt voor de terugkoop van obligaties en de resterende € 100 miljoen gebruiken wij voor toekomstige schuldreductie. Waarom kopen wij die obligaties terug? Omdat dat bijdraagt aan verlaging van de rentelasten en dat is een reductie van de rentelasten van circa € 20 miljoen. Aan het eind van 2013 was de boekwaarde van ons aandeel in TNT Express € 542 miljoen en het blijft onze intentie om het restant van de aandelen op de middellange termijn te verkopen.

Op de volgende slide ziet u onze balanspositie. Ons geconsolideerd eigen vermogen was negatief eind 2013 met een bedrag van € 679 miljoen. Dat is een verslechtering ten opzichte van eind 2012 en dat wordt met name verklaard door de waardedaling van TNT Express. Ons enkelvoudig eigen vermogen, wat u ook kunt terugzien in de jaarrekening, is wel positief met een bedrag van € 1.900 miljoen en dat komt omdat wij daarin onze investeringen, met name in het post- en pakkettenbedrijf, tegen een reële waarde hebben opgenomen. Wel is nog steeds het uitkeerbaar eigen vermogen ook in de enkelvoudige jaarrekening negatief met een bedrag van € 341 miljoen. Zoals Herna heeft aangegeven, is de netto schuld afgenomen

tot een bedrag van € 798 miljoen, met name door de bond buy back. Het is belangrijk voor u te beseffen dat zowel onze vermogenspositie als ook de credit rating gevoelig is voor ontwikkelingen in de renteontwikkeling. Dat betekent dat bij een hogere rente ons eigen vermogen daar positief door wordt beïnvloed. Zoals is aangegeven, is het onze intentie om uiteindelijk weer tot betaling van dividend te komen. Daarvoor is wel nodig dat onze credit rating, althans de ratio's die wij daarvoor gebruiken, verbeteren naar een triple b+ en ba1 credit rating en daarnaast dat wij een positief geconsolideerd eigen vermogen hebben. Op dit moment, zoals u net heeft gezien, voldoen wij niet aan beide condities en gebaseerd op huidige projecties, denken wij dividendbetaling te kunnen hervatten in 2016.

Om af te sluiten, ons beleid blijft gericht op het verbeteren van de resultaten van Mail in Nederland en op groei van Pakketten en internationaal. Dit moet bijdragen aan een gezonde en stabiele kasstroom, die niet alleen onze financiële positie verbetert, maar ook weer dividendbetaling mogelijk maakt. Het uiteindelijk doel is om in 2016 te kunnen herstarten met het uitkeren van dividend aan onze aandeelhouders. Daarmee wil ik mijn presentatie beëindigen en het woord geven aan de voorzitter. Dank voor uw aandacht.

De voorzitter

Jan, hartelijk dank voor je duidelijke presentatie. Ik hoop, dames en heren, dat de cijfertjes voor u nu allemaal gesneden koek zijn. Mocht dat niet zo zijn, dan kunt u er straks vragen over stellen. Eerst geef ik het woord aan mevrouw Menssen, voorzitter van onze Audit Commissie. Thessa.

Mevrouw Menssen

Dank u, voorzitter. De Audit Commissie en de Raad van Commissarissen hebben gedurende het jaar constructief overleg gehad met de Raad van Bestuur. Zaken als ordentelijkheid van de financiële administratie en de hierop gebaseerde interne en externe financiële rapportage zijn op een goede en adequate wijze met de Audit Commissie gedeeld. Datzelfde geldt voor bevindingen vanuit het internal control framework en de bevindingen van de interne auditafdeling en de bevindingen van PwC. Andere belangrijke thema's die in de vergaderingen van de Audit Commissie zijn besproken, betroffen de impact van de economische ontwikkelingen op de financiële situatie van PostNL en op die van het pensioenfonds van PostNL in het bijzonder. Daarnaast zijn de belangrijkste financiële factoren die invloed hebben op de executie van het strategische plan besproken, zoals de volumeontwikkelingen, prijsbeleid, kostenbesparingen, CAO en de regulering. Ook spraken wij over de verkoop van een gedeelte van het belang in TNT Express en de ontwikkelingen rond het nieuwe pensioenakkoord. Vanzelfsprekend waren ook het eigen vermogen en de financiële positie van de onderneming en de impact hiervan op het dividendbeleid onderwerp van gesprek.

Zoals u ook in het verslag van de Raad van Commissarissen hebt kunnen lezen, heeft de Audit Commissie en ook de Raad van Commissarissen met de Raad van Bestuur stilgestaan bij de management letter van PwC. Op alle punten heeft de Raad van Bestuur uitgebreid, in openheid en heel transparant, een toelichting gegeven en vragen beantwoord en de bevindingen met ons besproken. Daarnaast is de Audit Commissie regelmatig in de gelegenheid gesteld - en heeft dat ook gedaan - om buiten de aanwezigheid van het management met PwC en de interne controlefuncties te spreken. De belangrijkste bevindingen als vermeld in de management letter van PwC staan in het jaarverslag. U kunt dat vinden op bladzijde 57. PwC heeft geen significante zwaktes in de controleomgeving van PostNL geconstateerd. Op sommige punten constateert PwC een verbetering van de controleomgeving van PostNL, zoals op het gebied van corporate

responsibility, rapportages en reporting. Op andere punten is er nog ruimte voor verbetering, zoals bij enkele onderdelen op het gebied van IT.

In bredere zin hebben wij ook het afgelopen jaar weer kunnen profiteren van een goede samenwerking tussen de interne afdeling van PostNL en PwC. Wij kunnen steunen op bevindingen vanuit het internal control framework. De Audit Commissie is van mening dat de Raad van Bestuur in zijn keuzes en handelingen een realistische insteek heeft gekozen en gehanteerd. Het gerapporteerde succes van de aangepaste kostenbesparingsplannen en het gesloten pensioenakkoord zijn hier goede voorbeelden van. Deze insteek is naar mening van de Audit Commissie en de Raad van Commissarissen treffend voor de toon van het management van PostNL. De Audit Commissie heeft de open en constructieve houding van de bestuurders als zeer positief ervaren. De bevindingen van de controlerend accountant PwC zijn hiermee in lijn, ook waar PwC in haar rapportage de gekozen uitgangspunten in de verwerking van veronderstellingen in de jaarrekening als acceptabel en evenwichtig beschouwt. Hierbij kunt u denken aan verwerking van veronderstellingen, aannames bij het berekenen van de pensioenverplichting, de reorganisatievoorziening en de impairment analyses. Deze open en constructieve houding van het management van PostNL wordt ten slotte ook bevestigd door de keuze die het heeft gemaakt voor een vernieuwde controleverklaring. Hoewel deze vernieuwing geen verplichting is, heeft de Raad van Bestuur ervoor gekozen tegemoet te komen aan de groeiende behoefte vanuit de maatschappij aan meer transparantie over het controleproces van de accountant, waartoe ook VEB en Eumedion hebben opgeroepen.

De voorzitter

Dank je wel, Thessa, voor het duidelijke verslag. Dan geef ik nu het woord aan onze accountant, de heer Wüst van PwC.

De heer Wüst

Goedemiddag. Mijn naam is Huub Wüst en ik ben blij dat ik een korte toelichting kan geven op onze controlewerkzaamheden in het kader van de jaarrekening. Eerst wil ik graag bevestigen dat mevrouw Menssen de hoofdpunten van onze management letter op correcte wijze heeft weergegeven. De verantwoordelijkheden van ons en van de Raad van Bestuur zijn weergegeven in onze controleverklaring die u achter in de jaarrekening aantreft. Daar treft u ook ons assurance rapport bij het corporate responsibility verslag. Die zijn beide getekend op 24 februari van dit jaar. Een korte toelichting op de controleaanpak. Als externe accountant geven wij een oordeel over de jaarrekening als geheel. Dat betekent dat wij een redelijke mate van zekerheid geven dat er geen fouten van materieel belang in de jaarrekening zijn achtergebleven, met andere woorden een getrouw beeld van de jaarrekening. Deze werkzaamheden zijn gericht op het verkrijgen van controle-informatie en die werkzaamheden selecteren wij op basis van risico-inschatting die wij vooraf maken en die wij eventueel tussentijds bijstellen. Daarbij maken wij gebruik van de interne controlemaatregelen die de onderneming heeft. Die toetsten wij om te kijken of wij daarop kunnen steunen en wij maken ook gebruik van de interne accountantsdienst, waarvan wij hebben vastgesteld dat wij van hun werkzaamheden gebruik kunnen maken. De risico's en onze controleaanpak bespreken wij vooraf middels het audit plan met het Audit Committee.

Op diverse punten in het jaar rapporteren wij aan de Raad van Bestuur en aan de Raad van Commissarissen. Dat doen wij bij de halfjaarcijfers naar aanleiding van onze werkzaamheden, dat doen wij

in onze management letter aan het eind van het jaar waarbij wij ons met name richten op de interne beheersing en in het accountantsverslag vlak voor het afgeven van onze verklaring. Ik kan u zeggen dat de bevindingen die daarin gerapporteerd zijn, geen invloed hebben gehad op de goedkeurende strekking van de verklaring. Zoals net al gememoreerd, de controleverklaring heeft een nieuw format, is uitgebreider en ook wij hopen daarmee tegemoet te komen aan de wens om meer inzicht te krijgen in de werkzaamheden van de accountant. De nieuwe zaken die opvallen zijn, wij beginnen met de conclusie. Wij hebben zogenaamde key audit matters opgenomen. Dat zijn die zaken waar wij extra aandacht aan hebben gegeven tijdens onze controle en die wij uitvoerig met het management en de Raad van Commissarissen hebben besproken, zoals de genoemde reorganisatievoorziening, pensioenen en waardering van de Mail entiteit. Wij bevestigen daar ook in de veronderstelling die het management heeft gemaakt van continuïteit van de onderneming en terecht wat ons betreft, heeft het management ook gebruik gemaakt van waarderingsgrondslagen, die gebaseerd zijn op de continuïteit. Wij geven ook een toelichting op de materialiteit en tot slot geven wij een toelichting daarin op die onderdelen in de onderneming waar wij onze controlewerkzaamheden met name op gericht hebben om uiteindelijk tot een goedkeurende verklaring voor het geheel te kunnen komen.

Ten aanzien van het jaarverslag kan ik u melden dat deze wat ons betreft verenigbaar is met de jaarrekening en met de uitkomsten van onze controle. Dat die ook voldoet aan de wettelijk te stellen eisen, dus dat de wettelijke informatie daarin is opgenomen, zoals in de Nederlandse Corporate Governance Code. Dat betekent ook dat meerdere teamleden inclusief mijzelf, en specialisten het jaarverslag kritisch hebben beoordeeld en, zoals gezegd, deze verenigbaar vinden met de jaarrekening en onze controle. Die observaties zijn gedeeld met de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen en wij vinden de toonzetting die de Raad van Bestuur heeft gehanteerd, op basis van onze werkzaamheden gepast. Specifiek in het jaarverslag een beschrijving van het risicomangement systeem en het interne controlesysteem. Ook daar vinden wij dat verenigbaar met de jaarrekening, maar met name ook met de uitkomsten van onze controle. Zoals u ongetwijfeld weet, zullen wij materiële tekortkomingen in de interne beheersing moeten melden aan de Raad van Bestuur en het toezichthoudend orgaan en ook de Raad van Bestuur heeft de plicht om eventuele materiële tekortkomingen in haar internal control verslag te vermelden. Zoals u hebt kunnen lezen, zijn zij daar niet in vermeld en hebben wij ook geen materiële tekortkomingen in de interne beheersing vastgesteld.

Tot slot een toelichting op de beloning van de bestuurders. Wij hebben vastgesteld dat de vereiste toelichtingen volgens de Corporate Governance Code zijn opgenomen in die toelichting en in de beloningsparagraaf en die hebben wij gecontroleerd conform de praktijkhandreiking die onze professionele organisatie daarvoor heeft uitgegeven. De toelichting en de beloningsparagraaf zijn wat ons betreft verenigbaar met de jaarrekening en de uitkomsten van de controle. Wij hebben daarin geen tegenstrijdigheden aangetroffen. Dank voor uw aandacht.

De voorzitter

Mijnheer Wüst, hartelijk dank.

3. Jaarverslag 2013

De voorzitter

Dames en heren, wij hebben nu een aantal presentaties gehad. Nu gaan wij over naar het jaarverslag en bij het stellen van vragen over het jaarverslag of over de presentaties, kunnen wij ook agendapunt 6, de jaarrekening, meteen meenemen, want het gaat in wezen over hetzelfde onderwerp met verschillende ingangshoeken. In hoofdstuk 13 van het jaarverslag is de Corporate Governance beschreven en dat komt later aan de orde. Dus de Corporate Governance en ook remuneratie kunnen wij hier even weghouden, maar daar komen wij op terug. Wie mag ik als eerste het woord geven?

De heer Slagter

Dank voorzitter, what a difference a year makes, zou ik bijna zeggen, als er al niet zoveel Engels was gesproken in de presentatie. Wat een verschil kan een jaar maken, wat een verschil kunnen twee jaar maken, want wij hebben elkaar wel eens in droeviger omstandigheden in de ogen gekeken in deze vergadering. Ik ben blij dat het beter gaat met PostNL en daar hebt u net uitgebreid verslag van gedaan. Een aantal hoofdpijndossiers zijn weggenomen dan wel sterk in belang teruggebracht. De pensioenovereenkomst is natuurlijk goed nieuws, de afbouw van TNT Express is goed nieuws, dat maakt de balans minder kwetsbaar en geeft u de mogelijkheid om meer te kijken naar, meer aandacht te besteden aan operationele zaken en geeft ons de mogelijkheid ons daarop te richten in de vragen. Het is goed gelukt om fors te reorganiseren zonder dat dat tot te grote maatschappelijke weerzin heeft geleid en dat is ook een compliment waard. Ten aanzien van de presentaties zijn wij gelukkig met de uitgebreide toelichting van de Audit Commissie en de accountants. Dank daarvoor, dat stellen wij op prijs. Toch ook wat zorgen dan wel vragen over de gang van zaken in 2013 ten aanzien van de volumedaling bij post en de margeontwikkeling en groei bij Pakketten en ten aanzien van de communicatie. Eerst het eerste. Wij hebben een beter jaar achter de rug dan verwacht. De doelstellingen zijn in de loop van het jaar drie keer verhoogd. Tegelijkertijd zijn de doelstelling voor 2015 onlangs bij de presentatie van de jaarcijfers weer verlaagd. Er zit een soort spanning tussen de korte en lange termijn en dat heeft beleggers nogal doen schrikken met een forse koersdaling als gevolg. Daar wil ik toch iets meer van u over horen, die spanning tussen korte en lange termijn en hoe het mogelijk is dat de wereld ten aanzien van de langere termijn 2015 er opeens anders is gaan uitzien. Voor een deel gaat het dus over nieuwe boekhoudregels, daar heeft u al iets over gezegd, ook ten aanzien van de behandeling van joint ventures, maar die zaten er al even aan te komen begrepen wij, dus dat had u misschien wat eerder kunnen melden. Dan de volumes bij Post. Die dalen en dat was natuurlijk bekend, dat is ook al een paar jaar aan de gang. U hebt de verwachtingen voor de toekomst aangepast, maar is dat voldoende? Het lijkt erop alsof u deze behandelt als een lineaire daling, maar als je kijkt naar de ontwikkelingen in de samenleving en als je kijkt naar de dingen die jullie laten zien, dan zou dat ook nog wel eens exponentieel kunnen uitpakken, omdat een aantal van die dingen met elkaar samenhangen. Als een belbedrijf geen fysieke rekeningen meer stuurt, dan doet de bank dat ook niet meer en dan de pensioenfondsen en verzekeraars. Een aantal dingen volgen als dominosteentjes op elkaar. Bent u ervan overtuigd dat u hiermee voldoende conservatief inschat voor de komende jaren. Denkt u dat u de behoorlijke forse prijsverhogingen die u doorvoert, de postzegelprijs is hard gestegen, kunt volhouden in het licht van de volumedaling? Dat wat betreft post. Ik zal maar even doorgaan. Eens even kijken. De pakketten. De margeverwachting is ook omlaag gegaan. Gaat u er in het nieuwe scenario vanuit dat u de onderaannemers die worden gebruikt, mogelijk weer in loondienst zou moeten aannemen? Zo nee, wat is dan precies uw scenario? Ik heb ook nog wat vragen over de buitenlandse operaties, maar laten wij eerst deze doen, dan komen die misschien zo meteen nog aan de orde.

De voorzitter

De volumedaling bij post, wij weten het allemaal, wij merken het allemaal. Ik heb altijd de stille hoop gehad door alle spionageactiviteiten her en der, dat post het enige communicatiemedium is dat niet afgeluisterd kan worden. Ik dacht iedereen gaat dat door hebben en misschien krabbelt het wel een beetje omhoog, maar dat is niet waar geweest. Overigens heeft deze gedachte geen enkele rol gespeeld bij de outlook. Herna, ik denk dat jij deze vragen het best kunt beantwoorden.

Mevrouw Verhagen

Okay. Allereerst de joint venture accounting als gevolg van de veranderingen en hadden wij dat niet eerder kunnen melden, want die regel is er al langer. Daar hebt u gelijk in. Het is alleen zo dat de grootste impact hiervan wordt veroorzaakt in de UK en die joint venture is natuurlijk medio december aangekondigd. Dan was uiteindelijk februari het meest logische moment om dat te melden.

De tweede vraag gaat over de daling van de postvolumes. Een lineaire daling van 9 tot 12%. Waarom niet exponentieel, is het voldoende conservatief? Dat zijn de vragen die u stelt. De volumedaling voor de komende jaren is gebaseerd op datgene dat wij denken dat het gaat worden en dat is weer gebaseerd op heel veel gesprekken met klanten. Wij hebben met veel klanten gesproken, kleine en grote uit verschillende branches om te doorzien wat zij voorzien als trend als het gaat om hun postvolumes. Wij hebben heel erg gekeken naar wat wij zelf zien over de afgelopen jaren en wat denken wij dat er de komende jaren gaat gebeuren. Een combinatie daarvan maakt dat wij op een volumedaling van 9 tot 12% zijn uitgekomen. Het is de beste inschatting die wij op dit moment tezamen met heel veel externen die wij daarover geraadpleegd hebben, lees met name klanten, kunnen maken. Het is 9 tot 12% en dat is - als je dat vergelijkt met andere Europese landen - hoog. De andere landen om ons heen, even los van de Nordics: Denemarken, Noorwegen en Zweden, liggen substantieel lager dan Nederland. Het is de beste inschatting die wij kunnen geven gebaseerd op heel veel gesprekken die wij hebben gevoerd en ook gebaseerd zoals ik al aangaf, op een analyse die niet alleen op het totaalvolume heeft plaatsgevonden, maar juist per product en per segment. De prijsverhogingen waar wij over spreken, gaan niet alleen over de losse post. Het gaat dus niet alleen over de postzegelprijs waaraan u refereerde in uw vraag. Dat gaat ook over de grotere volumes die wij van bedrijven krijgen. Wij hebben daarvan gezegd dat wij die de komende jaren boven inflatieniveau zullen blijven verhogen. Voor dit jaar hebben wij dat natuurlijk al gedaan, want dat zat in de contractonderhandelingen van eind 2013. De verhoging over 2014 is al gerealiseerd en eind dit jaar zullen wij opnieuw de onderhandelingen ingaan over de verhogingen voor 2015. Prijsverhogingen en substitutie is altijd een evenwicht wat je heel goed moet bewaken en de prijselasticiteit die wij inschatten is 0,1 tot 0,3%. Wij houden bij elke prijsverhogingen die wij doen, steeds bij of wij binnen die bandbreedte blijven die wij inschatten; dat ongeveer die prijselasticiteit is. En tot nu toe zien wij dat dat zo is, zowel bij losse als bulk post, de grote volumes. Dat houdt in dat met die prijselasticiteit prijsverhogingen voor ons dan toch interessant zijn.

Dan Pakketten, margeverwachting bijgesteld. Dat klopt. In 2015 hadden wij een margeverwachting van 13 tot 15%, die hebben wij bijgesteld naar 11 tot 13% gebaseerd op twee ontwikkelingen. Een uitbreiding van onze services, die ik in mijn presentatie heb genoemd zoals avond- en ochtendbelevering enzovoorts, en natuurlijk een aanpassing van onze subcontractors. Houden wij er rekening mee dat iedereen bij ons in loondienst komt, dan is het antwoord nee. Wij gaan ervan uit dat wij kunnen blijven werken met zelfstandigen zonder personeel en zelfstandigen met personeel, zoals wij dat nu doen. Het betekent wel dat wij heel goed samen met hen hebben gekeken naar onze routes en tarieven, enzovoorts, en de manier waarop wij met elkaar werken en daar hebben wij aanpassingen in gedaan. Die aanpassingen leiden samen met die serviceverhogingen tot die 2% lagere marge.

De heer Slagter

Kunt u iets meer zeggen over die aanpassingen?

Mevrouw Verhagen

Ja, daar kan ik wel iets over zeggen. Een aantal van die aanpassingen zijn wij nu aan het piloten, dus datgene wat wij hebben geleerd binnen ons briefbedrijf, doen wij ook binnen het pakkettenbedrijf. Om daar een voorbeeld van te geven, is dat wij hebben geprobeerd routes zodanig te plannen dat mensen een redelijk constant volume zouden kunnen krijgen. Dus dat is een van die aanpassingen die wij bijvoorbeeld hebben gedaan. Een andere aanpassing die wij bijvoorbeeld hebben gedaan, is dat wij hebben gekeken naar, bij sommige locaties van ons moet je heel veel pakketjes afleveren, dus niet een pakket op een locatie, maar een locatie tien pakketten. Ook daar hebben wij naar gekeken, want dat betekent dat je vaak een of twee keer naar je bus moet lopen om die pakketjes op te halen. Aan dat soort aanpassingen moet je denken.

De heer Slagter

Dan internationaal als het nog even mag. Overname van Trans-o-flex in België. Daarvan zegt u in het jaarverslag: *“We experienced operational and GDP compliance issues, volume decline and loss of customers. Needs more time to become profitable.”* Verwacht u deze problemen, deze issues, op korte termijn op te lossen en kunt u iets zeggen over de bijdrage van de omzet en de winst vanuit België. Dan ga ik meteen even door naar Duitsland, VK en Italië. Daar hebt u ook in de presentatie aandacht aan besteed. Daar blijft u aanlopen tegen de gevestigde positie van de incumbents. U hebt daar iets over verteld, de procedure bij Ofcom onder meer, terwijl de winst daarop toch betrekkelijk, nou ja, niet zo heel groot is. Slokt International, deze landen, niet onevenredig veel aandacht op van het management ten opzichte van de mogelijke toekomstige voordelen en hebt u ooit interesse vernomen van andere partijen om deze activiteiten dan wel delen daarvan te kopen?

Mevrouw Verhagen

Allereerst Trans-o-flex België. Over de winstgevendheid van Trans-o-flex België hebben wij nooit gerapporteerd, wel over de omzet. Dat is € 50 miljoen omzet. Wat wij hebben gezien in België is dat de GDP wetgeving in België sneller wordt geïmplementeerd dan in Nederland. Dat betekent dat wij inmiddels al onze trucks in België hebben vervangen naar GDP trucks. Dat betekent ook dat wij een splitsing hebben aangebracht in de volumes, in ons pakkettenvolume, tussen dat volume wat gekoeld vervoerd moet worden en het volume wat in een normaal pakkettennetwerk rondgebracht kan worden. Dat heeft ertoe geleid dat wij in 2013 behoorlijk wat aanpassingen hebben gedaan in ons proces en in de vloot waarmee wij rijden. Wij verwachten daardoor: Nederland lag en ligt op schema als het gaat om break-even situatie en in België verwachten wij dat een jaar later, lees het was 2014, het zal nu 2015 zijn.

Dan de gevestigde positie van incumbents, van bedrijven zoals Royal Mail en Deutsche Post en de winst van International is niet zo groot en slokt het niet onevenredig veel energie en aandacht op. Ik wil allereerst een kanttekening plaatsen bij de winst niet zo groot. Dat heeft met name te maken met het feit dat wij in International in een ander business model werken en dat is een business model dat ik al kort omschreef, downstream access. Dat houdt in, wij doen sortering en transport en de distributie wordt gedaan door het postbedrijf. Wij verantwoorden 100% van de omzet, dus inclusief de distributie, maar wij betalen natuurlijk een hele grote rekening aan die incumbents voor die distributie. Dus het deel waar je

geld kunt verdienen, is veel kleiner dan het deel waar je bijvoorbeeld in Nederland en Italië geld kunt verdienen. Dat er een lagere winstgevendheid is, dat klopt, maar dat heeft voor een groot deel te maken met het business model dat wij in Duitsland en Engeland hanteren. Slokt het niet onevenredig veel aandacht op? Ik denk dat als je kijkt naar International, dan biedt het ons ook heel veel groeipotentie en dan zien wij ook dat over en weer landen veel van elkaar leren en dat Nederland van andere landen leert. Daar zitten echt voordelen in. Los van het feit dat het cash positieve en winstgevende business is, zitten er ook andere voordelen in om in andere landen te werken. Wat wij natuurlijk wel hebben gedaan, in elk van die landen hebben wij een sterk management team zitten en dat is ook de reden waarom er een directeur International in het Executive Committee zit, om ervoor te zorgen dat datgene wat je moet doen in die landen, wat vergelijkbaar is met wat wij doen in Nederland, dat dat door sterke mensen in het land zelf kan worden gedaan. Uiteindelijk ben je als Brit toch succesvoller bij Offcom, bij de regulator in de UK, dan dat wij dat als Nederlander zijn. Er is voor gezorgd dat er echt sterke management teams zitten.

De heer Slagter

Dan nog even naar de wat verdere toekomst voorbij 2015, naar laten we zeggen 2020, 2025. De toekomst is digitaal. Wij hebben het afgelopen jaar de opkomst van de 3D printers gezien, van de drones van Amazon die ons worden aangekondigd, allemaal bedreigingen voor PostNL. Jullie spelen in op de digitale toekomst door de initiatieven zoals folders.nl, SCOUPLY. Kun je iets meer zeggen over de status van die initiatieven, vergezichten voorbij 2015? Nou ja, hoe staan wij hier over vijf tot tien jaar? Hoe staan jullie hier over vijf tot tien jaar? Waar ik dan ben, is een heel ander verhaal.

Mevrouw Verhagen

In ieder geval vijf tot tien jaar ouder. Als ik naar de toekomst kijk, dan denk ik dat, natuurlijk is het een toekomst waarin digitalisering een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Op het postbedrijf heeft dit als effect dat wij ook na 2017 nog steeds verwachten dat die volumes zullen dalen. In lagere percentages, maar de daling houdt niet op op 1 januari 2018. Dat houdt in dat je dat bedrijf zult blijven aanpassen ook richting de toekomst, de verdere toekomst, aan de andere volumes. Bij Pakketten is toch de verwachting dat het aantal pakketten zal blijven groeien, ook na een bepaald aantal jaren. Dat heeft te maken met het feit dat uw en mijn gedrag verandert en dat wij steeds gemakkelijker en steeds meer via web shops bestellen. De manier waarop dat tot ons komt, zal diverser worden. Daar waar nu nog 90% van de pakketjes aan huis wordt beleverd, zie je natuurlijk ook met de opening van onze winkels in Gamma en Karwei bijvoorbeeld, daar ga je diversiteit krijgen. Of dat de drones worden, I don't know, dat weet ik niet zeker, want dan moet je nog steeds thuis zijn om dat doosje ergens vandaan te halen, anders staat het nog steeds te verregenen in je tuin. Of het dat wordt, dat weet ik niet, maar dat het anders wordt dan het nu is, is zeker zo. Daar zal meer diversiteit komen, waarop wij proberen in te spelen. Onze toekomstverwachting is een kleiner en winstgevend postbedrijf en een steeds groter pakkettenbedrijf, waarbij je in dat pakkettenbedrijf zult zien dat het niet meer alleen dat standaard pakketje is, maar ook zware producten, waardevolle producten, steeds meer pharma, dus medicijnen vanuit drogisterijen. Er zullen nieuwe categorieën komen die wij nu misschien nog niet echt voor de bril hebben, ga je die dan ook via internet bestellen, maar die je in de toekomst gewoon ook via web shops gaat bestellen.

De voorzitter

Ik vind het wel aardig, mijnheer Slagter. Ik heb mijn hele leven bij een bedrijf gewerkt, dat ook een transformatie heeft doorgemaakt. Zoals u wellicht weet, deed dat bedrijf vroeger alleen kolen, maar wij

doen geen kolen meer en het loopt uitstekend. Ik heb dat soort droom voor PostNL ook, dat wij een bedrijf gaan worden dat over tien jaar ook nog wel wat post doet, maar heel succesvol is op andere gebieden. Interessante uitdaging.

De heer Slagter

Ik help het u hopen.

De voorzitter

Wilt u even uw naam noemen, mijnheer Van den Bos?

De heer Van den Bos

Mijn naam is Van den Bos, particulier aandeelhouder. Inderdaad, indrukwekkend jaar achter de rug 2013, zeer bewogen jaar geweest. Allereerst complimenten voor Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen als toezichthouder op, ik mag wel zeggen, het schip dat op koers ligt. Ik was vorige week bij TNT en ik heb het idee dat men daar pas begint aan de route die PostNL al drie jaar geleden is ingeslagen of twee jaar geleden na de splitsing. Toch heb ik een paar vragen. Je bezorgt end-to-end en je laat dat door derden doen, door inhuurkrachten. Hoe kun je de kwaliteit borgen daarin en de klanttevredenheid, hoe kun je die borgen? Het andere punt is, vorig jaar heb ik aardig geschoten op de accountant. Ik ben ook heel erg benieuwd wat de hoofdpunten zijn geweest in de management letter. Ik hoop dat daar iets over verteld kan worden. Het andere punt is, naar de accountant toe, ik hoor toch alleen weer, ja wij hebben gekeken naar de cijfers en dit en dat. Heeft u ook gekeken naar de organisatie? Als men in de organisatie een aantal zaken wijzigt, spart u daar dan ook over met de desbetreffende? Kijk, je kunt het standaardverhaaltje ophangen wat een accountant doet. Uw collega bij TNT heeft overigens een goed verhaal verteld, daar heb ik hem ook voor bedankt, want als ze het goed doen, dan moet je ook niet te groot zijn om te bedanken. Ik vond dit met alle respect een standaard verhaaltje. Dat waren eigenlijk mijn punten.

De voorzitter

Dank je, mijnheer Van den Bos. Herna, als jij het kwaliteitsaspect voor je rekening neemt, dan Thessa, wil jij de vragen van de management letter even meenemen. Op de organisatie komen wij nog terug.

Mevrouw Verhagen

De end-to-end beleving door derden. In de UK beleveren wij met eigen mensen. Dus de post die wij in Londen bezorgen maar ook in Liverpool, Manchester, zijn mensen die medewerkers van ons zijn, bij ons in dienst zijn. Pakketten beleveren wij voor een deel met zelfstandigen en voor een deel met eigen mensen. Als je kijkt naar de kwaliteit die word geleverd door eigen medewerkers of medewerkers die je inhuurt - lees zelfstandigen - dan zien wij dat de manier waarop wij die kwaliteit controleren, eigenlijk gewoon niet verschilt. Je kijkt toch of je end-to-end dus vanaf het moment dat jij iets aanlevert tot op het moment waarop wij dat ergens afleveren, of wij dan ook daadwerkelijk de kwaliteit halen die wij halen. Dat is ook een heel belangrijk element in de contracten die wij met mensen sluiten, of dat nou een contract is dat wij sluiten met een zelfstandige of de afspraak die wij maken met een medewerker. Hetzelfde geldt voor klanttevredenheid. Klanttevredenheid toetsen wij zowel voor brieven als pakketten. Daar zie je natuurlijk dat wij heel veel last hebben gehad van de mislukte reorganisatie in 2012. Daar zag je ook een echte daling in klanttevredenheid, maar dat zie je langzaam maar zeker weer terugkomen. Maar het komt te voet en het gaat te paard, dus het kost echt wel energie om de klanttevredenheid weer op niveau te krijgen.

De voorzitter

Thessa, wil jij de andere vragen van de heer Van den Bos beantwoorden?

Mevrouw Menssen

Dat ga ik proberen. Allereerst, het begint natuurlijk met de constatering dat PwC geen significante afwijkingen of deficiënties heeft geconstateerd, zowel niet in de kwaliteit van de cijfers alsook in de manier waarop de controleomgeving ingericht is en gehanteerd wordt. Dat is veruit het belangrijkste en daar begint, zoals het hoort, een controlebevinding mee, dus een rapportage. Als je kijkt naar hoe de rapportage van de accountant verder gaat, dan doen zij een aantal constatering waarin zij zeggen van, hé, dat is significant relevant verbeterd. Het belangrijkste daarin is de constatering dat de rapportage op *corporate social reponsibility* verbeterd is. Daar zie je natuurlijk dat het informatie is die niet gewend is om echt een controle te ondergaan. Daar is een aantal hele goede verbeterlagen gemaakt. Tegelijkertijd staat er in de management letter een aantal constatering met suggesties ter verbetering. De belangrijkste daarin zijn enerzijds bijvoorbeeld IT, daar zitten een aantal bevindingen in. Het interessante daarin, een van de twee gaat daarover, zijn alle segregaties van verantwoordelijkheden goed geregeld. Ik moet eerlijk zeggen, ik heb nog nooit een management letter van een accountant gezien waar dat niet in staat. Dat is iets wat venijnig is; wat heel belangrijk is, maar wat echt over de *nitty gritties* gaat: wie tekent nou wat af en is dat; staan daar voldoende Chinese muren tussen? Dat is een typische. Een andere ging over de IT-omgeving en de manier waarop veranderingen aan IT-systemen geïmplementeerd worden en of daar voldoende controles op zitten. Ook dat is een herkenbare. Overigens is die laatste interessant, want die heeft iets te maken met een veranderende omgeving en dat is absoluut een onderwerp geweest van PwC waar zij uitdrukkelijk aandacht van het management voor gevraagd hebben: dit is een organisatie in verandering en dit blijft een organisatie in verandering. Dat constateren zij en om daar handen en voeten aan te geven, spreken zij dus ook met diverse onderdelen in de organisatie die daarmee te maken hebben en die dat moeten aanpakken en oppakken en nemen dat mee in hun rapportage. Overigens is dat dus ook onderwerp van discussie van zowel PwC met ons, als van ons met management en met die onderdelen. Dus wat mij betreft worden beide onderwerpen op die manier geadresseerd.

De voorzitter

Dan hebt u nog een vraag over de kijk van de accountant op de organisatie.

De heer Van den Bos

Ik had toen, ja, er waren er dacht ik ook meerderen, nogal wat kritiek. De reorganisatie door Harry Koorstra, onze befaamde en beroemde voorganger van mevrouw Verhagen, die geloof ik ergens is aangespoeld op een subtropisch eiland, maar goed, dat terzijde. Die had een reorganisatie gedaan van 165 kantoren naar 9. Het halve land stond op zijn kop, want er werd geen post bezorgd, er werd dit niet gedaan, er werd dat niet gedaan en zus niet. Met reorganisaties lijkt mij toch ook, en ik dacht dat dit ook gebruikelijk was, dat ook accountants zover men daar bekend in is, toch daar ook naar kijkt en spart van, dit is wel mogelijk, dat is niet mogelijk, daar zien wij vanaf. Ook met een stuk aanname van cijfers. Daar verwacht ik een proactieve houding van de accountant.

De voorzitter

Dat verwachten wij allemaal, dus wat dat betreft is het probleem opgelost. Ik weet niet of de heer Wüst behoefte heeft om op de vraag in te gaan. De heer Wüst heeft niet zoveel behoefte om erop in te gaan.

De heer Wüst

Ik denk, misschien even uw vraag, sparren wij met mensen in de organisatie. Ja, doet doen wij zeker. Onze opdracht is om de jaarrekening te controleren en dan maken wij ook gebruik van de interne beheersingsmaatregelen en dat doe je uiteraard ook door met mensen in de organisatie te spreken. Als je dan wat tegenkomt, dan rapporteer je dat in de management letter. Ik denk dat dat goed weergegeven is en ik denk dat wij in onze controleverklaring wat specifiekere zijn geweest, vandaar dat ik het net niet herhaald heb.

De voorzitter

Oké, ik ben voor dunne jaarverslagen.

De heer Slagter

Nu wij toch de accountant aan de haak hebben, heb ik ook voor hem nog wel wat vragen bij dit agendapunt. De materialiteit. Daar zijn wel accountants, dan wel beursfondsen die daar iets over zeggen. Wat is de materialiteitsdrempel. Bij KPN werd een bedrag van € 50 miljoen genoemd. Kunt u daar iets over zeggen? Wij kijken natuurlijk met haviksogen naar het eigen vermogen, gezien de impact op de toekomstige dividenduitkering, dus is mogelijk de impairment afschrijving op de goodwill nogal relevant. Daar zegt u het een en ander van. Er wordt uitgegaan van bepaalde veronderstellingen bij het vaststellen van de goodwill, de mate waarin de omzet daalt, winstverwachting, het gaat even om post specifiek. Kunt u iets zeggen over wat u vindt van de veronderstellingen? Hoeveel headroom is er, voordat er nog een afboeking is op de goodwill van € 95 miljoen? Wat vindt u van de inschattingen, wij hebben het net gehad over de inschattingen van het management van de volumeverwachting bij Post. Hebt u daar zelf een eigen inschatting gemaakt? Vindt u het een redelijke inschatting, vindt u het optimistisch? Is daar iets over te zeggen? Ziet u andere risico's die kunnen leiden tot afboekingen? Kunt u iets zeggen over de mate waarin de nieuwe pensioenovereenkomst waarbij de bijstorting is gemaximeerd, effect heeft op de boekhoudkundige verwerking van de pensioenverplichting? Dat is onszelf eigenlijk, wij hebben zelf geprobeerd het te bedenken op grond van IFRS, maar dat is ons niet gelukt, dus graag daar wat assistentie.

De voorzitter

Dank u wel. Ik stel voor dat de heer Wüst de vragen over de materialiteit beantwoordt en dat de heer Bos de andere vragen beantwoordt.

De heer Wüst

Prima. Over materialiteit hebben wij iets gezegd in de jaarrekening. U zegt, elders is een getal genoemd. Dat hebben wij bewust niet genoemd. Materialiteit is denk ik iets, wij beoordelen de jaarrekening als geheel. Materialiteit is afhankelijk van kwalitatieve en kwantitatieve factoren. U kunt zich voorstellen dat niet elke post in de jaarrekening met dezelfde materialiteit wordt beoordeeld en u mag van mij aannemen dat bijvoorbeeld een bestuurdersbeloning paragraaf eerder met een lagere materialiteit wordt beoordeeld dan een grote. Om te voorkomen dat dat een eigen leven gaat leiden, hebben wij afgesproken dat wij geen

getal noemen, maar dat wij daar uiteraard zorgvuldig naar gekeken hebben en ook zorgvuldig met het Audit Committee over gesproken hebben.

De heer Slagter

Ik begrijp dat uiteraard voor de beloningsparagraaf, maar als het gaat om de jaarrekening, dan heeft u ongetwijfeld een bandbreedte. Op een gegeven moment heeft er in het totaaloverzicht iets een impact of niet.

De heer Wüst

Ja, maar dat verdelen wij weer over posten, dus wij willen voorkomen, wij hebben afgesproken dat wij hier geen getallen gaan noemen.

De heer Slagter

Dat betekent dat u geen hard getal hanteert?

De heer Wüst

Dat betekent dat wij wel harde getallen hanteren, maar dat wij dat vervolgens ook weer alloceren, bijvoorbeeld over de verschillende onderdelen.

De voorzitter

Dit doet mij denken aan het ondervragen van Louis van Gaal. Het is heel leuk, maar het schiet niks op.

De heer Slagter

Ben ik nou zo dom of is de accountant nou zo slim, dat kan natuurlijk allebei. Betekent dat dat u inderdaad denkt dat het te ingewikkeld is voor ons?

De heer Wüst

Nee, dat is misschien niet te ingewikkeld.

De voorzitter

Ja, Van Gaal had er ook iets leuks over.

De heer Slagter

Ik ben wel geïnteresseerd, dus misschien is het wel iets om nog eens over na te denken voor volgend jaar.

De heer Wüst

Wij nemen hem mee voor volgend jaar.

De voorzitter

Jan, wil jij de andere vragen beantwoorden?

De heer Bos

Ja, als eerste over de impairment en over de goodwill die op de balans staat, daar zijn realistische verwachtingen voor gebruikt, denk ik. Wij communiceren natuurlijk ook veel over onze

toekomstverwachtingen en dan kunt u zelf beoordelen of u die als realistisch, voorzichtig of niet voorzichtig beschouwt. Als je kijkt naar de bijstorting en hoe wij die verwerkt hebben in de pensioenverplichting, dan hebben wij de onvoorwaardelijke bijstorting van € 150 miljoen. Die is, zeg maar, ook verwerkt in de pensioenverplichting. Wij gebruiken ook methodes, zeg maar, maar daar weet u denk ik alles van, in termen van renteverwachtingen, asset selling, zeg maar, zo verantwoorden wij onze pensioenverplichting. Een deel van de mutatie in de pensioenverplichting ziet u terug in het operating income en een deel daarvan ziet u terug in het underlying operating income. Om een heel technisch antwoord te geven.

De heer Slagter

Ja, dat ga ik nog eens nalezen. Maar nog even over de headroom bij de impairment of mogelijk voordat er een impairment nodig is. Dat is ook een kwestie van getallen, bandbreedtes.

De heer Bos

Correct.

De heer Slagter

Kunt u er iets over zeggen?

De heer Bos

Wij doen natuurlijk geen uitspraken over de bandbreedtes, maar met een realistische insteek bij de omvang van de getallen waar wij over praten en de hoeveelheid goodwill die op de balans staat, kan dat nooit zeg maar materieel zijn. Wij zijn niet een bedrijf met veel goodwill op de balans.

De heer Slagter

Dan is toch gewoon de vraag aan de accountant, want u heeft hem al beantwoord als het gaat om de toekomstige omzetontwikkeling bij Post, daar moet u ook een gevoel bij hebben ontwikkeld om te kijken of dat realistisch is als het gaat om de goodwill. Daar heeft u ook een idee van. Kunt u zeggen of het een conservatieve inschatting is?

De heer Wüst

Wij kijken nadrukkelijk, en dat hebben wij ook in onze controleverklaring gezegd, wij kijken nadrukkelijk naar waarderingsposten, daarin valt de goodwill, daarin valt de waardering van de mail entiteit. De uitspraak die wij daarover gedaan hebben, is dat wij de inschatting van het management in het algemeen acceptabel en evenwichtig vinden. Dat hebt u ook terug gehoord in de management letter.

De heer Slagter

Acceptabel en evenwichtig. Dat is niet de meest royale bevestiging. Het kan ermee door.

De heer Wüst

Wij kijken naar de jaarrekening als geheel en beoordelen daar de schattingen en die achten wij acceptabel en evenwichtig.

De heer Slagter

Dank u wel.

De heer Remmers

Goedemiddag, mijn naam is Jeroom Remmers van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO). Een vereniging van zo'n zeventig institutionele leden met een beheerd vermogen van € 500 miljard, maar zelf hebben wij maar een paar aandeleltjes en toch stellen wij elk jaar weer een paar kritisch constructieve vragen over duurzaamheidsbeleid. In de eerste plaats complimenten dat het financieel economisch weer wat meer op de rails staat. Dat zie je ook bij nieuwe duurzaamheidsinitiatieven, maar ik kan wel zeggen dat, ik heb gehoord dat u als directie wel geschrokken bent en wij ook als beleggers, dat de positie die zo mooi op de Dow Jones Sustainability Index altijd was, de gold standard, de triple a status, vorig jaar helaas flink is gezakt. Overigens net als de positie op de transparantie benchmark, de Nederlandse benchmark. In 2011 was het nog de vijfde plaats, ik geloof nu eenentwintig. Er zijn wel wat zaken die vragen om, nou, goed er is nu terecht aandacht geweest voor het financiële reilen en zeilen. Ik denk dat het nu tijd is om weer de weg terug omhoog te gaan in duurzaamheidsland. Als ik het jaarverslag zo lees, dan denk ik, oké, er zijn wat verbeteringen inderdaad, de rapportage zelf is wat uitgebreider, maar dat kan natuurlijk niet voldoende zijn om die plek omhoog weer terug te krijgen. Alleen het beter rapporteren is denk ik niet genoeg. Wat is het aanvalsplan zeg maar om die gold standard terug te krijgen? Kunt u misschien een tipje van de sluier daarover oplichten? Er komt een CR Road map 2017, dus er komt nog wel wat aan, maar misschien kan er al iets over gezegd worden. Ik heb daarnaast nog een paar vragen ook op het gebied van people, planet, profit, nog vier andere vragen, dus ik weet niet hoe ik het 't best kan doen. Allemaal achter elkaar? Ja. Ik was trouwens ook benieuwd hoeveel minder brievenbussen er dan overblijven, dat is ook wel een vraag waar alle Nederlanders mee te maken hebben. Ik hoop niet te veel.

De voorzitter

Hoeveel er?

De heer Remmers

Hoeveel brievenbussen er minder komen, dat werd net even tussen neus en lippen door gezegd dat dat gaat gebeuren, maar ik hoop dat het er niet te veel zijn, dat wij niet te ver hoeven te lopen naar onze brievenbus.

De voorzitter

Dat is juist hartstikke gezond.

De heer Remmers

Dat wel, ja. Ik denk trouwens, hoe meer toezeggingen ik vandaag krijg, hoe beter jullie weer gaan scoren op die Dow Jones. Maar goed, om te beginnen de sociale kant, want jullie zijn toch een echt mensenbedrijf.

De voorzitter

U gaat toch niet vertellen dat hoe meer je toezegt, hoe hoger je scoort. Ik mag aannemen dat het gaat om wat je doet.

De heer Remmers

Precies, wat u doet. Maar goed, dan zal het in de jaren daarna misschien een plekje krijgen in de scores. Wij zagen hier net demonstranten staan. In juni was er natuurlijk een best wel unieke staking eigenlijk, van zzp'ers. Dat zie je eigenlijk nooit. Dat is dan wel opgepakt, maar wij vroegen ons toch wel af, zijn jullie er zeker van dat dat in de toekomst niet meer gaat gebeuren, dit soort stakingen. Met name ben ik een beetje benieuwd naar hoe mevrouw Jongerius hierover denkt, maar ook mevrouw Verhagen. Of er voldoende tegemoet wordt gekomen en of er niet teveel echte banen verdwijnen. Hoe duurzaam is de rulling met de Belastingdienst bijvoorbeeld? Zijn het eigenlijk niet echte werknemers, die subcontractors? Een andere vraag is, op het gebied van de Circulaire Economie, dat zijn vragen die wij bijna bij alle bedrijven gaan stellen. Dat is een soort rijdende trein, waar veel bedrijven nu een bijdrage aan leveren. Marcel Krom, jullie directeur International, heeft er ook wel uitspraken over gedaan, van een groene economie, wat zou PostNL kunnen doen. Er is door een aantal bedrijven een green deal getekend, dus dat ook het inkoopbeleid gebaseerd wordt op dit soort principes. Zouden jullie die green deal wellicht alsnog kunnen tekenen of daar initiatieven op nemen?

De andere vraag gaat over de verslaglegging, de boekhouding, op duurzaamheidsgebied. Vorig jaar heb ik daar een vraag over gesteld aan de hand van het voorbeeld van Puma, die was eigenlijk de eerste die een *environmental profit and loss account* maakte. Vorig jaar deed mevrouw Verhagen de toezegging, nou, als dat iets is wat steeds meer gedaan wordt, dan willen wij dat best overwegen. Wij zijn nu een jaar verder en inderdaad, ook daarover is een green deal getekend en veel beursgenoteerde bedrijven gaan dat doen, die zijn druk aan het rekenen, want het is het in kaart brengen van de sociale en milieukosten, die extern zijn. Dat is een goede tool voor bedrijven die dat toepassen om risico-inschattingen te maken en je eigen bedrijfsvoering op die punten te verbeteren. Dus ik vroeg mij af of dat misschien volgend jaar een plekje krijgt in het verslag. Dan nog een vraag over de mensenrechten en rapportage daarover. Het zijn natuurlijk niet de belangrijkste punten voor PostNL, maar goed, toch in alles wat je inkoop, zit vaak ook een kant, zeg maar, bijvoorbeeld kleding die postbezorgers dragen, die zijn misschien ook in Bangladesh gemaakt. Er zijn vaak allerlei sociale en milieurisico's aan verbonden. De rapportage daarover zou wellicht volgend jaar ook iets uitgebreider kunnen, van wat doen jullie met contractors die zich niet aan jullie business principes houden. Hoeveel zijn dat er, wat gebeurt ermee? Daar zou ik graag wat antwoorden op willen ontvangen

Mevrouw Verhagen

Allereerst de Dow Jones Sustainability Index en de road map. Wij waren nummer twee in 2013, in 2013 hebben wij dat gehoord. En wij gingen terug met het aantal punten dat wij hebben gehaald en dat viel ons tegen. Misschien als je kijkt naar wat wij hebben doorgemaakt in 2012, te verwachten, maar niettemin is het niet een lijn die wij wilden inzetten. Dat betekent dat wij in 2013 vrij veel hebben gedaan om te proberen beter te scoren op de elementen waarvan wij denken dat wij dat kunnen doen. Een heel belangrijk element daarin als je het hebt over wat gaan wij nu doen, wat is onze road map, is dat wij in 2013 een uitgebreide stakeholdersdialoog hebben gevoerd, waarin wij met allerlei stakeholders van PostNL en de samenleving hebben gesproken over als jullie kijken naar duurzaamheid in relatie tot PostNL, wat zijn dan belangrijke aandachtspunten? Daar hebben wij een top-10 uit gehaald en die zijn wij aan het verwerken op dit moment, in aan waar u al aan refereerde, onze CR road map richting 2017. Veel van die elementen refereren ook weer aan belangrijke punten binnen de Dow Jones Sustainability Index. Wij zijn erop gericht om die road map richting 2017 dit jaar af te ronden. Daarbij nemen wij die tien belangrijkste punten uit de stakeholdersdialoog mee en uiteindelijk hopen wij dat wij op die manier beter

gaan scoren op de Dow Jones Sustainability Index. Dat is wel de volgorde. Wij zullen het zelf gewoon goed moeten doen en de juiste aandachtspunten moeten benoemen en dat kan dan uiteindelijk leiden tot een betere score.

U vroeg naar het aantal brievenbussen, maar dat is een beslissing die uiteindelijk door de Tweede Kamer wordt genomen. Wij verwachten dat de herziening van de Postwet voor de zomer richting de Tweede Kamer gaat. Daarin zal door de Minister van EZ een voorstel gedaan worden en dat zal uiteindelijk ter discussie zijn aan de Tweede Kamer, maar zeer waarschijnlijk vindt die discussie plaats na de zomer. Dat kan ik u dus niet precies vertellen. Wat ik wel kan zeggen is dat wij ook samen met de belangeninstanties, bijvoorbeeld de Bond voor Ouderen, aan het praten zijn over als wij naar minder brievenbussen gaan, hoe doen wij dat dan. Onze algemene stelling daarin is dat wij proberen die brievenbussen daar te plaatsen waar u als consument sowieso komt, lees dichtbij winkelcentra, dichtbij ziekenhuizen, dichtbij plekken waar je als burger in Nederland toch vaak elke dag of in ieder geval regelmatig komt. Dat is het uitgangspunt wat wij daarbij hanteren. Wij willen graag naar minder omdat het ons helpt om onze kosten te besparen en wij willen daarbij ook proberen een pad te ontwikkelen, samen met belangenorganisaties, waarin wij zo veel mogelijk aansluiten bij plekken waar u en ik sowieso vaak komen.

Dan de circulaire economie en de green deal. PostNL heeft wel een aantal andere duurzaamheidsinitiatieven getekend, zoals Green Freight Europe en onder andere het initiatief Fira. Als wij kijken naar onze algemene werkzaamheden, dan kijken wij naar welke duurzaamheidsinitiatieven daarbij passen. Wij doen veel op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld ook bij inkoop. Als wij op dit moment kleding inkopen of kijken naar papier en dergelijke, dan houden wij rekening met recycling, dus wij houden rekening met: kunnen wij de producten die wij kopen, weer gebruiken. Daarnaast proberen wij onze eigen logistieke processen te verduurzamen. Dat betekent bijvoorbeeld in de gebouwen die wij bouwen, dat wij gebouwen bouwen die minder CO₂ uitstoot hebben, dat wij kijken naar vrachtwagens en bussen die tegen de hoogste Euro-normen worden gereden. Dus wij doen veel aan duurzaamheidsinitiatieven ook gewoon binnen onze eigen bedrijfsvoering. De boekhouding op het gebied van duurzaamheid, dus de *environmental profit and loss*. In 2013 hebben wij daar nog niet echt naar gekeken. Ik kan hier een heel mooi verhaal vertellen dat wij er heel intensief naar hebben gekeken, maar dat hebben wij niet gedaan. Dat betekent dat ik ook niet verwacht dat wij dat in 2014 mee zullen gaan nemen als u het over het jaarverslag heeft.

Dan de mensenrechten. Als wij kijken naar inkoop, en dat staat ook op onze website en in het jaarverslag, dan betekent dat dat de partijen bij wie wij inkopen, daadwerkelijk moeten voldoen aan bepaalde randvoorwaarden. Mensenrechten spelen daarbij een belangrijke rol. Ongeveer 4% van onze inkoopbedragen kopen wij in risicovolle gebieden in. Dat betekent dat die partijen ook gecontroleerd worden. Dat doen wij regelmatig. Een voorbeeld daarvan, wij hebben onze rolcontainers besteld in Polen. Wij hebben in Polen gecontroleerd, voldoet dat bedrijf aan alle randvoorwaarden op het gebied van veiligheid, Arbo, enzovoorts. Daar hebben wij geconstateerd dat dat niet zo is. Dan heeft het bedrijf een keuze, of zij herstellen dat binnen afzienbare tijd of wij gaan die spullen uiteindelijk ergens anders bestellen. Dat is de manier waarop wij werken. Wij hebben geen tientallen risicovolle partners waarmee wij werken en dat betekent dat elke keer als er een nieuwe partij bij komt, wij deze controleren en wij controleren wanneer wij grote opdrachten wegzetten. Dus wij doen daar vrij veel aan, maar het is wat u zegt, in onze totale inkoopbedragen is het gewoon een klein percentage.

De heer Remmers

Ik had ook nog wat vragen over de stakingen, zeg maar.

Mevrouw Verhagen

Ja, die neem ik ook mee. De zzp'ers en stakingen, komt het nooit meer voor? Wij hebben in 1983 een poststaking gehad in 1983, ik kijk nu Bernard aan, was het 83? 84? 83 en in 79. Toen kwam er weer een in 2010, dus komt het nooit voor, dat durf ik niet te zeggen.

De heer Remmers

De komende twee jaar dan.

Mevrouw Verhagen

Ik denk zelf dat als je kijkt naar de zzp'ers, zelfstandigen zonder personeel, de ruling met de Belastingdienst die is eind vorig jaar afgelopen en dat betekent dat onze zzp'ers op dit moment een VAR WUO verklaring hebben. Dat houdt in dat zij door de Belastingdienst erkend worden als zelfstandige. Op die manier werken wij met hen, dus wij richten ons proces op die manier in dat zij ook daadwerkelijk als zelfstandige kunnen werken.

De heer Remmers

Maar is dat een proces wat toe gaat nemen, toch steeds minder eigen mensen in dienst. De mensen hier buiten willen blijkbaar dat dat gekeerd wordt. Hoe gaan jullie daarmee om?

Mevrouw Verhagen

Er zijn een aantal antwoorden op uw vraag. Als je kijkt naar een business model van PostNL, dan kent dat natuurlijk heel veel variëteit. Wij hebben 55.000 mensen in dienst, en wij hebben ongeveer 2.500 zzp'ers. Dat zijn de verhoudingen waarover je praat. Ik denk zelf dat een model waarbij je praat over werken met zelfstandigen in de logistiek, en dan zeker als je het hebt over pakkettendistributie, is een model dat breed in de markt gehanteerd wordt. Dat onze medewerkers vragen om werkgelegenheid, dat is iets wat ik heel erg goed begrijp. Wij zijn een krimpend bedrijf als het gaat om de postmarkt en dat betekent dat wij met vakbonden ook wel degelijk in overleg zijn op welke vlakken kunnen wij elkaar daadwerkelijk naderen en kunnen wij toenadering zoeken. Betekent dat dat hele business modellen veranderd worden? Dat denk ik niet, maar dat betekent niet dat je met elkaar niet tot een oplossing kunt komen. De gesprekken die wij voeren met elkaar, verlopen gewoon in goede sfeer en dat is ook mijn verwachting als ik praat over de komende maanden, waarin uiteindelijk zal moeten blijken of wij tot een nieuwe CAO komen.

De heer Remmers

Mevrouw Jongerius, wat is uw inschatting van de komende twee jaar wat betreft stakingen?

Mevrouw Jongerius

Ik heb denk ik iets te veel ervaring bij de vakbond om daar geen voorspellingen over te doen. Ik denk, stakingen gaan altijd over materiële thema's, maar gaan ook over onderling gesprek en respect. Voor mij is dus belangrijk om te constateren dat er nu met wederzijds respect gesproken wordt en dat is enorm behulpzaam om stakingen te voorkomen. Maar als u van mij een handtekening vraagt en een garantie, dan kan ik die helaas niet geven.

De heer Remmers

Ik begrijp het. In ieder geval hartelijk dank voor alle antwoorden.

De voorzitter

Ik denk trouwens dat wij voorzichtig moeten zijn met het stellen van vragen aan individuele commissarissen, want wij werken als een groep met een collectieve verantwoordelijkheid. Het zij u deze keer vergeven.

De heer Remmers

Dat is fijn!

De voorzitter

Dank u wel. Zijn er nog meer vragen?

De heer Broenink

Dank u wel, de naam is Broenink, particulier aandeelhouder te Rotterdam. Ik kom hier al een aantal jaren en eigenlijk is het verhaal elk jaar hetzelfde. Stevige krimp bij post, beetje groei bij pakketjes en er gebeurt internationaal wat. Heb ik een beetje het gevoel van, internationaal kan post alleen wat doen als daar gedereguleerd wordt. Maar dat is voor mij heel moeilijk in te schatten. Kunt u iets meer aangeven hoe er gedereguleerd wordt in de landen om ons heen en wat voor potentiële kansen dat voor post geeft?

De voorzitter

In de landen waarin wij werken, bedoelt u?

De heer Broenink

En waar u nog niet werkt, maar wel zou willen werken. Luxemburg.

De voorzitter

Ja, we gaan niet te ver, hé? We blijven dicht bij Nederland. Herna.

Mevrouw Verhagen

Ja, wij werken in drie landen, of vier landen, Engeland, België als het gaat om pakketten, Duitsland en Italië. De landen die wij hebben gekozen, zijn de landen waar de regulering het meest gedereguleerd is. Dus het zijn de landen waar je het best kunt concurreren. Daarmee zeggen wij ook dat de andere landen in Europa niet echt interessant zijn. Dus wij houden onze focus op de landen waarin wij actief zijn. Zijn die landen dan al volledig gedereguleerd? Dan is het antwoord nee. Dat is ook wat in mijn presentatie kort aan de orde kwam; waarom die relatie ook met de regelgevers in die landen zo cruciaal is en door de sterke management teams die wij in die landen hebben, ook intensief wordt onderhouden. Om een paar voorbeelden te geven. In Italië, waar wij een florerend bedrijf hebben, is de universele dienstverlening nog steeds 80% van alle post, daar waar het in Nederland echt een substantieel kleiner aantal is. Een ander voorbeeld. Royal Mail betaalt op delen van zijn dienstverlening geen BTW, daar waar wij op die delen van dienstverlening wel BTW moeten betalen. Is dat al overal volledig gedereguleerd? Het antwoord is nee. Wat je wel ziet in de landen waarin wij actief zijn, heb je regelgevers die openstaan voor die discussie en die openstaan voor de noodzakelijke veranderingen. Gaat dat altijd zo snel als wij dat willen? Nee, dat gaat

niet altijd zo snel als wij dat willen. De andere landen, dus Frankrijk, Spanje, Portugal, Oostenrijk, Zwitserland, Griekenland, zijn voor ons niet interessant en zijn geen landen waar wij naartoe zullen gaan.

De heer Van den Bos

Mijn naam is Van den Bos. Ik had een vraag, er resteert nog ongeveer 15% aandelen TNT in de portefeuille. Is dat dood kapitaal?

De voorzitter

Hoe definieer je dood?

De heer Van den Bos

Staat in depot, er gebeurt niks mee. Worden daar opties op geschreven? Want met opties kun je weer geld binnenhalen en hoef je als je een hoge serie schrijft, hoef je niet te verkopen, alleen je genereert wel een bepaalde kasstroom. De andere vraag is en die vergat ik eigenlijk net te stellen, na 2015 wil men weer dividend uit gaan keren. Er stond cash dividend. Daar wordt ook naar gekeken dat het dividend in aandelen is, want als het cash dividend is, ja, dan koop ik daar weer postzegels voor.

De voorzitter

Het is keuzedividend, mijnheer Van den Bos.

De heer Van den Bos

Het is keuzedividend, oké. En dan had ik nog een ander punt. Er sprak net iemand van een groene club, laat ik het zo maar zeggen. Ik denk dat PostNL daar behoorlijk aan bij kan dragen om zijn postzegels niet in Ottawa te laten drukken en voor een deel of in Engeland of elders, maar hier gewoon bij Joh. Enschede. Hetzelfde is als je in Den Oever appels wilt kopen, ja, laat ze dan niet uit Zuid-Limburg komen, maar laat ze dan uit Zwaag komen.

De voorzitter

Ik kweek ze zelf.

De heer Van den Bos

Je hebt mensen die ze zelf kweken, ja, die investeren niet in de economie, maar goed, oké. Ik las de ouderen moeten al 10% inleveren, dus ik begrijp dat ja, hier de senior aan tafel zelf zijn appels kweekt.

De voorzitter

Dank je. Opties schrijven op het pakket Express en waarom drukken wij postzegels zo ver weg. Dat is het?

De heer Bos

Ik neem de eerste vraag van Herna even over, dat gaat over ons belang van TNT Express. Zoals gezegd, gaan wij dat op middellange termijn verkopen. Wij kijken natuurlijk regelmatig naar ons belang in TNT Express. Wij schrijven of doen niet aan optiehandel rondom het aandeel TNT Express, wij speculeren daar ook niet in. Dat is ons beleid ten aanzien van TNT Express.

Mevrouw Verhagen

Ten aanzien van het drukken van postzegels. Die kunnen wij niet zelf kweken, dus die optie hebben wij niet. Die laten wij met name in de UK drukken en een deel nog steeds in Nederland. In die afweging houden wij wel degelijk rekening met wat is de impact op het milieu, maar wij houden ook rekening met wat kost het. Dus die afweging valt niet altijd uit in het voordeel van het milieu.

De voorzitter

Als ik zo rondkijk, ja, zullen wij dat als laatste vraag doen? Dan gaan wij door met het volgende onderwerp.

De heer Heinemann

Mijnheer de voorzitter, ik heet Heinemann, ik ben particulier aandeelhouder, woonachtig hier in Den Haag. Ik vind het verheugend dat de politiek eindelijk, veel te laat, erkend heeft dat de post een maatschappelijke functie heeft. De heer Slagter had het erover dat er een lineaire vermindering is van de mail en dat hij misschien wel denkt dat het een exponentiële vermindering zal zijn. Maar dan komen wij wel heel gauw tot een faillissement of tot nul. Dat geloof ik ook niet, omdat cijfers dankzij het management van mevrouw Verhagen en haar collega's ervoor gezorgd heeft dat de cijfers steeds meer in een positieve richting gaan. Dat is in het verleden helaas niet het geval geweest. Het ging van jaar tot jaar slechter en vooral na het aftreden van de heer Koorstra had ik zelf nog maar heel weinig hoop in de toekomstige ontwikkeling van post. Dat kwam ook omdat door de politiek toen marktwerking en concurrentie groot werden geschreven. Marktwerking zou leiden tot lagere posttarieven. Nou, het tegendeel hebben wij gezien. Concurrentie zou leiden tot een betere dienstverlening, ook daar hebben wij het tegendeel gezien, ondanks dat het nu beduidend verbeterd is. Ik hoop dat dus PostNL zijn invloed wil aanwenden in de politiek om duidelijk te maken dat de post een maatschappelijke functie heeft. Men heeft nog steeds het aantekenen van een brief, belangrijke stukken kun je toch niet via e-mail verzenden? Er is post restante, er is filatelie, er zijn nog tal van andere dienstverleningstakken waar ik nu niet direct op kan komen, dus dat is eigenlijk waar ik dus op zou willen wijzen, dat wij eindelijk weer eens een keer vooruitgaan en dat de post ook - en daarin heeft de post in het verleden gefaald - moet proberen zijn invloed op de politiek uit te oefenen. Dan heb ik een volgende vraag, die gaat over TNT Post. Ik vind het nog steeds een onzalige beslissing indertijd om dat te splitsen. Eigenlijk houdt men zich met dezelfde tak van dienstverlening bezig en nou ben ik helaas niet bij de aandeelhoudersvergadering van TNT geweest omdat KPN op dezelfde dag een vergadering had, maar TNT wil dus een gedeelte of het merendeel van zijn personeelsleden laten vervangen door zelfstandige onderaannemers. Omdat beide ondernemingen eigenlijk hetzelfde doen, alleen post houdt zich bezig met kleinere pakketten en TNT met grotere pakketten, zou eigenlijk de post niet eigenlijk een van de onderaannemers van TNT kunnen worden? Het is een eigenaardige gedachte, maar ik had toch wel graag uw mening hierover. Dat zijn tot nu toe mijn vragen.

De voorzitter

Fijn, dank u, mijnheer Heinemann. Wat het eerste punt betreft, de maatschappelijke relevantie van post en dat overbrengen naar Den Haag. Ik denk dat mevrouw Verhagen ietwat te bescheiden is om dat echt te benoemen, maar wij als dichtbijstanders kunnen zien dat er geweldig veel werk wordt gemaakt van juist wat u bedoelt en daar zijn wij ook heel blij mee. Overigens zijn de contacten met Den Haag normaal en prettig en dat heeft te maken met de positieve insteek van het managementteam van Post. Wat de TNT splitsing betreft, daar gaan wij het een andere keer over hebben. Dat is al zo lang geleden, daar heeft iedereen zijn mening over. Het enige wat ik nog weet, is dat toen 99% ervoor was en achteraf zijn wij

allemaal heel slim geworden. Ik vind trouwens zelf nog steeds dat het een goede beslissing was en dat wil ik graag nog een keer toelichten, maar niet op deze vergadering. TNT Express doet andere activiteiten dan wij. Die zijn verschillend. Het zijn pakjes en ze gaan met een auto ergens naar toe, maar de systematiek daarachter is heel anders. Dus wat dat betreft, kunnen wij allebei een prettig leven leiden.

De heer Heinemann

TNT bemoeit zich ook vaak met de pakketbezorging in ver weg landen. Nou weet ik dat de digitalisering in ver weg landen vaak ver te zoeken is. Ik krijg kerstkaarten uit Panama bijvoorbeeld, maar die komen met Pasen aan. Ik heb in Algerije gewerkt en daar had iemand eens een keer ruzie gemaakt met de postbode, die kreeg nooit meer post en dat soort zaken. Ik denk dat de postbedrijven in deze landen een adviesfunctie kunnen hebben hoe men een postbedrijf efficiënt opzet en dat ook daar omzet en eventueel winst te behalen valt.

De voorzitter

Nou, dat punt hebben wij wel eens eerder besproken; kun je knowhow leverancier worden in Panama of waar dan ook ter wereld. Dat is voor ons nog een beetje erg ver van ons bed. Wij hebben andere dingen te doen.

De heer Heinemann

Het is toch te risicovol?

De voorzitter

Er zitten een heleboel aspecten aan. Je moet er de goede mensen voor hebben, je moet ervoor betaald krijgen. Nou in Panama werken en betaald krijgen is niet altijd hetzelfde.

De heer Heinemann

In Algerije ook niet.

De voorzitter

Een andere tak van sport. Schoenmaker blijf bij je leest, dat doen wij op onze manier. Mag ik u danken, mijnheer Heinemann.

De heer Heinemann

Graag gedaan.

De voorzitter

Als ik door mag gaan, dames en heren, want wij hebben er een gezellige twee uur op zitten, met hoofdstuk 4.

4. Bespreking van het Corporate Governance hoofdstuk (hoofdstuk 13) in het jaarverslag 2013

De voorzitter

Daar zijn weinig gekke dingen gebeurd, maar mocht u vragen hebben. Staat u op, ja?

De heer Remmers

Het is maar een korte vraag die er zijdelings mee te maken heeft, maar dat heeft met de rapportage over de belasting, de taxes, te maken. Als dat hier mag. Wij zien dat steeds meer bedrijven vollediger rapporteren over in welke landen allemaal belasting wordt afgedragen. Ik geloof nog niet dat dat hier het geval was, maar ik weet niet of daar misschien intenties voor bestaan om dat volgend jaar iets uitgebreider te doen.

De heer Bos

Wat wij overwegen is om volgend jaar iets uitgebreider ons fiscale beleid toe te lichten, maar gegeven het relatieve belang van de landen en ook de fiscale positie in die landen, zijn wij niet voornemens dat ook fiscaal uit te splitsen.

De voorzitter

Dan gaan wij nu naar de bespreking van de uitvoering van het bezoldigingsbeleid over het afgelopen boekjaar.

5. Bespreking van de uitvoering van het bezoldigingsbeleid gedurende het boekjaar 2013

De voorzitter

Dit agendapunt is op grond van de nieuwe wetgeving per 1 januari in werking getreden en zal voortaan voorafgaande aan de vaststelling van de jaarrekening worden geagendeerd. Informatie over de uitvoering van het bezoldigingsbeleid gedurende het boekjaar heeft u kunnen lezen in het jaarverslag, in het bijzonder in hoofdstuk 15. Graag wil de heer Wallage, voorzitter van de Remuneratie Commissie, een korte toelichting geven op de wijze waarop wij in 2013 met de remuneratie zijn omgegaan. Jacques, het woord is aan jou.

De heer Wallage

Dank. Het gaat hier dus om het door de aandeelhouders vorig jaar vastgestelde remuneratiebeleid. Het gaat dus niet om nieuw remuneratiebeleid. Wij hebben dus dat beleid uitgevoerd en het is misschien nuttig om nog even kort met u door te nemen hoe het in elkaar zit, want dat is ook wel weer lastig in zekere zin.

Wij hebben een beloningsopbouw, waarbij wij uitgaan van een vaste en variabele component. Die variabele component wordt in de wandelgangen meestal bonus genoemd, maar dat is een erg onjuiste term, want dat lijkt op een soort extraatje, terwijl het eigenlijk een regulier onderdeel van de vastgestelde loonruimte is. Alleen dat variabele deel moet je als het ware verdienen door aan een aantal, dat je met elkaar hebt afgesproken, te voldoen. Wij hebben vorig jaar met elkaar afgesproken dat wij dus niet alleen de opbouw vast-variabel zouden wijzigen, namelijk een vast deel van 100% en een variabel deel van 75%, maar dat wij ook in dat variabele deel de lange termijn een wat zwaarder accent zouden geven. Het beeld wat u nu op het scherm ziet, geeft dat nog eens kort weer. Je hebt dus in het variabele deel een deel wat echt voor de korte termijn is bedoeld, doelstellingen die je dus op jaarbasis moet halen en dat wordt in cash uitgekeerd. En je hebt een wat langere termijn doel over drie jaar, dat in aandelen wordt uitgekeerd. Die performance criteria, dus de doelen die je moet bereiken in de manier waarop je werkt, daar hebben wij dus een vrij scherp onderscheid gemaakt tussen lange en korte termijn. Nou, dat heeft ook een fundamentele reden, namelijk dat doelen waarop je op lange termijn stuurt, gewoon van een wat andere

aard zijn. In dat opzicht is ons beloningsbeleid, ook als je naar andere bedrijven kijkt, aan de maat, omdat wij veel scherper nog dan vroeger de lange termijn in ons beloningsbeleid hebben ingebouwd.

De korte termijnbeloning is voor 60% gekoppeld aan financiële doelstellingen. Dat is van groot belang, omdat naar aandeelhouders, maar naar iedereen toe natuurlijk, de vraag van hoe presteert het bedrijf in financiële termen, wordt uitgedrukt. Maar het is voor 40% gekoppeld aan niet-financiële doelen. Voelen onze werknemers zich plezierig en betrokken bij het bedrijf? Zijn onze klanten tevreden? Is de kwaliteit goed en doen wij een aantal milieudoelstellingen recht? Met andere woorden, die korte termijn doelen vallen dus uiteen in financiële en niet-financiële doelen. Voor de lange termijn gaat het om zaken die de financiële en vooral de strategische doeleinden van het bedrijf ondersteunen. Wij hebben daarmee, geloof ik, een basis gelegd voor een gezond en verdedigbaar beloningsbeleid. Die lange termijn doelstelling vertaalt dus in aandelen. Die worden in het eerste jaar van de driejarige periode voorwaardelijk toegekend. Daarmee kan men dus nog niet over die aandelen beschikken. Na afloop van die driejarige periode wordt gekeken of de lange termijn financiële doelstellingen ook echt behaald zijn. Dus als je in het vakje toegekend ziet, staan in enig jaar lange termijn doelen, dan is dat een voorlopige toekenning die je pas definitief maakt als je na afloop van die drie jaar hebt vastgesteld dat de doelen ook zijn behaald. Dat betekent dus dat in 2013 aandelen voorwaardelijk zijn toegekend en pas feitelijk uitgekeerd worden op het moment dat de financiële doelstellingen begin 2016 worden gehaald. Dat is dus een vorm van uitgestelde beloning.

U hebt het vorig jaar goed gevonden dat wij, omdat wij niet alleen een versoberde beloning in volume hadden, maar ook nog eens een beperkte ruimte voor variabele beloning van 100% naar 75% zijn toegegaan, dat het niet bedoelde effect van die systeemwijziging, namelijk dat er uitgestelde beloning zou worden geïntroduceerd, dat wij het gat dat daardoor zou vallen, dat wij dat gedurende drie jaar zouden opvangen met aandelen. Wij zitten nu - en daar rapporteren wij nu ook over - in het eerste jaar van dat dempen van dat tijdelijke gat en dat ziet u hier nog eens grafisch weergegeven. Wij wilden niet dat de Raad van Bestuur in besteedbaar inkomen achteruit zou gaan; dat was niet de bedoeling van onze systeemwijziging en wij hebben dus afgesproken dat er aandelen zouden worden uitgekeerd voor die tijdelijke periode totdat het systeem helemaal zou werken, namelijk in 2016. Dat betekent dat op basis van dit tijdelijke plan gedurende de jaren 2013 tot 2015 onvoorwaardelijke aandelen worden toegekend, eigenlijk net als bij de korte termijnbeloning. Die aandelen, deze dus van die tijdelijke drie jaar, worden onvoorwaardelijk toegekend. Dus u moet een onderscheid maken tussen het systeem wat wij met die variabele beloning lange termijn introduceren en een overbruggingsregeling waarbij ook aandelen worden uitgekeerd, maar die aandelen zijn eigenlijk bedoeld om een niet bedoelde terugloop in inkomen gedurende die drie jaar te compenseren.

Nou ja, daarmee heb ik eigenlijk de hoofdlijnen van het beloningssysteem nog eens kort toegelicht. U moet ervan uitgaan dat wij dus rapporteren op twee manieren, namelijk over het systeem wat ik nu kort heb toegelicht en elders in het jaarverslag vindt u wat de onderneming betaalt aan uitgaven voor beloningsdoeleinden. Dat is dus wat anders dan de betrokkenen krijgen.

Wat u hier op het scherm ziet is wat voor de betrokkenen het feitelijke inkomensbeeld is en wat u elders in het jaarverslag vindt, is een optelsom wat het de onderneming kost om die beloning uit te keren. Daar zitten andere elementen in dan ik in dit schema heb toegelicht. Tot zover, voorzitter.

De voorzitter

Fijn, dank je wel, Jacques. U ziet, er is niets veranderd in het beloningsbeleid. Ik denk dat wij bescheiden zijn. Er is geen enkel beursfonds wat ons is gevolgd in het beperken van de variabele beloning tot 75%. Zijn

wij het braafste jongetje van de klas? Who knows. Zijn er vragen over? Zo niet, dames en heren, dan gaan wij naar punt 6.

6. Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2013 (Besluit)

De voorzitter

In het begin zijn er al vragen over de jaarrekening gesteld en mochten er nog andere vragen zijn, dan kan het alsnog. Mocht dat niet zo zijn, dan gaan wij richting stemmen. Voordat wij gaan stemmen, kan ik u melden dat uit de presentielijst blijkt dat er 79 aandeelhouders aanwezig zijn, al dan niet zelf of vertegenwoordigd. Die kunnen samen 200.069.720 stemmen uitbrengen. Dit komt er op neer dat er een teleurstellende 45,46% van de aandelen vertegenwoordigd is. Ik moet er ook bij vertellen dat aan mevrouw Cremers, u allen bekend neem ik aan, verleende volmachten en steminstructies 57,82% uitmaken van die 45%. Goed om te weten, u kent de cijfers, dus als wij gaan stemmen, weten wij wat dat betekent. Ik vind het wel jammer dat wij onder de 50% zitten en ik neem aan dat u dat allemaal vindt. Er schijnt een samenloop te zijn van een aantal vergaderingen op deze dag. Wij hebben de stemkastjes en de meesten van u zijn wel bekend met deze kastjes, maar mevrouw Berg gaat ze graag nog een keer toelichten.

Mevrouw Berg

Dank u wel, mijnheer de voorzitter. Goedemiddag, u kent waarschijnlijk, de meesten van u, hoe de stemkastjes werken, maar voor de zekerheid leg ik het nog een keer voor u uit. U hebt allemaal een kastje gekregen en daar hebt u een pasje bij gekregen. Als u het pasje met de goudkleurige chip naar u toe gericht in de bovenkant van het stemkastje steekt, dan verschijnt daarop uw naam. Vervolgens kunt u stemmen door op drie knoppen te drukken, 1, 2 of 3. Door op 1 te drukken stemt u voor, 2 is tegen en door op 3 te drukken, onthoudt u zich van stemming. Op het display is zichtbaar welke keuze u heeft gemaakt. Zolang de stemming duurt, kunt u eventueel uw keuze nog veranderen door een andere knop in te toetsen. Alleen de laatste uitgebrachte keuze geldt uiteraard. Aan het eind van iedere stemming ziet u op de beeldschermen wat de uitslag is van de stemming. Als er geen verdere vragen zijn, dan geef ik het woord graag terug aan mijnheer Klaver voor het eerste stempunt.

De voorzitter

Dank je wel, Karen. Wij gaan nu stemmen over het vaststellen van de jaarrekening 2013. 1 voor, 2 tegen, 3 onthouding. Zoals u weet, worden bij de percentageberekeningen de onthoudingen als niet uitgebrachte stem uitgebracht. Daar hadden wij vorig jaar een geweldige discussie over en niemand wist het, maar zo zit het in elkaar. Goed, dames en heren, u kunt stemmen.

Mevrouw Berg

Sorry, u heeft een probleem met uw kastje? De batterij is leeg. Dan stel ik voor dat u een ander kastje pakt en dat u daar uw pas in doet. Doet hij het nu wel? Goed zo.

De voorzitter

Nog enkele tellen, dames en heren. Dan sluit ik nu de stemming.

Het is heel jammer, dames en heren, dat wij geen 100% gehaald hebben. Het is 99,99%, dank u hiervoor.

7. Dividend

a. Reserverings- en dividendbeleid

De voorzitter

U heeft kunnen lezen in het jaarverslag en kunnen begrijpen uit de toelichting van Herna Verhagen en van Jan Bos dat wij hopelijk in 2016 weer dividend uitkeren. Dus dit punt is meer ter informatie dan iets anders en er moet dan ook geen besluit worden genomen. Geen vragen?

b. Winstbestemming

De voorzitter

Omdat wij geen winst uitkeren, hoeft er ook geen besluit te worden genomen. Het is meer een formeel agendapunt.

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

De voorzitter

De jaarrekening is vastgesteld en nu wordt u gevraagd de leden van de Raad van Bestuur kwijting te verlenen van de door hen uitgevoerde taken voor zover daarvan blijkt uit de jaarrekening, dus decharge van de directie. Zijn hier vragen over? Dan gaan wij stemmen.

U hebt nog een paar seconden om uw stem uit te brengen. Ik denk dat ik zie dat iedereen klaar is. Dan sluiten wij de stemming. Ik zie dat u in ruime meerderheid de directie decharge verleent, 99,71%. Ik vind dat de directie dat meer dan verdient. Dank u.

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

De voorzitter

Nu moet ik voor eigen parochie gaan preken, decharge van de Raad van Commissarissen. Zijn er nog vragen of opmerkingen over de Raad van Commissarissen?

De heer Hendriks

Goedemiddag, voorzitter, mijn naam is Bram Hendriks en ik spreek hier vandaag namens ING Fund Management, alsook Menzis. Ik heb hier een korte vraag over. De afgelopen twee jaar heeft een vrij ruime minderheid van de aandeelhouders gestemd tegen decharge van de Raad van Commissarissen. In het verslag van de Raad van Commissarissen is opgenomen dat de Raad vorig jaar een zelfevaluatie heeft uitgevoerd en naar eigen zeggen naar volle tevredenheid functioneert. In het verslag van de Raad van Commissarissen alsook in de uitslag van de zelfevaluatie wordt niet verwezen naar het feit dat de afgelopen twee jaar een vrij ruime minderheid tegen het verlenen van decharge heeft gestemd. Mijn vraag is of de uitslag van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders 2013 door de Raad van Commissarissen is geëvalueerd en ook is meegenomen in het zelfevaluatieproces dat heeft plaatsgevonden vervolgens. En is er naar aanleiding van de schijnbaar bestaande onvrede ook met enkele aandeelhouders gesproken over hun motivering hieromtrent?

De voorzitter

Ik zou uw vraag met ja kunnen beantwoorden, maar dat is te weinig neem ik aan. Natuurlijk vonden wij een decharge met iets van 60 of 70% niet echt geweldig. Wij hebben ons ook afgevraagd *what is going wrong* - wat gaat er verkeerd? Wij hebben geconstateerd dat met name Angelsaksische aandeelhouders tegen de commissarissen hebben gestemd, tegen de decharge, niet omdat zij het oneens waren met de taakuitvoering van de commissarissen, maar om uiting te geven aan hun onvrede over het Nederlandse systeem van het structuurregime. Dat is door het management uitgevonden.

Als wij praten over zelfevaluatie en ik vind die twee dingen nogal verschillend, wij hebben er natuurlijk over gepraat, want niemand vindt het leuk, en uiteindelijk doen wij deze dingen omdat wij er plezier in hebben; omdat wij denken wat te kunnen bijdragen. Als je er anders over denkt, ja, dan kun je beter gaan vissen. Zelfevaluatie doen wij heel serieus en het komende jaar zullen wij voor het eerst er een *third party* bijhalen om eens te kijken of wij misschien nog een beetje tunnelvisie hebben hier en daar. Maar ik kan u vertellen, ik zit in nogal wat raden van commissarissen. Ik kijk altijd naar twee aspecten. Dat is cohesie: vind je het leuk om samen dingen te doen? En complementariteit: vullen we elkaar aan? Ik moet u zeggen dat ons clubje als ik dat zo mag noemen, prima werkt, open, kritisch, transparant, geen geheime dingen, dus eigenlijk zijn wij daar zeer tevreden over. Dit staat een beetje los van het Angelsaksische gebeuren met het structuurregime, maar die worden heel gauw met elkaar verward. Ja, duidelijk genoeg?

De heer Hendriks

Dank voor uw toelichting.

De voorzitter

Zullen wij dan nu gaan stemmen, dames en heren? Mijnheer Van den Bos.

De heer Van den Bos

Ik wilde daarop inhaken. Gezien alle rust binnen PostNL die nu heerst, een staking is alles wat er is geweest van zzp'ers, ik geloof dat het een dag of anderhalve dag heeft geduurd zonder problemen. De laatste poststaking, weet ik, een aantal weken is er toen overheen gegaan. Zowel de Raad van Bestuur als de Raad van Commissarissen als sparring partners van Raad van Bestuur en andersom, in cohesie besturend, denk ik gewoon en dat heb ik altijd gevonden, dat het een hele goede club is en dat wij eigenlijk dankbaar mogen zijn dat het op deze weg goed gaat en dat het schip eindelijk de vaart heeft en een stabiele koers vaart. Dat wilde ik zeggen.

De voorzitter

Dank je, mijnheer Van den Bos.

Dan gaan wij nu stemmen, dames en heren.

Nog een paar ogenblikjes, ik denk dat iedereen gestemd heeft. Dan sluiten wij nu de stemming.

De uitslag is 83% voor decharge van de Raad van Commissarissen, een beetje minder dan ik gehoopt had, maar beter dan vorig jaar. Dank u wel en wij gaan lekker door de kar te trekken. Maakt u zich geen zorgen.

Dan gaan wij naar punt 10.

10. Raad van Commissarissen

a. Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen

b. Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor de benoeming van een lid van de Raad van Commissarissen

c. Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor herbenoeming voorgedragen persoon

De voorzitter

In lijn met het eerste lid van artikel 23 van de statuten bestaat de Raad van Commissarissen uit ten minste drie leden. Het aantal leden wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen en op het moment is het zeven en dat is het aantal waar wij zeer tevreden mee zijn. Conform het rooster van aftreden zal de heer Wallage aftreden per het tijdstip van de sluiting van deze vergadering. De heer Wallage is beschikbaar voor herbenoeming. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders kan aan de Raad van Commissarissen personen aanbevelen om voor benoeming als commissaris te worden voorgedragen met inachtneming van de profielschets en die kunt u vinden op onze website. Wij hebben niet gemerkt dat van uw kant een voorstel is gekomen en ik mag er dan ook van uitgaan dat u daarvan afziet. Ik versta u niet.

De heer Hendriks

Ja, ik heb toch een mogelijke vraag in deze context. Mevrouw Jongerius neemt in mei 2014 deel aan de Europese verkiezingen en staat op nummer 2 van de PvdA conceptlijst. Is een positie in het Europese Parlement verenigbaar met een positie in de Raad van Commissarissen van PostNL? Dat is mijn vraag.

De voorzitter

Uiteraard hebben wij ons dezelfde vraag gesteld en wij zijn ervan overtuigd, allen inclusief, dat het volkomen verenigbaar is. Dank u voor de vraag.

11. Voorstel tot herbenoeming van de heer J. Wallage tot lid van de Raad van Commissarissen (Besluit)

De voorzitter

Wij dragen dus aan u voor om de heer Wallage te herbenoemen in zijn functie. Overigens is het zo dat er ten aanzien van deze herbenoeming een versterkt aanbevelingsrecht van de COR geldt. Het voorstel tot herbenoeming is dan ook op grond van de aanbeveling van de COR tot stand gekomen. De heer Wallage wordt voorgedragen voor een tweede termijn van vier jaar. Naast de onderbouwing van deze voordracht in de toelichting bij de agenda zou ik Jacques eigenlijk willen omschrijven als een gedreven, maar ook een kritische commissaris die naast de grote lijnen ook af en toe veel aandacht heeft voor details. Bovenal een scherp oog heeft voor de belangen van alle stakeholders, alle. Een prettige collega, altijd bereid om wat te doen als het nodig is. Wij zijn eigenlijk blij dat hij commissaris is en dat hij commissaris wil blijven. Zijn er naar aanleiding van dit voorstel vragen? Zo niet, dan gaan wij stemmen. Nog eventjes. U hebt allemaal gestemd, dan sluiten wij de stemming. Hartstikke mooi, 83% voor. Jacques, gefeliciteerd. Dank u voor het vertrouwen.

12. Mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2015 zullen ontstaan

De voorzitter

Volgens het rooster van aftreden, treden volgend jaar af mevrouw Menssen en de heer Boersma. Ze zijn allebei beschikbaar voor herbenoeming en daar ben ik ook heel blij mee.

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

De voorzitter

Dan komen wij bij de laatste drie standaard agendapunten. De verlening 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 deze vergadering. Dus tot 16 oktober 2015. Daarmee komt de aanwijzing die u vorig jaar heeft gegeven, te vervallen. Dus het is geen stapeling op stapeling. Deze bevoegdheid zal wat betreft de uitgifte van gewone aandelen beperkt zijn tot het maximum van 10% op het moment van uitgifte plus een verdere uitgifte tot een maximum van 10% van het geplaatste kapitaal op het moment van uitgifte, in het geval de uitgifte plaatsvindt in het kader van een fusie of acquisitie.

Zoals eerder behandeld, weet u ook dat er medewerkers zijn die recht hebben op toekenning van een gedeelte van hun variabele beloning in de vorm van aandelen. Gelet op de financiële positie van PostNL is de Raad van Bestuur voornemens om met goedkeuring van de Raad van Commissarissen later dit jaar in dit kader te besluiten tot de uitgifte van gewone aandelen. Wij weten nog niet precies hoeveel en het is ook geen grote uitgifte, het betreft max een half procent van het geplaatste kapitaal. Heeft iemand vragen over dit standaard agendapunt? Ja, de heer Heinemann.

De heer Heinemann

Mijnheer de voorzitter, wat is eigenlijk de ratio achter het voornemen om aan het einde van dit jaar een emissie te geven, weliswaar niet een erg hoge emissie, maar wat is de noodzaak? Bovendien is het zo dat de Post in een fase van herstel is en de koers is op het ogenblik vrij laag. Om de emissie te doen slagen moet men toch ook een claim min of meer geven, die ligt dan nog lager. Kan men niet beter een jaar of nog langer misschien met dit besluiten wachten?

De voorzitter

Mijnheer Heinemann, uw vraag is terecht. Misschien ben ik onduidelijk geweest. De heer Bos kan dat ongetwijfeld heel duidelijk maken.

De heer Bos

Volgens mij is de enige doelstelling van het voorkeursrecht dat er eventueel gebruik wordt gemaakt om zeg maar de aandelen uit te geven voor personeelsbeloning. Dat heeft de heer Klaver ook verteld, dat zal maximaal 0,5% zijn.

De heer Heinemann

Het is dus minimaal eigenlijk?

De heer Bos

Ja.

De heer Heinemann

Oh, ja. En van een claim of zo is absoluut geen sprake.

De heer Bos

Absoluut geen sprake.

De heer Heinemann

Dank u.

De voorzitter

Zullen wij gaan stemmen?

Nog een ogenblikje, dames en heren, u bent allen zeer ervaren stemmers, neem ik aan. Dan sluiten wij de stemming.

71,8% is voor en daarmee is het voorstel aangenomen. Dank u wel.

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)

De voorzitter

De verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot het beperken of uitsluiten van het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen. Dit verhaal kent u ook uit uw hoofd neem ik aan, maar ik zal het even voorlezen. De verlenging van de aanwijzing van de Raad van Bestuur met betrekking tot het voorkeursrecht hangt samen met het hiervoor gedane voorstel. Voorgesteld wordt om de aanwijzing van de Raad van Bestuur als bevoegd orgaan het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen inclusief het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen te beperken of uit te sluiten, te verlengen voor een periode van 18 maanden dus weer tot 16 oktober 2015 en weer valt uw toestemming van een jaar geleden weg. Dit zal ook beperkt zijn 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 kapitaal op het moment van uitgifte in het geval de uitgifte plaatsvindt in het kader van een fusie of overname.

Nu hebben wij een bijzondere situatie, dames en heren. Er is minder dan 50% van het aandelenkapitaal vertegenwoordigd en voor dit agendapunt 14, moet dan ook twee derde van de stemmen voor het voorstel zijn, anders is het niet goedgekeurd. Ik vertel dit liever voordat er gestemd is dan nadat er gestemd is.

Dan gaan wij nu stemmen. Nog eventjes, dames en heren, dan sluiten wij de stemming.

Nou, het probleem van te weinig aandeelhouders is opgelost, het voorstel is aangenomen. Dank u.

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

De voorzitter

Dan het laatste van de drie punten, machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen door de vennootschap. Om te mogen besluiten tot het verkrijgen van eigen aandelen dient de Raad van Bestuur gemachtigd te worden door u en deze machtiging geldt ten hoogste 18 maanden te rekenen vanaf deze datum. 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 en weer tot 16 oktober 2015 en ook weer vervalt uw toestemming van vorig jaar. De machtiging betreft 10% van het geplaatste aandelenkapitaal en tegen de verkrijgingsprijs van ten minste 1 cent en ten hoogste de beurskoers van het gewone aandeel, vermeerderd met 10%. Als beurskoers geldt het gemiddelde van de slotkoersen, zoals blijkt uit de officiële prijscourant van de Euronext gedurende vijf beursdagen voorafgaande aan de dag van inkoop. Nou, dat kennen wij ook allemaal, neem ik aan. Zullen wij gaan stemmen? Ja, een vraag.

De heer De Jong

Goedemiddag, mijn naam is De Jong. Wat gebeurt er met deze aandelen? Er staat niet bij dat ze vernietigd worden of blijven ze in de kast liggen.

De voorzitter

In het geval het mocht gebeuren?

De heer De Jong

Ja, ik begrijp niet, aan het eind van het hele verhaal en we mogen het niet doen, dus *why bother?*

De voorzitter

Jan, vertel jij het verhaal eens even.

De heer Bos

Wat er met deze aandelen, als je ze zou inkopen, gebeurt, het is gewoon elektronische handel en volgens mij gebeurt er verder niets mee.

De heer De Jong

Bij andere bedrijven staat er vaak bij dat ze vernietigd worden, om de resultaten per aandeel mooier te maken.

De heer Bos

Ja, maar dat gebeurt door de inkoop van aandelen feitelijk, omdat je dan zeg maar de winst deelt over minder aandelen.

De heer De Jong

Dus in feite worden ze uit de handel genomen.

De heer Bos

Als je het zo wilt noemen, ze tellen niet mee in de verdeling van de winst.

De voorzitter

Het is wel een goede vraag hoor, misschien moeten wij er even naar kijken. Kijk meedelen voor dividend doen ze sowieso niet, maar of we ze wel in portefeuille houden of vernietigen, dat weet ik ook niet precies.

De heer De Jong

Het zou kunnen zijn dat u ze voor variabele beloning kunt gebruiken, maar dat is het ook niet. Dus waar worden ze dan voor gebruikt en waarom stemmen wij ervoor als aan het eind staat: wij mogen het niet doen.

De voorzitter

Dit is een hele standaardzaak die al jaren bij bijna alle bedrijven wordt gedaan voor het geval bijzondere situaties voorkomen dat je wat aandelen kunt inkopen. Maar het is voor bijzondere situaties.

De heer Slagter

Maar het is een technische vraag, die kunt u toch wel even beantwoorden, of de notaris het even laten doen, want het is een betrekkelijk technische, een betrekkelijk eenvoudig verhaal om te vertellen denk ik wat er precies gebeurt met die aandelen.

De voorzitter

De notaris.

Mevrouw Cremers

Mijn naam is Manon Cremers, notaris. Ja, dit is eigenlijk een jaarlijks terugkerend agendapunt, de vraag aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om het bestuur te machtigen met goedkeuring van de Raad van Commissarissen om tot inkoop over te gaan. Dat is een bevoegdheid, het is niet zo dat ze het gaan doen. Op dit moment wordt eigenlijk vastgesteld dat ze nu niet, PostNL voldoet nu niet aan de vereisten, aan de wettelijke vereisten tot inkoop. Het kan best zo zijn dat dat op enig moment in de toekomst wel zo is. Vervolgens, als de aandelen dan worden ingekocht, is de vraag houd je ze in portefeuille of ga je ze intrekken. Dat is op dit moment niet duidelijk, dat is toekomst. Het is nog helemaal niet aan de orde, want ze zijn niet ingekocht. Het is een standaard agendapunt.

De voorzitter

Ja?

De heer De Jong

Dat begrijp ik, want ik zie het overal. Het is belangrijk voor mij om voor of tegen te stemmen, want als het alleen gebruikt wordt om de resultaten per aandeel te verbeteren, dan stem ik tegen. Hebt u een betere, ziet u het als een goede investering, dan stem ik misschien voor.

De voorzitter

Er is behoefte aan uitleg. Mijn linkerbuurvrouw gaat u even helpen.

Mevrouw Berg

Het enige wat ik wil zeggen op dit moment - mevrouw Cremers zei het net al - wij zijn juridisch niet in staat om aandelen in te kopen. Mocht dat wel zo zijn, dan kunnen wij dat voor twee dingen doen, of inderdaad de aandelen in trekken of om ze gebruiken voor het aandelenplan. Als wij dat gaan doen, dan zullen wij dat uiteraard zeggen, maar op dit moment is er geen voornemen om aandelen in te kopen. Zouden wij dat in de toekomst wel weer mogen, dan zullen wij dat waarschijnlijk gaan gebruiken voor het aandelenplan waarover wij het een paar agendapunten eerder hebben gehad, dat wij daarvoor aandelen zullen moeten

gaan uitgeven. Op dit moment is er geen enkel voornemen om van dit recht gebruik te maken en als wij dat doen, dan is dat zeer waarschijnlijk voor het aandelenplan van onze medewerkers.

De voorzitter

Nog een laatste opmerking hierover?

De heer De Jong

Ik kan dus met een gerust geweten tegen stemmen, begrijp ik, maakt toch niet uit.

De voorzitter

Nee, nee. Wij hopen dat iedereen hier met een gerust geweten stemt.

Zullen wij gaan stemmen, dames en heren?

Ja, nog heel even. De stemming is gesloten. Ik zie dat u 1,53% van de aandelen van PostNL heeft. Het voorstel is aangenomen, excuses voor de verwarring, maar uw vraag was volkomen terecht.

16. Rondvraag

De voorzitter

Dames en heren, hiermee zijn wij gekomen aan het einde van onze vergadering. Is er nog iemand die een vraag wil stellen of een opmerking wil maken?

Mijnheer Heinemann

Mijnheer de voorzitter, wij zien nu dat voor een van de agendapunten geen gekwalificeerde meerderheid is te krijgen. Dat is eigenlijk jammer, want moet u hiervoor nu een nieuwe aandeelhoudersvergadering uitschrijven? De reden van de geringe opkomst, daar heb ik het al herhaalde keren met de heer Streppel over gehad, is het feit dat er in de maand april teveel vergaderingen op een dag zijn. Ik kan mij herinneren dat er vorig jaar op de laatste vrijdag van de maand april elf aandeelhoudersvergaderingen waren. Nou begrijp ik dat het voor de maand april onmogelijk is om een jaarvergadering te houden, want dan moeten de boeken gecontroleerd worden, de accountant moet zijn goedkeuring geven, het jaarverslag moet geschreven en gedrukt worden, enzovoorts. Maar men heeft tot 1 juli de tijd om een aandeelhoudersvergadering uit te schrijven en men kan dan ook nog gemakkelijk uitstel verkrijgen. Mijn vraag is, is er met alle onderneming, dat zou dan via een kamer of iets dergelijks moeten gebeuren, niet mogelijk om eigenlijk tot een spreiding van aandeelhoudersvergaderingen te komen over de maanden april, mei, juni en eventueel nog later, waardoor men ook meer aandeelhoudersvergaderingen kan bezoeken en waardoor dit soort problemen als het niet verkrijgen van een gekwalificeerde meerderheid vermeden wordt.

De voorzitter

Mijnheer Heinemann, er is misschien een klein misverstand. Voor een agendapunt, wat was het, 13 of 14, moesten wij een twee derde meerderheid hebben, omdat er minder dan 50% van de aandeelhouders was. Maar het werd aangenomen met meer dan twee derde van de stemmen, dus het voorstel is aangenomen. Er is helemaal geen probleem. Wat het tweede betreft, de planning van aandeelhoudersvergaderingen, ik denk dat wij er al jaren over praten en ieder bedrijf wil zo snel mogelijk het oude jaar afsluiten, verantwoording afleggen aan u, aandeelhouders, en dat liever in maart dan april doen, dus ik denk dat wij

met een *mission impossible* te maken hebben om dat echt door het hele jaar te doseren. Het spijt mij, maar ik zie er geen kans toe.

De heer Heinemann

Goed, dank u wel.

De voorzitter

Fijn. Ja.

De heer Rijnen

Mijn naam is Rijnen. Ik wil nog even een korte opmerking maken. Het ging toen straks over wanneer zijn er stakingen geweest bij PostNL. De eerste staking is geweest in 1978, daarvoor was het verboden, want het was een staatsbedrijf en mocht men alleen stiptheidsacties voeren. Ik weet het niet zeker, maar volgens mij is er in 1971 een stiptheidsactie geweest, omdat men het niet eens was met het beleid van de toenmalige verantwoordelijke minister en dat was de schoonvader van de heer Wallage.

De voorzitter


Ik moet u zeggen, ik was in 1978 wel op de wereld, maar ik zat in het buitenland, dus ik heb er niets van gemerkt.

17. Sluiting

De voorzitter

Dames en heren, ik mag u geweldig danken voor uw aanwezigheid, voor uw komst, voor uw vraagstelling, voor uw steun en ga ervan uit dat de directie, het management en ook de commissarissen hun uiterste best doen om de zaak bij PostNL zo goed als mogelijk verder te bouwen. Dank u en goede reis naar huis.

Vastgesteld op 17 oktober 2014 en getekend



Door: P. Klaver, voorzitter



Door: K. Berg, secretaris