



NOTULEN ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS POSTNL 2023



Voorzitter: Jan Nooitgedagt, voorzitter van de Raad van Commissarissen van PostNL.

Secretaris: Ewout de Wit



Uit de presentielijst blijkt dat er 971 aandeelhouders ter vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die samen bevoegd zijn door het uitbrengen van 193.908.031 stemmen. Dit komt erop neer dat 39,77% van het totaal geplaatste aandelenkapitaal vertegenwoordigd is. De aan onze notaris verleende volmachten en steminstructies maken zo'n 86,67% uit van het vertegenwoordigde kapitaal.



Agenda item 1

Opening and announcements

Opening en mededelingen



1

De **voorzitter**: Goedemiddag! Ik heet iedereen welkom op deze jaarlijkse Algemene Vergadering van aandeelhouders van PostNL. Als voorzitter van de Raad van Commissarissen zit ik deze vergadering voor. 2022 was een uitdagend jaar; de macro-economische en geopolitieke omgeving leidde tot hoge inflatie en zetten de arbeidskosten onder druk, wat leidde tot laag consumentenvertrouwen, wat een impact had op de consumentenbestedingen. Met het oog op de impact van de uitdagende macro-economische ontwikkelingen sinds eind februari 2022 heeft de Raad van Bestuur snel en stevig ingegrepen om de operationele efficiency te verbeteren en onze financiële positie te behouden, waarmee de resultatenontwikkeling in 2022 werd ondersteund, terwijl er tegelijkertijd nog steeds goede progressie geboekt is op belangrijke elementen, zoals de digitale transformatie en de duurzaamheid, het afsluiten van nieuwe cao's en aanpassing van de pensioenregeling met een akkoord waar zowel de werknemers, de deelnemers van de pensioenfondsen als PostNL



van profiteren. Eveneens in 2022 voltooide Post NL de allereerste inkoop ooit van 51 miljoen aandelen.

De proactieve aanpak van het management zorgt voor een goede uitgangspositie voor PostNL om het groeitraject in e-commerce te kunnen hervatten. Daarnaast is het managementteam onder de Raad van Bestuur grondig vernieuwd met onder meer een nieuwe invulling van het Executive Committee. We zijn blij met de nieuwe invulling van het Executive Committee en hebben het volste vertrouwen in de Raad van Bestuur om PostNL door deze lastige periode heen te loodsen.

Naar aanleiding van de vergadering van vorig jaar doen we ook graag een beroep op u om de vergadering op een respectvolle en ordentelijke manier te laten verlopen. U mag het uiteraard met bepaalde zaken niet eens zijn, maar we willen u vragen dat op een respectvolle manier te uiten. Van ons kunt u vervolgens verwachten dat we een antwoord geven op al uw vragen. We tolereren op geen enkele manier dat discriminerende of haatdragende opmerkingen worden gemaakt, dat mensen op een onprettige manier worden bejegend of dat opmerkingen worden gemaakt die niet ter zake doen. Mocht dit wel gebeuren, dan zal ik u niet langer het woord geven. Laten we er met zijn allen voor zorgen dat dit een goede, constructieve vergadering wordt waarin iedereen zich veilig voelt.

Om ervoor te zorgen dat alle aandeelhouders mee kunnen doen aan de vergadering hebben we wederom gekozen voor een hybride vergadering. Aandeelhouders die zich hebben aangemeld om virtueel de vergadering bij te wonen, hebben de mogelijkheid om net als vorig jaar tijdens de vergadering mee te kunnen stemmen en daarnaast ook vragen te stellen middels chat.

Alle leden van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur zijn vandaag aanwezig, waarbij de leden van de Raad van Commissarissen die u hier niet op het podium ziet, digitaal deelnemen aan de vergadering. Zij zijn uiteraard live beschikbaar om eventuele vragen te beantwoorden. Verder zijn ook mevrouw Cremers, onze notaris en de heer Smeets en mevrouw van Boxel van onze externe accountant KPMG aanwezig. De heer Smeets is



eindverantwoordelijk voor de controle van zowel de jaarrekening, alsook de controle van de non-financial performance statements van PostNL. Graag heet ik allen van harte welkom.

Ook heet ik graag de voorzitter en de vertegenwoordigers van de Centrale Ondernemingsraad en de vertegenwoordiging van de Stichting Continuïteit PostNL welkom die aanwezig zijn dan wel meekijken en luisteren via de webcast. De Centrale Ondernemingsraad heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van zijn spreekrecht tijdens deze vergadering. Ook Martin Plavec is digitaal aanwezig, aangezien zijn voorgenomen benoeming vandaag op de agenda staat. Ook hem heet ik van harte welkom. Hij zal zich later overigens nog introduceren en u kunt hem later eventuele vragen stellen.

Naast mij zijn hier aanwezig de Raad van Bestuur, Herna Verhagen en Pim Berendsen, de voorzitter van de Audit Committee Koos Timmermans, de voorzitter van de Remuneratiecommissie Ad Melkert, Marike van der Lier Lels gezien haar voorgenomen herbenoeming, en uiteraard onze secretaris Ewout de Wit.

Ewout verzorgt de notulen van deze vergadering. Deze zullen via de website van PostNL beschikbaar worden gesteld en conform de Corporate Governance code zullen de conceptnotulen uiterlijk over drie maanden beschikbaar zijn. U hebt dan vervolgens gedurende drie maanden de gelegenheid commentaar te geven. Daarna stellen de secretaris en de voorzitter van de Raad van Commissarissen de notulen vast. Indien u de notulen van deze vergadering thuis wenst te ontvangen, kunt u daarvoor een e-mail sturen aan Ewout. Zijn e-mailadres vindt u in de oproeping en agenda voor deze vergadering.

Dan over naar de formele punten van de vergadering. De vergadering is rechtsgeldig opgeroepen op 7 maart 2023 door publicaties op de website van PostNL en een persbericht. De registratiedatum was 21 maart 2023. Bij de oproeping is de volledige agenda met alle daarbij behorende bijlagen op de voorgeschreven wijze ter inzage gelegd en verkrijgbaar gesteld. De exacte presentielijst en de gegevens over het aantal stemmen dat tijdens deze vergadering kan worden uitgebracht, zijn op dit moment nog niet beschikbaar, dus daar kom ik later tijdens deze vergadering bij u op terug. Wel kan ik u meedelen dat op dit moment



487.530.628 gewone aandelen PostNL zijn geplaatst en PostNL houdt geen van deze aandelen. Ik constateer dat aan alle formaliteiten is voldaan, zodat over alle stempunten geldige besluiten kunnen worden genomen.

Verder hebben we ook nog enkele huishoudelijke mededelingen. Indien u vragen heeft over de diensten van PostNL, kunt u daarvoor terecht bij de klantenservice van PostNL. Zoals ieder jaar is een deel van de presentatie die u vanmiddag op het scherm ziet in het Engels. Dit is voor de buitenlandse aandeelhouders die deze vergadering via de webcast volgen. De voertaal vandaag is het Nederlands en alles wordt door de vertalers in de zaal live vertaald.

We hebben aandeelhouders de mogelijkheid geboden eventuele vragen vooraf bij ons kenbaar te maken, zodat wij deze tijdens de vergadering kunnen beantwoorden. Per agendapunt zullen wij allereerst de binnengekomen vragen behandelen. Waar mogelijk hebben we dezelfde vragen geclusterd.

Ik wil eenieder die in de zaal het woord wil nemen, vriendelijk toch uitdrukkelijk verzoeken een duidelijke vraag te formuleren aan de mensen hier aan de tafel en het aantal vragen tot maximaal drie per agendapunt te beperken. Vragen dienen uiteraard gerelateerd te zijn aan PostNL en de agendapunten van deze vergadering. Ook zou ik u willen vragen duidelijk uw naam te vermelden voordat u uw vraag stelt in verband met de verslaglegging.

Degenen die digitaal deelnemen aan de vergadering wordt de mogelijkheid geboden tot het stellen van vragen middels chat. U bent ingelogd via het ABN AMRO systeem en u kunt daar middels de chatfunctie vragen stellen bij alle agendapunten. Indien u van die mogelijkheid gebruik wil maken, wil ik vriendelijk doch uitdrukkelijk verzoeken aan duidelijke vraag te formuleren aan de mensen hier aan de tafel en wederom het aantal vragen tot maximaal drie per agendapunt te beperken. Ook zou ik u willen vragen duidelijk uw naam te vermelden voordat u uw vraag stelt in verband met de verslaglegging. De vraag middels chat komen bij ons binnen, waarna dezelfde vragen worden geclusterd en door ons beantwoord. Het kan dus zijn dat u niet letterlijk uw eigen vraag terug hoort komen. Daarbij beschouwen we vragen die



al door ons zijn beantwoord als afgehandeld; vragen over hetzelfde onderwerp zullen dus niet twee keer worden behandeld.

Tot slot, zoals al aangegeven, doen we graag ook een beroep op u om de vergadering op een respectvolle en ordentelijke manier te laten verlopen. Laten we er met zijn allen voor zorgen dat dit een goede constructieve vergadering wordt.

Dan gaan we nu door naar de agendapunten.

Agenda item 2

Board report 2022

Bestuursverslag 2022



2

Als eerste zal Herna Verhagen, voorzitter van de Raad van Bestuur, een toelichting geven op de belangrijkste gebeurtenissen van 2022. Daarna zal Pim Berendsen, CFO en lid van de Raad van Bestuur, de financiële gang van zaken in 2022 toelichten. Zij zullen daarbij ook een toelichting geven op de belangrijke ESG-ontwikkelingen en op onze verwachtingen en ambities voor de toekomst. Graag geef ik nu het woord aan Herna.



Agenda item 2a

Discussion of the developments in the financial year 2022

Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2022



3

Navigating a turbulent environment – Herna Verhagen, CEO PostNL



4

Mevrouw Verhagen – CEO: Welkom allemaal. Pim en ik zullen met jullie door 2022 lopen en ook aandacht besteden aan onze verwachtingen van 2023 en een klein beetje 2024.

Challenging macroeconomic environment and industry dynamics

2022: a different year than we had anticipated

Global risk

- Ongoing geopolitical tensions
- Supply chain bottlenecks, mainly to and from Asia



Slowdown of economic growth

- Recession fears
- Inflationary pressure, lowering discretionary spend
- Low consumer confidence
- Tight labour market



Competitive dynamics

- Temporary overcapacity in parcels market due to capacity expansion in period of e-commerce slowdown
- Multi-vendorship and platforms
- In/outsourcing of first/last-mile and exits



Evolving consumer demands

- Sustainable delivery options
- Enhanced and extended service offering, e.g. real-time tracking and APLs



Laten we beginnen met de turbulentie die wij vorig jaar hebben ervaren en op dit moment voor een deel nog steeds ervaren. De start van de oorlog in Oekraïne eind februari heeft echt een verandering met zich meegebracht. We kwamen net uit Covid en hadden een verwachting dat we in 2022 naar een normaal jaar zouden gaan, maar de oorlog heeft dat doen veranderen. Dat hebben we gezien door onder andere de geopolitieke strijd die ontstond, maar ook onzekerheid. We zagen dat goederen uit Azië veel minder snel in Europa kwamen, dus de bottlenecks, de knooppunten in de supply chain bleven bestaan. Die hadden we tijdens Covid gezien en die losten niet op. We zagen dat de economie vertraagde. Dat was onder andere te zien in de angst voor recessie. Nederlanders waren bang dat Nederland in een recessie zou



komen en dat leidde tot een lager consumentenvertrouwen, maar heeft er bijvoorbeeld in 2022 ook toe geleid dat er minder werd besteld. Daartegenover stond een krappe arbeidsmarkt waar we zeker binnen ons postbedrijf last van hebben gehad en waar we nog steeds enigszins last van hebben doordat we onvoldoende postbezorgers kunnen werven.

In diezelfde markt waar iedereen had gedacht dat de pakkettenvolumes zouden groeien, zagen we een daling van de pakkettenvolumes. Dat heeft overcapaciteit gecreëerd, een overcapaciteit die er ook in 2023 nog is. Aan de andere kant – en dat is positief – hebben we ook gezien dat alle onzekerheid die de oorlog met zich meebracht, de onzekerheid die er ontstond rondom energie en kosten die werden gemaakt, er niet toe heeft geleid dat er minder aandacht was voor ESG. De aandacht voor arbeid en de aandacht voor CO₂-neutraliteit bleef bestaan.

2022: Navigating a turbulent environment

Inflation and pressure on consumer spending impacted costs and development of e-commerce volumes, partly mitigated by swiftly taking adaptive measures

Main drivers	FY 2022 assumptions (28 February 2022)	Actual development	Impact on performance
Organic costs	~€70m inflationary cost pressure	<ul style="list-style-type: none">Inflation significantly higher than assumedCLA agreements (PostNL, mail deliverers)indexation for delivery partnersfuel and other	<ul style="list-style-type: none">~€65m additional impact (bringing total organic cost increase to ~€135m)
Parcels	3% - 5% volume growth	<ul style="list-style-type: none">10.2% volume decline	<ul style="list-style-type: none">~€100m assumed impact
Mail in the Netherlands	8% - 10% volume decline	<ul style="list-style-type: none">8.0% volume decline, at better end of range	
		Swift response by taking necessary adaptive measures <ul style="list-style-type: none">Scaling operations with volumesTight control of overheads project, and indirect costs at Parcels	<ul style="list-style-type: none">~€45m mitigating impact at Parcels
Normalised EBIT	€210m - €240m		<ul style="list-style-type: none">~€84m



6

Als je kijkt naar de titel van het jaarverslag, dan vind je die hier ook als titel van deze slide. We hebben genavigeerd in een turbulente omgeving. De grote verschillen tussen het begin van het jaar, toen wij onze verwachtingen voor 2022 presenteerden en de oorlog in Oekraïne net



was begonnen versus wat er in dat jaar is gebeurd, geeft heel duidelijk aan hoe groot de veranderingen zijn geweest.

Toen we onze cijfers presenteerden eind februari, hadden wij een inschatting dat we ongeveer EUR 70 mln. aan organische kostenstijging zouden hebben. Dat werd over het hele jaar EUR 135 mln., bijna het dubbele van wat we hadden verwacht als gevolg van onder andere cao's maar ook als gevolg van indexaties die we hebben toegepast bij onze bezorgondernemers.

We hadden een groei in de pakketenvolumes verwacht van 3% tot 5%. Door het feit dat de Nederlander toch anders aankijkt tegen zijn portemonnee en anders aankijkt tegen de zekerheid en onzekerheid, zijn we het jaar geëindigd met een daling in het volume van 10%. Zou je dat doorvertalen naar de impact op onze performance, op onze winstgevendheid, dan is dat ongeveer EUR 100 mln. minder.

De volumes bij Mail Nederland zijn 8% gedaald en daarmee in lijn met wat we hadden verwacht, namelijk 8% tot 10%. We hebben vorig jaar heel veel maatregelen genomen om al die onverwachte ontwikkelingen en bijvoorbeeld de impact van de stijging in onze organische kosten zoveel mogelijk te mitigeren. Dat zijn de EUR 45 mln. aan de rechterkant van deze slide. Dat zijn de maatregelen die we hebben genomen, onder andere bij Pakketten, om de kosten te verminderen. Onze normalised EBIT is daarmee uitgekomen op EUR 84 mln. over het hele jaar 2022.



2022: Solid progress with our strategic drivers

The leading logistics and postal service provider in, to and from the Benelux region

Strategic objectives

 Customer value Help customers grow their business Secure a sustainable mail market	 Social value Attract and retain motivated people Compliant, socially responsible and sustainable	 Environmental value Improve environmental impact
---	---	--

Results 2022

33% Highly satisfied customers	517 Automated Parcel Lockers	81% Employee engagement	22% Emission-free last-mile delivery
98% Delivery quality Parcels Netherlands	66% Active users of consumer PostNL accounts	7.4% Absenteeism	25% Improvement in carbon efficiency (g/km)
91% Delivery quality Mail in the Netherlands	5,494 Retail locations	10% Pension indexation	Net zero Offsetting any remaining emissions
		3 CLAs secured	

Our ambition: to be your favourite deliverer



7

Als je naar onze strategie kijkt, dan zie je hier belangrijke strategische doelstellingen die te maken hebben met de waarde die wij leveren aan klanten, de waarde die wij kunnen leveren aan onze medewerkers en de waarde die wij leveren aan het milieu en wat we kunnen doen om de milieu-impact te beperken.

Daaronder staan de resultaten die we in 2022 hebben geboekt. In 2022 was 33% van onze klanten highly satisfied, dus heel erg tevreden. Ongeveer 84% van onze klanten was tevreden in 2022. De kwaliteit van Pakketten lag rond de 98% en is ongeveer op de doelstelling. Door het grote aantal vacatures dat we hebben gehad binnen de bezorging van Mail Nederland, lag de kwaliteit voor bezorgen binnen Mail Nederland op 91% en dat is onder de doelstelling van 95% die we hadden willen behalen.

We zijn conform onze strategie doorgedaan met de uitrol van de pakketautomaten en aan het einde van het jaar hadden we 517 pakketautomaten staan. We verwachten er dit jaar nog enkele honderden bij te kunnen plaatsen.



We zijn doorggegaan met de investeringen in onze app, daar waar je kunt volgen wat er met je pakket en post gebeurt. Inmiddels hebben we 66% actieve gebruikers van de app en hebben bijna 8 miljoen Nederlanders de app gedownload. Op bijna 5500 plekken in Nederland kun je post- en pakketzaken doen.

Als je kijkt naar de sociale waarde, dan hadden we een tevredenheid van onze medewerkers van 81%, iets lager dan het jaar daarvoor toen het 84% was. Ons ziekteverzuim met 7,4 ligt hoger dan we wensen en hoger dan we hadden verwacht. Dit heeft voor een deel te maken met inhaaloperaties zoals dat heet, ziekenzorg die is uitgesteld als gevolg van Covid. Het heeft voor een deel ook te maken met de griepgolf die we hebben gehad, maar het heeft voor een deel ook zeker te maken met het feit dat mensen hard hebben gewerkt.

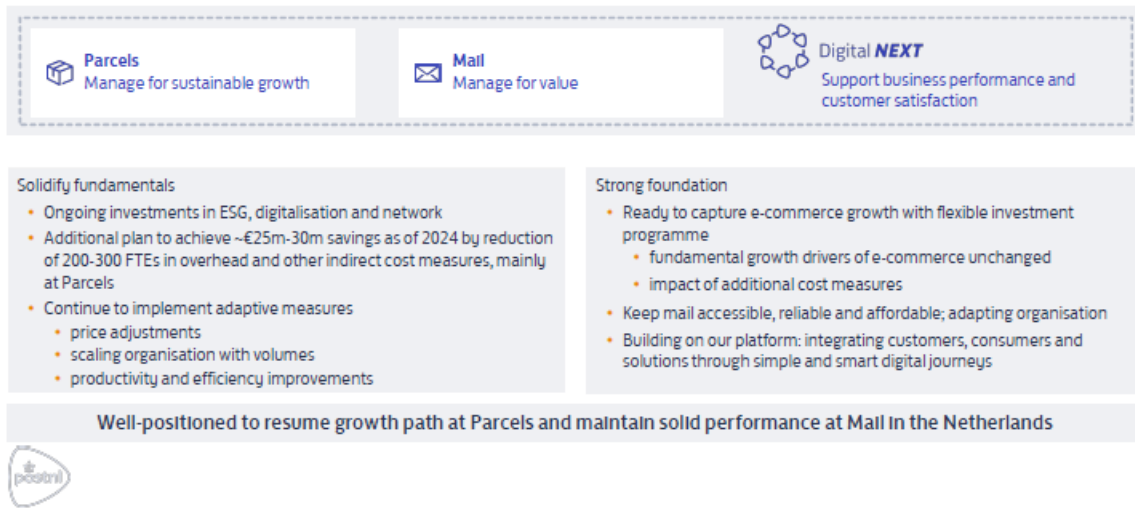
We hebben een akkoord gesloten met het pensioenfonds en de vakbonden, wat ertoe heeft geleid dat we ons pensioen aan het einde van het jaar met 10% hebben kunnen indexeren. We hebben vorig jaar drie cao's afgesloten.

We hebben 22% bespaard aan CO₂-emissie. We hebben ook een verbetering gehad in onze carbon efficiency, het aantal gram per kilometer en we zijn net zero geworden, omdat we dat wat we nog aan CO₂-uitstoot hebben, offsetten met de inkoop van andere producten. Wij denken dat de manier waarop wij het bedrijf runnen, de efficiency die wij realiseren en de winst die we daarmee kunnen behalen, cruciaal zijn voor het voortbestaan van PostNL samen met tevreden klanten – zij zijn degenen die uiteindelijk bij ons de post en pakketten onderbrengen – tevreden medewerkers en zorg voor onze samenleving.



Executing on our strategy

Strengthening our foundation and innovative capabilities



In onze strategie zit een aantal heel belangrijke elementen. We geloven in groei voor Pakketten. Ik kom daar dadelijk in een slide nog op terug. Wij blijven Pakketten managen voor groei.

In Mail Nederland verwachten wij dat de volumedaling door zal gaan, rond 8%-10% ook in 2023 en naar verwachting ook voor de jaren daarna. Dat betekent dat je binnen Mail Nederland heel hard moet werken aan veranderingen van het bedrijf om een bepaalde winstgevendheid te realiseren en anderzijds heb je te maken met de prijsverhogingen van onder andere postzegels en andere producten. 2,5 jaar geleden hebben we Digital NEXT geïntroduceerd, een belangrijke strategische pijler om onze dienstverlening steeds verder te digitaliseren en het gemak waarmee je post en pakketten doet verder te vereenvoudigen en te versterken.

Om het fundament onder ons bedrijf in 2023 verder te versterken, hebben we ook aangegeven dat we additionele kostenbesparingen willen realiseren. Dat zijn 200 tot 300 fte in Indirect, met name bij Pakketten. Die zullen in 2024 uiteindelijk rond de EUR 25 mln. aan besparingen opleveren en dat loopt op tot EUR 30 mln. in 2025.

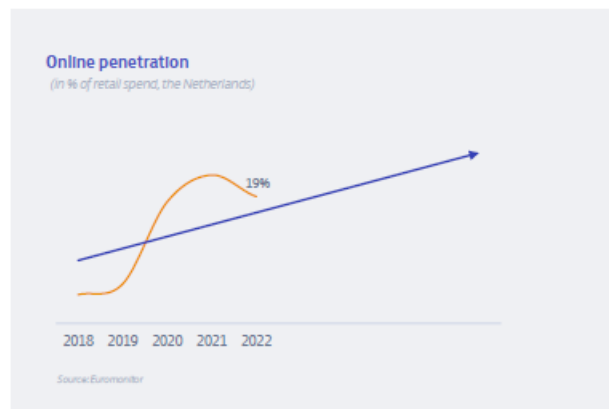
Daarnaast gaan we door met andere maatregelen die belangrijk zijn voor ons bedrijf om te zorgen voor voldoende continuïteit. Ik denk daarbij aan prijsaanpassingen, maar ook aan het blijven schalen van onze organisatie op de daadwerkelijke volumes die er bij ons binnenkomen. Aan de andere kant gaan we verder met de efficiencyverbeteringen die noodzakelijk zijn.

Fundamental drivers of e-commerce growth remain the same

Online penetration and retail spend and main drivers

Development e-commerce market

- Online penetration main contributor
 - non-mature market
 - upward long-term trend assumed to continue
- Also driven by retail spend
 - function of economic growth and consumer spend
 - current macroeconomic environment creates volatility and limited visibility on short-term development
 - long-term upward trend supported by improvement in macroeconomic conditions over time



9

Waarom geloven we dan dat groei in Pakketten terugkomt? Toen we onze Q4 cijfers in februari communiceerden aan aandeelhouders hebben we deze grafiek gebruikt. Wij zien dat groei in Pakketten heel erg te maken heeft met twee elementen. Aan de ene kant heeft het te maken met de economische groei. Met andere woorden, hoeveel retail bestedingen worden er gedaan en hoeveel daarvan online. Aan de andere kant heeft het te maken met het percentage online penetratie wat hier staat. Op het moment dat je economische groei terugkeert en je groei blijft zien in die online penetratie, krijg je groei in je e-commerce volumes. Als je die online penetratie, dus het gebruik van internet voor het bestellen van producten in één lijn afzet vanaf 2018, dan zien we dat die in tijden van Covid – dat is het bobbeltje omhoog – maar ook daarna nog steeds een stijgende lijn laat zien. Hier komt ons fundamentele geloof vandaan dat gebaseerd op deze cijfers de groei in Pakketten zal terugkeren, waarschijnlijk in 2024. Dat is



voor ons ook een heel belangrijke reden om door te gaan met onze strategie en te blijven investeren in onze strategie en de verwachting die we daarmee hebben richting 2024. Met andere woorden, we hebben er vertrouwen in dat we PostNL op een goede manier hebben gepositioneerd en dat de maatregelen die we nemen in 2023 dit bedrijf verder goed zullen positioneren om uiteindelijk terug te keren op dat groeipad van e-commerce. De omgeving waarin we werken – niet alleen de economie – zal ook dit jaar nog onzeker zijn en dat heeft impact. Alleen verwachten we richting 2024 groei in e-commerce terug te zien.

Confident in being well-positioned to resume growth path

Further executing on our strategy with improving performance as of 2024

Uncertain economic environment in short term

- Challenging conditions assumed to continue into 2023
 - prolonged uncertainty
 - limited visibility on short-term development of e-commerce
 - remaining inflationary pressure on costs
- Additional measures to strengthening foundation
 - solidifying fundamentals and strategic enablers

E-commerce growth potential going forward

- Fundamental growth drivers of e-commerce market unchanged
- Achieve strategy objectives
 - resume growth trajectory at Parcels, supported by upturn in economic conditions
 - maintaining solid performance at Mail in the Netherlands
 - accelerating strategic enablers and innovative capabilities
- Maintain solid financial position

Outlook 2023 and beyond

2023: normalised EBIT of €70m - €100m

Beyond 2023: gradual margin improvement, mainly at Parcels

Aim to pay dividend that develops substantially in line with operational performance



10

De tegenwind die we zien in 2023 zie je ook terug in de verwachting die we hebben voor normalised EBIT, rond EUR 70 mln. tot EUR 100 mln. Daarbij hebben we ook aangegeven een verbetering van de marge te verwachten, met name vanuit Pakketten in 2024 en verder.

Ons doel om dividend te betalen, is niet veranderd, niet in 2023, niet in 2024 en ook niet in de jaren daarna.



We willen wat meer diepgang geven op de resultaten van Pakketten en Mail Nederland en in de manier waarop we hebben gekeken naar de veranderingen van 2022 naar 2023. Pim zal dat doen.

Performance 2022 and projections going forward – Pim Berendsen, CFO PostNL



11

Pim Berendsen – CFO: Dank je wel, Herna en goedemiddag allemaal. Laten we in iets meer detail kijken naar de financiële performance van de business segmenten. Zoals we vaker doen, beginnen we met het Pakketten segment.



Parcels: Volumes lower than anticipated with rising costs

Adaptive measures to mitigate impact inflationary pressure

	Revenue	Normalised EBIT	Volumes		Revenue mix	
					in € million	
FY 2022	€2,165m	€56m*	344m	-5.4%	FY 2021	FY 2022
FY 2021	€2,136m	€230m	384m			

	FY 2021	FY 2022
Parcels Netherlands	1,566	1,431
Spring	475	404
Logistics solutions and other	409	396
Eliminations	(89)	(65)
Parcels	2,361	2,165

* Down €158m; down €132m when corrected for non-recurring Covid-19 impact (€12)m impact in 2022 and €40m in 2021)

Volume

- Domestic volumes +2.3%, excluding non-recurring impact related to Covid-19; reported volumes -10.2%
- Cross-border activities below last year, but first signs of improvement visible in Q4 compared with Q1-Q3 2022
- Some market share loss, particularly related to temporary overcapacity in market

Revenue

- Volume decline partly offset by favourable price and mix effect
- Revenue at Spring in Asia down, Spring in Europe up; revenue at Logistics somewhat lower

Costs

- Inflationary pressure leads to significantly higher organic costs (labour and fuel)
 - new CLA PostNL agreed in December 2022 (retroactively implemented for Q2-Q4 2022)
- Higher costs related to sick leave
- Positive impact of adaptive measures to mitigate impact inflationary pressure, with operational efficiency in Q4 above 2021 levels



12

Belangrijke elementen zijn al in het verhaal van Herna langs gekomen. We hebben 344 miljoen pakketten bezorgd dit jaar. Als je naar de gerapporteerde cijfers kijkt, zie je dat dit significant minder is dan het jaar ervoor, dat wil zeggen 10% lager. Dat komt omdat we een vergelijking hebben gemaakt met het Covid-jaar. Als je daarvoor corrigeert, zagen we onderliggend het binnenlands volume met 2% groeien. Dat is samen met de organische kostenstijging de belangrijkste verklaring voor de resultaat verslechtering van 2021 naar 2022 van EUR 158 mln. Als je daar het non-recurring Covid-deel uithaalt, blijft er EUR 132 mln. lager resultaat over. Op slide 6 in de presentatie van Herna waren de belangrijkste componenten daarvan terug te vinden. Dus ongeveer EUR 100 mln. minder resultaat in pakketten als gevolg van de afstap op volumeverwachtingen. We hadden groei verwacht van 3% tot 5% en dat werd 10% krimp. Dat heeft ongeveer EUR 100 mln. resultaat gekost. Aan de andere kant zagen we een twee keer zo hoge organische kostenstijging en wel op een moment waarop het prijspeil die we met onze klanten hebben afgesproken aan het begin van het jaar al gefixeerd waren. Dat heeft in het Pakketten segment ongeveer EUR 60 mln. tot EUR 70 mln. resultaat gekost.

Vervolgens hebben we binnen Pakketten gedaan wat we konden aan mitigerende maatregelen. De efficiencylevels zijn gedurende het hele jaar beter geweest dan het jaar



daarvoor en die hebben geleid tot de verbetering van EUR 45 mln. aan mitigerende maatregelen. Dat is bij elkaar de verklaring voor de resultaatontwikkeling bij Pakketten.

Het is belangrijk om te noemen dat ook Spring geraakt is door de supply chain issues op te trade lane van Azië naar Europa. Spring Europa heeft het goed gedaan gedurende 2022 en eigenlijk zien we vanaf het einde van het derde kwartaal een graduele verbetering van de ontwikkeling van de crossborder e-commerce business, die Spring met name voor ons bedient.

Dus alles bij elkaar een jaar waarin we begonnen met een verwachting van groei, welke groeiverwachting door de oorlog en als gevolg daarvan lagere consumentenbestedingen en hogere organisatiekosten is gekeerd in een decline en dat heeft vervolgens geleid tot deze EUR 56 mln. resultaat in het segment Pakketten.

Mail in the Netherlands: Solid performance

Mitigating volume decline through moderate pricing policy and cost savings initiatives

	Revenue	Normalised EBIT	Volumes
FY 2022	€1,495m	€107m*	1,884m -8.1%
FY 2021	€1,683m	€160m	2,054m

* Down €53m; down €15m when corrected for non-recurring Covid-19 impact (€5m in 2022 and €42m in 2021)

Volume


- Overall volume decline of 8.0%, including fewer Covid-19-related items
- -6.4% underlying mail development, mainly due to substitution

Revenue

- Moderate pricing policy
- Less favourable mix, mainly due to fewer Covid-19-related volumes

Costs

- Increased labour costs (new PostNL and mail deliverers CLA)
- Higher sick leave rates in tight labour market
- Cost savings achieved through efficiency gains in among others sorting and preparation processes

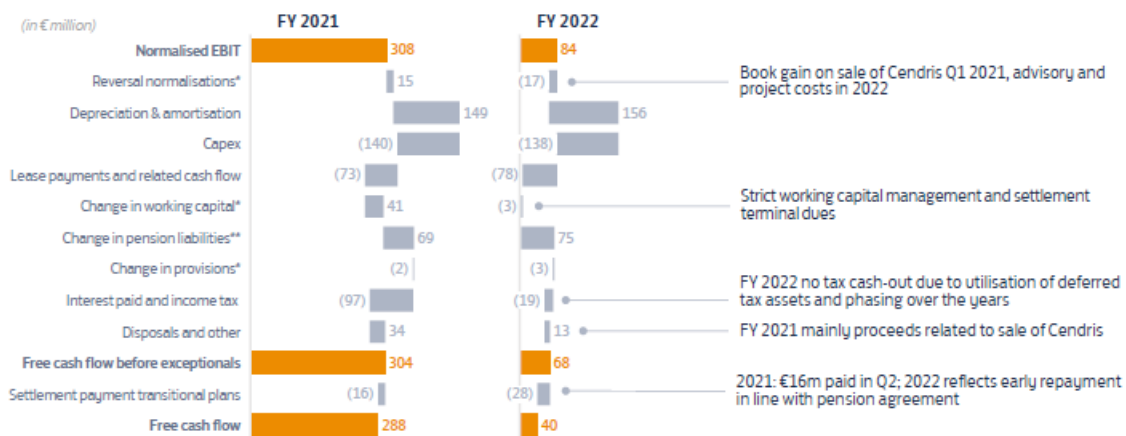
13

Bij Mail in Nederland zien we een wat ons betreft goede prestatie in de marktdynamiek zoals zojuist geschetst. Het is een volumedaling conform verwachting van 8%. Als je daar corrigeert voor Covid zie je een 6,4% daling. We boekten een resultaat van EUR 107 mln. versus EUR 160 mln. het jaar daarvoor, maar eigenlijk maar EUR 15 mln. lager als je gecorrigeerd hebt

voor het non-recurring Covid-effect in 2021. Bij Mail Nederland is iedere keer het spanningsveld: hoe zorgen we dat we de volumedaling en de organische kostenstijging counteren met kostenbesparingen en prijsverhogingen? Ook binnen het postbedrijf gold dat de organische kostenstijging hoger was door brandstof- en arbeidsgerelateerde kostenstijgingen dan vooraf gedacht. Dat verklaart de afstap van EUR 15 mln. ten opzichte van 2021 gecorrigeerd voor Covid.

Full-year cash flow

Solid financial position with adjusted net debt at €467m at end of 2022



* Q4 2022 excluding (non-cash) accounting impact of pension agreement
 ** Based on regular pension contribution

14

Dan hebben we het resultaat gehad en kijken we naar de free cashflow. We zijn van EUR 84 mln normalised EBIT naar een free cashflow van EUR 40 mln gegaan. In de vergelijkende cijfers is de belangrijkste verklaring voor het verschil met de EUR 288 mln van het jaar daarvoor gelegen in een veel lager resultaat dat we zojuist hebben besproken. Verder zijn er een aantal elementen waar ik u even op wil wijzen.

Op Capex-niveau, dus op het investeringsniveau samen met de lease payments zien we vergelijkbare bedragen als het jaar daarvoor, ook vanuit de overtuiging dat we ons moeten blijven richten op terugkeer van e-commercevolumes en dus klaar moeten zijn op het moment dat groei is teruggekeerd om die ook op de beste manier te kunnen vangen.



Aan de werkkapitaalkant zie je een hele positieve bijdrage in 2021 die we bij ons hebben kunnen houden. De verwachting aan het begin van het jaar was dat er een stuk van zou terug klappen tot een grotere investering in werkkapitaal in 2022. Dat hebben we door heel strak te sturen op onze openstaande bedragen op de debiteuren weten te vermijden met maar een lichte investering in werkkapitaal in 2022 tot gevolg.

Op de een na laatste balk zien we min EUR 28 mln. Die heeft te maken met de betalingen voor transitionele pensioenovereenkomsten met het pensioenfonds en dat is EUR 12 mln. meer dan van tevoren bedacht, omdat het een van de uitkomsten is van de pensioendeal waar Herna het al over had. Die had een aantal belangrijke elementen; om te beginnen voor de participanten in het fonds, zowel de gepensioneerden als de actieven kregen 10% indexatie op hun opgebouwde rechten, daarnaast een aanpassing van de pensioenregeling van een defined benefit naar een defined contributionregeling waarmee onder andere de bijstort- en restitutie bepaling, als gevolg waarvan PostNL in het verleden moest bijstorten bij bepaalde onderdekking in het pensioenfonds, van tafel is gehaald. Als gevolg daarvan hebben we ook een adjustment, een korting, op het totale bedrag aan te betalen voorzieningen aan het pensioenfonds van EUR 20 mln. weten te realiseren. Daarvoor hebben we de openstaande rekening wat eerder betaalt. Alles bij elkaar een heel goede deal voor alle betrokken partijen rondom het pensioenfonds voor werkgever, voor werknemers en het fonds samen.



Steering for solid balance sheet with positive consolidated equity

Adjusted net debt at €467m

Balance sheet

(in € million)

	31 Dec 2022		31 Dec 2022
Intangible fixed assets	309	Consolidated equity	177
Property, plant and equipment	457	Non-controlling interests	2
Right-of-use assets	295	Total equity	179
Other non-current assets	53	Pension liabilities	2
Other current assets	465	Long-term debt	697
Cash	556	Long-term lease liabilities	255
Assets classified as held for sale	6	Other non-current liabilities	103
		Short-term lease liabilities	75
		Other current liabilities	909
Total assets	2,221	Total equity & liabilities	2,221

Adjusted net debt

(in € million)

	31 Dec 2021	31 Dec 2022
Short- and long-term debt	732	745
Long-term interest-bearing assets	(20)	(17)
Cash and cash equivalents	(848)	(556)
Net debt	(136)	172
Pension liabilities	67	18
Lease liabilities (on balance)	333	331
Lease liabilities (off balance)	17	29
DTA on operational lease liabilities	(79)	(83)
Adjusted net debt	203	467



15

Dan is het gevolg van de winst- en verlies en de cashflow de balans. Jullie weten dat we sturen op een financieel beleid waar we de schuld niet meer wilden laten zijn dan twee keer het adjusted EBITA-getal, omdat we dat eigenlijk zien als een vertaling van een credit rating die zich verhoudt tot BBB, dus investment grade. Dat is een belangrijk uitgangspunt ook voor ons dividendbeleid. Hier zie je dat het adjusted net debt van 31 december 2021 tot 31 december 2022 met ruim EUR 250 mln. is gestegen, ondanks een positieve free cashflow. Dat komt omdat we in 2022 de eerste tranche van een share buyback programma in de orde van grootte van EUR 164 mln. hebben uitgevoerd en daarnaast de cashdividenden die gedurende het jaar zijn betaald.



Clear allocation of capital and sound financial framework

Aim for leverage ratio (adjusted net debt/EBITDA) below 2.0



16

Het is daarom belangrijk om nog een keer stil te staan bij de vraag hoe we bepalen hoe we de ruimte van onze balans aanwenden ten behoeve van de verschillende investeringsbeslissingen die je kunt nemen. Om te beginnen richten we ons echt op alles wat we kunnen doen om de business zo concurrentieel en duurzaam mogelijk te houden. Dat is de eerste stap. De tweede is de versnelling van de digitale transformatie omdat we op lange termijn overtuigd zijn dat het in het belang van de onderneming is. Ten derde, het reguliere dividend conform dividendbeleid. Daarna pas kijken we of er mogelijkheden zijn om anorganische groei te faciliteren op een gedisciplineerde manier, die met andere woorden moet leiden tot waardecreatie aan de kant van de onderneming. Als er dan nog ruimte rest op de balans overwegen we of er toepassingen zijn in de vorm van een share buyback of een bijzonder dividend, zoals we ook aan het einde van 2021 hebben besloten te doen.



€0.16 dividend per share proposed to AGM

Financial framework

- Steering for a solid balance sheet with positive consolidated equity
- Aiming at a leverage ratio (adjusted net debt/EBITDA) not exceeding 2.0x (FY 2022: 1.9)
- Strict cash flow management

Proposed dividend of €0.16 per share

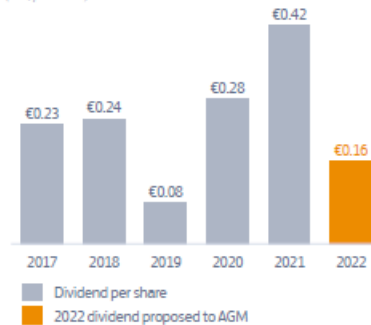
- Being properly financed in accordance with PostNL's financial framework is condition for distribution of dividend
- Aim to pay dividend that develops substantially in line with operational performance: 85% pay-out ratio of normalised comprehensive income (FY 2022: €90m) in 2022

€250m share buyback programme

- First tranche completed for total consideration of €164m
- More than neutralising intended dilutive impact of dividends over 2021-22
- Second tranche share buyback programme postponed

Dividend

(in €, per share)

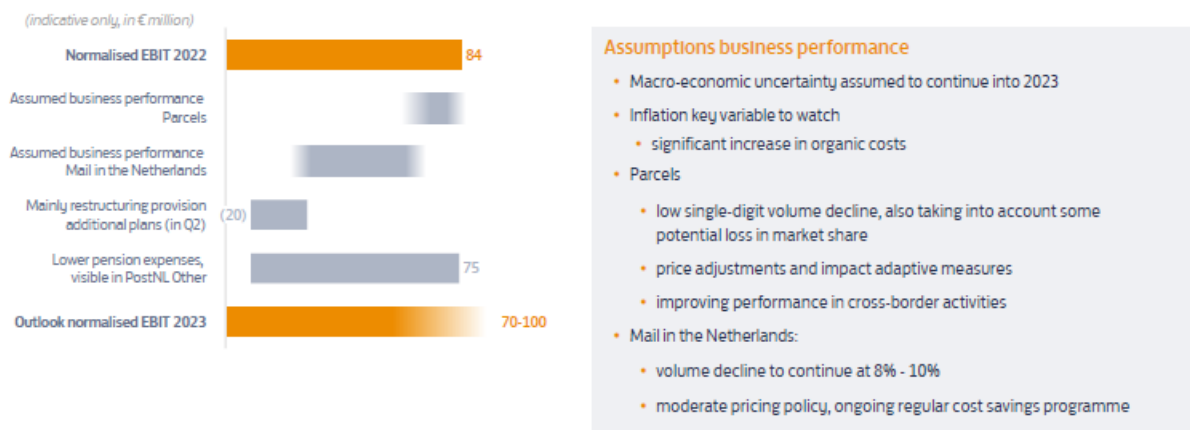


17

Daarmee komen we bij het dividendvoorstel dat vandaag in deze vergadering voorligt. Het voorstel is EUR 0,16 dividend per aandeel, waarvan EUR 0,14 reeds als interim-dividend is betaald en dus EUR 0,02 voorgenomen slotdividend. Dat is een functie van het dividendbeleid waar het de keuze van de aandeelhouder is om dat in aandelen dan wel in cash te ontvangen.

Voor het share buyback programma hebben we gegeven de balans, de stijging van de schuldpositie en de verslechterende marktomstandigheden besloten de tweede tranche van het share buyback programma programma vooralsnog niet uit te voeren tot het moment waarop de balans ons in staat stelt ook die vijfde stap van de capital allocation fundamenteel weer te hervatten.

Transition from 2022 to 2023



Hoe brengt 2022 ons naar het perspectief op 2023? Van de EUR 84 mln. normalised EBIT het afgelopen jaar komen we naar een verwachting van EUR 70 mln. tot EUR 100 mln. voor dit jaar. Dat komt voor een belangrijk deel omdat de marktonzekerheden die we in het afgelopen jaar hebben meegemaakt zich nog steeds voortzetten, ook in 2023.

Aan de onderkant van de slide zie je een verbetering van EUR 75 mln. Als gevolg van lagere pensioenexpenses. Omdat de pensioenregeling is aangepast, is in de verwerking van de winst- en verliesrekening de pensioenexpense vervangen door de pensioen cash out. Dat heeft een EUR 75 mln. lagere P&L charge tot gevolg. Aan de andere kant hebben we extra maatregelen genomen om voor de lange termijn margeherstel met name aan de e-commercekant te bewerkstelligen. Daartoe nemen we een restructuring provision naar van verwachting ongeveer EUR 20 mln. Dan zie je dat het pakkettenbedrijf business wise nog een stukje teruggaat en het postbedrijf een stuk verder terug in relatieve verhouding. Het is belangrijk om daar even bij stil te staan. Aan de pakkettenkant verwachten we een lichte daling van het volume als gevolg van een nul of licht stijgend marktvolume en een enkel procent verlies van het marktaandeel als gevolg van overcapaciteit in de markt waar we zeer gedisciplineerd willen zijn op het vlak van prijsbeleid en dus niet alle concurrenten wensen te

volgen in een heel laag prijspeil. Dat leidt tot verlies van een stukje marktaandeel en dat hebben we hierin verwerkt. Aan de postkant is de organische kostenstijging nu eenmaal veel groter dan vooraf is gedacht en dat kunnen we niet counteren met meer kostenbesparingen. Prijsverhogingen dragen daar wel aan bij, maar normaal gesproken helpen prijsverhogingen ook ongeveer de helft van het volumedecline op te vangen. En dat lukt niet omdat er nu prijsverhogingen zijn om organische kosten te compenseren en er niets overblijft om de volumedaling te compenseren. Dus die elementen samen maken dat we het jaar begonnen zijn met een verwachting op resultaat van tussen de EUR 70 mln. en EUR 100 mln.

Significant organic cost pressure from inflation to continue

Majority of cost increases will be allocated to Parcels



* Gap FY 2022: ~€80m (FY 2022: ~€135m organic cost increases; ~€55m price adjustments)

19

Hier zien we de organische kostenstijging van 2022 naar 2023 van EUR 185 mln. organische kostenstijging, waar dat van 2021 naar 2022 EUR 135 mln. was. Dat bedrag is dus verder opgelopen. Dat krijgen we niet helemaal weggezet in hogere prijspunten, dus er blijft een stuk hangen dat een negatieve impact heeft op de resultaatsontwikkeling. Hier staat geen bedrag, maar u moet denken aan de orde van grootte van EUR 30 mln. tot EUR 35 mln. lager resultaat door de mismatch tussen organische kostenstijgingen en de prijsverhogingen die we door kunnen voeren naar onze klanten die in dezelfde marktmechaniek zitten en de dezelfde lagere consumentenbestedingen op zich af zien komen.



Die EUR 185 mln. is ongeveer 50-50 verdeeld tussen arbeidsgerelateerde kostenstijgingen en overige kostenstijgingen, waarbij transportation, brandstof, energie et cetera belangrijke kostendrijvers zijn.

Outlook 2023

Fundamental drivers e-commerce market remain unchanged

(in € million)	2022	2023 outlook
Normalised EBIT	84	70 – 100
Normalised comprehensive income	90	40 – 70
Free cash flow	40	10 – 40

Well-positioned to improve performance as of 2024

- ≥ 200 bps margin improvement PostNL, mainly at Parcels, and assumes upward trend in the development of e-commerce
 - upside dependent on economic conditions
- Step-up in EBITDA > than normalised EBIT, reflecting increase in D&A
- Aim to pay dividend that develops substantially in line with operational performance



20

Dan naar de Outlook. De EUR 70 mln. tot EUR 100 mln. normalised EBIT hebben we al besproken. Dat leidt tot een normalised comprehensive income, dat de baseline voor het dividend is, van EUR 40 mln. tot EUR 70 mln. en de free cashflow van EUR 10 mln. tot EUR 40 mln.

We vonden het belangrijk om niet alleen een outlook voor 2023 te geven, maar ook te indiceren dat we verwachten dat marges van 2023 naar 2024 langzaam kunnen herstellen, omdat we ervan uitgaan dat door economische groei in Nederland en een stijging van de online penetratie we op de wat langere termijn groei aan de e-commercekant verwachten. Dat gaat bijdragen aan herstel van de marge. We rekenen op meer dan 200 basispunten verbetering van de marge, waarvan meer dan 300 zal moeten komen uit het e-commercesegment en



ongeveer 100 aan de postkant. Door de relatieve verhouding tussen die twee rekenen we op ongeveer 200 basispunten margeverbetering.

De EBITDA zal wat harder stijgen dan de normalised EBIT door het simpele feit dat de D&A post groeit jaar over jaar. We zullen uiteindelijk op basis van normalised comprehensive income een dividend betalen dat zich in lijn met de onderliggende business performance ontwikkelt.

Daarmee geef ik het woord terug aan jou, Jan.

Agenda item 2a

Discussion of the developments in the financial year 2022

Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2022



21

De **voorzitter**: Dank je wel, Herna en Pim.

Voordat ik Koos het woord geef, wil ik graag nog even stilstaan bij de Raad van Bestuur, maar ook bij het Executive Committee en alle andere PostNL -medewerkers en hen bedanken voor hun harde werk en commitment aan PostNL. Ze hebben zo goed mogelijk ingespeeld op de uitzonderlijke omstandigheden waar PostNL mee te maken heeft.



Daarmee geef ik nu graag het woord aan Koos Timmermans, voorzitter van het Audit Committee, die namens de Audit Committee een toelichting zal geven.

Koos Timmermans – voorzitter Audit Committee: Dank je wel, Jan. Ook dit jaar hebben de Audit commissie, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur constructief overleg gehad, zowel tijdens de officiële vergaderingen als daarbuiten. We hebben uitgebreid en meerdere malen stilgestaan bij de kwaliteit van de financiële administratie en de hierop gebaseerde interne en externe financiële verslaggeving.

Hetzelfde geldt ook voor de bevindingen op basis van het internal control raamwerk, op de bevindingen van de internal auditfunctie van PostNL en op de bevindingen van KPMG. Vanzelfsprekend is er speciale aandacht geweest voor de operationele en financiële impact van de macro-economische ontwikkelingen op PostNL, die u ook net gehoord hebt. Ook de onderwerpen die door KPMG als kernpunten zijn onderkend, waaronder het lopende strafrechtelijke onderzoek in België, de waardering van de investeringen in dochterondernemingen van PostNL in de enkelvoudige jaarrekening en de overeenkomst die is bereikt ten aanzien van de pensioenen zijn regelmatig terugkerende onderwerpen geweest van bespreking in de Audit commissie.

Andere regelmatig terugkerende onderwerpen die in de vergaderingen van de Audit commissie zijn besproken, waren de belangrijkste financiële factoren die invloed hebben op de uitvoering van het strategisch plan, de ontwikkeling van de financiële resultaten van PostNL, zoals volumeontwikkeling, pricing, kosten- en marge ontwikkeling, concurrentie, marktaandeel, investeringen en economische en marktontwikkelingen, kostenbesparingen en regelgeving. Maar ook IT, cybersecurity en Digital Ethics, zoals dat heet, zijn regelmatig besproken, alsmede de risicoanalyse op de strategische operationele, rapporterings- en compliance thema's, waaronder het vaststellen van de risk appetite en het beoordelen van de beheersingsmaatregelen. Ook hebben we regelmatig stilgestaan bij de ontwikkelingen over specifieke accountingonderwerpen en regelgeving op het gebied van financiële verslaggeving. We hebben regelmatig gesproken over de opvolging van de acties naar aanleiding van de verbeterpunten die de Internal Auditafdeling en de externe accountant EY over 2021 nog



hebben geconstateerd. Vanzelfsprekend heeft de Audit Committee ook de nodige tijd en aandacht besteed aan duurzaamheid en non-financial reporting. Met name de al verplichte EU-taxonomy maar zeker ook de aankomende rapportageverplichtingen ten aanzien van CSRD en de ophanden zijnde CSDDD zijn een vast onderwerp op de agenda van de Audit Committee.

Andere onderwerpen waar de nodige tijd aan is besteed, zijn de ontwikkelingen van werkkapitaal, strategie van Pakketten, de ontwikkelingen van de kostenbesparingen bij Mail NL en het aandeleninkoopprogramma en het pauzeren daarvan. Ook zijn het eigen vermogen, dividend, dividendbeleid, tekst, review en taxplanning besproken.

In de vergaderingen van de Audit commissie wordt terugkerend gesproken over integriteit, waarbij eventuele fraude en meldingen van klokkenluiders worden meegenomen. Op basis van de analyses die gedeeld zijn met de Audit commissie zijn we tot de conclusie gekomen dat er ook in 2022 geen materiële fraudegevallen zijn geconstateerd.

Verder hebben de Audit commissie en ook de Raad van Commissarissen met de Raad van Bestuur stilgestaan bij de bevindingen van KPMG. Op alle punten heeft de Raad van Bestuur in openheid en transparantie een toelichting gegeven en de aanwezige bevindingen en de eventuele maatregelen met ons besproken. Daarnaast heeft de voorzitter van de Audit commissie, maar ook de andere commissarissen regelmatig buiten de vergadering om gesproken met KPMG en met het hoofd van de Internal Auditafdeling.

Het boekjaar 2022 was het eerste controle jaar van KPMG en namens de Auditcommissie kan ik bevestigen dat de overdracht van EY naar KPMG in onderlinge afstemming en samenwerking goed is verlopen en dat KPMG haar eerste controlejaar wat de Audit commissie betreft naar behoren heeft afgerond. De belangrijkste bevindingen van KPMG staan vermeld in hun verklaringen die zijn opgenomen in ons jaarverslag vanaf bladzijde 250 en KPMG zal zo zoals gebruikelijk ook een nadere toelichting geven op de bevindingen van hun controle.



De Audit commissie is wederom van mening dat de Raad van Bestuur in zijn keuzes en handelen, waaronder ook de schattingen die zijn gemaakt, een realistische insteek heeft gehanteerd. De Audit commissie heeft de open en constructieve houding van de bestuurders als positief ervaren en de bevindingen van de controlerend accountant zijn hiermee in lijn. Dank u voor uw aandacht.

De **Voorzitter**: Dank je wel, Koos, voor deze toelichting.

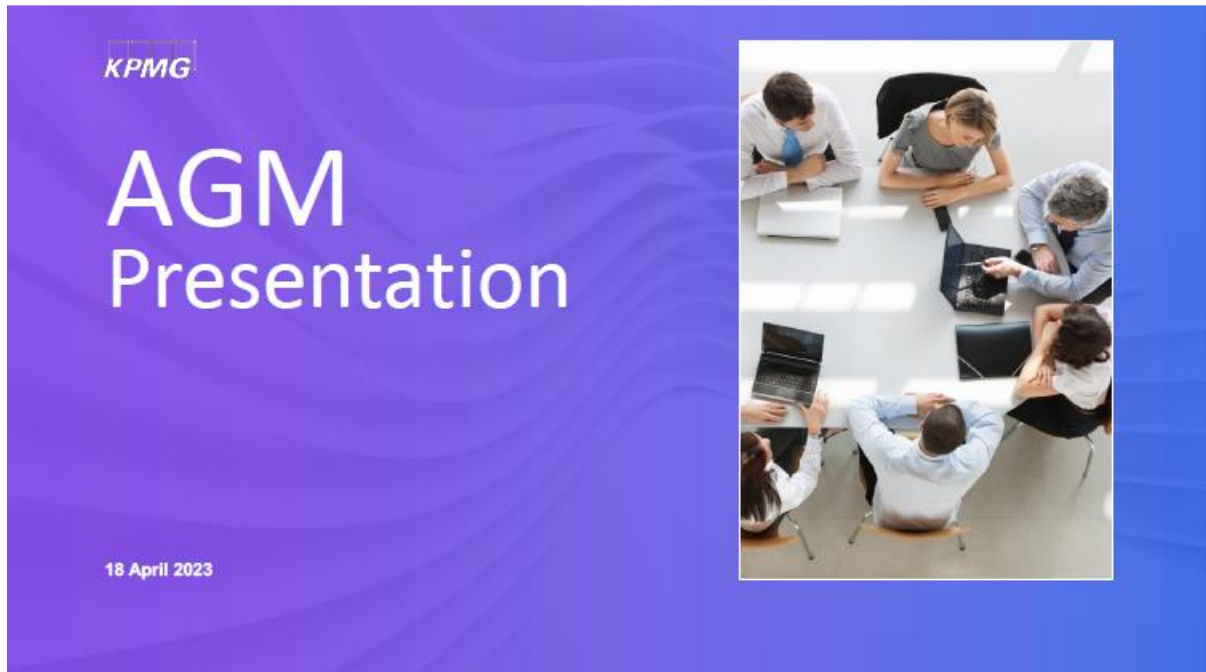
Presentation KPMG

Presentatie KPMG



22

Dan geef ik nu graag het woord aan onze controlerend accountant de heer Roland Smeets, die een toelichting geeft op bevindingen bij het eerste controle jaar van KPMG bij PostNL. De accountant heeft van ons de volle vrijheid gekregen om open te communiceren over zijn bevindingen en antwoorden te geven op vragen van de aandeelhouders. Het woord is aan jou, Roland.



Roland Smeets – KPMG Accountants N.V.: Goedemiddag dames en heren, mijn naam is Roland Smits en ik ben uw externe accountant namens KPMG. Ik sta hier voor de eerste keer als uw accountant. U bent als aandeelhouder feitelijk mijn opdrachtgever. Graag maak ik van de gelegenheid gebruik om u nadere toelichting te geven op onze controle van de jaarrekening van PostNL over het jaar 2022, zoals reeds aangegeven door de voorzitter van de Raad van Commissarissen van PostNL. Hij heeft mij aangegeven vrij te kunnen spreken over wat wij als accountant relevant achten voor u als aandeelhouder, dit ook in het verlengde van de nieuwe handreiking 1118.

Vandaag wil ik het met u hebben over de volgende onderwerpen: allereerst ons oordeel, daarna het controleproces en daarna onze bevindingen. Ons oordeel, de controleverklaring, is het sluitstuk van onze controle. Wij hebben op 27 februari 2023 een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening 2022 van PostNL afgegeven, zoals opgenomen op pagina 250 tot en met 259 van het jaarverslag. Dit houdt kort samengevat in dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft, in overeenstemming is met IFRS en Titel 9 BW 2 en dat het jaarverslag verenigbaar is met de jaarrekening en geen materiële fouten bevat en alle informatie bevat die op basis van de Nederlandse wet is vereist. Anders gezegd, de

jaarrekening geeft een goed beeld over het afgelopen jaar en de stand van zaken per balansdatum.

Our audit



Ons controleproces. Om tot een oordeel te komen, hebben wij onze werkzaamheden zodanig gepland en uitgevoerd dat we daarmee voldoende en geschikte controle informatie verkrijgen. We hebben die controle met een redelijke mate van zekerheid uitgevoerd, zodat we er alles aan hebben gedaan om de getrouwheid van de jaarrekening, zoals vereist door de wet, vast te stellen. Dat is uiteraard iets anders dan absolute zekerheid en dus is het toch mogelijk dat wij tijdens onze controle niet alle fouten en fraude hebben ontdekt.

In de planning van onze werkzaamheden houden we rekening met de zogenaamde materialiteit. Kort samengevat, achten wij iets materieel indien de omvang van onjuistheden zodanig is dat het redelijkerwijs u als gebruiker van de jaarrekening beïnvloedt. Bij PostNL is een materialiteit gehanteerd bij de controle van de jaarrekening van EUR 15 mln., hetgeen 0,5% is van de omzet. We hebben op verschillende momenten gedurende het jaar de voortgang en bevindingen van onze controle met het management en de Audit commissie gedeeld en besproken. We hebben onze eindbevindingen aan de Raad van Commissarissen



gerapporteerd in onze managementletter en ons accountantsverslag. Wij rapporteren overigens afwijkingen boven de EUR 750.000 aan het management en de commissarissen. We hebben geen ongecorrigeerde controleverschillen gerapporteerd. Daarnaast waren het aantal gecorrigeerde controleverschillen voor een organisatie met de omvang en complexiteit van PostNL beperkt.

Voor de groepsonderdelen in scope, met uitzondering van Spring Hong Kong, heeft het opdrachtteam op groepsniveau de controlewerkzaamheden uitgevoerd. Voor Spring Hong Kong hebben wij gebruik gemaakt van KPMG Hong Kong, die onder onze instructie werkzaamheden heeft uitgevoerd en met wie we frequent in contact zijn geweest over de controle en waarvan wij de rapportages hebben beoordeeld. Dit alles heeft geresulteerd in een dekking van 87% van de totale omzet en 91% van de totale activa. Dit beschouwen wij als een robuuste afdekking van onze controle. De resterende 13% van de totale omzet en 9% van de totale activa wordt vertegenwoordigd door een aanzienlijk aantal kleinere groepsonderdelen die geen van alle meer dan 2% van de totale omzet en 3% van de totale activa vertegenwoordigen.

We hebben onze controle uitgevoerd met gebruikmaking van werkzaamheden van de Internal Audit Afdeling van PostNL, waarbij gebruik is gemaakt van een diepgaande kennis van het bedrijf. We hebben vooraf afspraken gemaakt over de aard en omvang van de uitvoerende werkzaamheden, de rapportage en de documentatie. We hebben de voor onze controle relevante werkzaamheden van internal audit geëvalueerd en getoetst om ons ervan te vergewissen dat de werkzaamheden geschikt zijn voor onze controle en hebben vervolgens vastgesteld welke werkzaamheden door ons eigen controleteam moesten worden uitgevoerd.

Als onderdeel van onze controle voeren wij een risicoanalyse uit. Wij voeren onze controle dus uit aan de hand van de risicoanalyse. We richten ons op die gebieden waar het risico op fouten in de jaarrekening het grootst is. Veelal zijn dit de grote posten en/of posten waarbij inschattingen van management significant zijn. In onze risico-inschattings-werkzaamheden nemen we onder andere mee de interne beheersingsomgeving en -inrichting, frauderisicofactoren met betrekking tot frauduleuze financiële verslaglegging, het oneigenlijk



toe-eigenen van activa, het niet naleven van wet- en regelgeving, continuïteitrisico's en klimaatgerelateerde risico's. Dergelijke risico's bespreken wij in ons controleteam, zodat we steeds alert kunnen blijven op nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Die delen we ook met de controleteams van groepsonderdelen. Samen met onze specialisten zoals IT-auditors, waarderingsexperts en forensische specialisten evalueren we of deze factoren duiden op een risico op een afwijking van materieel belang. Waar nodig, maken we overigens ook gebruik van deze specialisten in onze controle.

Om fraude in de jaarrekening waar mogelijk uit te sluiten, verrichten we verschillende werkzaamheden. Een overzicht daarvan vindt u in onze controleverklaring, maar denkt u onder meer aan het uitvoeren van data-analyse op journaalposten met een hoger risico, bijvoorbeeld onverwachte boekingen of boekingen op onverwachte tijdstippen. Als we dit aantreffen, dan gaan we zoveel mogelijk terug naar de brondocumentatie. We beoordelen de belangrijkste schattingen, zoals de openstaande posities met andere internationale postbedrijven, eindkosten zogenoemd, en de bepaling van voorzieningen op mogelijke oneigenlijke beïnvloeding door het management. We nemen een zekere mate van onvoorspelbaarheid in onze controlewerkzaamheden mee. We nemen kennis van zaken die zijn gerapporteerd via het incidentenregister, de klokkenluidersregeling en/of overige klachtenprocedures van de vennootschap en beoordelen de resultaten van het onderzoek door het management naar deze zaken. We vragen het management om inlichtingen inzake interne beheersing rondom het voldoen aan wet- en regelgeving. We evalueren steeds de uitkomst van alle controlewerkzaamheden in het licht van fraude of niet naleven van wet- en regelgeving. Waar nodig hebben wij onze beoordeling van de relevante risico's en daaruit voortvloeiende gevolgen voor onze controlewerkzaamheden opnieuw geëvalueerd.

Bij al onze controlewerkzaamheden hebben we aandacht besteed aan het risico dat het management de interne beheersingsmaatregelen doorbreekt, inclusief een evaluatie naar aanwijzing van mogelijke oneigenlijke beïnvloeding door het management, wat het risico op een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude kan betekenen. Onze reguliere controlewerkzaamheden verschillen van een specifiek forensisch fraudeonderzoek op het moment dat er daadwerkelijk fraude is geconstateerd.



Ten aanzien van fraude hebben wij naast de reguliere werkzaamheden geen aanleiding gezien of gehad om aanvullend onderzoek te moeten verrichten. Onze reguliere procedures om in te spelen op de geïdentificeerde risico's op het gebied van fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving hebben geleid tot het kernpunt compliance van bezorgpartners in België, waar ik dadelijk nog nader terugkom.

Tijdens onze eerstejaarscontrole van PostNL hebben wij voorafgaand aan de start van de audit een gedetailleerd transitieplan opgesteld, inclusief onafhankelijkheidsverklaring. We zijn medio 2021 reeds gestart met onze transitiewerkzaamheden en hebben nauw contact gehad met de vorige accountant EY en hebben beoordelingen van hun controledossiers uitgevoerd. Gedurende het jaar hebben we regelmatig overleg gehad met het management, inzicht verkregen in de activiteiten en controle omgeving en daarnaast in een vroeg stadium de key accounting zaken benoemd en beoordeeld.

Onze bevindingen. De Raad van Bestuur heeft zijn continuïteitsbeoordeling uitgevoerd en geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd. Derhalve is de jaarrekening opgesteld onder het uitgangspunt van continuïteit van de bedrijfsuitvoering. De resultaten van onze risicoanalyse hebben geen aanleiding gegeven deze beoordeling in twijfel te trekken of om additionele controlewerkzaamheden op de continuïteitsbeoordeling uit te voeren. In de controle beoordelen wij de kwaliteit van de interne beheersing en de administratieve organisatie vanuit de vraag of, en zo ja, welke interne beheersing relevant voor ons is en of we er tijdens de controle gebruik van kunnen maken. Het gaat er dus niet om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing als geheel. Met betrekking tot de interne beheersing relevant voor de controle, zijn we van mening dat PostNL een volwassen internal control framework heeft met een balans tussen preventieve en opsporingscontroles, waar er ruimte is om controles verder te automatiseren. De aard en omvang van de geïdentificeerde verbetermogelijkheden zijn beperkt en zitten met name in procesverbeteringen binnen het IT-domein en documentatie daarvan. Kortom, de interne beheersing vinden wij robuust. We hebben deze bevindingen schriftelijk aan de Raad van Commissarissen gerapporteerd in onze management letter. Met betrekking tot de cultuur



hebben wij in de controle een grote mate van transparantie ervaren, waarbij er commitment is om bij te dragen aan de PostNL strategie. PostNL heeft bedrijfsbrede strategische programma's ingericht, die zijn gericht op het stimuleren van samenwerking tussen de business units en op compliance.

Zoals op pagina 81 van het jaarverslag is opgenomen, erkent PostNL dat gezien de toenemende afhankelijkheid van data en systemen cybersecurity nog belangrijker is geworden. Bedrijven als PostNL zullen altijd kwetsbaar zijn voor bepaalde aanvallen. Voor onze controle kijken we naar het risico op een materiële fout als gevolg van cyber- en IT-incidenten, zoals ook toegelicht op pagina 81 van het jaarverslag, op onze controle te beoordelen. We hebben de analyse van het management verkregen om de aard, omvang en duur van de incidenten te beoordelen, inclusief de vraag of een van de IT-systemen die onder onze controle vallen, gecompromitteerd is, inclusief de financiële informatie. We hebben ook beoordeeld of we konden vertrouwen op de geautomatiseerde controles en de andere IT algemene controles. Vanuit deze werkzaamheden hebben wij geconcludeerd dat de incidenten geen materiële impact op de jaarrekening en onze controleaanpak hebben gehad. We hebben de redelijkheid van de belangrijkste schattingen onderzocht op beïnvloeding door de Raad van Bestuur van de vennootschap, door onder meer retrospectieve toetsingen uit te voeren op de inschatting van voorgaand jaar. In het licht van verslaggevingsstandaarden en kijkend naar de geconsolideerde balansposities, vinden wij de schattingen van het management gebalanceerd. Het management heeft als onderdeel van zijn strategie en interne beheersing gekeken naar de invloed van klimaat op de bedrijfsvoering. U hebt hier meer over kunnen lezen in hoofdstuk 8 van het jaarverslag. We hebben vastgesteld of onderkende risico's ook een mogelijke materiële impact op de jaarrekening kunnen hebben. We hebben daarbij onderscheid gemaakt tussen fysieke risico's en transitierisico's. Fysieke risico's zijn in het hier en nu, terwijl transitierisico's te maken hebben met de wijze waarop de onderneming omgaat met toekomstige risico's van klimaatveranderingen. Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden hebben wij vastgesteld dat klimaatgerelateerde risico's geen materiële invloed hebben op de jaarrekening, inclusief op de waardering van vaste activa



onder de vereisten van IFRS en geen materiële invloed hebben op de kernpunten van onze controle.

Dan wil ik nu overgaan tot de kernpunten van onze controle. De kernpunten van onze controle zijn de zaken die naar ons professionele oordeel het belangrijkste waren tijdens onze controle van de jaarrekening. We hebben vier kernpunten onderkend en tijdens onze controle gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen en opgenomen in onze controleverklaring. Allereerst zijn de eindkosten significant voor onze controle vanwege de bedragen en het schattingselement dat ermee gemoeid is. Deze positie omvat een bepaald niveau van beoordeling door het management bij het berekenen van deze posities, waarbij de onderhandelingen met de tegenpartijen zijnde internationale andere postbedrijven over prijzen en volumes op balansdatum nog niet zijn afgerond. Wij zijn van mening dat de veronderstellingen van het management met betrekking tot de eindkostenposities binnen het redelijke bereik liggen en de toelichting in de jaarrekening passend zijn.

Zoals vermeld in toelichting 3.5 bij de jaarrekening ultimo 2022, is de hoofdpensioenregeling gewijzigd in een collectief beschikbaar premieregeling. De afwikkeling van de pensioenregeling was belangrijk voor onze controle vanwege de financiële impact, het niet routinematige karakter ervan en de complexiteit. We hebben vastgesteld dat de verwerking in overeenstemming is met IAS-19, pensioenbeloningen en adequaat gepresenteerd en toegelicht is in de jaarrekening.

Als derde punt hebben wij als kernpunt onderkend het lopende strafrechtelijke onderzoek door de Belgische gerechtelijke autoriteiten naar vermeende schendingen van het arbeidsrecht in België door de bezorgpartners van PostNL. Wij zijn van mening dat de aangelegenheden adequaat zijn toegelicht en verantwoord zijn in de jaarrekening.

Als laatste de waardering van de investeringen in dochterondernemingen van PostNL in de enkelvoudige jaarrekening, die op elke rapporteringsdatum moet worden beoordeeld. Het model dat wordt gebruikt om de realiseerbare waarde te berekenen, is complex en onderhevig aan belangrijke beoordelingen en schattingen door het management. Wij zijn van mening dat



de inschatting van het management binnen onze redelijk geachte bandbreedte vallen en we hebben geoordeeld dat de toelichting voor investeringen in dochterondernemingen toereikend is.

We hebben tevens als andere assurance ook nog een redelijke mate van zekerheid verschaft bij de niet-financiële informatie in het jaarverslag. U vindt de specifieke context van de assurance opdracht terug in het afgegeven assurancerapport dat op de pagina 's 260 tot en met 262 van het jaarverslag is opgenomen. We hebben een goedkeurende assuranceverklaring afgegeven, wat betekent dat de niet-financiële informatie in alle van materieel belang zijnde aspecten een getrouw beeld geeft van en rekening houdt met de gekozen verslaggevingscriteria.

Onze controleopdracht is dit jaar geen onderwerp van de AFM-review geweest. Wel kan ik u in algemene zin melden dat de AFM meerdere dossiers bij KPMG heeft beoordeeld en in alle gevallen heeft geconcludeerd dat deze zijn uitgevoerd in overeenstemming met de standaarden en derhalve voldoende zijn beoordeeld. Voor uw beeld, de AFM kent twee mogelijke uitkomsten, onvoldoende en voldoende.

We stellen momenteel ons auditplan voor 2023 op en zullen het begin mei met de Audit commissie bespreken. De aanpak en scope zullen in lijn liggen met het jaar 2022.

Tot zo ver mijn presentatie. Dank voor uw aandacht en vertrouwen. Uiteraard ben ik bereid eventuele vragen te beantwoorden. Ik geef graag het woord nu terug aan de Voorzitter.

De **voorzitter**: Dank je wel, Roland, voor de uitvoerige toelichting. Dan is nu tijd voor de vragen.



Agenda item 2a

Discussion of the developments in the financial year 2022

Bespreking van de ontwikkelingen in het boekjaar 2022



25

Er is een enkele vraag vooraf gesteld, maar de vragensteller zal deze zelf gedurende de vergadering stellen en daar zullen wij uiteraard op antwoorden.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: We hebben alles zo goed mogelijk doorgenomen. We weten dat er vorig jaar vrij snel en adequaat is ingegrepen toen men zag dat het toch wat minder zou worden dan aanvankelijk werd verwacht. Er is overcapaciteit bij de pakketbezorging, waardoor gestunt wordt met tarieven. Hebt u er al eens aan gedacht om concurrenten op te kopen en deze nadat ze opgekocht zijn te integreren? Dan ben je je concurrenten kwijt. Marges van 3% of 4% zijn flinterdun.

U hebt naast het dividend nogal wat aandelen ingekocht. Was dat niet een beetje erg veel en erg vroeg? Had u het niet beter eerst eens kunnen aankijken of dat wel zou gaan? Het kon toch niet uit de kasstroom gefinancierd worden. De vrije kasstroom was EUR 79 mln., maar er zit ook nog eens EUR 30 mln. effect van het pensioenakkoord in. Dat moet er dus van afgetrokken worden.



De **voorzitter**: Ik heb nu drie vragen geconstateerd. Klopt dat?

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Dat weet ik niet!

De **voorzitter**: Ja, ik weet het wel! Zullen we deze drie vragen beantwoorden? Dan mag u weer gaan zitten.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: En als ik een subvraag wil stellen tijdens de antwoorden?

De **voorzitter**: Er zijn vast wel anderen die dezelfde vraag stellen. Maar als u gaat zitten, gaan wij antwoorden.

Herna Verhagen – CEO: De eerste vraag die gaat over het opkopen van concurrenten. In de postmarkt hebben we dat een aantal jaren geleden gedaan met Sandd. Dat is wel bekend. In de pakkettenmarkt kan dat niet, omdat PostNL een te groot marktaandeel heeft. Die optie is er gewoon niet.

Pim zal antwoorden op de vraag over de inkoop van aandelen en de kasstroom, inclusief de impact van het pensioenakkoord.

Pim Berendsen – CFO: De tweede vraag was of we niet te veel of te vroeg aandelen hebben ingekocht. Daarvoor ga ik terug naar de capital allocation funnel die we daarvoor gebruiken. Aan het einde van 2021 hadden we een schuld versus de resultaatontwikkeling van 0,4 keer adjusted EBITDA, dus ruim onder 2 en een heel robuuste balans met een enorm grote kaspositie. Vervolgens hebben we de stappen doorlopen van die capital allocation funnel en vonden dat de business goed gefinancierd was. We hebben de transformatie over de as van digitaal maximaal aangezet en er kwam al een goed dividend uit over het boekjaar 2021. We zagen geen ruimte voor fatsoenlijke M&A-transacties en vonden dus dat op dat moment met die balans een inkoop-eigen-aandelenprogramma heel verstandig was, juist omdat we daarmee een stuk van het verwateringseffect van een deel van het dividendbeleid waarbij



aandeelhouders kunnen kiezen voor dividend in aandelen, terug kunnen nemen voor de periode toen ingeschat van 2021 tot en met 2023. Op dat moment, gegeven de balans en de verwachtingen, een goed besluit. Gegeven de marktontwikkeling van nu, de balans van nu en de leverage ratio dicht bij 2, hebben we besloten om de tweede tranche niet uit te voeren.

De derde vraag gaat over de cashflow. We rapporteren EUR 68 mln. free cashflow before exceptionals. Dat is de kasstroom die komt uit het voeren van de business en daar gaat dan in dit geval EUR 28 mln. af voor een betaling aan de transitie pensioenplannen. Dat zijn dus geen reguliere pensioenbetalingen, maar het gaat hier om het invullen van een voorziening die nog voortvloeit uit een aanpassing van de wet heel lang geleden. Die positie was ook voorzien op de balans. Die loopt er nu uit en per het einde van het eerste kwartaal van 2023 is de laatste betaling gedaan en komt als zodanig dus ook niet meer terug in toekomstige kasstroomoverzichten.

De heer **Keyner – VEB**: Goedemiddag, ik spreek namens de VEB. De laatste keer dat ik bij u was, was in 2019, vier jaar geleden. Bij de voorbereiding op deze aandeelhoudersvergadering met een aantal vragen die voor de hand liggen, kwam dit mij erg bekend voor. Ik heb mijn aantekeningen vergeleken met die in 2019 en het zijn eigenlijk exact dezelfde vragen. Dan kom ik meteen heel concreet terug op de drie vragen die ik voor vandaag heb.

Als ik uw jaarverslag open, zie ik dat de eerste paar pagina's voor de hand liggen: wat doet PostNL zoal, hoeveel pakjes verstuurt u, de prestatiecriteria en een beetje duurzaamheid. En dan komt de pagina met de financiële resultaten. Dat is er eentje, met 17 elementen maar alle 17 zwaar in de min. 2022 was natuurlijk geen gemakkelijk jaar voor heel veel ondernemingen, ook niet voor PostNL. Mijn punt is hetzelfde als in 2019: er zijn wel heel erg vaak vervelende jaren voor PostNL in economisch opzicht. Dat is overigens respectvol bedoeld en niet rottig. Het ligt wellicht aan de aard van de business maar ook aan de wijze waarop u met deze business omgaat. De suggestie die ik in 2019 heb gedaan, wil ik opnieuw doen, maar nu met de vraag of u die serieus wilt overwegen. Het zou kunnen dat de manier hoe u omgaat met ofwel de postzegels – de normale post – ofwel de pakketjes in economische zin niet de verstandigste is. Mijn suggestie in 2019 wil ik graag herhalen: zou u alstublieft een keer willen



overwegen om eens een ochtend of een middag te spreken met iemand van private equity. Dat zijn mensen die vaak een wat agressieve insteek hebben maar wel voor de lange termijn. Het zijn geen mensen voor de hit and run, geen hedgefonds. Nee, het zijn mensen die echt met een economisch verstand best agressief zijn maar wel vaak helpen de juiste keuzes te maken. Zo'n keuze zou best wel extreem kunnen zijn voor PostNL, maar voor de lange termijn misschien wel het beste kunnen zijn. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat bijvoorbeeld post toch iets meer van de overheid is en dat voor pakketjes DHL, UPS, TNT of FedEx geschikt zijn. Dat is misschien voor de rest van de markt om te gaan doen en misschien moet PostNL dat stukje maar proberen te verkopen aan de rest van de markt. Mijn vraag is dus of u toch een keertje wil overwegen om iemand met een wat agressievere kapitalistische inslag uw strategie te laten bekijken. Vanaf de beursintroductie van PostNL, toen u werd afgesplitst, zien we dat het niet heel erg rendeert in economische zin. Ik wil best aannemen dat 2022 een onmogelijk jaar was.

Mijn tweede vraag is een stuk gemakkelijker. Die heeft ermee te maken dat u in het lastige jaar 2022 meerdere malen uw eigen verwachtingen neerwaarts moest bijstellen, tot aan het laatst aan toe. De vraag die dan heel concreet is, is of u voldoende zicht op uw eigen markt heeft? Heeft u voldoende controle over uw eigen kostenstructuur of is het gewoon iets waar u maar mee heeft te dealen? Is het gewoon een given fact en is dit nu eenmaal de omgeving waarin u verkeert en geen enkele organisatie zal het heel veel anders of beter kunnen doen? Heeft u controle over inzicht in wat er in de markt gebeurt en controle over de eigen structuur op een zodanige manier dat u snel kunt inspelen op die veranderende omgeving?

De laatste vraag is een beetje van dezelfde orde. De resultaten van PostNL zijn zeer volatiel. 'Volatiel' betekent vaak dat het omlaag gaat, maar er zijn ook goede jaren bij geweest. Corona was voor veel ondernemingen verschrikkelijk, maar u heeft dat juist een klein beetje een zetje gegeven. Vaak is het risicoprofiel van de onderneming ook hoog als je erg volatiele resultaten hebt. Volgens mij is dat gewoon een feit. Het risicoprofiel van PostNL is hoog. Dan verwacht een belegger, iemand die kapitaal verschaft, een hoger rendement. Dat rendement hebt u de laatste 10-15 jaar niet kunnen leveren. Hoelang denkt u dat het gaat duren voordat het misgelopen rendement door beleggers van het eerste uur kan worden ingehaald?



Herna Verhagen – CEO: Ik kijk op twee manieren naar de eerste vraag. Pim zal zo verder toelichten wat we met de balans hebben gedaan, maar in de afgelopen jaren zijn heel veel maatregelen genomen om onze balans en daarmee onze cashflow te optimaliseren. Dat is precies wat private equity ook zou doen.

Op de vraag of het niet beter is om het bedrijf te splitsen, geef ik hetzelfde antwoord als vier jaar geleden: wij zijn van mening dat dit niet beter is. Deze onderneming hoort bij elkaar; de achterkant van het bedrijf is sterk geïntegreerd en wij denken dat beide businessonderdelen voordeel van elkaar hebben in plaats van nadeel. De toekomst van PostNL is beter gediend in de combinatie dan afzonderlijk. Pim zal ingaan op wat we hebben gedaan ten aanzien van die meer private equity-achtige insteek.

Pim Berendsen – CFO: Zeer zeker en zeker vanaf 2019 kunnen we een aantal besluiten benoemen die daar precies op aansluiten. Ik noem om te beginnen de overname van Sandd die tot enorme schaalvoordelen heeft geleid en die ertoe heeft geleid dat we het postbedrijf in stabielere vaarwater hebben kunnen brengen. Ik noem ook het feit dat we niet-strategische en verlieslatende activiteiten in het buitenland op een heel handige manier hebben weten te verkopen en waar we een positieve cashflow uit hebben weten halen en de liquidatieverliezen in Nederland kunnen gebruiken, waardoor de cash flow in Nederland serieus verbeterde. We hebben een sale-and-leasebacktransactie gedaan om niet-strategisch vastgoed vrij te maken, zodat we de balans kunnen gebruiken om te investeren in de business going forward. We hebben een pensioendeal gesloten die ons beter vergelijkbaar maakt door alle complexiteit van IAS-19 die ertoe heeft geleid dat er EUR 20 mln. van de schuldpositie af is gehaald, terwijl de participanten in het fonds in plaats van de afgesproken 4% een 10% indexatie konden krijgen. Het werkkapitaalbeslag in de business is serieus verbeterd. Ik denk dat er aan al die elementen wat ons betreft de lading kan worden gegeven van maximaal sturen op de elementen die wij kunnen beïnvloeden in het belang van de onderneming. Dus dat zijn er een paar, maar desgewenst heb ik er nog meer te delen.



Dan ga ik meteen door naar de tweede vraag over de winstwaarschuwingen in 2022. Daar spelen wat ons betreft een aantal dingen een belangrijke rol. Om te beginnen, kiezen wij voor maximale transparantie over de communicatie van de businessdrivers. Daar zijn we transparanter over dan sommige anderen, over welke uitgangspunten leiden tot welke winstverwachting per segment, hoe het werkt op cashflow en proberen we ook in al onze analistenpresentaties heel duidelijk te maken hoe die zaken zich met elkaar verhouden. Daar kiezen we dus niet altijd voor ruimte en veiligheid om het maar vaag te houden, zodat we altijd de goede of de slechte kant op kunnen praten. Dat is een belangrijk uitgangspunt wat ons betreft en ook heel serieus vanuit het perspectief om met aandeelhouders in gesprek te gaan. Vervolgens moet je naar mijn mening ook vaststellen dat 2022 een uitermate bijzonder jaar was. Tot één of twee dagen voor 24 februari heeft niemand het voor mogelijk gehouden dat er werkelijk een oorlog zou komen met vervolgens deze enorme impact, met organische kostenstijgingen, ver boven de 10% inflatie, met enorme daling van consumentenbestedingen tot gevolg, waarbij gedurende het jaar de impact groter werd. Op 25 februari wisten we met zijn allen veel minder dan in november. Om die reden hebben we inderdaad door die twee effecten een paar keer de verwachtingen voor het jaar moeten aanpassen. Overigens is dat niet iets specifiek voor PostNL. Onze klanten hadden te maken met dezelfde onzekerheid en zij zagen hun volumeverwachting ook een steeds betere breedte opleveren. Onze concurrenten zagen dat ook. Vonden we het gemakkelijk? Nee. Heb ik er last van? Ja, ik vond het vervelend, maar het was echt gedreven door externe marktomstandigheden en niet door een te beperkt zicht op de ontwikkeling van onze markt.

Herna Verhagen – CEO: De derde vraag gaat over de volatiele resultaten en het hoge risicoprofiel. Zoals Pim zojuist heeft uitgelegd, proberen wij elk jaar een goede inschatting te maken van de winstgevendheid van dit bedrijf. Over 2022 kun je daar wat van zeggen, gezien de enorme onzekerheid die de oorlog in Oekraïne met zich heeft gebracht. We verwachten dat we voor Pakketten in de loop van de komende jaren weer naar een normaal rendement terug zullen gaan. Dat hebben we tijdens de presentatie van de jaarcijfers ook aangegeven. Voor het postbedrijf verwachten we dat we rendement en cashflow min of meer stabiel kunnen houden, waarbij de acquisitie van Sandd een heel belangrijke rol heeft gespeeld. Dat is hoe



we aankijken tegen rendement na 2023 en wat we denken dat we aan rendement kunnen leveren.

Pim Berendsen – CFO: We kijken natuurlijk ook naar de return on invested capital en in alle jaren waarnaar u verwijst, tot aan 2022, is de return on invested capital significant hoger geweest dan de weighted average cost of capital. Met andere woorden, we hebben waarde gecreëerd. Dat dit zich niet altijd vertaalt in share price ontwikkeling, heeft natuurlijk ook in bredere zin met de dynamiek van de kapitaalmarkt te maken. We sturen op een return on invested capital die de cost of capital overstijgt. Na 2023 met de step up die we in 2024 verwachten komen we ook weer terug op return rates die leiden tot value creation.

De heer **Van den Bos – particulier belegger:** Ik wil eerst een opmerking maken over de vertegenwoordiger van de VEB. Die zegt hier al zoveel jaar te komen, maar ik kom hier langer. Ik ken het bedrijf wat beter. PostNL had nooit geprivatiseerd mogen worden door de overheid. Bovendien is er een door het buitenland gesubsidieerde maatschappij, zoals DPD.

Ik heb drie vragen. De extra storting aan het pensioenfonds is de een-na-laatste storting die nog plaatsvindt en dat is een vooruitgeschoven betaling geweest, die invloed had op het resultaat van 2022.

Als ik het goed heb begrepen, staat het pensioenfonds nu als standalone van PostNL. PostNL heeft daar nu geen geldelijke verbintenissen meer mee. Men is geraadpleegd voor een 10% verhoging van de pensioenen.

Mijn laatste vraag is of de komende wetwijziging in verband met zzp'ers van grote invloed zal zijn op het komende jaar.

Pim Berendsen – CFO: De eerste vraag is of er een extra storting is geweest en of die impact heeft gehad op het resultaat van 2022. Niet op het resultaat, want dit houdt echt verband met een aanpassing van de pensioenregeling van 10-15 jaar geleden, die maakte dat mensen die toen een pensioengerechtigde leeftijd recht hadden op 'zacht' pensioen – transitiepensioen en



de oude VUT-regelingen – daarvoor nog gedurende bepaalde periode voor gecompenseerd zouden worden. Daar is het transitieplan voor gemaakt en dat liep vorig jaar af. Dat leidde tot een verplichting voor de werkgever om te betalen in tranches aan het pensioenfonds. Daar hebben we eerder over gehad. Dat waren tranches van EUR 16 mln. per jaar. Zonder de pensioendeal die we aan het einde van het afgelopen jaar hebben gemaakt, zou dat ook een impact hebben op de cashflow van EUR 16 mln. op 2022 en nog een keer hetzelfde bedrag een jaar daarna. Dat bedrag hebben we deels naar voren gehaald en daarom is het geen EUR 16 mln. maar EUR 28 mln. en ook de laatste betaling van het jaar 2024 is naar voren gehaald en in het eerste kwartaal 2023 betaald. Per het einde van het eerste kwartaal 2023 rest er niets meer van die ‘zacht’-pensioenverplichting. Dat is onderdeel van de regeling met het pensioenfonds overeengekomen.

Dat heeft ook te maken met de tweede vraag. Het pensioenfonds staat los van PostNL. Er zitten gewezen medewerkers van PostNL in en het heeft een onafhankelijk bestuur. Er was natuurlijk wel een pensioenovereenkomst tussen het fonds en de werkgever PostNL. Die pensioenregeling hebben we aangepast naar een beschikbare premie regeling. Daar zijn ook de bijstortingsverplichting en de restitutie bepaling komen te vervallen en als gevolg daarvan hebben we het totale bedrag aan ‘zacht’ pensioenbijdrage dat we nog moesten betalen op totaal met EUR 20 mln. teruggebracht. Door al die effecten was het pensioenfonds ook in staat een 4% gemaximeerde indexatie op basis van het oude pensioencontract te verhogen naar 10% indexatie, wat voor alle gepensioneerden, maar ook voor de mensen die nog voor ons werken en een pensioen opbouwen heel welkom was in een jaar met deze hoge inflatiegetallen.

Herna Verhagen – CEO: Wat betreft de zzp'ers is allereerst belangrijk om wat aantallen aan te geven. Van de 5.500 pakketbezorgers die werken voor PostNL zijn er nog 110 zzp'ers. Dat aantal is dus enorm afgenomen, zoals we dat ook een jaar of zeven geleden in gang hebben gezet. Dat op zichzelf betekent al dat als er überhaupt impact zou zijn, die heel klein is. Maar voor zover wij de wet nu kunnen lezen en bekijken, zal die ook geen impact hebben op de tarieven die wij vergoeden aan de 110 zzp'ers die nog werken voor PostNL.



De heer **Rienks – particulier belegger**: Dank u wel. Ik wil het over drie onderwerpen met u hebben. Mijn eerste vraag is waar het naartoe gaat met de pakketautomaten? Begin dit jaar waren er 500 automaten en aan het einde van het jaar zijn het er misschien wel 800. Om een idee te krijgen: hoeveel procent van de pakjes gaat straks via de automaat in plaats van dat ze aan huis bezorgd worden? Gaat aan huis bezorgd worden straks een luxe worden waarvoor de mensen extra moeten gaan betalen? Wat heeft het voor gevolgen voor onze organisatie, voor de mensen die ander werk moeten gaan doen als ze het naar een pakjesautomaat moeten gaan brengen in plaats van naar de mensen een huis? Misschien geeft het ook wel een kostenreductie. Kunt u daar wat meer over vertellen?

In de tweede plaats heeft de heer Berendsen heel duidelijk gezegd dat de kostenstijgingen niet voldoende kunnen worden doorberekend in de prijsstijgingen. De postzegels gaan met 5 cent omhoog van 96 naar 101 cent, maar de kosten gaan veel harder omhoog. De mensen gaan uiteindelijk 10% meer verdienen en misschien gaan de lonen over een jaar of wat nog wel verder omhoog, evenals andere kosten die ook flink omhooggaan. Als aandeelhouder ben ik van mening dat u alle kostenstijgingen minimaal moet doorberekenen in de prijzen. Waarom kunnen die postzegels niet verder omhoog? Waarom gunt u uw concurrenten niet wat verliesgevende omzet als zij bereid zijn om beneden de kostprijs te bezorgen. Laat ze dan maar wat marktaandeel van PostNL afpakken, maar van een extra verliesgevende omzet zullen ze niet echt blij worden.

Het laatste punt waar ik het over wil hebben, is uw verhouding met de bezorgondernemers. Ik refereer aan uw persbericht van 25 augustus van vorig jaar, dat u ongetwijfeld nog uit het hoofd kent. Ik vond het wel een opmerkelijk persbericht. U wilt meer mensen zelf in dienst nemen, van 1.900 naar 6.000, dus dan zijn er minder dan die 500 bezorgondernemers van u in dienst. U wil ook dat ze groter worden. U belooft ze EUR 2.000 per bestelde elektrische auto, een van de dingen die in het bericht staan. Is die EUR 2.000 bonus echt genoeg om ze elektrische bestelbussen te laten kopen of had het eigenlijk EUR 4.000 moeten zijn? Heeft u dat al geëvalueerd? Hoe moet het verder met die bezorgondernemers? U wilt de helft van de pakjes zelf laten bezorgen, maar dat gaat er dan bij die bezorgondernemers van af. Welk perspectief wilt u ze bieden? Wilt u de kleine die maar twee bussen hebben en vier mensen in dienst er



we allemaal uitwerken? De overkoepelende vraag in dit verband is toch of bezorgondernemers goedkoper zijn dan eigen personeel en is het ook een voordeel dat u de risico's op die bezorgondernemers kunt afwentelen? Dat zou natuurlijk ook een belangrijke rol kunnen spelen, bijvoorbeeld als het personeel bovengemiddeld ziek is. Hoe gaat u met uw zorgondernemers om de komende jaren en dan in het licht van uw uitspraken in het persbericht?

Herna Verhagen – CEO: Laat ik beginnen met pakketautomaten. We groeien uiteindelijk toe naar ongeveer 1.500 pakketautomaten in 2024-2025. Dat is onze inschatting. Dat gaat zeker niet in de plaats komen van thuisbezorging. Nog steeds 90% van de Nederlanders geeft er de voorkeur aan om hun pakket thuis te krijgen in plaats van in de automaat. Zelfs met automaten is dat niet meer dan 4% van het totale volume dat je via pakketautomaten verspreidt. Het is een heel belangrijke aanvulling op onze service, want het biedt de mensen die niet thuis zijn om hun pakket op dat moment te krijgen waarop zij dat willen. Maar het komt zeker niet in de plaats van een pakket aan huis.

De heer Rienks – particulier belegger: Kunt u nog zeggen of het goedkoper is voor de onderneming?

Herna Verhagen – CEO: Het kost ongeveer evenveel en dat heeft met name te maken met het feit dat Nederland een relatief klein land is, waardoor er veel pakketten in de pakkettenroutes zitten.

De heer Rienks – particulier belegger: in sommige andere landen is het een groot succes en gaat het wel die kant op, dat substantiële aantallen via de automaat gaan, bijvoorbeeld in Polen.

Herna Verhagen – CEO: Dat klopt, maar bijvoorbeeld ook Duitsland en Frankrijk zijn vele malen groter dan Nederland en hebben een landelijk gebied dat echt landelijk is. Dat is in Nederland niet. Wij verwachten dat dit in Nederland niet de ontwikkeling zal zijn.

De heer Rienks – particulier belegger: Dat is een nieuw inzicht. Dank u wel!



Herna Verhagen – CEO: in antwoord op uw tweede vraag merk ik op dat we de kostenstijging niet volledig kwijt kunnen.

De heer **Rienks – particulier belegger:** U moet ernaar streven dat dit wel gebeurt en desnoods wat aan de concurrent moet laten.

Herna Verhagen – CEO: We streven daar ook zeker naar. Onze normale organische kostenstijging is rond EUR 70 mln. maar was dit jaar rond EUR 180 mln. We hebben EUR 150 mln. doorbelast aan onze klanten. Dat is echt heel veel geld. Dat is nog steeds niet het volle bedrag, dat ben ik met u eens, maar het is wel degelijk heel veel geld. Daarbij kiezen we er ook voor, zoals u zelf al aangeeft, om die pakketstromen waar echt heel veel prijsdruk op zit niet binnen te houden. Zoals Pim in zijn presentatie al aangaf, is dat ook de reden dat we verwachten dat we dit jaar een lichte daling zullen hebben in het pakkettenvolume. Dat is als gevolg van het feit dat we niet ons volledig marktaandeel van nu het gehele jaar zullen behouden, precies vanwege dit.

De heer **Rienks – particulier belegger:** Maar de concurrentie is uiteindelijk ook goed af hoor met verliesgevende omzet. Dan bezorgt u een mooi probleem bij de concurrenten. Ik zou toch zeggen dat we ze dat gunnen. Dat zeg ik althans als aandeelhouder.

Herna Verhagen – CEO: In ons persbericht van 25 augustus gaan we uit van groei in de pakkettenmarkt. Dat is niet in 2023, maar we verwachten dat die groei terugkomt vanaf 2024. Als wij naar de helft eigen mensen willen, gaan we ervan uit dat die pakketten op termijn ook zullen blijven groeien. En dat houdt in dat je elk jaar een bepaalde hoeveelheid nieuwe mensen nodig hebt. Dat doen we op twee manieren. Dat doen we door meer eigen mensen te werven. Op dit moment zitten we tegen de 29% eigen mensen, terwijl we toen we dit in augustus publiceerden, we rond 25%-26% eigen mensen zaten, dus we zien dat dat goed gaat. We gaan dat doorzetten in 2023 en ondertussen zijn we in gesprek met bezorgondernemers – het tweede element dat we hebben gecommuniceerd – dat we willen werken met grotere bezorgondernemers. Nou, wat voor gesprekken voer je dan? Dan voel je bijvoorbeeld



gesprekken met mensen die toch liever in dienst komen dan dat ze zelfstandig blijven werken. Zij kunnen bij ons in dienst komen. Maar sommige bezorgondernemers gaan ook samenwerken waardoor ze samen wel groter zijn. We doen dat in overleg en op een sociale manier, omdat ook die bezorgondernemers voor ons heel belangrijk zijn geweest in de opbouw van ons bedrijf in de afgelopen paar jaar. Met die 50-50-verhouding, dus 50% eigen en 50% via bezorgondernemers, heb je voldoende flexibiliteit om inderdaad ervoor te zorgen dat je in drukke tijden wat groter kan worden en in minder drukke tijden wat kleiner. De kosten voor een bezorgondernemer zijn ongeveer gelijk aan die van een eigen medewerker.

De heer **Rienks – particulier belegger**: Dus dat is geen reden om het te doen, bezorgondernemers. Kunt u nog reageren op het afwentelen van risico's en de EUR 2.000 subsidie voor elektrische bussen?

Herna Verhagen – CEO: Jazeker, risico afwentelen doe je in de zin van dat je in een jaar natuurlijk grotere volumes en kleinere volumes hebt. Daar bouw je flexibiliteit in. Het is geen risico afwentelen als het gaat om arbeid en bijvoorbeeld CO₂.

Wat betreft de elektrische bussen merk ik op dat we zelf veel elektrische bussen kopen en dat we onze bezorgondernemers stimuleren om elektrische bussen te kopen. Die EUR 2.000 is echt een belangrijke stimulans om dat te doen. We hebben de afgelopen paar jaar ook flink geïnvesteerd in bijvoorbeeld "laadpleinen", wat betekent dat je op al onze sorteercentra inmiddels heel veel elektrische laadpunten hebt waardoor de mensen met een elektrische bus ook daadwerkelijk in staat zijn om die bussen op te laden. Dus wij denken dat het wel degelijk een belangrijke stimulans is. Op het gebied van CO₂-emissie of minder CO₂-uitstoot zijn we er nog niet. Er is veel geïnvesteerd, maar er is ook echt nog wat te doen in de komende paar jaar.

De heer **Rienks – particulier belegger**: Die EUR 2.000 leek mij namelijk aan de lage kant. Als je de notulen terugkijkt, herinnert u zich misschien dat ik er vorig jaar ook naar gevraagd heb hoe u dat voor elkaar gaat krijgen om die ondernemers daarmee te helpen. Ik had het idee dat er hogere bedragen voor nodig zouden zijn dan EUR 2.000 per bus.



Herna Verhagen – CEO: Maar daar zit een aantal elementen in. Heel belangrijk is de laadcapaciteit: is er de mogelijkheid om daadwerkelijk te laden op het moment dat je een elektrische bus hebt? Het tweede element dat daarbij van belang is, is dat de routes van onze pakketbezorgers door de hoeveelheid pakketten korter worden. Dat betekent dat de elektrische bus ook steeds geschikter wordt om die routes daadwerkelijk te rijden. En, we hebben altijd gezegd, dat wij uiteindelijk zelf door heel veel bussen te kopen ook een markt zullen maken van tweedehands bussen. Niet voor iedere bezorgondernemer is het mogelijk om meteen een nieuwe elektrische bus te kopen, maar langzaam maar zeker lopen de eerste elektrische bussen bij ons uit de normale leaseverplichtingen en daar zullen we een markt voor creëren, waardoor je ook op die manier niet alleen met nieuwe, maar ook met heel goede tweedehands elektrische bussen kunt gaan vergroenen.

Mevrouw Hanekroot – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling: Voorzitter. Ik wil op dit moment van de agenda twee thema's bespreken, maar voordat ik daarop inga verzoek ik u de schriftelijk ingestuurde vragen ook schriftelijk te beantwoorden na afloop. Dan kan ik me in het gesprek met u en met de aandeelhouders op bepaalde vragen focussen.

Op dit moment wil ik graag de werkomstandigheden in de supply chain bespreken. Er is al een aantal keren ook gerefereerd aan werkomstandigheden, zzp'ers en de flexibele schil. Door de vertegenwoordiger van de VEB is eerder gezegd dat het een volatiel bedrijf is. Wij denken juist dat de thema's die wij vanuit de VBDO bespreken, kunnen bijdragen aan meer stabiliteit en flexibiliteit voor de toekomst.

Eén aspect van die werkomstandigheden is dat u heeft aangekondigd pakketbezorgers in vaste dienst te willen nemen. Als wij dat goed hebben begrepen – en u hebt het hier bevestigd – kunt u ons meer vertellen over wanneer u verwacht minimaal de helft van die pakketbezorgers daadwerkelijk ook in dienst te hebben? Er is geen jaartal genoemd, althans niet duidelijk voor ons, dus wij krijgen graag inzicht zodat wij vooruit kunnen kijken. Daarbij hoort ook de reorganisatie en hoeverre betreft die juist ook de pakketbezorgers? U wilt ze voor



een deel in dienst nemen, maar voor een deel gaat u mensen ook weer vaarwel zeggen. Daar is sprake van mogelijke verwarring die wij graag opgehelderd willen zien.

De tweede vraag op dit gebied gaat inhoudelijk over de arbeidsomstandigheden. Er is sprake van een van de grote mensenrechtenrisico's hier. Het is heel positief om te lezen dat u van plan bent om KPI's – Key Performance Indicators – op te stellen op het gebied van arbeidsomstandigheden voor uw eigen medewerkers. Als we het dan over de supply chain hebben, de grotere keten en daarmee ook bijvoorbeeld de pakketbezorgers, zouden we graag van u vernemen wat uw plannen zijn wat betreft deze KPI's. Rolt u die ook uit naar de supply chain en wat zijn uw overwegingen daarbij?

Het derde vraag die ik wil stellen betreft een relatief nieuw onderwerp. Het is ook voor de VBDO de eerste keer dat wij die vraag in alle aandeelhoudersvergaderingen stellen. Het gaat over lobbyen. Lobbyen heeft voor veel mensen een verwarrende connotatie en het heeft ook iets schimmigs. We hebben er recentelijk veel over in de pers gehoord, bijvoorbeeld dat bij de stikstofdiscussie nogal negatief gelobbyd kan zijn door Agrifood. In het kader van de toestanden in Groningen is lobbywerk ook negatief in de pers gekomen. Wij denken dat het dan een punt van aandacht is om daar helderheid over te krijgen en ervoor te zorgen dat al die lobbywerkzaamheden direct en indirect hetzelfde willen bereiken en elkaar niet gaan tegenspreken. De eerste stap daarin is om daarover helderheid te krijgen. In het jaarverslag hebben we gezien dat u al een eerste stap heeft gezet door te noemen welke belangenorganisaties in uw lobby actief worden benaderd en actief zijn. Dat is al een eerste stap naar transparantie. Wij willen u uitnodigen om volgende stappen te maken, waarbij u in kaart brengt of inderdaad de belangenpartijen waarmee u werkt ook dezelfde boodschap uitdragen die u uitdraagt, bijvoorbeeld op het gebied van klimaat, arbeidsomstandigheden et cetera.

Herna Verhagen – CEO: Zoals gevraagd, zullen wij uw andere vragen ook schriftelijk beantwoorden.



Uw eerste vraag gaat over het aantal pakketbezorgers in dienst en wanneer dat dan is. We hebben daar geen keihard jaartal aan verbonden. Dat heeft een beetje te maken met krapte op de arbeidsmarkt, maar we zullen wel de juiste mensen moeten vinden. De progressie die we in vier maanden tijd hebben geboekt, is voor mij heel erg hoopgevend, want dat is toch wel een behoorlijk percentage meer en we zullen dat in 2023 verder uitbreiden. Maar ik denk dat het wel een aantal jaren in beslag zal nemen om uiteindelijk op die 50% te komen.

De tweede reden daarbij is – en dat heb ik net al een klein beetje uitgelegd in mijn antwoord op de vorige vraag – is dat we met bezorgondernemers werken met wie we al heel lang en naar grote tevredenheid werken. Ook die transitie willen we op een goede manier doen. Die twee zullen in balans met elkaar moeten zijn en in een markt die niet groeit, zoals we dat ook dit jaar nog verwachten, is dat iets moeilijker dan in een markt die groeit. We zijn dus absoluut geïmmiteerd aan de doelstelling en ik vind de progressie in vier maanden hoopgevend, maar we gaan er echt wel een paar jaar over doen. We zullen er steeds over blijven rapporteren. De 200 – 300 fte's hebben te maken met indirecte medewerkers en niet te maken met pakketbezorgers. Dat betekent dat je dus niet de ene maand mensen in dienst neemt en de andere maand met een mededeling weer afscheid neemt. Dit gaat veel meer om accountmanagers, binnendienstmedewerkers, mensen die iets meer in de indirecte functies zitten.

De tweede vraag gaat over de mensenrechten en de KPI's. In 2023 zullen we een verdere verdieping maken op de specifieke risico's en de genoemde deeltopics die we daar zien. Die hebben voor een deel te maken met werkcondities, maar die hebben bijvoorbeeld ook te maken met diversiteit en inclusie. Daar rapporteren we al heel veel over. Het heeft te maken met privacy en data, de gender pay gap analysis, die we in 2023 zullen gaan maken. Die hebben we op dit moment nog niet, maar die gaan we dit jaar wel maken, waardoor we ook veel gedetailleerder iets kunnen zeggen over gelijk loon voor gelijke arbeid, maar ook over een gender pay gap als die eventueel zou zijn. Dat doen we voor onze eigen medewerkers, voor onze eigen organisatie, want van de 42.000 mensen heb ik het over 39.000 mensen die in onze eigen organisatie werkzaam zijn. 3.000 – 4.000 werken bij ons via bezorgondernemers en daar werken we op meerdere vlakken om dezelfde belangrijke aspecten van



mensenrechten te borgen. Dat doen we onder andere door middel van PayChecked, een erkend certificaat in de branche voor transport- en pakketbezorgers, waardoor je ook daadwerkelijk zicht hebt op de juiste werkcondities en de juiste betalingscondities. We hebben ook met onze bezorgondernemers afgesproken dat zij belonen conform de BGV-cao. Daarin staan heel veel eisen, niet alleen rondom belonen, overwerk, et cetera, maar ook worden daarin aspecten geregeld die meer met werkcondities te maken hebben. We zijn ook in gesprek met brancheorganisaties, zowel TLN en EVO om het PayChecked-certificaat verder uit te breiden, waardoor het mogelijk is om ook op andere dan de reguliere aspecten van belonen en werkcondities meer controle te hebben. Het is absoluut onze wens om dat te organiseren en we doen dat het liefst samen met de branche, omdat we een level playing field daarin heel belangrijk vinden.

Dan de vragen over lobbyen en de transparantieregels. We hebben een eerste klein stapje gemaakt in het jaarverslag. Mevrouw Hanekroot refereerde daar ook aan. CSRD zal ook nieuwe eisen opleggen voor transparantie in lobbying. Wij zullen CSRD implementeren in 2023, zodat we over 2024 kunnen rapporteren. Dat helpt natuurlijk ook om die transparantie te creëren. Omdat we lid zijn van verschillende organisaties – echte lobbyorganisaties maar ook veel organisaties die een branche vertegenwoordigen – kijken we in hoeverre we andere partijen al onze values en uitgangspunten voor o.a. sustainability kunnen opleggen dan wel of we dat op een andere manier gaan doen. Ik heb dus nog geen straight forward antwoord op die vraag, maar het is zeker voor ons een heel belangrijk aandachtspunt, omdat we aan de ene kant goed moeten nadenken over de vraag hoe we de kennis kunnen krijgen, zodat we ook weten wat die organisaties op alle gebieden doen en we kunnen bepalen of dat in lijn is met wat wij willen en of we daar dan iets moeten vinden. We kijken op dit moment waar ze precies op lobbyen. Op de voor ons belangrijke onderwerpen weet ik dat wel, maar ze lobbyen gegarandeerd nog op meer onderwerpen. Ik wil daarbij heel nadrukkelijk opmerken dat er echt geen mogelijkheid bestaat – in ieder geval niet bij de organisaties waar wij lid van zijn – om meer invloed te krijgen door meer te betalen. We betalen sommige op het aantal medewerkers, sommige op omzet en sommige gewoon in een vast bedrag, maar dat leidt niet tot heel specifieke impact of invloed op wat zij belobbyen. Daar ligt voor ons een heel duidelijk actiepoint om te bepalen waar die organisaties in lijn zijn met wat wij belangrijk vinden en waar



niet en of we daar wat van moeten vinden en, zo ja, wat. De vraag die we daar nog bij hebben, is dat we daar op gedetailleerd niveau over rapporteren. Daar lijkt het jaarverslag niet echt de juiste plek voor, dus we bekijken ook nog hoe we dat op een goede manier gaan doen. Het is voor ons wel een aandachtspunt dit jaar.

Mevrouw Hanekroot – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling: Voorzitter. Hartelijk dank voor deze antwoorden. Ik hoor inderdaad een paar doorkijkjes naar de toekomst. Echter, bij de eerste vraag hebt u nog geen concreet pad uitgestippeld wanneer u de intentie hebt om de helft van de pakketbezorgers daadwerkelijk ook in dienst te hebben. Kunt u echter aangeven of u een datum voor uzelf hebt gesteld waar u naartoe wil werken? Dat is ook relevant voor de pakketbezorgers zelf en degenen die daar werkzaam zijn.

Herna Verhagen – CEO: Ik heb daar het antwoord op gegeven wat het feitelijk is en dat wij geen harde datum hebben genoemd. Wij werken elk jaar keihard om dat zo snel mogelijk te halen. Dan kan ik alleen maar zeggen dat de toename in vier maanden van bijna 4% eigen medewerkers voor mij hoopgevend is.

Mevrouw Hanekroot – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling: We blijven u dan graag volgen. Dank ook voor de andere doorkijkjes naar de toekomst op de andere thema's.

De heer Tse – particulier belegger: Goedemiddag, ik heb drie vragen. PostNL ondervindt in 2022 kostenstijgingen en een daarvan zijn natuurlijk brandstofkosten. Ik vroeg me ook af of daar ook een hedgestrategie op zit om deze kosten te dempen.

Mijn tweede vraag is hoe er ten aanzien van de bedrijfswagens wordt geëlektrificeerd? De energieprijzen gaan omhoog. Heeft PostNL daar een vast contract of is dat ook net als voor iedereen een variabel contract?

Mijn derde vraag is of u wat meer over PostNL België kunt zeggen. Bij de vorige AVA was dat een topic, maar een jaar later horen we er minder over.



Pim Berendsen – CFO: Ik zal de eerste twee vragen voor mijn rekening nemen, want beide hebben te maken met de manier waarop we energie of brandstof inkopen. Wat betreft brandstof hebben we serieus gekeken hoe we gegeven de heel volatiele dieselmakten goede hedges op konden zetten. Dat is echter heel lastig. We hebben ook met belangrijke leveranciers gesproken en we hebben goede inkoopafspraken, maar echt hedgen op brandstof kregen we niet voor elkaar op het niveau waarop ik dat verstandig vond in termen van de winst- en verliesrekening. Dat is anders op energie. Daar maken we gebruik van een adviseur die ons helpt om meerjarige energie in te kopen, gegeven de te verwachten behoefte energie aan onze kant met al onze depots. We waren beschermd tegen de enorm hard stijgende energieprijzen door de vaste contracten die ook niet allemaal op één datum afliepen, maar als het ware dakpansgewijs gestaffeld waren. Door die aanpak hebben we de grootste stijgingen op energievak weten te voorkomen en met die vorm van inkopen gaan we ook gewoon verder.

Herna Verhagen – CEO: De situatie met betrekking tot PostNL België hebt u vandaag niet echt terug horen komen, omdat er weinig ontwikkelingen zijn. De rechtszaak loopt, maar die is op een bepaald moment door de rechter verdaagd dan wel uitgesteld. We moeten kijken wanneer die rechtszaak opnieuw dient. Ondertussen hebben wij – en dat is dus niet anders dan vorig jaar – heel veel maatregelen genomen en onze controles aangescherpt om daadwerkelijk te voldoen aan alles waar je aan moet voldoen. Dat blijven we ook doen. Het verschil van inzicht tussen ons en de arbeidsauditeur bestaat nog steeds en dat gaat over de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden van een werkgever versus een opdrachtgever, maar de rechtszaak is uitgesteld en we wachten op de vervolgzitting.

Mevrouw Rietveld – postbezorger PostNL, particulier belegger: Ik ben postbezorger, een van de 15.000 in dienst in Nederland voor PostNL en ik ben hier als aandeelhouder van FNV. Ik wil een aantal vragen stellen, ook naar aanleiding van vorig jaar toen ik het had over een leefbaar loon. Ik zie daar niet heel veel progressie in voor in ieder geval die 15.000 die nog steeds iets van EUR 12 per uur op hun loonstrookje zien. Ook in de cao-onderhandelingen is daar niet veel aan gedaan. Er zijn steeds meer collega's die rond moeten komen en dus een



leefbaar loon moeten hebben maar overheidssteun krijgen door zorg- en huurtoeslag. Wat doet een onderneming als u daarmee? Vorig jaar heb ik daar ook een vraag over gesteld, namelijk wat procentueel het verschil is van wat achter deze tafel per uur wordt verdiend en de laagstbetaalden. Dat is misschien voor de vertegenwoordiger van de VEB of andere aandeelhouders niet zo interessant, maar voor een maatschappelijk verantwoorde onderneming wel een heel belangrijke vraag is, zeker in het huidige tijdsgewricht. Neem uw verantwoordelijkheid, ook als Raad van Commissarissen, zou ik zeggen.

Daarbij wil ik het woord verder geven aan mijn collega. Dit was maar één vraag en hij kan dan nog twee vragen stellen.

De heer **Jansen – FNV**: We proberen even praktisch te zijn om het u ook wat makkelijker te maken, voorzitter. De FNV is behalve een partij aan de onderhandelingstafel en betrokken bij internationale verdragen, ook aandeelhouder van PostNL. Daar maken wij geen geheim van, want dan kunnen we ook met elkaar hier het gesprek voeren.

Ik heb iemand horen zeggen dat PostNL gevangen wordt door vakbonden. Als we het hebben over respectvol met elkaar omgaan, wil ik daarover zeggen dat iedereen zijn rol in de maatschappij vervult en vakbonden houden echt niet iemand gevangen. Dan zouden we hier niet zitten met zijn allen. Dan ten aanzien van het maximum van drie vragen. Wij willen gebruik maken van ons maximaal spreekrecht. Of het drie vragen zijn, is ook afhankelijk van uw reactie.

Als FNV kijken wij nadrukkelijk naar het ESG-beleid van bedrijven. We hebben zelf ook een ESG-beleid. Wat betekent dat in de praktijk? Daarom dank aan Susan dat ze heeft willen vertellen dat er collega's zijn die niet van het loon kunnen leven en dat ze het 'leefbaar loon' benoemen. Susan staat daar niet alleen in. Er zijn heel veel werknemers bij PostNL, maar ook bij andere bedrijven die niet rond kunnen komen van het salaris dat zij krijgen. Zij zijn aangewezen onder andere op huurtoeslag, zorgtoeslag, et cetera, en dan hebben we ook nog vele voorbeelden van onzeker werk. Als aandeelhouder hebben wij daar diverse vragen over. Voordat ik daaraan kom, wil ik ook benadrukken dat alle informatie die wij verkregen hebben



door onze andere rollen als vakbond vandaag niet ter discussie staat en ook niet wordt ingebracht. Het lijkt mij zorgvuldig om dat even te benoemen en gelukkig zie ik u bevestigend knikken. Dat lijkt mij namelijk correct.

Op de bladzijden 22 en 23 van het jaarverslag staan verschillende zaken ten aanzien van het ESG-beleid. Zo verwijst PostNL naar de ILO fundamentele verklaring van beginselen en rechten op het werk en zij wil deze verklaring respecteren. Daarnaast onderschrijft PostNL de UN Guiding Principles on Business and Human Rights and UN Global Compact. Je zou er bijna op de bank gaan staan als aandeelhouder. Echter, dat doe ik vandaag niet om de simpele reden dat met het onderschrijven van dit verdrag PostNL feitelijk zegt dat zij uitvoering geeft aan de UN Charter van universele mensenrechten. Daar valt het verdienen van een leefbaar loon onder. Voor alle duidelijkheid nogmaals: daar valt het verdienen van een leefbaar loon onder. Dat betekent dus een leefbaar loon zonder steunmaatregelen van de overheid. Ik kom daar zo op terug. Daarom stonden er ook vanmiddag tijdens hun lunchpauze kaderleden van de FNV-koekkruiden uit te delen met een muziekje erbij. Daar kunnen jullie wat van vinden als aandeelhouders, maar ik heb me geen enkel moment bedreigd gevoeld. Ik geloof echter dat de politie was gekomen omdat PostNL heeft gebeld. Maar dat allemaal terzijde.

De eerste vraag is hoe controleert PostNL in Nederland of de mensen die werken voor PostNL en andere bedrijfsonderdelen kunnen leven van het salaris als zij fulltime werken, zonder overheidssteun en daarmee van PostNL een leefbaar loon ontvangen. Ik kan dezelfde vraag ook bedenken voor in de keten, maar die parkeer ik maar even, want ik ga ervan uit dat u daar dan ook maar op reageert. Gezien de hoge inflatie en de daling van de koopkracht van werknemers is de volgende vraag op welke wijze PostNL in Nederland er invulling aan gaat geven dat alle werknemers die fulltime werken een leefbaar loon gaan ontvangen, conform uw eigen ESB-beleid en de principes waarop u zich baseert. Vervolgens kunnen wij die vragen ook stellen voor andere landen en in de keten.

De **voorzitter**: Ik heb eigenlijk nog maar steeds dezelfde vraag over leefbaar loon.



De heer **Jansen – FNV**: Ja, het gaat over leefbaar en het is niet steeds dezelfde vraag. Controleert u dat? En daar gaat u op antwoorden. De volgende vraag is – want ik gok dat u daar niet op controleert – hoe u dat in de praktijk gaat brengen om ervoor te zorgen dat u daar wel aan voldoet.

Op bladzijde 22 lezen wij ook dat u vier risico's definieert in relatie tot mensenrechten, zoals working conditions and fair compensation. Ik werd toch wel getriggerd toen ik dat las, want de vraag is wat PostNL dan verstaat onder faire beloningen en hoe zich dat dan verhoudt tot haar eigen ESG-beleid.

Ik heb nog een tweede onderwerp en wel de werknemers, waarover al veel is gezegd. Maar om het pragmatisch te houden, doen we eerst maar even het ESG-beleid en het leefbaar loon.

Herna Verhagen – CEO: Laat ik beginnen met het bellen van de politie rondom de actie buiten. Ik ga het checken maar ik kan me niet voorstellen dat wij dat hebben gedaan, want wij doen dat namelijk nooit. Dat is vorig jaar ook gezegd toen we bij het andere hotel waren en ook toen waren wij het niet, maar het hotel zelf. Dat wil ik gezegd hebben.

De cao voor postbezorgers, de cao voor zaterdagbestellers en de cao voor de overige postmedewerkers hebben we alle drie vorig jaar afgesloten. In de cao voor postbezorgers hebben we twee keer 4% loonsverhoging afgesproken en in de cao voor overige medewerkers twee keer 4,5%. De cao voor postbezorgers is afgesloten met alle bonden, dat wil zeggen BVVP, CNV en FNV en de cao voor de overige medewerkers is afgesloten met BVVP en CNV. Met andere woorden, we werken conform cao's die afgesproken zijn met vakbonden.

De baan van postbezorger in ons bedrijf is een parttimebaan. Dat betekent dat de mensen gemiddeld 10-15 uur bij ons werken. Het betekent helaas ook dat je met een baan als postbezorger en de 10-15 uur niet een inkomen verdient waarmee je een normaal huishouden kunt onderhouden. Het genereert niet het inkomen dat je zou verdienen als je een fulltimebaan had.



PostNL heeft een aantal jaren geleden ingezet op het vergroten van onze contracten naar 25 uur om mensen ook daadwerkelijk de mogelijkheid te geven meer te verdienen in de zin van meer uren werken. We zien alleen dat heel veel postbezorgers daar geen behoefte aan hebben, dus we vinden weinig animo onder onze medewerkers om meer uren te gaan werken.

Als je nadenkt over de zekerheid van werken – en dat is wat we vorig jaar zomer hebben gecommuniceerd – dan hebben we aangegeven dat we alle postbezorgers een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd aanbieden. Dat betekent dat mensen vanaf de dag dat ze bij ons komen werken voor onbepaalde tijd in dienst komen.

De verklaringen die wij tekenen, zoals de ILO-verklaring of en de verklaring voor Human Rights voeren wij ook daadwerkelijk uit. Werkcondities en arbo-normen checken wij inderdaad en we voeren daar audits op uit om te zien of we daadwerkelijk aan al die eisen voldoen. Als het gaat om 'leefbaar loon', dan is dat een brede definitie, maar het loon is wat wij met de vakbonden onderhandelen. Dat loon ligt nu op iets meer dan EUR 12 per uur. Dat zal natuurlijk aan verandering onderhevig zijn wanneer de Wet minimumloon ingaat. Dat is wat we met de vakbonden bespreken. Vervolgens geven we uitvoering aan die afgesproken cao's.

De heer **Jansen – FNV**: Maar dat is niet mijn vraag. Ik begrijp dat u eigenlijk zegt dat iemand die parttime werkt met de EUR 12 per uur altijd een beslag op overheidsmaatregelen doet. Maar ook als iemand op fulltimebasis bij PostNL zou werken, betekent het dat hij met EUR 12 een beroep op overheidsmaatregelen moet doen. Daarmee is er geen sprake van een leefbaar loon. Zo simpel is het. Wat mijn collega's hebben afgesproken aan de onderhandelingstafel, daar zit ik hier niet voor. Ik zit hier als aandeelhouder en ik heb een eigen ESG-beleid. Jullie communiceren over het ESG-beleid en daar stel ik de vragen over. Het feit dat er cao-afspraken zijn gemaakt, oké, maar daar zit ik hier niet voor. Ik zit niet aan de onderhandelingstafel. Ik stel deze vragen expliciet vanuit het aandeelhouderschap. Wat mij betreft, is het antwoord dus niet voldoende. Wellicht zal een uitvoerige schriftelijke reactie beter zijn, want we komen er hier aan tafel niet uit met elkaar. Dat kan ik mij wel enigszins voorstellen, want u bent door ons ook wel een beetje voor het blok gezet.



Herna Verhagen – CEO: Een cao spreek je af met vakbonden en de FNV is onze vakbond. U bent een vertegenwoordiger van de FNV en dat is de manier waarop ik ernaar kijk. Je kunt van mening verschillen over de definitie van leefbaar loon. De definitie die wij gebruiken, is wat wij afspreken met de vakbonden. Dat zijn gerespecteerde vakbonden in Nederland en dat is de basis waar wij van uitgaan. Natuurlijk kunnen we een verdere, schriftelijke reactie op geven. Onze directeur HR, Jeroen Veldstra, is in de zaal en zal dat zeker voor zijn rekening nemen, maar dat is wel de basis van ons antwoord.

De heer **Jansen – FNV:** Dat is helder. Ik kom er straks in mijn eindreactie nog even verder op terug.

Er is al wat gezegd over pakketbezorgers en er is gevraagd wanneer die mensen nu in dienst komen, et cetera. Feit is wel, dat u hebt aangekondigd dat u op termijn van 2.000 naar ongeveer 6.000 wil gaan. Dat betekent dat mensen verwachten dat dit snel geregeld gaat worden, maar de praktijk is dat dit nog jaren gaat duren. De vertegenwoordiger van de werkgevers VNO/NCW, heeft samen met de vakbonden binnen de SER een advies opgesteld. De overheid zal het advies overnemen en er komt wetgeving. De belangrijkste vraag na het advies over maatschappelijk verantwoord ondernemen is wanneer PostNL uitvoering gaat geven aan dat advies. Wacht zij totdat de overheid met de definitieve regelgeving komt of gaan we met elkaar invulling geven aan de afspraken in het MLT-advies, namelijk dat regulier een vast dienstverband met de werkgever voor onbepaalde tijd wordt, dus met PostNL en niet met onderaannemers en om niet meer op contractvorm te concurreren. Dat betekent dat we naar één soort contract gaan. Wanneer gaat PostNL hieraan uitvoering geven of is zij het wellicht helemaal niet eens met dat advies? De kern van de vraag is wanneer PostNL opvolging gaat geven aan het advies. Zo ja, wanneer en op welke wijze en zo nee, waarom niet?

De **voorzitter:** Een kort antwoord graag, want we moeten verder. Dit duurt al heel lang.

Herna Verhagen – CEO: Medewerkers die bij ons komen werken, krijgen een dienstverband voor onbepaalde tijd. De medewerkers die wij in dienst gaan nemen voor pakketbezorging zijn nieuwe medewerkers, dus de verwachting 'snel' bij nieuwe medewerkers vind ik een moeilijke



conclusie die ik niet goed begrijp. Wij zijn een groot voorstander van geen concurrentie op arbeid in de markt van transport, van pakketten of welke markt dan ook. Dat betekent dat wij op sociaal gebied ons inziens ook het goede voorbeeld geven door te doen wat wij belangrijk vinden, namelijk meer mensen in vaste dienst, grotere contracten daar waar mensen die ook daadwerkelijk willen accepteren, bezorgondernemers die groter zijn, voldoende betalen aan de bezorgondernemers – wat we ook daadwerkelijk controleren door middel van PayChecked – en de mensen die in dienst zijn van de bezorgondernemers worden eveneens betaald conform de BGV-cao die is afgesproken met de Nederlandse vakbonden. Waar wij invloed op hebben, is dat wat wij zelf doen en daar vullen wij ook daadwerkelijk in wat is geadviseerd. Ik kan alleen maar zeggen dat ik achter dat advies sta. We zijn ook lid van VNO/NCW.

De heer **Jansen – FNV**: Heel kort even ...

De **voorzitter**: Nee, nee. U hebt zoveel vragen gesteld, het blijft niet bij drie vragen.

De heer **Jansen – FNV**: Ik ga ook geen vraag stellen. Even een heel korte reactie. Wij kunnen van mening verschillen, maar ik wil u uitnodigen om op korte termijn hierover met ons in gesprek te gaan. Als u zegt dat veel mensen in dienst zijn bij aangesloten bedrijven of die voor u werken, is dat een heel andere interpretatie van het MLT-advies. Hetzelfde geldt voor het leefbaar loon. Maar laten we de discussie hier niet verder voeren. U bent uitgenodigd om op korte termijn bij de FNV in overleg met ons te treden over deze twee onderwerpen.

Herna Verhagen – CEO: Wij zijn in overleg met de FNV, we praten met uw collega's en ik heb de vorige week met uw collega's om de tafel gezeten. Die uitnodiging hebben we allang geaccepteerd en dat gesprek loopt. Dank u wel.

De heer **Dekker – particulier aandeelhouder**: Voorzitter, ik praat als miniatuur aandeelhouder uitsluitend voor mezelf. Ik heb twee vragen, specifiek voor de accountant. Mijn vraag over België is inmiddels beantwoord. De eerste vraag aan de accountant gaat over de geconsolideerde jaarrekening versus de enkelvoudige jaarrekening. Ik heb er een aantal jaren geleden al eens een opmerking over gemaakt. De spagaat is in mijn herinnering wel duidelijk



kleiner geworden, maar er is nog steeds een, in Nederland althans, ongebruikelijke spagaat in de opstelling van het vermogen. Dit is uw eerste jaar als accountant hier; hoe kijkt u aan tegen de ontwikkeling, omdat normaliter het vermogen van de geconsolideerde balans pleegt te sporen met de enkelvoudige balans. Ik vraag dat mede in het licht van het feit dat de resultaten op dit moment helaas duidelijk teruglopen. Dat kan ook betekenen dat er nog kritischer moet worden gekeken naar bepaalde geactiveerde posten. Dus dat is een specifieke vraag voor de accountant, zoals u zult begrijpen, omdat het in de accountantspraktijk de afwijkt van wat we in Nederland meestal zien.

De tweede vraag is een heel andere. Wij hebben op komst nieuwe regels en ik kijk daar nogal gemengd tegenaan. Die nieuwe regels die hier aankomen en waar het eerste jaar een beetje een proefjaar lijkt te zijn, gaan vooral over niet-financiële zaken die dan toch enigszins en steeds meer onder de hoede van de accountant komen. De deskundigheid van de accountant heeft zich in eerste instantie vaak sterk toegespitst op cijfers. Dat is in ieder geval wat gemakkelijker te controleren dan kwalitatieve aspecten van de bedrijfsvoering. Waar ik hoorde dat zo'n eerste jaar altijd heel zwaar is in de overdracht van de ene aan de andere accountant, kan het wat meer business as usual worden in 2023 en 2024, maar hoe kijkt de accountant aan tegen de nieuwe regels, zoals die zeker voor grote ondernemingen opdoemen en daar een heel lastig punt kunnen gaan vormen? Ik hoor graag van de accountant hoe hij tegen die aanpak aankijkt, ook omdat er in accountantskringen weleens is gezegd dat dit lastig wordt omdat het dingen zijn die ze niet echt gewend zijn.

Roland Smeets – KPMG Accountants N.V.: Over de eerste vraag kan ik vrij kort zijn. Combinatie 4 die is toegepast, is wettelijk aanvaard en kan dus gewoon. We zien in de praktijk inderdaad vaker combinatie 3, waar het eigen vermogen geconsolideerd gelijk is aan het enkelvoudig vermogen, maar deze combinatie zien we ook.

De heer **Dekker – particulier aandeelhouder:** Dan speelt goodwill, als er verschillen zijn, een veel belangrijker rol. Waar ik duidelijk heb gewezen op teruglopende resultaten viel het me op dat het woord 'goodwill' immaterieel actief in uw inleiding eigenlijk niet echt gevallen is, of ik heb even niet opgelet.



Roland Smeets – KPMG Accountants N.V.: Het gaat met name over de waardering van de deelneming in een enkelvoudige jaarrekening. In combinatie 4 moet je die beoordelen en controleren. Dat is een van onze kernpunten in onze controle.

Het antwoord op de tweede vraag is dat dit inderdaad nieuw is voor de accountants in zoverre, dat wij al langere tijd de niet-financiële informatie bij bedrijven controleren. Bedrijven moeten daaraan wennen, dat merken we wel. Ze zijn in ontwikkelingen wij groeien daarin mee met de bedrijven die wij controleren. Als wij een verklaring geven, staan we daarachter en dan hebben we dat ook gecontroleerd volgens de regels die daarvoor gelden.

De heer **Reijnen – particulier aandeelhouder:** Ik heb een vraag naar aanleiding van het programma Radar. Daar werd de misvatting met betrekking tot aangetekende stukken in kaart gebracht. Ik praat ook uit ervaring. Niet alleen aangetekende stukken worden in de bus gegooid, maar ook ontbreekt met enige regelmaat een KR-code of kaart, die niet meer in de bus wordt gegooid. In augustus had ik een pakketje van Van Dijks Boekenhuis voor de bureaus dat drie weken is blijven liggen. Er kwam maar niemand en uiteindelijk heb ik heel voorzichtig het pakket opengemaakt. Toen bleek het om een leerling van het Haganum te gaan. Ik heb de conrector gebeld met de mededeling dat er bij mij nog steeds een doos boeken lag te wachten. Die mensen bleken geen bericht te hebben gekregen of het bericht over het hoofd hebben gezien door het ontbreken van die kaartjes. Ik maak ze nu zelf: het pakketje voor nr. 50 is af te halen op nummer 25, maar dat is natuurlijk niet de bedoeling. Dit loopt dan nog goed af, maar ...

De **voorzitter:** Dit is meer een verhaal dan een vraag!

De heer **Reijnen – particulier aandeelhouder:** Dit is een vraag. Er gaat te veel mis met het bezorgen van pakketten en aangetekende stukken. Ik wil weten wat er gaat gebeuren, want die KR-kaartjes zijn wel heel belangrijk, vooral met aangetekende stukken. Ik moet nu iedere week vier afhaalpunten af of er toevallig nog een verdwaalde aangetekende ergens voor mij



ligt. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Ik ben dus niet de enige, want het wordt door Radar bevestigd dat het niet goed werkt.

Herna Verhagen – CEO: We hebben ook op Radar gezegd dat het niet goed gaat. We halen weliswaar bepaalde kwaliteitsnormen die we moeten behalen, onder andere voor aangetekende stukken die we verspreiden voor de overheid, maar we vinden dat dit in ons proces niet goed genoeg gaat. Het heeft niet te maken met de kwaliteit van Pakketten, want dit ligt rond 98% en ligt dus op ons kwaliteitsniveau, maar het heeft met name te maken met het feit dat als je een aangetekend stuk krijgt, je moet tekenen aan de deur. Dat gaat in heel veel gevallen goed, maar niet altijd. We nemen daar maatregelen op. Voor een deel is dat discipline; ten tijde van Covid mochten pakketbezorgers die handtekening niet meer vragen in verband met besmetting. De discipline terugkrijgen nadat er bij elk aangetekend product wel een handtekening wordt gevraagd, valt niet altijd mee. We kijken dus op bezorger-niveau waar het niet goed gaat en waar we veel klachten krijgen. Het briefje in de bus met 'we hebben u gemist' hebben we afgeschaft. Dat komt niet terug. Voor een deel vangen we dat op in de app en wanneer we zeker weten dat mensen die app niet hebben, is er nog wel een fysieke melding. De basis is echter dat wij zelf ook niet tevreden zijn over het proces van aangetekende stukken, ook al halen we bepaalde kwaliteitsnormen die ons zijn opgelegd. Er wordt op dit moment actie op genomen.

De heer **Reijnen – particulier aandeelhouder:** Krijg ik dus een bericht dat er een aangetekend stuk is aangeboden of moet de afzender dat bericht versturen?

Herna Verhagen – CEO: Nee, PostNL moet dat doen. PostNL moet u een bericht geven dat u er niet was om een aangetekende in ontvangst te nemen.

De heer **Reijnen – particulier aandeelhouder:** En dus niet de afzender?

Herna Verhagen – CEO: Nee.



De heer **Reijnen – particulier aandeelhouder**: Dat werkt dus in de praktijk niet, maar het heeft de aandacht. Dat doet me goed. We wachten tot volgend jaar. U krijgt van mij nog een jaar respijt, tenminste als er tussentijds geen vergadering plaatsvindt!

De heer **Vreeken – We connect you!**: Ik ben blij dat hier zo respectvol met iedereen wordt omgegaan. Het protest aan de deur past binnen onze democratie en is prettig en muzikaal. En verder wordt er heel respectvol hier in de zaal omgegaan met belangrijke thema 's.

Een leefbaar en fatsoenlijk loon is voor iedereen heel belangrijk en er zit iemand achter de tafel die daar veel verstand van heeft. Dat is de heer Melkert en misschien kan hij dit proces nog wat verder ondersteunen. We hebben alle vertrouwen in u, gezien uw achtergrond.

Ik heb vorig jaar aangegeven dat PostNL naar mijn mening wat meer kan doen aan marketing, communicatie en sponsoring, omdat ik ze bijna niet zag. Dat was niet nodig, zo werd gezegd. Dit jaar zien we echter opeens dat DHL bijna alle belangrijke damessporten sponsort voor een appel en een ei: voetbal, hockey, handbal en volleybal. Dat had PostNL ook kunnen doen en dat was heel kostenefficiënt geweest. Verder adverteren ze met Coldplay en zijn ze heel veel op de televisie. Het lijkt mij goed voor PostNL om daar wat meer aan te doen.

De **voorzitter**: Dat is uw eerste vraag?

De heer **Vreeken – We connect you!**: Ja, dat is vraag 1, over marketing, communicatie en dat soort dingen. U bent een goed luisteraar.

Dan sustainability. PostNL staat op nr. 3 van de Dow Jones Sustainability Index. Dat is hartstikke goed. De VBDO heeft het over leefbaar loon, et cetera. Een van de grootste leden is het ABP. Die investeert EUR 500 mld. wereldwijd en maar EUR 20 mld. in Nederland. Als ze nu eens veel meer zouden investeren in PostNL, zou het makkelijker zijn voor PostNL om haar medewerkers een fatsoenlijk leefbaar loon te betalen.

De **voorzitter**: Vraag 3?



De heer **Vreeken – We connect you!**: Ja, nog iets meer. Qua sustainability is het ook mooi. 1 kilo rundvlees kost 25 kilo veevoer. We kunnen dus heel makkelijk verduurzamen door de mensen in het personeelsrestaurant zoveel mogelijk vegetarisch te laten eten. Je kunt dat heel mooi doen.

Tot slot, een bos voor PostNL, een PostNL-bos, in Nederland om te beginnen en eventueel op andere continenten zou dat ook mooi zijn. Hoe meer bos we hebben in de wereld, hoe meer we koelen en hoe beter het gaat met het klimaat. Je kunt best beginnen met 1 miljoen in het eerste jaar en dat verder oprekken.

Dat zijn mijn vragen.

Herna Verhagen – CEO: De eerste vraag gaat over marketing en sponsoring en de appel en een ei. Het kost een paar miljoen per jaar en dan heb je nog niet geactiveerd. Voor ons is dat geen appel en een ei. Ik weet niet wat sponsoring van Coldplay kost, maar ik denk dat dit het veelvuldige is. Daarnaast – en dat is wat mij betreft nog belangrijker – sponsoren wij met name goede doelen die betrekking hebben op het leggen van verbinding in de Nederlandse samenleving. Daarvoor hebben wij ook het PostNL Bijzondere Momenten Fonds opgericht. Daarbij moet u denken aan bijvoorbeeld kinderen van wie de ouders geen geld hebben om een verjaardag te vieren. Daar bezorgen wij een pakket. Dan moet u denken aan de kerstkaarten met het Ouderenfonds en aan bijvoorbeeld pakkettenautomaten die we nu aan het plaatsen zijn in de huiskamers van het Leger des Heils om ervoor te zorgen dat er meer connectie in de buurt ontstaat. Wij geven dus wel degelijk geld uit aan een andere vorm van marketing, maar dat is wel een marketing die meer gericht is op het creëren van bijzondere momenten.

Uw tweede vraag. Ja, wij staan op nummer 3 in de Dow Jones Sustainability Index en daar zijn we heel trots op. We werken er ook hard aan om hoog in die ranglijst te blijven. Op de vraag over het ABP en meer investeringen van het APB in PostNL en wat dat betekent, kan ik



eerlijk gezegd niet antwoorden. Voor zover wij weten heeft het ABP niet in PostNL geïnvesteerd, in ieder geval niet voor een percentage dat voor ons inzichtelijk is.

Ten aanzien van het vegetarisch eten vind ik dat wel ieders eigen keuze. In onze kantines hebben wij wat wij een health certificaat noemen. Dat betekent dat er ook daadwerkelijk veel wordt gedaan aan gezonde voeding. Maar het blijft een persoonlijke keuze of mensen wel of geen vlees eten, wel of geen vis eten. Dat is in ieder geval mijn mening daarover.

Pim Berendsen – CFO: Uw referentie aan het PostNL-bos past heel goed op een discussie die we ook intern gevoerd hebben. U weet dat we er zoveel mogelijk aan doen om de hele supply chain te vergroenen, de CO₂-uitstoot terug te brengen en de last mile CO₂-neutraal in te vullen. Voor de periode waar we dat niet kunnen, zorgen we dat we dat offsetten. Wel kijken we of dat nu de meest doelmatige methode is waar uiteindelijk de aarde, de omgeving ook het meest aan heeft. Wij kijken dus wel degelijk naar alternatieven, of dat het plaatsen van bomen is of andere trajecten die ons helpen om veel meer en doelmatiger om te gaan met de overgebleven CO₂-emissie dan alleen maar simpel zelfs met de beste kwalificaties certificaten te kopen. We zijn zeker op zoek naar betere manieren en daar zullen we ook gedurende het jaar meer over kunnen vertellen.

De heer **Van den Bos – particulier belegger:** Ik heb twee vragen en één opmerking ten opzichte van de FNV. Ik zal eerst de vragen stellen.

Is het aantal punten dat in de managementletter naar voren is gekomen hoger of lager van vorig jaar en zit er nog een verschil in de zwaarte van de punten?

Omdat we het milieu erg hoog hebben staan, ben ik benieuwd of PostNL al bezig is met vrachtwagens op waterstof.

Dan kom ik op een heel heikel punt en dat is de opmerking van de heer Jansen van de FNV. Met 'gevangen' bedoel ik de grootte, de georganiseerde graad van PostNL bij de Maildivisie. Dat is niet bij de bank het geval, want dan heeft de FNV geen poot om op te staan. Het andere



punt is dat de FNV realisme moet gaan betrachten als zij begint te blaten dat ze er 15% bij wil hebben. Met 'realisme' bedoel ik dat je moet kijken hoe een bedrijf er financieel gezien voor staat. Een bedrijf als PostNL is een bedrijf dat qua operationele winsten helaas in de marge acteert. Bij de banken liggen de marges veel hoger. Als zij daar met hogere eisen komen, kan dat nog. Nog een ander punt is dat ik een collega van de meneer van de FNV een mail heb gestuurd – ik heb die ook doorgestuurd naar Ewout de Wit en ook naar de heer Melkert in verband met de ziekenhuizen – want ik ben ook een activistische aandeelhouder maar wel een reële. In die mail heb ik duidelijk gemaakt dat de eisen van de FNV gewoon buitensporig zijn. Een bedrijf als PostNL kan dat helaas niet dragen.

De **voorzitter**: Dank u wel, meneer Van den Bos, maar deze discussie moeten we niet nu hier voeren.

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Daar ben ik het helemaal eens. Dat hoort thuis in de Tweede Kamer!

De **voorzitter**: Dank u wel. We houden de vergadering constructief.

Roland Smeets – KPMG Accountants N.V.: Volgens mij ging de eerste vraag over de managementletter en het aantal punten. Zeker als nieuwe accountant heb je weer nieuwe inzichten en we hebben een aantal nieuwe punten aangegeven. Belangrijk daarbij te melden is dat er geen significante observaties bij zijn, zogenaamde control deficiencies, zoals we dat noemen. In mijn stuk heb ik aangegeven dat het met name optimaliseringspunten waren en ook documentatiezaken. Wat betreft het aantal punten in de management letter kan ik melden dat punten van de vorige accountant worden opgelost en wat onze punten betreft, worden afspraken gemaakt over het moment waarop deze punten worden opgepakt.

Herna Verhagen – CEO: We hebben in de periode 2021 – 2022 heel veel van onze dieselvrachtwagens overgezet naar Hvo100, waardoor zij 90% minder CO₂-uitstoot hebben dan een normale dieselvrachtwagen. Een aanzienlijk deel van ons vrachtwagenpark is op die manier al verduurzaamd. Daar gaan we natuurlijk verder mee. We hebben de eerste testen



gedaan met elektrische vrachtwagen, maar nog niet met waterstofvrachtwagens. We zijn dus wel degelijk in contact met de vrachtwagenindustrie om te kijken of het in ons bedrijf kan werken steeds wanneer er nieuwe vrachtwagens verschijnen. Ik wil ook benadrukken dat wij een heel groot deel van die verduurzaming hebben gedaan. Dat is niet finaal, maar we hebben daar wel een heel grote stap gezet door Hvo100 in te zetten voor die vrachtwagens.

De heer **Bruins – particulier belegger**: Voorzitter. Ik wilde met name de twee inleiders naast u heel hartelijk danken voor hun inleidingen. Ik heb ook een vraag aan hen. Hoe kunnen zij verklaren dat de aandelenwaarde van PostNL zo ontzettend is gezakt en de Duitse post bijna niets, terwijl Duitsland en België in dezelfde situatie wat betreft Oekraïne en inflatie zitten?

Ik heb een vraag. Kan het mogelijk worden dat de volgende vergadering een lijst wordt gemaakt met verschillende onderwerpen, zodat iedereen kan aantekenen wie daarop wil reageren in de zaal en het gestructureerd kan verlopen en iedereen aan de beurt komt?

Pim Berendsen – CFO: Uw vraag over de aandelenwaarde is een terechte vraag. Vanuit een kapitaalmarktperspectief zijn dit ook relevante peers. Wat een heel belangrijk onderscheid is met Deutsche Post DHL is de omvang van de portefeuille, van de aard van diensten die zij hebben. Die is veel rijker en breder dan die van ons. Ze zijn ook 10 tot 15 keer groter, maar ze hebben ook onderdelen die met name met freight forwarding te maken hebben en die enorm gebaat zijn geweest bij stijgende transportkosten, hogere containerprijzen, et cetera. Wij hebben die business niet en wij kunnen ook niet concurreren op die globale schaal waarop zij actief zijn vanuit de marktpositie en de omvang die PostNL nu eenmaal heeft. Bpost is een andere markt en een ander land met 51% in handen van de Belgische staat, met ook nettokostenregelingen en compensatie voor de distributie van klantcontracten, waarover u de afgelopen dagen ook wat hebt kunnen lezen. Dat is veel lastiger te vergelijken met de marktdynamiek die wij in Nederland in de relevante markten voor PostNL hebben meegemaakt en dan dus ook met andere kapitaalmarktgevolgen van dien.



De **voorzitter**: Uw andere vraag zou ik willen meenemen in onze evaluatie van de aandeelhoudersvergadering of het beter kan. Het mooie van PostNL is wel dat iedereen verstand heeft van PostNL en daarover vragen wil stellen!

Mevrouw **Rietveld – postbezorger PostNL, namens de FNV**: Ik wil nog wel even reageren op uw antwoord over leefbaar loon had, want ik had wel verwacht dat u vanachter de tafel had gezegd dat u zou onderzoeken of er één cao voor alle werknemers een optie zou zijn. In de huidige situatie kan je als postbezorger maar 25 uur per week werken, want je mag maar 5,5 uur per dag op straat lopen. Anders wordt het arbotechnisch te zwaar. Er zijn echter mensen die een tweede contract moeten nemen als voorbereider en dan heb je in feite twee contracten bij dezelfde werkgever. Dat is natuurlijk ongewenst en dan heb ik het er nog niet eens over dat ik als postbezorger geen pensioenopbouw bij uw pensioenfonds maar bij een verzekeraar ...

De **voorzitter**: We nemen het mee!

Daarmee concludeer ik dat we dit onderwerp afdoende hebben behandeld.

Agenda item 2b

Annual report 2022

Jaarverslag 2022





De **voorzitter**: De vaststelling van de jaarrekening komt bij agendapunt 4 aan de orde, maar u kunt nu vragen stellen die betrekking hebben op het verslag van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen en de jaarrekening. De bespreking van de bezoldiging komt hierna afzonderlijk aan de orde.

De heer **Bruins – particulier belegger**: We hebben wat betreft gebouwen maar vooral kantoren te maken met het ABC-energiesysteem. Kunt u zeggen of alle objecten die daarvoor relevant zijn nu vrijwel C of hoger zijn, of zijn er nog duidelijke uitgaven te doen en zit er ook nog een component aan waarvan u zegt dat het beneden C zit maar dat het toch wordt afgestoten?

Pim Berendsen – CFO: We hebben een paar weken geleden ons Green Bond Report gedeeld. Zoals u weet, is een van de twee uitstaande obligaties een groene obligatie met een framework waarin we aangeven waar we de opbrengsten aan wijden. Daar kunt u ook zien dat in het afgelopen jaar zo'n 16 panden van onze belangrijkste depots gecertificeerd zijn met het best mogelijke certificaat, het BREEAM Gold Standard certificaat, waarmee wordt aangegeven dat die panden het duurzaamst zijn dat bereikt kan worden. Hetzelfde geldt voor ons nieuwe hoofdkantoor. We blijven ernaar streven om alle panden die we zelf hebben van die standaard te voorzien. Dat is een heel klein deel en met name de panden die nog in aanbouw zijn, kunnen nog geen certificaat krijgen, dus de panden die er zijn en die er allemaal hetzelfde uit zien – al onze pakketdepots hebben dezelfde lay-out – hebben dus ook allemaal dezelfde standaard.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: We hebben het al een paar keer over sorteercentra gehad en nu wil het geval dat nog iemand hier in de zaal aandeelhouder is in Montea. Die heeft vorig jaar twee postsorteercentra overgenomen van PostNL. Daar heb ik vragen over gesteld en toen kreeg ik als antwoord dat PostNL uit Den Bosch wil vertrekken. Daar krijg ik graag een reactie op. Het was een maand na de vergadering toen we dat ineens hoorden. Eerst wordt gezegd dat het blijft zoals het is en dan kom je bij de nieuwe eigenaar van een paar panden en die meldt dat PostNL wil vertrekken.



Herna Verhagen – CEO: Pim heeft in zijn presentatie verteld over de sale and leaseback. Wij hebben onze niet-strategische panden verkocht en weer terug geleased. Aan die lease zit een eindtermijn. Dat geldt ook voor Den Bosch, maar ook voor die andere panden. Zo'n eindtermijn kan gewoon worden verlengd. Op een bepaald moment zal je in de business evalueren of dit het moment is waarop je met minder locaties kan werken dan wel of dat moment nog niet is aangebroken, omdat er minder volumedaling is of omdat de processen veranderen. Dan verleng je de huurtermijn. Wij hebben een dergelijk besluit niet genomen en we gaan dat op afzienbare tijd termijn ook niet nemen. Daar komt een moment waarop we daar wel helderheid over moeten geven, of we verlengen of niet. Maar voor nu gaan wij door met de panden die wij hebben en is er geen aanleiding om daar verandering in aan te brengen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers:** Maar hoe kan? Hoe kunnen ze daar bij Montea gewoon zeggen dat PostNL uit Den Bosch gaat vertrekken?

Herna Verhagen – CEO: Dat kunnen ze niet zeggen, want er liggen huurcontracten en die huurcontracten zijn zodanig ingericht – en daar hebben we heel bewust voor gekozen – dat wij die kunnen verlengen. Je weet namelijk niet precies hoe de wereld verandert en wat dat betekent voor onze infrastructuur. Dus zij kunnen dat niet zeggen zoals zij dat zeggen. Als wij denken op een bepaald moment te vertrekken, zullen we het contract opzeggen of we gaan het verlengen. Die keuzes moeten we gewoon in de toekomst maken, maar zoals ik al aangeef, vooralsnog gaan we gewoon door zoals we nu werken.

De **voorzitter:** Ik stel vast dat er geen vragen meer zijn en dat dit agendapunt voldoende is behandeld.



Agenda item 3

Remuneration

Remuneratie



27

Daar gaan we over op punt 3 van de agenda Remuneratie en meer specifiek agendapunt 3a:

Agenda item 3a

Advisory vote in relation to the remuneration report for the financial year 2022 (Resolution)

Adviserende stemming ten aanzien van het bezoldigingsverslag over het boekjaar 2022 (Besluit)



28



De **voorzitter**: Sinds 2020 wordt het bezoldigingsverslag jaarlijks aan u voorgelegd ter adviserende stemming. Het bezoldiging verslag over het boekjaar 2022 is te vinden als hoofdstuk 15 in het bestuursverslag. Voor een toelichting op het bezoldiging verslag geef ik graag het woord aan Ad Melkert, onze voorzitter van de Remuneratie Commissie.

Ad Melkert – voorzitter Remuneratiecommissie: Dank je wel, Jan. Zoals aangegeven, zal het bezoldigingsverslag over 2022 ter adviserende stem aan u worden voorgelegd. Voordat we overgaan tot stemming, wil ik er graag op wijzen dat zowel de beloning van de Raad van Bestuur in 2022 als de beloning van de Raad van Commissarissen in 2022 in lijn is met het beleid hieromtrent dat in respectievelijk 2022 en 2020 in de aandeelhoudersvergadering is vastgesteld. In dit kader is het verder goed te vermelden dat tijdens de vorige aandeelhoudersvergadering u het bezoldigingsverslag over 2021 met 99,54% heeft goedgekeurd. In navolging hiervan hebben wij met vertegenwoordigers van verschillende stakeholders gesproken en hen gevraagd om input ten aanzien van het bezoldigingsverslag over 2022. Dit heeft niet geleid tot aanpassingen in het bezoldigingsverslag.

Het jaar 2022 werd een jaar waarin PostNL moest navigeren in snel veranderende en turbulente omstandigheden. De wereldwijde macro-economische en geopolitieke omstandigheden waren extreem lastig, met recordhoge inflatie en een consumentenvertrouwen dat een dieptepunt bereikte. PostNL heeft haar netwerk continu aangepast om de dienstverlening aan klant en consument te waarborgen. Tegelijkertijd zette PostNL stappen richting een toekomstbestendige organisatie om nog beter en sneller in te kunnen spelen op ontwikkelingen op het gebied van digitalisering, innovatie en duurzaamheid.

Ondanks de snel veranderende en turbulente omstandigheden en de verder toegenomen krapte op de arbeidsmarkt, heeft PostNL voor alle medewerkers van PostNL nieuwe cao's afgesloten en de pensioenregeling aangepast, zodat de pensioenen van werknemers en oud-werknemers fors konden worden geïndexeerd.



U vindt het bezoldigingsverslag over het jaar 2022 op pagina 116 tot en met 129 van het jaarverslag en op pagina 123 ziet u dat de totale beloning van de Raad van Bestuur over 2022 lager is vergeleken met 2021. Dit wordt veroorzaakt door ten eerste geen korte termijn variabele beloning over 2022, ten tweede, een lagere lange termijn incentive die in 2022 is gevest vergeleken met de waarde van de LTI die in 2021 is gevest en tot slot, ten derde, specifiek voor de CEO lagere pensioenkosten in 2022.

De **voorzitter**: Dank je wel, Ad. Dan gaan we nu over op beantwoording van vragen. Voor zover mij bekend, hebben we geen vragen uit de chat gekregen. Zijn er vragen in de zaal? Er zijn geen vragen.

Voordat we tot stemming overgaan, kan ik u melden dat uit de presentielijst blijkt dat er samen met de aandeelhouders die digitaal aan deze vergadering deelnemen, 971 aandeelhouders ter vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn, die samen bevoegd zijn door het uitbrengen van 193.908.031 stemmen. Dit komt erop neer dat 39,77% van het totaal geplaatste aandelenkapitaal vertegenwoordigd is en de aan onze notaris verleende volmachten en steminstructies maken zo'n 86,67% uit van het vertegenwoordigde kapitaal. Ewout, jij gaat ons uitleggen hoe het stelsysteem werkt.

Ewout de Wit – secretaris: Goedemiddag. We hebben dezelfde opzet voor het stemmen als vorig jaar. Vanwege een lichte vertraging op de webcast wordt gedurende de gehele vergadering weer de mogelijkheid tot stemmen opgezet en deze sluiten wij aan het einde van de vergadering. Dit houdt in dat de mogelijkheid tot stemmen de gehele vergadering wordt opengesteld en dat gedurende de vergadering op alle agendapunten kan worden gestemd. U zult daarmee straks ook al direct de mogelijkheid hebben om op alle agendapunten te stemmen. U kunt ook met het uitbrengen van uw stem wachten totdat het betreffende agendapunt is behandeld.

Voor de deelnemers in de zaal: u kunt via de app op uw smartphone of tablet of op het apparaat dat u bij binnenkomst heeft gekregen stemmen. U hebt bij binnenkomst een vergadercode



gekregen. Wanneer u hiermee bent ingelogd, zult u via de app uw stem kunnen uitbrengen. U kunt voor- of tegenstemmen of u van stemming onthouden.

Voor de virtuele deelnemers: u bent ingelogd via het ABN AMRO-systeem en kunt momenteel dus ook uw stem uitbrengen op alle agendapunten. U kunt uw keuze wijzigen totdat de voorzitter de stemming aan het einde van de vergadering heeft gesloten en dan geldt uiteraard uw laatste keuze. Dit houdt dan ook in dat we pas aan het einde van de vergadering de uitslag van de stemming van alle agendapunten inzichtelijk hebben. Zodra de mogelijkheid tot stemmen aan het einde van de vergadering is gesloten, zullen we op het scherm hier de uitslagen laten zien van de stemmingen per agendapunt en dat is dan op basis van de stemmen die zijn uitgebracht door u tijdens de vergadering en middels schriftelijke of elektronische volmachten die al zijn uitgebracht.

Dan geef ik nu graag het woord weer aan de voorzitter.

De **voorzitter**: Dank je wel, Ewout. Dames en heren, dan kunt u nu uw stem uitbrengen over het bezoldigingsverslag 2022.

Advisory vote on Remuneration Report 2022

Remuneration report

15

The Supervisory Board is responsible for the remuneration policy of the Board of Management and its implementation. The Remuneration Committee oversees and continues to ensure the implementation of the remuneration policies as approved by the shareholders at the AGM and continues to ensure that decision-making is in line with those policies, PostNL's performance and strategic priorities.

Remuneration Committee

The Remuneration Committee consists of:

- Chairman: Willem de Maat
- Member: Renske Meijer
- Member: Rob de Waard
- Member: Herman Wils (since 13 April 2022)

The main responsibility of the Remuneration Committee is to:

- Make a proposal for a remuneration policy for the Board of Management and the Supervisory Board

- Make a proposal for the remuneration of the individual members of the Board of Management
- Prepare the remuneration report
- Make a proposal for other performance measures included in the remuneration policy and measure achievements against those for performance-related remuneration components
- Make a proposal for the general functional remuneration systems

116

Remuneration report 2022:

- Page 116-129 of the Annual Report 2022
- Actual Board of Management remuneration 2022: page 123
- 2022 remuneration implementation in line with policies
- Questions
- Advisory vote



29



Dan gaan wij door met agendapunt 4.

Agenda item 4

Adoption of the 2022 financial statements (Resolution)

Vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2022 (Besluit)



30

U vindt deze jaarrekening in ons bestuursverslag vanaf bladzijde 141. Zoals eerder gezegd, is de jaarrekening gecontroleerd door KPMG. De verklaringen van de accountant vindt u vanaf pagina 250 van het jaarverslag. We gaan nu over tot eventuele vragen uit de zaal dan wel die middels chat worden gesteld.

Zijn er nog vragen bij dit agendapunt. Als er geen verdere vragen zijn, stel ik vast dat het jaarverslag en de jaarrekening voldoende zijn behandeld. Dan herinner ik u eraan dat u uw stem kunt uitbrengen over de vaststelling van de jaarrekening 2022.



Agenda item 5

Dividend

Dividend



31

De **voorzitter**: Dan gaan we over op het dividend en punt 5a over het dividendbeleid.

Agenda item 5a

Dividend policy

Dividendbeleid



32



Conform de Nederlandse corporate governance code worden deze richtlijnen als apart agendapunt op deze vergadering behandeld en verantwoord. Het dividendbeleid is ongewijzigd gebleven ten opzichte van het dividendbeleid, zoals toegelicht tijdens de aandeelhoudersvergadering van vorig jaar. Hoofdpunten van het dividendbeleid zijn dat dividend wordt uitgekeerd onder de voorwaarde dat PostNL op correcte wijze binnen het vastgestelde financiële kader is gefinancierd. Het streven is een dividend uit te keren dat zich in belangrijke mate in lijn met de bedrijfsresultaten ontwikkelt, een pay-out ratio van circa 70 tot 90% van het genormaliseerde totaalresultaat en contanten of aandelen naar keuze van de aandeelhouder. Verder is het interim-dividend van ongeveer een derde van het dividend van het voorgaande jaar.

Dan gaan we nu door naar agendapunt 5b, de winstbestemming.

Agenda item 5b

Appropriation of profit (Resolution)

Winstbestemming (Besluit)



33

Onder de aanname dat de jaarrekening 2022 door u is vastgesteld, stellen wij in lijn met de statuten van PostNL voor een dividend ten laste van de winst over het boekjaar 2022 uit te keren aan de houders van gewone aandelen van EUR 0,16 per gewoon aandeel. Dit komt overeen met een pay-out ratio van 85% van het genormaliseerde totaalresultaat van EUR



90 mln. Hiervan is EUR 0,14 uitgekeerd als interim-dividend in augustus 2022, resulterend in een slotdividend van EUR 0,02 per aandeel. Conform het dividendbeleid zal het dividend naar keuze van de aandeelhouders in contant of gewone aandelen worden uitgekeerd.

Dit voorstel houdt ook het voorstel in om de Raad van Bestuur aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is om, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, te besluiten tot uitgifte van het aantal gewone aandelen dat nodig is om het dividend in aandelen uit te keren, evenals het uitsluiten van de voorkeursrechten ten aanzien van deze uitgifte. Dit exacte aantal aandelen zal uiteraard afhangen van de keuze die aandeelhouders maken tussen uitkering van dividend en aandelen dan wel in cash. De technische details rond de dividenuitkering hebt u kunnen lezen in de toelichting op de agenda van deze vergadering en de persberichten die op 27 februari en 7 maart jongstleden zijn gepubliceerd.

Dan gaan we nu over naar de beantwoording van vragen uit de zalen en die middels chat worden gesteld. Zijn er nog vragen bij dit agenda punt?

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Voorzitter. Ik zou veel liever zien dat er wat minder contant dividend de deur uitgaat en wat meer wordt gestopt in de inkoop van aandelen. Dat resulteert erin dat je geen waterval van aandelen hebt en dat je in de komende jaren een hogere winst per aandeel hebt, wat volgens mij voor het bedrijf beter is. Maar dat roep ik ieder jaar.

De **voorzitter**: Dat nemen we mee. Pim?

Pim Berendsen – CFO: Ik wil wel iets zeggen, maar niet omdat u het ieder jaar roept, mijnheer Van den Bos. Gegeven de balans per 21 december 2021 hebben we dat precies gedaan. De balans gaf toen ruimte om aandelen terug in te kopen. Onze aandeelhouders geven ons aan dat ze er dan aan hechten de keuze te hebben tussen aandelendividend of dividend in cash. Door de share buyback zorgen we ervoor dat het verwaterende effect van uitgifte van aandelen als gevolg van dividendbeleid wordt gemitigeerd, waardoor inderdaad de winst per aandeel stijgt. Dat hebben we ook bewerkstelligd hebben met de eerste tranche. We hebben 51 miljoen



aandelen teruggekocht en opnieuw op het moment dat de balans daar weer ruimte voor zou laten, overwegen we dat instrument maar met een leverage ratio schuld versus EBITDA van bijna 2 aan het einde van het jaar is het nu niet het moment om dat opnieuw te doen.

De heer **Keyner – VEB**: Hoe vermijdt u dat u cyclisch gaat inkopen? U koopt in als er ruimte is op de balans en dan staat het aandeel wellicht ook erg hoog en omgekeerd, als het aandeel een koopje lijkt op de aandelenmarkt, staat uw balans het niet toe. Hoe gaat u daarmee om?

Pim Berendsen – CFO: Door continu te kijken naar de beste manier om de balans te financieren, dus we zullen ook kijken de goede manieren om de uitstaande obligaties te herfinancieren, welk kapitaalbeslag we noodzakelijk achten voor de business gegeven het investeren in de competitivens van die business. We kijken natuurlijk ook meer jaren vooruit en dat doen we ook deze zomer weer als we een wat langere termijn strategisch perspectief gaan schetsen.

De heer **Keyner – VEB**: Begrijp ik uw antwoord goed, want dit verhaal kunt u in antwoord op heel veel soorten vragen over kapitaalallocatie geven. Wat concreter: hoe zorgt ervoor dat u dus feitelijk anticyclisch aandelen gaat inkopen? Of zegt u dat dit per definitie onmogelijk is omdat u dat niet mag op het moment dat u dat graag zou willen.

Pim Berendsen – CFO: Nee, Dat is niet per definitie, maar het is een functie van de kwaliteit van de balans en de capital allocation funnel die onderdeel zijn van de equity-story van PostNL. Op de allereerste plaats moeten we ervoor zorgen dat de performance van de business verbetert en dat de marges verbeteren. Naar verwachting gaan die dat ook doen op het moment dat de groei terugkomt. Van daaruit komen we weer terug naar de returns on invested capital die WACC overstijgen. Die zullen via cashflow leiden tot verbetering van de balans en dan kunnen we op dat moment bepalen wat de beste aanwending van die ruimte van die balans is.

De heer **Keyner – VEB**: Heel concreet en dit is de derde keer dat ik deze vraag stel: kunt u het issue vermijden zoals ik het zojuist heb omschreven? Dat moment dat het aandeel ...



Pim Berendsen – CFO: Het is niet per definitie een issue. Ik kan drie keer hetzelfde antwoord geven, maar dat issue is niet per definitie hetzelfde issue. De shareprice ontwikkeling is een functie van kapitaalmarkt en niet alleen van de onderliggende performance van PostNL.

De heer **Keyner – VEB:** Dank u wel.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers:** Het antwoord bevredigt me toch niet. U sprak over destijds 0,4. Het was een moment dat het leek dat het ontzettend goed zou gaan met PostNL. Had u toen niet beter kunnen afwachten om te kijken hoe het zou gaan lopen? U hanteert, geloof ik, 31 december 2021 en toen bent u gaan kopen. Maar als u drie maanden gewacht had en eerst eens had gekeken hoe het jaar zou lopen, had u misschien besloten om niet in te kopen.

Pim Berendsen – CFO: Juist om het niet iedere keer een willekeurig besluit te laten zijn, geven we heel nadrukkelijk aan hoe we de balansruimte gebruiken. Eerst en vooral investeren in de business et cetera. Per het einde van 2021 hadden we 0.4 EBITDA keer schuld op de balans, significant lager en ook geen beeld bij een andere of betere aanwending. Op dat moment was er een gereede verwachting – en wat ons betreft nog steeds toen een terechte verwachting – dat we 2022 zouden doormaken, zoals we ook voorspelden. En ja, wij zijn verrast, maar met ons heel veel anderen dat die oorlog is gekomen op 24 februari, met als gevolg daarvan de effecten die we eerder vandaag hebben besproken. Dat hebben we niet zien aankomen, maar het besluit was op dat moment genomen. We hadden ons ook gecommitteerd om dat te doen en dat hebben we ook met u als aandeelhouders gecommuniceerd en dus hebben we er ook uitvoering aan gegeven. En nog steeds zijn we het jaar geëindigd met een leverage ratio onder de 2.0, omdat we onderweg aangepast hebben door mitigerende maatregelen te nemen, door EUR 45 mln. kosten uit de keten te halen, door hard te sturen op werkkapitaal en door investeringsniveaus aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden zodat we binnen de kaders van het financiële beleid zijn gebleven.



De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Ik moet eerlijk zeggen dat ik toch al geen groot voorstander ben van aandeleninkoop, moet ik eerlijk zeggen. Wij hadden liever gehad dat u nog even gewacht had en het eens even had nagekeken, want het is geen steady business. Het is op en neer. Je bent afhankelijk van seizoensinvloeden en daarom zeg ik dat je beter wat meer geld in kas kunt hebben en kijken hoe het gaat. Blijft het goed gaan, dan kan je aandelen inkopen. Ik geloof dat die overweging niet helemaal goed is gemaakt.

Pim Berendsen – CFO: Daar zijn we niet met elkaar eens. Meer kan ik er niet over zeggen.

De **voorzitter**: Ik kijk nog even rond of er nog vragen zijn. Zijn die er niet, dan wil ik u eraan herinneren dat u uw stem kunt uitbrengen over de winstbestemming, agendapunt 5b.

Agenda item 6

Release from liability

Kwijting



34

Punt 6 van de agenda gaat over het verlenen van kwijting. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt gevraagd de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van PostNL kwijting te verlenen voor het door hen uitgevoerde taken in het financiële jaar 2022. Als Raad van Commissarissen geloven we dat het hebben van focus belangrijk is in het realiseren van de strategie en duurzame lange termijn waardecreatie.



Daarbij adresseren we de risico's en kansen ten aanzien van de strategie van PostNL. In het uitvoeren van onze taak als Raad van Commissarissen hebben wij daarbij een aantal zaken met name besproken met de Raad van bestuur, waaronder het omgaan met de uitdagingen die de huidige macro-economische omstandigheden met zich meebrengen en natuurlijk de situatie in België.

Als een van de grootste werkgevers van Nederland, wordt daarnaast veel aandacht besteed aan de mensen die bij en voor PostNL werken, uiteraard ook de resultaten van Pakketten, Mail NL en CBS en het creëren van waarde voor onze aandeelhouders. Andere voor PostNL zeer belangrijke onderwerpen die we regelmatig behandelen, zijn duurzaamheid en digitalisering. In dit alles staan wij de Raad van Bestuur bij, houden wij toezicht en adviseren wij daar waar nodig.

Als gezegd, 2022 was een uitdagend jaar en qua resultaten ook een teleurstellend jaar. De macro-economische omstandigheden en het geopolitieke speelveld leidden tot hoge inflatie en tot druk op arbeidskosten, leidend tot lage consumentenvertrouwen hetgeen impact had op de consumentenbestedingen. Wel willen we als Raad van Commissarissen benadrukken dat de Raad van Bestuur zo goed mogelijk heeft ingespeeld op de moeilijke omstandigheden waar PostNL en overigens de gehele e-commerce markt mee te maken heeft gehad.

Met het oog op de impact van de uitdagende macro-economische ontwikkelingen sinds eind februari 2022, welke impact zich gaandeweg het jaar steeds duidelijker heeft gemanifesteerd, heeft de Raad van Bestuur snel en stevig ingegrepen om de operationele efficiëntie te verbeteren en onze financiële positie te behouden, waarmee de resultaatontwikkeling in 2022 werd ondersteund. Naast de genomen efficiency maatregelen, zoals onder meer het verminderen van opslagcapaciteit en routeoptimalisaties, zijn de tarieven daar waar mogelijk aangepast aan de hogere kosten. Maatregelen zijn genomen om de impact van de kostenstijging te mitigeren en capaciteit zo goed mogelijk terug te schalen door investeringen terug te schalen in lijn met de volumes en door het strikt managen van werkkapitaal. Tegelijkertijd wordt er nog steeds goede progressie geboekt op belangrijke elementen, zoals de digitale transformatie en op duurzaamheid.



PostNL heeft verdere vooruitgang geboekt op ESG-gebied, zoals verdere verduurzaming en het afsluiten van nieuwe cao's, terwijl de versnelling van de digitale transformatie van PostNL gestaag doorgaat. Eveneens in 2022 voltooide PostNL de allereerste inkoop ooit van 51 miljoen aandelen en de pensioenregeling van PostNL is aangepast met een akkoord, waar zowel de werknemers, de deelnemers van de pensioenfondsen als PostNL van profiteren. Als zodanig wordt er uitvoering gegeven aan de strategie met inachtneming van de financiële positie van het bedrijf.

Gegeven de uitdagende omstandigheden is het cruciaal dat de Raad van Bestuur onder toezicht van de Raad van Commissarissen blijft investeren in het versterken van ons fundament en het verstevigen van onze positie in een dynamische en zeer competitieve markt. Ook in 2023 zullen we onze dienstverlening vernieuwen en de klantwaarde verbeteren. Naast verschillende initiatieven voor efficiencyverbetering, hoofdzakelijk bij Pakketten, hebben we ook een vermindering van onze overhead aangekondigd van 200 tot 300 fte's en andere maatregelen om de indirecte kosten verder terug te brengen. Op basis van de groeitrend in e-commerce op de lange termijn, die wordt ondersteund door fundamentele groei-indicatoren, hebben we alle vertrouwen in onze strategie. De proactieve aanpak van het management van PostNL zorgt voor een goede uitgangspositie voor PostNL om het groeitraject een e-commerce te kunnen hervatten. De gepresenteerde maatregelen zullen zich na 2023 vertalen in een beter resultaat dat verder wordt ondersteund wanneer het economische klimaat begint te verbeteren.

Als Raad van Commissarissen houden we toezicht op het gevoerde beleid en proberen we de Raad van Bestuur te stimuleren in zijn dagelijkse besluitvorming om het bedrijf door deze lastige periode heen te loodsen.

Dan ga ik nu over naar de behandeling van de betreffende agendapunten 6a en 6b.



Agenda item 6a

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

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



35

Als eerste agendapunt 6a. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt gevraagd de leden van de Raad van Bestuur van PostNL kwijting te verlenen voor de door hen uitgevoerde taken in het financieel jaar 2022 voor zover daarvan blijkt uit het bestuursverslag en de jaarrekening over het boekjaar 2022 of anderszins aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bekend is gemaakt.

We gaan we nu over naar de beantwoording van eventuele vragen uit de zaal en die middels chat worden gesteld. Er zijn geen vragen via chat gesteld. Zijn er nog vragen bij dit agendapunt?

Als er geen vragen zijn, herinner ik u er wederom aan dat u uw stem kunt uitbrengen over het voorstel om kwijting te verlenen aan de leden van de Raad van Bestuur van PostNL.



Agenda item 6b

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

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



36

Dan het verlenen van kwijting aan de leden van de Raad van Commissarissen, agendapunt 6b.

De Algemene vergadering van Aandeelhouders wordt ook gevraagd de leden van de Raad van Commissarissen kwijting te verlenen voor de door hen uitgevoerde taken in het financiële jaar 2022, voor zover daarvan blijkt uit het bestuursverslag en de jaarrekening over het boekjaar 2022 of anderszins aan de Algemene vergadering van Aandeelhouders bekend is gemaakt.

Zijn daar nog vragen over? Dat blijkt niet het geval te zijn. Dan mag ik u aan herinneren om uw stem uit te brengen over het voorstel om kwijting te verlenen aan de leden van de Raad van Commissarissen van PostNL.



Agenda item 7

Supervisory Board
Raad van Commissarissen

- A. Announcement of vacancies in the Supervisory Board
Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen
- B. Opportunity for the General Meeting to make recommendations for the appointment of members of the Supervisory Board
Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor de (her)benoeming van leden van de Raad van Commissarissen
- C. Announcement by the Supervisory Board of the persons nominated for appointment
Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen



37

Dan gaan we nu over op agendapunt 7, de samenstelling van de Raad van Commissarissen.

Agenda item 7

Supervisory Board
Raad van Commissarissen

- A. Announcement of vacancies in the Supervisory Board
Kennisgeving van vacatures in de Raad van Commissarissen
- B. Opportunity for the General Meeting to make recommendations for the appointment of members of the Supervisory Board
Gelegenheid tot het doen van aanbevelingen door de Algemene Vergadering voor de (her)benoeming van leden van de Raad van Commissarissen
- C. Announcement by the Supervisory Board of the persons nominated for appointment
Kennisgeving door de Raad van Commissarissen van de voor (her)benoeming voorgedragen personen



37



Als eerste agendapunt 7a. In lijn met het eerste lid van artikel 23 van de statuten, bestaat de Raad van Commissarissen uit tenminste drie leden. De Raad van Commissarissen bepaalt het aantal leden zelf. Marike van Lier Lels zal aftreden per het tijdstip van sluiting van deze jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders, conform het door de Raad van Commissarissen vastgestelde rooster van aftreden. Gelukkig is Marike graag beschikbaar voor herbenoeming voor een periode van vier jaar en de Raad van Commissarissen is unaniem in de wens om haar heel graag voor de Raad van Commissarissen te behouden. Daar kom ik zo nog op terug.

Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen naar aanleiding van de gesprekken die het afgelopen jaar zijn gevoerd met VESA Equity Investment, besloten om Martin Plavec voor te dragen als additioneel lid van de Raad van Commissarissen, zodat na afloop van deze vergadering de Raad van Commissarissen van PostNL uit acht leden zal bestaan.

Dan agendapunt 7b. 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 geldende profielschets. Ons is niet bekend dat de Algemene Vergadering van Aandeelhouders gebruik wenst te maken van haar bevoegdheid een aanbeveling te doen. We gaan er zodoende van uit dat de vergadering afziet van het doen van een aanbeveling en gaan door naar het volgende agendapunt.

Agendapunt 7c. Nu door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders geen aanbeveling van andere personen is gedaan, wenst de Raad van Commissarissen Martin Plavec voor te dragen ter benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar en Marike van Lier Lels te herbenoemen tot lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar. Beide benoemingen zijn met inachtneming van de bepalingen van de corporate governance code en geldende wet- en regelgeving.



Agenda item 7d

Proposal to reappoint Marike van Lier Lels as member of the Supervisory Board (Resolution)

Voorstel tot herbenoeming van Marike van Lier Lels (Besluit)



38

Dan agendapunt 7d. De Raad van Commissarissen draagt graag Marike van Lier Lels voor tot herbenoeming tot lid van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen is unaniem van mening dat de deskundigheid van Marike de afgelopen vier jaren van grote waarde is geweest voor PostNL. Zij heeft veel ervaring als bestuurder van grote ondernemingen, veel ervaring in de logistieke sector en heeft de afgelopen vier jaar bij PostNL zeer veel kennis en ervaring opgedaan van PostNL en de markt waarin PostNL opereert. In dat licht gezien, zou de Raad van Commissarissen haar kennis, ervaring en deskundigheid heel graag wensen te behouden en we zijn dan ook verheugd dat Marike daarvoor beschikbaar is. Haar CV en de motivering voor haar voordracht hebt u kunnen lezen in de toelichting op de agenda.

Zijn er vragen voor haar in de zaal?

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Ik heb er bezwaar tegen dat mevrouw Van Lier Lels wordt herbenoemd. Ik heb daar een aantal moverende redenen voor die ik niet hier in het openbaar wil zeggen, maar ik vind dat de Raad van Commissarissen moet blijven bestaan uit zeven personen. Als we bij PostNL reorganiseren op operationeel niveau, vind ik ook dat we het aantal leden in de toezichthoudende rol in acht moeten nemen.



De **voorzitter**: Dank u wel, maar ik ben het niet met u eens. Ik zou Marike niet graag willen missen gezien wat zij inbrengt. Ik neem aan dat u het accepteert dat wij dat niet zullen doen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Wij zouden graag weten wat de motivatie van mevrouw Van Lier Lels is om nog vier jaar commissaris te zijn bij dit mooie bedrijf.

De **voorzitter**: Marike, mag ik jou vragen wat je motivatie is?

Marike van Lier Lels – lid van de Raad van Commissarissen: Ik ben inderdaad al vier jaar commissaris en ik zou heel graag nog vier jaar commissaris willen zijn. PostNL is een prachtig bedrijf, goed geleid en staat midden in onze samenleving. Het bedrijf heeft een enorme maatschappelijke verantwoordelijkheid en dat boeit mij enorm. Daarnaast denk ik dat ik met mijn ervaring – ik heb bij Schiphol gewerkt, bij Van Gend & Loos, bij Connexxion, altijd wel in de logistieke sector – ook toegevoegde waarde kan hebben binnen de Raad van Commissarissen. Mijn achtergrond is echt logistiek, operationeel en in die zin probeer ik daar ook mijn steentje bij te dragen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Dank u wel.

De **voorzitter**: Zijn er nog meer vragen? Nee? Dan mag ik u eraan herinneren dat u uw stem kunt uitbrengen over het voorstel om Marike te herbenoemen als lid van de Raad van Commissarissen.



Agenda item 7e

Proposal to appoint Martin Plavec as member of the Supervisory Board (Resolution)

Voorstel tot benoeming van Martin Plavec (Besluit)



39

Agendapunt 7e. Zoals we al eerder hebben aangegeven, is de Raad van Commissarissen sinds begin vorig jaar in gesprek geweest met VESA Equity Investment over de toevoeging van een commissaris. Gegeven het belang van VESA Equity Investment in PostNL is dat in lijn met hun beleid. We hebben hier goed en kritisch met hen over gesproken en dit uiteraard ook met de voltallige Raad van Commissarissen goed besproken. Als zodanig is dus ook een zorgvuldig proces gelopen. Uiteindelijk hebben we als Raad van Commissarissen besloten dat wij voorstander zijn van een toevoeging en in samenspraak met VESA Equity Investment is besloten om Martin Plavec voor te dragen ter benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen is van mening dat Martin goed past in het profiel van de Raad van Commissarissen en toevoegt aan de diversiteit binnen de Raad van Commissarissen. Daarnaast krijgt de Raad van Commissarissen met toevoeging van Martin een waardevolle aanvulling op zijn al bestaande kennis op het gebied van e-commerce en last-milebezorging. We zijn dan ook verheugd dat hij voor ons beschikbaar is. Zijn CV en de motivering voor zijn voordracht hebt u ook kunnen lezen in de toelichting op dit agendapunt.

In aanvulling op de kennis die Martin meebrengt doet zijn toevoeging tevens recht aan de grootte van het belang van VESA Equity Investment in PostNL en onderschrijft het hun



beoogde langetermijninvestering in PostNL en de steun van VESA Equity Investment in de strategie en het management van PostNL. Dit is ook te lezen in het bericht dat VESA heeft gepubliceerd. Gegeven het feit dat Martin is gelieerd aan VESA Equity Investment kwalificeert Martin overigens als niet-onafhankelijk conform de corporate governance code.

Zoals al aangegeven is Martin digitaal aanwezig in de vergadering. Hij zal zichzelf introduceren en u kunt uiteraard ook eventuele vragen aan hem stellen. Omdat hij de Tsjechische nationaliteit heeft en geen Nederlands spreekt, zal Martin zijn introductie in het Engels doen en eventuele vragen in het Engels beantwoorden en er is een tolk aanwezig om de introductie en beantwoorden van vragen voor u te vertalen naar het Nederlands. Indien gewenst, hebt u een headset gekregen om deze vertaling naar het Nederlands te horen. U kunt er uiteraard ook voor kiezen om zonder headset naar het Engels te luisteren. De tolk zal de tevens voor zorgen dat uw vraag in Nederlands voor Martin worden vertaald naar het Engels. Dat geeft u de mogelijkheid om, indien gewenst, uw vraag in het Nederlands te stellen. Deze zal voor Martin worden vertaald. Houdt u hierbij alstublieft rekening met enige vertraging.

Voordat ik Martin het woord geef, wil ik u nog meegeven dat Martin aanwezig is in zijn hoedanigheid als voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen en niet als representant van VESA Equity Investment.

Martin, ik hoop dat je het hebt gevolgd. Mag ik je om een korte introductie vragen?

Martin Plavec – aspirant lid van de Raad van Commissarissen (via tolk): Hartelijk dank dat ik het woord heb gekregen. Allereerst goedemiddag iedereen. Graag wil ik de Raad van Commissarissen bedanken voor de nominatie en dank ook voor het hele proces en alle gesprekken met de leden van de Raad van Commissarissen. Mijn naam is Martin Plavec en, zoals gezegd, heb ik de Tsjechische nationaliteit. Ik ben jurist en econoom. Professioneel, in mijn carrière heb ik verschillende financiële posities gehad in de EP Group de afgelopen jaren, met name op het gebied van media, retail en logistiek. Ik ben Investment manager geweest bij VESA en dat zijn investeringen in de kapitaalmarkten en dus ook in PostNL. Ik heb ook gewerkt bij Czech Invest dat in media investeert, actief in Tsjechië en in Frankrijk met name. Daarnaast



ben ik lid van de Board van de DoDo Group, een innovatieve startup die dezelfde-dag-logistieke oplossingen biedt voor e-commerce in het algemeen.

Als investeringsexpert gaat mijn interesse uit naar PostNL, de strategie, financiën, en ik kan bijdragen op het gebied van e-commerce. Daarmee wil ik u graag hartelijk danken voor uw aandacht en geef ik graag ook het woord terug aan de voorzitter.

De **voorzitter**: Dank voor je introductie. We gaan nu over tot beantwoording van eventuele vragen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Ik zal niet vragen hoe u met meneer in contact bent gekomen, want hij is u gewoon opgelegd. Er is tenminste verzocht of u ermee akkoord kon gaan. Wat we nog willen weten, is zijn motivatie om hier bij dit bedrijf commissaris te zijn.

De **voorzitter**: Het is misschien goed dat ik snel even reageer op uw eerste opmerking dat hij ons opgelegd is. Wij hebben in heel goede afstemming meer dan een jaar geleden gesprekken gevoerd – en ook gedurende het jaar door – over welk profiel wij zoeken en wie wij zoeken. Dat is in een heel goede verstandhouding met elkaar afgestemd. Bovendien hebt u uit de introductie van Martin kunnen horen dat hij kennis en kunde heeft van logistieke bedrijven, de last mile en in retail. Voor de rest is het een bijzonder intelligente man. Hij voegt toe aan de diversiteit maar hij versterkt ook de Raad van Commissarissen, los van het feit dat hij natuurlijk verbonden is aan een grote aandeelhouder. Ik heb een beetje bezwaar tegen de woorden dat hij ons opgelegd is, maar dat zult u begrijpen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Ik bedoel het eigenlijk niet zoals ik het gezegd heb.

De **voorzitter**: Maar zullen we hem vragen naar zijn motivatie? Martin, kan je ingaan op je motivatie?



Martin Plavec – aspirant lid van de Raad van Commissarissen (via tolk): Zeker wel. De motivatie is duidelijk. Zoals gezegd, heb ik zes jaar in de VESA group gewerkt in de logistiek en ik ben ervan overtuigd dat ik kennis kan inbrengen vooral op het gebied van e-commerce en last-mile delivery. Dat groeit en dat is belangrijk ook voor de toekomst van de vennootschap en daar willen wij aan bijdragen.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Wat kunt u toevoegen aan PostNL?

Martin Plavec – aspirant lid van de Raad van Commissarissen (via tolk): Zoals ik gezegd heb, de kennis die ik meebreng heeft met name te maken met de strategie. Alle investeringen die wij in de portefeuille zijn allemaal strategische beleggingen. Ik heb sterke financiële kwaliteiten en dat is ook een belangrijke vereiste voor de functie die ik binnen de VESA groep vervul. Daarnaast ben ik heel pragmatisch ingesteld. In het management van de DoDo Group wordt gewerkt aan oplossingen voor e-commerce, e-winkelen, supermarktwinkelen en dergelijke.

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Welcome to PostNL! Ik heb twee vragen en wel over andere deelnemingen van VESA. Dat betreft GLS en – als ik het goed zeg – ook een soort PostNL in Polen, Roemenië en Tsjechië die ook last-mile delivery doet. Heeft VESA bedoelingen om een aantal netwerken aan elkaar te koppelen op basis van zelfstandigheid?

De **voorzitter**: Mijnheer Van den Bos, ik moet u er wel even aan herinneren dat ik zelf net gezegd heb dat Martin als afhankelijk commissaris maar wel als commissaris naar PostNL komt en niet als vertegenwoordiger van VESA.

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Nou ja, als je 29% van de aandelen hebt, begrijp ik – dat doe ik ook als investeerder – dat je op een gegeven ogenblik daar mensen in een uitvoerend of toezichhoudend comité wil hebben om toezicht te houden op de centjes. Dan kunnen we er linksom of rechtsom anders over denken, maar het is gewoon een gegeven. Vandaar mijn vraag met betrekking tot de andere investeringen van VESA. Ik ga niet vragen



of West Ham United samengaat met Feyenoord, maar wel vraag ik naar GLS, een dochtermaatschappij van British Mail waar zij voor 15% of 18% in zitten. DoDo is een deelneming van VESA in Roemenië, Tsjechië en Polen. Worden daar kralen geregen, ieder op zelfstandige basis maar wel gebruikmakend van de kennis en dergelijke in de bedrijven? Dat is de vraag. Er vindt gewoon een goedkeuring plaats. Als je 29% hebt van de aandelen, volgt de rest vanzelf. Het is een heel logische vraag. Het gaat ook om continuïteit naar PostNL toe. Hoe staat hij als investeerder in de andere ondernemingen? Ik zie geen verschil tussen een investeerder en een commissaris.

De **voorzitter**: Er is wel een verschil, maar ik geef Martin de gelegenheid om antwoord te geven op uw vraag. Martin zit hier in de eerste plaats als potentiële commissaris van PostNL. Martin, ik hoop dat je deze discussie hebt gevolgd. Ik weet niet of je daar een antwoord op kunt geven.

Martin Plavec – aspirant lid van de Raad van Commissarissen (via tolk): Ja, ik ben het helemaal met je eens. Het was een snelle vertaling maar ik heb het wel begrepen, denk ik. Ik denk echter niet dat deze vraag verband houdt met mijn positie en waarom ik vandaag hier aanwezig ben, dus ik ga er niet op antwoorden.

De heer Keyner – VEB: Normaal gesproken, zijn wij als VEB niet zo heel erg gelukkig met afhankelijke commissarissen, maar ik heb mijn stem zojuist gewijzigd. Als er één onderneming baat heeft bij iemand die zo'n grote stake heeft als aandeelhouder in PostNL, kan PostNL hier juist heel veel van leren. Een stukje van de aandeelhoudersgedrevenheid kan geen kwaad en misschien is er hier iemand waar u als commissaris heel veel van kan leren en waar ook het bestuur een bepaalde druk van zal ervaren. Dus eigenlijk juich ik het toe. Voor het eerst!

De **voorzitter**: Dat is welkom, dank u wel, Maar het lag me om de lippen om eerder op uw vragen dit antwoord ook te geven, maar u hebt het zelf bedacht.

De heer **Jansen – FNV**: Ik heb een paar vragen naar aanleiding van de voordracht, niet aan de heer Plavec zelf, maar aan de Raad van Commissarissen. Jullie refereerden zelf aan de



Nederlandse corporate governance code en volgens mij zijn vakbonden, in ieder geval wij, ook deels betrokken bij die code. U hebt aangegeven dat bij deze voordracht de persoon in kwestie niet onafhankelijk is. Die constatering hadden wij zelf ook gemaakt. Jammer om te constateren dat jullie dat in de CV schrijven en niet gewoon bij het agendapunt. Maar, gegeven de code, vind ik een belangrijk ander punt dat niet besproken is maar waar wij ook niet over worden geïnformeerd als aandeelhouders is principe 2.7 over mogelijke belangenverstremgeling. Als er een potentieel lid van de Raad van Commissarissen wordt voorgedragen die een dienstverband heeft met een partij die bijna 30% aandelen in haar bezit heeft – je kunt discussie voeren over het stemrecht en dergelijke – dan hebben wij een aantal vragen.

Hoe gaat PostNL, gegeven het feit dat VESA 30% van de aandelen heeft, voorkomen dat VESA in enige vorm kan profiteren van de informatie die zij via de Raad van Commissarissen wellicht zou kunnen krijgen? Daarnaast staan er bij de AFM twee percentages geregistreerd: 29,9% en 31,4%. Een interessante vraag is ook – even los van dividend – dat er rond de 30% een verplichting tot een openbaar bod is. Gegeven dat feit wordt het element van mogelijke belangenverstremgeling veel groter, want er kan een situatie ontstaan dat VESA een bod moet doen. Dus dat leidt tot de tweede vraag: heeft VESA al een openbaar bod uitgebracht dan wel hoe gaat PostNL met die situatie om, om te voorkomen dat er wordt geprofiteerd van mogelijke belangenverstremgeling? Ik zeg niet dat er sprake is van belangenverstremgeling ik zeg dat er gegeven principe 2.7 het risico bestaat van mogelijke belangenverstremgeling. Dan is de vraag aan de Raad van Commissarissen hoe zij daarmee omgaan en hoe dat is geborgd in het besluitvormingsproces maar ook in het beraadslagingsproces. Daar zeggen de governance code en het Nederlands Burgerlijk Wetboek ook wat over.

De **voorzitter**: Ik heb daar een hele duidelijke mening over, maar misschien is het goed dat Ewout het juridische kader even schetst. Als er sprake van belangenverstremgeling is, neemt de betreffende persoon geen deel aan de vergadering over dat punt. Ik kan voorbeelden geven waar ik daar zelf mee te maken heb gehad in het verleden. Dat is de corporate governance in Nederland.

Ewout de Wit – secretaris: Ik kan dat inderdaad alleen maar bevestigen. Zodra er een conflict of interest is, mag de heer Plavec of welke commissaris dan ook niet deelnemen aan de



beraadslaging. Tot die tijd uiteraard wel. Wat we met Martin zoals we dat ook met andere commissarissen afspreken, is onder meer geheimhouding. Op die manier borg je dat geen informatie mag worden gedeeld met de aandeelhouder.

De heer **Jansen – FNV**: Ik begrijp het antwoord, maar dat neemt niet weg dat wij onze zorgen hebben gegeven het feit van de mogelijke belangenverstremming. Jullie geven daar een duidelijk antwoord op, maar gegeven het risico vinden wij het niet goed dat deze persoon wordt voorgedragen. Wij zullen dus tegenstemmen.

De **voorzitter**: Dat is duidelijk. Het is trouwens heel normaal dat een aandeelhouder met zo'n belang een commissaris voordraagt.

De heer **Dekker – particulier aandeelhouder**: Ik heb in mijn leven al heel veel aandeelhoudersvergaderingen bezocht en ook heel wat meegemaakt, maar ik roep toch even in herinnering aan casus als De Telegraaf blocking minority, de Batenburg blocking minority en HAL versus Boskalis. Het is natuurlijk wel dat de 30%-regel gelijk een makkelijke trigger is voor iemand die daar vlak tegenaan zit. Het is eigenlijk een beetje door de AFM veroorzaakt. Hij hoeft namelijk alleen maar een klein beetje bij te kopen en hij is verplicht tot een bod. Je kunt het niet eens afstoppen op vrijwilligheid. Mijn vraag is al eerder gesteld. Dit is een commissaris die uiteraard onafhankelijk opereert als commissaris, maar hij krijgt natuurlijk wel kennis, ook historische kennis over de waarde van het bedrijf. Ik had eigenlijk toch wel verwacht dat er formele of informele afspraken zouden zijn gemaakt over bijvoorbeeld een standstill agreement voor bijvoorbeeld drie jaar. Maar daar kunt u verder niets over zeggen?

De **voorzitter**: Wat wij ook belangrijk vinden, is dat ze de strategie van PostNL en ook het management van PostNL ondersteunen. Volgens mij was dat en is dat op dit moment voldoende.

De heer **Dekker – particulier aandeelhouder**: Bij De Telegraaf lag dat anders, maar ik roep toch in herinnering dat de commissaris bij Batenburg – toevallig eenzelfde commissaris als bij



De Telegraaf – naar mijn indruk uiterst tevreden over Batenburg. Dat gaf hem eerder aanleiding om 100% bij elkaar te grabbelen dan om niet te bieden. Dat is toch wel een factor.

De **voorzitter**: Toevallig was ik zelf voorzitter van de Raad van Commissarissen van TMG, dus ja. Maar wij hebben er alle vertrouwen in en we hebben er afspraken over gemaakt. Meer valt er niet over te zeggen. Ik zie met plezier tegemoet dat Martin lid wordt van onze Raad van Commissarissen.

Mag ik u eraan herinneren om uw stem uit te brengen?

Dan gaan wij over naar agendapunt 7f, mededeling over vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2024 zullen ontstaan

Agenda item 7f

Announcement of vacancies in the Supervisory Board as per the close of the Annual General Meeting of Shareholders in 2024

Mededeling van vacatures in de Raad van Commissarissen die na afloop van de Jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2024 zullen ontstaan



40

Volgens het rooster van aftreden zullen Jeroen Hoencamp en Ad Melkert per tijdstip van de sluiting van deze jaarlijkse AVA in 2024 aftreden als commissaris. Ze hebben gelukkig beiden aangegeven beschikbaar te zijn voor herbenoeming en daar zijn wij blij mee. Zijn er nog vragen



over dit punt? Nee?, dan zou ik graag over willen gaan naar het volgende agendapunt, agendapunt 8.

Agenda item 8

Intended reappointment of Herna Verhagen as member of the Board of Management

Voorgenomen herbenoeming van Herna Verhagen als lid van de Raad van Bestuur



41

Zoals op 10 oktober 2022 is aangekondigd, is de Raad van Commissarissen voornemens Herna Verhagen te herbenoemen als CEO en lid van de Raad van Bestuur van PostNL met ingang van 18 april 2023 voor een termijn van vier jaar. U heeft haar CV en de belangrijkste elementen van haar beloningspakket – dat niet zal wijzigen – als gevolg van de herbenoeming kunnen lezen. De Raad van Commissarissen is heel blij dat Herna opnieuw beschikbaar is voor PostNL in deze belangrijke fase. Met Herna aan het roer heeft PostNL de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet in het realiseren van onze strategie en ambitie en om waarde te creëren voor PostNL. We hebben sterke groei gezien bij Pakketten en transformatie naar een e-commerce bedrijf. We hebben een positief geconsolideerd eigen vermogen gerealiseerd. We hebben ons pensioenprobleem opgelost, wat leidt tot een hogere indexatie in 2023 en aanzienlijk lagere pensioenkosten vanaf 2023 en het volledig wegvallen van het risico op mogelijk bijstorting in de toekomst. Wij hebben onze Duitse en Italiaanse activiteiten alsmede andere non-core deelnemingen verkocht en hebben Sandd overgenomen en volledig



geïntegreerd, en een grote sale and leasebacktransactie gedaan. Daarnaast zijn er grote stappen gezet op duurzaamheid en op de versnelling van de digitale transformatie. Dit heeft allemaal geleid tot er een betere financiële positie. In lijn met ons capital allocatie framework blijven we investeren in de versnelling van onze digitalisering, in onze mensen en in duurzaamheid. Daarnaast hebben we eerder al stilgestaan bij de manier waarop Herna samen met Pim met het oog op de impact van de uitdagende macro-economische ontwikkelingen sinds eind februari 2022 snel en stevig hebben ingegrepen om de operationele efficiency te verbeteren en onze financiële positie te behouden, waarmee de resultatenontwikkeling in 2022 werd ondersteund, terwijl er tegelijkertijd nog steeds goede progressie geboekt is om belangrijke elementen, zoals de digitale transformatie en op duurzaamheid en het afsluiten van nieuwe cao's en aanpassing van de pensioenregeling met een akkoord, waar zowel de werknemers, de deelnemers van de pensioenfondsen als PostNL van profiteren.

De proactieve aanpak van het management onder leiding van Herna zorgt voor een goede uitgangspositie voor PostNL om het groeitraject in e-commerce te kunnen hervatten. Daarnaast is het management team onder de Raad van Bestuur grondig vernieuwd met onder meer een nieuwe invulling van het Executive Committee. Dit alles maakt het voor de Raad van Commissarissen van het grootste belang dat Herna leiding blijft geven aan de onderneming en PostNL door de lastige omstandigheden heen blijft loodsen. Herna besteedt ontzettend veel tijd aan PostNL en is altijd en overal aanwezig. Met haar uitgebreide kennis, ervaring en netwerk is Herna bij uitstek de aangewezen persoon om PostNL en samen met Pim ook in de volgende fase te leiden.

Zijn hier nog vragen of opmerkingen over?

De heer **Keyner – VEB**: Het zal u niet verbazen dat ik hierover wat vragen of opmerkingen over heb. Allereerst, voor ik met die respectvolle wel kritische opmerkingen begin, dik tien jaar geleden sprak ik, toen de aankondiging kwam van mevrouw Verhagen, over een kansloze missie, niet vanwege mevrouw Verhagen, maar gezien de situatie waarin PostNL zich toen bevond. Ik dacht dat Superman of Supervrouw kan hier niets van maken; deze tent gaat nooit renderen. Dat heb ik letterlijk tegen mijn collega's toen geroepen. De meningen verschilden



trouwens binnen de VEB, maar ik was er bijzonder pessimistisch over terwijl ik van nature een optimist ben. Terugkijkend moet ik erkennen dat veel van de issues die toen op het bord lagen, zijn opgelost. De pensioenkwestie staat helemaal bovenaan. Ik meen dat post een veel groter gedeelte zal zijn geweest dan pakketten, dus daar is een betere balans in gekomen. En de tent draait nog en dat op zich is al een compliment waard, temeer omdat je als bestuursvoorzitter van PostNL relatief weinig vrijheid hebt. De politiek heeft zeer veel invloed; je kunt de prijs van je eigen product nauwelijks zelf bepalen. Dat geldt voor de meeste ondernemingen in een heel andere mate.

Dat gezegd hebbende, ik hoorde klachten vanuit FNV over een leefbaar loon en EUR 12 per uur is heel weinig. Van EUR 2.000 bruto kun je niet of nauwelijks leven en dan moet je met een partner of meer dan 40 uur gaan werken. Ook aandeelhouders, in tegenstelling tot wellicht wat sommige mensen denken, zijn onder het bewind – in positieve zin – van mevrouw Verhagen niet heel veel rijker geworden. Een belegger die zo'n EUR 1.000 had geïnvesteerd zo'n dikke tien jaar geleden heeft er nog EUR 800 van over, inclusief alle dividenden en dergelijke. Dus met de complimenten dat de boel bij elkaar is gehouden en probleem dossiers zijn opgelost, één ding is er niet voor elkaar en dat is economische waardecreatie die resulteert in waarde voor aandeelhouder. Als je kijkt dat het twee of drie jaar duurt, snap ik dat, maar we praten over tien jaar. De vraag is dus heel concreet, waarom zou ik vertrouwen moeten hebben dat mevrouw Verhagen samen met haar collega Berendsen er wel in gaat slagen de komende vier jaar ook voor aandeelhouders die waarde te creëren? De tent draait, klanten zijn relatief tevreden, niet iedereen van de werknemers is zo ontevreden als wij vandaag hoorden, dus met de stakeholders zit het wel oké. Maar de aandeelhouders komen er toch zeer bekaaid van af. Wat doet u besluiten om toch hiermee door te gaan? Is er werkelijk niemand anders op de wereld die deze organisatie zou kunnen leiden?

De **voorzitter**: Wij hebben er lang over gesproken en ook binnen de Raad van Commissarissen hebben wij onze afwegingen gemaakt, maar wij denken echt vooral aan de ervaring en de kennis en de grote hoeveelheid tijd die Herna Verhagen aan PostNL besteedt. Ik vind het ook altijd wel knap. Ik heb niet die ervaring intern van tien jaar, maar ik zie ook de resultaten en wat er gedaan is. Er zijn altijd nog een hoop dingen die nog gedaan moeten



worden. Dan vinden wij toch met zijn allen dat zij samen met Pim het meest geëigende team is om dit te doen. Is er dan niemand op deze wereld nou? Nou, op dit moment niet!

De heer **Keyner – VEB**: Kijk, dit antwoord is niet geheel verrassend en misschien is het ook best wel gemeen dat ik het zo stel, maar is de conclusie dus dat gezien de situatie waarin PostNL zo'n tien jaar geleden verkeerde dat het zo'n zwak systeem was, dat het verdienmodel zo zwak was en dat er zo veel reparatiewerkzaamheden moesten gebeuren, dan wel dat de marktomstandigheden zo dramatisch waren dat er niets beters uit te halen viel, maar dat voor de komende jaren uiteindelijk ook voor de aandeelhouders de boel gaat renderen? Als het antwoord daarop ook 'nee' is en de boel blijft draaien maar niet rendeert, is deze keuze niet begrijpelijk.

De **voorzitter**: We hebben een heel bijzonder jaar gehad en er zijn de nodige maatregelen getroffen door de Raad van Bestuur. Die zullen hun vruchten afwerpen, misschien niet meteen maar wel op termijn. Ik ga u echter niets beloven; dat kunt u ook niet van mij verwachten. Wij geloven echt dat dit het goede team is op dit moment. We hebben ook al eerder aangehaald dat het hele Executive Committee ook grotendeels is vervangen. Wij hebben heel veel vertrouwen.

De heer **Keyner – VEB**: Laten we hopen dat het ook voor aandeelhouders rendeert. Nogmaals, ondanks ons kritische commentaar, ook complimenten voor de dingen die wel goed zijn gegaan. Er zullen alleen niet veel aandeelhouders zijn die erg veel zijn opgeschoten.

De heer **Van den Bos – particulier belegger**: Ik ken mevrouw Verhagen al langer. Zij is voorgesteld door Piet Klaver, een commissaris, een bestuurder die ik zeer hoog acht. Mevrouw Verhagen en Piet Klaver hebben de puinhoop – laat ik het zo maar rustig noemen – van de periode Bakker, Koorstra en die Franse dame op moeten ruimen. We hebben te maken met een aantal componenten hier in Nederland, onder andere de politiek die grote invloed heeft, maar ikzelf ben blij dat mevrouw Verhagen nog vier jaar de kar wil trekken. Ik zal altijd voorstemmen.



De **voorzitter**: Dank u wel.

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Ik ken mevrouw Verhagen ook al een dagje langer dan vandaag. Ze was ooit directeur bij Pakketpost en ik heb ook een aantal jaren bij PostNL en TNT gewerkt. Ik heb in Zaltbommel gewerkt, in Nijmegen ...

De **voorzitter**: Komt u naar een vraag?

De heer **Stevense – Stichting Rechtsbescherming Beleggers**: Mevrouw Verhagen weet echt wat er op de werkvloer gebeurt. Ze heeft ook een vrachtwagenrijbewijs. Vier keer per jaar rijdt ze naar de post toe. Zij weet wat er op de vloer gebeurt. In mijn ogen is zij de beste persoon die het kan leiden. Wat hebben wij aan iemand die hier komt, op kantoor heeft gezeten, zo eens door een depot heenloopt en dan probeert de boel hier te bestieren. Wij moeten iemand hebben die echt weet wat er op de vloer gebeurt. Zij weet wat er in een sorteercentrum gebeurt. Zij weet wat er in een pakkettensorteercentrum gebeurt. Je kunt haar alles vragen. Ik vind dat we geen betere kunnen hebben!

De **voorzitter**: Dank u wel!

De heer **Dekker – particulier aandeelhouder**: Ik begrijp de opmerking van de VEB op zichzelf wel, maar ik herinner me drie belangrijke componenten. De eerste is dat PostNL is gestart met een volstrekt onverantwoorde balans. Dat was een buitengewoon lastige factor, zeker gelet op het aandelenpakket in de andere maatschappij, zal ik maar zeggen, waar heel grote fluctuaties in zijn geweest. Ten tweede hebben we het grote probleem gehad met de tamelijke onverantwoorde bedrijfsvoering van Sandd, waarvoor uiteindelijk een uitkoopoplossing uit de lucht is komen vallen, maar dat heeft de markt langdurig verziekt. En dat vind ik wel heel belangrijke factoren die we gelukkig toch hebben overleefd. Dus ik heb echt het gevoel dat er naar vermogen, vanuit een tamelijk onverantwoord ongunstige uitgangspositie waar ze niets aan kan doen, in ieder geval toch een behoorlijk degelijke basis is gelegd en daar ben ik als aandeelhouder erg tevreden over. Ik begrijp dat het een moeilijke situatie zal blijven. Die moeilijke situatie was eerst nog erger doordat het met de pensioenvoorzieningen ook



ontzettend is tegengelopen door renteontwikkelingen en dergelijke, dus al met al hebben we drie heel lastige factoren toch weten te overwinnen. Dat we nog steeds niet zo verschrikkelijk winstgevend voorstaan na eindelijk twee meevallende jaren – cynisch gezegd – door corona, dat is dan maar zo maar ik heb er wel vertrouwen in dat ervan gemaakt wordt wat ervan te maken valt. Daarvoor mijn dank.

De **voorzitter**: Dank u wel.

Als er geen vragen meer zijn, gaan we door naar agendapunt 9.

Agenda item 9

Designation of the Board of Management

Machtiging van de Raad van Bestuur



42

Allereerst agendapunt 9a.



Agenda item 9a

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

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



43

Ook dit jaar stellen we weer voor de Raad van Bestuur aan te wijzen als bevoegd orgaan om te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen en tot het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen voor een periode van 18 maanden vanaf de datum van deze vergadering. Dat is dus tot 18 oktober 2024. Als dit agendapunt wordt aangenomen, komt daarmee de eerder gegeven aanwijzing die loopt tot 19 oktober 2023 te vervallen. Deze aanwijzing wordt elk jaar gevraagd. Gelijk aan vorig jaar zou de bevoegdheid van de Raad van Bestuur zijn beperkt tot een maximum van 10% van het geplaatste aandelenkapitaal op het moment van uitgifte. Zijn daar nog vragen? Nee, dank u wel.

Als u geen vragen meer hebt, dan herinner ik u eraan dat u uw stem kunt uitbrengen over dit voorstel 9a.



Agenda item 9b

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

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



44

Dan gaan we over op 9b, de aanwijzing van de Raad van Bestuur met betrekking tot het voorkeursrecht. Dit hangt samen met het hiervoor gedane voorstel. Voorgesteld wordt om de Raad van Bestuur aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is het voorkeursrecht bij uitgifte van gewone aandelen, inclusief het verlenen van rechten tot het nemen van gewone aandelen te beperken of uit te sluiten voor een periode van 18 maanden te rekenen vanaf vandaag dus tot 18 oktober 2024. Als dit agendapunt wordt aangenomen, komt daarmee de eerder gegeven aanwijzing, die loopt tot 19 oktober 2023, te vervallen. Ook deze aanwijzing wordt elk jaar gevraagd en ook deze aanwijzing zal zijn beperkt tot een maximum van 10% van het geplaatste aandelenkapitaal op het moment van uitgifte. Zijn daar nog vragen over geen vragen. Nee?

Dan herinner ik u eraan dat u uw stem komt uitbrengen. Nu minder dan 50% van het totaal geplaatste aandelenkapitaal vertegenwoordigd is, is voor deze besluitvorming overigens een twee derde meerderheid nodig.



Agenda item 9c

Authorisation of the Board of Management to have the company acquire its own shares (Resolution)

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



45

Dan gaan we over op 9c. Om te mogen besluiten tot het verkrijgen van eigen aandelen, dient de Raad van Bestuur gemachtigd te worden door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De machtiging geldt voor ten hoogste 18 maanden, te rekenen vanaf de datum van deze vergadering. Voorgesteld wordt om de Raad van Bestuur te machtigen tot het verkrijgen van eigen gewoon aandelen of certificaten daarvan door aankoop ter beurse of anderszins voor een periode van 18 maanden, te rekenen vanaf de datum van deze vergadering, dus tot 18 oktober 2024. Als dit agendapunt wordt aangenomen, komt daarmee de eerder gegeven machtiging die loopt tot 19 oktober 2023 te vervallen. De machtiging betreft 10% van het geplaatste aandelenkapitaal, met dien verstande dat het aantal door de vennootschap gehouden gewone eigen aandelen te allen tijde niet meer bedraagt dan 10% van het nu uitstaande geplaatste kapitaal. De inkoop kan plaatsvinden tegen verkrijgingsprijs van tenminste één eurocent en ten hoogste tegen de beurskoers van het gewone aandeel vermeerderd met 10%. Als beurskoers geldt het gemiddelde van de slotkoersen van het aandeel PostNL, zoals blijkt uit de officiële prijscourant van Euronext Amsterdam gedurende vijf beursdagen voorafgaande aan de dag van inkoop.



Dan gaan we nu naar de beantwoording van eventuele vragen. Geen vragen? Dan mag ik u herinneren aan stemmen voor dit voorstel.

Agenda item 10

Reduction of the issued share capital by cancellation of ordinary shares held by PostNL N.V. (Resolution)

Verlaging van het geplaatst kapitaal door intrekking van gewone aandelen gehouden door PostNL N.V. (Besluit)



46

Daar gaan we over op agendapunt 10. Voorgesteld wordt enige of alle aandelen in het geplaatste kapitaal van PostNL NV die worden gehouden of worden verkregen door PostNL NV onder machtiging verkregen op de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 19 april 2022 en de machtiging, zoals benoemd onder agendapunt 9c in te trekken, voor zover die aandelen niet worden gebruikt voor het voldoen aan verplichtingen uit hoofde van op aandelen gebaseerde beloningsregeling en dan wel voor uitkering van dividend en aandelen. Het aantal in te trekken aandelen, al dan niet in verschillende tranches, zal worden vastgesteld door de Raad van Bestuur. De intrekking mag worden uitgevoerd in een of meerdere tranches. In lijn met de relevante statutaire verplichtingen mag de intrekking niet plaatsvinden eerder dan twee maanden nadat een besluit tot intrek is vastgesteld door de Raad van Bestuur en publiek ter inzage gelegd.

Zijn er nog eventuele vragen? Nee, dan mag ik herinneren aan het stemmen over dit voorstel.



Dan zijn we inmiddels aan het einde van de vergadering gekomen en ik sluit bij dezen ook de stemming. Voordat we overgaan tot de uitslag van de stemming, zou ik u graag willen bedanken voor uw aanwezigheid, uw waardevolle feedback en constructieve vragen die u gesteld hebt. We hebben nog een rondvraag, en dan nodig ik u graag uit voor de borrel na afloop van de vergadering. Waar u ook nog een kleine verrassing krijgt.

Agenda item 11

Questions

Rondvraag



47

Mevrouw **Hanekroot – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling**: Voorzitter. Ik heb eerder vragen gesteld op het sociaal thema en het governance thema en ons derde thema is environmental, om het in goed Nederlands te zeggen, dus over het milieu. Ik heb drie vragen op dit gebied, een over biodiversiteit en twee op het gebied van klimaat. Er is al eerder over gesproken, dus daar wil ik graag op aanhaken.

PostNL heeft een statement gemaakt in het Annual Report, waarin staat dat ontbossing dit jaar is opgenomen in het jaarverslag. Ik kan het citeren: We are also committed to zero net deforestation through our own operations and to engaging with our supply chain to make similar commitments.' Dat is een mooi statement dat wij graag zien. Graag willen wij ook weten



of we dit juist interpreteren dat nul impact op deforestation, ontbossing, inderdaad de ambitie is van PostNL en zo ja, kunt u aangeven op welke termijn u daaraan wil voldoen?

Dan heb ik twee vragen op het gebied van klimaat. Ook daar zeer ambitieus en een mooi doel, dat wij graag willen ondersteunen. U meldt dat u scope 1, 2 en 3 CO₂-uitstoot wil terugbrengen naar nul in 2030. Dat is een heel mooi ambitieus doel en wij willen graag van u horen hoe u dat gaat doen en hoe u daar de komende jaren naartoe gaat werken. 2030 is over zeven jaar. Er zullen tussenstappen nodig zijn om te kijken of u op koers bent dan wel bij moet sturen. Daar zijn we benieuwd naar.

Tot slot de derde vraag, maar de tweede vraag over klimaat. Wij hebben in het Annual Report ook kunnen lezen dat u niet alleen CO₂-reductie beoogt te behalen, maar ook dat u emissierechten inkoop. U hebt wellicht ook het artikel van Follow the money gelezen, waarin beweerd wordt dat de emissierechten die u koopt op lucht gebaseerd lijken te zijn. Ik baseer me op het artikel van Follow the money en ik krijg daar graag een reactie van u op, met name hoe u de kwaliteit van de inkoop van de emissierechten gaat garanderen.

Herna Verhagen – CEO: Ja, we hebben ons inderdaad gecommitteerd aan zero net deforestation. Dat hebben we ook inderdaad in het jaarverslag opgenomen. In 2023 gaan we een aantal stappen nemen, onder andere een stap op ons inkoopbeleid. Daar gaan we de Sustainable Partner Code volgen. Dat betekent dat we een no-deforestation commitment gaan opnemen in de contracten met onze leveranciers en daar ook het gesprek over aan zullen gaan. Het tweede initiatief dat we zullen nemen in 2023 is dat we in gesprek gaan met de papier- en kartonindustrie, want wij produceren zelf ook verpakkingen en kunnen heel goed datgene wat er aan restmateriaal is gebruiken om die verpakkingen te maken, waardoor je in ieder geval voor een deel gaat recylen. Dus dat is een tweede belangrijk traject dat we in gang zullen zetten. Het derde is dat we KPI's kunnen stellen een derde belangrijk element voor 2023 is en dat is dat we in kaart brengen wat we precies aan karton- en papiermateriaal verbruiken binnen PostNL. Daar hebben we op dit moment zicht op, maar we kunnen daar niet heel goed KPI's aan verbinden. Dat willen we wel, dus dat is het derde doel dat we hebben. We nemen alvast een aantal stappen die ons gaan helpen, maar ook een heel belangrijk



element is inzichtelijk maken wat dan precies is wat wij zelf aan karton en papier verbruiken en hoe we dat inderdaad richting die zero net deforestation kunnen brengen. Dat is een antwoord op uw vraag, maar ook een antwoord waarop u waarschijnlijk zult zeggen dat u daarop terug zult komen omdat u wil weten wat de voortgang is. En dat snap ik en dat is ook terecht.

Dan de CO₂-uitstoot met scope 1, 2 en 3. We hebben gezegd dat we in 2030 in de last mile voor scope 1, 2 en 3 net-emission free willen zijn. Daarvoor hebben we veel stappen gezet en moeten we de komende jaren echt nog een aantal stappen zetten. De stappen die we hebben gezet – en ik heb er al een klein beetje over verteld – zijn noodzakelijk om überhaupt in scope 3 – onze bezorgondernemers – tot zero emission te komen. Een aantal voorbeelden daarvan zijn de laadpleinen: hebben we überhaupt de infrastructuur om voor onszelf maar ook voor de mensen die voor ons werken de elektrische bussen te laden. Daar zijn we aan het einde van dit jaar een heel eind mee en dan hebben inderdaad op de meeste van onze sorteerlocaties voldoende laadinfrastructuur. Dat is best een knappe prestatie als je kijkt naar de energie en de energiekrapte op dit moment. De tweede heb ik ook aangegeven. Wij zijn zelf vrij vroeg begonnen met investeringen in elektrische voertuigen, omdat we weten dat wij ook als het ware een tweedehands markt moeten creëren omdat uiteindelijk voor alle bezorgondernemers elektrische bussen toegankelijk te maken. Daar zijn we een heel eind mee. Het derde is dat we doorgaan met investeren in onze elektrische bussen. Belangrijk zijn ook de vrachtwagens. Die zitten niet in de last mile, maar daar hebben we wel een heel belangrijke stap gezet.

De manier waarop we daarover rapporteren; een van die tussenmomenten is in 2025, wanneer we de 25 binnensteden in Nederland emissievrij bezorgen. Daarover gaan we over 2023 in 2024 voor het eerst op rapporteren hoe ver we daarmee zijn en hoe we dat weten te realiseren. Het is dus absoluut de doelstelling om ook tussentijds updates te geven van waar we staan en hoe het vervolgpad eruit ziet.

De derde vraag geef ik aan Pim. Dat gaat over de inkoop van onze emissiereductie. Je hebt er al een beetje een antwoord op gegeven, maar dat kan ook nog wel uitgebreider.



Pim Berendsen – CFO: Het stuk van Follow the money zag niet op de certificaten die wij tot nu toe inkopen en dat zijn certificaten die voldoen aan de beste standaard. Maar los daarvan, zoals ik ook al eerder zei en ook los van het artikel in Follow the money, hebben we onszelf de vraag gesteld of dat nu de meest doelmatige manier is om bij te dragen aan het herstel. Ons antwoord daarop was ontkennend en dat we moeten onderzoeken of er ook betere en alternatieve manieren zijn, of het nu Justdigg-it-initiatieven zijn of het planten van bomen, maar die er nu nog niet zijn en waar de facto onze bijdrage een rol speelt in het regeneratieve deel waarnaar we met zijn allen op zoek zijn. Los van die publicatie kijken wij dus naar een betere doelmatiger manier om daaraan een bijdrage te leveren dan alleen maar het kopen van certificaten. Daar kunt u op rekenen en daar kunnen we de volgende keer ook op terugkomen, op welke manier en in welke vorm we dat verder willen brengen.

Mevrouw Hanekroot – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling: Dank u wel voor de antwoorden. Ik hoor nog wat aarzeling over inderdaad concrete plannen van datums voor met name de klimaatdoelstellingen en het zou mooi zijn als we daar volgend jaar wat meer inzicht in krijgen bij de volgende bespreking. Dank u wel.

De heer Struyk – postbezorger PostNL, particulier aandeelhouder: Ik ben postbezorger in Hilversum, depot Bussummerstraat. Ik ben nu twee jaar postbode en wat mij opvalt – en u zei het al een paar keer – is dat het volume de hele tijd daalt. Ik zie nu in twee jaar dat het aantal poststukken veel minder is. Ik maak af en toe foto's van mijn tassen, maar het is gewoon minder. Ik heb maar één heel simpele vraag: denkt u erover na om te gaan lobbyen bij de politiek om de Postwet aan te passen zodanig dat je bijvoorbeeld drie dagen in de week post gaat bezorgen, zoals in Denemarken, Italië en ook in België gebeurt? Als ik mijn vrienden vraag of ze het erg zouden vinden om één keer per week post te krijgen, zeggen ze dat dat helemaal niet erg vinden. Rouwkaarten zijn natuurlijk heel belangrijk, maar ik heb er niet meer dan vijf in de week en soms geen een. Dus die maatschappelijke relevantie van veel post binnen een dag bezorgen, lijkt mij zo langzamerhand een beetje achterhaald. Moet u niet gaan lobbyen bij de politiek om die vijf dagen in de week terug te brengen naar vier of drie? Er is genoeg werk, want bij ons wordt 30% uitbesteed aan jonge mensen uit Servië, Bosnië, whatever. Zelf ben ik nog mentor voor nieuwe postbodes en van de tien die ik heb opgeleid,



blijven er twee over. De rest haakt soms al na één dag af en de andere na een maand. Er is werk genoeg en als je dat terugbrengt naar drie dagen.

Herna Verhagen – CEO: Het feit dat we vijf dagen in de week bezorgen, ligt vast in de Europese Postwet. Nederland volgt daarin de Europese Commissie. De lobby om van vijf dagen naar minder dagen te gaan, loopt al jaren in Europa en zeker landen als Frankrijk en Italië zijn heel grote drivers van die lobby. Het is een beetje onduidelijk of deze Commissie nog gaat besluiten over de nieuwe Postwet in Europa of dat het naar de volgende Commissie gaat. Mijn persoonlijke inschatting is dat het naar de volgende Commissie gaat en dat betekent dat zo'n besluit nog wel weer een aantal jaren voor ons ligt. Alleen als daar de Postwet wordt veranderd, kan dat in Nederland. Nederland kan alleen maar volgend zijn.

Het voorbeeld van Denemarken: daar bezorgen ze nog steeds vijf dagen in de week post. Als je een poststuk de volgende dag bezorgd wil hebben, betaal je daar eigenlijk een pakkettentarief voor. Zij hebben dus wel degelijk nog steeds een vijfdaagse bezorgweek, maar ze hebben er op die manier voor gezorgd dat heel veel postvolume is verdwenen. Daar staan wij niet voor. Wij staan niet echt voor het bewust kiezen voor strategieën die leiden tot nog meer substitutie dan de substitutie waar u al aan refereert. Het klopt, we hebben elk jaar gemiddeld 8%-10% minder post. Dat er uiteindelijk in wetgeving een en ander veranderd moet worden, is helder, maar dat zal eerst in Europa moeten gebeuren. Alleen dan kan Nederland daarin volgen.

De heer Reijnen – particulier aandeelhouder: Ik heb een heel korte vraag. Mijn complimenten voor de locatie. Wie dit verzonnen heeft alle eer, want het is een hele leuke locatie. Ik wilde toch een paar kanttekeningen maken. Er stond in de uitnodiging geen lunch. Die hebben we toch gekregen. Ik heb vanochtend mijn moeder gevraagd of ze nog meeding naar die vergadering. Ze antwoordde dat ze toch geen broodjes kreeg, dus ze is niet meegekomen. Dat is jammer. De andere reden waarom ze niet mee is gekomen, is dat er geen parkeergelegenheid was. Ja, je moet het zelf betalen. Ik heb het nog nooit meegemaakt dat je bij een aandeelhoudersvergadering zelf moet opdraaien voor de parkeerkosten. Ik heb vooraf iemand uit Oirschot gesproken en hij moest de auto parkeren, maar hij was bijna 15



euro kwijt. Ik vind dat niet kunnen. Dat moet het bedrijf nemen. De mensen nemen de moeite om in hun eigen tijd op eigen kosten hier naartoe te komen, dan moet het bedrijf het parkeren faciliteren. Dat is een tip voor komend jaar.

De **voorzitter**: We hebben nog een vraag uit de chat. Ewout, zou jij die even willen samenvatten?

Ewout de Wit – secretaris: Zeker, het is een vraag van de heer Zhang: heeft PostNL voldoende zicht op de kwaliteit van de bezorging? Het komt weleens voor dat zijn postpakketten niet worden bezorgd, terwijl dat wel in de PostNL-app wordt gemeld. Hoe en hoe vaak beoordeelt PostNL de kwaliteit van de bezorging?

Herna Verhagen – CEO: We hebben wel goed zicht op bezorging en dat wordt ook onafhankelijk gemeten. Die onafhankelijke metingen worden elke dag gedaan. Op basis van metingen elke dag krijg je uiteindelijk scores per week, per maand en daarna natuurlijk per jaar. Dat het pakket maar met name het poststuk niet altijd op tijd is, klopt ook en dat heeft ook te maken met wat ik in mijn deel van de presentatie heb aangegeven, namelijk dat de kwaliteit vorig jaar 91% was. Dat is onder de norm van 95%, dus dan komt het gewoon af en toe voor dat je het poststuk niet hebt op het moment dat je dat had verwacht. We hebben er zeker goed zicht op en er worden ook heel veel maatregelen op genomen die voor een deel te maken hebben met het proces en voor een deel te maken hebben we met het invullen van vacatures van postbezorgers. Dat loopt gelukkig heel erg goed, dus daar waar we vorig jaar ongeveer 3.500 vacatures hadden, zitten we nu ongeveer op 1.800. Dat is dus bijna gehalveerd en dat zie je ook direct terug in de kwaliteitscijfers. Daar zijn we heel blij mee, maar dat is een van de vele acties die we daarop nemen.

De **voorzitter**: Als de technici zo ver zijn, kunnen we nu kijken naar de uitslag van de diverse stemmingen. Ewout, mag ik jou vragen om die even op te noemen?

Ewout de Wit – secretaris:



Agendapunt 3a, vaststelling van het Remuneratierapport
Aangenomen met 99,39%

Agendapunt 4, vaststelling van de jaarrekening 2022
Aangenomen met 99,85%

Agendapunt 5b, winstbestemming
Aangenomen 99,69%

Agendapunt 6a, kwijting van de leden van de Raad van Bestuur
Aangenomen met 99,48%

Agendapunt 6b, kwijting van de leden van de Raad van Commissarissen
Aangenomen met 99,48%

Agendapunt 7d, herbenoeming Marike Van Lier Lels
Aangenomen met 97,13%

Agendapunt 7^e, benoeming Martin Plavec
Aangenomen met 99,76%

Agendapunt 9a, aanwijzing van Raad van Bestuur tot uitgifte aandelen
Aangenomen met 98,89%

Agendapunt 9b, aanwijzing Raad van Bestuur als bevoegd orgaan tot beperken of het
uitsluiten voorkeursrecht bij uitgifte van aandelen
Aangenomen met 98,78%

Agendapunt 9c, machtiging van de Raad van Bestuur tot het verkrijgen van eigen aandelen
door de vennootschap
Aangenomen met 99,69%



Agendapunt 10, verlaging van het geplaatste kapitaal
Aangenomen met 99,92%

De **voorzitter**: Dank je wel, Ewout. Mariïke gefeliciteerd en ook Martin, congratulations!

Agenda item 12

Close

Sluiting



48

Ik dank u allen voor uw aanwezigheid en dat het u privé en zakelijk en PostNL maar goed mag gaan in dit jaar en dat we elkaar allemaal volgend jaar weer terugzien. De borrel wacht op u!

Dank u wel.

De voorzitter sluit de vergadering om 18.16 uur



Vastgesteld op 23 oktober 2023 en getekend

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Door: J.J. Nooitgedagt, voorzitter

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized initial 'E' followed by several loops and a long horizontal stroke.

Door: E.H. de Wit, secretaris