

**Tekst van de notulen van de op 16 april 2014 gehouden Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Koninklijke Ahold N.V. zoals opgenomen in een notariële akte van proces-verbaal, verleden voor Professor Mr Martin van Olffen, notaris te Amsterdam, op 30 juni 2014.**

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 30 van de statuten van de vennootschap treedt de president-commissaris op als voorzitter van de vergadering.

**1. Opening**

De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen van harte welkom bij de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders van Koninklijke Ahold N.V. Hij stelt vast dat aan alle wettelijke en statutaire voorwaarden voor het houden van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is voldaan. De voorzitter deelt mee dat van de vergadering een notarieel proces-verbaal zal worden opgemaakt en dat ten behoeve daarvan een bandopname zal worden gemaakt. Hij merkt op dat de vergadering live op het internet te volgen zal zijn via een webcast op de website van de vennootschap en dat deze webcast ook later via de website toegankelijk zal blijven.

De voorzitter geeft aan dat de informatie van de registratie van de vergadering wordt verwerkt. Voordat over zal worden gegaan tot stemmen zal notaris Van Olffen van De Brauw Blackstone Westbroek melden hoeveel aandeelhouders ter vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn en hoeveel stemmen kunnen worden uitgebracht. Hij deelt mee dat op de registratiedatum negentien maart tweeduizendveertien nabeurs negenhonderdzevenenvijftig miljoen zesduizend achthonderdtweeënzestig (957.006.862) gewone aandelen met even zoveel stemmen en tweehonderdachtenzestig miljoen vierhonderdvijftienduizend éénhonderddrie (268.415.103) cumulatief preferente financieringsaandelen met daaraan verbonden vierenzeventig miljoen driehonderdtweeënzestigduizend negenhonderddrieënzestig (74.362.963) stemmen uitstonden en dat dus een totaal van een miljard eenendertig miljoen driehonderdnegenenzestigduizend achthonderdvijfentwintig (1.031.369.825) stemmen uitgebracht kan worden.

De voorzitter deelt mee dat conform het bepaalde in de Corporate Governance Code, de externe accountants van de vennootschap, de heren Van Mierlo en Van der Meijden van PricewaterhouseCoopers Accountants, aanwezig zijn en dat zij zoals bekend uitsluitend vragen kunnen beantwoorden ten aanzien van de verklaring bij de jaarrekening. De voorzitter geeft aan dat de gehele Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen aanwezig is. Hij deelt mee dat aandeelhouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn hun vragen in het Engels kunnen stellen en dat er een simultane vertaling beschikbaar is via de daartoe uitgereikte hoofdtelefoons; in het Engels voor de Nederlandse gedeelten en in het Nederlands voor de Engelse gedeelten van de vergadering. Hij verzoekt de aanwezigen om hun mobiele telefoons uit te schakelen en wijst hen erop dat het niet is toegestaan filmbeelden dan wel geluidsopnamen te maken in de zaal gedurende de vergadering.

- 2. Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2013**
- 3. Toelichting op het reserverings- en dividendbeleid**
- 4. Toelichting op het bezoldigingsbeleid Raad van Bestuur**

**5. Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar 2013**

**6. Voorstel tot vaststelling van het dividend over het boekjaar 2013**

De voorzitter gaat over tot de behandeling van de agendapunten 2 tot en met 6 en geeft aan dat deze agendapunten zo verweven zijn dat de presentaties deze agendapunten samen zullen behandelen. De heer Boer zal eerst zijn verslag over tweeduizenddertien toelichten gevolgd door de heer Carr die de cijfers over tweeduizenddertien, het reserverings- en dividendbeleid en het dividendvoorstel zal toelichten. Ten slotte zal de heer Van den Bergh een toelichting geven op het bezoldigingsbeleid van de Raad van Bestuur. Hij deelt mee dat hij na de presentaties de aandeelhouders de gelegenheid zal geven om vragen te stellen over deze agendapunten en dat vervolgens over de punten 5 en 6 zal worden gestemd.

De heer Boer geeft vervolgens het volgende aan:

"Welkom allemaal. Fijn u hier allemaal te zien in deze zaal en ik zou graag ook iedereen welkom heten die via de webcast meekijkt. Ik kijk ernaar uit om u vandaag bij te praten over ons bedrijf en onze prestaties van tweeduizenddertien en u ook mee te nemen in onze toekomstvisie.

Het is op dit moment, zoals we allemaal weten, een ongekend enerverende tijd voor de levensmiddelenbranche. Klanten hebben steeds meer keuze, en steeds hogere verwachtingen van hun supermarkt. Ze willen 'waar voor hun geld' en een gemakkelijke winkelervaring die past bij hun drukke levensstijl. De lat wordt steeds hoger gelegd door de opkomst van nieuwe technologieën en innovatieve retailmodellen. De winkelbeleving is nog nooit zo gemakkelijk of inspirerend geweest als vandaag. Klanten hebben nooit eerder zoveel controle gehad over hun eigen winkelervaring. En we staan nog maar net aan het begin van dat traject. Er zijn momenteel zoveel veranderingen aan het plaatsvinden in de retailomgeving, dat je als kruidenier wel moet meegaan met de tijd en bij Ahold krijgen we veel energie van alle mogelijkheden die wij tegenwoordig hebben om onze klanten een op maat gemaakte winkelervaring te kunnen bieden. We weten dus ook dat we met onze Reshaping Retail strategie de juiste weg zijn in geslagen. In tweeduizenddertien is ons bedrijf gegroeid ondanks de bijzonder uitdagende marktomstandigheden. Onze klanten bleven op de prijs letten en waren terughoudend in hun bestedingen. Dit was zeker het geval in de tweede helft van het jaar, en dit leidde tot een iets mindere omzetestontwikkeling in het vierde kwartaal. Als we nu dat laatste kwartaal vergelijken met de eerste paar maanden van tweeduizendveertien, dan zien we eigenlijk niet zo een groot verschil tussen de marktomstandigheden. Reden genoeg dus voor ons, om ons extra in te spannen voor verbetering. Toch hebben we het in het jaar wel voor elkaar gekregen dat we een iets groter marktaandeel hebben behaald in al onze belangrijke markten. Onze onlineactiviteiten maakten een sterke, dubbelcijferige groei door. We hebben in tweeduizenddertien bijna een miljard éénhonderd miljoen euro (EUR 1.100.000.000,-) omgezet in online. Daarbij hebben we ook bij Ahold een sterk kasgenererend vermogen. In tweeduizenddertien hadden we voor meer dan een miljard éénhonderd miljoen euro (EUR 1.100.000.000,-) aan vrije kasstroom. Dat betekent dat we ons dividend dan ook willen verhogen met zeven procent (7%) naar zevenenveertig eurocent (EUR 0,47). Dat doen we mede naar aanleiding van de sterke winstgevendheid en het vertrouwen in onze strategie. Deze strategie helpt ons namelijk om aan de veranderende behoeften van onze klanten te kunnen voldoen. We hebben tevens voortgang geboekt met ons Simplicity programma en hebben daarmee kosten kunnen besparen. Mede hierdoor waren we in de gelegenheid om te kunnen blijven investeren in ons aanbod. Na mij spreekt Jeff Carr en hij zal dieper ingaan op de financiële resultaten van tweeduizenddertien. We hebben in tweeduizenddertien onze portfolio actief beheerd, volgens onze strategische doelen: het uitbreiden van onze geografische positie en onze focus op leidende marktposities. Albert Heijn in België heeft het goed gedaan in tweeduizenddertien en met acht (8) nieuwe winkels hebben we het

totaal inmiddels op negentien (19) gebracht. We hebben de desinvestering van ICA succesvol afgerond en in de loop van het jaar bekend gemaakt dat we afstand zouden doen van ons bedrijf in Slowakije. Deze verkoop is gisteren met succes voltooid. Afgelopen maand hebben wij ook aangekondigd dat we SPAR willen overnemen in Tsjechië en we verwachten goedkeuring van de mededingingsautoriteiten in de tweede helft van het jaar. Zoals ik al zei, staan we aan het begin van een interessante nieuwe fase; het bezorgt ons de nummer één merkpositie in dat land. En dat is heel belangrijk om ook als merk in een land de nummer één te kunnen zijn. Zoals ik al zei in mijn introductie, is het momenteel een uitdagende, maar ook enerverende tijd voor de detailhandel. Dankzij de Reshaping Retail strategie ondergaat ons bedrijf momenteel veel veranderingen. Hierdoor kunnen we uitdagingen aangaan en de vele kansen voor onze winkels aangrijpen. Onze kernactiviteiten zijn al behoorlijk versterkt door middel van het waarmaken van onze beloften om een betere winkelomgeving, een betere werkplek en een betere buur te zijn. Ook blijven we vooruitgang boeken als het gaat om de zes strategische pijlers. We timmeren hard aan de weg om een nog betere supermarkt te worden. In tweeduizendertien zijn we verder gegaan met het waarmaken van onze beloften. Er is geen betere plek om hiermee te beginnen dan op de werkvloer van al onze winkels. Deze aanpak heeft een enorme impact gehad binnen ons bedrijf, en ik wil u graag een korte film laten zien over onze beloften, en dan in het bijzonder, onze "beter voor de klant" belofte. Graag uw aandacht voor de film."

De film wordt vervolgens getoond.

De heer Boer vervolgt zijn presentatie en geeft het volgende aan:

"Zoals u hebt kunnen zien, bedienen we onze klanten al lang niet meer alleen in onze winkels. Vroeger lag daar ook het voornaamste aandachtspunt voor de kruidenier. Tegenwoordig kunnen onze klanten op allerlei verschillende manieren contact met ons opnemen, overal en altijd. U als klant bepaalt tegenwoordig wat wij iedere dag doen. Retailers die alleen maar oog hebben voor wat er in hun winkel gebeurt, zullen het zwaar krijgen in de toekomst, omdat klanten tegenwoordig veel meer mogelijkheden hebben om te kiezen. Als je wilt groeien als bedrijf, is het belangrijk dat je het vertrouwen en de loyaliteit van je klanten wint en behoudt. Dus wij worden een betere plek om te winkelen zodat we er kunnen zijn voor onze klanten, waar en wanneer het hen uitkomt. We zullen nog inspirerender en innovatiever moeten zijn in onze bestaande winkels, maar we moeten ook verder gaan dan inspiratie en innovatie alleen, om op die manier nog meer alternatieven aan te kunnen bieden voor ons winkelend publiek. We doen dat bijvoorbeeld al door de hele organisatie door in ons versaanbod te investeren. Dat is een belangrijk aandachtsgedebied, waarin we ons kunnen onderscheiden van de concurrentie en het is ook een manier om de loyaliteit van onze klanten te kunnen winnen. Ahold is ook hard bezig met haar huismerkpropositie, zodat haar klanten binnen hun budget boodschappen kunnen doen. In tweeduizendertien introduceerde Albert Heijn een nieuw eigen merk: Albert Heijn BASIC, gericht op de Verenigde Staten prijsbewuste klant. Ons merk Nature's Promise, met natuurlijke producten, doet het erg goed in de Verenigde Staten. Ook hebben we vorig jaar in de Verenigde Staten ons eigen premiummerk 'Simply Enjoy', gerelaunched en uitgebreid en het is een groot succes. In België bouwen we voort op ons sterke Albert Heijn merk. Het blijkt dat de winkels daar zelfs nog populairder zijn dan hier, als je ziet wat de resultaten zijn die we in de media mogen lezen. Maar dat is ook in werkelijkheid zo, want GfK, een belangrijk researchinstituut, heeft Albert Heijn in België uitgeroepen tot de beste supermarkt van Vlaanderen.

We gebruiken ons inzicht in de wensen en behoeften van onze klanten om het contact met hen persoonlijker te maken. Gedurende het jaar hebben de supermarkten in de Verenigde Staten tweehonderdzeventig miljoen (270.000.000) gepersonaliseerde coupons verstuurd. Zij verstuurd ook flyers en digitale aanbiedingen die ze op de klantenkaarten zetten. Zoals u wellicht weet, heeft Albert

Heijn een nieuwe bonuskaart geïntroduceerd, de eerste en ook de enige van zijn soort in supermarkt Nederland. Door middel van deze kaart kunnen wij ook meer persoonlijke aanbiedingen aan onze klanten versturen. Tot nu toe zijn er al tien miljoen (10.000.000) van deze kaarten uitgegeven, en twee miljoen vijfhonderdduizend (2.500.000) kaarthouders hebben zich al ingeschreven om persoonlijke aanbiedingen te kunnen ontvangen. Onze winkelformules worden ontwikkeld aan de hand van hoe onze klanten graag hun boodschappen doen. Bij de herlancering van Albert Heijn to go heeft dat in Nederland duidelijk tot betere resultaten geleid. Tegen het einde van tweeduizendveertien hopen we bijna de helft van onze Albert Heijn to go winkels te hebben vernieuwd. We hebben de vernieuwde formule ingevoerd bij meer dan de helft van onze Gall & Gall winkels in Nederland en we gaan daar zeker dit jaar mee door. Het houdt in dat we die winkels en het assortiment inrichten op smaak, wat leidt tot een groter gemak voor onze klanten. Onze klanten moeten met heel veel dingen rekening houden tijdens het winkelen: hun budget, hun levensstijl en wat het gezin lekker vindt om te eten, om maar een paar dingen te noemen. Als wij ervoor zorgen dat we dit gedeelte van hun dagelijkse leven eenvoudiger maken, gaan zij ons met hun loyaliteit belonen. Hier komt onze omni-channel visie om de hoek kijken. Omni-channel is een combinatie van het traditionele en het online winkelen, waarbij de online- en offline-wereld naadloos in elkaar overgaan. Met deze strategie brengen we echt een verandering in de winkelervaring van onze klanten. Zij kunnen op die manier hun boodschappen doen, wanneer, hoe en waar het ze zelf uitkomt. Met één druk op de knop is het mogelijk om allerlei informatie op te vragen over onze producten: over recepten, voedingswaarde, over kooktips en zelfs live video's op de app van Allerhande. En dan is er nog de keuze van bezorging. Natuurlijk willen veel van onze klanten gelukkig zelf ook gewoon boodschappen blijven doen in onze winkels. Maar het is ook mogelijk dat wij de boodschappen voor ze doen, en dat ze hun bestelling komen ophalen bij een Pick-Up-Point. Of het wordt gewoon afgeleverd in hun keuken. Het kan allemaal tegenwoordig. Online liggen wat ons betreft een hoop mooie groeimogelijkheden voor de toekomst. En onze klanten vragen dat ook van ons. Marktkenners verwachten dat in tweeduizendtweintig in het algemeen vijf procent (5%) tot tien procent (10%) van de levensmiddelenverkoop online zal plaatsvinden. Ahold is ook echt goed gepositioneerd om optimaal te profiteren van deze trends. We zijn al een grote online speler, en we hebben daarbij het voordeel van onze bestaande, vertrouwde online en fysieke merken. Ik noemde eerder al dat we een recordomzet hebben gedraaid in het afgelopen jaar in online van bijna een miljard éénhonderd miljoen euro (EUR 1.100.000.000,-). Met Peapod zijn we in de Verenigde Staten de nummer één van de online supermarkten. In Nederland zijn we met Albert Heijn online en Bol.com de grootste online retailer. Voor de overname door Ahold had Bol.com nog nooit zo een sterke groei meegemaakt als in het eerste jaar dat ze deel uitmaakten van ons. Het aanbod werd uitgebreid met nieuwe categorieën en vrijwel alle Albert Heijnwinkels hebben inmiddels een Bol.com afhaalpunt en tevens zetten we onze expansie door in België ook met Bol.com. Peapod en Albert Heijn hebben ook de introductie van speciale Pick Up Points voor boodschappen versneld. Tegen het einde van het jaar waren er totaal al éénhonderdzevenendertig (137) in gebruik en we zijn goed op weg met onze plannen voor tweeduizendveertien. Voor het einde van dit jaar zullen er minstens tweehonderd (200) Pick Up Points zijn in de Verenigde Staten. Daarboven investeren we in onze distributiecentra. In New Jersey zal een nieuw distributiecentrum geopend worden in de zomer waar Peapod de capaciteit in de Verenigde Staten kan verdubbelen. Dat is een prachtige kans voor ons voor de enorme groeimogelijkheden in de markt van New York. Albert Heijn online zal haar assortiment blijven verbreden en ook de Pick Up Points verder uitrollen. Weet u dat inmiddels zeventig procent (70%) van de Nederlandse huishoudens toegang heeft tot het online shoppen bij Albert Heijn? Dat zal blijven groeien. We zijn ambitieus. Maar om dit alles waar te kunnen maken, hebben we de juiste talenten en betrokken medewerkers nodig. We hebben binnen ons bedrijf al wel meer dan tien jaar ervaring als het gaat om online kennis. We hebben met Bol.com een hoop expertise binnen kunnen halen. Ahold Amerika loopt in haar digitale ontwikkeling in de foodretailindustrie voorop en dat willen we graag zo

houden. Dus daarom hebben we vorig jaar in Chicago een nieuw digitaal innovatiecentrum geopend om zo toptalenten aan te trekken en in de toekomst te kunnen blijven innoveren in de onlinewereld. Op alle vlakken binnen het bedrijf zijn onze medewerkers cruciaal voor onze groei. In onze gehele organisatie werken toegewijde, klantgerichte mensen die ons bedrijf tot een succes willen maken. Wij zetten ons volledig in om ervoor te zorgen dat we elke dag doorgaan met het creëren van een nog betere werkplek. Dat is ook de reden dat we goed luisteren naar de feedback van onze medewerkers en er ook daadwerkelijk iets mee doen. In tweeduizenddertien hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Maar liefst meer dan éénhonderdzeventigduizend (170.000) medewerkers hebben deelgenomen aan dat wereldwijde onderzoek en daardoor hadden we een hele hoge participatiegraad van meer dan zevenenzeventig procent (77%). We waren echt uitermate verheugd ook om te zien dat de mate van betrokkenheid van onze medewerkers was gestegen naar zevenenzestig procent (67%). En één van de hoogste scores in het kader van betrokkenheid werd gehaald op het gebied van motivatie van onze werknemers naar u als klant en naar ons als bedrijf. Het investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers heeft een hoge prioriteit. Binnen Ahold hebben we een nieuw systeem ingevoerd om prestaties van medewerkers bij te houden. Dit geeft ons de mogelijkheid om op een inzichtelijke manier talent verder te ontwikkelen en prestaties te bevorderen. Er is één ding dat onveranderd is gebleven: onze toewijding om werkplekken met wederzijds respect te verbeteren, overal waar we werken. We zetten ons in voor goede arbeidsomstandigheden, competitieve lonen en voorzieningen. Ook creëren we elk jaar duizenden nieuwe mogelijkheden voor mensen van alle onderwijsniveaus om hun eerste werkervaring op te doen, en eventueel een carrière op te bouwen en hierin te groeien. Waar onze medewerkers hebben gekozen voor vakbondsvertegenwoordiging, werken wij op een constructieve manier nauw samen met de afgevaardigden hiervan. Zowel in Europa als in de Verenigde Staten zal dit in de toekomst zo blijven. Wij respecteren de rechten van onze medewerkers, en dan zeker op het gebied van hun persoonlijke beweegredenen om zich wel of niet bij een vakbond aan te sluiten. Ik heb al eerder genoemd dat onze klanten bepaalde verwachtingen hebben voor wat betreft 'waar voor hun geld' krijgen en het winkelgemak. Maar dat is niet het enige wat ze verwachten van supermarkten. Klanten zijn beter geïnformeerd dan ooit tevoren. Zij willen dat er rekening wordt gehouden met hun waarden, en dat de bedrijven waarmee ze te maken hebben handelen op een verantwoorde wijze. Ze hechten veel belang aan hun gezondheid en wij willen hen helpen om goede en gezonde keuzes te kunnen maken. Ik ben erg trots op onze aanpak en aandacht voor de wijk om een meer verantwoorde supermarkt te worden. We zijn erop gespitst om de gezondheid en het welzijn van al onze klanten te bevorderen, ongeacht leeftijd.

Vorig jaar hebben we daarbij hulp gekregen uit een onverwachte hoek. Voor de tweede keer op rij is het gelukt dat ik tijdens de algemene aandeelhoudersvergadering het moet hebben over de Smurfen. Dat is toch humor zou ik zeggen. In Tsjechië heeft Albert, als eerste in het land, een gezonde lijn van eigen merkproducten ontwikkeld speciaal voor kinderen en met die afbeelding van de Smurfen geeft dat heel veel attentiewaarde. Onze supermarkten in de Verenigde Staten organiseerden Healthy Kids Summits: ontmoetingen waarbij kinderen, ouders en andere betrokkenen leren hoe ze een gezondere levensstijl kunnen leiden. Albert Heijn verspreidt per jaar circa vijftientig miljoen (25.000.000) gratis exemplaren van Allerhande met allerlei recepten, gezonde recepten en tips. In de lente van tweeduizenddertien was er zelfs een speciale 'vegetarische' editie, om zo gezonde maaltijden en snacks te promoten. We zijn ook bezig om onze eigen merkproducten duurzamer te maken. Ik ben er trots op om te kunnen zeggen dat afgelopen maand de thee van het eigen merk van Ahold USA het Rainforest Alliance keurmerk heeft gekregen. De koffie van het eigen merk is nu ook wat we noemen UTZ gecertificeerd. Ik ben er zeker trots op dat al onze koffiehuismerken bij Ahold wereldwijd nu UTZ gecertificeerd zijn. Om voor dit soort keurmerken in aanmerking te komen moeten de plantages

waarop wij onze koffie en thee afnemen aan strenge duurzaamheidsnormen voldoen. Giant Landover is een speciale samenwerking aangegaan met BrightFarms. Als gevolg daarvan zal in de nabije toekomst een veel groter assortiment van lokale producten verkrijgbaar zijn voor onze klanten in Washington D.C. Er wordt een stadskas gebouwd van maar liefst dertigduizend vierkante meter (30.000m<sup>2</sup>). Dat is de grootste ter wereld in zijn soort en ik vermoed dat burgemeester Van der Laan jaloers zou zijn. Hierdoor kunnen we het hele jaar door verse, lokaal gekweekte en duurzame producten afleveren. Tevens schept dit project veel arbeidsplaatsen en gaat de lokale economie hiervan profiteren. Voedselveiligheid blijft natuurlijk enorm belangrijk voor ons en we zijn trots op de resultaten die we dit jaar hebben bereikt. Ik wil er een paar noemen. Drieënnegentig procent (93%) van onze Europese eigen merkleveranciers en eenentachtig procent (81%) van de verkoop van eigen merken in de Verenigde Staten zijn gecertificeerd aan de hand van de door 'Global Food Safety Initiative' goedgekeurde normen. Deze normen hebben we samen met andere retailers en op initiatief van Ahold geformuleerd. Die zijn al jaren geleden door ons ontwikkeld en die gelden naast bestaande internationale regelgeving. Niet alleen voedselveiligheid staat bij Ahold hoog in het vaandel. Bij Ahold vinden we het ook belangrijk om onze klanten producten aan te bieden die onder eerlijke en veilige omstandigheden geproduceerd zijn. We selecteren en controleren onze leveranciers zorgvuldig en geven ze de opdracht zich te houden aan onze Standards of Engagement. Deze gedragsregels vereisen dat leveranciers hun medewerkers eerlijk, met waardigheid en respect en in naleving van alle wetten en reglementen behandelen. De Standards of Engagement zijn een vast onderdeel van de gesprekken met onze leveranciers. Al onze inspanningen worden gelukkig ook opgemerkt door anderen. Albert Heijn werd bijvoorbeeld door de Consumentenbond op het gebied van inkoop uitgeroepen tot de meest duurzame supermarkt van Nederland op basis van een enquête die was gehouden onder Nederlandse klanten. Ahold zag een stijging van negen procent (9%) op de Dow Jones Sustainability Index; onze score was slechts drie punten verwijderd van de marktleider in de sector die wereldwijd wordt gemeten.

We hebben ook een nieuwe structuur aangebracht in het Executive Committee, kortweg de "ExCo" genoemd. Zo komt het management van de organisatie van het bedrijf dicht bij het bedrijf te staan en dat zorgt ervoor dat de juiste mensen bij elkaar om de tafel zitten om onze bedrijven en functies te vertegenwoordigen. Om onze mondiale online en klantloyaliteitinitiatieven in goede banen te leiden is Hanneke Faber als Chief Commercial Officer opgenomen in de Executive Committee. Daarnaast hebben we ook ruimte gemaakt voor de functie van Chief Human Resource Officer, omdat het belang van onze medewerkers bij ons hoog in het vaandel staat. We zijn verheugd dat Abbe Luersman deze rol vervult. Eerder dit jaar hebben we verdere wijzigingen aangekondigd in de Europese tak van ons bedrijf. Ahold Europe als entiteit is opgeheven. Zo kunnen onze teams, onder leiding van Sander van der Laan, hun focus richten op de groei van Albert Heijn, zowel van Nederland, België als daarbuiten, en op ons omni-channel aanbod.

Sinds onze laatste Algemene Vergadering van Aandeelhouders is er ook een aantal dingen veranderd binnen de Raad van Commissarissen. Jan Hommen is teruggekeerd om René Dahan op te volgen. Tom de Swaan is in september vertrokken. Stephanie Shern heeft hem als voorzitter van het Audit Committee opgevolgd en we hebben recent aangekondigd dat Judith Sprieser hem als vicevoorzitter opvolgt. Rob van den Bergh heeft Derk Doijer opgevolgd als voorzitter van het Remuneration Committee. We willen Tom hartelijk bedanken voor de diensten die hij ons heeft bewezen, en zijn verheugd dat Judith, Stephanie en Rob deze nieuwe rollen op zich hebben genomen. René Hooft Graafland is voorgedragen voor benoeming tot lid van de Raad van Commissarissen en daar zullen we later vandaag voor gaan stemmen.

We zitten alweer bijna vier maanden in tweeduizendveertien en tot op heden hebben we nog niet veel

zien veranderen in het economische klimaat. Het is ook wel logisch dat de gewoonten van onze klanten niet snel veranderen. Onze branche is nooit de eerste die last van heeft van een economische teruggang, en zo voelen wij ook niet meteen de impact zodra de economie weer begint aan te trekken. Aangezien het laatste kwartaal van tweeduizenddertien bijzonder pittig was voor onze markt, zijn we voorzichtig met de verwachtingen voor tweeduizendveertien. Hoewel we wel iets van verbetering in de economische toestand in het vooruitzicht hebben, denken we dat dat binnen onze retailsector een heel geleidelijk proces zal zijn. We blijven met man en macht werken aan de uitvoering van onze Reshaping Retail-strategie en zullen ons blijven richten op de verwezenlijking van onze omni-channel aanpak. Ook gaan we verder met het vereenvoudigen van onze werkzaamheden zodat we kosten kunnen besparen en deze kunnen investeren in onze klanten. We hebben een ambitieuze agenda, geweldige werknemers en vertrouwde merken in onze markten. Dit in combinatie met een geweldig verleden en een gedegen toekomstvisie, maakt dat we er helemaal klaar voor zijn om de korte termijn uitdagingen aan te pakken, terwijl we bijdragen aan het succes van ons bedrijf op de langere termijn. Het creëren van een betere winkelervaring van onze klanten blijft natuurlijk een groot aandachtspunt voor ons. Want dat is belangrijk voor Ahold, dat juist zij tevreden zijn en hun boodschappen bij ons willen blijven doen. Ik wil daarom ook heel graag onze klanten, en ik weet dat velen van u dat zijn, bedanken dat ze ons blijven inspireren om ons werk met veel passie te kunnen uitvoeren. Maar ik wil ook al onze medewerkers bedanken. Door hun inzet en toewijding om iedere dag beter te worden, zie ik onze toekomst met vol vertrouwen tegemoet. Als laatste zou ik u ook als aandeelhouder willen bedanken voor uw voortdurende steun voor onze onderneming en onze strategie. Dan is nu graag het woord aan onze CFO, Jeff Carr. Dank u wel voor de aandacht."

De heer Carr begint zijn presentatie en geeft het volgende aan:

"Good afternoon, ladies and gentlemen, and thank you Dick. Today I will give you an overview of our financial performance in two thousand and thirteen and I then I also wrap-up with a summary of our financial strategy which goes hand-in-hand with the overall business strategy which Dick has just outlined. Let me start by giving an overview of our operating performance during the year. For the full year, sales grew at two percent (2%) with the key areas of growth being our online businesses, the continued expansion into Belgium plus the ongoing conversion of the former C1000 stores in the Netherlands. As Dick mentioned, we experienced a softer fourth quarter and this reflected low levels of inflation and also pressure on volumes in both the Netherlands and in the United States. In addition, the sales growth in the fourth quarter was impacted by the unfavourable comparatives of having the hurricane Sandy event in two thousand and twelve. Gross profit margins as you can see were up slightly and this is partly due to the strong progress we have made on our six hundred million euro (EUR 600,000,000) cost reduction program Simplicity. Throughout two thousand and thirteen we delivered two hundred and ninety-five million euro (EUR 295,000,000) worth of improvements and I will discuss some of these key initiatives of the Simplicity program and the progress we made in more detail later in the presentation. Our underlying operating income for the year was one billion four hundred million euro (EUR 1,400,000,000). This is basically flat, half a percentage down from two thousand and twelve at constant rates. For the full year, underlying operating margins were four two/tenth percent (4.2%) and that is down ten basis points from two thousand and twelve. However, as Dick mentioned, for the full year market shares in both of our major markets were slightly ahead of last year. Now let me take you through the operating performance of each of our segments in turn, starting with Ahold USA which of course here is shown in dollars. In the United States, identical sales for the year grew by zero three/tenth percent (0.3%) and this reflects the low levels of inflation which we discussed. Our average prices increased by only zero eight/tenth percent (0.8%) during the year and volumes were slightly negative. Total sales were up by one one/tenth percent (1.1%) to twenty-six

billion one hundred million dollars (USD 26,100,000,000). And the difference between the identical sales growth and the total sales growth is mostly made-up from the annualised effect of the integration of the ex-Genuardi's stores. They were added in the middle of two thousand and twelve. This effect was somewhat offset by the closure of six (6) stores in New Hampshire in quarter three of two thousand and thirteen. Underlying operating income of one billion sixty-four million (USD 1,064,000,000) was slightly below last year and the margin of four one/tenth percent (4.1%) was broadly in line. It was slightly down by ten basis points. In the Netherlands, total sales grew by four percent (4%) to eleven billion five hundred million euro (EUR 11,500,000,000), a strong performance reflecting many of our initiatives, including the continued growth and success of Bol.com, the conversion of twenty-four of the C1000 stores, plus the opening of an additional eight (8) Albert Heijn stores in Belgium. Identical sales grew zero six/tenth percent (0.6%) with most of that growth coming from both Bol.com and Albert Heijn's online businesses which both grew at rates of over twenty percent (20%). Underlying operating profit in the Netherlands grew slightly for the full year from six hundred and fifteen million euro (EUR 615,000,000) last year to six hundred and nineteen million euro (EUR 619,000,000) which is a creditable performance considering the forty-one million euro (EUR 41,000,000) or forty basis points of impact from increased pension costs, which were a non-cash item, an accounting issue which we explained at the beginning of this year. The addition of franchise stores and the development of Belgium and our online growth initiatives all have a slightly dilutive impact on the overall margins as you can see in the Netherlands. Our final business segment has been renamed as the Czech Republic and that follows our agreement to dispose of the Hypernova business in Slovakia. And this for the two thousand and thirteen accounts was treated as a discontinued operation. Sales declined four seven/tenth percent (4.7%) for the year. However, at constant exchange rates they were down just one seven/tenth percent (1.7%) and this was partly impacted by further increases in Value Added Tax in the Czech Republic during the year. We are pleased with the good progress that continues to be made on developing our margins in the Czech Republic. For the full year, profit at thirty million euro (EUR 30,000,000) was up eleven percent (11%) versus the prior year and the margin of two one/tenth percent (2.1%) is up by thirty (30) basis points.

So now let me move on to the Simplicity program, which is as you know, and Dick talked about it, a critical part of our business model. We continuously look to simplify our cost base and improve our operating efficiency and the reason is to reinvest those savings in our business by improving product quality, by creating better value offerings to our customers and at the same time protecting our operating margins. In two thousand and thirteen we delivered two hundred and ninety-five million euro (EUR 295,000,000) in savings and as the chart at the bottom shows these were split across our regions almost in the same proportion as sales and I am pleased that these programs are now really becoming embedded in our businesses. We are really embedding a culture of continuous improvement and that is very pleasing to see. It is a fair question to ask where these savings are being invested. So in the United States for example Simplicity allowed us to maintain margins while our price investments resulted in limited sales price inflation as I mentioned of only zero eight/tenth percent (0.8%). Yet cost inflation, especially wages and benefits, continued to grow in the year at over two percent (2%). In the Netherlands we have invested in product quality across several categories but especially in our fresh assortment. And at the top of the chart, you can see the split between commercial improvements which account for about sixty percent (60%) of the savings and these are included in our gross margin numbers and operational and overhead savings which account for about forty percent (40%) of the savings, which were included as part of operating expenditure. So in summary, we remain well on track to deliver and likely exceed the six hundred million (EUR 600,000,000) target by the end of two thousand and fourteen. Now let me move on to net income. So after accounting for impairments and restructuring charges, and these mainly related to our exit from New Hampshire where we closed six



(6) stores, and the restructuring of one of our multi-employer pension plans, full year operating income was one billion two hundred and thirty-nine million euro (EUR 1,239,000,000). Financing costs, as you can see here in the year, were two hundred and ninety-one million euro (EUR 291,000,000), significantly higher than two thousand and twelve due to a charge related to defined pension plans and also a forty-nine million euro (EUR 49,000,000) charge related to amongst other things fair value losses from derivatives on financial instruments. Income taxes at one hundred and fifty-three million (EUR 153,000,000) were lower than expected and this is partly due to the lower operating income, but it is also due to some movements in income tax contingency reserves in the year. So net income from operations, was eight hundred and five million euro (EUR 805,000,000) and that is down seven four/tenth percent (7.4) versus last year and at constant exchange rates that is five six/tenth percent (5.6%), so slightly better. In determining the basis for our dividend, we adjust net income for large one-off items. Last year, you recall we adjusted for the write-down of some software development costs amounting to fifty-two million euro (EUR 52,000,000). In the current year, you can see two adjustments and these are the two items I mentioned earlier, one for the multi-employer pension plan settlement and the other for the movement in tax reserves. So as Dick mentioned, we are therefore proposing a dividend of forty-seven eurocent (EUR 0.47) per share, which is an increase of six eight/tenth percent (6.8%) from two thousand and twelve. So this leads to a pay-out ratio of fifty-one percent (51%). That is slightly outside our regular dividend policy of forty percent (40%) to fifty percent (50%). However, this is a temporary factor, which is impacted following the sale of ICA. So assuming that the dividend agenda is accepted today, anyone who bought common shares before the twenty-second day of April will receive the dividend forty seven eurocent (EUR 0.47) per share on the second day of May which is the payment date.

So let me now turn and talk about cash. Our cash generation remains very strong and as you can see on this chart over the last five years we have averaged at around one billion (EUR 1,000,000,000) of free cash flow for each year and in two thousand and thirteen we achieved a very commendable number of one billion one hundred and nine million euro (EUR 1,109,000,000) of free cash flow. The cash flow is the result of strong basic operating principles in each of our businesses and it reflects a sustainable level of capital expenditure and continuous improvement in areas such as working capital management.

Now I will talk about our balanced approach to capital allocation and how we continue to invest in the growth of our business and deliver strong returns to shareholders. So here we see in the next chart on the left hand side our capital expenditures and our investments in acquisitions. As you can see, in the past years we have made several acquisitions for example in Bol.com and C1000 and while there were no acquisitions in two thousand and thirteen, as you have heard from Dick we started the year two thousand and fourteen with the announcement of an acquisition in the Czech Republic of the SPAR stores. But besides acquisitions, the chart shows our regular capital expenditures which have been more or less stable at around nine hundred million euro (EUR 900,000,000) per annum. They are slightly lower in two thousand and thirteen at eight hundred and thirty million euro (EUR 830,000,000). We feel this level of investment allows us to keep our stores modern and attractive and it has led to a healthy store age of around six years in both the United States and in the Netherlands. The chart on the right summarizes our total returns to shareholders. As you can see, we have returned significant funds, some three billion seven hundred million euro (EUR 3,700,000,000) including share buybacks and dividends between two thousand and ten and two thousand and thirteen. And additionally significant funds are to be returned in two thousand and fourteen. The returns in two thousand and thirteen and two thousand and fourteen are effectively returning the two billion five hundred million euro (EUR 2,500,000,000) proceeds we received during the year due to the sale of our ICA business. All in

all I think you will agree it is a balanced approach between investing in growth, investing in our businesses and providing attractive returns to shareholders. We have previously introduced some clear guidelines concerning our view of capital structure and an efficient balance sheet. These guidelines include specific guides on leverage and liquidity. However, in the year two thousand and thirteen, clearly the sale of ICA has also temporarily impacted our capital structure. So for example cash balances at the end of the year increased to four billion euro (EUR 4,000,000,000), while our leverage measure, net debt to EBITDA, fell to zero nine/tenth (0.9) times. But let me just reiterate: we remain committed to an efficient balance sheet and during two thousand and fourteen the remaining one billion two hundred million euro (EUR 1,200,000,000) of the share buyback program will be complete and the one billion (EUR 1,000,000,000) capital return and reverse stock split was completed in April and that is as we discussed at the EGM in January of this year. Therefore by the end of two thousand and fourteen, we will have moved much closer back towards our capital structure guidelines. Now let me just reiterate the basis of our financial strategy. Our investment policy is based on strong capital discipline aimed to achieve top quartile return on capital. We have the clear guidelines which equate to an efficient and strong balance sheet and we have a clear dividend policy. So in summary for the year, we reported total sales of thirty-two billion six hundred million euro (EUR 32,600,000,000), up two percent (2%) during a difficult year. We made good progress on our Simplicity cost program, well on the way towards delivering the six hundred million euro (EUR 600,000,000) target that we gave, which has enabled us to deliver underlying operating income broadly in line with that in the previous year. We are pleased with our continued strong free cash flow of one billion one hundred million euro (EUR 1,100,000,000) which has allowed us to propose a dividend up almost seven percent (7%). As two thousand and thirteen showed, we are actively reshaping our portfolio and you have seen the disposals of our shares in ICA and the disposal of business in Slovakia. We have a solid financial strategy and a balanced approach between investing in our business and returning cash to shareholders. So thank you very much."

De voorzitter dankt de heren Boer en Carr en geeft vervolgens het woord aan de heer Van den Bergh, de voorzitter van de remuneratiecommissie.

De heer Van den Bergh geeft aan dat hij de aanwezigen door het salarisbeleid mee zal nemen dat de aandeelhouders vorig jaar hebben goedgekeurd. Hij merkt op dat er ten eerste het basissalaris is dat jaarlijks wordt geëvalueerd en vergeleken met de salarissen betaald door de bedrijven in de peer group. Hij wijst erop dat er vervolgens de kortetermijnbeloning is en dat 'at target' éénhonderd procent (100%) gemaakt kan worden, waarbij de maximale bonus éénhonderdvijftig procent (150%) is. Hij licht toe dat de berekening van de jaarlijkse bonus als volgt wordt gedaan: negentig procent (90%) is gebaseerd op Ahold's financiële resultaten en tien procent (10%) is gebaseerd op de doelstellingen geformuleerd op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De heer Van den Bergh geeft aan dat ten slotte het laatste onderdeel het langetermijnaanbestedingsplan is dat participanten in staat stelt om gedurende de periode mee te delen in de gecreëerde waarde wat mede helpt om wereldwijd gemeenschappelijke en gezamenlijke doelstellingen te realiseren en wat beoogt de talenten te behouden voor de organisatie. Hij legt uit dat het 'at target level' gemaakt kan worden voor de CEO en COO Ahold USA op éénhonderdvijftig procent (185%) en voor de overige leden op éénhonderdvijftig procent (150%).

De voorzitter dankt de heer Van den Bergh en geeft aan dat de punten 2, 3, 4, 5 en 6 van de agenda zijn toegelicht. Vervolgens geeft hij de gelegenheid tot het stellen van vragen over deze agendapunten en merkt op dat het daarbij dus gaat om het verslag van de Raad van Bestuur, het reserverings- en dividendbeleid, het bezoldigingsbeleid Raad van Bestuur, de vaststelling van de jaarrekening en het dividend over tweeduizenddertien. Hij verzoekt de aanwezigen om de vragen te stellen in twee

hoofdmoten, te beginnen met de financiële vragen en in het tweede gedeelte de meer algemene vragen die betrekking zouden kunnen hebben op allerlei andere onderwerpen. Hij geeft aan dat er daarmee een ordelijke manier van vragen stellen is waarbij iedereen zoveel mogelijk aan de beurt kan komen en hij hoopt dat de aanwezigen daaraan mee willen werken. Hij verzoekt de aanwezigen bij het stellen van vragen gebruik te maken van de microfoons die aan beide kanten van de zaal zijn opgesteld en om bij het stellen van vragen hun naam en eventueel de naam van de aandeelhouders die zij vertegenwoordigen te noemen. De voorzitter verzoekt de aanwezigen voorts om hun vragen kort te houden en lange mededelingen te vermijden zodat het mogelijk is om iedereen die een vraag wil stellen daartoe de gelegenheid te geven. De voorzitter geeft aan dat het dus de bedoeling is om in het eerste gedeelte zoveel mogelijk vragen te stellen over het financiële gedeelte en de algemene bedrijfsactiviteiten en in het tweede gedeelte de meer algemene vragen gericht op arbeid of bijvoorbeeld responsible retailing te stellen. De voorzitter nodigt vervolgens de aanwezigen uit om hun vragen te stellen.

De heer Van der Lelie geeft aan dat hij uit het Westland komt en dat hij in de eerste plaats de complimenten wil overbrengen aan alle medewerkers en degenen achter de tafel voor de inzet in het afgelopen boekjaar. Hij merkt op dat hij iets zal afwijken van de door de voorzitter aangegeven volgorde en zal beginnen met een reactie op het verhaal van de heer Boer. Hij wijst erop dat de heer Boer een mooie uitleg heeft gegeven over hoe de klant, de medewerker en de buurt iedere dag centraal staan. Hij constateert dat de heer Boer ook over leverancierskwaliteit heeft gesproken, wat heel goed is, maar dat hij toch vond dat de leveranciers er bekaaid vanaf kwamen. Hij merkt op dat zij moeten voldoen aan de Standards of Engagement, wat een grote inspanning is en dat zij ook terecht een perfect product moeten leveren. Hij wijst erop dat in de leveranciershoek waar hij ook zelf vandaan komt, en waar de heer Boer misschien niet alles van weet, enorm wordt geklaagd over de lage prijzen die voor de producten betaald worden in het gebied waar hij vandaan komt. Hij geeft aan dat dit ten koste gaat van de loyaliteit van de gezinnen en medewerkers, van de leveranciers die toch een minder lekkere smaak hebben van Albert Heijn, ook omdat er ook nog gesproken is over de bezoldiging van de mensen achter de tafel, wat natuurlijk niet onbelangrijk is. Hij wijst erop dat de bezoldiging van de leveranciers 'voor een koud gaatje ligt'. Hij vraagt om hier eens wat aandacht aan te besteden en dat dit zal leiden tot meer winst voor Ahold waar hij als aandeelhouder belang bij heeft, dat hij ook niet onder stoelen of banken wil steken. Hij geeft aan dat wat Ahold meer uitgeeft aan zijn inkoop, Ahold zal terughalen in de vorm van een beter bezoek van de winkels en een grotere winst. Hij merkt op dat het dan om het even uitkomt en dat het imago dan is gegroeid.

De heer Keyner geeft aan dat hij niet alleen spreekt namens de Vereniging van EffectenBezitters

("VEB") bij wie hij in loondienst is, maar ook namens een groot aantal kleinere particuliere beleggers die gezamenlijk volmacht hebben gegeven voor ruim een half miljoen aandelen. Hij merkt op te zullen beginnen met de financiële vragen. Hij geeft aan dat ondanks de mooie presentaties en het mooie jaarverslag die een stuk optimisme en kracht uitstralen er, als men kijkt naar de daadwerkelijke resultaten over de afgelopen jaren en de marges vanaf tweeduizendnegen, toch een beeld ontstaat, dat als een waarschuwing zou moeten dienen. Hij merkt op dat hij daarmee niets wil afdoen aan het harde werk dat wordt geleverd door het Bestuur en alle medewerkers. Hij geeft aan dat de marge in tweeduizendnegen vier negen/tiende procent (4,9%) was, en in de jaren daarna vier zeven/tiende procent (4,7%), vier zes/tiende procent (4,6%), vier drie/tiende procent (4,3%) en vier twee/tiende procent (4,2%). Hij merkt op dat als je als buitenstaander die harde cijfers bekijkt je denkt dat er meer nodig is dan een leuze van 'het iedere dag ietsjes beter te gaan doen,' en dat je dan eigenlijk zou verwachten dat er drastisch iets moet gaan gebeuren, wat hem leidt tot het volgende punt dat daarop betrekking heeft. Hij vraagt of Ahold op dit moment agressief en ondernemend genoeg is om de stap te

zetten in het volgende decennium. Hij vraagt of het doen van kleinere zaken voldoende is om inderdaad een grote stap te kunnen gaan nemen. Hij kijkt hierbij met name naar de succesvolle start in België. Hij geeft aan dat Ahold zich geen betere reclame kan wensen dan dat concurrenten klagen dat Ahold zo goed of goedkoop is en dat zelfs de overheden daarover klagen. Hij geeft aan dat deze reclame helemaal gratis is en dat zelfs een Belg die een hekel heeft aan Nederlanders uiteindelijk de weg wel zal weten te vinden tot de supermarkten. Hij merkt op dat men eigenlijk zou verwachten met die goede vooruitzichten dat veel grotere stappen worden gedaan dan enkele tientallen supermarkten erbij en dat men eigenlijk hele 'bold movements' zou verwachten, zoals de Amerikanen zeggen, waarbij Ahold honderden supermarkten tegelijkertijd, in razend korte tijd, opent en grote stappen onderneemt om werkelijk de dominantie die Ahold in Nederland heeft opgebouwd en in bepaalde delen van de Verenigde Staten ook in bijvoorbeeld België te gaan hebben. Hij vraagt of Ahold eigenlijk wel genoeg onderneemt en hij wijst erop dat dit ook te maken heeft met het dividendbeleid. Hij geeft aan dat iedereen wel heel erg blij zal zijn met de royale manier waarop Ahold dividend uitkeert en hij complimenteert Ahold met de cash flow, hetgeen allemaal geweldig is, maar hij wijst erop dat veel dividend uitkeren inderdaad zinvol is als er geen kansen liggen, maar niet echt verstandig is als kansen er wel liggen voor een bewezen concept. Hij merkt tot slot op dat er nog een laatste rode vlag is en dat er ietwat aan verwarring is ontstaan aan zijn kant toen hij afgelopen maand een artikel las in naar hij meent de NRC waarbij in Nederland Albert Heijn werd vergeleken met Lidl. Hij geeft aan dat hij zou verwachten dat ieder merk binnen Albert Heijn eigenlijk op zijn minst iets duurder zou zijn dan Lidl maar wel van een betere kwaliteit. Hij geeft aan dat uit het artikel eigenlijk het omgekeerde naar voren kwam, namelijk dat Lidl betere kwaliteit biedt en soms iets duurder is dan Albert Heijn. Dit baart hem zorgen want dit lijkt hem niet in lijn met de strategie van Ahold nog afgezien van het feit dat concurreren op prijs met Lidl een kansloze zaak is gezien de inkoopkracht die Lidl heeft als Duitse onderneming. Hij wijst er tot slot op dat als hij Etos vergelijkt met het Kruidvat dit er ook een beetje op lijkt qua merkenpolitiek. Hij vraagt of Etos zich genoeg onderscheidt ten opzichte van het Kruidvat. Hij merkt op dat mensen het Kruidvat weliswaar als goedkoper ervaren, maar niet noodzakelijkerwijs zoveel slechter vinden als koopbeleving dan wanneer zij de Etos winkel binnengaan. Hij geeft aan dat dit de drie thema's zijn die hij graag zou willen aansnijden.

De heer Anink geeft aan dat hij een gewone aandeelhouder is en dat hij al een aantal keren in de vergadering heeft gestaan, ook in de tijd toen het niet zo gemakkelijk was. Hij merkt op dat hij nu een heel optimistisch verhaal hoort met grote beloftes. Hij wijst erop dat er goede verhalen zijn en dat er ook veel is geïnnoveerd. Hij geeft aan dat verzocht is om eerst over de financiële zaken te spreken wat ook zijn zorg is en ook de zorg van het Bestuur naar hij aanneemt. Hij merkt op dat heel veel goed wordt ontwikkeld en hij complimenteert Ahold met het uitgebrachte 'Ahold in oogopslag,' want daar wordt heel duidelijk aan de gewone burger, zowel in het Engels als in het Nederlands, uitgelegd wat de ambities zijn en hoe de voortgang is. Hij geeft aan dat als men dit leest en men ook het verhaal hoort wat de heer Boer vertelt, het niet stuk kan met Albert Heijn en Ahold, maar dat het tweede verhaal van de CFO al duidelijk wijst op de moeilijke knelpunten: de winst uit gewone activiteiten is vorig jaar niet gestegen, maar met éénhonderd miljoen euro (EUR 100.000.000,--) gedaald. Hij merkt op dat Ahold dat natuurlijk volgend jaar moet voorkomen en dus moet zorgen dat de winst omhoog gaat. Hij wijst erop dat het rendement en de marge dan omhoog en de kosten omlaag moeten. Hij geeft aan hier vragen bij te kunnen bedenken, maar dat het Bestuur die nog veel beter onderling stelt. Hij vraagt hoe Ahold dit gaat doen, hoe Ahold doorgaat met het programma van kostenbesparing en welke nieuwe ontwikkelingen Ahold heeft als men weet dat de groei in omzet eruit is. Hij wijst erop dat men dat aan alle kanten ziet en dat de markten niet groter worden. Hij geeft aan dat Ahold dan wel iets aan marktaandeel kan winnen, maar dat het dan nog een harde strijd wordt om de goede elementen die een marge hebben te pakken. Hij wijst erop dat Ahold die strijd op verschillende fronten moet leveren

en ook in nieuwe markten waar Ahold actief is. Hij vraagt hoe Ahold dit gaat aanpakken. Hij geeft aan ook nog één hele concrete vraag te hebben. Hij merkt op dat Ahold met de Etos organisatie een heel mooi element heeft in Nederland en ook de Gall & Gall organisatie heeft. Hij vraagt of er misschien ook nog een toelichting kan worden gegeven over de nieuwe ontwikkeling bij Etos. Hij merkt op dat dit al in de krant heeft gestaan, maar dat hij het zelf ook wel een goed idee vindt om dat ook nog eens ter vergadering te horen.

De voorzitter verzoekt de heer Boer om eerst de vraag van de heer Van der Lelie te beantwoorden.

De heer Boer geeft aan dat deze vraag samenhangt met een paar van de andere vragen. Hij merkt op dat de vraag van de heer Van der Lelie heel duidelijk was gericht op de leveranciersrol, terwijl de spreker van de VEB de winstgevendheid van Ahold ter discussie stelde. Hij wijst erop dat er altijd sprake is van een 'balancing act,' waarbij Ahold hard zal moeten werken om de kosten te verlagen, wat de derde vraag was. De heer Boer merkt op dat al deze vragen met elkaar samenhangen. Hij geeft wat betreft de eerste vraag over het leverancierskrediet aan dat Ahold in alle landen werkt met marktprijzen, waarbij Ahold ook heel vaak werkt met leveranciers die al heel lang zaken doen met Ahold, waarbij hij relaties kan noemen van dertig (30), veertig (40) of vijftig (50) jaar, ook in het Westland en ook in Nederland. Hij wijst erop dat die leveranciers uitermate tevreden zijn over de relatie met Ahold, want Ahold werkt niet alleen op marktprijzen, maar ook op langetermijncontracten met die leveranciers, waarbij natuurlijk Ahold en ook de leverancier in dit geval het zal voelen als de marktprijzen laag zijn en dat als de marktprijzen wat hoger zijn, voor iedereen de zon wat beter schijnt. Hij merkt op dat de spreker van de VEB duidelijk aangaf dat de winstgevendheid, kijkend naar de laatste vijf jaar, duidelijk minder is geworden. De heer Boer geeft aan dat dit aan de ene kant logisch is omdat Nederland al sinds tweeduizendnegen in een recessie zit en er al vier of vijf jaar lang economisch heel weinig groei is, wat betekent dat retailers zoals Ahold continu zoeken hoe zij uiteindelijk klanten kunnen binnenkrijgen en ook meer kunnen laten besteden. Hij wijst erop dat klanten op een dergelijk moment minder besteden omdat zij zelf ook de broekriem aan moeten halen. Hij geeft aan dat Ahold daarom aan de ene kant bezig moet zijn om de kosten te bewaken, wat zij met het Simplicity programma doet en waarover de heer Carr wat heeft gezegd in zijn presentatie en door continu te zoeken hoe Ahold bijvoorbeeld wat betreft supply chain processen, winkelprocessen of hoofdkantoren efficiënter kan werken als bedrijf, waarbij de kostenbesparing uiteindelijk weer terugvloeit naar de klant waar het uiteindelijk om draait. De heer Boer geeft aan dat het klopt dat Ahold zijn markt onder druk ziet staan en dat hij dit ook gezegd heeft in zijn presentatie. Hij wijst erop dat het Bestuur natuurlijk de mooie dingen vertelt die Ahold aan het doen is als bedrijf en dat hij ook heel duidelijk gelooft dat de Reshaping Retail strategie van Ahold het juiste antwoord is in deze fase waarin Ahold als bedrijf zit, waarbij Ahold aan de ene kant en op hetzelfde moment investeert in innovatie in online in de toekomstige ontwikkelingen die de klanten verwachten van Ahold terwijl dat een veel lagere winstgevendheid heeft en in veel gevallen op dit moment breakeven is of net niet. Hij merkt op dat dit betekent dat de marge ook vanuit die kant onder druk komt te staan. Hij geeft aan dat de economische omgeving, het investeren in vernieuwing en de druk daarvan op de marge een aantal punten zijn die heel duidelijk met elkaar te maken hebben en dat Ahold ook investeert in nieuwe activiteiten. De heer Boer merkt op dat een andere vraag van de VEB was hoe het zit met de groei en of Ahold niet harder moet groeien. Hij wijst erop dat Ahold er eerst voor moet zorgen de bestaande business in Albert Heijn, of in de Verenigde Staten waar Ahold marktleider is, heel goed vast te houden, omdat daar de kern zit, waar de belangrijkste waarde zit van het bedrijf, en waar ook de belangrijkste relaties zitten met de klanten waarin Ahold moet blijven investeren. De heer Boer geeft aan dat de vernieuwing online is maar ook bijvoorbeeld in België en dat Ahold natuurlijk heel graag het aantal winkels versneld zou willen openen, maar hij wijst erop dat aandeelhouders allemaal ook weten

dat winkels en winkelpanden niet gemakkelijk zijn te krijgen, zodat Ahold andere en meerdere wegen nodig heeft om uiteindelijk de groei in België te krijgen. Hij merkt op dat dit hard werken betekent voor de vastgoeddivisie van Ahold en hard werken voor de mensen die buiten bezig zijn in het veld om uiteindelijk naar nieuwe mogelijkheden te kijken in de Belgische markt. Het Bestuur heeft duidelijk gezien dat de klanten Albert Heijn verwachten in België en ook zeker op prijs stellen. De heer Boer geeft aan dat Ahold natuurlijk niet alleen investeert in België maar net ook weer een overname heeft aangekondigd in Tsjechië waar Ahold inmiddels met SPAR toch het eerste merk zal gaan worden en waarschijnlijk direct nummer twee in de markt zal zijn. Hij merkt op dat dat ook marktbestendigheid betekent en zal zorgen dat Ahold die markt ook kan bewaken voor de toekomst en kan blijven doorgroeien. Hij hoopt, last but not least, dat economisch gezien de groei weer wat de goede richting opgaat, zodat mensen in Nederland en de Verenigde Staten weer wat meer kunnen gaan besteden en dat ze weer gebruik kunnen maken van de mooie winkels van Ahold. De heer Boer geeft aan dat er nog een andere vraag voorbij kwam over Etos. Hij merkt op dat Etos en Gall & Gall misschien wat kleinere merken zijn van Ahold in Nederland, maar dat Gall & Gall het al uitermate goed heeft gedaan in de afgelopen jaren wat hij ook heeft aangegeven in zijn speech en dat de groei van de winkels maar ook de positionering heel goed is. Hij wijst erop dat Ahold duidelijk een paar jaar wat moeite heeft gehad met Etos en dat Ahold niet de juiste touch heeft gehad met klanten, waarbij het Bestuur toch wat stagnatie zag in de omzetontwikkeling. Hij geeft aan dat het nieuwe team met nieuw leadership onder leiding van Wouter Kolk kijkt naar de vernieuwing van Etos met het weer dichterbij de klanten brengen en het nog veel centraler zetten bij Etos wat iedereen aangaat, namelijk gezonder blijven, langer leven, gezonder eten en er beter uit zien, waar Etos ook onderscheidend kan zijn ten opzichte van Kruidvat of anderen die veel meer de lage prijs en het volumesegment benaderen. Hij geeft aan dat dat in die zin de strategie is van het Bestuur met Etos. Ten slotte wat betreft het vergelijken van de kwaliteit met Lidl geeft de heer Boer aan dat Ahold in de eerste plaats in Nederland concurreert met heel veel andere retailers waar de hard discounters maar één van de segmenten is waarmee Ahold concurreert. Hij wijst erop dat het een belangrijke concurrent is die niet is te onderschatten, maar dat er heel veel andere supermarkten zijn in Nederland waar Ahold tegen concurreert. De heer Boer wijst er wat betreft de kwaliteit van het eigen merk op dat de vergelijking die soms gemaakt wordt misschien niet altijd appels met appels is. Hij merkt op dat Ahold Albert Heijn Basic heeft en dat het een niet aflatende inzet is voor het Bestuur als het deze testen ziet, om te controleren of deze kloppen of niet, om de eigen merken van Ahold continu aan de orde te stellen en te voorzien van de juiste kwaliteitstoetsing zodat Ahold in ieder geval net zo goed of beter is dan Lidl. Hij garandeert de aandeelhouders dat een van de allerbelangrijkste dingen die dit soort artikelen ook doet binnen het eigen huis is dat de eigen mensen van Ahold heel kritisch kijken waarom kan het, waarom is het gebeurd en waarom zullen wij zorgen dat we betere kwaliteit neerzetten.

De voorzitter geeft aan naar de volgende ronde van vragen te gaan.

De heer Vreeken geeft aan te spreken namens We Connect You, Public Affairs and Investor Relations. Hij merkt op dat Albert Heijn een prachtige supermarkt is en de beste supermarkt is in Europa, maar dat Ahold alleen in België en Nederland zit en dat hij zich daarom graag aan wil sluiten bij de spreker van de VEB dat Ahold heel snel Albert Heijntjes moet uitrollen in Duitsland, wat vrij simpel is, maar ook veel meer in België en Noord-Frankrijk. Hij wijst erop dat Ahold grote distributiecentra heeft en dat heel mooi kan doen. Hij geeft aan dat hij deze aanpak wil symboliseren met Albert Heijnstein die de nieuwe mega-aanpak symboliseert van mega investments die nodig zijn. Hij wijst erop dat men bij bedrijven als Apple en Tesla ziet dat 'the sky the limit is.' Hij geeft aan dat  $E=MC^2$  betekent Euro's is Mega Company investment in het kwadraat. Hij merkt op dat dit vrij simpel is omdat volgens de Consumentenbond alleen Albert Heijn echt duurzaam is. Hij verzoekt dit heel erg goed te gaan

communiceren net zoals Lidl dat doet met de groente. Hij wijst erop dat Lidl helemaal niet de beste groente heeft, maar dat alleen de klanten van de Lidl daar tevreden over zijn. Hij geeft aan dat Albert Heijn veel, veel betere groente heeft maar dat het wel zaak is om dat te communiceren. Hij merkt op dat Albert Heijn veel beter is en stelt voor om dat te gaan communiceren, de Albert Heijnstein approach te nemen en daar wat moois van te maken. Hij geeft aan later in de vergadering met andere mooie punten te zullen komen.

Mevrouw Pot geeft aan dat zij werkt voor APG en mede spreekt namens Menzis, Robeco, MN, de Goudse Verzekeringen, ING Fund Management, Triodos en Syntrus Achmea. Zij merkt op over een viertal thema's een aantal vragen te willen stellen, waarbij zij zich realiseert dat dit misschien iets meer vragen zijn dan de instructies van de voorzitter, maar dat zij toch te vrijheid neemt om dat te doen omdat zij spreekt namens een aantal andere vermogensbeheerders. Zij geeft aan dat haar eerste vraag gaat over het beheersen van de risico's. Zij spreekt haar waardering uit voor de voorzichtigheid die wordt betracht in expansie naar nieuwe markten waarbij zij geen dure avonturen ziet, maar een gestage expansie naar nieuwe markten zoals in België of de online internetmarkt. Hoewel er al het een en ander over is gezegd verzoekt zij te herbevestigen of aandeelhouders deze kapitaaldiscipline ook kunnen verwachten naar de toekomst en of dit ook een indicatie is voor het M&A-beleid naar de toekomst. Zij geeft aan wat betreft risico's ook haar waardering uit te willen spreken voor de risicoparagraaf in het verslag die een goede inkijk geeft in de mogelijke risico's die Ahold herkent en de maatregelen die worden genomen om deze risico's te beheersen. Zij merkt op dat daarbij het risico opviel dat wordt benoemd ten aanzien van privacy, de bescherming van persoonsgegevens, waarover in het verslag ook een aantal acties worden vermeld. Zij geeft aan dat dit erg belangrijk is, zeker met de verdere expansie naar de onlinedienstverlening, en dat zij daarom graag wil zien dat er verdere waarborgen worden genomen dat er ook daadwerkelijk genoeg aandacht is voor die bescherming van de klantgegevens. Zij meent dat het succes van deze business mede afhangt van het vertrouwen dat klanten hebben dat hun gegevens bij Ahold in goede handen zijn. Zij wijst erop dat Ahold in het verleden een tik op de vingers heeft gekregen van het College bescherming persoonsgegevens ("CBP") en inmiddels de Bonuskaart heeft aangepast en dat zij las dat naar het oordeel van de Consumentenbond de kaart inderdaad een heel stuk veiliger is gemaakt. Zij vraagt hoe Ahold deze privacy risico's beoordeelt en hoe Ahold garandeert dat ook in de toekomst klantgegevens bij Ahold in goede handen zijn, waarbij Ahold wellicht iets kan zeggen over de maatregelen die hiertoe zijn genomen. Zij geeft aan dat haar tweede punt gaat over personeelsbeleid. Zij wijst erop dat sinds tweeduizendelf met Ahold is gesproken over een consistente implementatie van een eenduidig personeelsbeleid en dat zij verheugd is over de reeks van maatregelen die hiertoe zijn genomen. Zij geeft aan dat zij ook positief is over het feit dat werknemerstevredenheid nu structureel wordt gemeten op alle vestigingen en dat zij ook heeft gezien dat er in de Board nu maatregelen zijn genomen, waarbij mevrouw Luersman inderdaad is toegetreden tot de Executive Committee, wat een goede stap is in haar ogen. Zij vraagt of Ahold kan aangeven welke maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de uitkomsten van het werknemerstevredenheidsonderzoek. Zij geeft aan dat haar derde punt gaat over de klokkenluidersregeling. Zij merkt op dat een effectieve klokkenluidersregeling inderdaad kan functioneren als een early warning system en dat zij in het verslag leest dat ook de Auditcommissie regelmatig wordt geïnformeerd over het gebruik van deze regeling. Zij vraagt of Ahold inzicht kan geven in hoe vaak deze regeling wordt gebruikt, uit welke regio's de meeste meldingen kwamen en waar die over gingen. Zij geeft aan dit te vragen omdat zij bij andere bedrijven zoals Philips, heeft geconstateerd dat er uitgebreider wordt gerapporteerd over het gebruik van de klokkenluidersregeling zoals ook het type klachten en het aantal meldingen dat leidde tot een actie. Zij vraagt of Ahold in het volgende rapport uitgebreider zal gaan rapporteren over het gebruik van de klokkenluidersregeling. Zij zou, indien de voorzitter dit toestaat, ook de externe accountant willen vragen in hoeverre hij ook wordt

geïnformeerd over het gebruik van de klokkenluidersregeling. Zij geeft aan ten slotte nog een vraag te willen stellen over de marketing over gezonde of ongezonde voeding. Zij spreekt haar waardering uit over de voortgang die Ahold heeft geboekt in het Healthy Living programma en zij gaat er daarmee dan ook vanuit dat Ahold effectief ingaat op de vraag vanuit de markt en voorsorteert op eventuele regelgeving op dit terrein. Zij constateert dat de target van vijftienvijftig procent (25%) ten aanzien van healthy products bijna is gehaald en dat zij las dat Ahold nu op vierentwintig drie/tiende procent (24,3%) van de omzet zit. Zij vraagt wat de nieuwe target is. Zij geeft aan dat haar laatste vraag over dit thema wat betreft de marketing ten aanzien van gezonde of eerlijke voeding gaat over het label Puur&Eerlijk en dat zij ziet dat er de afgelopen tijd nogal eens wat kritiek is over dat label Puur&Eerlijk. Zij vraagt hoe Ahold ervoor zorgt dat de geloofwaardigheid van deze gezondere producten ook werkelijk is gewaarborgd en hoe Ahold dus de communicatie hierover gaat bijstellen om ervoor te zorgen dat de juiste verwachtingen hierover worden gesteld.

De heer Lucassen geeft aan dat hij een vraag heeft over het dividend. Hij geeft aan een stijging te zien van vierenvierentig eurocent (EUR 0,44) naar zevenenvierentig eurocent (EUR 0,47) per aandeel, maar volgens hem is het aandeel van vierenvierentig eurocent (EUR 0,44) een ander aandeel dan dat van zevenenvierentig eurocent (EUR 0,47), waardoor er eigenlijk sprake is van een verlaging van een vier/tiende procent (1,4%). Hij verzoekt om een uitleg hierover.

De voorzitter verzoekt de heer Boer om de eerste vraag te beantwoorden.

De heer Boer geeft aan dat alleen al het idee van een Albert Heijnstein en dat de heer Vreeken daar een prachtig kunstwerk van heeft hem al genoeg doet. Hij merkt op dat het super is dat Albert Heijn op deze manier vormgegeven wordt door kunstenaars en dat Ahold zeker dat idee van Heijnstein zal meenemen. Wat betreft de vraag of Ahold nog verder kan groeien in andere markten wijst de heer Boer erop dat Ahold de eerste winkeltjes, de Albert Heijn to go winkels in Duitsland, al open heeft. Hij merkt op dat Ahold continu zal blijven zoeken naar meer mogelijkheden om Albert Heijn, dat een sterk merk is, verder te kunnen verbreiden. Hij geeft vervolgens aan dat hij wat betreft de vragen van mevrouw Pot de heer Van den Bergh zal verzoeken om iets te zeggen over de klokkenluidersregeling. Hij merkt op dat mevrouw Pot het heeft over het beheersen van risico's, met name de risico's rondom de kapitaaldiscipline. De heer Boer wijst erop dat Ahold zes strategische pijlers heeft en hij verwijst hierbij naar de strategiepresentatie die hij twee jaar geleden gaf. Hij legt uit dat één van de pijlers geografische expansie is en dat Ahold daar heeft gezegd dat er drie niveaus zijn die echter allemaal beginnen met het eerste uitgangspunt dat het gaat over supermarkten, convenience of online. Hij wijst erop dat dit de skill set is waar Ahold verstand van heeft en dat dat ook de mogelijkheden zijn die Ahold heeft. De heer Boer merkt op dat Ahold daarvan heeft gezegd in eerste instantie te willen werken aan het verstevigen van de markten waar Ahold zit, markten waar Ahold vandaag al zijn business heeft, of dat nu Albert Heijn is met de overname van C1000 of in Giant-Carlisle waar Ahold Genuardi's gekocht heeft. Hij geeft aan dat Ahold zich daarnaast richt op aangrenzende markten en tevens op markten waar Ahold vindt dat er een hoog groeipotentieel is, maar waar uiteindelijk ook de mogelijkheden van Ahold tot recht kunnen komen. De heer Boer merkt op dat dit de strategie is van Ahold, dat Ahold hierin gelooft en deze strategie ook zal blijven volgen. Hij wijst erop dat de overnames die Ahold tot op heden gedaan heeft allemaal binnen deze strategie vallen en dat dit eigenlijk ook het profiel is van Ahold, wat niet wegneemt dat Ahold, als zich mogelijkheden voordoen, ook op de derde lijn van expansie zeker zal kijken. Hij merkt op dat in dit verband de VEB ook vroeg waarom Ahold niet meer en sneller in de toekomst investeert. Hij geeft aan dat er in die zin altijd meerdere aandeelhouders en meerdere keuzes zijn, maar dat dit de strategie is en dat aandeelhouders het Bestuur daarop kunnen afrekenen. Hij gaat vervolgens in op de vraag van mevrouw Pot over privacy. Hij geeft aan dat dit zeker bij een bedrijf als Ahold, dat wereldwijd onlineactiviteiten heeft en inmiddels



met Bol.com een heel actieve online speler is, hoog in het vaandel staat. Hij merkt op dat Ahold er alles aan zal doen om daar te voldoen aan alle wetgeving die niet altijd hetzelfde is, want de wetgeving van Nederland is anders dan die van de Verenigde Staten, maar dat Ahold in ieder geval zorgvuldig met de privacy zal omgaan door daar alleen maar dingen te doen en aan te bieden met instemming van de klant. Hij geeft aan dat, bijvoorbeeld kijkend naar de Bonuskaart, klanten zelf moesten aangeven bij de relaunch van de Bonuskaart of zij wel aanbiedingen wilden krijgen van Albert Heijn, Etos, Gall & Gall of Bol.com, waarbij het dus helemaal aan de klanten was om een 'tick in the box' te doen en zichzelf daarvoor op te geven. Hij merkt op dat Ahold dit met de relaunch van de Bonuskaart goed heeft kunnen neerzetten en vastleggen voor iedereen, waarbij dit ook de hoogste aandacht heeft op alle fronten, zowel vanuit de juridische kant als vanuit andere kanten. Hij vraagt de heer Hijmans van den Bergh om hier ook nog iets over te zeggen. Wat betreft het personeelsbeleid geeft de heer Boer aan dat dit ook terecht een aantal keren is opgemerkt in de afgelopen paar jaren. Hij geeft aan dat Ahold nu een wereldwijd medewerkerbetrokkenheidsonderzoek heeft waarbij Ahold alle analyses en dingen die Ahold daaruit haalt kan gebruiken om uiteindelijk de relatie met werknemers nog beter te maken. Hij wijst erop dat een van de lessen die bijvoorbeeld daaruit is gekomen was dat de medewerkers weliswaar zeer gemotiveerd zijn, maar dat er vanuit het Bestuur en vanuit het leadership nog wel wat werk te doen is, om nog duidelijker te maken wat de strategie is van Ahold. Hij wijst erop dat hier ook uitvoerig over gesproken is vorige week toen de top veertig (40) van Ahold bij elkaar was. De heer Boer geeft aan dat de winkels duidelijk gemaakt moet worden wat een Pick-Up-Point doet, wat online doet en hoe Ahold ervoor kan zorgen dat medewerkers begrijpen dat juist die omnichannelwereld die zo belangrijk is voor de klanten niet concurrerend is voor hen maar juist versterkend is voor de klantenrelatie. Hij wijst erop dat dit één van de opmerkingen was die Ahold uit het onderzoek haalde waarin heel duidelijk naar voren kwam dat de werknemers zich niet helemaal herkenden in wat het Bestuur bedoelt. Hij geeft aan dat dit een leiderschapskwestie is en dat het dus om de toon vanuit de top gaat. Hij verzoekt vervolgens de heer Hijmans van den Bergh iets te zeggen over de klokkenluidersregeling.

De voorzitter vraagt of de heer Hijmans van den Bergh iets over privacy wil zeggen.

De heer Hijmans van den Bergh geeft in aanvulling op wat de heer Boer zei aan dat privacy vanzelfsprekend erg hoog bij Ahold in het vaandel staat en dat men hier eigenlijk op twee manieren naar kan kijken. Hij merkt op dat het ten eerste klantgegevens betreft, maar dat het ook gegevens betreft van werknemers. Hij wijst erop dat de aandeelhouders ook waarschijnlijk in de pers wel hebben gelezen dat er bij andere bedrijven ook wel eens wat misgaat. Hij geeft aan dat het belangrijkste natuurlijk is dat Ahold zich aan wet- en regelgeving houdt en dat ten tweede Ahold ervoor moet zorgen dat het hele goede controles in de systemen heeft, de IT-systemen maar ook bijvoorbeeld HR systemen. De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat het belangrijkste bij al dit soort onderwerpen het scheppen van de juiste cultuur in een organisatie is. Hij wijst erop dat dit de kern van de business van Ahold raakt en dat Ahold er daarom dus heel alert op moet zijn dat de cultuur zodanig is dat men begrijpt dat men daar, ten eerste, geen gekke dingen mee kan doen en, ten tweede, dat Ahold zichzelf beschermt tegen aanvallen van buitenaf, omdat onder privacy ook valt het hele spectrum van cybercrime. Hij geeft aan dat Ahold hier ook alert op moet zijn en dat Ahold daar ook uitgebreide systemen voor heeft. Hij merkt op dat iedereen weet dat men niet alles tegen kan houden wat er gebeurt in de wereld, maar dat het Bestuur comfortabel is dat Ahold op dit punt de juiste systemen heeft en voortdurend ook heel hard werkt aan de cultuur binnen het bedrijf om daarmee om te gaan. Wat betreft de klokkenluidersregeling geeft de heer Hijmans van den Bergh aan dat er vanzelfsprekend een klokkenluidersregeling is en dat Ahold die heeft in alle bedrijven in elke geografie. Hij merkt op dat Ahold werknemers aanmoedigt om daar ook gebruik van te maken als ze dat willen,

waarbij een systeem is opgezet dat ook waterdicht is in termen van vertrouwelijkheid. Hij wijst erop dat men geen klokkenluidersregeling kan hebben zonder vertrouwelijkheid. De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat met enige regelmaat gebruik wordt gemaakt van de klokkenluidersregelingen. Hij merkt op dat daar, zoals met veel van de klokkenluidersregelingen het geval is, classificaties in zitten van het type redenen waarom mensen contact opnemen met die klokkenluidersdienst, variërend van hele ernstige vergrijpen waar direct moet worden ingegrepen tot kwesties op de werkvloer. Hij wijst erop dat Ahold gelukkig in die eerste categorie bijna nooit wat heeft en dat van de andere categorie vaker gebruik wordt gemaakt. Dat is op zichzelf eigenlijk een goed teken, omdat dat betekent dat mensen ook het gevoel hebben dat ze ergens naartoe kunnen. Hij merkt op dat er wel geografische verschillen zijn, waarbij er in de Verenigde Staten meer gebruik van wordt gemaakt dan in Europa. Hij denkt dat dit niet komt omdat Ahold in de Verenigde Staten meer kwesties heeft, maar omdat er echt een cultureel verschil is. Hij geeft aan dat er zeker in Nederland een cultuur is van 'als ik wat vind dan zeg ik het ook,' waarbij iets vaak en snel op de werkvloer wordt aangepakt en uitgepraat, iets wat veel van de Nederlandse aandeelhouders wel zullen herkennen. Hij merkt op dat daar in andere culturen, en dat is het mooie van een bedrijf van meerdere culturen, anders mee wordt omgegaan. Hij geeft aan dat de klokkenluidersregeling dus werkt, maar dat Ahold er wel alert op is dat die ook blijft werken en dat dit ook een onderwerp is waar de Auditcommissie nauwkeurig toezicht op houdt.

De voorzitter verzoekt de heer Boer om de vraag over voeding en gezondheid, Puur&Eerlijk, en de communicatie daarover te beantwoorden. Hij verzoekt de heer Carr ten slotte de vraag over het dividend te beantwoorden.

De heer Boer geeft aan dat er ook nog een vraag was over de targetstelling van gezondheid van vijftientwintig procent (25%). Hij verzoekt de heer Hijmans van den Bergh aan te geven hoe Ahold hiermee bezig is en wat de target van Ahold is.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat Ahold op het gebied van gezondheid op dit moment eigenlijk twee targets heeft, waarbij de ene target ziet op hoe Ahold door klanten worden gezien terwijl de andere target ziet op het aantal producten dat voorzien is van een 'healthy' logo's. Hij legt uit dat dit logo's zijn die corresponderen met nationale eisen en dat die logo's daarom ook verschillend zijn in de verschillende landen waar Ahold werkt. Hij wijst erop dat Ahold hierop veel voortgang heeft gemaakt en dat Ahold op dit moment vlakbij de target zit die Ahold gesteld had voor volgend jaar, namelijk vijftientwintig procent (25%) van de omzet. Hij merkt op dat dit geen rustig bezit is en dat Ahold daaraan moet blijven werken. Hij wijst erop dat in het kader van de doorlopende programma's op het gebied van 'responsible retailing,' en ook de volgende stap waar Ahold op dit moment heel erg hard mee bezig is, daar ook de focus op zal blijven.

De heer Boer geeft aan dat Albert Heijn een aantal jaren geleden het label 'Puur&Eerlijk' heeft geïntroduceerd om in het oerwoud van verschillende healthy labels en bio-labels wat meer duidelijkheid te brengen. Hij merkt op dat Puur&Eerlijk is neergezet als merk waaronder heel veel producten zijn geïntroduceerd. Hij wijst erop dat de meeste heel succesvol zijn, ook wat betreft de herkenning door de klant. De heer Boer geeft aan dat Ahold ook kennis heeft genomen van de discussie rondom geloofwaardigheid en alles weer opnieuw aan het bekijken is. Hij legt uit dat Ahold kijkt of de certificering van de producten echt klopt en dat Ahold dit natuurlijk doet op een zeer zorgvuldige manier omdat Ahold de klanten wil beloven wat ze kopen. Hij geeft aan dat Puur&Eerlijk overigens heel succesvol is en dat het aantal biologische en ecologische producten steeds meer toeneemt in de winkels. Hij wijst erop dat dit zeker bij Albert Heijn een belangrijke groeidoelstelling is, net zoals in de Verenigde Staten. Hij refereert aan wat hij de aandeelhouders liet zien over Nature's Promise waar Ahold ook heel sterk werkt op een merk waarin heel veel van de activiteiten rondom

biologisch en 'organic products' vallen.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"On the dividend I believe I understand the question. Basically, during the course of two thousand and fourteen we completed the capital return and reverse stock split, which means the number of shares outstanding has significantly come down. So whereas the dividend per share has increased, and it has increased from forty-four eurocent (EUR 0.44) to forty-seven eurocent (EUR 0.47) per share, therefore the total disbursement has not increased because we have reduced the number of outstanding shares. But that reduction in outstanding shares was compensated in the cash payment. So whilst the total dividend for an individual shareholder may not have grown, there should have also been a cash payment in compensation for those shares that effectively will be cancelled. So we have reduced the number of outstanding shares. So in fact the total dividend payment has effectively slightly come down although the dividend per share continuous to grow."

De voorzitter geeft aan dat nog de vraag open staat of de accountant iets wil zeggen over de klokkenluidersregeling. Hij vraagt de heer Van Mierlo deze vraag te beantwoorden.

De heer Van Mierlo geeft aan dat de klokkenluidersregeling onderdeel is van het werk van de accountant omdat de accountant de controleomgeving van de werkzaamheden goed wil begrijpen. Hij verzekert de aandeelhouders dat er op geen enkele manier een relatie is geweest tussen een melding en de kwaliteit van het inzicht in de jaarrekening. Hij merkt op dat hij overigens het hele verhaal van de heer Hijmans van den Bergh expliciet kan bevestigen en hij denkt dat dat belangrijk is. Hij geeft aan dat het wellicht ook goed is om daarop aan te vullen dat de accountant deze meldingen ook bespreekt met het Audit Committee. Hij wijst erop dat hij en de heer Van der Meijden altijd bij alle Audit Committees zijn en dat daarin deze meldingen ook worden meegenomen in de rapportages.

De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van aanvullende vragen.

De heer Spanjer geeft aan dat hij een vraag heeft en dat aandeelhouders eerst financiële vragen moeten stellen. Hij merkt op dat er in Nederland en ook Europa eigenlijk sprake is van een 'twenty-four/seven economy,' maar dat de banken nog niet 'twenty-four/seven' zijn. Hij wijst erop dat als hij vijf minuten over vijf pint op vrijdagmiddag, het geld pas dinsdag op de bankrekening van de detaillist of de winkel wordt geparkeerd, terwijl het geld wel op vrijdagmiddag om vijf minuten over vijf of op zaterdag of zondag van zijn rekening wordt afgehaald. Hij geeft aan dat het om gigantische bedragen gaat. Hij vraagt welk bedrag Ahold heeft misgelopen in tweeduizendertien omdat Ahold wel groot is in zijn onlineactiviteiten en wat Ahold gaat doen om dat bedrag sneller te krijgen in tweeduizendveertien.

Mevrouw Verbunt geeft aan dat zij spreekt namens de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling ("**VBDO**"). Zij merkt op dat het ten eerste natuurlijk mooi is om te horen wat door de heer Boer is gezegd dat bijvoorbeeld de producten Puur&Eerlijk ook bijdragen aan de financiële doelstellingen van Ahold. Zij wijst erop dat de VBDO daarnaast ook blij is om te zien dat Ahold inderdaad vooruitgang heeft gemaakt op de Dow Jones Sustainability Index. Zij complimenteert Ahold ook met de stijging op de VBDO pensioenfondsenbenchmark en dat Ahold ook het beleggingsbeleid binnen het pensioenfonds van Ahold heeft bijgesteld en duurzamer is gaan inrichten. Zij geeft aan dat de VBDO daarnaast een aantal vragen heeft en dat zij die wil beperken tot vier, waarbij zij zal proberen die zo compact mogelijk te stellen. Zij merkt op dat de eerste vraag de circulaire economie betreft wat voor de VBDO een nieuw thema is om op de kaart te zetten. De VBDO ziet dat Ahold een sterke

eigenmerkfocustoe heeft als het aankomt op het verduurzamen van Ahold. De VBDO juicht dat zeker toe en ziet ook dat Ahold daar vooruitgang in maakt. De VBDO is echter ook benieuwd hoe Ahold leveranciers van de niet-eigenmerken aanmoedigt en beweegt om duurzamer te ondernemen, zoals door het verduurzamen van de grondstoffen, de verpakkingen en hun productieproces. Zij geeft aan dat de tweede vraag de medewerkers betreft en dan specifiek het lidmaatschap van vakbonden. De VBDO heeft gezien dat zesenzestig procent (66%) van de medewerkers van Ahold in de Verenigde Staten aangesloten is bij een vakbond. De VBDO zag ook in het jaarverslag dat Ahold een voorkeur lijkt te hebben voor werknemers die niet aangesloten zijn bij een vakbond. Zij merkt op dat het daarop lijkt. Zij constateert dat Ahold ook aangeeft dat dit in lijn zou zijn met UN Global Compact Principles. Zij vraagt zich af of dit inderdaad zo is. Zij merkt op dat dit volgens de VBDO elkaar wat tegenspreekt en tot een ongelijke machtsbalans in de relatie tussen werkgever en werknemer leidt als Ahold een dergelijke sterke voorkeur uit lijkt te spreken. De VBDO vroeg zich af wat de reden is voor het uitspreken van deze voorkeur en of er eventueel stappen worden ondernomen om dat eventueel te veranderen. Mevrouw Verbunt geeft aan dat een derde vraag één van de targets van Ahold betreft op de inkoop van de producten van Ahold. Zij merkt op dat Ahold als target heeft staan om een éénhonderd procent (100%) audit te doen op de eigen leveranciers in hoogrisicolanden als het aankomt op het gebied van social compliance. Zij wijst erop dat Ahold ook heel eerlijk in zijn jaarverslag weergeeft dat Ahold nog wat achterblijft op zijn targets in Europa, waarbij in tweeduizenddertien het percentage zesenzestig procent (66%) was terwijl het percentage in de Verenigde Staten zesendertig procent (36%) was. De VBDO vraagt zich af wat de reden is dat de huidige percentages afwijken van de door Ahold gestelde targets. Mevrouw Verbunt geeft aan dat haar laatste vraag het onderwerp belastingbeleid betreft dat de VBDO vorig jaar ook heeft besproken met Ahold tijdens de aandeelhoudersvergadering. Zij merkt op dat Ahold toen heeft aangegeven van plan te zijn om de uitgangspunten voor het belastingbeleid op te nemen in het jaarverslag of in het maatschappelijk verslag. Zij wijst erop dat de VBDO die nog niet heeft kunnen terugvinden en daar, zoals Ahold kan begrijpen, nog steeds erg nieuwsgierig naar is. Zij vraagt of Ahold alsnog een toezegging kan doen om dat volgend jaar toch mee te nemen.

De voorzitter geeft vervolgens het woord aan de volgende vragensteller.

De heer Sabonis geeft het volgende aan:

"Could I refer to microphone number 5 before I go?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Do you not want to ask a question?"

De heer Sabonis geeft het volgende aan:

"I do want to ask a question, but I would prefer that Mr. Benitez goes before me. He is on microphone number 5. Could you recognize him before me?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Okay, as you wish."

De heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"Thank you, my name is Lucas Benitez and I am here thanks to the USCW international pension plan

for employees. I am a representative of the Coalition of Immokalee workers and a farm worker myself. I am here today as I was one year ago to stress the importance of the Fair Food program and to invite you all once again to be part of this innovative solution to end farm worker exploitation."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Can I ask you a question? Do you have the statement that he is reading in Spanish in front of you in English?"

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"Yes, I am translating for him."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Yes, but do you have that statement in front of you?"

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"I do."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Is it not easier then that you read it in English. Then at least we are making a little bit more progress."

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"I think it is important because Mr. Benitez is actually the one with the proxy."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"No, then you do not need to translate. Then it takes less time. So, could you read it in English?"

De heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"The thing is that we the farm workers who are picking the tomatoes that you all source from Florida speak Spanish and the profits that you all are making are thanks in part to we who speak Spanish."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"I would like to hear the statement in English if you have it. Is that possible?"

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"Yes. Can I read it after he says it first?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"No, you cannot."

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"He is the one with the proxy. I do not have a proxy. I am here in the role of a translator."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Then we are wasting a lot of time I am afraid. Then it is only one question and no more. Okay?"

De tolk van de heer Lucas Benitez geeft het volgende aan:

"Okay. So where were we before I got interrupted? The Fair Food program that we have already created together with twelve corporations, Walmart being the most recent company to join the program, continuous to be the gold standard of social responsibility. There is no question that this program is bringing the Florida tomato industry into the light of a new day where the basic human rights of the women and men toiling in the fields are respected, working to eliminate sexual harassment, modern day slavery and providing an economic relief thanks to the distribution of the Fair Food premium. It has been praised by the White House for its unique success in fighting modern day slavery, by the United Nations for its unique mechanisms for protecting human rights and by the Dutch based Roosevelt institute for its groundbreaking model of worker driven market enforced social responsibility. So my question for you is this: why is Ahold not paying the Fair Food premium and why has Royal Ahold not committed to suspend its purchases from growers who fall out of compliance with the Fair Food program?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Thank you. Do you still want to ask your question?"

De heer Sabonis geeft het volgende aan:

"Yes, I do. Thank you."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Go ahead."

De heer Sabonis geeft het volgende aan:

"I will be very brief despite the culture that we have in the United States at least for dealing with grievances. I am Peter Sabonis from the Bricklayers and Trowel Trades International Pension Fund. I am actually here through a proxy provided by them. I work with the national economic and social rights initiative in New York, a human rights organization. We combined with Amnesty International just last week to send a letter to Mr. McCann. We look forward to a response to that concerning the Fair Food program. My question is this. On Monday the European Parliament took action requiring large companies to report on diversity, human rights and environmental policies. It took a step towards transparency that the EU Commission as you know has been seeking in the last few years especially in regard to food supply chains. In contrast to this move by the European Parliament you will not make transparent your claim that you buy only from growers in the Fair Food program. On the other hand your competitors, Florida tomato purchasers, which now include Walmart, are entirely transparent to the Fair Food program and their purchases are independently verified and their participation is. Question: what independent verification can be made transparent today to shareholders that demonstrates in fact that you are purchasing only from growers participating in the Fair Food program. Thank you."

De voorzitter geeft aan dat er een aantal vragen zijn en dat hij deze zo netjes mogelijk zal trachten te

verdelen. Hij merkt op dat hij zal beginnen met de vraag van de heer Spanjer over de banken.

De heer Boer geeft aan dat er een recente publicatie is over het afhandelen van pinbetalingen in het algemeen die door de banken niet onmiddellijk gebeurt wat gisteren of eergisteren ook in de media stond. Hij merkt op dat dit zeker de aandacht heeft van Ahold omdat zoals de heer Spanjer terecht zegt er een vierentwintig/zeven (24/7) economie is. Hij wijst erop dat dit zeker voor Ahold een belangrijk aspect is in de onderhandelingen met banken en dat het al langer op de agenda staat om het geld uiteindelijk ook eerder op de rekening van Ahold te krijgen. Hij geeft aan dat dit dus zeker de aandacht heeft van Ahold. Hij geeft vervolgens aan dat het merendeel van de vragen van mevrouw Verbunt terugverwijzen naar de heer Hijmans van den Bergh, met name als het gaat over de circulaire economie. Hij merkt op dat hij wat betreft de vraag en het punt van mevrouw Verbunt over vakbonden heel duidelijk heeft gezegd in zijn speech hoe Ahold daarnaar kijkt en hoe Ahold ook als bedrijf de vrijheid geeft aan zijn medewerkers waar ze maar willen. Hij wijst erop dat er geen enkele twijfel over mogelijk is dat Ahold deze vrijheid geeft aan zijn medewerkers waar ze ook werken in de wereld, en dat Ahold dit zeker ook doet in lijn met de UN Compact. Hij merkt op nogmaals te willen aangeven dat Ahold de retailer is in de Verenigde Staten met waarschijnlijk de meeste bij een vakbond aangesloten leden, waarbij Ahold ook alle vrijheid geeft aan de leden om zich wel of niet aan te sluiten bij die vakbonden. Hij wijst erop dat hetzelfde natuurlijk geldt voor de bedrijven van Ahold in Europa. Hij verzoekt de heer Hijmans van den Bergh een paar van deze vragen over te nemen en wat betreft de vraag over belastingen misschien nog een keer terug te komen bij de heer Carr.

De heer Hijmans van den Bergh dankt mevrouw Verbunt in de eerste plaats voor haar vragen. Hij geeft wat betreft de eerste vraag ten aanzien van de circulaire economie aan dat Ahold daar vanzelfsprekend mee bekend is. Hij merkt op dat Ahold zich vanzelfsprekend primair richt op zijn eigen producten en dat de verantwoordelijkheid voor de producten van de leveranciers van A-merken primair bij hen ligt, maar dat dit niet betekent dat Ahold daar niets aan doet en dat Ahold niet voortdurend in gesprek is met deze leveranciers. Hij geeft aan dat Ahold dit doet op verschillende manieren, bijvoorbeeld in rechtstreekse gesprekken maar bijvoorbeeld ook door allerlei organisaties waarvan Ahold lid is. Hij merkt op dat het consumer goods forum en het sustainability consortium daar goede voorbeelden van zijn. Hij wijst erop dat Ahold verder op het terrein van allerlei producten, zoals palmolie en soja, onderdeel is van organisaties waarmee Ahold probeert producten te verbeteren. Hij geeft aan dat het derhalve een ongoing gesprek is met leveranciers, maar dat de primaire verantwoordelijkheid daarvoor bij hen ligt. De heer Hijmans van den Bergh geeft wat betreft de vraag over social compliance aan dat het juist is dat Ahold een aantal jaren geleden daar een ambitieuze target op heeft gezet van éénhonderd procent (100%) voor certificeringsstructuren, auditingstructuren op het gebied van social compliance in high risk countries, dus voor landen buiten de Verenigde Staten en West-Europa. Hij merkt op dat hij ten eerste blij is dat mevrouw Verbunt zegt dat Ahold daar transparant op is, want Ahold is zelf erg trots op die transparantie. Hij wijst erop dat het een ingewikkeld onderwerp is, omdat er heel goed moet worden gekeken voordat je kunt praten met de leveranciers hoe de supply chain eigenlijk in elkaar zit. Ahold heeft daar heel veel werk aan verricht en daar is ook in eerdere aandeelhoudersvergaderingen al over gesproken. Hij geeft aan dat Ahold hier nu bijna klaar mee is en dat Ahold nu ongeveer vijftien negentig procent (95%) van de supply chain in kaart heeft gebracht, waarbij er natuurlijk een beetje sprake is van een bewegend doel. De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat de social compliance daar achteraan komt om ervoor te zorgen, hetzij op BSCI, hetzij op equivalent programs, dat aan die standaarden wordt voldaan. Hij wijst erop dat Ahold hier voortgang blijft maken en dat volgens de laatste cijfers, zeg maar heet van de naald, het bijna negentig procent (90%) is voor de EU en bijna tachtig procent (80%) voor de Verenigde Staten. Hij geeft aan dat Ahold dus nog niet bij éénhonderd procent (100%) is maar daar dus wel aan door

blijft werken. Hij wijst erop dat hoewel dat dus een target is die Ahold nog niet gehaald heeft, hij wel tevreden is met de voortgang die Ahold daarop blijft maken.

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Jeff, can you answer the question on tax."

De heer Carr geeft het volgende aan:

"Thank you very much. Our tax policy is very much in line with our overall policy of being a responsible retailer and our tax position is laid out in some detail in the Annual Report. We have a very transparent approach to tax. So we do our annual tax planning objectives. We discuss with the tax authorities for example. Our effective tax rate is pretty much in line with national rates. From a year to year basis we have adjustments due to specific one-off items, which happens from time to time. So all in all I think the tax position is laid out pretty clearly in the Annual Report and is in line with our overall policy of transparency and our corporate responsibility, our responsible retailing agenda."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Lodewijk, can you answer the question from the workers in Florida?"

De heer Hijmans van den Bergh geeft het volgende aan:

"Thank you Chairman. Yes, I am happy to say something about that. There were a few questions around this topic and it is a topic we have discussed before in this meeting. So I will be relatively brief, but I will obviously try to answer your questions completely. First of all, if I understood the question correctly, the question was why we have not suspended purchasing tomatoes from certain suppliers in the Immokalee region. As you know, and this is fully transparent because we have issued a statement on that on our website last year and we have issued another statement this year about this, we have in the past suspended purchases when there were concerns back in two thousand and ten, brought also by yourselves about treatment of workers in that region. We then met with our suppliers and did a thorough investigation and only when we were convinced that there were no issues with our suppliers we resumed purchasing tomatoes. So your question is: why have you not suspended. Well, we did actually suspend four years ago, but at this moment we have no reason to suspend and the reason for that is that we require from all our suppliers in that region to adhere to our Standards of Engagement. The first speaker today actually who is a supplier as well, from 'het Westland' actually referred to the Standards of Engagement and I wrote down as he said 'het is een grote inspanning' to comply with these Standards of Engagement. So it is a real effort to comply with these standards and I mention this because it is not a paper exercise. We consider these standards important. In addition, as you know, all our suppliers that we currently have, have adopted your Fair Food code of conduct. So they comply with your specific standards and they comply with our standards. I think that is on the first question, Chairman. On the second question, why have we not joint your Penny per Pound program, again we are transparent about that. As you know, we are committed to paying market prices for tomatoes from our Florida suppliers as we pay market prices wherever we do business. However, we have said this repeatedly, we do not think it is right to directly negotiate wages with the employees of our suppliers. We deal with our suppliers. We buy from our suppliers, but the relationship between the suppliers and the employees is their relationship just as we have a relationship with our suppliers. So that is the reason why we have not joined that program. With respect to the third question we are transparent about this as I was just saying. I think we are pretty transparent and I just quote from the statement we have made: each of the tomato suppliers we work with in the Immokalee region has adopted the CIW



Fair Food Code of Conduct as well as the Ahold USA Standards of Engagement. So we are completely transparent. So your question is not about transparency. You then ask can somebody independently verify that. Well, we make this statement. We are actually also in regular touch with yourselves. So I think that we are adhering to the standards we should adhere to."

De voorzitter geeft aan over te gaan naar de volgende ronde van vragen.

Mevrouw Siegmann geeft aan dat zij komt van het International Institute of Social Studies in Den Haag, onderdeel van de Erasmus Universiteit in Rotterdam en dat zij spreekt voor de heer Aaron Brenner, een aandeelhouder vanuit New York. Zij merkt op dat zij het management een aantal vragen wil voorleggen. Zij geeft aan dat zij gedurende de afgelopen vijftien jaar onderzoek heeft verricht naar maatschappelijk verantwoord ondernemen en het effect van mvo-initiatieven op de arbeidsomstandigheden van werkers. Zij merkt op dat zij vanuit dat onderzoek zowel slecht als goed nieuws voor Ahold heeft en dat het slechte nieuws is dat een groot aantal studies de effectiviteit betwijfelt van door het bedrijfsleven gestuurde mvo-initiatieven. Zij wijst erop dat de impact van mvo initiatieven op fundamentele arbeidsrechten als vrijheid van vereniging, vrijheid van discriminatie en de betaling van een leefbaar loon als zwak of zelfs afwezig wordt beoordeeld. Zij merkt op dat dit onlangs nog eens is bevestigd in een studie die verricht is in opdracht van de Wereldbank, een internationaal financieel instituut dat beslist niet de reputatie heeft als bepleiter van arbeidsrechten. Zij geeft aan dat er ook goed nieuws is en dat zij zelf betrokken is in een onderzoek dat toont dat mvo initiatieven succesvol kunnen zijn als ze de agenda van werknemers centraal stellen. Zij merkt op dat het Fair Food programma van de Coalition of Immokalee Workers, waar al iets over is gezegd, een schoolvoorbeeld is van een initiatief waar de werkers een sleutelrol spelen in het ontwerp maar ook in de implementatie. Zij wijst erop dat een onafhankelijke evaluatie van het programma vooruitgang toont in de lonen van de landarbeiders, in hun gezondheid, veiligheid en succes in de aanpak van seksuele intimidatie onder andere. Zij merkt op dat dit in tegenstelling tot de inspanningen van Ahold zelf is. Zij geeft aan dat Ahold eerder refereerde aan participatie als een safe programma, een door het bedrijfsleven gestuurd initiatief, dat is blootgelegd als leeg en ineffectief. Zij wijst erop dat Ahold ook de bescherming vanuit de wetgeving in de Verenigde Staten noemde, die echter landarbeiders niet toestaat om zich te organiseren. Zij geeft aan dat dit onderdeel is van de Standards of Engagement van Ahold maar dat dit in de Verenigde Staten niet kan en dat deze rechten niet beschermd zijn door de wetten. Zij wijst erop dat de Amerikaanse overheid zelf heeft erkend dat deze rechten van landarbeiders onvoldoende worden beschermd. Zij constateert dat Ahold nu spreekt over zijn eigen Standards of Engagement. Zij geeft aan dat de afgelopen jaren al over dit onderwerp is gesproken, zoals het Bestuur zelf al aangaf, waarbij de argumentatie steeds verandert, maar dat de mensenrechten en arbeidsrechten van landarbeiders in de Verenigde Staten nog steeds niet goed worden beschermd door de Standards of Engagement van Ahold. Zij vraagt waarover Ahold het volgend jaar zal hebben en wanneer Ahold eindelijk gaat deelnemen aan het Fair Food program waar leiders in de retailindustrie in de Verenigde Staten al aan deelnemen zoals Walmart en een heleboel anderen.

Mevrouw Pot geeft aan dat zij mede spreekt namens een aantal grote institutionele beleggers in Nederland. Zij merkt op dat zij nog twee vragen heeft over agendapunt 6 en dat zij ook van de gelegenheid gebruik wil maken om terug te komen op de antwoorden op haar eerdere reeks van vragen waarvoor zij het Bestuur dankt. Mevrouw Pot vraagt of zij goed heeft begrepen dat de target ten aanzien van 'healthy products' niet op korte termijn wordt bijgesteld en, ten tweede, of Ahold volgend jaar uitgebreider gaat rapporteren over het gebruik van de klokkenluidersregeling. Zij geeft aan dat dit haar vragen waren naar aanleiding van het eerste rondje vragen en dat zij vervolgens de vragen wil stellen die passen onder agendapunt 6, de decharge van de Raad van Commissarissen,

waarbij zij zich richt tot de leden van de Raad van Commissarissen. Zij merkt op dat van de leden van de Raad van Commissarissen de afgelopen jaren een steeds actievere toezichthoudende rol wordt verwacht. Nu er gesproken wordt over herbenoeming zou zij graag willen vragen of de door de accountant genoemde key audit matters ook naar inschatting van de Raad van Commissarissen de belangrijkste risico's zijn, ten aanzien van de financiële risico's maar ook ten aanzien van de ESG risico's, voor het boekjaar tweeduizenddertien maar ook naar de toekomst toe. Zij geeft aan dat haar tweede en laatste vraag gaat over het beloningsbeleid en de rapportage daarover. Zij constateert dat de voorzitter daar al het een en ander over heeft gezegd en spreekt haar dank hiervoor uit. Zij geeft aan dat haar vraag gaat over de verslaggeving over het behalen van de targets. Zij merkt op dat op dit moment alleen een overall score wordt gegeven en dat er niet op individueel niveau ten aanzien van de vier targets van sales growth, operating margin en operating cashflow een score wordt gegeven. Zij vraagt of in het volgende verslag ook kan worden aangegeven of de score boven of beneden de target is op die individuele jaarbonusmaatstaven. Zij wijst erop dat dit bij andere AEX ondernemingen best practice is en vraagt of Ahold volgend jaar deze best practice zal overnemen.

De heer Van Riet geeft aan dat Ahold in Slowakije zesentwintig supermarkten heeft afgestoten wat tot stand kwam met een boekhoudverlies. Hij vraagt wat het totale verlies was vanaf het begin van deze propositie tot nu. Hij geeft aan ook een vraag te hebben over de dertigduizend vierkante meter (30.000m<sup>2</sup>) Westland die Ahold naar Washington heeft verplaatst. Hij vraagt hoe hij dit als consument moet zien. Hij vraagt of Ahold daar producten kweekt die hij daar zelf kan plukken of dat het een voorbeeldfunctie is.

De voorzitter verzoekt de heer Hijmans van den Bergh de vraag van het Institute of Social Studies te beantwoorden.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan niet te willen vervallen in een herhaling van zetten, maar dat hij er toch één of twee dingen over wil zeggen en dat hem ook iets van het hart moet. Hij wijst erop dat er in deze discussie in eerdere vragen die gesteld worden en ook in eerdere jaren toch suggesties worden gedaan, waarvan hij aanneemt dat dit niet bedoeld is, waarmee de positie van Ahold op het gebied van het Penny per Pound in verband wordt gebracht met zaken als moderne slavernij, seksuele intimidatie en afpersing van werknemers. Hij geeft aan dat hij het al eens eerder heeft gezegd maar dat hij nog een keer wil zeggen, voor zover er onduidelijkheid over zou ontstaan bij enige aandeelhouder of stakeholder, dat Ahold al die suggesties heel ver van zich afwerpt. Hij merkt op dat deze vennootschap staat voor goede relaties met zijn werknemers, goede relaties met zijn stakeholders waaronder leveranciers en dat hij daar eens heel duidelijk over wil zijn. Hij wijst erop dat Ahold daarom ook al die programma's heeft. Hij merkt als tweede punt op dat mevrouw Siegmann verwijst naar de Standards of Engagement en zegt dat Ahold alleen maar rekening houdt met zijn eigen Standards of Engagement. Hij geeft aan dat ten eerste die Standards of Engagement, zoals hij al eerder zei, heel serieus zijn bedoeld, maar dat Ahold zijn leveranciers ook niet alleen aan Standards of Engagement van Ahold houdt, maar ook aan de CIW Fair Food Code of Conduct en dus ook aan de eigen Code of Conduct. Hij wijst erop dat de leveranciers van Ahold zich dus aan beide Codes of Conduct houden en dat hij het daarom ook niet eens kan zijn met wat mevrouw Siegmann suggereert. Hij geeft aan dat Ahold de leveranciers daaraan houdt en dat de relatie tussen de leveranciers en hun werknemers vanzelfsprekend hun relatie is.

Mevrouw Pot stelt de volgende vraag: **[onverstaanbaar]**

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat mevrouw Pot een beetje op de zaken vooruitloopt en dat zijn eerste doel is om op de korte termijn de target te halen waar heel hard aan wordt gewerkt. Hij merkt op dat Ahold in de tussentijd ook heel intensief in gesprek is over de vraag hoe om te gaan met responsible retailing richting tweeduizendtweintig, want zoals de heer Boer al heeft gezegd, denkt Ahold niet alleen aan de korte termijn maar ook aan de middellange en lange termijn. Hij wijst erop dat dit niet een discussie is voor vandaag maar voor later dit jaar en voor de vergadering van volgend jaar, maar dat het duidelijk is dat health, healthy food en healthy products, natuurlijk heel hoog bij Ahold in het vaandel staan. De heer Hijmans van den Bergh geeft aan wat betreft de vraag van mevrouw Pot over de klokkenluidersregeling even te moeten nadenken. Hij merkt op dat Ahold daar ongetwijfeld meer over kan zeggen maar dat hij het ook van belang vindt om te blijven benadrukken dat die klokkenluidersregeling helemaal gebaseerd is op twee punten. Hij wijst erop dat die regeling A helemaal gebaseerd is op vertrouwelijkheid en dat hij daarom niet weet of het publiceren van allerlei gegevens daarover daaraan bijdraagt. Hij geeft aan hier best over te willen nadenken en dat hierover ook met het Audit Committee en vermoedelijk ook de accountant zal worden gesproken. Het geeft aan dat het andere punt dat hij daarover zou willen zeggen is dat de klokkenluidersregeling heel belangrijk is, maar dat mevrouw Pot dit moet zien als één bouwsteen in een grotere muur van controls en bescherming van werknemers. Hij wijst erop dat dit dus niet het enige is wat er gebeurt en dat Ahold vanzelfsprekend een hele reeks van maatregelen neemt. Hij merkt op dat men daarom ook een beetje moet oppassen om één van die stenen eruit te halen en alleen maar die te laten zien.

De voorzitter geeft aan dat er een vraag was over de actieve rol van de Raad van Commissarissen in het beoordelen van de risico's en of die inderdaad zijn afgestemd met de auditor zoals hij die gerapporteerd heeft. De voorzitter geeft aan dat daar uiteraard in het Audit Committee uitgebreid over is gesproken, en uiteraard ook nog een keer in de Raad van Commissarissen zelf, waarbij dat rapport uitvoerig is doorgenomen en waar de Raad van Commissarissen heeft vernomen wat de risico's zijn. Hij merkt op dat de Raad van Commissarissen dus min of meer akkoord heeft gegeven dat de risico's zijn zoals de Raad van Commissarissen die ziet. De voorzitter gaat vervolgens in op de vraag wat betreft beloning, het hebben van individuele targets en daar individuele scores aan geven. Hij geeft aan dat de Raad van Commissarissen intern natuurlijk heel nauwkeurig kijkt of de geleverde presentaties inderdaad zijn wat de targets waren en dat de Raad van Commissarissen daar niet omheen gaat en ook niet van afwijkt. Hij denkt dat het zelfs zo is dat de auditor nog een keer kijkt hoe de Raad van Commissarissen deze zaken heeft beoordeeld. Hij vraagt de auditor of het inderdaad zo is dat hij daarnaar kijkt. Hij constateert dat er inderdaad een externe controle is of de resultaten zoals de Raad van Commissarissen die neerzet in de targets ook gerealiseerd zijn en objectief worden beoordeeld. Hij geeft aan dat hij denkt dat dit meer dan voldoende is en dat hij wel eens wil kijken naar het verzoek om dit te publiceren, maar dat als dit concurrerende informatie gaat geven hij dat veel liever niet doet. Hij vraagt de heer Boer hoeveel het afstoten van Slowakije alles bij elkaar heeft gekost.

De heer Boer geeft aan dat Ahold daar geen disclosure over geeft, maar dat de aandeelhouders zich kunnen voorstellen dat Ahold dit niet heeft gedaan omdat het zo geweldig ging in Slowakije. Hij merkt op dat dit duidelijk een entiteit was waar Ahold jaren geleden begonnen is waar Ahold niet in staat is geweest om een stevige marktpositie te krijgen. Hij wijst erop dat het ook maar om een kleine vierentwintig winkels ging. Hij geeft aan het erop te willen houden, wat het verstandigste is voor vandaag, dat het een duur avontuur is geweest. Hij merkt op dat Tsjechië en Slowakije vaak onder één noemer worden gebruikt, maar dat Tsjechië duidelijk wel een positie is waar Ahold in de top drie stond en staat. Hij wijst erop dat Ahold daar graag wil blijven en dat Ahold vandaar daar natuurlijk de overname doet van SPAR. Hij geeft aan dat het klopt dat men inmiddels het Westland in Washington

D.C. te zien krijgt met een kas van dertigduizend vierkante meter (30.000m<sup>2</sup>). Hij wijst erop dat dit niet een initiatief is van Ahold maar van de overheid aldaar, wat men tegenwoordig in mooie woorden 'urban farming' noemt, om producten dichterbij de klanten te brengen. Hij geeft aan dat het belang voor Ahold is dat de winkels van Ahold die producten gaan afzetten omdat dat is wat Ahold kan doen. Hij wijst erop dat Ahold geen belanghebbende is in BrightFarms, maar dat Ahold wel de keten is die die producten gaat verkopen. Hij geeft aan dat dat de rol is van Ahold en dat Ahold dus geen tuinder wordt.

De heer Van Riet vraagt of er in Slowakije sprake was van een soort Imtech-verhaal.

De heer Boer geeft aan dat dat zeker niet het geval was en dat hij niet wil oordelen over andere bedrijven. Hij merkt op dat Ahold geprobeerd heeft in de laatste tien jaar om daar een positie op te bouwen en dat Ahold daar alles aan gedaan heeft. Hij wijst erop dat Ahold daar natuurlijk in de afgelopen jaren ook operationele verliezen heeft geleden wat dan ook één van de redenen was waarom Ahold het bedrijf afstootte. Hij geeft aan dat Ahold vorig jaar heeft laten zien dat het bedrijf, dat altijd werd gerapporteerd onder Centraal Europa, verlieslatend was als het daaruit werd gehaald en dat Tsjechië winstgevend was. Hij merkt op dat hij het zeker niet in dezelfde vorm wil noemen en dat het gewoon een bedrijf was dat geen positie had in de markt met onvoldoende omzet per vierkante meter. Hij wijst erop dat de mensen zeer gemotiveerd waren om er alles aan te doen om bij Ahold te kunnen blijven, maar dat er uiteindelijk geen weg was om dat te kunnen bestendigen om het ook voor de aandeelhouders van Ahold zorgvuldig en goed te doen.

De voorzitter stelt voor om een laatste ronde van vragen te houden.

Mevrouw Siegmann dankt de heer Hijmans van den Bergh voor zijn antwoord maar zij geeft aan dat sommige dingen in zijn antwoord niet duidelijk voor haar zijn. Zij merkt op dat hij onder andere zei dat de relatie met de werknemer de verantwoordelijkheid is van de leveranciers van Ahold, wat in het geval waar zij het over had de boeren in Florida of andere delen van de Verenigde Staten zijn. Zij constateert dat dat blijkbaar de positie is van Ahold, maar dat deze positie niet aansluit bij de positie van de OESO en blijkbaar ook niet van de Nederlandse overheid. Zij wijst erop dat in de OESO-richtlijnen van multinationale ondernemingen die ook voor Ahold gelden staat dat vakbondsvrijheid, leefbaar loon, gezondheid en veiligheid op de werkplaats ook de verantwoordelijkheid is voor de multinationale ondernemingen die geen rechtstreekse band hebben met werkers en leveranciers. Zij vraagt hoe het antwoord van de heer Hijmans van den Bergh op haar vraag aansluit bij de OESO-richtlijnen die onder druk van de Nederlandse overheid op andere OESO landen werden aangescherpt in tweeduizendelf.

De heer Keyner geeft aan dat hij wil voortborduren op de eerdere vragen waarbij de centrale vraag was of het huidige Ahold wel voldoende onderneemt. Hij hoorde daarbij de antwoorden waarbij Ahold aangaf dat dit onze strategie is, daar zult u het mee moeten doen, houdt er rekening mee dat we al vijf jaar te kampen hebben met een recessie en er zit dus gewoon heel veel meer in de markt. Hij bedacht zich toen opeens, als retorische vraag, of het mogelijk zou zijn dat de traumatische ervaringen die Ahold en de aandeelhouders met zijn allen hebben gehad van het tijdperk Van der Hoeven heeft geleid tot een soort reactie die misschien een overreactie is die leidt tot conservatisme. Hij merkt op dat aandeelhouders dat natuurlijk veel liever hebben dan de oude tijden die niemand meer terug wil hebben. Hij geeft ter overweging dat aandeelhouders misschien wat meer vuur en ondernemerschap willen zien, waarbij uitgeteste kansen die zich hebben bewezen versneld kunnen worden uitgerold. Hij geeft aan één voorbeeld toch even te willen noemen. Hij merkt op dat Ahold in het jaarverslag en in een eerdere communicatie noemde dat Ahold de onlineverkoop wil verdrievoudigen binnen drie jaar.

Hij geeft aan dat dit een lage marge business zal zijn en dat hij niet weet of dat een zwart gat zal blijken of een kans van jewelste. Hij merkt op dat als het een kans is, Ahold in de gelegenheid is om de markt te maken en dan is het volgens hem niet ambitieus om te zeggen dat over drie jaar met een verdrievoudiging van de omzet ongeveer vier procent (4%) van de concernomzet komt uit onlineomzet. Hij geeft aan dat Ahold dan moet zeggen dat twintig procent (20%) of dertig procent (30%) daar vandaan gaat komen. Hij wijst erop dat Ahold dan de markt maakt, waarbij Ahold er ook voor zorgt dat klanten daar gewend raken en Ahold de marges kan gaan bepalen. Hij geeft aan dat dat het soort ondernemerschap is dat hij graag meer zou willen proeven van Ahold. Hij merkt op dat dat zijn meer retorische vraag was en dat hij twee eenvoudige vragen zou willen stellen aan de externe accountant. Hij vraagt ten eerste of naar het oordeel van de accountant diens aanbevelingen in eerdere management letters adequaat zijn opgevolgd. Hij vraagt ten tweede of de accountant een oordeel, een typering, kan geven over de 'tone of voice' in met name de jaarrekening van Ahold. Hij merkt op dat het mogelijk is binnen IFRS conservatief te waarderen of wat agressief te waarderen. Hij wijst erop dat dat allemaal mag en dat er wat grijsgebieden in zitten. Hij vraagt hoe de accountant de waardering van bepaalde risico's en mogelijke impairments wil gaan typeren. Hij vraagt of dat conservatief, agressief of ergens in het midden is. Hij geeft aan dat hij na beantwoording van die vraag door de accountant dezelfde vraag zou willen stellen aan wellicht het hoofd van het Audit Committee.

Mevrouw van Geneste geeft aan dat zij als particulier aandeelhouder namens zichzelf spreekt en zou willen inhaken op de woorden die de heer Hijmans van den Bergh heeft gesproken over het maatschappelijk verantwoord ondernemen aangaande mensenrechten en vakbonden. Zij merkt op dat dit, zoals de heer Hijmans van den Bergh ook al heeft gezegd, ieder jaar weer terugkomt op de aandeelhoudersvergadering. Zij wijst erop dat het niet alleen hier, maar ook bij Royal Dutch Shell een urenopslopend programmapunt is geworden. Zij geeft aan dat het heel goed is dat er nagedacht wordt over mensenrechten waar zij ook helemaal achter staat, maar dat zij de aandeelhoudersvergadering niet het podium vindt om dit keer op keer maar weer aan de orde te laten komen. Zij merkt op dat gesproken wordt over arbeidsomstandigheden en mensenrechten op een boerderij of een kwekerij in Florida, terwijl mensen voor zoveel geld naar Nederland toekomen met een vlucht, taxi's en dergelijke. Hoewel zij iedereen dit van harte gunt vindt zij dat een verkeerd beleid is en is zij van mening dat Ahold nu op een punt is aangekomen om dat te keren. Zij merkt op dat het niet goed is om in de aandeelhoudersvergadering zulke situaties te bevechten, waar het soms ook wel op lijkt. Zij stelt voor om als zoiets sterks speelt het lokaal op te lossen met de lokale autoriteiten en dat daarnaast indien dit niet mocht lukken het hoofdkantoor in Zaandam heel toegankelijk is, zonder drempels, om daar in een goede dialoog mee verder te gaan, maar dat dit niet meer op een aandeelhoudersvergadering moet plaatsvinden.

De heer Van Schalkwijk geeft aan dat de aandeelhouders de laatste tien jaar een enorm vertrouwen hebben gehad en gehouden in Ahold, wat ook inhoudt dat er een perspectief is geweest van een toekomst. Hij constateert dat die toekomst er ook is en dat ook de resultaten ernaar zijn. Hij geeft aan dat de aandeelhouders weer eens hebben gehoord over die fijne korte en langetermijnbeloning. Hij is nog steeds van mening dat de mensen die achter de tafel zijn gaan zitten, of dat nu in de Raad van Commissarissen is of in het Bestuur, daar allemaal zijn gaan zitten voor een instapsalaris. Hij geeft aan dat het prima is als bestuurders nog eens éénhonderdvijftig procent (150%) tot éénhonderdvijfentachtig procent (185%) van hun beloning erbij willen krijgen, maar dat hij daar dan als aandeelhouder ook wel enorm van wil meeprofiteren. Hij geeft aan dat dat reëel is, en bestuurders kunnen wel zeggen 'ja, maar de regels en allemaal,' maar de bestuurders kunnen ook vrijwillig stellen dat zij een percentage van het uitbetaalde dividend aan de aandeelhouders voor die korte en langetermijnbeloning beschikbaar houden. Hij geeft aan dat als Ahold geen goede resultaten boekt,

wat de afgelopen tien jaar toch regelmatig is gebeurd, dat dan de aandeelhouder niets heeft, maar dat hij vindt dat er dan ook geen enorme bedragen achter de tafel overheen moeten gaan. Hij wijst erop dat dit nog steeds zijn visie is. Hij geeft aan dat de heer Hommen die hij regelmatig hier en daar tegenkomt een beetje schuin kijkt, maar dat hij ook heel goed weet hoe die soep gegeten wordt. Hij merkt op dat DSM daaraan gewerkt heeft en hij vraagt waarom Ahold dat niet doet. Hij geeft aan dat het Bestuur toch zo vooruitstrevend is en dat hij daarom niet begrijpt dat het Bestuur daar achter de eigen tafel niet achteraan wil gaan. Hij merkt op dat hij graag van het Bestuur hoort als dat ongelijk is.

De heer Sabonis geeft het volgende aan:

"I wanted to respond to the response by your attorney. Your attorney indicated that when suppliers engage in sexual harassment and exploitation and slavery that we have no part of that. The Fair Food program released its Annual Report last year. For the last two years, there have been two hundred and forty complaints of human rights abuse in the Fair Food program. Corporate accountability and worker accountability is not simply about eliminating these abuses. They are eliminated by working through the complaints, by resolving them. It takes hard work. That is what a robust system is about. You say: all your suppliers are in the Fair Food program. That means all of your suppliers committed violations of the human rights code in that program and our report provides an independent verification of that. Now, are you going to pay the way Walmart does, the way Taco Bell does and the way others do, to help resolve those problems or are you going to hide behind just simply some sort of Standards of Engagement?"

De heer Vreeken geeft aan dat het fijn is dat nu het onderwerp sustainability aan bod mag komen. Hij merkt op dat Albert Heijn volgens de Consumentenbond de enige sustainable supermarkt is in Nederland en dat als Ahold dat nu net zo hard gebruikt als Lidl alle klanten en eventuele prospects dat ook kunnen zien. Hij wijst erop dat Albert Heijn veel meer kan doen als hij kijkt naar winkels in Laren, Baarn en op het Gelderlandplein. Hij merkt op dat Albert Heijn, Ahold, koninklijk is en dat als Ahold deze klanten koninklijk aanpakt het minstens vijftwintig procent (25%) meer omzet en winst kan halen in deze winkels. Hij geeft aan vaak te komen op het Gelderlandplein en dat hem dan opvalt dat vier van de vijf schalen met hapjes die worden aangeboden leeg zijn. Hij merkt op dat hij helemaal geen hapjes hoeft te hebben, maar dat het wat vervelend is als die schalen continu leeg zijn. Hij gelooft dat er ook wel meer mensen zijn die dat herkennen. Hij geeft aan dat het verder mooi is dat de heer Noteboom een geweldige job heeft gedaan bij Randstad en dat hij enige tijd geleden tienduizend (10.000) mensen in snelle tijd aan het werk heeft geholpen. Hij merkt op dat zowel de heer Noteboom als de heer Boer heel veel ervaring hebben met jongeren die nu veelal in Amsterdam niet aan de bak komen. Hij wijst erop dat veertig procent (40%) niet aan de bak komt en dat zeker één specifieke groep in Nederland helemaal niet aan de bak komt. Hij stelt voor om de knowhow van Albert Heijn en de heer Noteboom te delen met de heer Van der Laan, die er heel veel moeite mee heeft omdat de meeste van deze jongens in de top zeshonderd (600) zitten. Hij geeft aan dat als zij daar samen wat aan gaan doen dit leidt tot minder winkeldiefstallen, de jongens weer een doel in hun leven hebben en ze weer aan de slag zijn. De heer Vreeken geeft aan dat Ahold de knowhow heeft om daar wat aan te doen en dat wellicht de heer Noteboom wil overwegen om wethouder van werkgelegenheid van Amsterdam te worden omdat hij denkt dat de heer Noteboom dat nog veel beter gaat doen dan mevrouw André van Es.

De voorzitter vraagt of de heer Vreeken een vraag heeft.

De heer Vreeken geeft aan dat hij het kort zal houden en weet dat de voorzitter om zes uur thuis moet zijn.

De voorzitter geeft aan dat dat niet zo is en dat hij dat niet zal halen.

De heer Vreeken geeft aan dat hij heeft voorgesteld aan communicatie van Ahold dat het mooi zou zijn als de heer Boer vandaag in een Tesla zou komen, wat een sidestep is naar Albert die rondrijdt in Amsterdam. Hij wijst erop dat dat allemaal van die vervuilende diesels zijn terwijl UPS rondrijdt in elektrische wagentjes. Hij geeft aan dat dit een klein aandachtspunt is en een quick win. Hij merkt op dat het geweldig is als Albert nu gewoon elektrisch gaat rijden net als UPS. Hij wijst erop dat hij ook aan Sander Heine heeft voorgesteld om bij elke Albert Heijn in het centrum van Amsterdam vijftientig (25) stuks laadpalen neer te zetten, waarmee Ahold heel goed laat zien hoe sustainable Ahold is, maar dat Sander Heine dat niet noodzakelijk vond. Hij wijst erop dat sustainability heel veel geld oplevert waarmee Albert Heijn zijn voordeel kan doen.

De voorzitter vraagt de heer Hijmans van den Bergh of hij nog een keer wil terugkomen op de eerste vraag ten aanzien van de OESO en de Nederlandse regering.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat hij erop doelde, wat best duidelijk was, wat Ahold ook in zijn statement heeft gezegd en wat ook al een aantal keren is gezegd, dat Ahold niet wil interveniëren in de salarisonderhandelingen tussen de leveranciers van Ahold en hun werknemers. Hij wijst erop dat dit is wat hij gezegd heeft, niet meer en niet minder. Hij merkt op dat Ahold zich natuurlijk bewust is van de regels van de OESO en dat Ahold ook zijn Standards of Engagement heeft omdat die Standards of Engagement de leveranciers van Ahold opleggen zich met dat soort zaken bezig te houden en omdat die Standards of Engagement heel duidelijk maken dat zaken als freedom of association en recht op bargaining er natuurlijk moeten zijn. Hij geeft aan dat Ahold dit het beste kan doen door dat aan de leveranciers van Ahold op te leggen, omdat Ahold met die leveranciers een contractuele relatie heeft en omdat Ahold van al zijn leveranciers vereist, zoals hij ook eerder heeft gezegd, dat ze de Standards of Engagement van Ahold onderschrijven en naleven.

De voorzitter vraagt de heer Hijmans van den Bergh om tegelijkertijd de vraag van mijnheer Sabonis te beantwoorden.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan deze vraag ook best te willen beantwoorden. Hij merkt op dat Ahold zich helemaal niet verbergt achter de Standards of Engagement van Ahold. Hij geeft vervolgens het volgende aan: "Our Standards of Engagement are nothing for us to hide behind. We think they are an important part of our relationship with our suppliers. I think that is what is really important. That is the first point. Like I have said before, we also require our suppliers to subscribe to the CIW Code of Conduct and in fact, and this is all public, you can all see it on the website, we have asked also the CIW, because we actually meet also obviously with representatives of the CIW, to tell us if there are in their view concerns about mistreatment of employees of our suppliers. So, also coming back to your question, we have an open line with the CIW. We ask them if there is something we do not know. We are not controlling the entire world. Tell us and we will take action and that is exactly what we did in two thousand and ten (2010). Finally, if I may say so Chairman, this is not something that we are stubborn in, static, where we do not want to listen or bury our head in the sand. That is not what we are. We continuously look at what is happening in the world and as you will have seen in the statement we have issued yesterday, we have taken note of recent developments of the way that the CIW is actually acting and reaching agreements with other parties and what we have said is that we will review those and discuss those with our relevant food industry partners and trade association. So we also take active action and therefore I do not think we are hiding behind anything. But like I said before, we stand for a company that is socially compliant. Thank you."

De voorzitter geeft aan dat de opmerking van mevrouw Geneste een duidelijk statement was waaraan Ahold weinig toe te voegen heeft. Hij dankt mevrouw Geneste voor haar opmerking. Wat betreft de opmerking van de heer Van Schalkwijk over beloningen merkt hij op dat Ahold probeert de beloningen zodanig in te richten dat deze in de markten waarin Ahold actief is een normale beloning representeren, waarbij deze niet excessief zijn maar zoveel mogelijk op marktniveau liggen voor in ieder geval het management en het talent dat nodig is om een zo complex en groot bedrijf als Ahold in alle geledingen en markten waarin Ahold is goed te kunnen leiden. Hij verzoekt vervolgens de heer Boer om de vraag over het ondernemend vermogen te beantwoorden.

De heer Boer geeft aan dat de heer Keyner terecht wijst op ondernemerschap en als er iets is dat groot in het vaandel staat van Ahold het ondernemerschap is waarbij de heer Keyner ook heel duidelijk een aspect belichtte waarop Ahold heel hard aan het sturen is. Hij merkt op dat het niet alleen het feit is dat het groot in de strategie van Ahold staat en dat Ahold de nummer één onlineretailer is in Nederland met Bol.com en Albert Heijn en de eerste in de Verenigde Staten met supermarkten online met food onlineretailing, maar ook het feit dat Ahold resources en mensen heeft die daar de hele dag mee bezig zijn. Hij wijst erop dat, zoals hij al aangaf, het team van Ahold eind vorig is versterkt met Hanneke Faber die wereldwijd de onlinevisie van Ahold leidt en ook de bedrijven aanstuurt. Hij geeft aan dat zij heel druk bezig is om nog sneller en nog meer vaart te maken met alle ontwikkelingen om Ahold heen, waarbij mensen worden toegevoegd en talenten worden binnengehaald in Chicago, zodat dit dus zeker een gebied is waar Ahold wil groeien. Hij merkt op dat het in die zin andere groei is dan overnames en dat het in die zin een andere en ook goede wereld is waar Ahold in zit. Hij geeft aan dat Ahold overnames zeker zal doen als ze nodig zijn en dat Ahold ze zeker niet zal nalaten als ze waarde creëren voor de aandeelhouders omdat Ahold daar ondernemerschap genoeg voor heeft. Hij merkt op dat aandeelhouders niet bevreesd hoeven te zijn en dat Ahold alle aandacht ervoor zal hebben om deze activiteiten verder te stimuleren.

Wat betreft de vraag van de heer Vreeken over Tesla en de Albert autootjes die misschien nog veel meer hybride kunnen worden, geeft hij aan dat hij dacht dat Ahold hier al testen mee is aan het doen in Nijmegen hoewel hij hier niet helemaal zeker van is. Hij merkt op dat dit zeker ook verder in Nederland zal worden uitgerold als dit bevalt en dat Ahold daar alle aandacht voor heeft. De heer Boer geeft aan dat hij niet weet of de heer Noteboom wethouder van werkgelegenheid wil worden, maar dat Champs on Stage een activiteit is die door Randstad is geïnitieerd jaren terug en ook door de heer Hijmans van den Bergh en Ahold wordt gesponsord om juist ook medewerkers van verschillende klassen en achtergronden in dienst te krijgen en ook in de arbeidsmarkt te krijgen. Hij merkt op dat er dus van alles gebeurt, maar dat de heer Vreeken aan de heer Noteboom zelf moet vragen of hij dat wil.

De voorzitter verzoekt de accountant om in te gaan op de twee opmerkingen van de heer Keyner ten aanzien van de aanbevelingen en het oordeel van de tone of voice.

De heer Van Mierlo geeft aan dat PricewaterhouseCoopers Ahold voor het eerste jaar heeft gecontroleerd en dat de accountant dus nog geen tien management letters heeft afgescheiden. Hij merkt op dat het wel goed is om duidelijk te maken dat de accountant inderdaad af en toe opmerkingen heeft over accounting die per kwartaal worden besproken als een gebeurtenis die niet iedere keer plaatsvindt bijvoorbeeld verwerkt moet worden in de boeken. Hij legt uit dat Ahold een visie neerlegt over hoe Ahold dat wil doen en dat PricewaterhouseCoopers dat bediscussieert, waarbij de accountant soms wil dat er wat aangepast wordt en het er soms mee eens is. Hij wijst erop dat als de accountant wil dat het wat aangepast wordt het echt aangepast wordt. Hij geeft aan dat het belangrijk is dat hij dit toch even in het openbaar zegt. Hij merkt op dat er opbouwende, transparante discussies plaatsvinden op basis van argumenten wat gewoon goed gaat. Wat betreft de toon uit de top of het



gebalanceerd zijn van de jaarrekening geeft hij aan dat de accountant een totaaloordeel geeft bij de totale jaarrekening die absoluut goed gebalanceerd is. Hij wijst erop dat de accountant dat overigens niet alleen vindt van de jaarrekening maar ook van het jaarverslag en dat ook daar de goede toon is gevonden, waarbij tezamen met de risicoparagraaf en de toelichtingen men naar de huidige stand van zaken een goed beeld krijgt van de risico's van deze onderneming.

De voorzitter dankt de heer Van Mierlo. Alvorens tot stemming over te gaan vraagt hij notaris Van Olfen om mee te delen hoeveel stemmen ter vergadering uitgebracht kunnen worden.

De notaris deelt mee dat er tweehonderdvijfzeventig (275) personen aanwezig zijn als aandeelhouder of als gevolmachtigde en dat zij vijfhonderdzevenenzestig miljoen negenhonderdzeventienduizend tweehonderdacht (567.917.208) gewone aandelen vertegenwoordigen met een gelijk aantal stemmen en tweehonderdachtenzestig miljoen vierhonderdvijftienduizend éénhonderddrie (268.415.103) preferente financieringsaandelen die recht geven op vierenzeventig miljoen driehonderdtweeënzestigduizend negenhonderddrieënzestig (74.362.963) stemmen en dat er in totaal zeshonderdtweeënveertig miljoen tweehonderdtachtigduizend éénhonderdeenenzeventig (642.280.171) stemmen kunnen worden uitgebracht. De notaris geeft aan dat van het aantal geplaatste gewone aandelen negenenvijftig drie/tiende procent (59,3%) is vertegenwoordigd en dat van het totaal geplaatste kapitaal achtenzestig twee/tiende procent (68,2%) is vertegenwoordigd.

De voorzitter dankt notaris Van Olfen en geeft aan dat hij nu toekomt aan de stemming over de agendapunten. Hij deelt mee dat hij de eerste keer de aandeelhouders wat uitgebreider zal begeleiden bij de stemprocedure en dat de stemming ook wat langer open zal blijven om aandeelhouders de kans te geven hun stem uit te brengen. Hij geeft aan dat de aandeelhouders indien nodig hulp kunnen vragen bij een van de in de zaal aanwezige hostesses door hun hand op te steken. Hij legt uit dat aandeelhouders hun stempas met de goudkleurige chip naar hen toe gericht in het stemkastje dienen te steken op de aangegeven wijze. De voorzitter geeft aan dat de aandeelhouders, zodra de stemming is geopend, drie keuzemogelijkheden op het scherm zien: een om voor het agendapunt te stemmen, twee om tegen te stemmen en drie voor onthouding. De voorzitter merkt op dat op het scherm van het stemkastje de bevestiging van de keuze van de aandeelhouders verschijnt en dat aandeelhouders, als zij hun stem willen corrigeren, hun keuze opnieuw kunnen maken, waarbij alleen hun laatste keus geldt. De voorzitter geeft aan dat aandeelhouders aan de tijdsbalk op het grote scherm achter het podium kunnen zien hoe lang de stemming nog open is en dat als de tijdsbalk volledig uit beeld is, de stemming ten einde is. De voorzitter merkt op dat als aandeelhouders meer stempassen hebben, zij iedere stempas dienen in te voeren en hun stem kunnen uitbrengen zodra zij de keuzemogelijkheden zien verschijnen en dat zij hun stempas in het kastje kunnen laten zitten voor de volgende stemming.

De voorzitter gaat vervolgens over naar de stemming over agendapunt 5: het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar tweeduizenddertien. Hij deelt mee dat dit punt al is behandeld en dat hij derhalve meteen wil overgaan tot de stemming. De voorzitter opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met negenennegentig negenennegentig/éénhonderdste procent (99,99%) van de stemmen voor.

De voorzitter gaat vervolgens over naar agendapunt 6: het voorstel tot vaststelling van het dividend over het boekjaar tweeduizenddertien. Hij geeft aan dat het voorstel is om zevenenveertig eurocent (EUR 0,47) per aandeel uit te keren. Hij merkt op dat ook dit punt al is behandeld waarbij er gelegenheid was tot het stellen van vragen en dat hij daarom onmiddellijk over wil gaan tot de stemming. De voorzitter opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee

dat het voorstel is goedgekeurd met negenennegentig eenentachtig/éénhonderdste procent (99,81%) van de stemmen voor.

#### **7. Voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van de Raad van Bestuur**

De voorzitter geeft aan dat de aandeelhouders gelegenheid hebben tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 7. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt de voorzitter mee dat het voorstel is aangenomen met negenennegentig negenentwintig/éénhonderdste procent (99,29%) van de stemmen voor.

#### **8. Voorstel tot het verlenen van decharge aan de leden van Raad van Commissarissen**

De voorzitter geeft aan dat de aandeelhouders gelegenheid hebben tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 8. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt de voorzitter mee dat het voorstel is aangenomen met negenennegentig negenentwintig/éénhonderdste procent (99,29%) van de stemmen voor.

#### **9. Voorstel tot benoeming van de heer L.J. Hijmans van den Bergh voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Bestuur met ingang van zestien april tweeduizendveertien**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot herbenoeming van de heer L.J. Hijmans van den Bergh tot lid van de Raad van Bestuur voor een termijn eindigende op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendachtien. Hij geeft aan dat de heer L.J. Hijmans van den Bergh geboren is op zestien september negentienhonderddrieënzestig in Utrecht en dat hij de Nederlandse nationaliteit heeft. Hij merkt op dat de heer Hijmans van den Bergh in dienst trad als Executive Vice-President en Chief Corporate Governance council op een december tweeduizendnegen en dat zijn benoeming als lid van de Raad van Bestuur werd bekrachtigd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op dertien april tweeduizendtien. Hij wijst erop dat de heer Hijmans van den Bergh voordat hij in dienst trad bij Ahold partner was van het advocatenkantoor De Brauw Blackstone Westbroek. Hij geeft aan dat de heer Hijmans van den Bergh vicevoorzitter is van het bestuur van het Koninklijk Concertgebouworkest en lid van raad van toezicht van Hal Holding N.V. en luchtverkeersleiding Nederland. Hij merkt op dat de heer Hijmans van den Bergh daarnaast lid is van de adviesraden van de Rotterdam School of Management, Erasmus universiteit en Champs on Stage. De voorzitter wijst erop dat ten tijde van de publicatie van de agenda van de vergadering en op de record date van negentien maart tweeduizendveertien de heer Hijmans van den Bergh veertienduizend zeshonderdzesentwintig (14.626) aandelen hield in de vennootschap. De voorzitter merkt op dat als gevolg van de omgekeerde aandelensplitsing die werd geëffectueerd op zevententwintig maart tweeduizendveertien de heer Hijmans van den Bergh thans dertienduizend vijfhonderd (13.500) aandelen houdt. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer L.J. Hijmans van den Bergh. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer Hijmans van den Bergh is herkozen met negenennegentig negenentachtig/éénhonderdste procent (99,89%) van de stemmen voor en feliciteert hij de heer Hijmans van den Bergh met zijn benoeming.

#### **10. Voorstel tot benoeming van mevrouw J.A. Sprieser voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van zestien april tweeduizendveertien**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot herbenoeming van mevrouw J.A. Sprieser tot lid van de Raad van Commissarissen voor een nieuwe termijn van vier jaar

eindigend op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendachtien. Hij geeft aan dat mevrouw J.A. Sprieser is geboren op drie augustus negentienhonderddrieënvijftig en dat zij de Amerikaanse nationaliteit heeft. Hij merkt op dat zij voor het eerst werd benoemd als lid van de Raad van Commissarissen op achttien mei tweeduizendzes. Hij wijst erop dat mevrouw Sprieser oprichter en voormalig CEO is van Transora, Inc en dat zij voor de oprichting van Transora Executive Vice President en CFO was van Sara Lee Corporation. Hij merkt op dat zij bestuurder is van Allstate, Reckitt Benckiser, Intercontinental Exchange en Experian. De voorzitter geeft aan dat de Raad van Commissarissen de benoeming van mevrouw Sprieser aanbeveelt voor een nieuwe termijn als lid van de Raad van Commissarissen met inachtneming van de volgende gronden: de kennis van mevrouw Sprieser van Ahold, haar managementervaring bij internationale ondernemingen, haar kennis van de voedselindustrie in de Verenigde Staten en Europa, haar kennis van en ervaring met financiële en economische aspecten van internationale ondernemingen, haar begrip van aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van sociale en werkgelegenheidsaspecten, haar ervaringen met verslaglegging, externe rapportage en communicatie bij internationale beursgenoteerde ondernemingen en vooral ook de toewijding waarmee zij haar rol als vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen, lid van de Auditcommissie en lid van de Remuneratiecommissie vervult. De voorzitter wijst erop dat mevrouw Sprieser in tweeduizenddertien alle vergaderingen van de Raad van Commissarissen heeft bijgewoond. Hij geeft aan dat de voorgestelde herbenoeming in overeenstemming is met best practices van de Nederlandse Corporate Governance Code en de statuten van de Vennootschap en dat het voorstel ook is gedaan met inachtneming van de nagestreefde samenstelling en profiel van de Raad van Commissarissen. Hij wijst er ten slotte op dat mevrouw Sprieser geen aandelen houdt in de Vennootschap. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van mevrouw J.A. Sprieser. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat mevrouw Sprieser is herkozen met achtennegentig negenenzeventig/éénhonderdste procent (98,79%) van de stemmen voor en feliciteert hij mevrouw Sprieser met haar benoeming.

#### **11. Voorstel tot benoeming van de heer D.R. Hooft Graafland tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van 1 januari 2015**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot benoeming van de heer D.R. Hooft Graafland tot lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar met ingang van een januari tweeduizendvijftien en eindigend op de dag van jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendachtien. Hij geeft aan dat de heer Hooft Graafland is geboren op vierentwintig september negentienhonderdvijfenvijftig in Rotterdam en dat hij de Nederlandse nationaliteit heeft. Hij merkt op dat de heer Hooft Graafland momenteel Chief Financial Officer en lid van de Raad van Bestuur is van Heineken N.V. Hij wijst erop dat de heer Hooft Graafland voor zijn benoeming in tweeduizendtwee tot lid van de Raad van Bestuur van Heineken verschillende internationale leidinggevende posities voor Heineken bekleedde in Europa, Azië en Afrika. Hij geeft aan dat de heer Hooft Graafland lid is van de Raad van Commissarissen van Wolters Kluwer en voorzitter van de Raad van Commissarissen van het Koninklijk Theater Carré. Hij merkt op dat de heer Hooft Graafland tevens lid is van de Raad van Commissarissen van de Utrechtse beheersmaatschappij Catharijne B.V, lid van het bestuur van African Parks Foundation en lid van de adviesraden van de Rotterdam School of Management, de VeerStichting en het Nationaal Comité vier en vijf mei. De voorzitter wijst erop dat de Raad van Commissarissen bij het doen van dit voorstel in overweging heeft genomen zijn vaardigheden, zijn kennis en zijn expertise opgedaan tijdens zijn carrière bij Heineken, waaronder zijn financiële kennis en zijn ervaring met verslaglegging, externe

rapportage en communicatie bij internationale beursgenoteerde ondernemingen en bovendien zijn uitgebreide internationale commerciële ervaring. De voorzitter geeft aan dat de voorgestelde benoeming in overeenstemming is met best practices van de Nederlandse Corporate Governance Code en de statuten van de onderneming. Hij merkt op dat het voorstel ook is gedaan met inachtneming van de nagestreefde samenstelling en profiel van de Raad van Commissarissen. De voorzitter wijst er ten slotte op dat de heer Hooft Graafland geen aandelen houdt in de vennootschap. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer Hooft Graafland.

De heer Keyner geeft aan dat hij geen twijfels heeft over de capaciteiten van de heer Hooft Graafland, maar dat hij wel twijfels heeft als iemand echt nog een executive positie heeft bij een bedrijf waar ook genoeg werk te verrichten valt als hij meerdere commissariaten heeft. Hij wijst erop dat een deel misschien goede en culturele doelen en dergelijke is en dat er bij Wolters Kluwers ook een rol is. Hij geeft aan dat hij dit te veel vindt tenzij de heer Hooft Graafland overweegt binnenkort op te stappen als CFO van Heineken. Hij wijst erop dat hij hier nog niets van heeft vernomen en dat de VEB daarom niet erg blij is met het voorstel. Hij merkt voor de duidelijkheid op dat de taak van een Commissaris heel belangrijk is waar iemand voldoende tijd voor moet kunnen reserveren en dat een CFO meestal een druk bezet iemand is in een onderneming.

De heer Vreeken geeft aan dat hij het net met de spreker van de VEB eens was omdat de expansie van Ahold veel meer en verder kan, maar dat het goede nieuws van de heer Hooft Graafland is dat Ahold in drie landen zit en Heineken in éénhonderdachtenzeventig landen. Hij merkt op dat Heineken dus een geweldig distributienetwerk heeft en dat met zijn expertise, want Heineken weet waar Abraham de mosterd haalt, Ahold binnen no time wereldwijd kan groeien. Hij wijst erop dat alleen al kijkend naar de Islam, de snelst groeiende godsdienst wereldwijd, er zestig miljoen euro (EUR 60.000.000,--) in de Skyfall 007 reclamecommercial van Heineken is gaan zitten. Hij geeft aan dat als dit Heineken Zero wordt, Heineken wereldwijd weer een enorme groeisput kan gaan maken. Hij merkt op dat door synergie te creëren tussen de expertise van de heer Hooft Graafland en de heer Boer dit iets fantastisch moois kan gaan worden. Hij is benieuwd hoe de heer Boer daartegen aankijkt.

De voorzitter geeft aan dat de Raad van Commissarissen met deze benoeming natuurlijk niet over één nacht ijs is gegaan en denkt dat de heer Hooft Graafland ook zelf in overweging genomen heeft wat zijn capaciteiten zijn en wat hij kan. De voorzitter merkt op dat de Raad van Commissarissen het volste vertrouwen heeft dat hij zowel bij Heineken als bij Ahold, waar hij pas een januari begint, zijn werkzaamheden met meer dan voldoende vertrouwen van aandeelhouders en werknemers zal verrichten. Hij geeft aan dat de Raad van Commissarissen daar dus alle vertrouwen in heeft. Hij vraagt of de heer Boer hier nog iets aan wil toevoegen.

De heer Boer geeft aan dat hij hier eigenlijk alleen maar aan wil toevoegen dat hij ernaar uitkijkt om ook met deze Commissaris samen te werken en dat het altijd goed is om een brede spreiding van Commissarissen met kennis te hebben om daar ook voor het bedrijf de goede dingen uit te halen.

De voorzitter constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer Hooft Graafland is benoemd met negennegentig zesenvijftig/éénhonderdste procent (99,56%) van de stemmen voor en feliciteert hij de heer Hooft Graafland met zijn benoeming tot de Raad van Commissarissen.

## **12. Voorstel tot wijziging van de bezoldiging van de Raad van Commissarissen**

De voorzitter geeft aan dat de bezoldiging van de Raad van Commissarissen voor het laatst werd aangepast tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders van zeventien april tweeduizenddertien. Hij merkt op dat zoals besloten door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op dertien april tweeduizendtien de bezoldiging van de Raad van Commissarissen elk jaar wordt herzien. Hij deelt mee dat in overeenstemming met de

marktomstandigheden aangaande de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen in de markten waarin Ahold opereert, wordt voorgesteld aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen aan te passen conform het voorstel zoals beschreven in de agenda. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot het voorstel tot wijziging van de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met achtennegentig zesennegentig/éénhonderdste procent (98,96%) van de stemmen voor.

### **13. Benoeming accountant**

De voorzitter deelt mee dat aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt voorgesteld om PricewaterhouseCoopers Accountant N.V. te benoemen als externe accountant van de Vennootschap voor het boekjaar tweeduizenddertien. Hij geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 13.

De heer Janssen merkt op dat de voorzitter net tweeduizenddertien zei en hij vraagt of dit klopt.

De voorzitter antwoordt dat het gaat om het boekjaar tweeduizendveertien.

De heer Janssen geeft aan dat dit ook een beetje laat is en hij verzoekt om in het vervolg de externe accountant te benoemen voor twee jaar en dit telkens een jaar van tevoren aan de orde te stellen zodat er ook altijd ruimte is bij een wisseling.

De voorzitter constateert dat er geen andere opmerkingen zijn en gaat over tot stemmen. Hij opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is goedgekeurd met negennegentig achtennegentig/éénhonderdste procent (99,98%) van de stemmen voor.

### **14. Aanwijzing tot uitgifte van aandelen**

De voorzitter geeft aan dat wordt voorgesteld om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien maanden, voor de periode tot en met zestien oktober tweeduizendvijftien, aan te wijzen als het orgaan dat bevoegd is om met goedkeuring van de Raad van Commissarissen te besluiten tot uitgifte van gewone aandelen of tot toekenning van rechten tot het verwerven van gewone aandelen tot een maximum van tien procent (10%) van het geplaatste kapitaal. De voorzitter merkt op dat het voorstel beoogt het management in staat te stellen om aandelen en rechten op het nemen van de aandelen uit te geven ter zake van personeelsplannen en dat voorts wordt beoogd het management in staat te stellen om op een tijdige en flexibele manier te reageren op de markt en de daarbij behorende financieringsbehoefte van de vennootschap. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 14.

De voorzitter constateert dat er geen vragen zijn en opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met drieënnegentig vijf/éénhonderdste procent (93,05%) van de stemmen voor.

### **15. Aanwijzing tot het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten**

De voorzitter geeft aan dat het voorstel onder agendapunt 15 het voorstel betreft tot machtiging van de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen tot het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten bij de uitgifte van aandelen. Hij merkt op dat dit voorstel gerelateerd is aan het vorige voorstel en is bedoeld om een eventuele uitgifte van aandelen te kunnen uitvoeren zonder de formaliteiten rond het wettelijk voorkeursrecht in acht te hoeven nemen. Hij wijst erop dat bij een vergadering waar minder dan vijftig procent (50%) van het geplaatste kapitaal aanwezig of vertegenwoordigd is, een meerderheid van twee derden nodig is om het voorstel aan te nemen. Hij constateert dat ter vergadering meer dan vijftig procent (50%) van het geplaatste kapitaal aanwezig is en dat derhalve het voorstel is aangenomen als meer dan de helft van de uitgebrachte stemmen voor het voorstel worden uitgebracht. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen. De voorzitter constateert dat er geen vragen zijn en gaat vervolgens over tot stemming. Hij opent stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met drieënnegentig vijfennegentig/éénhonderdste procent (93,95%) van de stemmen voor.

### **16. Machtiging tot inkoop van eigen aandelen**

De voorzitter geeft aan dat het doel van het voorstel is om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien maanden tot en met vijftien oktober tweeduizendvijftien, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, de flexibiliteit te bieden om eigen aandelen te verwerven, ter beurze of anderszins, om verplichtingen na te komen inzake aandelengerelateerde beloningsplannen of anderszins voor een prijs wat de gewone, met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, in voorkomende gevallen aandelen in te kopen of kapitaal terug te geven aan aandeelhouders door gewone aandelen in te kopen. Hij geeft aan dat het voorstel wordt gedaan conform artikel 98, lid 4, Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek. Hij wijst erop dat het aantal aandelen dat kan worden ingekocht beperkt is tot het aantal aandelen dat mag worden gehouden door de Vennootschap of een dochtermaatschappij. Hij geeft aan dat het maximum aantal aandelen dat mag worden verworven beperkt is tot tien procent (10%) van de geplaatste en uitstaande aandelen op de dag van de verwerving met de voorwaarde dat de vennootschap niet meer dan tien procent (10%) van haar eigen aandelen houdt. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met negenenegentig eenentachtig/éénhonderdste procent (99,81%) van de stemmen voor.

### **17. Intrekking van gewone aandelen**

De voorzitter geeft aan dat het doel van het voorstel is intrekking van gewone aandelen die worden gehouden door de vennootschap en van gewone aandelen die zijn verworven conform het voorstel onder agendapunt 16. Hij merkt op dat dit zou resulteren in een vermindering van het aantal geplaatste gewone aandelen in het kapitaal van de vennootschap en dat de intrekking kan worden gedaan in één of meer tranches. Hij geeft aan dat het aantal aandelen dat wordt ingetrokken, al dan niet in een tranche, zal worden bepaald door de Raad van Bestuur met een maximum van dezelfde tien procent (10%) van het geplaatste aandelenkapitaal die mag worden verworven conform agendapunt 16. Hij merkt op dat conform de relevante wettelijke bepalingen intrekking niet eerder van kracht wordt dan twee maanden nadat het besluit tot intrekking van aandelen is genomen en publiekelijk is bekendgemaakt en zal gelden voor elke tranche. Hij wijst erop dat meer dan vijftig procent (50%) van het geplaatste kapitaal aanwezig of vertegenwoordigd is ter vergadering en dat dit betekent dat dit

voorstel is aangenomen als meer dan de helft van de uitgebrachte stemmen voor dit voorstel wordt uitgebracht. Hij geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen of het maken van opmerkingen. Hij constateert dat er geen vragen of opmerkingen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met negenennegentig zesennegentig/éénhonderdste procent (99,96%) van de stemmen voor.

## **18. Sluiting**

De voorzitter deelt mee dat hij is aangekomen bij het laatste agendapunt en dat aandeelhouders gelegenheid hebben tot het stellen van vragen in de rondvraag. Hij vraagt wie hij het woord kan geven.

De heer Elk geeft aan dat hij particuliere aandeelhouder is en dat mevrouw Geneste eerder ter vergadering heeft gesproken. Hij merkt op dat hij de indruk kreeg dat de heer Hommen daarmee instemde wat hij eigenlijk een kwalijke zaak vindt. Hij vraagt of de voorzitter hierop kan reageren.

De voorzitter geeft aan dat hij niet zozeer een antwoord gaf maar dat hij alleen erkende dat mevrouw Geneste een statement heeft gemaakt en dat hij dus alleen het statement erkende. Hij wijst erop dat hij niet heeft gezegd daar voor of tegen te zijn, maar dat hij het statement erkende.

De heer Elk geeft aan dat hij het daar dan mee eens is.

De voorzitter sluit de vergadering en dankt de aanwezigen voor hun komst en bijdrage aan de vergadering.