

**Tekst van de notulen van de op 20 april 2011 gehouden algemene vergadering van  
aandeelhouders van Koninklijke Ahold N.V.  
zoals opgenomen in een notariële akte van proces-verbaal, verleden voor  
Mr Reinhard Willem Clumpkens, notaris te Amsterdam, op 28 juni 2011.**

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 geeft aan de vergadering graag te willen beginnen met een kort moment van aandacht voor Albert Heijn, de kleinzoon van de oprichter van het bedrijf die in januari tweeduizendelf (2011) overleed. Hij merkt op dat Albert Heijn dé kruidenier van Nederland was, die de lokale speler Albert Heijn uitbouwde tot de multinational die Ahold nu is en dat in diens tijd bij het bedrijf, de omzet groeide van veertig miljoen (40.000.000) naar achttien miljard (18.000.000.000).

Hij wijst erop dat Albert Heijn echter bovenal de drijvende kracht was achter vele vernieuwingen in de levensmiddelenhandel, vernieuwingen die tot op heden in de supermarkten van Ahold en de supermarkten van heel wat concurrenten te vinden zijn. Hij geeft aan dat de naam Albert Heijn en de man Albert Heijn op vele manieren in ieders herinnering blijft voortleven en hij stelt de aanwezigen voor om niet een moment van stilte te houden maar om Albert Heijn te herdenken en te eren met een daverend applaus.

De voorzitter gaat vervolgens over tot de orde van de agenda en 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 voordat over zal worden gegaan tot stemmen, notaris Clumpkens van De Brauw Blackstone Westbroek zal melden hoeveel aandeelhouders ter vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn en hoeveel stemmen kunnen worden uitgebracht.

De voorzitter deelt mee dat op de registratiedatum van drieëntwintig (23) maart tweeduizendelf (2011) nabeurs één miljard honderdvierendertig miljoen negenhonderdzevenendertigduizend vijfhonderdzestien (1.134.937.516) gewone aandelen met evenzoveel stemmen en tweehonderdachtenzestig miljoen vierhonderdvijftienduizend honderdendrie (268.415.103) cumulatief preferente financieringsaandelen met daaraan verbonden vierenzeventig miljoen driehonderdtweeënzestigduizend negenhonderddrieënzestig (74.362.963) stemmen uitstonden en dat dus een totaal van één miljard tweehonderdnegen miljoen driehonderdduizend vierhonderdnegenenzeventig (1.209.300.479) stemmen uitgebracht kan worden. De voorzitter deelt mee dat conform het bepaalde in de corporate governance code, de externe accountant van de vennootschap, de heer Pieter van de Goor van Deloitte Accountants B.V. aanwezig is en dat hij zoals bekend uitsluitend vragen kan 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 of in een voor de voorzitter begrijpelijke taal kunnen stellen en dat er tevens 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. De voorzitter geeft aan dat bij de informatiebalie in de hal onder meer een tweetal kaartjes beschikbaar is en verzoekt aandeelhouders die te zijner tijd de notulen van de vergadering wensen te ontvangen om het notulentaartje in te vullen en in de blauwe bus bij de informatiebalie te deponeren. Hij wijst erop dat het proces-verbaal van de vergadering ook op de website van Ahold zal worden gepubliceerd. De voorzitter verzoekt aandeelhouders die vragen met betrekking tot de werkmaatschappijen van Ahold hebben, deze vragen op het vragenkaartje te vermelden en deze daarna ook in de blauwe bus te deponeren. De voorzitter verzoekt de aanwezigen om hun mobiele telefoon uit te schakelen en geeft aan 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 tweeduizendtien (2010)**

**3. Toelichting op het reserverings- en dividendbeleid**

**4. Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar tweeduizendtien (2010)**

**5. Voorstel tot vaststelling dividend over het boekjaar tweeduizendtien (2010)**

De voorzitter gaat over tot de behandeling van de agendapunten 2, 3, 4 en 5 en geeft aan dat deze agendapunten zo verweven zijn, dat de presentaties deze agendapunten samen zullen behandelen. Hij deelt mee dat hij na de presentaties de aandeelhouders gelegenheid zal geven om vragen te stellen over de agendapunten 2, 3, 4 en 5 en dat vervolgens over de punten 4 en 5 zal worden gestemd.

Hij merkt op dat Ahold eerder in tweeduizendelf (2011) afscheid heeft genomen van de heren John Rishton, Chief Executive Officer, en Lawrence Benjamin, Chief Operating Officer voor Ahold USA. Hij dankt hen namens de Raad van Commissarissen voor hun inzet en betrokkenheid in de afgelopen jaren en wijst erop dat zij veel voor Ahold hebben gedaan. Hij verwelkomt Dick Boer, die sinds begin maart tweeduizendelf (2011) de nieuwe CEO is van Ahold en die, met zijn jarenlange dienstverband en ervaring binnen Albert Heijn en later binnen Ahold Europa, bepaald geen onbekende voor de meeste aanwezigen zal zijn. De voorzitter geeft aan dat de heer Boer zal beginnen met zijn verslag over tweeduizendtien (2010), waarna mevrouw Ross, de Chief Financial Officer, de cijfers over tweeduizendtien (2010), het reserverings- en dividendbeleid en het dividendvoorstel voor (2010) zal toelichten. De voorzitter geeft daarna het woord aan de heer Boer.

De heer Boer geeft aan dat het een grote eer voor hem is om de aanwezigen als Chief Executive Officer van Ahold toe te spreken. Hij merkt op dat hij eerst zal ingaan op de prestaties van Ahold in tweeduizendelf (2011), de voortgang die in de afgelopen jaren is geboekt en een aantal strategische prioriteiten die Ahold bezig is uit te werken, waarna mevrouw Ross de cijfers over tweeduizendtien (2010) zal presenteren. Hij geeft vervolgens het volgende aan:

“Het afgelopen jaar was opnieuw een lastig jaar voor de internationale supermarktsector. Het doet mij dan ook een bijzonder genoegen dat we toch weer een solide resultaat hebben neergezet, zowel in Europa als in de Verenigde Staten. In Nederland bood Albert Heijn de klant ook in tweeduizendtien (2010) waar voor zijn geld. De Albert Heijn XL-winkelformule en de Albert Heijn-supermarkten werden door de klant verkozen tot de twee (2) beste supermarktformules in

Nederland. Albert Heijn introduceerde een succesvol, dagelijks non-food assortiment. Het aantal AH puur&eerlijk-producten werd aanzienlijk uitgebreid, en het Euro Shopper-merk met de laagste prijzen werd volledig vernieuwd en kreeg veel aandacht in onze reclamecampagnes. Etos werd onlangs weer door klanten verkozen tot de Beste Drogist van Nederland en kreeg het predicaat 'meest klantvriendelijke drogisterij'. Gall & Gall ging door met de vernieuwing van winkels die begon in tweeduizendnegen (2009). Inmiddels zijn meer dan honderd (100) winkels verbouwd naar de nieuwe, moderne formule. Albert.nl, onze onlinewinkel, bezorgt de boodschappen van onze drie (3) merken Albert Heijn, Etos en Gall & Gall bij u thuis.

In Tsjechië zijn onze Albert-winkels weer winstgevend geworden. Er kwamen meer klanten, mede dankzij het nieuwe assortiment verse producten en de verruimde openingstijden. Het bedrijf werd vereenvoudigd, de kosten werden verlaagd en het marktaandeel nam weer toe.

Er is nog steeds veel werk te doen, maar we zien een duidelijke positieve ontwikkeling.

Onze joint venture in Scandinavië, ICA, liet opnieuw mooie cijfers zien in tweeduizendtien (2010), dankzij uitstekende resultaten in Zweden en het herstel van de supermarkten in de Baltische Staten. De resultaten van ICA Noorwegen laten nog te wensen over, onder andere door de felle concurrentie. In Portugal zijn we zeer tevreden over onze joint venture JMR, dat vorig jaar een sterke omzetgroei liet zien.

In de Verenigde Staten boekten we in tweeduizendtien (2010) grote vooruitgang met het versterken van ons bedrijf. De reorganisatie van de activiteiten tot één supportorganisatie en vier (4) geografische divisies, Stop & Shop New England, Stop & Shop New York Metro, Giant Food en Giant Martin's Food Stores, is nu vrijwel afgerond.

Deze reorganisatie heeft ons in staat gesteld om processen te standaardiseren en te vereenvoudigen. De voordelen daarvan beginnen nu zichtbaar te worden: we kunnen beter inspelen op de lokale omstandigheden, we kunnen onze kosten verlagen en we hebben een platform voor verdere groei gerealiseerd.

Ook afgerond is de overname en integratie van de Ukrop's Super Markets in Richmond, Virginia. Zoals verwacht kost het verbeteren van de winstgevendheid van deze winkels tijd, maar we zien inmiddels een toename van het aantal nieuwe klanten, en we verwachten dat deze winkels eind dit jaar winstgevend zullen zijn.

Ook in andere regio's konden we winkels toevoegen aan ons bestand, onder meer door het overnemen van winkels van concurrenten. Daarnaast werd Project Refresh bij Giant Landover vorig jaar tot een goed einde gebracht. In drie jaar tijd zijn bijna honderd (100) winkels vernieuwd. Onze online winkel in de Verenigde Staten, Peapod, breidde het werkterrein uit naar drie (3) nieuwe regio's, waaronder Manhattan. Peapod bedient nu elf (11) staten en Washington, D.C. en is uitgegroeid tot de grootste internetsupermarkt in de Verenigde Staten.

Voordat we naar de toekomst kijken, kijk ik graag nog even terug op de ontwikkeling die Ahold in de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Sinds wij eind tweeduizendzes (2006) onze strategie voor winstgevende groei hebben gelanceerd is er veel gebeurd. We hebben onze kernactiviteiten opnieuw gedefinieerd, en afscheid genomen van alles wat daar niet bij hoorde. Ook hebben we de structuur van de onderneming vereenvoudigd door het realiseren van twee (2) continentale platforms. Toekomstige uitbreidingen kunnen nu eenvoudiger in deze structuur worden ondergebracht. We hebben onze retailmerken versterkt en hun positionering en prijsperceptie aanzienlijk verbeterd. Dat heeft geleid tot omzetgroei en gestegen marktaandeel in vrijwel alle markten waarin wij actief zijn.

Al deze stappen hebben Ahold versterkt. We hebben alle doelstellingen uit tweeduizendzes (2006) gerealiseerd of overtroffen. We hebben daarnaast vier en een half miljard euro (EUR 4.500.000.000) teruggegeven aan u, onze aandeelhouders, door middel van het terugkopen van het eigen aandeel. Ook is het dividend opnieuw geïntroduceerd, en sinds tweeduizendzeven (2007) met meer dan tachtig procent (80%) gestegen.

We hebben een duidelijke en heldere strategie en ik ben verheugd met de voortgang die we daarmee hebben geboekt. Ahold ligt op koers. Ik wil graag even stilstaan bij de verdiensten van John Rishton en Larry Benjamin, die Ahold eerder dit jaar hebben verlaten. Zij waren zeer belangrijk voor Aholds herwonnen geloofwaardigheid, en voor het leggen van de basis voor verdere groei. Namens iedereen bij Ahold wil ik John en Larry bedanken voor hun sterke leiderschap en de enorme bijdrage die zij hebben geleverd.

Vooruitkijkend wil ik nu zes (6) belangrijke strategische prioriteiten voor ons bedrijf benoemen. De eerste drie (3) daarvan zijn gericht op het creëren van groei; de andere drie (3) prioriteiten helpen die groei mogelijk te maken.

Ten **eerste** zullen we doorgaan met het verhogen van de bestaande omzet door nog meer aandacht te besteden aan het versterken van de relatie met onze klant. De manier waarop mensen leven en hun boodschappen doen verandert zeer snel. Dit biedt grote mogelijkheden. We zullen nog meer tijd en aandacht gaan besteden aan het beter begrijpen van de huidige en toekomstige wensen van onze klanten. Informatie over het koopgedrag van klanten wordt beter geanalyseerd, zodat we meer inzicht hebben in hun voorkeuren. Daarmee kunnen we onze totale klantpropositie versterken en onze marketinginspanningen beter richten op de behoeften van de klant. Zo zijn we gestart met directmarketingprogramma's die ons in staat stellen om onze klanten een veel persoonlijker aanbod te doen.

De **tweede** prioriteit die ik wil noemen is het voortdurend verbreden en vernieuwen van ons aanbod. We introduceren nieuwe formules, nieuwe technologie en vernieuwen ons assortiment en onze service. Behalve de introductie van het al genoemde non-food assortiment, hebben we bij Albert Heijn ons aanbod van vers, eenvoudig klaar te maken maaltijden onder eigen merk verder uitgebreid. Dit nieuwe aanbod noemen we Kookgemak en Maaltijdgemak. We hebben tweehonderd (200) nieuwe, gezonde producten toegevoegd aan ons aanbod voor klanten met weinig tijd. En natuurlijk wordt het belang van onlineverkoopkanalen steeds groter. Het aantal klanten met een smartphone of een tabletcomputer neemt snel toe. Dit biedt enorme mogelijkheden om onze klanten anders, sneller en beter van dienst te zijn.

Zoals altijd streeft Ahold ernaar voorop te lopen bij de introductie van nieuwe technologie die helpt om de winkelervaring te verbeteren. Dankzij Peapod en albert.nl behoort Ahold nu al tot de top-vijf grootste onlinesupermarkten ter wereld. In Europa en in de Verenigde Staten hebben we apps ontwikkeld die in korte tijd razend populair zijn geworden. Ik laat u nu een korte video over Appie van Albert Heijn zien."

Op het scherm wordt een video vertoond.

De heer Boer gaat vervolgens verder met zijn presentatie en geeft het volgende aan:

"Dit is toch een mooi voorbeeld, denk ik, van wat we doen aan nieuwe technologie, wat we zowel in Nederland als in Amerika toepassen. Tenslotte: steeds vaker gebruiken onze merken hun websites om helder en snel te communiceren met de klant. We blijven ons onlineaanbod van producten en diensten verder uitbreiden, net zoals de aanwezigheid van onze merken op sociale media zoals Facebook en Twitter.

De **derde** prioriteit voor Ahold is groei in nieuwe markten. Zo heeft de overname van de Ukrop's winkels ons toegang verschaft tot Virginia, een goed voorbeeld van uitbreiding in een naastgelegen marktgebied.

Daarnaast zijn we natuurlijk erg blij met de succesvolle opening van onze eerste winkel in België. Ahold heeft een aantal bijzondere kwaliteiten waarmee wij ons beslissend onderscheiden van andere supermarktbedrijven. Bijvoorbeeld de efficiency van onze logistiek; het voortdurend vernieuwen van de winkelbeleving; en de manier waarop we onze klanten waar voor hun geld bieden. Om die reden is de winkel in Brasschaat meer dan de opening van één winkel over de grens. Het maakt duidelijk hoe wij onze expertise als retailer zullen gaan gebruiken in nieuwe markten. We zijn daarnaast actief op zoek naar mogelijkheden voor acquisities. We hebben een sterke balans en zijn een kerngezond bedrijf met een hele sterke cashflow. Daardoor hebben we een uitstekende uitgangspositie om te profiteren van de mogelijkheden die zich voordoen en die aandeelhouderswaarde kunnen creëren.

Een **vierde** gebied dat altijd onze volle aandacht zal hebben is het vereenvoudigen van onze activiteiten, het verlagen van kosten waar dat mogelijk is. Een goed voorbeeld daarvan is de reorganisatie van onze bedrijven in Europa en de Verenigde Staten. Door standaardisering van onze werkwijze, en door het combineren van ondersteunende functies, kunnen we de bedrijfsvoering stroomlijnen en schaalvoordelen behalen. Daarnaast stelt het ons in staat om het aantal informatiesystemen dat we gebruiken drastisch te verlagen. Voor u als klant allemaal minder zichtbaar, voor ons intern een enorme stap voorwaarts. Het verlagen van de kostenbasis stelt ons in staat te investeren in onze activiteiten en een nog beter geprijsd assortiment aan te kunnen bieden. En aangezien dat wel zeer zichtbaar is voor de klant, leidt dat weer tot meer omzet en nieuwe klanten. Daardoor kunnen we verder investeren in de groei van ons bedrijf. De **vijfde** strategische prioriteit die ik hier wil noemen is maatschappelijk verantwoord ondernemen, responsible retailing. Als supermarktbedrijf spelen wij dagelijks een rol in het leven van miljoenen mensen. Ik ben trots op onze inzet, en de enorme vooruitgang die we hebben geboekt. Voor mij is maatschappelijk verantwoord ondernemen van vitaal belang voor de toekomst van ons bedrijf. Het is een integraal onderdeel van onze strategie. We richten ons vooral op de gebieden die dicht bij onze kernactiviteit liggen en waarop wij direct invloed kunnen uitoefenen. We willen een bijdrage leveren aan de gezondheid en het welzijn van onze klanten. We willen veilige en verantwoorde producten verkopen. En we willen bijdragen aan de ontwikkeling van de gemeenschappen die we bedienen en de mensen die bij ons werken. Onder leiding van Lodewijk Hijmans van den Bergh, lid van de Raad van Bestuur, hebben we voor de periode van tweeduizendelf (2011) tot tweeduizendvijftien (2015) een aantal heldere, meetbare doelstellingen geformuleerd voor onze aandachtsgebieden. We zijn serieus én ambitieus in onze doelstellingen. Ik geef u een paar voorbeelden. We willen het de klant makkelijk maken om gezonde keuzes te maken, en op die manier een gezonde leefstijl bevorderen. Het streven is om per tweeduizendvijftien (2015) de verkoop van gezonde producten te verhogen naar ten minste vijfentwintig procent (25%) van de totale voedselverkoop van de groep. We streven ernaar zorg te dragen voor mens en dier, milieu in de hele productieketen. Dat doen we onder andere door te streven naar verduurzaming van de eigenmerkproducten, en door honderd procent (100%) van de zes (6) kritische grondstoffen – koffie, thee, cacao, palmolie, soja en vis - voor huismerken duurzaam gecertificeerd in te kopen.

Ook zullen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot aanzienlijk gaan reduceren. In tweeduizendtien (2010) hebben

we in totaal tien (10) kilometer aan deuren voor de vries- en koelkasten van Albert Heijn-winkels aangebracht – vele tientallen kilometers in onze winkels wereldwijd zullen nog volgen. Al onze doelstellingen op dit gebied zijn helder en meetbaar verwoord in ons duurzaamheidsverslag. We hebben hierover een voortdurende dialoog met niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en andere betrokkenen.

Tot slot kom ik bij onze **zesde** prioriteit: het ontwikkelen van onze mensen. Ahold heeft zeer getalenteerde en gedreven medewerkers. Ze zijn het gezicht naar de klant, degenen die u helpen als u daarom vraagt. Zij zijn bepalend voor het succes van onze activiteiten, en daarmee voor het succes van Ahold als onderneming.

Daarom blijven we gericht op het ontwikkelen en stimuleren van het talent dat we in huis hebben, op het vergroten van de diversiteit binnen de organisatie, en op het stimuleren van nieuwe ideeën en innovatie. We zijn een aantrekkelijke werkgever met concurrerende arbeidsvoorwaarden en volop mogelijkheden voor verdere ontwikkeling.

Samenvattend: onze focus op deze zes (6) strategische prioriteiten zal ons op verschillende manieren in staat stellen om groei te realiseren. Onze bestaande activiteiten groeien door het versterken van de band met de klant en het voortdurend verbeteren van onze klantpropositie. We realiseren vernieuwende groei door het innoveren en verbreden van ons aanbod, en gaan door met het introduceren van nieuwe verkoopkanalen in onze bestaande markten. En we zijn op zoek, actief op zoek naar mogelijkheden van groei in nieuwe markten. Hetzij, zoals in België, door het openen van winkels, dan wel door overnames in nieuwe markten.

Ik heb vertrouwen in onze strategie en ben verheugd met de voortgang die we daarmee boeken. We blijven hard werken aan het verder aanscherpen van deze prioriteit voor de toekomst en we houden u uiteraard op de hoogte.

Wij zijn verheugd u opnieuw een dividendverhoging voor te stellen, dit jaar naar negenentwintig eurocent (EUR 0,29) per aandeel. Bovendien zijn we, dankzij onze sterke balanspositie, gestart met een nieuw programma voor de terugkoop van aandelen met een omvang van één miljard euro (EUR 1.000.000.000). Tegelijkertijd blijven we onze groeistrategie actief nastreven en inspelen op de kansen die zich voordoen.

We stonden aan het begin van deze vergadering al even stil bij het overlijden van Albert Heijn. Het is vaak gememoreerd in de afgelopen maanden: zijn leven en werk stonden altijd in het teken van de klant. De vernieuwing van het assortiment, de innovatie en uitbreiding van dienstverlening, de groei van dit bedrijf. Het begon en eindigde voor Ab Heijn altijd bij de wensen en verwachtingen van de klant. Aan ons de taak om het bedrijf in die geest voort te zetten. Nu ik in zijn voetsporen treed als CEO van Ahold zie ik dit nog meer als mijn belangrijkste opdracht, samen met onze tweehonderddertien duizend (213.000) medewerkers in Europa en de Verenigde Staten. Mede namens mijn collega's van de Raad van Bestuur wil ik onze medewerkers hier bedanken voor hun toewijding, het harde werken en hun niet-aflatende aandacht voor onze klanten. In het komende jaar zullen we onze klanten aangenaam blijven verrassen en zullen we ons bedrijf op een verantwoorde en duurzame manier verder uitbouwen. Ik geef nu graag het woord aan Kimberly Ross, Chief Financial Officer. Dank u wel.”

Mevrouw Ross begint haar presentatie:

“Good afternoon and welcome to our annual general meeting. Two thousand and ten (2010) was another successful year for Ahold, despite the challenging environment. We delivered another solid performance in both the United States and Europe. Net sales in two thousand and ten

(2010) increased by four four/tenth percent (4.4%) compared to two thousand and nine (2009) on a like-for-like basis and at constant exchange rates. We successfully managed the balance between sales and margins, grew volumes and increased market share in each of our major markets. The five hundred million euro (EUR 500,000,000) share buyback program we launched last year was completed in February this year. As Dick already mentioned, we are proposing a twenty-six percent (26%) increase in our dividend to twenty-nine eurocents (EUR 0.29) per common share as a result of our strong performance.

I would now like to take you through the headline numbers for the group. As you know, our full year results for two thousand and nine (2009) included an additional week. For the full year two thousand and ten (2010), net sales were twenty-nine billion five hundred million euro (EUR 29,500,000,000), up four four/tenth percent (4.4%) after adjustments. Operating income increased by thirty-nine million euro (EUR 39,000,000) despite the negative impact of the fifty-third week. The lower growth margin was offset by lower operating expenses as a percentage of sales, thanks to the effective cost retail control measures. Net income fell by four six/tenth percent (4.6%) due to losses from discontinued operations and higher income taxes paid. Sales growth for the full year was four four/tenth percent (4.4%) at constant exchange rates on a fifty-two (52) week basis. Identical sales growth was relatively strong at one six/tenth percent (1.6%) despite the flat inflation, increased promotional activity and customers being more cautious in their spending. More than two percent (2%) of sales growth was driven by new square meters. In the United States we achieved positive identical sales despite the challenging environment and gained market share both in dollars and in units. In the Netherlands, Albert Heijn had another year of positive volume growth and outperformed the market, increasing its market share to a record thirty-three six/tenth percent (33.6%). Albert Hypernova in Central Europe also achieved positive identical sales growth due to a strong fourth quarter. Adjusting for one-offs, our underlying retail operating income for the full year increased to one billion four hundred million euro (EUR 1,400,000,000). This is about thirty-four million euro (EUR 34,000,000) better than the two thousand and nine (2009) result. For the full year, retail operating margin adjusted for restructuring charges, gains in real estate and impairments, resulted in an underlying retail operating margin of four nine/tenth percent (4.9%). The United States achieved a four two/tenth percent (4.2%) underlying operating margin which included losses related to the Ukrop's stores and reorganization and integration cost. The Netherlands had a six nine/tenth percent (6.9%) underlying operating margin, a thirty (30) basis point improvement over two thousand and nine (2009). Albert Hypernova's operating income improved significantly and we reported a small profit. The overall underlying retail operating margin of four nine/tenth percent (4.9%) would be five one/tenth percent (5.1%) excluding Ukrop's, the same as in two thousand and nine (2009) and consistent with our mid-term target of five percent (5%). In two thousand and ten (2010), we generated more than two billion euro (EUR 2,000,000,000) of cash from operations and a free cash-flow of one billion one hundred million euro (EUR 1,100,000,000). Despite having spent ninety million euro (EUR 90,000,000) more in capex, free cash-flow was about one hundred and sixty-four million euro (EUR 164,000,000) better than in two thousand and nine (2009). From the cash-flow generated we repaid more than four hundred million euro (EUR 400,000,000) of debt and returned more than six hundred million euro (EUR 600,000,000) to shareholders in the form of dividend and share buybacks. We spent a hundred and fifty-nine million euro (EUR 159,000,000) on acquisitions, including twenty-five (25) Ukrop's stores in Virginia and five

(5) Shaw's stores in Connecticut. Other changes in two thousand and ten (2010) mainly related to a decrease in short-term deposits. We have a strong balance sheet and since two thousand and six (2006), we have reduced our gross debt by almost three billion euro (EUR 3,000,000,000). Net interest expense at two hundred and seventy million euro (EUR 270,000,000) was at the mid-point of our guidance for two thousand and ten (2010) and at the lower end at constant exchange rates. As you can see on this slide, we have limited debt maturities in two thousand and eleven (2011), which we will pay with our cash balances.

Now, let's look at pensions. At the end of two thousand and ten (2010), our major Dutch and United States defined benefit plans exceeded the minimum funding requirements. As you can see on this slide, the funding ratio of the largest Dutch plan, calculated in accordance with regulatory requirements was a hundred and twelve percent (112%). And the United States plan ratio was a hundred and three percent (103%).

As you know, our policy is to increase future annual dividends while meeting the capital needs of the business and maintaining an efficient investment grade capital structure. Assuming that the dividend agenda will be accepted today, anyone who bought common shares before the twenty-sixth of april will receive a twenty-nine eurocent (EUR 0.29) dividend on each common share on the third of May.

In summary, let me recap the progress we made in two thousand and ten (2010). We grew market share and balanced sales and margin in a challenging environment. We achieved an underlying retail operating margin of four nine/tenth percent (4.9%). Adjusted for the Ukrop's stores we acquired, we delivered five one/tenth percent (5.1%), the same underlying retail operating margin as last year. Operating income was up three percent (3%). We successfully started our three (3) year three hundred and fifty million euro (EUR 350,000,000) cost saving program and we are ahead of schedule. Capital expenditure including acquisitions was at the guidance level of one billion one hundred million euro (EUR 1,100,000,000) and net interest expense was also in line with our guidance. We added three six/tenth percent (3.6%) of new floor space. We returned six hundred and sixty million euro (EUR 660,000,000) to our shareholders and thanks to our strong balance sheet and cash generation, we are proposing a twenty-six percent (26%) increase to our dividend to twenty-nine eurocent (EUR 0.29) per common share. As you already heard from Dick, we also announced a new eighteen (18) month one billion euro (EUR 1,000,000,000) share-buyback program in March. This will lead to a more efficient capital structure and will still enable us to retain enough flexibility to take advantage of growth opportunities as they arise. I would like to thank you for coming today and now I will hand back to the chairman. Thank you."

De voorzitter dankt mevrouw Ross en geeft aan dat de punten 2, 3, 4 en 5 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 het bestuur, het dividendbeleid, de vaststelling van de jaarrekening en het dividend over tweeduizendtien (2010). 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 aandeelhouder die zij vertegenwoordigen te noemen. De voorzitter nodigt vervolgens de aanwezigen uit om hun vragen te stellen.

De heer Hendriks geeft aan dat hij spreekt namens het APG en dat hij daarnaast gevolmachtigd is om te stemmen en te spreken namens Mensis en tevens gevolmachtigd is om te spreken



namens Robeco, Syntus Achmea, Triodos, Stichting Spoorwegpensioenfonds, Stichting Pensioenfonds Openbaar Vervoer en PGGM en haar klanten. Hij heeft een aantal vragen ten aanzien van het gepubliceerde jaarverslag. Hij merkt op dat de aandeelhoudersvergadering in tweeduizendzes (2006) heeft ingestemd met het huidige beloningsbeleid van de onderneming en dat in dat jaar het beloningsbeleid van de onderneming werd herzien om tot een simpeler en transparanter beleid te komen, alsook om meer focus te leggen op voor de strategie relevante doelstellingen. Hij wijst erop dat sinds tweeduizendzes (2006) het beloningsbeleid geen veranderingen meer heeft ondergaan, terwijl de onderneming na het vertrek van de heer Moberg toch de nodige ontwikkelingen heeft doorgemaakt. Hij geeft aan voorstander te zijn van een bestendig beloningsbeleid zonder al teveel ingrijpende wijzigingen, zo er al wijzigingen moeten zijn. Dat een onderneming over een langere periode geen wijzigingen doorvoert, is wenselijk indien en voor zover het beloningsbeleid passend was en nog steeds is. Hij vraagt waarom het in tweeduizendzes (2006) goedgekeurde beloningsbeleid en de daarbij behorende targets in de optiek van het bestuur nog steeds relevant zijn ten aanzien van de huidige strategische focus van de onderneming. Hij vindt het voor aandeelhouders van belang dat het beloningsbeleid aansluit bij de strategische doelstellingen van de onderneming, waarbij net sales growth een van de targets is in het annual cash incentive plan. Hij vraagt of Ahold de aandeelhouders iets meer guidance zou kunnen geven over waar deze performance vandaan moet komen en of door het beloningscomité bijvoorbeeld is nagedacht over het introduceren van een organic sales growth target.

De heer Hendriks geeft aan van Ahold begrepen te hebben dat overwogen is om duurzaamheidscriteria in het beloningsbeleid op te nemen, maar dat hiervan af is gezien. Hij vraagt of Ahold wat meer toelichting zou kunnen geven waarom hiertoe is besloten. Hij merkt wat betreft de transparantie van het beloningsbeleid op dat in de sectie in het jaarverslag over het gevoerde beloningsbeleid in tweeduizendtien (2010) geen nadere toelichting is opgenomen in hoeverre de opgenomen targets ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Hij wijst erop dat aandeelhouders worden doorverwezen naar een voetnoot in de jaarrekening voor meer inzicht in de uitbetaalde bonussen, maar dat ook daar iedere verdere toelichting ontbreekt. Hij verzoekt Ahold om meer transparantie te betrachten en in het remuneratierapport meer inzicht te bieden in de jaarlijkse kortetermijnbonus, waarbij per prestatiemaatstaf moeten kunnen worden aangegeven in hoeverre de doelstellingen voor uitkering zijn gerealiseerd, indien mogelijk vooraf, maar in ieder geval achteraf. Hij vraagt om een reactie op dit punt.

De heer Hendriks vraagt ook om transparantie voor de manier waarop Ahold invulling geeft aan de dialoog met haar stakeholders en in het bijzonder met de vakbonden die werknemers vertegenwoordigen gezien de zorgen die vakbonden hebben geuit over ontwikkelingen bij Ahold-dochter Martin's. Hij geeft aan dat het voor een onderneming als Ahold van belang is goed op de hoogte te zijn van de wensen en zorgen die leven onder haar klanten, bij haar werknemers en in de samenleving. Hij vraagt Ahold actief te communiceren over de wijze waarop zij deze relaties vormgeeft.

De heer Hendriks geeft aan dat Eumedion de beursgenoteerde ondernemingen heeft opgeroepen om in het jaarverslag of in de toelichting op de jaarrekening een overzicht te geven van de financiële ratio's die in de bankconvenanten zijn opgenomen alsmede de realisaties in het jaarverslag, zodat beleggers eenvoudig kunnen zien hoeveel financiële ruimte een onderneming nog heeft, voordat zij misschien een extra beroep moet doen op de kapitaalverschaffers. Hij

merkt op dat Ahold een van de weinige ondernemingen is die de relevante financiële ratio's niet in het jaarverslag of in de jaarrekening heeft opgenomen en verzoekt om deze informatie alsnog te geven dan wel toe te zeggen de informatie in het jaarverslag tweeduizendelf (2011) te zullen opnemen.

De voorzitter verzoekt de heer Doijer als voorzitter van de remuneratiecommissie om de vragen over het beloningsbeleid te beantwoorden.

De heer Doijer geeft aan dat het bestuur de huidige doelstellingen nog steeds goed vindt aansluiten bij de strategie van Ahold van duurzame winstgevende groei. Hij merkt op dat de heer Hendriks in het jaarverslag heeft kunnen lezen dat daar gesproken wordt over het versnellen van identieke omzetgroei, verbeteren van het rendement, het verstevigen van de sterke basis en het creëren van aandeelhouderswaarde. Ahold vindt nog steeds dat de drie doelstellingen die zij nu heeft daarop aansluiten en goed in evenwicht zijn zodat op een gegeven moment niet de neiging bestaat om één specifieke kant op te gaan. De heer Doijer geeft aan dat de heer Hendriks volledig gelijk heeft met zijn opmerking dat het huidige beloningsbeleid in tweeduizendzes (2006) is geïntroduceerd, maar dat Ahold graag de vijfjarige cyclus in het huidige beloningsbeleid wil afwerken waarbij ook het vijfjarige long-term incentive plan helemaal afgewikkeld wordt voor een eerste cyclus. Ahold heeft dan ook besloten om in het jaar tweeduizendelf (2011) weer fundamenteel naar het huidige beloningsbeleid te kijken, waarbij ook de opmerking van de heer Hendriks ten aanzien van de duurzaamheidsdoelstelling zal worden bekeken. Hij geeft aan dat dit echter nog helemaal niet wil zeggen dat Ahold een duurzaamheidsdoelstelling in het beloningsbeleid zal opnemen en dat hij daar vooral nog niet op wil vooruitlopen. Hij merkt op dat het natuurlijk vanzelf spreekt dat, mochten er wijzigingen in het beloningsbeleid komen, deze in de aandeelhoudersvergadering van tweeduizendtwaalf (2012) aan de aandeelhouders ter goedkeuring worden voorgelegd.

De heer Hendriks vraagt wat betreft de transparantie van het beloningsbeleid of wellicht achteraf in het jaarverslag kan worden opgenomen in hoeverre de doelstellingen zijn gerealiseerd.

De heer Doijer geeft aan dat Ahold in haar jaarverslag heeft gezegd deze informatie concurrentiegevoelig te vinden. Hij merkt op dat als de heer Hendriks in het jaarverslag kijkt en het zelf uitrekent, hij zal zien dat de Raad van Bestuur in het afgelopen jaar negentig procent (90%) van zijn doelstellingen heeft gehaald. Hij wijst erop dat van de drie doelstellingen de Raad van Bestuur op de ene wat beter en op de andere wat minder heeft gescoord, en dat dit ook aangeeft dat in een goed, succesvol jaar voor Ahold de Raad van Bestuur toch niet volledig zijn doelstellingen heeft behaald, wat ook toont dat deze doelstellingen redelijk ambitieus zijn.

De voorzitter geeft aan dat Ahold het bekendmaken van de werkelijke resultaten en de mate waarin die resultaten de doelstelling halen concurrentiegevoelig blijft vinden en derhalve niet zal publiceren. Hij merkt op dat dit zou kunnen veranderen indien volgend jaar het beloningsbeleid wordt aangepast en Ahold andere soorten doelstellingen zal gaan gebruiken die mogelijk niet zo concurrentiegevoelig zijn. Hij wijst erop dat het dus niet gaat om het weghouden van informatie van aandeelhouders, maar dat de informatie die Ahold nu gebruikt op basis van de doelstellingen die nu van toepassing zijn te concurrentiegevoelig gevonden wordt.

De voorzitter verzoekt vervolgens de heer Boer om een reactie te geven op het verzoek van de heer Hendriks om een nadere toelichting op de dialoog met stakeholders waaronder met name de vakbonden die bepaalde employees vertegenwoordigen.

De heer Boer geeft aan dat dit een duidelijke vraag is en dat het niet anders dan vanzelfsprekend

en terecht is dat Ahold een goede en productieve relatie heeft met haar werknemers en hun vertegenwoordigers, wat belangrijk is voor Ahold en haar medewerkers. Hij wijst erop dat in Amerika bijna driekwart van de achtenzeventigduizend (78.000) medewerkers werkzaam is bij bedrijven met een vakbondsvertegenwoordiging, te weten de werknemers bij Stop & Shop en Giant Landover, waarbij dat aantal de afgelopen jaren is gegroeid, evenals het aantal nieuwe winkels. Hij merkt op dat het onderscheid met andere regio's zoals Giant Carlisle en Martin's is, dat het overleg tussen bedrijf en werknemers historisch gezien op een andere manier is georganiseerd en dat dit niet alleen bij Ahold het geval is, maar ook bij concurrenten van Ahold. De heer Boer geeft aan dat hoewel er twee verschillende situaties in Amerika bestaan er in alle gevallen, of iemand werkzaam is bij Giant Carlisle dan wel bij Giant Landover, sprake is van concurrerende arbeidsvoorwaarden. Hij merkt op dat het personeel in die winkels zeer gemotiveerd en enthousiast is. Hij refereert aan een bezoek dat hij de week voorafgaand aan de jaarvergadering bracht aan Boston en de week daarvoor aan Carlisle, waarbij hij geen verschil bemerkte tussen het enthousiasme van de medewerkers van Ahold. Tenslotte wijst de heer Boer erop dat de wetgeving in Amerika anders is dan in Nederland, evenals de manier van vakbondsvertegenwoordiging. Hij geeft aan dat Ahold een goede relatie heeft met haar werknemers en dat zij het belangrijkste zijn wat Ahold heeft omdat klanten hen elke dag tegenkomen.

De voorzitter geeft aan dat een onderneming met tweehonderddertenduizend (213.000) werknemers niet anders dan door goed overleg en goede communicatie met alle werknemers en degenen die hen vertegenwoordigen succesvol kan zijn. Hij merkt op dat de aandeelhouders dus niet hoeven te twijfelen aan het feit dat de Raad van Bestuur en het management ongelooflijk veel aandacht geven aan dit punt, omdat het eigenlijk een van de punten is waarvan het succes van het bedrijf afhangt.

Wat betreft de vraag van de heer Hendriks over het bekendmaken van financiële ratio's die in de bankconvenanten zijn opgenomen, geeft de voorzitter aan dat dit onderdelen zijn van overeenkomsten tussen twee partijen die van privé aard zijn en dat Ahold dus niet graag dit soort gegevens wil publiceren. Hij merkt op dat bovendien de situatie bij Ahold ten aanzien van financiering en balans zodanig is, dat aandeelhouders in elk geval zich niet al te veel zorgen hoeven te maken, omdat Ahold veel geld aan het teruggeven is en er op korte termijn niet direct grote behoefte bestaat om weer geld aan te trekken, waardoor de financiële ratio's en de vraag in hoeverre ze van toepassing zijn niet hoeven te worden gezien als beperkend.

Mevrouw Zelenko geeft het volgende aan:

"Good afternoon. My name is Carin Zelenko. I am here from the United States and I am a director of the capital strategies department for the international brotherhood of Teamsters. It's really a pleasure to be here and the Teamsters as you may know represents the warehouse and distribution workers for Ahold in the United States. And also we are long-term shareholders. And in my role I advise union trustees on our pension funds which together have over a hundred billion dollars (USD 100,000,000,000) invested in the capital markets. And I serve on the board of the council of institutional investors which is made up of corporate, public and union pension funds with three trillion dollars (USD 3,000,000,000,000) invested in the capital markets and we care deeply about good corporate governance and corporate performance etcetera. I really appreciate having seen the presentation today about the strategic priorities and I think that they are right on target and I appreciate hearing the company's commitment to those areas. I am

concerned however that in the United States we have a crisis with management that I think could undermine those strategic priorities in a very meaningful way.

I come today on behalf of the Ahold investors concerned by this crisis and I am concerned that it could undermine one of your most important business segments. As you know Giant Landover and Stop & Shop stores which were a hundred percent (100%) union actually when you bought the companies, together make up almost half of all revenues for Ahold. And, we believe that this management crisis violates not only the values and policies of Royal Ahold, but puts at risk the delicate recovery of the company's reputation. Last time Royal Ahold allowed management of the United States subsidiary to violate the company's standards of corporate responsibility, investors lost almost two-thirds of their shares' value. The Chief Executive Officer and Chief Financial Officer had to resign in disgrace and the reputation of our company was severely tarnished. Ahold's United States subsidiaries need to have their oversight to ensure accountability to make sure that that management team is not undermining the company's interest or the shareholders' interest.

Over time Ahold has given control of its strategically important procurement and distribution logistics to C&S wholesale grocers, which has a long history of viciously anti-workers policies and practices. By giving away more and more of this warehouse and distribution work, Ahold has helped build this C&S company into the largest wholesale grocery distributor in the United States. And by outsourcing the distribution work, thousands of good union jobs have been lost, communities have suffered economically and families have been devastated. In Maryland, Giant Landover recently turned over the management of its dry goods warehouse to C&S wholesalers, who has announced that they will shut the facility and move the work out of state to a non-union facility. For four hundred and fifty (450) families who depend on these jobs the impact will be severe. And for the customers in Maryland who are devoutly loyal to Giant, like my family (I was born in Maryland), the destruction of hundreds of jobs in the area is going to turn them away from Giant. Giant may also turnover its fresh foods, meats, seafood and produce warehouse and distribution threatening the security of an additional five hundred (500) families. Ahold's Giant workers in Maryland earn a good wage and receive health care and pensions. C&S workers earn a fraction of that with far inferior protections.

C&S is clearly not good for workers or their families, but what about for business? Despite promises of costs savings, twelve (12) major supermarket chains that outsource procurement and distribution to C&S subsequently filed for bankruptcy. Multiple retailers have filed anti-trust lawsuits against C&S, claiming the distributor plotted with its rival wholesaler to allocate markets, customers and territories, leading to a lack of competition and price increases. In two thousand and six (2006) C&S faced a class action lawsuit that they were forced to settle for fourteen million dollars (USD 14,000,000) for its work place practices and again they are being sued by employees. They have also been sued multiple times by its suppliers for unauthorised billing for products that C&S never purchased and failure to pay for shipped products. In nineteen-ninety six (1996), Ahold negotiated a social contract with the Teamsters Union and United States community and environmental groups who address serious concerns about changes to the company's distribution and changes to undermining workers' collective bargaining rights, the environmental impact of new distribution facilities and providing service to inner-city communities. The agreement specifically spells out Ahold's recognition of the value of collective bargaining and consultation with labour organizations as well as its interest to improve relations with the

Teamsters. Ahold has failed to live up to this agreement in our opinion and instead has pursued a short-term slash-and-burn strategy that puts American workers, communities and the United States operations at risk. We urge you to intervene. We agree with your statements. We are encouraged to hear your commitment to your workers and to good relations with the unions and in trying to build good jobs, but without the proper oversight and enforcement from the corporate level, we believe your United States management team is putting our company at risk. In a few weeks Teamsters will come back to the Netherlands with a delegation of workers, elected leaders, food sustainability advocates and we would like to meet with you to discuss our concerns about the impact this closure will have on them and urge you to reverse the decision and continue our good working relationship and restore the values of this company and protect its policies. Thank you.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“Thank you very much. I must make a point of order. I have out of respect for the fact that you have come from a far away place allowed you to make the full speech. I will not be able to allow many more questions of this length. But this is something that I would make an exception for. I would like the Chief Executive Officer Mr. Boer to respond in the first place to the points you have made.”

De heer Boer geeft het volgende aan:

“I would like to repeat the fact how we are cooperating in the United States. I hope I explained it, but I did it in Dutch. There are differences between the two organizations. In this case we are currently, and I think you know that and I hope you know that, in negotiations with Teamsters on the fresh warehouse. And that I would say is the place we do the negotiations and not in this table here today. Secondly, on the dry warehouse, it is a negotiation between you and C&S. That’s an agreement we have made last year and I would say also there it’s between the Teamsters and C&S to negotiate on that. And going back again, I would certainly suggest to do the negotiations where they belong with the management of Ahold USA. It’s a credible management to do this.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“I would like to make a few points of a general nature. The first one is that matters of this nature and scope and magnitude are matters that are regularly discussed and reviewed obviously within the Corporate Executive Board, but also with the Supervisory Board. The Supervisory Board is aware of what is going on. That is one. The Supervisory Board is not aware of any deviation from policies and principles that are important to Ahold in the way the management conducts its affairs in the areas that you have mentioned. That’s two. Thirdly, while the management is keenly aware of its responsibility towards employees, all employees and their representatives, the management has one important responsibility which is more important than the other. It’s to make sure that those jobs continue to exist, that all jobs continue to exist, by ensuring that the company remains competitive. And, you know, there are too many examples of this being overseen or overlooked for the purpose of specific interests of specific groups. I would wish to see more understanding for the importance of safeguarding the viability of enterprises so that as many of the jobs of those enterprises can be secured. That’s all I have to say. We have noted the points you have made, and we have essentially responded to much of what you said. Thank you very much.”

De heer Williams geeft het volgende aan:

“Thank you Mr. Chairman, executives and shareholders of Ahold. My name is John Williams. I am the director of the warehouse division for the Teamsters. I was hired by president Jim Hoffa to

oversee collective bargaining in principally the warehouse, the grocery warehouse, and food service industries. I oversee the negotiations of the local unions dealing directly with the Giant and Stop & Shop operators in the United States. Carin Zelenko has framed the problem and I just would like to add to it to really express a sense of urgency regarding the negotiations as they are being conducted right now. They expire on May the fourteenth. In fact, I got a call, tonight or this morning from the bargainer on the transportation group at one thirty AM (ante meridiem) eastern United States time that reported that they had reached many significant gains and came to a settlement of that agreement, a tentative settlement because we have a perishable warehouse and the dry goods warehouse which as you point out are being negotiated with C&S. Now in these negotiations, in all of these sets of negotiations, we are coordinating. We have other negotiations with your competitors that are open. Your competitors in the retail-end are also distributed by C&S. I am certain you are aware of that. And we are proposing modifications to the agreement to improve efficiencies and control costs. But one thing that we cannot agree to is what was stated in Carin's presentation, that the C&S group wants to move the dry goods facility a hundred and ten (110) kilometres to the North. And I think you probably are aware of the geography. This is a hundred and ten (110) kilometres to the North. Your retail stores are principally to the South of where your current distribution centre is. And the hundred and ten (110) kilometres, when you talk about adding to your transportation costs and the environmental damage by such transportation is really two hundred and twenty (220) additional kilometres, because you are of course travelling both ways. And this while our members, the four hundred and fifty (450) members that are directly involved, if this is not agreed, would become unemployed as a result of this move. And we cannot agree with this and we are going to fight regarding this issue and I think it is important to say in this forum to you that that is a major problem. And you bring up United States management Mr. Sussman and Mr. Schlicker."

De voorzitter vraagt:

"Did you come here to negotiate with us or what?"

De heer Williams antwoordt:

"No, I just have an opportunity as a representative of shareholders to talk, but I think it does rise to the interest of the shareholder, because I think where there is a possibility of a dispute, and your United States management is I'm sure reporting to you on matters, I think it's good for you to hear directly from the negotiating end the other side. I am not going to raise any terms and conditions with you except for that issue of the movement of the facility. Now I please ask that you consider the family circumstances that are involved. The mood in the United States has changed. If somebody says 'oh no, this happens in the United States all the time; you are able to do this and not have consequences': the mood has changed. There has been high unemployment and in the situation faced by the people who would be displaced in Jessup where the dry goods facility presently is, there would be little opportunity for alternatives. And I also come to you as a representative of the president of the Teamsters, Jim Hoffa. There is a lot going on in the United States regarding collective bargaining rights and he has said he is going to be taking on employers who engage in a war on workers. And in terms of this relationship here you know the consumers and that (*de spreker wordt onderbroken door de voorzitter waardoor ik, notaris, een gedeelte niet kan verstaan*). Here is my point. We are in a situation where we aren't past the point of no return. We have a situation that we are engaged in bargaining. There is good bargaining going on. They are putting forth proposals that I think set up the proposal. I ask that you make the

right decision in terms of dealing with your United States shareholders for your workers. But we would also say that they are the right decisions for your shareholders, because of the consequences of that move and the negative consequences on your retail business. I will be available after this meeting and I am staying here. I have had a wonderful visit for the last eighteen (18) hours in your country. Thank you for the opportunity to speak with you. I am available at any time after this meeting if anybody would like to talk.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“Thank you very much. We have taken note of the point you have made. As I am sure you realize, we are not here to entertain in any dialogue that remotely resembles negotiation. We have heard the point you have made. We want you to take away with you the fact that we have full confidence in the responsiveness and the responsibility of the management that is negotiating with you over there. And we are absolutely confident that they will behave responsibly, honourably and try to minimize any kind of misery on anyone if they can avoid it. But their principal objective is the viability of the enterprise in the long run. Thank you very much.”

De heer Williams geeft het volgende aan:

“Thank you and ours is also. And I represented US Foodservice, so I am very familiar with your sensitivity to management there. Thank you.”

De voorzitter geeft vervolgens het woord aan mevrouw Geneste.

Mevrouw Geneste is blij dat de voorzitter haar het woord geeft voordat de vergadering verdergaat met de inhoud van cijfers en arbeidsvoorwaarden, omdat zij graag als aandeelhouder een in memoriam wil uitspreken ter nagedachtenis aan de heer Heijn. Zij geeft aan dat denkend aan de persoon Albert Heijn bij haar meteen het synoniem met het blauwe logo van de supermarkt opkomt. Ze merkt op dat door toedoen van Albert Heijn en ondersteund door de betrokkenheid en inzet van het personeel de supermarkt een revolutionaire voortrekker is geworden in de detailhandel, waarbij Albert Heijn de bedenker en realisator is geweest van veel nu vanzelfsprekende elementen. Zij denkt hierbij in de eerste plaats aan het fenomeen supermarkt, waarbij de klant niet meer de suiker laat afwegen door de verkoopster, maar zichzelf bedient. Mevrouw Geneste geeft aan dat men zich van de persoon Albert Heijn een beeld kan vormen bij het lezen van het boek “De memoires van een optimist”, waarbij de titel volledig de inhoud van het boek dekt. Zij verbindt het leven van Albert Heijn aan een metafoor van het schilderspalet, waarbij alle kleuren aanwezig zijn: vrolijke frisse kleuren gekoppeld aan de vreugdevolle momenten uit zijn leven, maar ook sombere, donkere kleuren die symbool staan voor de pijn en de droefenis die zijn leven heeft gekend en daartussen een schakering van mengkleuren, maar waarbij hij door alles heen als optimist dóórgaat, zijn kracht hervindt en die steeds weer inzet. Mevrouw Geneste geeft aan dat zij Albert Heijn een paar keer heeft mogen spreken en dat dit een voorrecht was. Ze merkt op dat Albert Heijn en zijn echtgenote Monique diepe indruk op haar hebben gemaakt en dat er vanaf de eerste ontmoeting warmte en oprechte geïnteresseerdheid was, terwijl zijn eerste reactie in haar richting niet al te positief was bij de nasleep van het boekhoudschandaal en de discussie over de salariering bij de benoeming van Anders Moberg. Ze wijst erop dat Albert Heijn toen de uitspraak deed: “Als je de beste wilt hebben, dan kost het geld; daar moet je niet over zeuren.” Albert Heijn had met deze uitspraak veel indruk op haar gemaakt en de uitspraak had haar verbaasd, maar hem blijkbaar achteraf ook. Ze geeft aan dat vrij snel na zijn uitspraak zijn kracht en zijn betrokkenheid naar voren kwam. Maar nog veel belangrijker was dat hij de kracht had om vanuit zelfmanagement zijn uitspraak te herzien, iets dat hij publiekelijk

deed. Ze merkt op dat het vreselijk voor hem moet zijn geweest dat het bedrijf waar hij leiding aan had gegeven op de rand van de afgrond balanceerde en dat heel veel geld maar vooral ook arbeidskrachten en arbeidsplaatsen verloren gingen. Ze wijst erop dat juist dan die optimist verschijnt, die vechter, die het bedrijf niet verloren wil laten gaan en die zijn uitspraak herziet. Dat toont zijn karakter. Met groot respect denkt zij terug aan Albert Heijn, de mens, de innovator van het bedrijf Albert Heijn en het fundament waar Ahold uit is voortgekomen. Zij merkt op dat hij altijd vooraan bij het podium zat samen met zijn geliefde vrouw Monique en dat hij een deel was van de aandeelhoudersvergadering. Ze wijst erop dat zijn gezondheid het hem de laatste jaren niet meer toeliet om aanwezig te zijn. Zij is er echter van overtuigd dat hij ondanks zijn afwezigheid nauw de ontwikkelingen heeft gevolgd.

Mevrouw Geneste geeft aan dat de Raad van Bestuur, Raad van Commissarissen en alle aandeelhouders en het personeel samen achterblijven met leegte, maar dat zij zich daardoor niet moeten laten afschrikken of afremmen, maar daar in navolging van zijn optimisme en kracht juist inspiratie en optimisme uit moeten halen. Zij wenst tenslotte namens alle aanwezigen Monique en de hele familie Heijn heel veel kracht toe.

De voorzitter dankt mevrouw Geneste voor het door haar uitgesproken in memoriam.

De voorzitter onthoudt een niet-aandeelhouder die wenst te spreken het woord.

De heer Benitez geeft het volgende aan, waarbij ik, notaris, opmerk dat hier en hierna de Engelse tekst is opgenomen uitgesproken door een persoon die namens de heer Benitez tolkte, en niet het Spaans van de heer Benitez zelf:

“Good afternoon, my name is Lucas Benitez and I am a member of the Coalition of Immokalee Workers and a farm worker. My colleagues and I harvest the tomatoes that are sold in Giant, Stop & Shop and Martin’s stores in the United States from October to May. For decades the men and women who work in America’s fields have suffered poverty, degradation and human rights’ abuses including widespread wage theft, sexual harassment and physical and verbal abuse and in the most extreme cases actual modern day slavery. And during my years working in the fields, I have witnessed first-hand many of these abuses. Today, thanks to our campaign for fair food and the efforts and awareness of thousands of farm workers, tens of thousands of consumers, nine (9) leading multinational food retail corporations and virtually the entire Florida tomato industry, conditions in the fields are finally beginning to improve. Those nine (9) corporations are working together with us today to eliminate the abuses and the poverty faced by farm workers. They have committed to pay a small premium price for the tomatoes that they purchase from Florida which is passed directly to the workers. And these nine (9) corporations have also committed to condition their purchases according to the fair food code of conduct. However, despite these very monumental efforts and changes that are underway Ahold has thus far refused to participate and to do its part. Without a doubt this may sound familiar to many of you, because these things were also presented here last year at this very meeting and yet Ahold has yet to take action. Based on what I have just said, I have a couple of main questions for you Mr. Chairman: does Ahold pay a premium price for the fair trade goods that it sells in its stores? That will be our first question.”

De heer Hijmans van den Bergh geeft het volgende aan:

“First of all, thank you very much for coming all the way from Florida. Your first question is whether there is a premium on fair trade goods and the answer is: that is usually the case. There is usually a premium for fair trade food. And the underlying basis of that is that we always pay fair



market prices, meaning prices that are the result of the negotiations and the work that is being done in the market and we pay fair market prices across the board.”

De heer Benitez geeft het volgende aan:

“Just as a follow-up to that question then. Therefore having said that you do pay a premium price for the fair trade products sold in your stores, why then does Ahold refuse to pay the fair food premium for the tomatoes that you are saying come from growers which have been certified by the Coalition of Immokalee Workers? And finally one more question for the panel: how can Royal Ahold justify that American fast-food corporations such as McDonald's, Burger King and Subway are really by any objective measure meeting higher ethical standards for their tomato supply chain by including paying the premium for tomatoes and abiding by the fair food code of conduct than Ahold is currently doing?”

De heer Hijmans van den Bergh geeft het volgende aan:

“Thank you. If the chairman will allow me, I will say a little bit more about this because you referred to the fact that we discussed this item also last year. As a general matter, we work hard in our company to make sure that we offer products to our customers that are produced in fair, safe and sound circumstances. One way of doing that is that we ask of all our suppliers to act in accordance with our standards of engagement. Those standards of engagement say a number of things and you can find our standards of engagement on our website. We published them last year. One of the issues there is that we want to treat all employees fairly and with dignity and with respect. As far as the Coalition of Immokalee Workers’ situation in Florida is concerned, when we heard about suggestions that things were not as they should be, we took immediate action. We entered into a dialogue with your coalition and that is a dialogue that is continuing, also to this date. We suspended at the time buying tomatoes from the Florida region and the reason why we did that is that we sent a team of our own experts to Florida, quite a large team, to speak to all involved, growers, suppliers, authorities and other relevant groups. We have seen there that the growers and suppliers demonstrated a clear commitment to comply with our standards and that is why we have restarted buying from the region. And I think, and that gets to your point, the point where we differ and still differ is that we have said that we would not join the penny-per-pound initiative you have. And the reason for that is, as I explained in my previous answer, that we want to pay fair market prices. We pay our suppliers. We do not think it is appropriate to enter into a scheme, whereby we go over that. So that is the answer: we pay our suppliers and we pay fair market prices.”

De heer Slagter geeft aan dat hij de VEB en een aantal andere aandeelhouders vertegenwoordigt voor in totaal zevenhonderdtweeënzestigduizend zeshonderdnegentwintig (762.629) aandelen. Hij vindt het jammer dat de heer Rishton de vergadering niet kon bijwonen, omdat er gesproken wordt over het jaar dat hij Chief Executive Officer was. Hoewel hij begrijpt dat de heer Rishton niet meer in dienst is van de onderneming, had hij hem nog wel graag persoonlijk wat vragen gesteld.

Hij constateert dat de voorzitter om efficiëntieredenen een aantal van de agendapunten heeft samengevoegd. Hij merkt op dit te ondersteunen en een aantal vragen te hebben over deze agendapunten. Hij verzoekt de voorzitter hem te onderbreken indien hij te lang het woord voert. Hij geeft vervolgens aan dat een kruidenier slechtere dingen kan doen dan “op de winkel te passen”, omdat dit toch een belangrijk deel is van wat een kruidenier behoort te doen. Hij merkt op dat de heer Rishton dat goed heeft gedaan en dat het bedrijf onder diens leiding aan

financiële en operationele stabiliteit heeft gewonnen. Hij wijst erop dat de supermarkten in Nederland en de Verenigde Staten succesvol zijn geherpositioneerd en dat aan de problematische gang van zaken in Oost-Europa een einde is gemaakt. Hij merkt op dat naast deze operationele verbeteringen ook de balans op orde lijkt te zijn met een behapbare schuldpositie en een goedgevulde kas, waarbij de aandeelhouders dividend krijgen en er zelfs een aandeleninkoopprogramma aankomt.

De heer Slagter geeft aan dat Ahold gezond is, maar dat ondernemen meer is dan op de winkel passen en dat Albert Heijn, die door de aanwezigen is herdacht, heeft laten zien dat er veel meer moet gebeuren om een bedrijf als Ahold op te zetten. Hij constateert dat de aanwezigen van de nieuwe Chief Executive Officer het staketsel, het geraamte van de nieuwe strategie, hebben vernomen en dat dit er staat. Hij geeft aan dat hij die prioriteiten ondersteunt, maar dat hij wel wat meer vlees op de botten wil zien te krijgen van die strategie en dat hij daar dus wat vragen over zal stellen, waarbij het hem vooral gaat om de vraag waar de groei vandaan komt. Hij constateert dat aangekondigd is om voor één miljard euro (EUR 1.000.000.000) aan aandelen in te kopen en dat dit tegelijkertijd iets zegt over de ambities op het gebied van acquisities, omdat zijns inziens dat suggereert dat Ahold geen echt grote overnames in het verschiet heeft. Hij vraagt zich af of hij goed begrepen heeft dat de heer Boer de groei voornamelijk denkt te creëren uit de autonome groei en uit 'bolt-on' aankopen.

De voorzitter geeft aan dat dit de interpretatie is van de heer Slagter, waarover hij in de toelichting misschien wat meer zal horen, maar dat de heer Boer in zijn presentatie heeft gezegd wat hij heeft gezegd. Hij merkt op dat de heer Slagter niet moet gaan interpreteren of dieper moet gaan en dat de heer Boer daar te zijner tijd een reactie op kan geven.

De heer Slagter vraagt of de heer Boer iets kan zeggen over de voorkeur voor verschillende regio's indien gekeken wordt naar mogelijke overnames en doelwitten met de middelen waarover Ahold beschikt. Hij constateert dat Ahold al aanwezig is in de Verenigde Staten en Europa, waarbij Ahold actief is in omliggende landen van de huidige operaties. Hij vraagt zich af of Ahold misschien ook verder weg kan gaan kijken en misschien interesse heeft in onderdelen van A&P. De heer Slagter merkt op dat de heer Boer het een en ander heeft gezegd over innovatie en nieuwe technologie, waarbij hij een presentatie heeft laten zien over Appie. Hij vraagt of de heer Boer de investeringen kan kwantificeren die daarvoor de komende jaren nodig zijn.

De heer Boer geeft aan dat hij eerder heeft gezegd dat het zijn visie is dat groeien vanuit de bestaande en aangrenzende markten het meest profitabel is en dat Ahold dit ook in het verleden vaak heeft gezegd. Hij merkt op dat ook de winstgevendheid van Ahold in de afgelopen jaren kwam door een bestendig groeiscenario, wat de heer Slagter op de winkel passen noemt. De heer Boer geeft aan dat Ahold zeker zoekt naar aangrenzende "opportunities" en hoewel Ahold die ook zal blijven zoeken neemt dat niet weg dat Ahold ook zal kijken naar verder gelegen "opportunities". Hij wijst erop dat Ahold eigenlijk op zoek is naar "opportunities" die passen bij de schaal en de "skills" van Ahold, dat Ahold inmiddels in zowel Europa als Amerika bewezen heeft heel goed te zijn in supermarkten en dat Ahold met dat concept, op die schaal en met die "skills" in staat zou moeten zijn ook in nieuwe markten te opereren. Hij merkt op dat het zeker niet het juiste moment is om daar ter vergadering iets meer over te zeggen, maar dat de heer Slagter zal begrijpen dat dit verder ligt dan de bestaande markten waar Ahold nu in aanwezig is en dat Ahold natuurlijk zoekt naar markten waar die groei is en waar die groeimogelijkheden voor de supermarkten van Ahold ook zijn.

De heer Boer geeft wat betreft de supermarkten van A&P aan dat Ahold ook de laatste jaren heeft laten zien dat het zeker geïnteresseerd is in het zoeken en aanrijgen van winkels in al bestaande markten als zich “opportunities” voordoen. Hij merkt op dat Ahold altijd met een kritisch oog naar elke keten zal kijken, omdat dat het netwerk van Ahold versterkt, Ahold sterker maakt in de markten waar het nu aanwezig is en uiteindelijk ook tot een betere performance zal leiden bij de huidige schaal.

De heer Boer geeft aan dat Appie één van de vormen is van het gebruik van nieuwe internettechnologie en dat Ahold zeer sterk gelooft dat het verder inzetten van internetmogelijkheden, vanuit zowel Amerika als Nederland, groei voor Ahold kan genereren. Hij wijst erop dat Ahold klanten hierop ziet reageren, waarbij ook een duidelijke versnelling van klanten zichtbaar is. Hij merkt op, onder verwijzing naar zijn toespraak, dat Ahold inmiddels in Manhattan levert en dat dus de groeimogelijkheden op het internet heel duidelijk zijn. Hij geeft aan dat daarvoor natuurlijk verdere investeringen in infrastructuur nodig zijn voor het verder vergroten van het netwerk van Ahold op het internet, maar dat hij daar geen getallen aan wil hangen.

De heer Slagter vraagt of het daarbij gaat om tientallen of honderden miljoenen, dan wel om miljarden.

De heer Boer geeft aan dat hij het altijd moeilijk vindt om daar getallen aan vast te zetten, maar dat de distributiestructuur van de internetoplossingen uiteindelijk niet echt duur is. Hij merkt op dat het bedrag voor de distributieactiviteiten op het internet, dat wil zeggen de websites die Ahold daarvoor nodig heeft, vaak niet meer is dan de ongeveer tien miljoen euro (EUR 10.000.000) die Ahold in doorsnee betaalt voor een winkel. Hij wijst erop dat het natuurlijk ook gaat om verdere investering in technologie en de mogelijkheden om te groeien met andere productcategorieën, waarbij er wellicht mogelijkheden zijn om te groeien met overnames. De heer Boer geeft aan dat Ahold dus kijkt in verschillende richtingen, waarbij niet alleen gekeken wordt in de traditionele richting van supermarkten, maar zeker ook in richtingen die nieuwe technologie en nieuwe klantenstromen, met een andere manier van kopen en boodschappen doen, kunnen bevorderen.

De heer Slagter geeft aan dat de heer Boer specifiek heeft gesproken over de groei in België, waarbij Ahold echter kiest voor de moeilijke weg van het zelf beginnen met een winkel.

De voorzitter interrumpeert de heer Slagter en vraagt waarom hij dit de moeilijke weg noemt.

De heer Slagter geeft aan dat dit de moeilijke weg is omdat het langzaam gaat en het makkelijker is om in één klap een keten te kopen.

De voorzitter geeft aan dat Ahold lang geleden vaak de makkelijke weg koos, met misschien zelfs enige aanmoediging van mensen die dat niet helemaal goed begrepen, maar dat Ahold de fouten van vroeger niet zal herhalen. Hij merkt op dat het niet gaat om groei voor groei, maar om groei voor winst op een verstandige en beheerste manier, waarbij hij aantekent dat als dat soms betekent de moeilijke weg, dat Ahold dan die moeilijke weg zal nemen.

De heer Slagter geeft aan dat zijn opmerking niet bedoeld was als een normatieve uitspraak en dat hij blij is dat Ahold een prudent beleid voert. Hij vraagt vervolgens welk groeipad Ahold voor ogen heeft in België, wat daarbij de financiële doelen zijn en welke lessen Ahold heeft getrokken uit eerdere pogingen van andere partijen in de Belgische markt, die een lastige markt blijkt te zijn. Hij vraagt of Ahold in België evenals in haar andere markten streeft naar de nummer één- of twee-positie en op welke termijn Ahold dat eventueel denkt te kunnen bereiken.

De heer Boer geeft aan dat hij wat betreft België de vergelijking wil trekken met hoe Ahold ooit in

Nederland in regio's terecht is gekomen waar Ahold in origine geen winkels had. Hij merkt op dat naast de heer Slagter een zoon van de eerste franchiser van Ahold zit en dat franchising een model is dat Ahold gebruikt heeft om in Nederland verder te groeien in markten en in geografische gebieden, waar Ahold op dat moment niet met een grote overname of op andere wijzen kon scoren. Hij geeft aan dat dit eigenlijk ook de visie is die Ahold op dit moment voor België heeft neergelegd, waarbij naast eigen winkels Ahold ook heel duidelijk zoekt naar franchiseondernemers, die een winkel hebben, in de markt staan, willen werken met een bedrijf als Albert Heijn en die ook de voordelen zien van een bedrijf dat wat betreft professionaliteit in het supermarktwezen vooraanstaand en hoger ingeschaald is dan bijna elke andere detailhandelaar in Europa op het gebied van hoe je samen kunt werken met ondernemers op lokaal niveau. Hij wijst erop dat Ahold ervoor heeft gekozen om met franchises een eerste stap in België te zetten omdat de andere manieren voor Ahold ingewikkeld waren. Hij merkt op dat er heel veel franchiseondernemers zijn in België en dat Ahold hoopt dat dit één van de mogelijkheden is om te groeien.

De heer Boer geeft aan dat bovendien niet altijd over het hele land hoeft te worden gesproken, omdat Vlaanderen al een heel belangrijk deel van België is. Hij merkt op dat, indien gekeken wordt naar het eerste succes van de eerste winkel in België, Ahold in ieder geval erin geslaagd is om de Belgische klant een heel aantrekkelijk aanbod te leveren van Albert Heijn-producten. Hij geeft aan dat hij in de week voorafgaand aan Algemene Vergadering van Aandeelhouders toevallig in België bij de winkel van Ahold was en daarbij het enthousiasme zag van de Belgische klanten die daar rondliepen. Hij merkt op dat Ahold daarom in ieder geval een goede zet gedaan heeft.

De heer Slagter vraagt hoe het met die winkel in België gaat.

De heer Boer geeft aan dat het heel goed gaat en dat het zo druk was dat er buiten rijen stonden.

De heer Slagter geeft aan dat dit een applausje waard is.

De voorzitter geeft aan dat wanneer de heer Boer zegt dat het heel goed gaat dat het dan héél erg goed is.

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"Good morning Mr. Chairman. My name is Shikwana Battle. I am representing Marco Consulting Group Trust, a very large investor. This is a new experience for me, so may I please have the time and patience please. I am actually an Ahold worker in America, Richmond, Virginia. If you can see my name tag, I actually work for Giant Martin's of Carlisle. I have worked for Ukrop's for two (2) years. Then I have been with actually your company for a year. The reason why I am here today at the shareholders meeting is because Ahold does not uphold their royal pledge. Question: is it true in a royal pledge that you say that you as a company will ensure that all workers are able to form a union and join a trade union of their choice without fear of intimidation? I have actually some more questions, but I want to give that question just to lead-in onto the rest of my own story and the reason why I am here."

De heer Boer geeft het volgende aan:

"I couldn't hear your question. Welcome by the way being an employee of us in Martin's, and as a former employee of Ukrop's. I hope you enjoy working for us. As to your question, I would like to refer also to the way I expressed in the beginning about how we work with our employees in the United States. We have let's say unionized companies like Stop & Shop and Giant Landover and we have companies like Martin's and Giant who haven't a union inside. We have worked on that

over the last seventy (70), eighty (80) years in a very good faith and a good relationship with all of us, I would say. I also explained that the way unions are formed in the United States is different than in Europe, so for the Europeans in this room. And as you know, the way you can form a union is that you have in the United States enough employees to sign up. And that's I would say the way you have to approach this also in Ukrop's. On the other hand, we also know that in the past Ukrop's had a good relationship with the employees and I am sure that Martin's will have and do the same."

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"You say that you didn't hear my question, so I will repeat it for you. In your royal pledge do you state that you will ensure that all workers are able to form and join a trade union of their own choice without fear of intimidation?"

De heer Boer geeft het volgende aan:

"Let's be clear. We respect the freedom of association. And you know how the rules are to form an association in the United States."

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"Yes. So that leads me to my next question. In the United States I understand how everything works, but it is all more complicated. In Giant or Martin's, union organizers are not allowed inside the stores and help us to organize the union. And that is in the pledge of the company that you aren't interfering. Now I was wondering why in my company they have anti-union meetings."

De heer Boer geeft het volgende aan:

"I couldn't follow your question clearly. But again, we abide by the law in allowing employees to form a union or an association, so whatever you want to do. And I think there are clearly rules in the United States you can apply and that's what we respect as an organization."

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"Giant Landover is only a few miles away from our stores. Why are they allowed the opportunity to have organizers and to form a union and we are denied that opportunity?"

De heer Boer geeft het volgende aan:

"Again, there is the law you can apply, also in the area you are working with Martin's. We used Martin's in the case of Ukrop's, as it is in a competitive environment, in a different environment than for instance Landover to use the brand Martin's to apply that to our company which we acquired with Ukrop's. And that's why we are different than the Giant Landover over there. So, it is also the competitive environment, don't forget that, which is different in Landover than in the area you are in Richmond."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"But a general answer to your question is that the company will not prevent the employees to seek representation in accordance with their rights under the applicable law of the State and the United States in general. It is not the company's policy to interfere in the application of those laws. And that is a general answer to your question. I am not sure how many more questions you want to ask but this is the answer that you need to take away with you. We do not need to say yes and no to any specific formulation of the question. We obey the laws of the State and the United States with regard to what it provides in terms of rights to the workers to seek participation in the union. And you can carry that back to the colleagues and the representatives that you talk to. This is the position of the company."

De heer Douma geeft aan dat hij werkt voor Mn Services, een pensioenuitvoerder voor ongeveer

twintig (20) Nederlandse pensioenfondsen. Hij merkt op dat hij is geboren in de Zaanstreek, waar voor een deel de basis ligt van Ahold en dat hij altijd met veel belangstelling volgt hoe het met Ahold gaat. Hij constateert dat de stukken zoals ze ter vergadering ter besluitvorming voorliggen een goed beeld geven van waar de onderneming nu staat en hij denkt dat daar ook complimenten voor op zijn plaats zijn. Hij wijst erop dat eerder al even werd gememoreerd aan waar de onderneming vandaan komt een aantal jaren geleden. Hij geeft aan dat de onderneming een moeilijke periode achter de rug heeft, maar vindt het plezierig te kunnen constateren dat Ahold er op dit moment goed voorstaat en wil in de eerste plaats het bestuur daarmee feliciteren. Hij merkt op dat de situatie blijkbaar zo goed is dat er een goed dividend betaald kan worden, dat een inkoop van eigen aandelen plaats kan vinden, wat op zich een goede ontwikkeling is, en dat er gelukkig zelfs nog voldoende financiële ruimte in de onderneming is om te groeien en eventueel ook overnames te doen. Hij geeft aan dat het gewoon goed nieuws is om te vernemen dat Ahold er zo voorstaat. Hij complimenteert Ahold hiermee en geeft aan dat hij over de voortgang in de business niet heel veel vragen heeft te stellen.

De heer Douma merkt op dat één punt waar hij wel kort bij wililstaan de druk is waaronder grote institutionele vermogensbeheerders in Nederland staan om op een verantwoorde manier te investeren, waarbij Walmart één van de ondernemingen is waar Mn Services al een groot aantal jaren mee in gesprek is. Hij wijst erop dat Walmart een onderneming is die regelmatig op de lijstjes staat en dat responsible en verantwoord beleggen betekent dat je met Walmart in gesprek hoort te gaan over een aantal van de praktijken die Walmart in de Verenigde Staten toepast, die niet verantwoord zijn. Hij geeft aan het volstrekt normaal te vinden dat Nederlands pensioengeld op een zodanige manier wordt beheerd, dat het wordt geïnvesteerd in ondernemingen die zich netjes gedragen. De heer Douma constateert dat Ahold stelt zich te houden aan de Amerikaanse wetgeving als het gaat over de arbeidsverhoudingen. Hij geeft aan niet te willen ingaan op de inhoud van de conflicten en de verschillen van opvatting die ter vergadering aan de orde zijn, omdat dat normaal gesproken gewoon een kwestie is van overleg tussen onderneming en vertegenwoordigers van werknemers, maar dat één van de basisbeginselen daarvan wel is dat je overleg hebt met die werknemers. Hij wijst erop dat volgens internationale verdragen Ahold het recht om een vakbond te stichten moet respecteren en collectief onderhandelen moet stimuleren. Hij merkt op een aantal van de brieven te hebben gezien van de directie van Martin's die gericht zijn aan werknemers van Ahold die hij intimiderend vindt. Hij vindt het niet passen bij een onderneming als Ahold om op een zodanige manier intimiderende brieven aan haar eigen werknemers te sturen die zich bij een vakbond willen aansluiten. De heer Douma merkt op dat de voorzitter zegt de vrijheid van vakvereniging te willen respecteren en dat dit ook het beleid is van Ahold, maar hij heeft de indruk dat in de praktijk in de Verenigde Staten dat niet op alle onderdelen even goed gebeurt. Hij verzoekt Ahold daarom nog eens goed te kijken of datgene wat daar ter plekke gebeurt inderdaad in overeenstemming is met het beleid wat Ahold daar zegt te voeren.

De voorzitter geeft aan dat Ahold veel tijd, aandacht en middelen besteedt om te verzekeren dat het beleid dat uitgevoerd en waarbinnen gewerkt dient te worden steeds wordt gerespecteerd. Hij merkt op dat iemand daar ook bijzondere en specifieke verantwoordelijkheid voor draagt. Hij wijst erop dat middelen aan mensen in het bedrijf zijn gegeven om bij enige situatie waar zij menen dat er buiten het beleid en de regels is gewerkt, dat zonder enig gevaar voor hun eigen situatie te kunnen melden. Hij geeft aan dat de heer Douma weet dat dit bestaat, dat dit goed werkt en dat

Ahold de wetten zal respecteren. Hij merkt op dat Ahold strikt binnen het kader van de wet zal blijven werken, maar ook zal blijven letten op mogelijke acties die niet volledig te rijmen zouden zijn met die wet. Hij geeft aan dat de heer Douma zijn punt heeft gemaakt en dat hij hem de bevestiging heeft gegeven waarnaar hij op zoek was.

De heer Spanjer geeft aan dat hij in de eerste plaats blij is dat er weer een familielid uit een kruideniersfamilie aan het roer staat bij Ahold na Albert Heijn omdat deze tenminste precies weet wat kruidenieren inhoudt. Hij constateert uit de grafieken op bladzijde 4 van het jaarverslag dat Europa met een groei van zeven negen/tiende procent (7,9%) het veel beter doet dan Amerika met vier twee/tiende procent (4,2%) groei. Hij vindt het vervelend te moeten constateren dat de nasmaak van een aantal jaren geleden van een paar voorgangers van de heer Boer er nog steeds is. Hij vraagt wat de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen gaan doen om die nasmaak weg te halen.

De heer Spanjer geeft aan dat Ahold een eerste stap heeft gezet in België, waarvan hij heeft begrepen dat het geen winkelwerkmaatschappij maar een franchise wordt en dat de tweede franchise in Antwerpen wordt geopend in augustus. Hij vindt het jammer dat nog steeds de slogan en visie 'better choice, better value, better life, every day' in het jaarverslag staat en noemt die achterhaald, omdat Sligro en Jumbo dit nu ook zeggen. Hij vraagt zich af of niet iets origineels kan worden bedacht. Hij wijst erop dat het enige wat Ahold moet doen om de koers omhoog te krijgen, is de winkels beter bevoorraden en de distributie verbeteren. Hij vindt het jammer dat de koers van het aandeel slechts negen euro zesenzestig eurocent (EUR 9.66) is terwijl het bedrijf sterk is en hij noemt elf euro achtendertig eurocent (EUR 11,38) een veel betere koers.

De voorzitter geeft aan dat hij het helemaal met de heer Spanjer eens is.

De heer Spanjer merkt op dat niemand in de winkel het stokpaardje van de voorzitter gebruikt dat Ahold zulke lekkere, aantrekkelijke en unieke winkels heeft. Hij vraagt zich af hoe Ahold de mensen met een bankrekening met één negen/tiende procent (1,9%) of twee procent (2%) rente gaat overhalen om te investeren in Ahold-aandelen.

De voorzitter merkt op dat hij zich nog steeds afvraagt wat de heer Spanjer eerder bedoelde met nasmaak.

De heer Spanjer vraagt of de voorzitter zich het boekhoudschandaal niet meer herinnert en dat dit die nasmaak is. Hij geeft vervolgens aan dat Ahold weer zwarte cijfers schrijft in Tsjechië en hij vraagt zich af wat de welvaartssituatie is in Tsjechië. Hij vraagt of Ahold in Tsjechië in de komende jaren een nummer één- of twee-positie zal innemen. Hij vraagt zich ook af of na vier (4) maanden in tweeduizendelf (2011) de resultaten van Ahold in Tsjechië nog steeds zwart zijn of dat die misschien iets grijzer worden omdat de welvaartssituatie wat minder is. Hij vermoedt dat Slowakije nog steeds niet uit de rode cijfers is, omdat daar helemaal niet over wordt gesproken en hij zou graag vernemen hoe de situatie daar is.

De heer Spanjer citeert vervolgens het gestelde onder het kopje overzicht op bladzijde 12 van het jaarverslag waar staat dat de onderliggende operationele retailmarge vier negen/tiende procent (4,9%) bedraagt, maar zonder de overgenomen Ukrop's winkels vijf één/tiende procent (5,1%) zou hebben bedragen. Hij concludeert hieruit dat die overname Ahold nul twee/tiende procent (0,2%) heeft gekost. Hij wijst ook op bladzijde 19, waaruit blijkt dat die overname drieënvijftig miljoen euro (EUR 53.000.000) heeft gekost. Hij merkt op dat de voorzitter bij een andere spreker stelde dat Ahold overnames doet voor de winst. Hij vraagt waarom Ahold die overname heeft

gedaan als die twee/tiende procent (0,2%) kost en drieënvijftig miljoen euro (EUR 53.000.000) verlies oplevert.

De heer Boer geeft aan dat zoals de heer Spanjer al constateert het goed gaat in Tsjechië en dat Ahold de turnaround heeft gemaakt, zoals dat wordt genoemd, waarbij Ahold in ieder geval weer zwarte cijfers schrijft en het is gelukt weer stappen vooruit te zetten. Hij merkt op dat Slowakije daar weliswaar wat op achter loopt, maar ook een kleiner gedeelte betreft, omdat het daar gaat om nog geen twintig (20) winkels, terwijl dat heel anders is in Tsjechië waar Ahold rond de driehonderd (300) winkels heeft. Hij wijst erop dat Ahold qua positie concurreert met twee andere spelers die groot zijn, te weten Lidl Kaufland en de REWE Group. De heer Boer geeft aan dat het bestuur samen met het team daar knokt om zeker op die eerste twee posities te blijven staan en dat het team zeer gemotiveerd is. Hij merkt op dat de welvaart in Tsjechië gelukkig groeit en dat het zeker een land is met potentie, waarbij de mensen alleen maar steeds meer inkomen krijgen. Hij geeft aan dat in die zin ook veel meer kansen voor supermarkten ontstaan en dat Ahold tegen deze achtergrond alle grote hypermarkten heeft verkleind naar compacte hypermarkten van rond vierduizend (4.000) vierkante meter.

De heer Boer geeft aan dat bij overnames zoals die van Ukrop's soms een behoorlijke turnaround noodzakelijk is en dat dit ook van tevoren bekend was, omdat Ukrop's een bedrijf was dat al jaren negatieve indentieke groei liet zien, waarbij het echt omzet en klanten verloor. Hij merkt op dat Ukrop's in die zin niet in de beste situatie verkeerde, maar dat het wel een heel goed netwerk had met een fantastisch aantal winkels en een goed marktaandeel. Hij geeft aan dat Ahold het Martin's brand bij de herpositionering erop heeft gezet, wat echter betekent dat je het eerste jaar een verlies neemt. De heer Boer merkt onder verwijzing naar zijn toespraak op dat Ahold hoopt dat aan het einde van het jaar de winstgevendheid voor Ukrop's in ieder geval zichtbaar wordt met meer klanten en een stijging van het marktaandeel. Hij wijst erop dat een turnaround natuurlijk altijd tijd kost.

De heer Spanjer geeft aan dat één van zijn vragen nog niet is beantwoord. Hij vraagt opnieuw hoe Ahold de ondersteuning van het aandeel ziet. Hij merkt op dat het wel leuk is dat als stokpaardje altijd gezegd wordt dat de klanten en de medewerkers goed zijn, maar dat dit blijkbaar niet werkt omdat de aandelenkoers nog veel te laag is. Hij geeft aan dat de aandelenkoers de potentie heeft om hoger te gaan, maar hij vraagt zich af hoe Ahold dit wil ondersteunen. Volgens hem is de enige noodzakelijke ondersteuning, waarvan hij denkt dat de voorzitter dat wel wil onderschrijven voor de notulen, dat de beleving van de vakken in de supermarkt verbetert zodat de klanten minder misgrijpen. Hij vraagt zich af wat Ahold daaraan gaat doen.

De voorzitter geeft aan dat hij dit punt in de notulen zal meenemen en dan volgend jaar zal controleren of het heeft gewerkt.

De heer Ahmad geeft het volgende aan:

"Good afternoon, Mr. Chairman. My name is Jamil Ahmad. I am here as a director or representative of the UFCW pension plan. Also I work at Giant Landover in Springfield, Virginia for thirteen (13) years. I have been a member of United Food and Commercial Workers' union since I started at Giant. Because of our union, my co-workers and I have a strong voice in the workplace. I moved to the United States from Pakistan in nineteen ninety-eight (1998). I started at Giant when I was sixteen (16) years old as a dairy clerk, but now I am a seafood manager. I have always told members of my community and my customers that Giant offers better product and



best customer service. We work hard to make sure our company is successful and profitable. For the past couple of months, I have been working in Richmond Virginia, talking to Ahold workers who work at Martin's. I don't understand why workers who work for the same company as me, cannot choose to be a part of my union. How can workers who live less than one hundred (100) miles away be treated so differently? Why are workers in Richmond left without a say? So, not too long ago, I went inside the Martin's grocery store to talk to my brothers and sisters to talk about the union. After being inside the store for less than ten (10) minutes, store management was trying to make me leave and I think I have every right to be there so I could talk to my brothers and sisters. But management quickly got the okay to call the police to kick me out of the store. The okay came from Ahold corporation. I don't understand why Ahold is doing this. Seventy thousand (70,000) Ahold workers in the United States have the right to make a choice about the union. Why can't the workers have the choice in Richmond? Why are workers in the United States still being subject to management's scare tactics and harassment because they want to make their lives better? Mr. Chairman, don't you think that the workers in Richmond deserve the same rights as workers less than a hundred (100) miles up the road?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Yes, I do and I have said this already four (4) times and I will repeat once again that every worker has the same rights within the laws of the applicable system in the State and in the United States. We do not differentiate from that point of view and that is all I have to do and Ahold respects that. So, don't say anything different. Don't state that they are not given the same rights you have been given. They have been given and they have the same rights. But it's up to the entire group of people to make through an election their vote known as to what they want. And if you do not like the answer, that's really what democracy gives at the end. You have to live with the answer of the majority. Thank you very much."

De heer Ahmad:

"I respect that but I have one more question. I believe that, just like you said, they have the right but the company is scaring people. They have anti-union meetings inside the store. They are telling people, if you talk to the union you are going to get fired."

De voorzitter:

"We will make sure that the company does things lawfully and I have told you that to the best of our opinion the company conducts itself lawfully."

De heer Ahmad:

"I want to know if I can go inside Martin's and talk to my brothers and sisters? Would that be possible as the Giant workers do you think?"

De voorzitter:

"I am not sure what you mean with your brothers and sisters."

De heer Ahmad:

"I meant to say: do you think I can go inside Martin's and talk to my brothers and sisters about the union? Would that be possible or am I going to get arrested again like I did last time?"

De voorzitter:

"You have to go and ask the management of that facility what it is you want to do and they will tell you what is possible and not."

De heer Ahmad:

"But Mr. Chairman, you are the biggest corporate. The orders come from you. That is what they

said when I was upstairs.”

De voorzitter:

“I think you have made your point. Go and do whatever you want, to find out whether you can speak, where you want to be and the subject you want to speak about, because you have to mention those things before you can expect someone to give you an answer. Speaking somewhere to your brothers and sisters without saying what it is you want to speak about and whether you have any rights to do so, any involvement legally to do so, that is a matter that needs to be detailed enough for us to be able to talk about it. You cannot get just a yes or a no in a meeting like this. Now, I have heard your point, which has been noted and you have heard my answer. Could you please give an opportunity to the next speaker to ask his question?”

Bianca (voornaam) geeft aan dat zij een trotse medewerker is van Albert Heijn. Zij merkt op dat in een CR-rapport (corporate responsibility-rapport) over tweeduizendtien (2010) staat te lezen: “Onze mensen zijn essentieel voor ons bedrijf.” Zij geeft aan dat dit terecht is en dat klanten hun boodschappen doen bij Albert Heijn omdat ze weten dat de medewerkers kwaliteit leveren. Zij wijst erop dat klanten erop vertrouwen dat Albert Heijn zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt op het gebied van kinderarbeid, plastic tassen of hoe Albert Heijn met mensen omgaat. Zij merkt op dat in het CR-rapport veel voorbeelden zijn te vinden waaruit blijkt dat Albert Heijn inderdaad zijn verantwoordelijkheid neemt en dat zij daar als medewerker heel erg tevreden over is. Ze geeft aan het echter ook over de andere kant van Albert Heijn te willen hebben. Ze merkt op dat Albert Heijn vroeger een bedrijf was dat zekerheid bood aan tienduizenden werknemers in Nederland, maar dat dit allang niet meer zo is. Ze wijst erop dat bij de distributiecentra vaste banen op grote schaal zijn omgezet in uitzendwerk, waarvoor immigranten, gastarbeiders, worden ingezet. Ze merkt op dat weliswaar afspraken zijn gemaakt om meer vaste banen te creëren, maar dat die afspraak door Albert Heijn helaas nog niet is nagekomen. Ze wijst erop dat in de winkels op grote schaal gebruik wordt gemaakt van jonge medewerkers met kleine baantjes om zoveel mogelijk te profiteren van de ongekend lage jeugdlonen in Nederland en van de fiscale voordeeltjes die kunnen worden binnengehaald als banen worden opgeknipt in minibaantjes. Ze merkt op dat dit zelfs zover gaat dat teamleiders vaak worden aangenomen op een contract van maximaal twaalf (12) uur. Bianca geeft aan dat Albert Heijn in Nederland aan vierentachtigduizend (84.000) mensen werk biedt, maar dat het vaak gaat om minibaantjes of banen zonder contracten met bestaanszekerheid. Zij vraagt de voorzitter dat Albert Heijn bestaanszekerheid gaat bieden aan zeventig procent (70%) van de medewerkers in Nederland in de vorm van een vaste baan en een salaris waarvan een gezin kan worden onderhouden. Zij verzoekt de voorzitter ook om hierover terug te rapporteren aan de aandeelhouders.

De heer Boer geeft aan dat in de eerste plaats Ahold als een van de grootste werkgevers in Nederland zich zeer betrokken voelt en zich zeer bewust is van de relatie die zij heeft met de medewerkers zowel binnen Ahold via centrale ondernemingsraden als ook via de vakbondsvertegenwoordiging. Hij merkt op dat, terugkijkend over de laatste tien (10) jaar, er zeker geen bewuste scheiding is getrokken en dat iedereen, ook binnen Albert Heijn, het recht heeft zich te laten vertegenwoordigen. Hij wijst er ten tweede op dat Nederland een heleboel mogelijkheden heeft voor flexibilisering van de arbeid die ook door veel mensen worden toegejuicht, omdat veel mensen bijvoorbeeld zestien (16) uur, achttien (18) uur of twaalf (12) uur willen werken en niet alleen maar fulltime banen willen. De heer Boer merkt op dat Ahold derhalve waanzinnige mogelijkheden heeft geboden over de laatste jaren om juist ruimte te

geven aan flexibiliteit van arbeid in de Albert Heijn-winkels, waardoor jong en oud flexibel kan werken. Hij wijst erop dat heel veel mensen dat ook graag doen en dat het zeker geen bewuste reden is dat Ahold niet met fulltimers wil werken. Hij geeft aan dat de flexibilisering over de week, over de tachtig (80) uur dat Ahold open is, het ook mogelijk maakt om juist met flexibele krachten daar te werken. Hij wijst erop dat deze werknemers wel dezelfde rechten hebben en dat hij zeker niet gelooft dat er nu binnen Ahold enige reden is om daaraan te twijfelen.

Bianca vraagt of zij kan rekenen op die extra banen waarom is gevraagd.

De heer Boer geeft aan dat Ahold heel veel banen creëert en dat tien (10) jaar geleden toen hij bij Ahold begon er misschien maar vijftig- of zestigduizend (50.000-60.000) mensen bij Albert Heijn werkten, maar dat er nu meer dan tachtigduizend (80.000) medewerkers zijn. Hij constateert dat Ahold dus heel veel banen heeft gecreëerd en dat gelukkig ook elke dag nog doet, omdat het bedrijf groeit, wat betekent dat het mogelijkheden kan bieden voor werknemers, zowel in de distributiecentra als in de winkels, waarbij juist die flexibilisering iets is wat veel van de medewerkers van Albert Heijn graag willen.

De heer Dempsey geeft het volgende aan:

“Thank you Mr. Chairman, my name is Bill Dempsey and I represent the UFCW pension fund. We are a large investor in the company. I have tried speaking in Dutch since I have been here, but my Dutch colleagues have encouraged me to stay away from Dutch. The reason I am here today is with a question for the Board and just reflecting on the back and forth that we have had here today. I am wondering, and I didn’t notice it in the proxy from having read it, if the Board has actually discussed and met the company’s strategy regarding the issues that have been raised about United States labour relations. The fact is that there is a disparate treatment that’s given the workers in Richmond. That’s been our experience and we have looked at it very carefully. What Mr. Ahmad is describing is absolutely correct. The workers are not allowed the same access to stores, that are just a few miles up the road. It is not the same process. They do not have the same rights. And I think it is clear to us that this is a company obviously that we have a very close relationship with, that we value highly, we are large investors in it. I advise our capital stewardship program, which is our pension funds and our trustees and we are big fans of this company and want it to succeed. We do think that there are some significant risks and we want to make sure that those risks are being disclosed and understood by the Board and by investors. And so specifically, what I am asking is whether or not the Board has been fully briefed on the fact that in particular this situation in Richmond is a particular path that the company has chosen that is litigious, it’s expensive. When other companies go down this path, like Walmart, it ends up costing them millions of dollars in shareholder money that should be rightfully brought back to you, the shareholders, or adding value to the company and instead is spent on litigation etcetera. And we view this as a high risk and very expensive move. And so, my first question is: has this been disclosed to the Board and has the Board approved this high-risk plan?”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“The Board is aware of what is being done. The Board is aware of the strategy and the reasoning for the strategy and the Board is of the opinion that this is being done without violating any rights or any law. Thank you.”

De heer Dempsey geeft het volgende aan:

“My final question then is just to acknowledge that you have a tremendous opportunity here today. I appreciated what you said at the beginning about how much you value your frontline

workers. What I didn't hear, though, is valuing the frontline workers who are here in this room. With me is my colleague Akela, who has worked for the company for over two decades, I believe. How long has it been? And then in addition to that her mum has worked for Giant for twenty-eight (28) years, her aunt for twenty-two (22) years, her uncle for twenty-four (24) years, Miss Battle who I honestly didn't think you gave fair time to, the way other people were allowed to speak, the family of Miss Battle as well. I believe it is your grandmother and other relatives who work for the store and Mr. Ahmad who speaks here today. What I am wondering, is would the Board be willing after this to agree to shake hands in person with these workers and have a little photo opportunity, some engagement to acknowledge the value they have brought by being on the frontlines."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"I have never refused to shake hands with anyone and actually I would very much enjoy shaking hands with most or all of you. I would like to basically remind you that you and your colleagues and the people that are with you and others, have had a fair share of the time of this meeting, which is a shareholders meeting, and I would not want you to suggest that this chair has been unfair or disgraceful in any way in not giving you the opportunity to speak. But opportunity to speak doesn't mean opportunity to repeat the same point over and over again, forcing the panel here to essentially repeat itself all the time. One of the persons that you just mentioned has been graciously allowed in the room even though she had no rights to be in this area at this point in time. But that shows you that we do appreciate the fact that people have ties to us and are working for us. We find that to be the kind of relationship that we always appreciate and honour. But I think you have got to look at the other side. We must go on conducting this meeting. It is about many more issues and you had your fair share."

De heer Dempsey geeft het volgende aan:

"My final question for Mr. Boer is, that he made a characterisation that the reason that you weren't sitting down with people in Richmond in a different way had to do with competitive pressures. And I just want to be clear that our understanding is that the major competitor that is eating market share away from Ahold is actually a unionized competitor. Is that not correct?"

De heer Boer geeft het volgende aan:

"Let's go back to the Ukrop's situation. It was a non-unionized business. We acquired it over the last year. And we put it in the Martin's banner and again, what the Chairman repeated is that there is a right, there is freedom to do whatever you want to do."

De voorzitter vraagt:

"Let me ask you one thing. Who is the biggest retailer in the United States?"

De heer Dempsey zegt:

"It depends on how you describe it. Do you mean in terms of grocery supermarkets?"

De voorzitter:

"Who is the biggest retailer in the United States? You know very well what I am asking you."

De heer Dempsey:

"Yes, we are familiar with the company. I am sure you are referring to Walmart."

De voorzitter:

"Yes. Who is the second biggest retailer?"

De heer Dempsey:

"Internationally I believe it is either Carrefour or Tesco."

De voorzitter:

“No, who is the second biggest in the United States?”

De heer Dempsey:

“I assume it would be possibly Kroger.”

De voorzitter:

“I don’t think you are right. I think you know you are not right.”

De heer Dempsey:

“Are you referring to Target?”

De voorzitter:

“Yes.”

De heer Dempsey:

“That is not really a food grocer. So, that would not be a fair comparison.”

De voorzitter:

“Those who bite big chunks out of our backside are in the food retailing business as well, I can tell you. I don’t care about the others. So, what I am basically trying to tell you is that there is a general understanding and appreciation for the fact that some people are in a position, given their labour relation and so on, to be far more aggressive than others and that therefore we cannot be totally indifferent to it. We do not have anything against unions. Most of our business in the United States is in good relation with the unions and we have done that for many, many years. But you know, we scent it when people basically go at one particular situation and start making allegations as to how we are behaving in violating people’s right. So, I think this subject now has been covered quite substantially and I would like to close it and move to the next question.”

De heer Slagter geeft aan dat hij de pensioenen in Amerika verreweg het meest zorgwekkende onderwerp vindt dat hij in het hele jaarverslag heeft gelezen en dat hij daarvan, als hij op de plek van de voorzitter zou zitten, niet zou kunnen slapen. Hij legt uit dat het hierbij gaat om de multi-employer-plannen of -schema’s die Ahold daar heeft en die “defined benefit plans” zijn. Hij citeert vervolgens de passage in voetnoot 23 bij de jaarrekening op bladzijde 96: “...defined benefit plans on the basis of the terms of the benefits provided and they are accounted for as defined contribution plans, because sufficient information is not available to account for these plans as defined benefit plans.” De heer Slagter merkt op dat ook het volgende is aangegeven: “Ahold is only one of the several employers participating in each of these plans and the financial information that is provided by the third party managers of the plans on the basis of the contract or agreements is usually insufficient to reliably measure Ahold’s proportional share in the plan’s assets and liabilities. Furthermore the financial statements of the multi-employer plans are drawn up on the basis of other accounting policies than those applied by Ahold. Consequently, these multi-employer plans are not included in Ahold’s balance sheet.” De heer Slagter concludeert, deze passages lezend, dat Ahold geen idee heeft van haar verplichtingen onder deze plannen en dat het derhalve ook niet op de balans is opgenomen. Hij vraagt of Ahold dit eigenlijk wel een acceptabele gang van zaken vindt en merkt op dat hij dat niet acceptabel vindt. Hij vraagt bovendien of Ahold een plan heeft om in de komende tijd de vereiste duidelijkheid hierover te krijgen en op welke termijn Ahold die duidelijkheid kan krijgen.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“Yes, just to be clear on the multi-employer pension plans a couple of things. First of all, for us they are treated as DC-plans as the contributions to these plans are negotiated when we have

union negotiations. So they are considered DC-plans from our perspective. Secondly, it is not that it is our processes that are broken and therefore we don't have information to provide you, but what happens is that the information provided by the plans, not only to us but also to other companies, is quite delayed. And so, in our attempt to try to give you more updated information on what we think the estimate is, we go through a process where we get the information that is a couple of years old and then we estimate with actuaries performing the work what we believe the approximate amount is to address exactly your point because we don't want you to feel for us as management like we don't have a handle on approximately what the number is. So, this is our best estimate at this point in time, based on information that we received that is quite outdated but which we update with current assumptions."

De heer Slagter geeft aan dat hij begrijpt dat het niet aan Ahold ligt dat die gegevens niet beschikbaar zijn, maar hij vraagt zich af of het niet mogelijk is om de beheerders van dat plan ertoe te bewegen alsnog betere informatie te geven. Hij merkt op dat het zo niet kan doorgaan, omdat het om teveel geld gaat.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan.

"I can assure you that we have tried to get updated information and actually some legislation in the United States is changing that will require the plans to provide more updated information to the companies. Again, in these plans there are many, many participants and there are quite a few plans, but there can be up to a hundred companies within a single plan and so we are all kind of in the same boat. And interestingly enough in the United States, it's not even required to disclose this under United States GAAP (generally accepted accounting principles). So, we do disclose this information under IFRS (international financial reporting standards) and hopefully there will be some change and some movement in legislation in order to be able to provide more updated information."

De heer Slagter geeft aan dat hij met mevrouw Ross hoopt dat dit het geval is. Hij vraagt vervolgens hoe mevrouw Ross de schatting van achthonderdeenveertig miljoen dollar (USD 841.000.000) van de totale verplichting onder de plannen heeft berekend of hoe zij aan dat bedrag is gekomen. Hij vraagt of er daarbij van uit is gegaan dat alle andere werkgevers meebetalen in het plan of dat rekening is gehouden met een percentage faillissementen van betalingen van de andere werkgevers. Hij vraagt zich af wat een worst case scenario zou zijn op basis van de huidige inzichten.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

"Based on the knowledge we had at year-end this is our best estimate with regards to what our liabilities are in these plans."

De heer Slagter vraagt:

"And would that include companies going bankrupt within that group of employers, because some of them are in Chapter Eleven?"

Mevrouw Ross antwoordt:

"And if a company is in Chapter Eleven, we don't necessarily know what the outcome would be on that to be able to make any assumption. So again, it is based on the best set of assumptions that we have and the knowledge that we had at the point in time when we put together this estimate."

De heer Slagter vraagt:

"I appreciate that. What would be your assessment of the worst case?"

De voorzitter geeft aan dat de heer Slagter zit te boren waar niet meer geboord kan worden.

De heer Slagter merkt op dat hij het erg raar vindt.

De voorzitter geeft aan dat de heer Slagter eerder opmerkte dat Ahold geen idee heeft van de verplichtingen onder de plannen en dat hij dat enigszins sterk vindt uitgedrukt. Hij merkt op dat Ahold wel een goed idee ervan heeft, maar dat het alleen niet accuraat is, omdat het niet de allerlaatste informatie betreft. De voorzitter constateert dat de heer Slagter nu wil weten hoe ingeval van een faillissement dat faillissement afgewikkeld moet worden en in hoeverre daaruit wel of geen geld komt ter genoegdoening aan het fonds. Hij wijst erop dat daarbij is geantwoord dat de gegeven schatting de beste is die Ahold kan maken en dat Ahold hoopt dat die schattingen in de toekomst beter en beter zullen worden. Hij geeft aan dat iedereen dit begrijpt en dat zolang het nog niet zover is een verdere detaillering op basis van de vraag van de heer Slagter geen zin heeft. De voorzitter geeft aan te begrijpen dat de heer Slagter daar behoefte aan heeft en dat interessant vindt, maar dat er gewoon geen verdere stof is om uit te wisselen daarover.

De heer Slagter geeft aan dat hij er nog één keer iets over wil zeggen, omdat het gewoon om teveel geld gaat. Hij merkt op dat er analisten zijn die zeggen dat die verplichting kan oplopen tot drie miljard euro (EUR 3.000.000.000) en hij vraagt of de voorzitter dat rapport misschien kent.

De voorzitter geeft aan dat hij dit voor rekening van de heer Slagter laat en dat hij verder geen opinie zal gaan geven over de schatting van wie dan ook op welke basis dan ook. Hij wijst erop dat de heer Slagter de schatting van Ahold heeft, waarbij Ahold toegeeft dat die schatting eigenlijk wel wat gebrekkig is in elk geval ten aanzien van hoe recent die informatie is, maar dat daar verder niets over is te vertellen. Hij stelt voor om het daarbij te houden en over te gaan tot de volgende vraag.

De heer Slagter geeft aan dat hij dan maar het beste ervan moet hopen, maar hij merkt nogmaals op dat hij het een lastige situatie vindt.

De voorzitter geeft aan dat het inderdaad lastig is.

De heer Slagter vraagt vervolgens of mevrouw Ross iets meer kan zeggen ten aanzien van het dividendbeleid. Hij constateert dat mevrouw Ross daarover heeft gezegd dat Ahold investment grade wil blijven. Hij vraagt of zij de kaders kan aangeven die zij hanteert om investment grade te zijn en, aannemend dat mevrouw Ross daarover spreekt met de rating agencies, welke doelstellingen Ahold wat betreft de verschillende ratio's hanteert ten aanzien van bijvoorbeeld de solvabiliteit.

De voorzitter geeft aan dat de heer Slagter dat moet vragen aan Moody's.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

"Just if you can help clarify. Is that with regards to our dividend in the future?"

De heer Slagter geeft het volgende aan:

"It is with regards to the combination of dividend and share-buyback."

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

"What we did is, we did a thorough analysis of where we are with regards to our cash balances today, where we are with the capital structure and also taking a look at the growth possibilities going forward. You know, we have stated in our dividend policy that our intent is to increase the dividend, keeping in mind where we are with the business needs, the capital requirements for the business needs as well as maintaining a sound balance sheet. So in going through the evaluation, we concluded that we would be able to increase the dividend as we did by twenty-eight percent (28%) and also be able to get to a more capital-efficient structure by doing

the share-buyback of one billion euro (EUR 1,000,000,000). And that still leaves us with what we feel is sufficient cash to be able to pursue our acquisition strategy. Obviously we keep in mind where we are with the rating agencies. That is something that we evaluate, where we not manage strictly to the rating agencies. But we remain committed to being investment grade. So therefore we follow the ratios, as they put forth. And we will continue to do so.”

De heer Slagter vraagt welke ondergrens aan solvabiliteit mevrouw Ross ongeveer acceptabel vindt voor Ahold?

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“What we will manage to is maintaining investment grade. So we will be within the ratios of investment grades and of course then that will depend on what acquisitions we make, what kind of return obviously the acquisition has and the typical financial ratios that are used for evaluating acquisitions.”

De heer Slagter vraagt of mevrouw Ross een solvabiliteitspercentage kan noemen.

De voorzitter merkt op dat de heer Slagter dat eigenlijk beter aan Moody's en aan Standard & Poor's kan vragen.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“The ratios are public as to what the rating agencies use. So Standard & Poor's is different than Moody's based on the calculations that they use. So, we are pretty much in line with those what will stick as first guidelines.”

De heer Slagter:

“We will ask them.”

De heer Spanier geeft aan dat op bladzijde 13 de kosten van het corporate center staan. Hij merkt op dat hoewel er in tweeduizendnegen (2009) drieënvijftig (53) weken waren tegenover tweeënvijftig (52) weken in tweeduizendtien (2010), het corporate center in tweeduizendtien (2010) zesenzeventig miljoen euro (EUR 76.000.000) kostte tegenover drieënzestig miljoen euro (EUR 63.000.000) in tweeduizendnegen (2009). Hij geeft aan dat het weliswaar een geluk is dat de huidige bestuursvoorzitter iets minder verdient dan zijn voorganger, maar hij vraagt zich af waar de stijging van het corporate center aan ligt en of er alleen een corporate center is in Amsterdam of dat Ahold meerdere corporate centers heeft.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“The primary difference is due to the insurance company and interest rates impact the numbers. So most of the corporate center numbers are due to the insurance company.”

De heer Spanier vraagt waar de locatie is van de verzekeringsmaatschappij.

De voorzitter geeft het volgende aan:

“The insurance company that is carried or the insurance activities are accounted for within corporate center. Where they are physically is not important.”

De heer Folkersma geeft aan dat sprake is van een hele serieuze en heel bijzondere vergadering. Hij merkt op dat hij niet bedoelt dat vorige vergaderingen of andere vergaderingen van andere maatschappijen niet serieus waren, maar dat hij het een heel bijzondere en serieuze aangelegenheid vindt dat de aanwezigen de heer Heijn hebben herdacht.

Hij geeft aan dat hij helaas maar een hele oppervlakkige vraag heeft, maar hij hoopt dat de voorzitter hem toch toestaat die vraag te stellen. Hij geeft aan dat hij echter eerst wat kerngegevens wil bekijken. Hij merkt op dat de prestaties die Ahold vermeldt een gelukwens waard zijn en dat hij Ahold daarmee wil feliciteren. Hij geeft aan dat het prachtig is dat de netto



omzet met vier vier/tiende procent (4,4%) is gestegen, terwijl het bedrijfsresultaat is toegenomen met drie procent (3%). Hij constateert dat de onderliggende operationele retailmarge vier negen/tiende procent (4,9%) bedraagt. Hij merkt op dat de netto-omzet van de werkmaatschappij Ahold Verenigde Staten is gegroeid met vijf één/tiende procent (5,1%), de netto-omzet in Nederland met vier zeven/tiende procent (4,7%) en dat overige Europa met drie vijf/tiende procent (3,5%) groeide. Hij complimenteert Ahold met de in totaal gerealiseerde vier vier/tiende procent (4,4%) groei. Hij vraagt vervolgens waarom aandeelhouders niet de mogelijkheid wordt geboden tot een stockdividend. Hij betreurt dit en denkt dat hij niet de enige is, maar dat meerdere aandeelhouders graag de mogelijkheid zouden willen hebben om voor het stockdividend te kiezen.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“It’s something we have evaluated at this point in time especially in light that we are in the process of doing a share-buyback. We decided it’s not appropriate this time but it is something we will continue to evaluate going forward.”

De heer Van der Velden geeft aan dat hij de VBDO, de Vereniging voor Beleggers in Duurzame Ontwikkeling, vertegenwoordigt waarin zowel particuliere als institutionele beleggers zijn vertegenwoordigd en dat hij een aantal vragen heeft. Hij constateert dat Ahold goede stappen heeft gezet op het gebied van het duurzaamheidsbeleid en dat dit zeker complimenten verdient ook wat betreft de agenda aan nog te ondernemen stappen.

De heer Van der Velden geeft aan dat Ahold wat betreft de rapportage ten aanzien van duurzaamheid de GRI-richtlijnen (Global Reporting Initiative-richtlijnen) hanteert en daarbij een rapportageniveau heeft behaald van B+, dat hij zeker benoemenswaardig vindt. Hij vraagt of Ahold blijft op dat niveau of dat Ahold de ambitie heeft om dat naar de A-rating van het GRI te brengen. Hij merkt op dat daarnaast in de duurzaamheidsverslaggeving de accountant een limited assurance afgeeft en hij vraagt of Ahold de ambitie heeft om dat naar een reasonable assurance te brengen.

De heer Hijmans van den Bergh dankt de heer Van der Velden voor zijn vraag en geeft aan dat Ahold op dit moment het rapportageniveau op B+ wil houden. Hij wijst erop dat de A-rating geen specifieke detailhandelseisen kent en daarom dus niets toevoegt wat Ahold betreft. Hij geeft aan dat Ahold tevreden is met de huidige accountantsverklaring die ervoor zorgt dat Ahold netjes wordt gecontroleerd en Ahold heeft daarom op dit moment niet de ambitie om naar een reasonable assurance toe te gaan.

De heer Van der Velden geeft aan dat de heer Hijmans van den Bergh eerder in de vergadering antwoordde op een vraag wat betreft het ketenbeheer. Hij merkt op dat hij nog een aanvullende vraag heeft over de standards of engagement die Ahold hanteert. Hij geeft aan dat dit onderwerp vorig jaar ook aan de orde is geweest en dat Ahold toen niet kon aangeven hoeveel leveranciers aan die standards of engagements voldeden. Hij vraagt welk percentage van Ahold-leveranciers op dit moment wordt gezien als ‘high-risk’ en hoeveel van deze leveranciers tot nu toe de standards of engagement hebben getekend.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat een onderscheid moeten worden gemaakt tussen hoogrisico- en laagrisicolanden, waarbij hoogrisicolanden landen zijn die in overeenstemming met een aantal UN-bepalingen (bepalingen van de Verenigde Naties) zijn vastgesteld en die, in het kort gezegd, landen zijn buiten West-Europa en de Verenigde Staten. Hij merkt op dat in het algemeen gesteld Ahold van alle leveranciers in het ketenbeheer verlangt dat zij voldoen aan de

standards of engagement van Ahold. Hij geeft aan dat voor hoogrisicolanden Ahold daar bovenop nog een iets ander model hanteert, waarbij Ahold wil dat de auditing plaatsvindt via de BSCI-standaarden (Business Social Compliance Initiative-standaarden). Hij merkt op dat hij de heer Van der Velden op dit moment niet precies kan vertellen wat het totale aantal leveranciers is dat de standards of engagement heeft getekend, maar dat het ongeveer gaat om zesduizend (6.000) leveranciers in totaal, waarbij Ahold bezig is met een gedetailleerde en ook vrij gecompliceerde mapping-exercitie van al haar leveranciers. Hij geeft aan dat Ahold deze exercitie in de loop van tweeduizendelf (2011) verwacht af te ronden, maar dat het ook volgend jaar zou kunnen worden. De heer Hijmans van den Berg geeft aan dat hij denkt, als de heer Van der Velden hem zou vragen om een "ball park number" te geven, dat het gaat om een ruime meerderheid van ongeveer driekwart van de leveranciers. Hij wijst erop dat Ahold in het kader van de targets die gesteld zijn, zoals de heer Van der Velden heeft kunnen lezen in het rapport, tegelijkertijd bezig is met een auditing-systeem voor alle leveranciers in hoogrisicolanden. Hij merkt op dat dit een omvangrijke operatie is die Ahold eind volgend jaar af wil hebben zodat dan leveranciers in hoogrisicolanden in het auditing systeem zitten.

De heer Van der Velden geeft aan dat hij Ahold graag wil aanmoedigen om door te gaan met die mapping-exercitie en dat hij Ahold daar succes bij wil wensen. Hij merkt op dat de heer Hijmans van den Bergh al het een en ander heeft genoemd als het gaat om het derde thema van de CO2-reductie. Hij wijst erop dat de ambitie van twintig procent (20%) reductie in tweeduizendvijftien (2015) ambitieus is. Hij constateert dat de heer Hijmans van den Bergh al heeft aangegeven dat er heel veel gebeurt, zoals onder andere tien (10) kilometer deuren voor allerlei koelvitrites. Hij leest echter in het duurzaamheidsverslag dat tegenwoordig de paling uit Madagaskar wordt gehaald in plaats van uit Europa en hij denkt dat dit logistiek gezien behoorlijk wat CO2-uitstoot veroorzaakt. Hij vraagt zich daarom af waarom Ahold daarvoor heeft gekozen en of de paling die daar vandaan komt duurzaam is.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dit een heel goede vraag is die de vinger op de zere dan wel goede plek legt. Hij wijst erop dat het bij duurzaamheid voortdurend gaat om het afwegen van belangen, waarbij er geen eenvoudig antwoord is op de vraag of iets goed of fout is. Hij merkt op dat Ahold uit duurzaamheidsoverwegingen gestopt is met het betrekken van paling uit Europa en die nu betreft uit Madagaskar, wat natuurlijk de vraag oproept wat het kost om die paling in Nederland te krijgen. Hij geeft aan dat die kosten meevallen, omdat het gaat om ingevroren paling die niet wordt ingevlogen, wat kostbaar zou zijn, maar die komt per schip, waarbij in het geval van de paling duurzaamheidsoverwegingen de doorslag geven en Ahold de iets hogere kosten voor lief neemt.

De heer Van der Velden geeft aan dat tot nu toe een reductie in CO2-uitstoot tot stand is gebracht van drie procent (3%) en dat er dus nog behoorlijk wat vooruitgang moet worden geboekt op dat gebied. Hij vraagt wat Ahold gaat doen om de doelstelling voor tweeduizendvijftien (2015) te halen en of dat in het beleid is geformuleerd.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat hij hard wil werken aan een aantal punten. Hij merkt op dat de CO2-uitstoot van Ahold uit twee hoofdaspecten bestaat, te weten de elektriciteit en de 'refrigerance substance' van de koelers en vriezers. Hij wijst erop dat Ahold een heleboel actie heeft genomen in de afgelopen jaren op het gebied van elektriciteitsmaatregelen. Hij merkt op dat de heer Van der Velden zelf al de afsluiting van de koelers en dergelijke noemde, waarmee Ahold hard zal doorgaan en dat zijn vruchten begint af te werken. Hij geeft aan dat

Ahold daarnaast druk bezig is met de 'refrigerance substance', dat een heel ingewikkeld onderwerp is waar hij niet de hele vergadering mee wil vermoeien. Hij merkt op dat het bij duurzaamheid voortdurend om balanceren gaat en hij noemt als voorbeeld de mogelijkheden om een andere substantie in de systemen te stoppen als gevolg waarvan het energieverbruik omhoog gaat waardoor het voordeel van de verminderde CO<sub>2</sub>-uitstoot aan de ene kant verloren gaat aan de andere kant. Tenslotte merkt de heer Hijmans van den Bergh op dat Ahold in het Consumer Goods Forum ook internationaal in de industrie heel druk bezig is om te kijken hoe de 'refrigerance substances' kunnen worden teruggebracht.

De voorzitter geeft de heer Van der Velden de gelegenheid om nog één laatste vraag te stellen.

De heer Van der Velden geeft aan dat Ahold zal erkennen dat biodiversiteit een niet onbelangrijk thema is als het gaat om het behoud van beschikbaarheid van natuurlijke hulpbronnen. Hij vraagt of Ahold het belang van biodiversiteit voor haar bedrijfsvoering erkent en wat het strategische beleid is van Ahold op dat gebied.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat biodiversiteit een heel erg breed onderwerp is en dat het zelfs niet altijd duidelijk is wat biodiversiteit precies betekent. Hij merkt op dat Ahold in het kader van het Sustainability Consortium bezig is om de footprint van de leveranciers van Ahold in kaart te brengen en dat dit ook één van targets van Ahold is. Hij wijst erop dat daar veel aspecten aan zitten en dat Ahold op al die aspecten probeert stappen te nemen. Hij geeft aan dat waar het gaat om biodiversiteit, in eerste instantie geldt 'meten is weten' en dat Ahold daar in het kader van het Sustainability Consortium heel druk mee bezig is. Hij wijst erop dat op de website van het Sustainability Consortium heel veel informatie daarover is te vinden.

De heer Van der Velden geeft aan dat Ahold ook doelstellingen heeft op het gebied van arbeidsparticipatie als het gaat om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals gehandicapten.

De voorzitter interrumpeert de heer Van der Velden en merkt op dat dit een nieuwe vraag is. Hij geeft vervolgens het woord aan de volgende spreker.

De heer Van der Bijl geeft aan dat hij naast particulier aandeelhouder tevens klant is evenals naar hij vermoedt alle overige aanwezigen. Hij geeft aan met veel belangstelling te hebben geluisterd naar de presentatie van de heer Boer, maar dat hij alleen geschrokken is door de opmerking dat het streven is om vijfentwintig procent (25%) gezonde voedingsmiddelen in de winkel te brengen. Hij vraagt zich af of de andere vijfenzeventig procent (75%) van de voedingsmiddelen ongezond is.

De heer Boer geeft aan gezond niet wil zeggen dat het niet lekker is en dat ongezond ook niet wil zeggen dat het lekker is. Hij wijst erop dat het dus allemaal gezonde producten zijn die veilig zijn en die consumenten elke dag kunnen eten, waarbij alleen sommige producten wat gezonder zijn dan andere, maar wel lekker zijn.

De voorzitter geeft aan tot stemming te willen overgaan en vraagt de notaris om mee te delen hoeveel stemmen ter vergadering uitgebracht kunnen worden.

Ik, notaris, deel mee dat er driehonderdvijftien (315) personen aanwezig zijn als aandeelhouder of als gevolmachtigde en dat zij zeshonderdveenenzeventig miljoen zeshonderddertigduizend en tweehonderdvijfentachtig (667.630.285) gewone aandelen vertegenwoordigen met een gelijk aantal stemmen en tweehonderdachtenzeventig miljoen vierhonderdvijftienduizend en honderddrie preferente financieringsaandelen (268.415.103) die recht geven op viereenzeventig miljoen driehonderdtweeënzestigduizend en negenhonderddrieënzestig (74.362.963) stemmen en dat er

in totaal zevenhonderdeneenveertig miljoen negenhonderddrieënnegentigduizend en tweehonderdachtenveertig (741.993.248) stemmen kunnen worden uitgebracht. Ik, notaris, geef aan dat van het aantal geplaatste gewone aandelen achtenvijftig acht/tiende procent (58,8%) is vertegenwoordigd en dat van het totale geplaatste kapitaal zesenzestig zeven/tiende procent (66,7%) is vertegenwoordigd.

De voorzitter geeft aan dat dit een heel respectabel percentage is, waarmee het bestuur bijzonder blij is en hij deelt mee dat hij over wil gaan tot stemming over de agendapunten. Hij geeft aan dat hij de eerste keer de aandeelhouders wat uitgebreider zal begeleiden bij de stemprocedure en dat aandeelhouders indien nodig assistentie kunnen vragen bij één 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: één (1) om voor het agendapunt te stemmen, twee (2) om tegen te stemmen en drie (3) 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 agendapunt 4: het voorstel tot vaststelling van de jaarrekening tweeduizendtien (2010). 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 afgerond honderd procent (100%) van de stemmen voor, honderdtachtigduizend (180.000) stemmen tegen en driehonderdnegentienduizend (319.000) onthoudingen.

De voorzitter gaat vervolgens over naar agendapunt 5: het voorstel tot vaststelling van het dividend over het boekjaar tweeduizendtien (2010). Hij geeft aan dat het voorstel, zoals behandeld, is om negenentwintig eurocent (EUR 0,29) per aandeel uit te keren. Hij opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met afgerond honderd procent (100%) van de stemmen voor, tweehonderdvijftienduizend negenhonderdvijfenzestig (215.965) stemmen tegen en tweehonderdzesennegentigduizend driehonderdachtenveertig (296.348) onthoudingen.

#### **6. 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 6. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt de voorzitter mee dat de leden van de Raad van Bestuur zijn gedechargeerd voor het jaar tweeduizendtien (2010) met negenennegentig negen/tiende procent (99,9%) van de stemmen voor, zeshonderddrieënzeventigduizend tweehonderdvier (673.204) stemmen tegen en dertien miljoen driehonderdtwaalfduizend honderdzevenenveertig (13.312.147) onthoudingen.

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

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 zeven/tiende procent (99,7%) van de stemmen voor, één miljoen negenhonderdnegenentwintigduizend driehonderdtweeënveertig (1.929.342) stemmen tegen en twaalf miljoen honderdzesenvijftigduizend honderdzesennegentig (12.156.196) onthoudingen. De voorzitter geeft aan dat hij, alvorens verder te gaan met de voorstellen tot benoemingen, graag de gelegenheid zou willen aangrijpen om enkele woorden te zeggen tot mevrouw Karen de Segundo, aangezien zij afscheid neemt als lid van de Raad van Commissarissen. Hij constateert dat mevrouw De Segundo al is vertrokken en dankt haar voor de vele, harde en goede inzet in haar taak als commissaris, die zij zeven (7) jaar lang heeft uitgeoefend. Hij merkt op dat hij haar al die zeven (7) jaren heeft gezien als een bijzondere, goede collega met erg veel goede input. Hij wenst haar ook namens de aanwezige aandeelhouders het allerbeste toe.

#### **8. Voorstel tot benoeming van de heer A.D. Boer voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Bestuur met ingang van twintig (20) april tweeduizendelf (2011)**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot benoeming van de heer Dick Boer voor een nieuwe termijn van vier (4) jaar als lid van de Raad van Bestuur eindigende op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendvijftien (2015). De voorzitter geeft aan dat heer Boer is geboren op eenendertig (31) augustus negentienzevenenvijftig (1957) te Axel en dat hij de Nederlandse nationaliteit heeft. De voorzitter merkt op dat de heer Boer door de Raad van Commissarissen werd benoemd tot Chief Executive Officer met ingang van één (1) maart tweeduizendelf (2011) en daarvoor Chief Operating Officer was voor Europa, waarvoor hij was benoemd op zes (6) november tweeduizendzes (2006). De voorzitter geeft aan dat de heer Boer in dienst kwam van Ahold in negentienachtennegentig (1998) als Chief Executive Officer van Ahold Tsjechië en dat hij werd benoemd tot president en Chief Executive Officer van Albert Heijn in tweeduizend (2000). Hij merkt op dat de heer Boer in tweeduizenddrie (2003) president en Chief Executive Officer werd van de Nederlandse werkmaatschappij van Ahold en dat Ahold-aandeelhouders hem op drie (3) mei tweeduizendzeven (2007) benoemden tot lid van de Corporate Executive Board. De voorzitter geeft aan dat de heer Boer voor hij bij Ahold in dienst trad zeventien (17) jaar lang werkzaam was bij SHV Holdings, waar hij verschillende posities bekleedde, zowel in Nederland als daarbuiten. Hij merkt op dat de heer Boer voorzitter is van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (het CBL), de European Retail Round Table en lid is van het dagelijks bestuur van VNO-NCW. Hij wijst erop dat de heer Boer tevens lid is van de raad van toezicht van G-Star, het Rode Kruis Ziekenhuis Beverwijk en lid van de raad van commissarissen van AMS Sourcing B.V. Hij merkt op dat de heer Boer honderdvierenzeventigduizend driehonderdacht (174.308) aandelen houdt in de vennootschap. De voorzitter geeft aan dat de remuneratie van de heer Boer conform het bestaande beloningsbeleid voor de leden van de Raad van Bestuur is. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de herbenoeming van de heer Boer. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer Boer is gekozen met negenennegentig acht/tiende procent (99,8%) van de stemmen voor, tweehonderdzeventigduizend negenhonderdzesentwintig (270.926) stemmen tegen en één miljoen zeshonderdzesendertigduizend tweehonderdtweeënveertig (1.636.242) onthoudingen. Hij

feliciteert de heer Boer met zijn benoeming.

**9. Voorstel tot benoeming van de heer R. van den Bergh tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van twintig (20) april tweeduizendelf (2011)**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot benoeming van de heer Rob van den Bergh tot lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier (4) jaar eindigend op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendvijftien (2015). Hij merkt op dat de heer Van den Bergh is geboren op tien (10) april negentienvijftig (1950) in Scheveningen en de Nederlandse nationaliteit heeft. Hij geeft aan dat de heer Van den Bergh voormalig Chief Executive Officer is van VNU N.V. en in de jaren daarvoor diverse andere bestuursfuncties bekleedde binnen VNU. Hij merkt op dat de heer Van den Bergh lid was van de raad van bestuur van VNU van negentientweeënnegentig (1992) tot aan zijn benoeming als Chief Executive Officer in tweeduizend (2000). Hij wijst erop dat de heer Van den Bergh daarnaast voorzitter is van de raad van commissarissen van N.V. Deli Maatschappij, de raad van commissarissen van VNU Media, de raad van commissarissen van TomTom N.V., Holding Nationale Goede Doelen Loterijen en Pon Holdings B.V. Hij merkt op dat de heer Van den Bergh tevens voorzitter is van de raad van toezicht van Stichting Isala Klinieken en lid van de investorcommissie van NPM Capital N.V. Hij wijst erop dat de heer Van den Bergh geen aandelen in de vennootschap houdt.

De voorzitter geeft aan dat de Raad van Commissarissen bij het doen van dit voorstel in overweging heeft genomen de bijzondere vaardigheden, kennis en expertise, die door de heer Van den Bergh zijn opgedaan tijdens zijn lange carrière bij VNU evenals zijn kennis van zowel de Nederlandse als de Amerikaanse markt.

De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer Van den Bergh. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee onder verwijzing naar de uitslag op het scherm dat de heer Van den Bergh is gekozen en hij feliciteert hem met zijn benoeming.

**10. Voorstel tot benoeming van de heer T. de Swaan voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van twintig (20) april tweeduizendelf (2011)**

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot herbenoeming van de heer Tom de Swaan tot lid van de Raad van Commissarissen voor een nieuwe termijn van vier (4) jaar, eindigend op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendvijftien (2015). Hij merkt op dat de heer De Swaan is geboren op vier (4) maart negentienzesenveertig (1946) in Amsterdam en dat hij voormalig Chief Financial Officer is van ABN AMRO Bank N.V. Hij geeft aan dat de heer De Swaan daarvoor verschillende posities bekleedde bij De Nederlandsche Bank en non-executive director was van de Financial Services Authority in Londen. Hij wijst erop dat de heer De Swaan lid is van het bestuur van GlaxoSmithKline Plc en aldaar voorzitter was van de audit commissie. Hij geeft aan dat de heer De Swaan tevens lid is van het bestuur van Zurich Financial Services, voorzitter van de raad van commissarissen van Van Lanschot Bankiers N.V. en dat hij lid is van de raad van commissarissen van Koninklijke DSM N.V. alwaar hij voorzitter is van de audit commissie. Hij wijst erop dat de heer De Swaan daarnaast ook voorzitter is van de raad van advies van de Rotterdam School of Management van de Erasmus Universiteit.

Hij merkt op dat de Raad van Commissarissen de benoeming van de heer De Swaan voor een

nieuwe termijn als lid van de Raad van Commissarissen aanbeveelt onder andere op basis van zijn kennis van Ahold, zijn ervaring in het internationaal bedrijfsleven, zijn kennis van aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van sociale en werkgelegenheidsonderwerpen, zijn ervaringen met verslaglegging, externe rapportage en communicatie bij internationaal beursgenoteerde ondernemingen en de toewijding waarmee hij zijn rol als lid en wisselvoorzitter van de Raad van Commissarissen en voorzitter van de Audit Commissie vervult.

De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer De Swaan. Hij constateert dat er geen vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer De Swaan is gekozen met drieënnegentig zeven/tiende procent (93,7%) van de stemmen voor, zesenvieftig miljoen achthonderdvijftienduizend zeshonderdacht (46.815.608) stemmen tegen en één miljoen zeshonderdzevenentwintigduizend driehonderdtweeënzeventig (1.627.372) stemonthoudingen.

#### **11. Benoeming Accountant**

De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van Deloitte Accountants B.V. tot externe accountant van de vennootschap. 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 negenennegentig acht/tiende procent (99.8%) van de stemmen voor, één miljoen achthonderdzwintigduizend achthonderdneegenenvijftig (1.820.859) stemmen tegen en tweehonderdachtduizend zeshonderdeenendertig (208.731) stemonthoudingen.

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

De voorzitter geeft aan dat dit agendapunt het voorstel betreft om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien (18) maanden, voor de periode tot en met twintig (20) oktober tweeduizendtwaalf (2012), 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 aandelen uit te geven ter zake van personeelsplannen en dat voorts wordt beoogd het management in staat te stellen om op 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 12.

De heer Spanjer geeft aan dat eerder in de vergadering een voorstel aan de orde was om aandelen terug te kopen, maar dat de voorzitter onder agendapunt 12 vraagt om weer voor achttien (18) maanden aandelen uit te geven. Hij vraagt zich af of dit niet in tegenspraak is met elkaar. Hij merkt op dat als Ahold er achttien (18) maanden over doet om één miljard euro (EUR 1.000.000.000) terug te kopen, Ahold halverwege toch altijd nog genoeg geld heeft om uit te geven en dus geen onnodige toestemming hoeft te vragen aan de aandeelhouders.

De voorzitter geeft aan dat de heer Spanjer ieder jaar de Algemene Vergadering van Aandeelhouders bijwoont, precies de gang van zaken kent en weet wat precies het doel is van bepaalde voorstellen. Hij merkt op dat het voorstel onder agendapunt 12 geen voorstel is om iets te doen, maar om iets mogelijk te maken en dat dit dus niet hoeft te betekenen, en ook nooit heeft betekend, dat het ook werkelijk wordt gedaan. Hij opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met tweeënnegentig

vier/tiende procent (92,4%) van de stemmen voor, zesenvijftig miljoen tweehonderdtwaalfduizend en honderdeenendertig (56.212.131) stemmen tegen en achthonderdzesendertigduizend en zevenendertig (836.037) stemonthoudingen.

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

De voorzitter geeft aan dat het voorstel onder agendapunt 13 gerelateerd is aan het vorige voorstel en bedoeld is om een eventuele uitgifte van aandelen te kunnen uitvoeren zonder de formaliteiten rond het wettelijke 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 (2/3) nodig is om het voorstel aan te nemen. De voorzitter constateert dat ter vergadering meer dan vijftig procent (50%) van de stemmen aanwezig is en dat derhalve een normale, simpele meerderheid voldoende is. 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 zesentachtig twee/tiende procent (86,2%) van de stemmen voor, honderdtwee miljoen tweehonderdduizend achthonderdzevenennegentig stemmen (102.200.897) tegen en één miljoen vierendertigduizend zeshonderdzevenenveertig (1.034.647) stemonthoudingen.

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

De voorzitter geeft aan dat het doel van het voorstel onder agendapunt 14 is om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien (18) maanden tot en met twintig (20) oktober tweeduizendtwaalf (2012), 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 waar het de gewone aandelen betreft tussen de nominale waarde van de aandelen en honderdtien procent (110%) van de openingskoers van de aandelen op Euronext Amsterdam N.V. op de dag van verwerving. Hij geeft aan dat het voorstel de Raad van Bestuur tevens de mogelijkheid biedt om met goedkeuring van de Raad van Commissarissen in voorkomende gevallen aandelen in te kopen om kapitaal terug te geven aan de aandeelhouders.

De voorzitter merkt op dat het voorstel wordt gedaan conform artikel 2:98 lid 4 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 maximumaantal aandelen dat mag worden verworven is beperkt tot tien procent (10%) van de geplaatste en uitstaande aandelen op de dag van verwerving met de voorwaarde dat de vennootschap niet meer dan tien procent (10%) van haar eigen aandelen houdt.

De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders de 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 negenennegentig drie/tiende procent (99,3%) van de stemmen voor, vijf miljoen zeventuizend tweehonderdtwee (5.007.202) stemmen tegen en vijfhonderdnegenentachtigduizend negenhonderdtwee (589.902) stemonthoudingen.

### **15. Intrekking van gewone aandelen**

De voorzitter geeft aan dat het doel van dit voorstel is intrekking van gewone aandelen die worden gehouden door de vennootschap en van gewone aandelen die zijn verworven conform het voorstel onder agendapunt 14. 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 14. Hij merkt op dat conform de relevante wettelijke bepalingen intrekking niet eerder van kracht wordt dan twee (2) maanden nadat een besluit tot intrekking van aandelen is genomen en publiekelijk is bekendgemaakt en dit zal gelden voor elke tranche. Hij wijst erop dat slechts vijftig procent (50%) van de stemmen nodig is om dit voorstel aan te nemen en opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is geopend en gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met negenennegentig vijf/tiende procent (99,5%) van de stemmen voor, drie miljoen zevenhonderdachtenzeventigduizend zeshonderdtachtig (3.778.680) stemmen tegen en vijfhonderdachtthienduizend en zestien (518.016) onthoudingen.

## **16. Sluiting**

De voorzitter deelt mee dat hij is aangekomen bij de rondvraag en vraagt wie hij het woord kan geven?

De heer Van Schalkwijk geeft aan dat het bestuur het recht heeft gekregen om aandelen in te kopen en te verkopen. Hij stelt voor om het bedrag van één miljard euro (EUR 1.000.000.000) aan de aandeelhouders uit te keren als een interim-dividend, zodat de aandeelhouders drie kwartjes (EUR 0,75) erbij krijgen. Hij geeft aan dat dit een heel goed besluit zou zijn na de jaren van ellende en miserie.

De voorzitter geeft aan dit te hebben genoteerd en geeft het woord aan mevrouw Ross.

Mevrouw Ross geeft het volgende aan:

“I would just add to your comment that in the last few years we have returned four billion five hundred million euro (EUR 4,500,000,000) to investors. We have reinstated the dividend and we have increased it by eighty percent (80%) since we reinstated it. And the reason we go about this in the form of a share-buyback versus doing it in a super dividend, is that we take into account many different factors and one of them being, which is the most tax efficient manner to go through it. And the share buyback is the most tax efficient manner.”

De heer Opdebeeck geeft aan dat hij van de firma Marketing Map België is en dicht bij Brasschaat woont. Hij is verheugd om te horen dat de heer Boer spreekt van een zeer groot succes in Brasschaat, maar hij wil dat wel een beetje relativiseren, omdat Brasschaat een heel speciale biotoop is in België. Hij merkt op dat er heel veel fiscale vluchtelingen uit Nederland in Brasschaat wonen en dat er daarom al veel liefhebbers van Albert Heijn zijn. Hij geeft aan dat Ahold ook ergens een stad zal moeten uitkiezen waar Nederlanders misschien wat minder gekend zijn. Tenslotte vraagt hij, hoewel hij denkt dat dit niet direct aan de orde zal zijn, indien Carrefour België zou verlaten of dat Ahold iets zou lijken.

De heer Boer geeft aan dat er natuurlijk enkele Nederlanders wonen in Brasschaat, maar dat bijna achtentachtig procent (88%) van de omzet echt wordt gerealiseerd door landgenoten van de heer Opdebeeck en dat Ahold er heel trots op is dat het juist een dergelijk groot percentage is. Hij merkt op dat Ahold natuurlijk altijd kijkt naar alle mogelijke opties die aangeboden worden of kunnen worden aangeboden, maar dat het zeker niet de bedoeling is om dat ter vergadering verder te bediscussiëren.

De heer Spanier geeft aan dat Ahold in België een leuke stap heeft gedaan, waarover allerlei geruchten in de rondte gaan. Hij vraagt of het klopt dat een aantal contracten met franchisers in België zou zijn getekend.

De heer Boer merkt op dat eerder ter vergadering al is aangegeven dat Ahold zeker een tweede winkel zal openen. Hij merkt op dat daar contacten voor lopen en dat Ahold daarnaast zeker druk in gesprek is met vele andere kandidaten.

De voorzitter geeft aan dat Ahold daar niet stiekem over doet. Hij dankt vervolgens alle aanwezigen voor hun komst en spreekt de hoop uit na de vergadering een hand met hen te kunnen schudden.

De voorzitter sluit vervolgens de vergadering.