

**Tekst van de notulen van de op 17 april 2012 gehouden
algemene vergadering van aandeelhouders van Koninklijke Ahold N.V.
zoals opgenomen in een notariële akte van proces-verbaal, verleden voor
Professor Mr Martin van Olffen, notaris te Amsterdam, op 1 juni 2012.**

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. In het bijzonder heet hij mevrouw Heijn welkom. Hij geeft aan dat haar aanwezigheid altijd op prijs wordt gesteld en dit jaar in het bijzonder voor redenen die iedereen begrijpt.

De voorzitter stelt vervolgens vast dat aan alle wettelijke en statutaire voorwaarden voor het houden van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is voldaan. Hij 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 Van Olffen van De Brauw Blackstone Westbroek zal melden hoeveel aandeelhouders ter vergadering aanwezig of vertegenwoordigd zijn en hoeveel stemmen kunnen worden uitgebracht. Hij deelt mee dat op de registratiedatum twintig (20) maart tweeduizendtwaalf (2012) na beurs één miljard zevenendertig miljoen negenhonderddrieënveertigduizend negenhonderdvijfenveertig (1.037.943.945) gewone aandelen met even zoveel stemmen en tweehonderdachtenzeestig miljoen vierhonderdvijftienduizend honderdendrie (268.415.103) cumulatief preferente financieringsaandelen met daaraan verbonden vierenzeventig miljoen driehonderdtweeënzeestigduizend negenhonderddrieënzeestig (74.362.963) stemmen uitstonden en dat dus een totaal van één miljard honderdtwaalf miljoen driehonderdzesduizend negenhonderdacht (1.112.306.908) 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 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 andere voor de voorzitter begrijpelijke taal kunnen stellen en dat er een simultane vertaling beschikbaar is via de daartoe uitgereikte hoofdtelefoons; in het Engels voor de Nederlandse gedeelten en in het Nederlands voor de Engelse gedeelten van de vergadering. Hij verzoekt de aanwezigen om hun mobiele telefoons uit te schakelen en wijst hen erop dat het niet is toegestaan filmbeelden dan wel geluidsopnamen te maken in de zaal gedurende de vergadering.

2. Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar tweeduizendelf (2011)

3. Toelichting op het reserverings- en dividendbeleid

4. Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening over het boekjaar tweeduizendelf (2011)

5. Voorstel tot vaststelling dividend over het boekjaar tweeduizendelf (2011)

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 de gelegenheid zal geven om vragen te stellen over deze agendapunten en dat vervolgens over de punten 4 en 5 zal worden gestemd.

Hij merkt op dat Ahold eind tweeduizendelf (2011) afscheid heeft genomen van mevrouw Kimberly Ross, Chief Financial Officer, en dat de Raad van Commissarissen haar zeer dankbaar is voor haar inzet en betrokkenheid bij Ahold in de afgelopen jaren. Hij verwelkomt de heer James McCann, die sinds september tweeduizendelf (2011) Chief Commercial & Development Officer van Ahold is en de heer Jeff Carr die sinds november tweeduizendelf (2011) Chief Financial Officer van Ahold is. De voorzitter geeft aan dat de heer Boer zal beginnen met zijn verslag over tweeduizendelf (2011) en dat de heer Carr daarna de cijfers over tweeduizendelf (2011), het reserverings- en dividendbeleid en het dividendvoorstel zal toelichten. Hij geeft daarna het woord aan de heer Boer.

De heer Boer heet de aanwezigen hartelijk welkom op de jaarvergadering en merkt op dat hun aanwezigheid en belangstelling voor Ahold zeer op prijs wordt gesteld. Hij geeft aan dat hij in zal gaan op de prestaties van Ahold in tweeduizendelf (2011) en dat hij de aandeelhouders zal bijpraten over de strategische prioriteiten van Ahold en de voortgang die daarmee is geboekt. Hij deelt mij dat hij tot slot stil zal staan bij het honderdvijfentwintigjarig bestaan van Albert Heijn dat Ahold in tweeduizendtwaalf (2012) zal vieren. In dat kader heet hij mevrouw Monique Heijn zeer hartelijk welkom. Hij wijst de aandeelhouders op de meest recente Allerhande, die ook ter vergadering aan de aanwezigen wordt aangeboden, met daarin een column van mevrouw Heijn en een speciaal recept uit de keuken van de familie Heijn. Hij dankt mevrouw Heijn voor haar aanwezigheid en geeft aan dat haar aanwezigheid ter vergadering een cadeautje is voor de aanwezigen.

Hij merkt op dat hij voordat hij met zijn presentatie begint, kort zijn twee nieuwe collega's aan de aanwezigen wil voorstellen en dat aandeelhouders later over hun voorgestelde benoeming in de Raad van Bestuur kunnen stemmen. De heer Boer geeft aan dat de heer McCann eind september tweeduizendelf (2011) is begonnen bij Ahold als Chief Commercial & Development Officer, wat een nieuwe functie is binnen de Raad van Bestuur. Hij merkt op dat de heer McCann een detailhandelsman is in hart en nieren, met veel ervaring in het leiden van de activiteiten van grote, internationale detailhandelsbedrijven zoals Tesco en Carrefour in verschillende landen. Hij geeft vervolgens aan dat de heer Carr in november tweeduizendelf (2011) bij Ahold kwam als Chief Financial Officer en dat hij een indrukwekkende staat van dienst heeft bij bedrijven in dezelfde continenten waar Ahold actief is. Hij wijst erop dat de heer Carr sinds tweeduizendvijf (2005) Chief Financial Officer is van beursgenoteerde ondernemingen en dat hij zowel in Europa als in de Verenigde Staten heeft gewerkt en gewoond. Hij deelt mee dat de heer Carr de aanwezigen later in de vergadering meer in detail de cijfers over tweeduizendelf (2011) zal presenteren. Ten slotte bedankt hij mevrouw Ross, die in november tweeduizendelf (2011) bij Ahold is weggegaan, voor de enorme bijdrage die zij in haar tien (10) jaar bij Ahold heeft geleverd.

Hij geeft vervolgens het volgende aan:

“Het doet mij genoeg u te kunnen melden dat het jaar tweeduizendelf (2011) wederom een succesvol jaar was voor Ahold. We hebben zowel in Europa als in de Verenigde Staten solide prestaties geleverd onder lastige economische omstandigheden. We hebben onze omzet en resultaten verhoogd. Onze omzet is tegen constante wisselkoersen gestegen met vijf vijf/tiende procent (5,5%) naar meer dan dertig miljard euro (EUR 30.000.000.000) en de nettowinst ging met negentien procent (19%) omhoog naar ruim één miljard euro (EUR 1.000.000.000). Dit zijn goede prestaties, gegeven het feit dat de klant voorzichtig bleef met bestedingen en in een klimaat van stijgende inflatie toch vooral waar voor zijn geld wilde. Natuurlijk zijn deze positieve resultaten te danken aan de enorme inzet van onze mensen in de winkels, distributiecentra en kantoren, mensen die elke dag weer de klant op de eerste plaats zetten. Hier in Nederland bleven de winkels van Albert Heijn ook in tweeduizendelf (2011) weer geliefd bij de klant. Albert Heijn is doorgegaan met de vernieuwing van de winkels, verbeterde het assortiment en introduceerde een vernieuwd aanbod verse gemakproducten. En natuurlijk werd de klant op verschillende momenten in het jaar verrast met vernieuwende campagnes, zoals de Superdierenactie in samenwerking met het Wereld Natuur Fonds. Het bieden van het beste assortiment, de beste service en volop voordeel stelde Albert Heijn in staat om het marktaandeel te handhaven. Onze drogisterijketen Etos vierde in tweeduizendelf (2011) het tachtigjarig bestaan, en werd voor de derde keer op rij uitgeroepen tot de beste drogisterijketen van Nederland. We breidden het winkelbestand uit met dertien (13) Etos-winkels tot vijfhonderdzesendertig (536), en verhoogden onze omzet. Gall & Gall, de grootste keten voor speciaalzaken voor wijn en gedistilleerd in Nederland, ging door met de uitrol van de nieuwe winkelformule. We verbouwden of verhuisden tweeënveertig (42) winkels en openden zes (6) nieuwe winkels. Gall & Gall voerde een aantal succesvolle campagnes en verhoogde de omzet in tweeduizendelf (2011). Ons vierde sterke merk in de Nederlandse markt is natuurlijk de online bezorgservice albert.nl, dat ook al een lustrumverjaardag kon vieren vorig jaar. In vergelijking met de zustermerken staat albert.nl, dat nu tien (10) jaar bestaat, nog in de kinderschoenen, maar het is duidelijk dat de ontwikkelingen op dit gebied zeer snel gaan. Ik zal u verderop in mijn verhaal bijpraten over onze plannen in online retailing.

In Tsjechië heeft onze winkelketen Albert de winstgevendheid verbeterd. Dat was te danken aan de aanhoudende focus op het commerciële aanbod en de operationele efficiency. Ook werd een nieuwe compact hyper geopend. Deze formule is ontwikkeld om het boodschappen doen eenvoudiger en prettiger te maken, met een verbeterd en scherp geprijsd assortiment in food en non-food. Albert haalde alle media met een zeer succesvolle Smurfencampagne, gebaseerd op de vergelijkbare campagnes die u kent van Albert Heijn. Een mooi voorbeeld van kruisbestuiving binnen de groep waar onze winkels, of liever gezegd onze klanten, van profiteren. In totaal hebben we nu in Tsjechië en Slowakije driehonderdzes (306) winkels onder de merken Albert en Hypernova. Onze joint ventures in Europa, ICA en JMR, hebben ook in tweeduizendelf (2011) weer goede prestaties geleverd en de bijdrage aan ons resultaat aanzienlijk verbeterd. Bij ICA heeft Per Strömberg onlangs het roer overgenomen van Kenneth Bengtsson, die na elf (11) jaar als CEO is afgetreden. We zijn Kenneth dankbaar voor zijn inzet en bijdrage aan het succes van ICA, en wij wensen Per veel succes in zijn nieuwe baan. ICA boekte in Zweden omzetgroei en vergrootte het marktaandeel. Voor de activiteiten in Noorwegen heeft ICA een nieuw bedrijfsplan gelanceerd om het bedrijf te herpositioneren onder de lastige marktomstandigheden.

Ook in Portugal zijn de economische omstandigheden natuurlijk moeilijk, en is het consumentenvertrouwen laag. Onze joint venture JMR leverde desondanks een goede prestatie met het sterke merk Pingo Doce door meer nadruk te leggen op huismerken en door de scherpe prijzen goed te communiceren met de klant.

Dan gaan we naar onze merken in de Verenigde Staten. Ik begin dit keer bij Giant Landover, dat in tweeduizendelf (2011) het vijfenzeventigjarig bestaan vierde met klanten en medewerkers. Giant Landover behaalde een goed resultaat, onder meer dankzij Project Refresh, het programma voor ombouw van de winkels dat in tweeduizendelf (2011) werd afgerond, en de sterkere nadruk op verse producten en loyaliteitsprogramma's. Stop & Shop New York Metro breidde het winkelbestand uit dankzij overnames van winkels in New Jersey en Staten Island. De keten was verder succesvol met de loyaliteitsprogramma's, waarbij klanten onder andere korting krijgen op benzine, naarmate ze meer boodschappen doen bij Stop & Shop. Gegeven de gestegen benzineprijzen was dit een grote stimulans voor klanten om naar onze winkels te komen. Stop & Shop in New England opende een nieuw concept supermarkt met nieuwe diensten en een afhaalpunt waar klanten boodschappen kunnen ophalen die ze via het internet hebben besteld. We introduceerden daarnaast een mobiele applicatie waarmee klanten hun boodschappen kunnen inscannen en afrekenen, en waarop ze bonusaanbiedingen kunnen ontvangen. Giant Carlisle, onze vierde supermarktketen in de Verenigde Staten, leverde opnieuw uitstekende prestaties. De keten opende haar eerste winkel binnen de stadsgrenzen van Philadelphia, en startte daar samen met onze onlineservice Peapod ook met thuisbezorging. We hebben begin dit jaar aangekondigd dat we onze positie in Philadelphia verder gaan versterken door de overname van zestien (16) Genuardi's supermarkten. Giant Carlisle vernieuwde haar winkelformule met de opening van de eerste, meer compacte supermarkt. Ik sprak al even over Peapod. Deze online bezorgservice bestaat inmiddels al meer dan twintig (20) jaar en is de grootste internetsupermarkt van de Verenigde Staten. Het servicegebied van Peapod groeit elk jaar, vooral in dichtbevolkte gebieden en in steden zoals New York en Philadelphia. Peapod heeft het voordeel dat het sneller kan groeien door samen te werken met onze Ahold USA supermarktdivisies. De omzet groeide afgelopen jaar met dubbele cijfers, en ook bij Peapod kon een feestje worden gevierd, toen de twintig miljoenste bestelling in het bestaan werd afgeleverd. We gaan door naar onze strategische prioriteiten voor de toekomst. Tijdens de vorige aandeelhoudersvergadering heb ik als nieuwe Chief Executive Officer van Ahold zes (6) nieuwe strategische pijlers gepresenteerd: versterking van de band met de klant; verbreding van ons aanbod; groei van onze geografische positie; vereenvoudiging; verantwoord ondernemen in retail en onze mensen. Daarna hebben we hard gewerkt om deze zes (6) prioriteiten verder in te vullen. Dat was de missie van het Ahold Strategy Team, bestaande uit Jeff Carr, James McCann, Lodewijk Hijmans van den Bergh en ikzelf, samen met onze Chief Operating Officers in Europa en de Verenigde Staten Sander van der Laan en Carl Schlicker. Dit team heeft één wereldwijde strategie voor Ahold ontwikkeld waarop we ons succes kunnen voortbouwen en ons bedrijf kunnen laten groeien. Dankzij technologische ontwikkeling en het toenemende gebruik van social media heeft de consument het nu echt voor het zeggen. Ik laat u nu een video zien om deze snelle veranderingen te illustreren."

Op het scherm wordt een video vertoond.

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

“De manier waarop mensen hun boodschappen doen verandert zeer snel. Klanten kunnen kiezen hoe, wanneer en waar ze winkelen, en hoeveel geld ze willen uitgeven. Alle macht dus aan de consument. En dat is prima. Het houdt ons scherp en het stelt ons bovendien in staat om nog beter in te spelen op de wensen en verwachtingen van de klant. Ahold heeft een sterke positie om te profiteren van de snelle ontwikkelingen in klantgedrag, winkeltrends en de retailwereld. Met onze zes strategische pilaren hervormen we de manier waarop we zaken doen en stimuleren we groei. Daarmee bouwen we voort op het bestaande fundament van ons bedrijf: de sterke, succesvolle lokale merken, die leidende marktposities hebben en die heel dicht bij de klant staan. De **eerste** pijler is de versterking van de band met de klant. We hebben nieuwe loyaliteitsinitiatieven die één à twee procent (1-2%) aan de identieke omzetgroei kunnen toevoegen. We streven ernaar onze klanten fans te maken van onze winkels: mensen die een speciale band met ‘hun’ winkel hebben, en die onze winkels aanbevelen bij anderen. In de Verenigde Staten zijn we gestart met nieuwe direct mail- en e-mailacties gericht op het persoonlijke aankoopgedrag van twee miljoen vijfhonderdduizend (2.500.000) consumenten. In tweeduizendtwaalf (2012) zullen we deze acties verder gaan uitbreiden, en bij Albert Heijn ontwikkelen we op dit moment zo’n zelfde, meer op de persoon gericht klantaanbod. De **tweede** pijler betreft de verbreding van ons aanbod. Daarbinnen richten we ons op drie (3) gebieden: het verder ontwikkelen van onze winkelformules; het bouwen aan een nog beter en relevanter assortiment; en de uitbreiding van onze online-activiteiten. Ik neem deze drie (3) onderwerpen kort met u door. We zijn druk bezig om onze succesvolle winkelformules verder te ontwikkelen en uit te rollen. Ik gaf u zojuist al een paar voorbeelden van vorig jaar, waaruit blijkt dat de winkels van elk merk voortdurend worden vernieuwd en verbeterd. Vorige maand hebben we onze eerste nieuwe Albert Heijn to go geopend, met een geheel nieuw gemakskoncept en een nieuwe look and feel. Dit concept wordt vanaf nu uitgerold in alle to go winkels in Nederland, en zal ook over de grenzen worden toegepast. Na de zomer gaan we onze eerste to go winkel in Duitsland openen, en we hebben ambitieuze plannen om onze aanwezigheid, in eerste instantie in de deelstaat Nordrhein Westfalen, verder te gaan uitbreiden. Daarnaast is en blijft ons assortiment natuurlijk een zeer belangrijke pijler van ons aanbod aan de klant. Ahold USA kwam weer dichtbij het streefdoel van veertig procent (40%) penetratie van producten onder eigen merk. Zo hebben we nieuwe producten en nieuwe verpakkingen geïntroduceerd om binnen de divisies meer eenheid in het eigen merkaanbod te brengen. Andere mijlpalen in dit kader zijn de lijn van eigen merkproducten die Gall & Gall als eerste slijterij in Nederland introduceerde, en de lancering van een vernieuwde categorie van duurzame visproducten onder het Albert Heijn puur & eerlijk merk. We hebben nu meer dan vijfhonderd (500) producten onder dit succesvolle eigen merk in ons assortiment. En dan komen we bij online retailing. Wij hebben de ambitie om onze online omzet te verdrievoudigen tot één miljard vijfhonderd miljoen euro (EUR 1.500.000.000) in tweeduizendzestien (2016). Van een model met alleen winkels zijn we de afgelopen twintig (20) jaar met succes overgeschakeld naar winkels met online aanwezigheid. Nu gaan we de sprong maken naar een werkelijk geïntegreerd online en offline aanbod. De klant heeft het voor het zeggen en kan kiezen: boodschappen doen in de winkel, een online bestelling afhalen bij een afhaalpunt dan wel laten thuisbezorgen. Dit najaar beginnen we met het testen van dit concept hier in Nederland. Bij onze Amerikaanse ketens zijn de eerste afhaalpunten inmiddels in bedrijf. Albert Heijn ging verder met de ontwikkeling van de Appie voor de smartphone. Klanten kunnen

hun op de Appie samengestelde boodschappenlijst nu met één druk op de knop laten thuisbezorgen. De app is door klanten verkozen tot de beste in zijn soort in Nederland. Daarnaast noemde ik al de mobiele applicatie voor de smartphone waarmee onze klanten in de Verenigde Staten boodschappen kunnen doen en afrekenen. Verder krijgt onze online ambitie natuurlijk verder vorm met de overname van Bol.com, zoals onlangs aangekondigd. Bol.com is de meest succesvolle online winkel van Nederland, en dat is in hoge mate te danken aan het ondernemerschap, de visie en capaciteiten van het management en de medewerkers. De kracht in non-food van Bol.com zal leiden tot een aanzienlijke uitbreiding van onze online aanwezigheid naast het bestaande aanbod van albert.nl. Bovendien bouwen we met deze overname onze aanwezigheid in België nog eens aanzienlijk uit. We verwachten de overname in het tweede kwartaal te kunnen afronden. En daarna gaan we investeren in het sterke merk Bol, zodat het verder kan groeien en de leidende positie in online retail kan uitbreiden. Gezamenlijk kunnen we klanten nog meer keuze, gemak en voordeel bieden.

De **derde** strategische pijler richt zich op de groei van onze positie in huidige en nieuwe markten. We hebben onze activiteiten op beide continenten verder uitgebreid, onder andere met de opening van de eerste Albert Heijn supermarkten in Vlaanderen. De tweede Belgische Albert Heijn was toevallig ook de drieduizendste winkel van Ahold in de wereld. Inmiddels hebben we drie (3) winkels in Vlaanderen, waar we zeer bemoedigende resultaten behalen. Ook daar lukt het om onze klanten te verrassen, en om het echte fans van Albert Heijn te maken. We streven ernaar om eind dit jaar tien (10) winkels in Vlaanderen geopend te hebben en door te groeien naar vijftig (50) winkels in België de komende vijf (5) jaar. In diezelfde periode verwachten we ten minste honderdvijftig (150) nieuwe gemakswinkels in Europa te openen. Zoals gezegd beginnen we in Duitsland, waar we dit najaar onze eerste to go winkel gaan openen. Behalve uitbreiding in en rond onze bestaande markten, kijken we ook naar uitbreidingsmogelijkheden daarbuiten. Niet elke markt is geschikt voor Ahold. Dat weten we. Wij richten ons op relatief ontwikkelde, dichtbevolkte gebieden die rijp zijn voor het type supermarkten dat wij bij Ahold tot onze specialiteit hebben gemaakt. We verkennen de mogelijkheden om leidende supermarktbedrijven in nieuwe markten over te nemen. Zoals u van ons mag verwachten, stellen we strenge eisen aan mogelijke overnames. We willen graag groeien, ook buiten de bestaande markten, maar zeker niet tegen elke prijs. Gecontroleerde, duurzame en winstgevende groei is en blijft ons devies. Dan kom ik bij de drie (3) pijlers die onze groei ondersteunen.

De **vierde** pijler betreft de vereenvoudiging van het bedrijf, de optimale benutting van onze capaciteiten en schaalgrootte. We streven naar voortdurende kostenverlaging, zodat we kunnen blijven investeren ten bate van de klant. We vereenvoudigen IT-systemen, en streven naar een reductie van meer dan vijftig procent (50%). We zetten binnen het hele bedrijf standaardsystemen in die voldoen aan het bedrijfsbrede Ahold Retail Model. Eind vorig jaar lagen we vóór op onze beoogde bezuiniging van driehonderdvijftig miljoen euro (EUR 350.000.000) voor de periode tweeduizendtien-tweeduizendtwaalf (2010-2012). Voor de komende drie (3) jaar hebben we een nieuwe ronde van kostenbesparingen van driehonderdvijftig miljoen euro (EUR 350.000.000) aangekondigd.

Pijler **vijf** is verantwoord ondernemen in retail. Deze essentiële component van onze strategie is diep in onze hele organisatie verankerd. Met meer dan drieduizend (3.000) winkels en meer dan tweehonderdduizend (200.000) medewerkers zijn we een bedrijf dat midden in de maatschappij staat. We kunnen en willen bijdragen aan de verbetering van de wijken rond onze winkels en de

levens van de mensen die bij ons hun boodschappen doen. We hebben een verantwoordelijkheid met betrekking tot de gezondheid en het welzijn van onze klanten, de herkomst van de producten die we verkopen, onze impact op het milieu, de gemeenschap die we bedienen en de mensen die we in dienst hebben.

Op al deze terreinen hebben we in tweeduizendelf (2011) goede voortgang geboekt. Zo liggen we goed op koers om het doel te halen dat gezonde producten in tweeduizendvijftien (2015) goed zijn voor vijftientig procent (25%) van de totale levensmiddelenverkoop. We hebben onze CO₂-uitstoot verlaagd en hebben nog meer gedaan aan actief afvalbeheer.

We werken nauw samen met onze leveranciers om ervoor te zorgen dat we veilige en verantwoorde producten blijven aanbieden. We breiden onze audits van leveranciers op social compliance verder uit, en we boeken voortgang met het duurzamer maken van de grondstoffen die we gebruiken. Verduurzaming betekent dat er geproduceerd wordt met respect voor mens, dier en milieu.

Een voorbeeld dat ons na aan het hart ligt is de Albert Heijn Foundation. Dit initiatief is gericht op de verbetering van leefomstandigheden en toekomstperspectief van de medewerkers en de gezinnen van onze leveranciers in Afrika. Naast goede handelsrelaties investeren we in onderwijs, huisvesting en medische zorg. Hiermee geven we de lokale gemeenschappen een steuntje in de rug, en verzekeren we onze klanten van voldoende producten met een goede kwaliteit.

De **zesde** pijler van onze strategie draait om onze mensen. We blijven in de ontwikkeling van onze mensen investeren. We stimuleren de diversiteit in ons personeelsbestand. We hebben het leiderschapsteam in tweeduizendelf (2011) verstevigd met een aantal interne benoemingen. Daarnaast hebben we nieuwe mensen binnengehaald met de vaardigheden en capaciteiten die we voor de uitvoering van onze nieuwe strategie nodig hebben, nu en in de toekomst. We boeken daarnaast goede voortgang met de onderlinge overdracht van kennis en ervaring binnen Ahold door middel van tijdelijke uitwisseling en internationale plaatsingen. We streven ernaar al onze medewerkers bij onze divisies en bij Ahold een fantastische werkomgeving te bieden.

Het komende jaar geven we verder invulling aan onze strategie van zes (6) pijlers en daarmee aan onze visie om al onze belanghebbenden dagelijks meer keuze, meer waar voor hun geld en een beter leven te bieden.

Vooruitkijkend verwachten we dat ook tweeduizendtwaalf (2012) weer een lastig jaar zal zijn voor de levensmiddelensector. Het huidige macro-economische klimaat betekent dat de consument zich nog steeds laat leiden door de prijs en dat de concurrentie hevig blijft. U hebt ongetwijfeld de meest recente cijfers over consumentenvertrouwen hier in Nederland gezien, die zich op een historisch dieptepunt bevinden. In de Verenigde Staten blijft de werkloosheid relatief hoog. Desondanks: wij zijn met onze sterke merken goed gepositioneerd om vooruitgang te blijven boeken. We zeiden het al tijdens de presentatie van onze jaarcijfers op één (1) maart: we verwachten dat de moeilijke economische omstandigheden en de timing van Pasen de omzetgroei in het eerste kwartaal, dat bij Ahold zestien (16) weken beslaat, dus iets anders dan een normaal kwartaal, zullen beïnvloeden.

Onze aandeelhouders willen we een aantrekkelijk rendement bieden. Die ambitie hebben we onder andere ingevuld met een wijziging van ons dividendbeleid: Ahold stelt zich ten doel het uitkeringspercentage te verhogen tot veertig à vijftig procent (40-50%) van de gecorrigeerde winst uit voortgezette bedrijfsactiviteiten. Het dividendvoorstel van veertig eurocent (EUR 0,40) per

aandeel over tweeduizendelf (2011) doet recht aan ons vertrouwen in de nieuwe strategie en ons bewezen vermogen om kasstromen te genereren. Het dividend gaat daarmee achtendertig procent (38%) omhoog ten opzichte van tweeduizendtien (2010), en biedt de aandeelhouder een concurrerend rendement voor onze sector.

We gaan in tweeduizendtwaalf (2012) door met het efficiënter maken van onze kapitaalstructuur. Dat doen we door in groei te investeren, onze schuldpositie te verlagen en liquiditeiten te laten terugvloeien naar de aandeelhouder, terwijl we tegelijkertijd onze investment grade rating willen behouden. Jeff Carr zal hier straks meer over vertellen.

In tweeduizendtwaalf (2012) vieren we ons honderdvijfentwintigjarig bestaan: Albert Heijn opende in achttienzevenentachtig (1887) zijn eerste winkel in Oostzaan. Zijn vorig jaar overleden kleinzoon met dezelfde naam heeft samen met zijn broer ons bedrijf uitgebouwd tot één van de bekendste merken in Nederland en één van de meest succesvolle supermarktconcerns ter wereld. Daarna zijn we verder gegroeid door bedrijven over te nemen die elk een eigen rijke geschiedenis en inzet voor de klant kennen. Deze video toont enkele van de hoogtepunten van onze lange en rijke geschiedenis."

Op het scherm wordt een video vertoond.

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

"We vieren onze hoogtepunten, zeker in een jaar als dit, maar natuurlijk vergeten we niet dat er ook andere momenten in onze historie zijn geweest. We zijn het dieptepunt, en de lessen daarvan, zeker niet vergeten. Maar we zijn er nu wel trots op dat we nu weer staan waar we staan met ons bedrijf. Ik heb het volste vertrouwen dat we het dankzij de inspanningen en inzet van iedereen binnen Ahold uitstekend zullen blijven doen.

Samen met mijn collega's van de Raad van Bestuur wil ik alle medewerkers van Ahold bedanken voor al het werk dat ze het afgelopen jaar weer hebben verzet om onze activiteiten te versterken en om onze klanten een geweldige winkelbeleving te bieden.

De relatie die zij met de klant opbouwen en de service die zij elke dag weer bieden zijn de reden dat Ahold succesvol blijft, dat ons bedrijf blijft groeien en dat we de aandeelhouderswaarde blijven verhogen. Ik geef nu graag het woord aan Jeff Carr, Chief Financial Officer. Dank u wel."

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

"Good afternoon, ladies and gentlemen and thank you Dick. I am delighted to be here today at my first Annual General Meeting for Ahold. And today I am going to give you an overview of our financial performance in two thousand and eleven (2011). Additionally, later in the presentation, I share with you my views on capital structure, which is an important issue as we look to improve the overall efficiency of our balance sheet. So as Dick has already mentioned, two thousand and eleven (2011) was another successful year for Ahold. Despite challenging economic circumstances, sales grew two five/tenth percent (2.5%) or five five/tenth percent (5.5%) at constant exchange rates. However, gross margins were lower as a result of increased promotional activity plus the effect of cost inflation. Also impacting margins was the strong growth in gas sales in our US operation. We were able to mitigate most of this though through increased efficiency and operating expenses and we delivered operating profit of one billion three hundred and forty-seven million euro (EUR 1,347,000,000), up slightly on two thousand and ten (2010). Now a key achievement during the year has been the excellent cost-management program. And I am pleased that we have delivered this program ahead of schedule with three hundred million euro (EUR 300,000,000) of cost reductions in two thousand ten (2010) and eleven (2011). Now

this is an area we will continue to focus on. And at the Capital Markets Day last year, we announced a new program of three hundred and fifty million euro (EUR 350,000,000) to be delivered in the years two thousand and twelve (2012) to two thousand and fourteen (2014). Now let me take you through each of our operations in turn, starting with Ahold USA. Now please note the figures for the USA are denominated in dollars and the Netherlands and other Europe are shown in euro. So in the United States sales growth was strong, up six six/tenth percent (6.6%) with identical sales up two nine/tenth percent (2.9%). Now within our different banners growth was particular strong at Giant Carlisle. And we are pleased to see the continued improvements across the former Ukrop stores. Underlying operating profit margins grew across the USA by ten (10) basis points and this was driven by a reduction of operating expenses as we continued to build efficiencies across the US operations more than offsetting the investments that we made in gross margin. This resulted in an underlying operating profit of one billion sixty-seven million dollars (USD 1,067,000,000), up nine one/tenth percent (9.1%) from two thousand and ten (2010). I think you will agree an excellent performance in the challenging conditions.

Now let's move on to the sales development of our Dutch operations. We saw growth in total of four two/tenth percent (4.2%). Two eight/tenth percent (2.8%) of that came from identical sales growth and one four/tenth percent (1.4%) from new sales area. Underlying operating profit margins finished at six three/tenth percent (6.3%) for the year. That is down some sixty (60) basis points from last year and mostly as a result of only partially pricing in cost inflation during the first half of the year. In other Europe sales grew four eight/tenth percent (4.8%) with identical sales up one eight/tenth percent (1.8%) excluding gas and very little change in the total sales area. Overall the profitability of our other Europe operations remains low. However, in two thousand and eleven (2011) total underlying profit was twenty million euro (EUR 20,000,000) up twenty-five percent (25%) from two thousand and ten (2010). This next chart shows a breakdown from operating profit to net income. Financing costs and income taxes were both impacted by one-off events in the year and income from our joint venture partner, ICA, significantly increased this year. This was partly due to the improvement in operating profits which Dick talked about. But if you recall, we also took tax charges at ICA last year, which had a negative impact. Therefore total net income was up nineteen two/tenth percent (19.2%) to one billion and seventeen million euro (EUR 1,017,000,000). As a result of the increase in net income and the accelerated share buyback program, we achieved a twenty-six percent (26%) increase in earnings per share, up from seventy-four cents (EUR 0.74) per share in 2010 to ninety-three cents (EUR 0.93). And we are proposing a dividend increase of thirty-eight percent (38%) to forty cents (EUR 0.40) a share. Now this is a significant increase giving a payout ratio of forty-one percent (41%) in line with our new dividend policy of distributing forty to fifty percent (40-50%) of adjusted income from continuing operations.

Now just before we move on to talk about cash flow, let me briefly talk about pensions. At the year-end, the funding ratio of the main Dutch plan was hundred and six percent (106%), exceeding the minimum funding requirements. The ongoing US defined benefit pension plan's funding ratio was at ninety-two percent (92%), which is slightly below the required funding level. Therefore I anticipate the cash contribution into these plans will increase in two thousand and twelve (2012) from a hundred and eighty-six million euro (EUR 186,000,000) to two hundred and fourteen million euro (EUR 214,000,000) and the ongoing low interest rates will continue to result in some increases in the overall charge to P&L.

Now let's move on and talk about free cash flow. For the year, this stood at nine hundred and sixty-five million euro (EUR 965,000,000), now a little down by a hundred and forty-seven million euro (EUR 147,000,000) compared to last year. This remains a very strong performance. Net investments, here, exclude finance leases and once these are added, gross capital expenditure was eight hundred and eighty-one million euro (EUR 881,000,000) in line with our guidance. For two thousand and twelve (2012), I expect capital expenditure to remain at a level of around nine hundred million euro (EUR 900,000,000). During the course of two thousand and eleven (2011) the main use of cash was related to the share buyback programs and the two thousand and ten (2010) dividends paid out in the year. In total an amount of one billion two hundred million euro (EUR 1,200,000,000) was returned to shareholders in the year.

Now as I said at the beginning of the presentation, I will now share with you some of my views on capital structure and how we look to improve the overall efficiency of the balance sheet. So let me start by looking at our overall debt position. As you can see, gross debt is slightly ahead of last year: three billion seven hundred million euro (EUR 3,700,000,000). Net debt, shown here on the chart by the dark line remains low at one billion one hundred million euro (EUR 1,100,000,000) and our overall cash position has reduced from two billion nine hundred million euro (EUR 2,900,000,000) to two billion six hundred million euro (EUR 2,600,000,000). However, and I am sure as many of you know, with interest rates so low, this level of cash only generated twenty million euro (EUR 20,000,000) of interest income. And this little return on our cash balance remains one of the key issues for the group. So, to ensure that we put our cash to better use, we have laid out three (3) clear guidelines with regard to our capital structure and liquidity. First, we will maintain leverage levels at around two (2) times net debt to EBITDA. This is in line with most of our peers. Second, we will set out a normal level of liquidity of around two billion euro (EUR 2,000,000,000) and this includes a billion euro (EUR 1,000,000,000) of our credit facility. Now this implies we have one billion six hundred million euro (EUR 1,600,000,000) of cash that we can use and allocate to accelerate our growth, reduce debt or return to shareholders. And finally, we remain committed to our investment grade credit rating. So together I believe these guidelines will lead to a more efficient balance sheet. To demonstrate we are making progress with our capital structure, this next chart gives an indication of some of the uses of cash we expect to see in the first half of two thousand and eleven (2011). So running down the page, we have increased the dividend as discussed to forty cents (EUR 0.40) per share. And this combined with the completion of the current buyback represent an outflow of seven hundred million euro (EUR 700,000,000) in the first half of two thousand and twelve (2012). In addition, we had a bond repayment in March, which reduced gross debt by four hundred million euro (EUR 400,000,000). And retiring this debt in the current environment is clearly a sensible thing to do. Next, we will continue to invest in our strategy for growth and in the first month of two thousand and twelve (2012) we announced two acquisitions: Genuardi's and Bol.com, which combined will generate cash outflows of around five hundred million euro (EUR 500,000,000). So with these cash outflows in the first half of two thousand and twelve (2012), I hope you can see we are moving in the right direction. It's a balanced approach, a balanced approach of investing in growth, debt reduction and returning cash to shareholders.

So moving on, assuming that the dividend agenda will be accepted today, anyone who bought common shares before the nineteenth of April will receive forty cents (EUR 0.40) dividend on each common share on the second of May.

Now in summary, again two thousand and eleven (2011) was another successful year for Ahold. Sales grew as we have said at five five/tenth percent (5.5%) at constant exchange rates and with operating profit just ahead of last year, showing growth of one percent (1%). A key achievement in the year was the cost reduction programs that we have already talked about ahead of schedule and the introduction of a new program, a new three-year program at three hundred and fifty million euro (EUR 350,000,000), which has been announced. On the bottom line we have delivered a strong improvement with net income up nineteen percent (19%) coming in just above a billion euro (EUR 1,000,000,000). And reflecting the confidence in the new strategy and our proven ability to generate cash, we propose a thirty-eight percent (38%) increase in the dividend to forty cents (EUR 0.40) per share. And finally, we have explained how we look at our capital structure and how we expect to improve the efficiency of our balance sheet while remaining committed to an investment grade credit rating. So thank you and now I would like to hand back to our Chairman.”

De voorzitter dankt de heer Carr 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 tweeduizendelf (2011). Hij verzoekt de aanwezigen bij het stellen van vragen gebruik te maken van de microfoons die aan beide kanten van de zaal zijn opgesteld en om bij het stellen van vragen hun naam en eventueel de naam van de aandeelhouders die zij vertegenwoordigen te noemen. De voorzitter nodigt vervolgens de aanwezigen uit om hun vragen te stellen.

De heer Keijner geeft aan dat hij spreekt namens de VEB en dat hij een volmacht heeft voor ruim zeshonderddrieëntachtigduizend (683.000) aandelen. Hij heeft een aantal vragen over drie (3) thema's, waarvan de belangrijkste de strategie betreft. Hij complimenteert Ahold met de strategie die hij vertrouwenwekkend vindt: de strategie ziet logisch en beheerst uit, er zijn geen onbezonnen activiteiten, Ahold test zaken uit en breidt een bewezen concept uit naar andere landen. Hij merkt op dat in de presentatie van de heer Boer het woord groei heel vaak werd genoemd en dat hij geïnteresseerd is in de puzzelstukjes van die groeistrategie. Hij vraagt wat voor soort groei per aandeel aandeelhouders op de lange termijn kunnen verwachten en of hij hierbij moet denken aan vijf (5), zes (6) of zeven procent (7%) of dat het richting tien procent (10%) per jaar kan gaan. Hij vraagt wat de strategie daadwerkelijk voor de aandeelhouder betekent en wat de ambitie van Ahold daarin is.

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

De heer Boer dankt de heer Keijner voor zijn vragen. Hij geeft aan dat de heer Keijner goed heeft gehoord dat het in de business van Ahold echt gaat om groei en dat als winkeliers niet meer groeien in omzet dit niet goed is. Dan voelt Ahold dat in de winkels en dat is niet leuk. Hij merkt op dat Ahold daarom in eerste instantie de strategie focust op groei van de bestaande winkels omdat dat in ieder geval de identieke omzetgroei helpt, wat altijd de meest winstgevende groei is. Het is daarbij noodzakelijk ook heel veel nieuwe dingen te ontwikkelen, omdat Ahold de klanten heel snel ziet veranderen. Dit betekent dat Ahold meerdere groeipaden heeft zoals hij in zijn presentatie uitlegde. Hij geeft aan dat de loyaliteitsinitiatieven of het online betreden van nieuwe markten echt groeimodellen zijn die Ahold heeft neergezet voor de komende jaren. Zoals hij in zijn presentatie aangaf hoopt Ahold natuurlijk dat dit positief is voor de aandeelhouderswaarde, maar is het natuurlijk moeilijk om daar precies toekomstige getallen bij te noemen. Hij merkt op

dat Ahold meerdere matrices gebruikt om te groeien en daarbij niet alleen kijkt naar de omzetgroei, maar ook naar rendement- en klantengroei. Hij wijst erop dat het Ahold allemaal te doen is om uiteindelijk ook aandeelhouderswaarde te creëren, maar dat de Raad van Bestuur daar geen specifieke getallen aan zal haken.

De heer Keijner vraagt of de heer Boer tevreden zou zijn als hij over vijf (5) jaar, terugkijkend, zou concluderen dat Ahold jaarlijks een groei van de winst per aandeel heeft bereikt van zeven procent (7%).

De heer Boer geeft aan dat de heer Keijner probeert om toch een getal aan hem te ontlokken, maar dat hij dit zoals hij al opmerkte niet wil geven. Hij herhaalt dat Ahold de aandeelhouderswaarde wil laten groeien en dat de aandeelhouder daar ook van profiteert.

De heer Keijner geeft aan dat de Bol.com overname het onderdeel in de strategie is die het meest onverwacht of riskant lijkt. Hij merkt op dat daar een aantal ideeën wordt geuit en dat één daarvan is dat de Albert Heijnwinkels wellicht als afhaalcentrum zouden kunnen worden gebruikt. Hij vraagt in hoeverre het reëel is te verwachten, dat er genoeg plaats is in de huidige supermarkten en dat mensen heel andere producten bij de supermarkt gaan afhalen. Ten tweede vraagt hij zich af in hoeverre klanten dit een voordeel vinden en zij niet eerder ergens een winkel binnengaan en het direct halen, in plaats van ergens te wachten aan een of andere balie. Hij vraagt zich derhalve af hoe reëel het is dat daar echt veel winst te behalen valt.

De heer Boer geeft aan dat de positie van Bol.com een aantal voordelen heeft. Hij wijst erop dat Ahold kennis en kunde op het online retailing tot beschikking krijgt en dat één van de belangrijkste dingen van Bol sterke kennis en 'capabilities' op het gebied van online retailing is. Hij merkt op dat dit Ahold zal helpen ook haar eigen food en overige activiteiten te versnellen. De heer Boer geeft aan dat het ten tweede klanten de mogelijkheid zal bieden om wellicht op verschillende plaatsen hun boodschappen af te halen, waarbij men kan denken aan de winkel, maar ook aan pick-up points en thuisbezorgen. Hij wijst erop dat de klant zelf mag kiezen wat hij wil en dat dit mooie 'opportunities' geeft. Hij geeft aan dat er winkels zullen zijn waar dat helemaal niet past en winkels waar dat wel past. Hij merkt op dat er pick-up points zullen komen in de buurt van winkels waar men gewoon naartoe rijdt en op dat moment de boodschappen ophaalt. Hij wijst erop dat Ahold al die dingen zal gaan uittesten in de loop van tweeduizendtwaalf (2012) en tweeduizenddertien (2013) om te kijken wat werkt in de Nederlandse markt. Hij geeft aan dat Ahold ziet dat met online retailing er een echte verwevenheid ontstaat tussen fysieke retailing in winkels en de online wereld en dat Ahold dat hiermee probeert creëren.

De heer Keijner geeft aan dat hij nog twee (2) vragen heeft op financieel vlak. Hij ziet vaak bij concerns zoals Ahold, dat men zich aan de ene kant concentreert op de operationele gang van zaken, maar dat vaak veel meer geld valt te verdienen op technische punten zoals de belastingen. Hij heeft in de jaarrekening gelezen dat een bedrag van één miljard vierhonderd miljoen euro (EUR 1.400.000.000) aan verliescompensatie in tweeduizendtwaalf (2012) afloopt. Hij vermoedt dat Ahold in tweeduizendtwaalf (2012) niet minimaal één miljard vierhonderd miljoen euro (EUR 1.400.000.000) winst gaat maken waardoor dat zou kunnen worden opgesoupeerd. Hij veronderstelt dat Ahold bijna vijfhonderd miljoen euro (EUR 500.000.000) zal gaan verliezen en vraagt zich af of dat niet voorkomen had kunnen worden. Hij vraagt of Ahold in dezen goed begeleid wordt om optimaal gebruik te gaan maken van allerlei mogelijkheden qua belastingcompensatie en verliescompensatie.

De heer Boer geeft aan dat Ahold natuurlijk hele goede belastingexperts heeft, zowel intern als extern, die al jaren voor Ahold werken en dat de heer Keijner zich er dus van kan vergewissen dat Ahold alle opties altijd goed bestudeert. Hij vraagt de heer Carr om dit nader toe te lichten.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"These were mostly US state taxes which were technical losses which because of the nature we never put a value on. So we never brought them onto the balance sheet, because we never put any economic value onto the losses. They occurred over several years. So we never attached a value to it. We do look to see if there is any way we could explore utilizing them, but we felt there was no real opportunity to utilize them and when they rolled off and expired we don't feel we lost any economic value."

De heer Keijner concludeert dat het duidelijk is dat Ahold drie (3) jaar geleden al niet verwachtte de verliescompensaties binnen te kunnen halen door middel van enkele handige trucs. Tot slot geeft hij aan dat hij een kritische kanttekening of wat vraagtekens wil zetten bij het heikele punt van de pensioenen. Hij merkt op dat in het jaarverslag staat dat er een overschot is van netto tweehonderdvijfenvijftig miljoen euro (EUR 255.000.000) van de defined benefit plannen. Hij vraagt of hij correct aanneemt dat dit bedrag exclusief het tekort is van zevenhonderdnegenentwintig miljoen euro (EUR 729.000.000) in de Verenigde Staten of dat het een nettobedrag als totaal is.

De voorzitter merkt op dat de heer Keijner de cijfers van de plannen eerder in de presentatie zag. Hij verzoekt de heer Carr om deze cijfers te herhalen.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"This is the overall number of all the defined benefit plans. So it is a surplus as you correctly stated. What it does exclude is the note that we make about multi-employer pension plans. So, it does exclude those because they are not included effectively in our accounts. They are not related to the defined benefit plans and we report these separately as defined contribution plans as I think you are aware. But the number does include all the defined benefit plans that we account for."

De heer Keijner geeft het volgende aan:

"Okay, so I understood correctly. Next to the surplus of two hundred and fifty-five thousand euro (EUR 255,000), you got a deficit somewhere outside of the balance sheet of more than seven hundred million euro (EUR 700,000,000). It's an estimate. It also depends, because you are working together with lots of other companies in the US. Can you give me an indication about the financial strength of those other companies, because that gives me an indication as a shareholder what extra risk we may be running? What is the risk that it will be much more than the seven hundred million euro (EUR 700,000,000) or that it may be eight hundred million euro (EUR 800,000,000)?"

De heer Carr geeft het volgende aan:

"We have fourteen (14) mostly employer pension plans and they include many other companies that we operate with, including companies like Kroger and Safeway. Generally those companies have relative good economic strength but there is a variety of companies across quite a few different industries as well included in those plans."

De heer Keijner geeft het volgende aan:

"Can you give an indication, because lots of large companies are included in that, whether there are maybe a few large companies which are financially relatively weak, because that gives me an

indication how tough, how hard this number is of seven hundred million euro (EUR 700,000,000)?”

De heer Carr geeft het volgende aan:

“No, we think that is the best estimate that we have of our share of the deficit in those plans and that is the best estimate that we can give. We put a lot of work into defining that. And it's a fair and reasonable estimate based on the information that we have. The other companies in the plans are a mixture of small and large companies. It's difficult to give a generalization. As I say companies like Kroger are very strong. Obviously there are shared plans with companies like A&P who have had difficulty. Both come through it. But all and all the estimate that we give in the accounts, I think is the most transparent way that we can communicate with shareholders and it gives you the best estimate of our share of that liability.”

De heer Gootjes geeft aan dat hij de VBDO, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling, vertegenwoordigt en dat zijn organisatie het belangrijk vindt dat bedrijven niet alleen maar kijken naar financiële resultaten maar ook niet-financiële resultaten. Hij merkt op dat de VBDO dit jaar met spanning uitkeek naar het jaarverslag en het duurzaamheidsverslag van Ahold. Hij wijst erop dat vorig jaar ambitieuze doelstellingen waren opgezet op het gebied van duurzaamheid en dat de VBDO heel erg benieuwd is naar de resultaten die tot nu toe bereikt zijn. Hij complimenteert Ahold met de rapportage die helderder is dan in tweeduizendelf (2011) en waarbij de VBDO heel gemakkelijk een overzicht kon krijgen van wat er allemaal wel en niet gebeurd is, iets wat niet altijd het geval is. Hij geeft aan dat de VBDO een aantal vragen heeft en dat zijn eerste vraag duurzame remuneratie betreft. Hij wijst erop dat de VBDO zoals bekend er voorstander van is dat bedrijven hun variabele beloning niet alleen maar koppelen aan financiële doelstellingen maar ook niet-financiële doelstellingen en dat dit ook één van thema's van de VBDO is in tweeduizendtwaalf (2012). Hij hoorde de heer Boer zeggen dat één van de zes (6) strategische doelstellingen van Ahold verantwoord ondernemen met retail is en hij ziet daar een prachtige mogelijkheid tot synergie omdat de variabele beloning bijvoorbeeld aan de vijfde doelstelling gekoppeld zou kunnen worden. Hij wijst erop dat de VBDO dit vorig jaar ook aankaarte en dat toen werd aangegeven dat het remuneratiebeleid elke vijf (5) jaar wordt geüpdatet en dat dit derhalve over tweeduizendelf (2011) opgenomen zou kunnen worden. Hij constateert dat dit helaas niet is gebeurd. Hij vraagt waarom dat niet is gebeurd en of Ahold van plan is om dat in de toekomst wel te doen. Hij geeft aan dat dit misschien een vraag is voor de voorzitter van de remuneratiecommissie van de Raad van Commissarissen.

De voorzitter geeft aan dat hij de vraag zelf zal beantwoorden omdat daarover vrij duidelijke standpunten zijn. Hij merkt op dat Ahold vooralsnog niet van plan is om de beloning te koppelen aan de criteria die de heer Gootjes noemde. Hij wijst erop dat één van de redenen is dat men moet uitkijken bij een zaak die men eigenlijk wil doen op basis van een beleidskeuze zoals verantwoord ondernemen dat men niet de indruk gaat geven dat het gewoon een kwestie van vrijwilligheid is van het wel of niet doen. Hij geeft aan dat als er een beleidskeuze is om op een bepaalde manier te ondernemen en dat een principiële zaak is, men ook verwacht dat het wordt gedaan. Hij wijst erop dat men dan niet zegt: “Hier is een beloning als u doet wat wordt gevraagd en als u het niet doet dan krijgt u die niet.” Hij merkt op dat dit zijn hoofdreden is om te zeggen dat dit soort zaken eigenlijk niet zo vanzelfsprekend valt in de categorie van zaken waar men een aanmoediging voor moet geven. Hij geeft aan dat die aanmoediging komt doordat de Raad van Commissarissen namens de aandeelhouders zegt moeite te zullen doen en kosten te zullen

maken om tegemoet te komen aan de wens van minder CO2-uitstoot en dergelijke. De Raad van Commissarissen gaat vervolgens de beloning niet afhankelijk maken van hoeveel iemand daarvan maakt. Hij geeft aan dat het op dit moment bij de Raad van Commissarissen in elk geval niet de bedoeling is om die kant op te gaan, maar hij laat in het midden of Ahold in de toekomst toch nog een extra stimulans wil creëren om iets verder te gaan en daarmee mogelijkserwijs dat toch gaat overwegen.

De heer Gootjes vraagt of dit betekent dat de VDBO daar dan eigenlijk vijf (5) jaar op moet wachten, omdat dan het remuneratiebeleid pas weer wordt herzien.

De voorzitter geeft aan de Raad van Commissarissen regelmatig kijkt naar het beleid dat Ahold toepast voor beloning en dat als het erg opportuun lijkt de Raad van Commissarissen daar echt wat aan zal gaan doen. Hij herhaalt dat dit op dit moment niet de bedoeling is en dat hij heeft uitgelegd waarom dat zo is.

De heer Gootjes gaat vervolgens verder met zijn tweede vraag. Hij merkt op dat Ahold tweehonderdachttienduizend (218.000) medewerkers heeft en dat de heer Boer een paar keer aangaf dat de medewerkers heel erg belangrijk zijn. Hij geeft aan dat hij onderweg vanaf het station naar de vergadering een soort protestactie tegenkwam van de Amerikaanse vakbond UFCW over vakbondsvrijheid in een aantal winkels in Amerika. Hij merkt op dat heel veel aan beide kanten heen en weer is gezegd, maar dat op Ahold-niveau nog geen dialoog is opgestart met de vakbond. Hij vindt dit heel erg jammer, omdat dit conflict al loopt sinds tweeduizendelf (2011) en de VBDO op dit moment nog geen oplossing hiervoor ziet. Hij vraagt of Ahold bereid is om in dialoog te treden met deze vakbond om dit conflict op te lossen.

De voorzitter merkt op dat de heer Gootjes nu praat over zaken waar hij geen verstand van heeft.

De heer Gootjes geeft aan dit een rare opmerking te vinden.

De voorzitter merkt op dat de heer Gootjes er misschien beter aan zou doen om de vertegenwoordigers van de vakbonden die in de vergadering aanwezig zijn hun eigen standpunt naar voren te laten brengen en dat hij dan ook zal horen wat Ahold daarover te zeggen heeft.

De heer Gootjes geeft aan het vreemd te vinden dat de voorzitter zegt dat hij daar eigenlijk niets van weet.

De voorzitter geeft aan dat de heer Gootjes niet concreet, feitelijk, weet wat de situatie is en dat hij later zal horen wat Ahold wel en niet wil.

De heer Gootjes geeft aan dat hij Ahold nog steeds aanmoedigt de dialoog op te zoeken om ook de feiten op tafel te krijgen. Hij gaat vervolgens verder met een vraag over grondstoffen. Hij merkt op dat de heer Boer de duurzaamheid van de grondstoffen heel erg belangrijk noemde. Hij wijst erop dat dit jaar de prijs en de volatiliteit van grondstoffen voordat ze de producten van Albert Heijn of Ahold zijn enorm is toegenomen en dat dit ook een bedrijfsrisico is. Hij vraagt hoe Ahold hiermee omgaat en aankijkt tegen de mogelijke rol van speculanten. Hij merkt op dat een bedrijf als Unilever zich daarover vrij duidelijk heeft uitgesproken.

De heer Boer geeft aan dat Ahold in haar Corporate Responsibility Report hele duidelijke doelstellingen heeft neergelegd over de verduurzaming van grondstoffen en hierbij ook heel goed op weg is. Hij wijst erop dat het hebben van vijfhonderd (500) puur & eerlijk producten een duidelijk signaal is, maar dat ook heel veel van de basisproducten van Ahold steeds meer een grondstof hebben die gebaseerd is op verduurzaamde teelt of productie. Hij merkt op dat er inderdaad volatiliteit is in prijzen, maar dat dit van alle tijden is.

De heer Gootjes vraagt of de volatiliteit in grondstofprijzen in de afgelopen jaren niet sterk is toegenomen.

De heer Boer geeft aan dat er natuurlijk een continue beweging is van stijgende grondstofprijzen die Ahold op een of andere manier moeten doorbelasten naar haar klanten en dat Ahold dat in tweeduizendelf (2011) op een redelijke wijze heeft gedaan. Hij wijst erop dat de inflatie in Nederland aan de magere kant was en dat Ahold in staat is geweest om grondstofprijzen te compenseren met verdere kostenverlagingen in haar eigen keten.

Mevrouw Bronsdijk geeft aan werkzaam te zijn bij APG en daarnaast gevolmachtigd te zijn om te stemmen en te spreken namens zorgverzekeraar Menzis. Zij is bovendien gevolmachtigd te spreken namens Robeco, MN Services, Syntrus Achmea, Triodos Investment management en de klanten van PGGM investments. Zij merkt op dat zij twee onderwerpen ter sprake wil brengen, zijnde het beloningsbeleid en de werknemersrelaties. Zij wijst erop dat de voorzitter aangaf de vakbonden aan het woord te willen laten ten aanzien van de werknemersrelaties, waar de vergadering ongetwijfeld nog aan toe zal komen. Zij heeft wat betreft het beloningsbeleid van Ahold begrepen dat voor tweeduizenddertien (2013) het beleid zal worden herzien en zij wil met betrekking tot een aantal aspecten van het huidige beloningsbeleid een aantal suggesties doen voor verbetering. Zij verzoekt om een reactie hierop van de voorzitter of van de heer Doyer. Zij geeft aan dat in de sectie van het jaarverslag over het gevoerde beloningsbeleid in tweeduizendelf (2011) wederom geen nadere toelichting is opgenomen over in hoeverre de opgenomen targets van het beloningsbeleid zijn gerealiseerd en dat in de voetnoten van de jaarrekening ook geen verdere toelichting wordt verschaft. Zij merkt op dat dit het voor de aandeelhouders moeilijk maakt om na te gaan waarop uitkering van beloningen is gebaseerd. Zij vraagt daarom nogmaals aan Ahold om meer transparantie te betrachten met betrekking tot het behalen van de gestelde targets en ook meer dan nu het geval is. Hoewel zij zich bewust is van de commerciële sensitiviteit die mogelijk heerst omtrent voorafgaande publicatie van gestelde targets, ziet zij wel degelijk ruimte voor transparantie achteraf om het voor aandeelhouders inzichtelijker te maken. Zij geeft aan dat ook over bijvoorbeeld de behaalde positie van Ahold binnen de door de onderneming gekozen peer group voor het benchmarken van de Total Shareholder Return prestatie aan aandeelhouders meer duidelijkheid verschaft kan worden. Ten slotte merkt zij op dat de huidige target range voor beloningen op basis van de Total Shareholder Return de mogelijkheid open laat van toekenning wanneer de behaalde Total Shareholder Return van Ahold beneden de mediaan van de peer groep ligt. In haar visie dient enkel bovengemiddelde prestatie extra beloond te worden. Zij verzoekt het remuneratiecomité de suggestie te willen meenemen om geen uitkering van beloningen op basis van behaalde Total Shareholder Return te doen ingeval van een TSR-prestatie van Ahold beneden de mediaan. Zij verzoekt om een reactie op haar punten voor wat betreft het beloningsbeleid. Zij geeft aan dat zij daarna zal spreken over de werknemersrelaties.

De voorzitter geeft het woord aan de heer Doyer.

De heer Doyer geeft aan dat in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van tweeduizendelf (2011) is gezegd dat de Raad van Commissarissen in tweeduizendelf (2011) naar het beloningsbeleid zou kijken. Hij merkt op dat de aandeelhouders op een gegeven moment ook hebben gezien dat er in tweeduizendelf (2011) fundamentele wijzigingen waren in de Raad van Bestuur van Ahold en dat de heer Boer en zijn team een hele nieuwe strategie hebben opgezet. Hij wijst erop dat op een gegeven moment de Raad van Commissarissen er heel terecht voor

heeft gekozen om eerst te wachten tot het team compleet en de strategie bepaald was om op basis daarvan naar het beloningsbeleid te gaan kijken. Hij merkt op dat het dus correct is dat de Raad van Commissarissen dat in tweeduizendtwaalf (2012) zullen doen en met eventuele aanpassingen in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van tweeduizenddertien (2013) zullen komen. Hij heeft de suggesties van mevrouw Bronsdijk gehoord. Hij dankt haar hiervoor en zal deze meenemen.

Mevrouw Bronsdijk gaat vervolgens nader in op de werknemersrelaties. Zij geeft aan dat initiatieven van vakbonden om werknemers van Giant Carlisle te wijzen op hun recht zich aan te sluiten bij een vakbond de afgelopen twee (2) jaar tot commotie hebben geleid en tijd van het management hebben opgeëist. Zij merkt op dat het management de betreffende medewerkers schriftelijk heeft geïnformeerd over de vakbonden en daarbij heeft aangegeven de voorkeur te hebben zonder tussenkomst van vakbonden met medewerkers te willen werken. Zij wijst erop dat deze communicatie door sommige werknemers en andere stakeholders echter als intimiderend is ervaren en dat dit op gespannen voet staat met Ahold's commitment aan de uitgangspunten van de Global Compact van de Verenigde Naties, welke stellen dat werknemers niet moeten worden gehinderd in de vrijheid van vakvereniging. Zij vindt het bemoedigend dat de stijl in de recente communicatie is aangepast en dat het belang van collectieve onderhandelingen in de Code of Conduct van Ahold is herbevestigd, waarmee de vrijheid van vakvereniging als zodanig door Ahold wordt onderschreven. Zij geeft aan dat zij graag ziet dat de informatievoorziening die als intimiderend wordt ervaren in de toekomst achterwege blijft en dat het bestuur van Ahold ervoor zorg draagt dat het beleid van Ahold ook daadwerkelijk op lokaal niveau, in dit geval door het management van Giant Carlisle in letter en geest wordt uitgevoerd, zodat werknemers vrij zijn om te bepalen of ze zich wel of niet bij een vakbond willen aansluiten. Zij merkt op dat er verder in de Code of Conduct bijvoorbeeld ook wordt gewezen op het belang van de veiligheid van medewerkers. Zij wijst erop dat hoewel er op divisieniveau initiatieven zijn op het gebied van veiligheid van werknemers, zij nog geen wereldwijd programma ziet. Zij vraagt hoe Ahold garandeert dat dit vraagstuk en ook andere punten uit de Code of Conduct op lokaal niveau worden geïmplementeerd en dat er op de naleving daarvan wordt toegezien. Zij wijst erop dat tevreden werknemers van belang zijn voor het succes van Ahold en zij betreurt daarom dat het onderzoek naar werknemerstevredenheid in tweeduizendelf (2011) wederom niet heeft plaatsgevonden onder de Amerikaanse werknemers. Zij heeft begrepen dat dit onderzoek in tweeduizendtwaalf (2012) wel zal plaatsvinden en gaat ervan uit volgend jaar in het verslag te kunnen lezen wat de uitkomsten daarvan zijn. Zij vraagt ook om transparantie over het gebruik van communicatiemiddelen die beschikbaar zijn voor werknemers om eventuele zorgen en/of klachten bij het management aan de orde te stellen. Zij vraagt Ahold te bevestigen of en wanneer het deze informatie zal publiceren.

De voorzitter geeft aan dat hij eerder zei dat hij dit onderwerp wilde behandelen wanneer de directe betrokkenen hierover het woord voeren, maar dat hij alvast een algemene reactie wil geven. Hij stelt dat allereerst bij hem in elk geval de gedachte leeft dat bij Ahold de zorg voor de werknemer, respect voor de werknemer en bescherming van de werknemer één van de belangrijkste prioriteiten is in de hele bedrijfsvoering. Hij wijst erop dat het niet alleen een prioriteit is bij Ahold maar ook een passie. Hij verwerpt dan ook stellig, voordat hij zelfs maar op de inhoud van de specifieke kant van de vraag ingaat, het idee dat Ahold de UN Global Compact of de Rechten van de Mens en dergelijke zou schenden. Hij wijst erop dat hier geen sprake van is

in wat Ahold doet. Hij geeft vervolgens aan dat in de Verenigde Staten bij de hele gang van zaken tussen de onderneming, werknemers en vakbond het belangrijkste principe is dat een werknemer zelf de keuze moet maken of hij wel of niet bij een vakbond is aangesloten. Hij merkt op dat de vakbond daar wel zijn best voor doet en uiteraard ook het recht toe heeft. Hij wijst erop dat ook de onderneming een legitiem recht heeft om een eigen standpunt in te nemen en een eigen stuk voorlichting te geven over wat zij het liefst zou hebben. Hij merkt op dat het helemaal niet is verboden om als ondernemer te stellen dat men liever niet met de vakbond wil werken, zolang men erkent dat de werknemers uiteindelijk de vrije keus hebben om zelf die beslissing te nemen. Hij geeft aan dat mevrouw Bronsdijk het feit dat Ahold een voorkeur uitspreekt voor iets erg snel vertaalt naar een afbreuk op rechten en dergelijke. Hij wijst erop dat hier helemaal niets van waar is.

Mevrouw Bronsdijk geeft aan dat de voorzitter haar niet iets heeft horen zeggen over de afbreuk van rechten, maar dat het haar erom gaat dat mensen in vrijheid hun mening kunnen geven.

De voorzitter merkt op dat ook de ondernemer het recht heeft om in vrijheid een standpunt te geven.

Mevrouw Bronsdijk vraagt of werknemers zich niet geïntimideerd hoeven te voelen.

De voorzitter geeft aan dat niemand zich geïntimideerd hoeft te voelen en hij verwierpt opnieuw het idee dat er intimidatie aan te pas komt. Hij merkt op dat hier geen sprake van is en dat het beleid van Ahold dit niet toelaat. Hij geeft vervolgens het woord aan de volgende spreker.

Mevrouw Hepner geeft het volgende aan:

“Good afternoon. Thank you, Mr. Chairman. My name is Michelle Hepner. I am here representing the UFCW International Pension Fund, a large and long-term investor in Ahold. Also I have been a very proud Ahold employee in Giant of Landover for thirty-seven (37) years. I am also a UFCW union steward at my store. Mr. Chairman, we have a great company and I believe we are honored here today by the presence of other employees and retirees from here in the Netherlands as well as from the US. The investment fund which I represent believes that it is employees like these who work hard on the frontlines that create value for our shareholders. So Mr. Chairman, will you and the Board join me in asking all the Ahold retirees and employees in the room to please stand and be recognized for their service to our shareholders.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“Please do.”

Mevrouw Hepner geeft het volgende aan:

“Thank you. Wow, didn’t that feel good? It feels good to recognize those on the frontlines. That’s why I am very much dismayed to learn Mr. Chairman that my co-workers at Giant of Carlisle banner in nearby Richmond Virginia aren’t getting the same respect that they deserve. They are facing stiff opposition from their American managers when they try to form the same kind of union labor management partnership between Ahold and UFCW that we have in our stores of Giant of Landover. When I went to Richmond myself, I experienced your management’s harassment firsthand. I just wanted to have a calm and rational discussion with my co-workers about their workplace rights. Instead I was treated like a criminal. One manager told me that I was not an employee, but that I was an actress dressed in a Giant uniform. They called the police on me and asked me to leave the store. I worked, again, for Giant for thirty-seven (37) years. This behavior was completely irrational and insulting. So today I am here to ask a simple question. When will Giant Carlisle management stop harassing the employees and sit down with UFCW to have a

rational discussion about how Giant Carlisle workers can exercise their basic human right to a free and fair choice on whether or not to have a union?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"I am sure you know deep down that the employees of Giant Carlisle have the freedom to choose whenever they want whether or not to join a union. I am sure you know it is totally outside the policy of the company to harass people in any way in making that choice and we do not harass people. We are very proud of the record we have as company in working towards a very constructive, frank and positive relationship with the unions in many of our operations. You know that. And I do not accept, I do not accept, the allegation that you are making. And therefore I have nothing to basically promise, because I do not believe that there is any attempt to intimidate anyone."

Mevrouw Hepner geeft het volgende aan:

"Mr. Chairman, I don't think you quite answered my question. I sat on our union's negotiating committee this year. We recently concluded an agreement with Giant of Landover. This is a win-win for our employees as well as for the shareholders. But when I asked the high-ranking officials during our negotiations about the situation at Giant of Carlisle they told me they were not authorized to discuss this with me. Mr. Chairman, who is authorized to discuss with UFCW workers about the basic rights at Giant of Carlisle and when will they agree to meet with us?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"I think it is obvious you should not ask in Giant Landover questions related to the operations of Giant Carlisle. Those should be raised and discussed within Giant Carlisle. And it is totally appropriate for someone in Giant Landover to tell you that he is not authorized to speak about something outside his company."

Mevrouw Hepner geeft het volgende aan:

"Mr. Chairman, I sit down now, but I have to tell you I am extremely disappointed. I have come all the way here from the US. I love this company. I have given it most of my life, thirty-seven (37) years, and I know that we can do better with our Giant of Carlisle company. Our company does not need to harass people who want a union. It is not too much to ask you to put an end to the harassment and to begin a discussion to improve labor relations at Giant of Carlisle. Thank you."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"We all love this company: everyone on this side of the podium and everyone in this room. We all love this company. We are all proud of this company and I strongly take exception to anyone just throwing mud at the record of a company that is exemplary when it comes to the treatment of its people. So I deeply regret that you made the whole trip to the Netherlands to end up being disappointed by my answers, but I am sure you knew what my answers would be and they will remain that way. Thank you very much."

Mevrouw Barrentine geeft het volgende aan:

"Good afternoon, Mr. Chairman, my name is Tracy Barrentine. I represent the IBT general fund, a long-term investor of Ahold. Like Michelle who spoke earlier, I am a loyal Ahold employee of many years. I work in Steven City, Virginia. The investor I represent is concerned that management at Giant of Carlisle is engaged in a high-risk campaign against workers' rights that is going to harm our company. Here is an example. Last year, while I was working in the bakery in our store, my manager distracted me from doing my work and serving my customers. Rather than allowing me to do my job at value to the shareholders, he insisted that I look at a letter from

Rick Herring, president of Giant of Carlisle. Have you seen this letter about the alleged evils of union? It is a shameful letter. I am appalled that money and time are being misused to send intimidating letters filled with lies about unions. It is wrong. He said that we would lose our jobs because of the union. Mr. Chairman, do you think we should lose our jobs because we support the union?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"No. And no one anywhere within Carlisle thinks differently."

Mevrouw Barrentine geeft het volgende aan:

"Then why is Mr. Herring allowed to write these letters to us? If somebody worked for me and I found out that rather than supporting the employee who is working hard trying to serve their customers he was being harassed and intimidated, I would put an end to it."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Madam, could I ask you one thing. If you have a letter that you receive from one of your management that you believe conflicts with rights, with descent behavior, you don't need to make a trip to the Netherlands. You can find ways to get this letter in the right hands for it to be looked upon to see whether they indeed represent what you say."

Mevrouw Barrentine geeft het volgende aan:

"I do have letters. I tried to talk to..."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Yes, but I would say you do not need to come all the way to the Netherlands. The company has many channels, one of which is, as you know, one that doesn't even require you to identify yourself if you are concerned. And I see no reason for you to have to come here, make a long trip, incur a big expense, take the time of this meeting for something you could have done so easily otherwise. Go on."

Mevrouw Barrentine geeft het volgende aan:

"Excuse me, have you seen these letters?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"I am telling you if you want me to see it you will have to send it to me or to send it to your management and it will get to me. But I told you, you should not make such a big trip."

De heer Spanjer geeft aan dat hij het heel leuk vindt dat mevrouw Heijn in de vergadering aanwezig is. Hij merkt op dat in het jaarverslag staat dat de kernactiviteit van Ahold het verkopen van levensmiddelen in supermarkten is en hij vindt daarom de cijfers van Ahold USA toch wel heel erg een 'Bammetje', waarop een 'Bamkaart' wordt gespeld van zes komma zes procent (6,6%). Hij wijst erop dat in het Nederlandse jaarverslag op bladzijde drieëntwintig (23) valt te lezen dat daar ook de benzine is meegeteld en dat er uiteindelijk maar iets van twee komma negen procent (2,9%) aan levensmiddelen verkocht wordt. Hij merkt op dat het verkopen van levensmiddelen, en niet benzine, de kernactiviteit is van Ahold. Hij vraagt waarom er dan toch zes komma zes procent (6,6%) in het jaarverslag staat. Hij vraagt zich af of dat misschien mooi staat en of de voorzitter daar zijn 'Bamkaart' voor uitspeelt. Hij vindt het een beetje zielig dat de voorzitter hiervoor 'Bamkaarten' gebruikt.

De voorzitter geeft aan dat hij zijn 'Bamkaart' niet gebruikt. Hij verzoekt de heer Spanjer zijn betoog te vervolgen en merkt op dat hij hem waarschijnlijk zal horen zeggen dat zij een grotere bonus zullen ontvangen.

De heer Spanjer geeft aan dat dit niet het geval zal zijn omdat de 'Bamkaart' bewust achtergehouden betekent.

De heer Boer geeft aan dat de Raad van Bestuur niets bewust achterhoudt en gewoon de omzetgroei rapporteert waartoe ook benzine behoort. Hij merkt op dat zoals bekend in Amerika benzine een belangrijk onderdeel is van de loyaliteit van Ahold naar haar klanten. Hij wijst erop dat Ahold via de winkel voor benzinekortingen voor haar klanten spaart en dat benzine een heel belangrijk wapen is in de concurrentiestrijd daar.

De heer Spanjer merkt op dat er wordt gezegd dat Ahold een aantal loyaliteitsinitiatieven heeft, dat klanten de plaats in de winkel moet vinden en dat ze liefst drie (3) keer per dag moeten terugkomen als ze wat vergeten zijn. Hij noemt dit een leuk idee, maar wijst erop dat Ahold wel een stel blunders heeft gemaakt in tweeduizendelf (2011) en tweeduizendtwaalf (2012) en dat hij dit erg jammer vindt. Hij merkt op dat Ahold kleine producten aanbiedt ter gelegenheid van het honderdvijfentwintigjarig bestaan van Albert Heijn, maar dat twaalf (12) producten er al niet meer zijn. Hij wijst erop dat in distriFood staat dat deze producten in het najaar terugkomen, maar dat dan 'de slagroom op de taart' al minder is geworden. Hij vindt dit erg jammer. Hij geeft aan dat er daarvoor nog een aantal blunders waren en geeft de voorbeelden van de Disneypoppen die halverwege de actie er ook niet meer waren en de theeproducten die op waren. Hij vraagt zich af waarom daar niet voldoende van ingeslagen wordt. Hij vraagt zich ook af waarom Ahold niet inspeelt op de Ramadan omdat hij Turken en Marokkanen op een lokale televisiezender in Amsterdam West hoorde zeggen dat de Ramadan voor hen is wat Kerstmis is voor de Nederlanders. Hij vraagt zich af waarom Ahold in een dergelijke periode niet een beperkt assortiment daarvoor kan aanbieden. Hij geeft aan dat er wordt geroepen dat de winkel een plaats voor iedereen moet zijn en hij stelt voor om dan ook aan die mensen te denken. Hij verzoekt Ahold om die suggestie mee te nemen.

De heer Spanjer geeft vervolgens aan dat hij pas in de loop van de vergadering hoorde dat het beloningsbeleid niet in tweeduizendelf (2011) aan de aandeelhouders wordt voorgelegd, maar pas in tweeduizendtwaalf (2012). Hij vindt het jammer dat dit niet in de opening is genoemd, maar hij begrijpt waarom dat pas in het jaarverslag van tweeduizendtwaalf (2012) aan de orde komt. Hij vraagt of het mogelijk is om ook het dividendbeleid mee te nemen in het beloningsbeleid, waarbij het beloningsbeleid voor een gedeelte afhankelijk wordt van het dividendbeleid. Hij verzoekt dit uit te werken zodat de aandeelhouders dit volgend jaar in het jaarverslag te zien krijgen. Hij wijst erop dat dit ook gebeurt bij andere grote organisaties zoals DSM.

De voorzitter geeft aan dat dit is genoteerd.

De heer Spanjer merkt op dat noteren en doen wat hem betreft twee verschillende zaken zijn, maar dat de vraag is of het ook wordt gedaan.

De voorzitter geeft aan dat de aandeelhouders de voorzitter van het remuneratiecomité ideeën kunnen geven en dat dit al eerder is gebeurd. Hij merkt op dat het idee van de heer Spanjer ook wordt meegenomen.

De heer Spanjer spreekt de hoop uit dat de voorzitter van het remuneratiecomité zijn idee niet halverwege zal verliezen. Hij vraagt vervolgens of bij ICA, waar Ahold zestig procent (60%) van de aandelen en vijftig procent (50%) van het stemrecht heeft, ook de Euro Shopper producten in de schappen te verkrijgen zijn. Hij weet dat Euro Shopper producten door een aantal retailers in Europa wordt ingekocht, maar hij vraagt zich af of ICA daar ook onder valt.

De heer Boer geeft aan dat ICA daar ook onder valt, maar dat ICA de naam Euro Shopper heeft vervangen voor ICA Basic. Hij wijst erop dat ICA wel gezamenlijk met Ahold inkoopt zodat ICA dezelfde producten verkoopt met dezelfde specificaties en dezelfde kwaliteit en daar dus het voordeel van heeft.

De heer Spanjer merkt vervolgens op dat ICA een bank heeft. Hij vraagt zich af welke gevolgen dat heeft met betrekking tot Sarbanes Oxley en welke gevolgen de bank heeft voor Ahold gezien de steeds strengere bankenregels die uit Basel komen.

De heer Boer geeft aan dat er sprake is van een beperkte bank in ICA, die met name gericht is op het spaargedrag van klanten met als belangrijke reden om de klanten te binden. Hij wijst erop dat ICA, en dus ook Ahold, daar voldoet aan alle normen en voorwaarden die belangrijk zijn voor de bankenwetgeving.

Een spreker complimenteert de voorzitter met de door hem gegeven antwoorden en de heer Boer met zijn zeer korte en bondige presentatie die precies een goed overzicht geeft van hoe Ahold er op het ogenblik voor staat. Hij complimenteert het bestuur ook met het inzetten van een acteur op de televisie. Dit lijkt hem één van de grote elementen in de omzetgroei van Ahold. Hij merkt op dat Ahold met de originaliteit en de meeslepende wijze waarop dat gaat een ongelooflijke hoeveelheid goodwill heeft kunnen bereiken. Hij verwijst vervolgens naar de stunt die Ahold uithaalt met betrekking tot de kleine producten die klanten krijgen wanneer ze een bepaalde afname realiseren bij de winkels van Albert Heijn. Hij vindt het echter jammer, zoals hij in het weekend heeft gelezen in NRC Handelsblad, dat in de eerste week van de vijf weken durende exercitie al die producten al zijn uitverkocht. Hij merkt op dat Ahold in de planning en in het vooruitzicht van hoe dat zou lopen toch op wat ervaring zou moeten kunnen stoelen. Hij wijst erop dat dit in het verleden erg goed ging, maar dat het nu volkomen mis is en dat er in feite in vier (4) van de vijf (5) weken geen omzetgroei aan verbonden is. Hij vindt dit bijzonder jammer en vraagt wat het antwoord van de Raad van Bestuur hierop is.

De heer Boer geeft aan dat hij de opmerkingen wil corrigeren. Hij merkt op dat de actie van Ahold inderdaad zeer succesvol is. Hij wijst erop dat wat in de kranten heeft gestaan met name gaat over de speelgoedartikelen die verkocht werden zoals kleine kassaatjes, de schotjes en dergelijke. Hij wijst erop dat het speelgoed dat Ahold voor Albert Heijn in tienduizenden en honderdduizenden stuks had ingekocht in één week was uitverkocht, maar dat de kleine miniatuurproducten nog volop te verkrijgen zijn en ook de komende weken nog weggegeven kunnen worden bij de boodschappen, zodat het de omzet zoals terecht opgemerkt stimuleert.

Dezelfde spreker vraagt zich af of dit zo is. Hij merkt op dat hij zelf uit de Achterhoek komt en dat hij bij de Albert Heijn daar geen klein artikeltje meer kan kopen.

De heer Boer geeft aan dat de kleine artikeltjes die klanten konden kopen inderdaad zijn uitverkocht, maar dat de gratis artikelen die Albert Heijn weggeeft tussen de voorbeeldverpakkingen van merkartikelen en dergelijke nog gewoon bij de kassa te krijgen zijn en dus nog niet uitverkocht kunnen zijn.

De heer Brenner geeft het volgende aan:

"Thank you Mr. Chairman, my name is Aaron Brenner. I am here representing the GCIU interlocal pension fund. We are a large long-term Ahold shareholder. I am also an individual shareholder and I work for the United Food and Commercial Workers' union. We have a lot invested in this company both as employees and as shareholders and we would like to see it succeed for a very

long time. Now, I want to take note that Mr. Dahan asked several speakers not to speak about what they are not familiar with. But the answer that you gave to both of my colleagues from the United States seemed to suggest that you yourself are not aware of some of the facts in this case about what is taking place in the United States. Now we have collected here, and we have now given you one, and we would like to give to the entire Board, a set of documents that illustrates to us that the company Giant Carlisle in the United States is engaged in what we would call a campaign. You can call it a policy. You can call it whatever you want. But the intent of this is to prevent unionization of that division. It is our opinion that this violates the UN Global Compact that the company has pledged to uphold. These kinds of activities are intimidating to workers as they have already discussed. And so what I ask is: why is it that you continue this policy, are you aware of it, and is each of the Supervisory Board members aware of it? And can they tell us, yes or no, that they have seen these letters or they have reviewed this type of policy? And let me just end, because I think this is important to shareholders for several reasons. It represents a risk to the company to have this kind of behavior. We risk our brand. We risk our reputation. We cause workplace conflict. We risk our productivity. And so we would like you to explain to us: have you reviewed this policy, has the Supervisory Board reviewed this policy? Thank you."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"We define policy in the Board and we see to it that all management live within the policy and I repeat what I said earlier that we are not aware of any violation of our policy. We are not aware of any violation of any Compact. We are not aware of any violation of US regulations or laws and if we became aware of it we would take appropriate action. And what you have told me does not change my position. If you have any material you want to leave behind for us to consider on the assumption that we are not aware about it please do so. But I will also say to you, just like I said to the person that spoke earlier, that if you have material that you believe we should see because it represent evidence that we are not doing what we are supposed to do as a company, then you do not need to take a trip to the Netherlands. There are many channels available to you and to anyone you represent to do so. So I have nothing more to add."

De heer Brenner geeft het volgende aan:

"Thank you, Mr. Chairman. I appreciate that. I would like to ask one follow-up question if I may. We love the Netherlands and we like coming here. The people are very nice."

De voorzitter geeft het volgende aan:

"It is a beautiful country to enjoy."

De heer Brenner geeft het volgende aan:

"It is a wonderful country. And we would really prefer not to have to come, but we represent seventy thousand (70,000) Ahold employees. We are a significant stakeholder in this company. As I said before we are very interested in the success of the company. We have tried on multiple occasions to have a dialogue with the management of Ahold at each level. We have asked to speak with the management at Giant Carlisle. We have asked to speak to the management in the stores. We have asked to speak to the management at Ahold USA. And we asked to speak to the corporate Executive Board. And in each case we have been denied. We have not been allowed to meet. So as a significant stakeholder, who is concerned about the employees at this company and the long-term success of this company, why is it that the company won't enter into a dialogue with those of us who care very deeply and work very hard?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

“This is not the way to make the choice as to whether or not employees of a given company become unionized. This is not the way to do it. It doesn’t go through a dialogue with management. It goes through the ballot. And you know this is what it is. It is very sad to say that we are not going to really achieve any progress towards common ground if what it is you are basically advocating is for that company which is not unionized to become unionized and where the management of that company is trying to convince everyone that it is not in their interest to be unionized, which is their fair right. Just like you have rights, they have rights.”

De heer Brenner geeft het volgende aan:

“You have misunderstood. With all due respect, sir, you have misunderstood our request. Our request is not for the unionization of Giant Carlisle. That is not our request. Our request is for a discussion about how workers at Giant Carlisle may exercise their rights under international labor standards. We are not asking for unionization at that place. We are asking for a discussion with the company, because we believe the activities of this company have threatened the company and threatened its performance by resisting the exercise of those rights. So, all we are asking for is a dialogue to discuss those rights.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“I do not share your belief or your concern, but I will convey your request to the management concerned and you will be advised.”

De heer Brenner geeft het volgende aan:

“I appreciate that. I will sit down, but I just want to say this will not go away.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“I understand.”

De heer Brenner geeft het volgende aan:

“We would like to leave you, the entire Supervisory Board and the Corporate Executive Board with these pieces of information and we would also like if we could at the end shake hands and meet you the Supervisory Board.”

De voorzitter geeft het volgende aan:

“I will shake hands with you any time.”

De heer Brenner geeft het volgende aan:

“Thank you very much. I appreciate that. I look forward to a friendly discussion. Thank you.”

De heer Ferrier geeft aan dat hij werkzaam is in Nieuwegein bij het LVC, het Landelijk Vers Centrum van Albert Heijn, en dat hij de kadergroep van FNV vertegenwoordigt. Hij merkt op dat zijn vraag gaat over de medezeggenschap bij Albert Heijn en vraagt of de Raad van Bestuur het normaal vindt dat een derde deel van de zetels van de ondernemingsraad bij Albert Heijn wordt bezet door vertegenwoordigers van het management en leidinggevenden. Hij wijst erop dat daartegenover staat dat een vertegenwoordiger van winkelpersoneel gemiddeld twaalfduizend (12.000) werknemers vertegenwoordigt en ook slechts voor een derde is vertegenwoordigd in de Raad. Hij vraagt of de Raad van Bestuur dit recht vindt doen aan de bedoeling van de Nederlandse wet op de ondernemingsraad en de werknemersparticipatie. Hij vraagt wat de Raad van Bestuur zal ondernemen richting het Nederlandse management om ervoor te zorgen dat de Nederlandse wet op de ondernemingsraden wordt nageleefd en dat recht wordt gedaan.

De voorzitter vraagt of deze vragen aan de rechter zijn voorgelegd en zich bij de rechtbank bevinden.

De heer Ferrier geeft aan dat hem bekend is dat er een zaak loopt bij de rechtbank maar dat dit niet zijn vraag is.

De voorzitter geeft aan dat de Raad van Bestuur niet over een zaak kan praten die bij de rechtbank ligt.

De heer Boer geeft aan dat een andere zaak bij de rechtbank ligt. Hij merkt vervolgens op dat volgens hem duidelijkheid bestaat binnen zowel de ondernemingsraad als binnen Ahold en dat binnen het bedrijf Ahold Nederland heel duidelijk discussie is geweest over de samenstelling van de ondernemingsraad, dat Ahold volgt en ondersteunt.

Mevrouw Bijl geeft aan dat zij spreekt namens aandeelhouder Van Vlaanderen en dat zij ook spreekt in naam van de Coalition of Immokalee Workers van tomatenplukkers in Florida. Zij merkt op dat de heer Benitez, landarbeider en mensenrechtenleider uit de Verenigde Staten, in de aandeelhoudersvergadering van tweeduizendelf (2011) vroeg waarom Ahold weigert om aan het Fair Food Programma deel te nemen van de tomatenindustrie van Florida en weigert een premie voor een eerlijker loon te betalen, dat andere belangrijke voedingsmiddelenbedrijven zoals MacDonalds, Burger King en Subway wel al betalen. De heer Benitez vroeg waarom Ahold weigert om zijn inkopen te verbinden aan de ondersteuning van hogere arbeidsnormen voor de arbeiders in de aanvoerketen. Zij wijst erop dat de heer Benitez niet in de aandeelhoudersvergadering van tweeduizendtwaalf (2012) aanwezig kan zijn omdat de landarbeiders, uit frustratie over Ahold's claims van een permanente dialoog die volgens hen niets anders dan retoriek bleken te zijn, op het moment van de vergadering in Landover staan bij het hoofdkantoor van Ahold's dochter Giant Food om samen met andere werknemers, religieuze prominenten, studenten en klanten deze vragen in een publiek protest voor te leggen. Zij geeft aan dat werknemers en hun bondgenoten op de donderdag voorafgaande aan de aandeelhoudersvergadering protesteerden bij de kantoren van de andere Ahold dochter Stop & Shop in Massachusetts, waar vertegenwoordigers van het bedrijf weigerden in gesprek te gaan met hun leiders en dat hetzelfde gebeurde op de vrijdag voorafgaande aan de aandeelhoudersvergadering bij het VS hoofdkantoor van Ahold in Carlisle, Pennsylvania. Zij merkt op dat werknemers en hun bondgenoten op de zaterdag en zondag voorafgaande aan de aandeelhoudersvergadering protesteerden bij winkels van Ahold in Philadelphia en New York. Zij geeft aan dezelfde vraag te hebben als die in de Verenigde Staten op straat geroepen wordt en in de pers gesteld wordt. Zij vraagt wanneer Ahold gaat deelnemen aan het Fair Food Programma. Zij wijst erop dat de met Ahold direct vergelijkbare concurrent, de in Duitse handen zijnde supermarktketen, Trader Joe's is toegetreden tot het programma. Zij vraagt waarom Ahold weigert zijn inzet voor maatschappelijk verantwoord ondernemen waar te maken door te doen wat andere ethische bedrijven al aan het doen zijn. Zij voegt hier aan toe dat vanuit Nederland en elders in Europa deze kwestie op de voet gevolgd wordt, omdat het verzekeren van fatsoenlijke arbeidsnormen in de keten nog onvoldoende is waargemaakt. Zij geeft aan dat een Fair Food programma waar de werkers zelf een stem in hebben en waar een premie voor een eerlijk loon in is vastgelegd voor de grote retailers een vanzelfsprekende zaak moet worden. Zij vraagt waarom Ahold niet deelneemt aan het Fair Food Programma in Florida.

De voorzitter verzoekt de heer Hijmans van den Bergh om hierop te reageren.

De heer Hijmans van den Bergh dankt mevrouw Bijl voor haar vragen. Hij geeft aan dat hierover in tweeduizendelf (2011) vrij uitgebreid is gesproken en dat hij niet helemaal zal herhalen wat hij destijds hierover heeft gezegd omdat mevrouw Bijl de discussie daarover kent. Hij legt uit dat

Ahold begin tweeduizendtien (2010) de inkoop van tomaten in het betreffende gebied in Florida heeft geschorst omdat er geruchten waren over misstanden. Hij geeft aan dat Ahold daarna een uitgebreid onderzoek heeft gedaan en dat de uitkomst daarvan was dat die misstanden er niet waren. Hij wijst erop dat Ahold toen ook uitgebreid overleg heeft gevoerd in overeenstemming met zijn verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de telers allemaal aan de standards of engagement van Ahold zouden voldoen. Hij geeft aan dat ze dit doen. Hij merkt op dat zoals mevrouw Bijl en de gast van vorig jaar weten er toen ook uitgebreid bezoek is geweest en dat er regelmatig bezoeken en gesprekken zijn. Hij licht toe dat vervolgens de telers ook zijn aangesloten bij de Code of Conduct van de CIW die mevrouw Bijl vertegenwoordigt. Hij constateert dat derhalve de suggestie dat Ahold en de CIW recht tegenover elkaar zouden staan op dit punt niet helemaal juist is en dat Ahold en de CIW alleen een verschil van mening hebben over het 'penny per pound' programma. Hij legt uit dat naast de Code of Conduct waar niet Ahold maar de telers bij zijn aangesloten en naast het feit dat de telers de standards of engagement van Ahold hebben geaccepteerd, de CIW ook een 'penny per pound' programma heeft waarnaar mevrouw Bijl kennelijk refereert als het Fair Food Program. Hij wijst erop dat Ahold niet meedoet aan dit programma en dat hij de reden hiervoor ook in tweeduizendelf (2011) heeft gegeven. Hij legt uit dat de reden is dat Ahold 'fair market prices', de prijzen in de markt, betaalt en niet rechtstreeks in contract wil treden met de werknemers, die een verhouding hebben met de telers. Hij merkt op dat hoewel Ahold niet aan het 'penny per pound' programma meedoet, de telers waarvan Ahold afneemt wel degelijk voldoen aan de standards of engagement van Ahold en dat zij mede daardoor ook voldoen aan de Code of Conduct van de CIW. Hij wijst erop dat Ahold dit in de gaten blijft houden en dat er ook in tweeduizendtwaalf (2012) weer een onderzoek is geweest om te kijken hoe het daar nu gaat. Hij merkt ten slotte op dat dit wat Ahold betreft ook een continuüm is.

Mevrouw Bijl geeft aan dat er inderdaad een brief door Ahold is verstuurd waarin Ahold stelde dat er 'fair market prices' betaald worden en dat er met telers gesproken is, maar dat één van de problemen is dat dit niet openbaar is en dus niet inzichtelijk is voor buiten. Zij merkt op dat ook heel onduidelijk is wat 'fair market prices' zijn en dat zoals iedereen weet grote miljardenbedrijven als Ahold door de grote inkoopmacht een grote stem hebben in het verlagen van prijzen bij aanbieders. Ze legt uit dat dit wereldwijd een probleem is voor aanbieders van bijvoorbeeld tomaten omdat tuinders en farmers onder druk staan en dat het noodzakelijk is hier inzicht in te krijgen. Zij wijst erop dat het 'penny per pound' programma een onderdeel is van het programma in Florida dat juist is ingesteld om inzicht te hebben in die prijzen waarbij een jarenlange onderbetaling van tomatenplukkers hersteld wordt. Zij merkt op dat als Ahold niet meedoet aan dat programma er geen enkel beeld is dat Ahold meedoet aan het herstellen van de jarenlange achterstelling van tomatenplukkers waar ook zaken van slavernij onderdeel van waren en waar veel meer inzet gepleegd moet worden om die omstandigheden te verbeteren. Zij geeft aan dat Ahold eerder onder andere ook heeft verwezen naar de wet- en regelgeving, maar dat de Rekenkamer van de Verenigde Staten heeft geconstateerd dat daar zwaar onvoldoende naleving en controle op is en dat transparante samenwerking in die sector daarom van belang is om daar verbetering in te brengen.

De voorzitter dankt mevrouw Bijl voor haar reactie waardoor iedereen helemaal op de hoogte is van wat het onderwerp betekent.

De heer Nagel Soepenbergh geeft aan dat hij gepensioneerd research manager is van Tata Steel Europe en dat hij een vraag heeft voor de heer Boer. Hij merkt op dat hij enkele jaren geleden met de heer Moberg een vrij fundamentele discussie had over het diversificatiebeleid van Ahold en dat het toen ging over retail en Food Service in Amerika en Europa. Hij geeft aan dat Food Service is afgestoten omdat het 'too remote' was. Hij ziet nu Bol.com bij Ahold komen en dit lijkt hem ook een behoorlijke afstand hebben tot de hoofdactiviteit van Ahold. Hij vraagt wat de fundamentele overweging is om nu wel met Bol.com te doen wat Ahold toen niet met Food Service deed.

De heer Boer geeft aan dat het grote verschil is dat Bol.com rechtstreeks met consumenten werkt terwijl Food Service een wholesaler en dus eigenlijk een heel ander segment was. Hij legt uit dat Food Service dus een tussenhandelaar was naar restaurants en cateraars terwijl Bol.com niets anders is dan retail op het internet. Hij merkt op dat Bol.com daarbij natuurlijk verder wegschuift in de categorieën en wat meer non-foodproducten heeft. Hij geeft aan dat de heer Nagel Soepenbergh in de komende jaren in de hele wereld van het internet een vermenging zal zien van food en non-food producten. Hij wijst erop Amazon.com in Amerika is gestart als een non-food retailer, maar inmiddels ook heel veel food in Amerika verkoopt. Hij merkt op dat van daaruit op het internet ten aanzien van directe consumenten een vermenging is te zien van food en non-food producten. Hij wijst erop dat het voordeel van internet is, dat Ahold geen winkels daarvoor nodig heeft, maar toch met een logistieke achterkant de klanten kan bedienen met een breed assortiment.

De heer Nagel Soepenbergh vraagt of hij goed begrijpt dat de activiteiten van Bol.com in het verlengde liggen van die van Ahold.

De heer Boer geeft aan dat dit zeker het geval is.

De heer Van der Velden geeft aan dat hij spreekt namens de VBDO, de Vereniging van Beleggers in Duurzame Ontwikkeling en dat ook hij een vraag heeft over mensenrechten en ketenbeheer. Hij merkt op dat in tweeduizendelf (2011) de OESO zoals bekend een aantal richtlijnen heeft herzien voor multinationals en ook een hoofdstuk heeft toegevoegd over mensenrechten. Hij wijst erop dat op zestien (16) juni tweeduizendelf (2011) heel veel bedrijven dat hoofdstuk hebben ondersteund en dat de herziene richtlijnen er onder andere voor zullen zorgen dat bedrijven in toenemende mate hun directe impact op mensenrechten kunnen laten zien. Hij merkt op dat het niet alleen de eigen activiteiten betreft, maar ook de activiteiten die door de leveranciers worden ontplooid. Hij heeft begrepen in tweeduizendelf (2011) dat Ahold ongeveer zesduizend (6.000) leveranciers heeft, dat er daarvan door Ahold zelf vijfhonderdvijfenzestig (565) zijn geïdentificeerd als hogerisicoleveranciers en dat van die hogerisicoleveranciers ongeveer honderdelf (111) een audit hebben gekregen. Hij constateert dat er nog tachtig procent (80%) overblijft en dat vierhonderdvierenvijftig (454) leveranciers nog een audit moeten krijgen volgens de richtlijnen van de Verenigde Naties die door veel bedrijven worden ondersteund. Hij vraagt in hoeverre de aandacht voor mensenrechten en met name de herziene Verenigde Naties richtlijnen een rol speelt bij deze audit en of Ahold ervoor gaat zorgen dat de genoemde vierhonderdvierenvijftig (454) bedrijven een audit krijgen volgens die richtlijnen?

De voorzitter verzoekt de heer Hijmans van den Bergh om hierop te reageren.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat het beleid van Ahold zoals bekend een gelaagde aanpak heeft. Hij legt uit dat de eerste laag de standards of engagement is, waarbij Ahold van al

zijn suppliers verwacht dat ze aan de standards of engagement van Ahold voldoen. Hij merkt op dat Ahold in de high-risk-countries in overeenstemming met een aantal VN-resoluties extra maatregelen neemt en een stap verder gaat in termen van social compliance. Hij wijst erop dat Ahold, zoals de heer Van der Velden in het duurzaamheidsrapport heeft kunnen lezen, in tweeduizendtien (2010) daar een target voor heeft gesteld. Hij legt uit dat één van de targets is dat Ahold aan het eind van tweeduizendtwaalf (2012) in al die high-risk-countries al zijn suppliers wil hebben bekeken op compliance met BSCI-richtlijnen, waarbij Ahold specifieke BSCI-richtlijnen in een auditprogramma wil krijgen. Hij geeft aan dat dit een complexe zaak is omdat de supply chain erg complex is. Hij legt uit dat Ahold als eerste stap in detail in kaart wil brengen hoe de supply chain in elkaar zit als deze terug wordt gebracht naar de zogenaamde 'last stage of production.' Hij merkt op dat dit een omvangrijk werk is en ook omvangrijker is dan Ahold en menigeen dacht, waarbij Ahold ook hulp van buitenaf heeft ingeroepen. Hij verwacht dat in de loop van tweeduizendtwaalf (2012) dat programma is afgerond en dat Ahold dan zijn supply chain in dat detail in kaart heeft. Hij merkt op dat hierbij vervolgens de social compliance aansluit om ervoor zorgen dat Ahold dat certificatieprogramma in werking stelt en dat daar waar situaties zijn die niet in overeenstemming zijn met de BSCI-richtlijnen er afspraken worden gemaakt om ze daar wel mee in lijn te krijgen. Hij wijst erop dat het doel niet zwart-wit is in de zin van "u bent wel goed en u bent niet goed," maar dat het doel eigenlijk is om de suppliers te 'engagen' en ervoor te zorgen dat ze die certificatie op termijn allemaal gaan krijgen. Hij geeft aan dat Ahold daar druk mee bezig is en dat het een uitdaging is om dat te doen. Hij wijst erop dat Ahold in zijn rapport heel open heeft gezegd waar het nu staat en dat Ahold daar verdere voortgang mee maakt. Hij is niet helemaal zeker of Ahold die doelstelling van honderd procent (100%) aan het einde van het jaar helemaal zal gaan halen en hij vermoedt dat het niet helemaal zal gaan lukken. Hij wijst erop dat echter van belang is dat Ahold die supply chain in kaart brengt, dat programma invult en ervoor zorgt dat het daadwerkelijk met al die suppliers in gesprek gaat onder de richtlijnen van de BSCI.

De heer Van der Velden geeft aan dat zijn volgende vraag gaat over efficiëntie. Hij complimenteert Ahold met het duurzaamheidsverslag van tweeduizendtwaalf (2012). Hij merkt op dat aandeelhouders aan het einde van het rapport ook kunnen zien wat de resultaten zijn op het gebied van CO₂-reductie, waarbij aandeelhouders aan de hand van een tabel een vergelijking kunnen maken met de afgelopen jaren en kunnen zien hoeveel CO₂-reductie is gerealiseerd. Hij wijst erop dat aandeelhouders daarin weliswaar een dalende trend zien, wat heel erg mooi is, maar dat de trend niet van dien aard is dat men die als heel erg 'exciting' zou kunnen kwalificeren. Hij vraagt of Ahold het met die conclusie eens is.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat hij zal uitleggen waarom hij het hier niet mee eens is. Hij merkt op dat hij in tegenstelling tot de heer Van der Velden wat Ahold doet juist behoorlijk exciting vindt. Hij wijst erop dat toen Ahold met het programma begon in tweeduizendacht (2008) er eigenlijk een stijgende lijn was qua CO₂-uitstoot, maar dat die stijgende lijn is omgebogen. Hij legt uit dat Ahold van twintig procent (20%) op de basis in tweeduizendacht (2008) nu zit op tien vijf/tiende procent (10,5%) en dus halverwege is, terwijl er nog drie (3) jaar is te gaan. Hij vindt dat behoorlijk bemoedigend, maar vindt nog belangrijker dat Ahold elke dag in zijn winkels en bedrijfsvoering stappen neemt om ook daadwerkelijk die CO₂-uitstoot terug te brengen. Hij merkt op dat Ahold daar al het een en ander over heeft geschreven in zijn verslag en hij dankt de heer Van der Velden voor zijn complimenten daarvoor. Hij wijst erop dat de klanten van Ahold dit ook

elke dag zien en hij geeft daarvan een voorbeeld. Hij geeft aan dat als een klant tegenwoordig boodschappen doet in de Albert Heijnwinkels, maar ook in winkels in andere landen, hij zal zien dat koelers en vriezers vaak zijn afgesloten door deuren. Hij merkt op dat dit een hele duidelijke betekenis heeft en dat Ahold daarmee probeert de CO₂-uitstoot terug te brengen. Hij merkt op dat dit bovendien meer gemak in de winkels geeft, omdat het niet meer zo koud is in sommige delen van de winkels. Hij geeft aan dat Ahold echter nog verder gaat en dat ook achter de schermen zaken gebeuren. Hij geeft hiervan één voorbeeld. Hij wijst erop dat Ahold in een heel aantal winkels in Nederland zijn systemen aan het ombouwen is en dat waar Ahold vroeger koelsystemen, warmtesystemen en vriessystemen had, er nu, niet in de winkel, maar in het magazijn achter in de winkel één grote indrukwekkende machine staat waar dat in wordt gecombineerd. Hij merkt op dat dit bijvoorbeeld het gasverbruik van Ahold terugbrengt terwijl de elektriciteit een beetje omhoog gaat, waardoor de CO₂-uitstoot netto omlaag gaat. Hij concludeert dat Ahold zowel kleine stappen als soms ook grotere stappen neemt en dat al die maatregelen bij elkaar de uitstoot terugbrengen.

De heer Van der Velden vraagt wat het belangrijkste is dat Ahold heeft geleerd in de afgelopen periode rondom die inspanning van CO₂-reductie en wat Ahold dan vervolgens met die lessen gaat doen.

De heer Hijmans van den Bergh geeft aan dat één van de belangrijke lessen innovatie is. Hij legt uit dat innovatie in Nederland heel belangrijk is en dat daar veel en misschien meer aandacht aan moet worden besteed. Hij merkt op dat Ahold onder andere innoveert in het kader van zijn CO₂- en klimaatbeleid en geeft hiervan een voorbeeld. Hij geeft aan dat 'refrigerance-substances' een belangrijk onderdeel zijn van de CO₂-uitstoot. Hij legt uit dat dit de koelvloeistof is die in de vriezers zit en dat dit een akelig goedje is. Hij wijst erop dat een breuk in een pijplijn in één van de winkels bijvoorbeeld zou leiden tot uitstoot die Ahold absoluut niet wil. Hij merkt op dat Ahold samen met zijn collega's in de industrie probeert om een substantie te ontwikkelen die beter voor het milieu is en CO₂ naar beneden brengt, maar die nog wel goed is om ook de producten lang goed te houden in de vriezers. Hij geeft aan dat hij dat innovatie vindt en dat Ahold die lessen dagelijks in de praktijk probeert te brengen.

De heer Van der Velden dankt de heer Hijmans van den Bergh voor zijn antwoorden.

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"I must speak very briefly today. I want to start out by saying it is nice to be here again. My name is Shikwana Battle and I am here again this year representing the Bricklayers Fund, a large long-term investor in Ahold. This is my fourth year as a cashier at Giant Carlisle in Richmond, Virginia. I do not understand why the company's anti-union campaign has gotten stronger in the last year. The fear and intimidation is weighing heavily on the workers. Mr. Chairman, my grandmother works at Giant Carlisle too. She has been there for over ten (10) years. I am her first grandchild and we have a very close relationship, but she will not talk to me about the union because she is afraid that her manager will cut her hours, transfer her to another store or even fire her if she shows any support for the union. That's the kind of environment that Giant Carlisle managers have created and it is harmful to our company. Mr. Chairman, Ahold signed the UN Global Compact, didn't it? You know, it says workers like me and my grandmother should have a free and fair choice to have a union or not without the kind of management interference happening at

Giant Carlisle. So my question for you today is: why don't you just take Ahold's name off of the UN Global Compact if you are not going to follow it?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Tell your grandmother that she has a free and fair choice on that issue and I guarantee it. Alright, that is one. Two, you listen to what's been going on in this meeting. Don't you find it strange that we at Ahold will take the trouble of sending auditors to China and Cambodia and Kenya to make sure that people who sell things to us sell things that have been manufactured in line with the Compact of the UN and so on and that we will turn around and ignore those principles dealing with our people? I do not want to bad mouth your case but, you know, I am a bit fed up with the accusations that I believe are totally, totally unwarranted and I reject them out of hand. Thank you. You have made your speech. We have had it four (4) times now. This meeting is not just for you. This meeting is for the shareholders of Ahold. So you have had it."

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"Can I have a follow-on question please?"

De voorzitter geeft het volgende aan:

"A quick one please."

Mevrouw Battle geeft het volgende aan:

"It is not an accusation. It is my experience and it is my grandmother's experience. And the workers, they also spoke. This is our experience. We are experiencing the fear and intimidation from our personal experience. We are telling you that. It is not an accusation."

De heer Boer geeft het volgende aan:

"But our people in Giant Carlisle, and I would like to make that clear for this room too, are free to decide. They are working for us in very good circumstances and they decide if they want to have a union yes or no. They are happy and great people working for us in our organization. Another point I would like to make for this audience too and that counts for all of the US. We have just closed a new deal with Giant & Landover on the union. So, we work with unions. What is necessary and why we have to do it. And secondly, maybe also for this audience, seventy percent (70%) is unionized in the banners we have. In the total industry of retail in the US, it's less than twenty percent (20%). So we should also not forget that. And I know we treat our people in the best way we can. Thank you."

De heer Haaksema geeft aan dat hij degene was die eerder in de vergadering nogal luid protesteerde op een aantal opmerkingen van de voorzitter. Hij merkt op dat hij de heer Boer een aantal keren heeft horen zeggen dat de klant centraal staat. Het lijkt hem echter ook terecht om op te merken dat in de aandeelhoudersvergadering de aandeelhouder centraal staat en dat er op een correcte wijze met aandeelhouders moet worden omgegaan. Hij heeft het gevoel dat dit bij de voorzitter niet altijd het geval is geweest en hij heeft als aandeelhouder niet altijd de transparantie gemerkt die bij een aantal vraagstukken past. Hij heeft aantal mensen gehoord uit de Verenigde Staten die in de werknemerssfeer zitten en hoewel hij niet wil zeggen dat zij op voorhand gelijk hebben, vindt hij wel dat deze zaak besproken moet kunnen worden als het hen hoog zit. Hij vindt ook dat hen op een correcte wijze moet worden geantwoord. Als de voorzitter zelfs tegen iemand van de VBDO durft te zeggen dat deze niet weet waar hij over praat, dan vindt hij dat niet een correcte manier waarop de voorzitter met aandeelhouders omgaat. Hij geeft aan dat hij alleen al om die reden als stemverklaring wil uitspreken dat hij tegen het verslag van de

Raad van Commissarissen zal stemmen. Hij heeft overigens gemerkt dat de andere mensen aan de tafel wel op een hele prettige en correcte wijze hun standpunt transparant hebben kunnen maken en dat dit dus wel kan.

De voorzitter geeft aan dat het verslag van de Raad van Commissarissen geen stempunt is.

De heer Haaksema constateert dat hij daar dus geen stemverklaring over kan afleggen. Hij merkt op dat ten aanzien van de vraag van de VBDO of duurzaamheid een criterium mag zijn bij de remuneratie, de voorzitter antwoordde dat dit niet zo zou moeten zijn omdat duurzaamheid behoort bij de functie. Hij geeft aan het er eigenlijk helemaal mee eens te zijn dat men dit niet moet doen en dat het een deel is van de functie. Hij wijst er echter op dat ook alle andere zaken een deel zijn van de functie. Hij geeft aan dat Ahold eigenlijk het hele remuneratiebeleid zou kunnen afschaffen, dat iedereen gewoon zijn functie vervult, daar een salaris voor ontvangt en dat dit misschien is waar het om gaat. Hij vraagt of de voorzitter dat een juiste conclusie vindt.

De voorzitter geeft aan dat als hij de heer Haaksema daar een antwoord op zou geven, dat een persoonlijk antwoord zou zijn en niet een antwoord van de Raad van Commissarissen. Hij merkt op dat hij dit een andere keer zal doen.

De heer Nuiten geeft aan dat hij bestuurder is van FNV Bondgenoten en bij FNV Bondgenoten belast is met Albert Heijn en Ahold. Hij merkt op dat hij spreekt namens FNV Bondgenoten en een particuliere investeerder. Hij feliciteert Ahold met het honderdvijfentwintigjarige bestaan. Hij wijst erop dat Ahold en de FNV wel eens botsen, maar dat ook de FNV houdt van Ahold. Hij geeft aan dat de FNV echter ook zorgen heeft over Ahold. Hij merkt op dat in Nederland het aantal onzekere contracten, die eufemistisch wel eens flexcontracten worden genoemd, zoals tijdelijke parttime contracten en uitzendkrachten die als dagloners werken, behoorlijk uit de hand is gelopen en dat dit de FNV vervult met zorg. Hij geeft aan dat een derde van de 'work force' in Nederland op dit moment werkt op dit soort onzekere contracten. Hij wijst erop dat Albert Heijn daar een schoolvoorbeeld van is en dat de FNV daar zorgen over heeft. Hij geeft aan dat twee/derde van de supermarktmedewerkers en één/derde van de werkers in de DC's werkt op een tijdelijk contract en dat veertig à vijftig procent (40-50%) van DC-werkers, althans op de werkvloer, dagloners zijn. Hij merkt op dat zij eufemistisch ook wel eens uitzendkrachten met een A-fase worden genoemd, maar dat het dus dagloners zijn. Hij is van mening dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het bedrijf en de kwaliteit van banen en de FNV vindt dat dit zich niet verdraagt met het maatschappelijk verantwoord ondernemen waar de onderneming zegt voor te staan, omdat duurzaamheid volgens de FNV ook duurzame banen betekent. Hij wijst erop dat de medewerkers van Ahold en Albert Heijn in Nederland en de leden van de FNV die bij Ahold werken niet erop uit zijn om investeerders af te schrikken en dat het tegendeel het geval is. Hij geeft aan dat de FNV zich echter ook niet kan voorstellen dat investeerders willen blijven investeren in een onderneming die kiest voor een zo ver doorgeschoten flexibiliteit met een weinig duurzaam personeelsbeleid. Hij verzoekt de Raad van Bestuur om het initiatief te nemen er allereerst voor te zorgen dat de afspraken in CAO's over het volume uitzendkrachten worden nageleefd, omdat een afspraak een afspraak is en omdat die afspraken al vijf (5) jaar in CAO's staan. Hij merkt op dat de FNV inderdaad in de week volgend op de aandeelhoudersvergadering met Albert Heijn voor de rechter zal staan in een kort geding over deze kwestie. Hij geeft aan dat de FNV dit niet leuk vindt en dat het niet fraai is. Hij vermoedt dat ook heel veel aanwezige investeerders dat niet fraai zullen vinden. Hij vraagt Ahold ten tweede om met de vakbonden afspraken te maken om de negatieve en weinig duurzame trend qua personeelsbeleid te keren en

te zorgen voor voldoende vaste banen die werknemers een fatsoenlijk inkomen opleveren waarmee ze hun gezinnen kunnen onderhouden, in plaats van dat vaste banen zoals de FNV nu ziet gebeuren worden ingeruild voor tijdelijke parttime baantjes. Hij merkt op dat die leuk zijn voor jongeren die nog op school zitten, zoals zijn zoon van zeventien (17) die daar een leuk baantje aan heeft, maar dat ook die jongeren uiteindelijk vaste banen willen als ze iets ouder zijn en klaar zijn met hun school. Hij geeft aan dat een bedrijf als Ahold, Albert Heijn, dat een geschiedenis heeft op dat terrein en altijd een bijdrage heeft geleverd aan de Nederlandse samenleving en economie, daar ook nu nog een bijdrage aan heeft te leveren. Hij vraagt hier de aandacht van Ahold voor omdat het de zorg van de FNV heeft.

De voorzitter verzoekt de heer Boer om hier een reactie op te geven.

De heer Boer dankt de heer Nuiten voor zijn opmerkingen, maar vindt het jammer dat de FNV de rechtszaal opzoekt. Hij geeft aan dat Ahold natuurlijk ook in de afgelopen tijd heeft getracht om een goed en duurzaam overleg te hebben met hem en de FNV in de discussie over de kwaliteitsagenda, zoals de heer Nuiten die terecht noemt, voor de distributie. Hij merkt hierbij op dat de collega's van de heer Nuiten van de CNV wel zijn blijven zitten en in die zin vindt Ahold het jammer dat de FNV gedurende de afspraken die Ahold heeft gemaakt in tweeduizendelf (2011) een andere weg is gaan bewandelen. Hij spreekt de hoop uit als voorzitter van de Raad van Bestuur dat de FNV en Albert Heijn weer om tafel gaat zitten om verder te praten over de kwaliteitsagenda. Hij geeft vervolgens aan dat flexibilisering van de arbeid natuurlijk hoort bij de huidige wereld, waar heel veel mensen flexibel willen werken en op andere manieren hun inkomen willen aanvullen. Hij wijst erop dat parttime werken ook geen uitzondering is en dat het juist in de detailhandel een heel goed middel is om veel mensen aan het werk te hebben en voor veel mensen een bepaald inkomen te genereren. Hij geeft aan dat de huidige wereld dit met zich meebrengt. Hij spreekt nogmaals de hoop uit dat de heer Nuiten en de FNV terug aan tafel gaan zitten om de kwaliteitsagenda opnieuw aan de orde te stellen.

De heer Nuiten geeft aan dat hij het vervelend vindt om te moeten zeggen dat ook het CNV, die inderdaad aan de tafel is blijven zitten, op dit moment blijkbaar niet tot afspraken kan komen en tot dezelfde conclusie komt als de FNV. Hij merkt op dat dit heel jammer is en dat de FNV er inderdaad ook in overleg liever gewoon uitkomt. Hij wijst erop dat praten en blijven praten wat niets oplevert echter niet kan en dat Ahold en de vakbonden op een gegeven moment zaken met elkaar moeten kunnen doen, waar vakbonden ook voor zijn. Hij geeft aan dat de FNV niet tegen flexibiliteit is, zoals ook de uitzendbranche weet en dat de FNV ook niet tegen dat soort parttimebanen voor jongeren is die daarmee een opstap hebben en werkervaring kunnen opdoen en dergelijke. Hij wijst erop dat allen die kennen. Hij is echter van mening dat dit te ver is doorgeschoten in Nederland en dat de slechte prestaties van Nederland als het gaat om economische groei zelfs mede daaraan te wijten zijn.

De voorzitter geeft aan dat hij nog drie (3) vragenstellers aan het woord wil laten. Hij geeft vervolgens het woord aan de heer Baron van Wassenauer.

De heer Baron van Wassenauer constateert dat het Engelse jaarverslag honderdzevenenveertig (147) pagina's beslaat en het Nederlandse slechts achtenveertig (48). Hij geeft aan dat hij zal refereren aan het Engelse jaarverslag omdat dat het meest uitgebreide is. Hij refereert vervolgens aan bladzijde achtentwintig (28) waar staat dat "in two thousand eleven (2011) Albert Heijn entered into the Belgian market opening two (2) stores." Hij merkt op dat de heer Boer

eerder ter vergadering heeft gezegd dat er drie (3) winkels zijn. Hij vraagt of het daarbij gaat om de winkel die in Roeselare zal worden geopend of dat er nog een vierde winkel is.

De heer Boer geeft aan dat de derde winkel twee (2) weken voorafgaand aan de aandeelhoudersvergadering is geopend in Antwerpen.

De heer Douma geeft aan dat hij spreekt namens MN Services en dat hij ongeveer twintig (20) Nederlandse pensioenfondsen vertegenwoordigt met in totaal ongeveer twee miljoen (2.000.000) pensioengerechtigden. Hij constateert dat Ahold er eigenlijk prachtig voor staat, prachtige resultaten heeft geboekt, een zware crisis achter zich heeft gelaten, een mooie overname heeft gedaan met Bol.com en dus op pad is om ook de detailhandel te veroveren als het over internetdetailhandel gaat. Hij geeft aan dat de aandeelhouders eigenlijk met zijn allen feest zouden moeten vieren ter gelegenheid van het honderdvijfentwintigjarig bestaan, maar dat hij het gevoel heeft dat in de loop van vergadering van die feeststemming niet zo heel veel over is gebleven en dat vindt hij jammer. Hij merkt op dat ook in tweeduizendelf (2011) een groot aantal sprekers vanuit de Amerikaanse vakbonden dit onderwerp op tafel hebben gelegd en dat ook een aantal institutionele investeerders toen de vloer heeft genomen om daarover te spreken. Hij constateert dat de voorzitter zich afvraagt of deze sprekers wel weten waar ze het over hebben. Hij wijst erop dat er in tweeduizendelf (2011) hele intensieve gesprekken zijn gevoerd met Ahold en dat hij een deel van het materiaal dat ter vergadering is uitgereikt al ongeveer een jaar geleden heeft gekregen. Hij merkt op dat hij ook steeds weer nieuw materiaal heeft gekregen en dat er uitgebreid gesprekken over zijn gevoerd met Ahold. Hij geeft aan dat de voorzitter nu eigenlijk niet kan zeggen dat de investeerders niet weten waar ze het over hebben, omdat ze daar al een jaar met de onderneming intensief over in gesprek zijn. Hij merkt vervolgens op dat de voorzitter aangaf dat het wonderlijk zou zijn als Ahold zich druk zou maken over de supply chain in allerlei landen maar zich ten aanzien van zijn eigen medewerkers niet aan de regels zou houden. Hij geeft aan dat dit inderdaad heel raar zou zijn als dit zo was. Hij merkt op dat iets vergelijkbaars geldt voor de institutionele investeerders die tegenwoordig de hele wereld overgaan om met ondernemingen te spreken waarvan ze vinden dat er iets niet in orde is omdat de Nederlandse pensioengerechtigden dat belangrijk vinden. Hij wijst erop dat de institutionele investeerders de hele wereld over reizen om met ondernemingen daarover te praten en dat dan plotseling een Nederlandse onderneming geconfronteerd wordt met een kwestie over het niet naleven van fundamentele arbeidsrechten. Hij merkt op dat het dan inderdaad niet gaat over de vraag of de onderneming mensen moet stimuleren lid te worden van de vakbond, wat ook niet de taak is van de institutionele investeerders, maar wel om te respecteren dat mensen in vrijheid een keuze kunnen maken. Hij geeft aan dat in de gesprekken in de afgelopen jaren is geconstateerd dat er inderdaad brieven zijn geweest vanuit de Amerikaanse vestigingen aan werknemers die intimiderend zijn en dat ook billboards zijn gezien, opgesteld bij de personeelsingang van winkels, die overduidelijk intimiderend zijn. Hij merkt op dat hij van de heer Hijmans van den Bergh heeft begrepen dat daar een verandering in is opgetreden. Hij constateert dat Ahold daarmee in zekere zin erkent dat daar zaken hebben plaatsgevonden die niet op het radarscherm stonden, waarvan Ahold nu zegt dat het die eigenlijk niet wil en dat Ahold ook een andere toon hierover wil aanslaan. Hij vraagt waarom de voorzitter niet ter vergadering kan aangeven dat er inderdaad situaties zijn voorgevallen die door werknemers als intimiderend zijn ervaren, daarbij de garantie gevend dat dit niet weer zal gebeuren en dat mensen inderdaad in vrijheid kunnen beslissen of ze wel of niet lid van een vakbond willen worden en vakbondsverkiezingen in de Verenigde Staten

willen hebben. Hij geeft aan dat de investeerders van de voorzitter dus een 'commitment' vragen dat datgene wat in het verleden daadwerkelijk heeft plaatsgevonden niet meer zal gebeuren.

De voorzitter geeft aan dat hij tegen een eerdere spreker heeft gezegd dat als hij materiaal in handen heeft waarvan hij vindt dat dit een stuk evidence is in wat hij claimt dat hij dat dan graag in ontvangst neemt en dat het dan de taak en plicht is van de Raad van Commissarissen om daarnaar te kijken. Hij merkt op dat het gaat om het beleid van de onderneming. Hij spreekt de hoop uit dat er geen enkele discussie en twijfel bestaat dat het beleid van Ahold is om zich te houden aan alle regels, alle wettelijke regels, de regels van de Verenigde Naties en andere principes waar Ahold onderdeel van is. Hij wijst erop dat indien er ooit iets is voorgevallen waarvan iemand zou kunnen zeggen dat het niet helemaal is zoals het hoort binnen dat kader en dit één uit mogelijk twintig (20) of dertig (30) communicaties zou zijn, dat het dan de taak is van de Raad van Commissarissen om daar steeds op te letten. Hij geeft aan dat het niet alleen gaat om beleid maar dat er ook een regeling moet zijn om ervoor te zorgen dat dit beleid wordt nageleefd. Hij verzoekt vervolgens de heer Hijmans van den Bergh om iets te zeggen over een eerder geval of een eerdere brief of iets dergelijks.

De heer Hijmans van den Bergh merkt op dat hij en de heer Douma elkaar de week voorafgaand aan de aandeelhoudersvergadering al een uur hebben gesproken en dat hij vindt dat het altijd goed is om met elkaar in gesprek te zijn. Hij geeft aan dat hij twee (2) dingen wil opmerken. Hij merkt in de eerste plaats op dat er misschien in zekere zin langs elkaar heen wordt gepraat in de vergadering. Hij wijst erop dat hij het vanzelfsprekend helemaal eens is met de voorzitter als deze zegt dat Ahold zich aan de regels houdt en verre van zich werpt de suggestie dat Ahold in strijd zou handelen met internationale verdragen of dat het de freedom of association niet zou respecteren, iets dat gewoonweg niet het geval is. Hij merkt ten tweede op, wat overigens ook terugkomt in Code of Conduct, dat Ahold vanzelfsprekend ervoor wil zorgen dat de gesprekken die worden gevoerd in overeenstemming met het wettelijke systeem ter plaatse ook op een juiste manier worden gevoerd. Hij wijst erop dat de manier van communiceren verschilt van land tot land en dat aandeelhouders slechts hun televisie hoeven aan te zetten om te zien dat de manier van communiceren in de Verenigde Staten soms een andere is dan de manier van communiceren in Europa. Hij geeft aan dat Ahold echter uiteindelijk een Nederlandse vennootschap is met stakeholders in de hele wereld en dat Ahold het van belang vindt dat de manier waarop er gecommuniceerd wordt dus ook bij Ahold past. Hij wijst erop dat hier ook over is gesproken. Hij merkt vervolgens op dat de brief waarnaar de heer Douma verwees een brief is van een aantal jaren geleden en dat die brief niet in strijd was met enige wet of regelgeving. Hij geeft aan, kijkend naar de manier waarop Ahold communiceert als Europese en Nederlandse vennootschap, dat Ahold en ook hijzelf vanuit zijn verantwoordelijkheid hebben gezegd de communicatie te willen doen zoals Ahold die ook in Europa gewend is. Hij merkt op dat dit het enige punt is en dat hij gelooft dat de heer Douma en hijzelf het hier ook helemaal over eens zijn. Hij wijst erop dat dit niet wegneemt dat Ahold staat voor zijn werknemer zoals de voorzitter en de heer Boer hebben gezegd. Hij geeft aan dat Ahold tweehonderdachttienduizend (218.000) werknemers heeft, waarvan meer dan zeventigduizend (70.000) in de Verenigde Staten. Hij merkt op dat Ahold derhalve de suggestie dat het niet employee-friendly of anti-union zou zijn verre van zich werpt. Hij wijst erop dat Ahold graag in gesprek blijft en de wet respecteert.

De heer Douma geeft aan dat ook hij graag in gesprek blijft en dat hij hoopt op een aandeelhoudersvergadering met nog meer feest in tweeduizenddertien (2013).

Een spreker geeft aan dat hij twee (2) punten heeft en dat zijn eerste punt het dividendbeleid betreft. Hij merkt op dat enige jaren geleden de aandeelhouders in het kader van de toen ontstane nieuwe situatie van de vennootschap gehoor gaven aan de emissie van aandelen. Hij constateert dat de beurskoers van Ahold al jaren vlak blijft en dat het inkoopprogramma van aandelen voor enige miljarden ook niet heeft bijgedragen aan een significante koerssprong. Hij merkt op dat het bestuur te kennen heeft gegeven het dividend per aandeel de komende jaren te verhogen, maar dat vanwege het reeds gerealiseerde inkoopprogramma zijns inziens het totale dividend echter nagenoeg gelijk blijft. Hij doet een beroep op het bestuur het voor het jaar tweeduizendelf (2011) voorgestelde dividend aanmerkelijk te verhogen, zeker ook omdat Albert Heijn honderdvijfentwintig (125) jaar bestaat. Hij geeft aan dat ook het dividend voor de komende jaren extensief dient te worden bijgesteld zodat de beurskoers eindelijk een duwtje in de rug krijgt. Hij merkt vervolgens op dat de Kleine Banenregeling voor parttimers met ingang van één (1) januari tweeduizendtwaalf (2012) is vervallen. Hij vraagt op welke wijze het hierdoor veroorzaakte nadeel door de vennootschap wordt goedgemaakt.

De heer Boer geeft aan dat over de koers van Ahold natuurlijk nooit veel kan worden gezegd, maar dat in het afgelopen jaar de koers van Ahold het veel beter heeft gedaan dan de AEX. Hij merkt op dat kan worden geconstateerd dat de performance van Ahold en alle dingen die zijn gedaan zeker voor de aandeelhouder positief zijn geweest. Hij geeft aan dat het correct is dat de Kleine Banenregeling is vervallen en dat dit dus betekent dat Ahold op andere manieren moet zorgen de winstgevendheid overeind te houden.

De heer Spanjer refereert aan het Engelse jaarverslag en geeft aan dat op bladzijde honderdnegentien (119) ten aanzien van Accounting Plaza B.V. op (1) januari tweeduizendtwaalf (2012) een getal staat van dertig (30) onder kolom twee (2), terwijl op bladzijde honderdtwintig (120) op (2) januari tweeduizendelf (2011) ten aanzien van Accounting Plaza een getal staat van zesentwintig (26). Hij merkt op dat in vierentwintig (24) uur tijd vier (4) eenheden verloren zijn en hij vraagt of daar een uitleg op kan worden gegeven.

De voorzitter geeft aan dat de Chief Financial Officer dit zal uitzoeken en zal trachten de heer Spanjer voor het eind van de vergadering een antwoord te geven.

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

De notaris deelt mee dat er driehonderdtweeënveertig (342) personen aanwezig zijn als aandeelhouder of als gevolmachtigde en dat zij zeshonderdnegenendertig miljoen zeshonderdeenenzestigduizend vijfhonderd (639.661.500) gewone aandelen vertegenwoordigen met een gelijk aantal stemmen en tweehonderdachtenzestig miljoen vierhonderdvijftienduizend honderddrie (268.415.103) preferente financieringsaandelen die recht geven op vierenzeventig miljoen driehonderdtweeënzesduizend negenhonderddrieënzesduizend (74.362.963) stemmen en dat er in totaal zevenhonderdveertien miljoen vierendertigduizend vierhonderddrieënzesduizend (714.034.463) stemmen kunnen worden uitgebracht. De notaris geeft aan dat van het aantal geplaatste gewone aandelen eenenzestig zes/tiende procent (61,6%) is vertegenwoordigd en dat van het totaal geplaatste kapitaal negenenzesduizend vijf/tiende procent (69,5%) is vertegenwoordigd. De voorzitter geeft aan dat dit heel hoog en heel positief is en hij deelt mee dat hij de eerste keer de aandeelhouders wat uitgebreider zal begeleiden bij de stemprocedure. Hij merkt op dat de stemming ook langer zal openblijven en dat de aandeelhouders indien nodig hulp kunnen vragen

bij een van de assistenten die in de zaal zijn. 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 (3) 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 tweeduizendelf (2011). 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 honderd procent (100%) van de stemmen voor.

De voorzitter gaat vervolgens over naar agendapunt 5: het voorstel tot vaststelling van het dividend over het boekjaar tweeduizendelf (2011). Hij geeft aan dat het voorstel, zoals behandeld, is om veertig eurocent (EUR 0,40) per aandeel uit te keren. Hij opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met honderd procent (100%) van de stemmen voor.

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 decharge is verleend met een meerderheid van negenennegentig drie/tiende procent (99,3%) van de stemmen voor en nul zeven/tiende procent (0,7%) van de stemmen tegen.

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 de decharge is verleend met negenennegentig procent (99%) van de stemmen voor en één procent (1%) van de stemmen tegen.

8. Voorstel tot benoeming van de heer J.E. McCann tot lid van de Raad van Bestuur met ingang van zeventien (17) april tweeduizendtwaalf (2012)

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot benoeming van de heer James McCann voor een 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 tweeduizendzestien (2016). De voorzitter geeft aan dat de heer McCann is geboren op vier (4) oktober negentiennegenenzestig (1969) en dat hij de Britse nationaliteit heeft. De voorzitter merkt op dat de heer McCann door de Raad van Commissarissen werd benoemd als Chief Commercial and Development Officer met ingang van eind september tweeduizendelf (2011) en

dat hij daarvoor Executive Director van Carrefour Frankrijk was en lid van de Carrefour Group Executive Board. De voorzitter geeft aan dat de heer McCann van tweeduizendtwee (2002) tot en met tweeduizendnegen (2009) managementfuncties vervulde bij Tesco in verschillende landen en dat hij daarvoor werkzaam was voor Sainsbury, Mars en Shell. Hij constateert dat de heer McCann derhalve bijna de hele industrie heeft meegemaakt. Hij merkt op dat de heer McCann honderdtienduizend (110.000) aandelen houdt in de vennootschap. De voorzitter geeft aan dat de remuneratie van de heer McCann conform het bestaand beloningsbeleid voor leden van de Raad van Bestuur is. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer McCann. 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 negen/tiende procent (99,9%) van de stemmen voor. Hij feliciteert de heer McCann met zijn benoeming.

9. Voorstel tot benoeming van de heer J. Carr tot lid van de Raad van Bestuur met ingang van zeventien (17) april tweeduizendtwaalf (2012)

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot benoeming van de heer Carr als lid van de Raad van Bestuur voor een termijn van vier (4) jaar eindigend op de dag van de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendzestien (2016). Hij merkt op dat de heer Carr is geboren op zeventien (17) september negentieneenzestig (1961) en dat hij de Britse nationaliteit heeft. Hij geeft aan dat de heer Carr door de Raad van Commissarissen werd benoemd als Chief Financial Officer met ingang van veertien (14) november tweeduizendelf (2011) en dat de heer Carr daarvoor lid was van de Raad van Bestuur van First Group, een internationaal opererend vervoersbedrijf, actief in het Verenigd Koninkrijk en in Noord-Amerika. Hij merkt op dat de heer Carr voordien Chief Financial Officer was bij Easyjet en diverse financiële functies bekleedde op senior niveau bij Associated British Foods, Reckitt Benckiser en Grand Metropolitan, nadat hij zijn loopbaan begon bij Unilever. Hij geeft aan dat de heer Carr sinds tweeduizendvijf (2005) Chief Financial Officer is van een beursgenoteerde onderneming en zowel in Europa als in de Verenigde Staten heeft gewoond en gewerkt. Hij merkt op dat de heer Carr geen aandelen heeft in de vennootschap. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer Carr.

De heer Spanjer merkt op dat hij een vraag aan de heer Carr heeft gesteld.

De voorzitter geeft aan dat de heer Carr deze vraag nog niet heeft beantwoord. Hij constateert dat er geen andere vragen zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer Carr is gekozen met negenennegentig negen/tiende procent (99,9%) van de stemmen voor. Hij feliciteert de heer Carr met zijn benoeming. Hij verzoekt de heer Carr vervolgens om de vraag van de heer Spanjer te beantwoorden.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"The two (2) numbers refer to two (2) different years. The thirty million euro (EUR 30,000,000) is this year's number and the twenty-six million euro (EUR 26,000,000) refers to the prior year."

De heer Spanjer geeft het volgende aan:

"Is that in twenty-four (24) hours?"

De heer Carr geeft het volgende aan:

"No, it's for the full year. They refer to two different full years."

10. Voorstel tot benoeming van de heer R. Dahan voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van zeventien (17) april tweeduizendtwaalf (2012)

De voorzitter geeft het woord voor agendapunt 10 aan de vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen, de heer De Swaan.

De heer De Swaan geeft aan dat hij dit agendapunt bij de aandeelhouders zal inleiden en hen door de stemming zal begeleiden omdat dit punt de voorzitter zelf betreft. Hij merkt op dat de benoeming van de heer Dahan geldt voor een periode eindigend op de dag van de eerstvolgende jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders te houden in tweeduizendzestien (2016), zijnde het vierde jaar na het jaar van zijn herbenoeming. Hij geeft aan dat de heer Dahan is geboren op zesentwintig (26) augustus negentieneenveertig (1941), de Nederlandse nationaliteit heeft en sinds tweeduizendvier (2004) voorzitter is van de Raad van Commissarissen van Ahold. Hij merkt op dat de heer Dahan voormalig Executive Vice President en Director van Exxon Mobil Corporation is. Hij deelt mee dat de Raad van Commissarissen de benoeming van de heer Dahan voor een nieuwe termijn als lid van de Raad van Commissarissen aanbeveelt onder andere op basis van zijn kennis van Ahold, zijn managementervaring in het internationale bedrijfsleven, zijn kennis van en ervaring met sociale en werkgelegenheidsonderwerpen, zijn kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen en zijn ervaring met verslaglegging, externe rapportage en communicatie bij internationale beursgenoteerde ondernemingen en de toewijding waarmee hij zijn rol als lid en voorzitter van de Raad van Commissarissen en voorzitter van het Selection and Appointment Committee vervult. Hij merkt op dat de heer Dahan honderdthuisduizend (112.000) aandelen in de vennootschap houdt. Hij geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de benoeming van de heer Dahan.

De heer Baron van Wassenauer geeft aan dat in de toelichting staat dat de heer Dahan geboren is op zesentwintig (26) augustus negentieneenveertig (1941) en dat hij de Nederlandse nationaliteit heeft. Hij merkt op dat hij zich meent te herinneren dat de heer Dahan in Marokko is geboren. Hij vraagt of hij ook de Marokkaanse nationaliteit heeft.

De heer Dahan geeft aan dat hij inderdaad in Marokko is geboren en dat het al dan niet hebben van de Marokkaanse nationaliteit geen aandeelhoudersgelegenheid is. Hij verzoekt om dit buiten de vergadering te houden.

De heer De Swaan geeft aan de heer Dahan de Nederlandse nationaliteit heeft.

De heer Keijner geeft aan dat de VEB eigenlijk heel positief is over de bereikte resultaten en ook optimistisch is over de geformuleerde strategie, maar dat hij toch wat kritischer is over de rol van de heer Dahan ook in de lopende vergadering. Hij constateert dat er wat zure saus kwam over de hele positieve mogelijke vergadering vanwege allerlei kritische kanttekeningen vanuit de vakbonden en dat hij moeilijk kan beoordelen of ze gelijk hebben of niet. Hij merkt op dat hij wel kan beoordelen dat dit soms wat onhandig werd gepareerd door de heer Dahan wiens vaardigheden juist op het gebied van communicatie en werkgelegenheidsonderwerpen liggen en dat dit volgens hem ook helemaal niet nodig was. Hij geeft aan dat de heer Dahan zeer intelligent en zeer ervaren is en dat hij in staat moet zijn kritische vragen in goede banen te geleiden. Hij voegt hier aan toe dat op zijn minst het antwoord richting de eerste vertegenwoordiger van de VBDO over duurzaam ondernemen niet gepast was. Hij merkt op dat dit een principieel punt is van de VEB omdat in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders het bestuur verantwoording aflegt aan de aandeelhouders en niet omgekeerd.

De heer Dahan geeft aan dat hij allereerst ten aanzien de heer van de VBDO misschien wat te snel heeft gereageerd en hij biedt hiervoor zijn excuus aan. Ten tweede vraagt hij begrip van de heer Keijner voor het feit dat voor het derde jaar de hele opvoering plaatsvindt in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Ten derde merkt hij op dat hij twintig (20) jaar in Amerika heeft gewerkt en dat er zoals eerder door de heer Hijmans van den Bergh werd gezegd verschillende communicatieprocessen, verschillende communicatieve manieren en verschillende relatiemodellen zijn. Hij geeft aan dat hij het een en ander weet van hoe het in Amerika gaat. Hij neemt aan dat de aandeelhouders ook allemaal intelligent zijn en bijzonder goed weten dat er altijd een strijd is tussen aan de ene kant het opdringen van de union en aan de andere kant het voorkomen daarvan door management als dat kan. Hij wijst erop dat dit gewoon onderdeel is van het spel in Amerika. Hij geeft aan dat de aandeelhouders ook moeten weten dat voor een bedrijf in de detailhandel zoals Ahold het heel wat uitmaakt in het niveau van de kosten of het werkt onder een contract met vakbonden ten aanzien van het personeel of niet. Hij wijst erop dat de opbrengst hetzelfde is voor iedereen, maar dat wat betreft de kosten er direct een onderscheid is tussen het ene bedrijf en het andere. Hij merkt op dat er bedrijven zijn die Ahold het leven heel erg zuur maken zoals met name het grote Walmart, dat nergens in heel Amerika een vakbond heeft. Hij wijst erop dat van de tweehonderdzeventigduizend (270.000) werknemers van Ahold er zeventigduizend (70.000) lid zijn van een vakbond en dat dit een redelijk aantal is. Hij geeft aan dat de vakbonden waarschijnlijk beter hun tijd kunnen benutten om te trachten andere bedrijven, zoals met name Walmart onder druk te zetten. Hij merkt op dat hij zijn reactie geeft op basis van zijn beleving van deze materie in Amerika. Hij erkent echter dat hij van tijd tot tijd over reageert en hij biedt de vertegenwoordiger van de VBDO nogmaals zijn excuus aan.

De heer Keijner complimenteert de voorzitter en merkt op dat het een teken van grootheid en karakter is om fouten ook te erkennen.

De heer Spanjer vindt het enigszins vreemd dat over de vraag van de heer Baron van Wassenauer over het hebben van meerdere nationaliteiten na de vergadering wordt gesproken. Hij heeft in de krant gelezen dat wanneer men in Marokko of een vergelijkbaar land geboren is men voor het leven die nationaliteit houdt. Hij merkt op dat als dat zo is hij dat graag wil horen als dat mogelijk is zodat hij een stukje geschiedenis leert. Hij geeft aan dit interessant te vinden.

De voorzitter vraagt of het doel van een Algemene Vergadering van Aandeelhouders zou moeten zijn om de heer Spanjer geschiedenis bij te brengen.

De heer Spanjer geeft aan dat dit niet het doel zou moeten zijn van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Hij constateert vervolgens dat de heer Dahan een uitleg gaf over hoe de vakbond in Amerika werkt en hoe het gaat in Amerika. Hij vraagt waarom de heer Dahan die uitleg niet gaf bij de eerste Amerikaanse spreker. Hij vraagt vervolgens waarom hij niet aan zijn Amerikaanse vertegenwoordiger vraagt om dat probleem op te lossen zodat hij het zelf niet drie (3) jaar hierover hoeft te spreken in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Mevrouw Geneste complimenteert de heer Dahan ermee dat hij de moed en de kracht heeft om nog te kiezen voor een nieuwe termijn. Zij merkt op dat hij de woelige tijden heeft meegemaakt toen hij benoemd werd en dat hij ook geen twintig (20) meer is. Zij vindt het ook heel belangrijk om continuïteit te hebben zowel binnen de Raad van Commissarissen als ook bij de aandeelhoudersvergaderingen. Zij wijst erop dat juist een langetermijnvisie en het langetermijnbeleid van de voorzitter zeker in roerige economische tijden heel belangrijk is. Zij

bewondert de voorzitter omdat hij zichzelf nog een keer beschikbaar stelt voor een volgende termijn.

De voorzitter dankt mevrouw Geneste.

De heer De Swaan dankt mevrouw Geneste en geeft aan dat haar standpunt door de gehele Raad van Commissarissen zeer sterk gesteund wordt.

Een spreker geeft het volgende aan:

"Thank you. Just real quickly to the previous speaker. I would be happy to talk to him about how unions work in the United States if he is interested and I look forward to talking to him. I thank you very much."

De heer De Swaan constateert dat er geen verdere vragen meer zijn en stelt voor om te gaan stemmen. Hij opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer Dahan is herkozen met negenennegentig drie/tiende procent (99,3%) van de stemmen voor en nul zeven/tiende procent (0,7%) van de stemmen tegen. Hij feliciteert de heer Dahan met zijn herbenoeming en geeft het woord aan hem terug.

11. Voorstel tot benoeming van de heer M.G. McGrath voor een nieuwe termijn tot lid van de Raad van Commissarissen met ingang van zeventien (17) april tweeduizendtwaalf (2012)

De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen het voorstel doet tot herbenoeming van de heer Mark McGrath tot lid van de Raad van Commissarissen voor een nieuwe termijn van vier (4) jaar eindigend op de dag van de jaarlijkse vergadering van aandeelhouders te houden in tweeduizendzestien (2016). De voorzitter geeft aan dat de heer McGrath is geboren op tien (10) augustus negentienzesenveertig (1946) en dat hij de Amerikaanse nationaliteit heeft. De voorzitter merkt op dat de heer McGrath sinds tweeduizendacht (2008) lid is van de Raad van Commissarissen van de vennootschap. Hij geeft aan dat de heer McGrath Director emeritus van McKinsey & Company is, Director van GATX en Aware Inc, voorzitter van de Raad van Advies van de University of Notre Dame Kellogg Institute of International Studies, lid van de Raad van Advies van de University of Chicago Booth Graduate School of Business en Notre Dame Kroc International Peace Studies Institute en trustee van de Chicago Symphony Orchestra Association. Hij merkt op dat de heer McGrath ook senior adviseur van Gleacher Partners LLC is. De voorzitter deelt mee dat de Raad van Commissarissen de benoeming van de heer McGrath voor een nieuwe termijn als lid van de Raad van Commissarissen aanbeveelt onder andere op basis van zijn kennis van Ahold, zijn managementervaring in het internationale bedrijfsleven, zijn kennis van en ervaring met detailhandel en voedinggerelateerde onderwerpen, zijn kennis van maatschappelijk verantwoord ondernemen, zijn ervaringen met marketing gerelateerde onderwerpen en de toewijding waarmee hij zijn rol als lid van de Raad van Commissarissen en lid van het Remuneration Committee en het Selection and Appointment Committee vervult. Hij merkt op dat de heer McGrath geen aandelen houdt in de vennootschap. De voorzitter geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot de herbenoeming van de heer McGrath.

De heer Folkersma vraagt waarom de heer McGrath geen aandelen houdt in Ahold en of hij er geen vertrouwen in heeft. Hij geeft aan dat hij vindt dat iemand die een dergelijke functie bekleedt een fors aantal aandelen zou moeten hebben en dat hij dat zou waarderen.

De voorzitter geeft aan dat zoals bekend hier anders over wordt gedacht in Nederland en dat er heel wat stemmen zijn die zeggen dat men als lid van de Raad van Commissarissen eigenlijk beter geen aandelen in de vennootschap zou moeten hebben. Hij merkt op dat hij zichzelf daar

niet aan heeft gehouden, maar dat hij zijn aandelen heeft gekocht voor de tijd dat hij bij Ahold kwam. Hij wijst erop dat de heer McGrath later is gekomen. Hij concludeert dat er in Nederland wat genuanceerder wordt gedacht over de vraag of het goed of niet goed is. Hij constateert vervolgens dat er geen vragen meer zijn en opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat de heer McGrath is gekozen met negenennegentig één/tiende procent (99,1%) van de stemmen voor. Hij feliciteert de heer McGrath met zijn herbenoeming.

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

De voorzitter geeft aan dat de bezoldiging van de leden van de Raad van Commissarissen voor het laatst werd aangepast in de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders van dertien (13) april tweeduizendtien (2010). Hij merkt op dat zoals besloten op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op dertien (13) april tweeduizendtien (2010) de bezoldiging van de Raad van Commissarissen elk jaar wordt herzien en dat in tweeduizendelf (2011) de bezoldiging niet is gewijzigd. Hij deelt mee dat in overeenstemming met de marktomstandigheden aangaande bezoldiging van leden van de Raad van Commissarissen in de markten waarin Ahold opereert, aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt voorgesteld om de bezoldiging van leden van de Raad van Commissarissen aan te passen conform het voorstel zoals beschreven in de agenda, waarvan hij aanneemt dat iedereen dat heeft gezien. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 12. 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 zeven/tiende procent (99,7%) van de stemmen voor.

13. Benoeming van accountant

De voorzitter deelt mee dat aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt voorgesteld om Deloitte Accountants B.V. te benoemen als externe accountant van de vennootschap voor het boekjaar tweeduizendtwaalf (2012). Hij geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 13.

Een spreker geeft aan dat de AFM veertien (14) dossiers van door Deloitte gecontroleerde ondernemingen heeft onderzocht en dat de toezichthouder tot de conclusie kwam dat tien (10) van de veertien (14) onderzochte dossiers gebreken vertoonden, variërende van geringe tot zeer ernstige tekortkomingen. Hij vraagt of Ahold ook één van de door de AFM onderzochte dossiers was en indien dit zo is tot welke conclusie de toezichthouder kwam. Hij merkt op dat de Chief Executive Officer Piet Hein Meeter van accountantsorganisatie Deloitte, welke toch een voorbeeldfunctie heeft, het veld moest ruimen wegens overtreding van de onafhankelijkheidsregels door het houden van financiële belangen in controlecliënten van zijn organisatie. De spreker is op grond hiervan van mening dat de cultuur en de attitude van de accountantsorganisatie Deloitte te wensen overlaat. Hij vraagt hoe het is gesteld met het naleven van de onafhankelijkheidsregels door de accountants van Deloitte in het algemeen en die van de betrokken accountant bij Ahold in het bijzonder. Hij vraagt vervolgens of de overtreding van de genoemde Chief Executive Officer de eerste was in de accountantsorganisatie en, indien dit niet het geval is, hoeveel overtredingen de laatste vijf (5) jaar zijn geconstateerd. Ten slotte vraagt hij of het raadzaam is om nog met deze organisatie verder te gaan.

De voorzitter verzoekt de heer De Swaan, voorzitter van de Audit Comité, om hierop een antwoord te geven.

De heer De Swaan geeft aan in algemene zin op deze vragen te zullen reageren. Hij merkt op dat Deloitte de jaarrekening van Ahold al jarenlang op basis van de algemeen geldende professionele regels heeft gecontroleerd en dat Ahold op basis daarvan ook van mening is dat Deloitte herbenoemd zou moeten worden voor het jaar tweeduizendtwaalf (2012). Hij wijst erop dat Ahold het functioneren van de accountant op jaarlijkse basis beoordeelt, maar dat in overeenstemming met de Corporate Governance Code in Nederland Ahold één (1) keer in de vier (4) jaar een diepgaande beoordeling van de externe accountant uitvoert. Hij merkt op dat Ahold dat dit jaar zal doen en dat Ahold de aandeelhouders ook zal confronteren met de uitkomsten van die beoordeling in de volgende Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Hij geeft aan dat het juist is dat Deloitte de afgelopen periode negatief in de publiciteit is gekomen en dat een aantal zaken die zijn genoemd daarbij een rol spelen waarvan Ahold natuurlijk kennis heeft genomen. Hij hecht er aan te zeggen dat Deloitte Ahold telkenmale zeer nauwkeurig op de hoogte heeft gesteld van de inhoud van deze zaken. Hij geeft aan dat Ahold vanzelfsprekend al deze zaken, maar ook een heleboel andere zaken, zal betrekken bij de diepgaande beoordeling in tweeduizendtwaalf (2012) waaraan hij refereerde.

De heer Janssen geeft aan dat al bijna vier (4) maanden van het jaar voorbij zijn en dat Ahold nu pas met een voorstel voor benoeming komt. Hij merkt op dat indien de vergadering wat anders zou willen ze voor een fait accompli staat. Hij stelt voor om in tweeduizenddertien (2013) met een voorstel te komen om de accountant voor bijvoorbeeld twee (2) jaar te benoemen, namelijk voor het jaar van de benoeming plus het daaropvolgende jaar, zodat er tijd wordt gecreëerd voor de aandeelhoudersvergadering.

De heer De Swaan geeft aan dat het inderdaad juist is dat de aandeelhouders pas in april geconfronteerd worden met een herbenoeming. Hij merkt op dat de aandeelhouders zich echter ook moeten realiseren dat het overgrote deel, zo niet bijna het gehele werk van de accountants zich afspeelt in de tweede helft van het jaar en in het begin van het jaar daarop. Hij geeft aan dat als de aandeelhouders voor tweeduizendtwaalf (2012) Deloitte herbenoemen, dit betekent dat de accountant herbenoemd wordt tot en met het publiceren van het jaarverslag, dat wil zeggen tot de jaarvergadering daarop, omdat zijn werkzaamheden voornamelijk vallen in de tweede helft van het jaar en in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar.

De heer Janssen merkt op dat de benoeming slechts geldt tot eenendertig (31) december.

De heer De Swaan geeft aan dat de benoeming loopt tot eenendertig (31) december omdat de accountant een oordeel moet geven over het jaar tweeduizendtwaalf (2012) of tweeduizendelf (2011) al naar gelang het jaar. Hij merkt op dat de werkzaamheden die de accountant daartoe verricht natuurlijk in het nieuwe jaar worden verricht, omdat hij een belangrijk deel van de werkzaamheden pas kan verrichten als het jaar afgesloten is.

De heer Keijner vraagt of de accountant kritische kanttekeningen heeft geplaatst bij de wijze waarop Ahold de ongedekte verplichtingen voor de pensioenen in Amerika heeft verantwoord in zijn jaarrekening.

De heer De Swaan geeft aan dat de accountant een goedkeurende verklaring heeft afgegeven bij de jaarrekening en dat dit dus ook het geschatte bedrag betreft ten aanzien van de potentiële verplichtingen richting het multi-employer plan. Hij wijst erop dat de accountant daar derhalve zijn goedkeurende verklaring aan heeft gegeven.

De heer Keijner geeft aan dat hij begrijpt dat de accountant zijn handtekening heeft gezet. Hij vraagt of de accountant kanttekeningen heeft geplaatst bij de omvang van het bedrag van

zevenhonderdnegenentwintigmiljoen euro (EUR 729.000.000) netto verplichting van Ahold die nog niet gedekt is. Hij vraagt of de externe accountant de kanttekening heeft geplaatst dat het wellicht wel mag, maar dat het misschien toch verstandiger zou zijn daar op een andere manier naar te kijken en op een andere manier over te rapporteren.

De heer De Swaan geeft aan dat de heer Keijner gezien de omvang van het bedrag ervan kan uitgaan dat deze bedragen onderwerp van discussie en gesprek zijn en dat Ahold dit gesprek ook heeft gehad in aanwezigheid van de accountant. Hij merkt op dat daaruit is gevolgd dat de accountant met deze opstelling en deze bewoordingen akkoord is gegaan.

De heer Van Heekeren vraagt om op de eerstvolgende aandeelhoudersvergadering een aanvulling van de statuten te agenderen inzake de benoeming van bijzondere vertegenwoordigers bij een geschil met de accountant in de vergadering waarin de gecontroleerde jaarrekening op de agenda staat en dat daarbij mede bepaald wordt dat iedere andere registeraccountant die geen lid is van Deloitte of advocaat als zodanig benoembaar is.

De heer De Swaan geeft aan dat hij niet helemaal begrijpt wat de heer Van Heekeren bedoelt met zijn vraag.

De heer Van Heekeren geeft aan dat hij een aanvulling van de algemene vertegenwoordigingsbevoegdheid van de Raad van Bestuur bedoelt in eventuele geschillen met de accountant die de jaarrekening heeft gecontroleerd zodat bijzondere vertegenwoordigers benoemd kunnen worden. Hij merkt op dat de meeste aandeelhouders het met hem eens zullen zijn dat de Raad van Bestuur er is om winstgevend voor de aandeelhouders te ondernemen en niet om zich door advocaten te laten bezighouden.

De voorzitter geeft aan dat er ook een Raad van Commissarissen is.

De heer De Swaan geeft aan dat de heer Van Heekeren zich goed moet realiseren dat de accountant verantwoording aflegt niet aan de Raad van Bestuur maar aan de Raad van Commissarissen en met name het Audit Committee. Hij merkt op dat de accountant werkt in opdracht van het Audit Committee en niet van de Raad van Bestuur. Hij wijst erop dat het een nogal wijd verbreid misverstand is dat de accountant in dienst zou zijn van de Raad van Bestuur of van de onderneming. Hij geeft aan dat dit niet zo is en dat de accountant werkt voor de Raad van Commissarissen en het Audit Committee.

De heer Van Heekeren geeft aan dat hij wil dat als zich een geschil voordoet met de accountant dat bijzondere vertegenwoordigers kunnen worden benoemd in de zin van artikel honderddertig (130) lid vier (4) van het tweede boek van het Burgerlijk Wetboek.

De heer De Swaan geeft aan dat hij de vraag van de heer Van Heekeren niet begrijpt. Hij merkt op dat als er een conflict is tussen de accountant en de Raad van Bestuur de accountant zich zal wenden tot de Raad van Commissarissen of de voorzitter van het Audit Committee die dan beoordeelt in welke mate de Raad van Commissarissen of het Audit Committee het eens is met de accountant dan wel de Raad van Bestuur. Hij geeft aan dat hij niet helemaal begrijpt wat een wettelijke vertegenwoordiging hierbij voor een rol heeft te spelen. Hij stelt voor om daar na de vergadering nader over te spreken. Hij merkt op dat hem de rol van de wettelijke vertegenwoordiger onduidelijk is.

De heer Spanjer merkt op dat de heer De Swaan uitlegde dat de tweede helft van het kalenderjaar en het eerste kwartaal van het daaropvolgende kalenderjaar de drukste periode is. Hij vraagt zich af in welk gedeelte van het kalenderjaar tweeduizendtwaalf (2012) de accountant wordt beoordeeld. Hij heeft begrepen dat de accountant in het eerste kwartaal van het

daaropvolgende jaar nog druk bezig is. Hij vraagt of het niet mogelijk is om de accountant bijvoorbeeld te benoemen per één (1) mei tweeduizenddertien (2013) omdat dan het nieuwe boekjaar begint.

De heer Swaan geeft aan dat het nieuwe boekjaar begint op één (1) januari tweeduizenddertien (2013) en niet op één (1) mei tweeduizenddertien (2013).

De heer Spanjer geeft aan dat de heer De Swaan opmerkt dat de accountant ook in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar nog zijn werkzaamheden moet doen om de jaarcijfers klaar te krijgen. Hij merkt op dat als de aandeelhoudersvergadering de nieuwe accountant per één (1) mei zou benoemen de oude cijfers al klaar zijn.

De heer Swaan geeft aan dat de accountant werkzaamheden verricht in het eerste kwartaal van het jaar omdat het heel lastig is om bijvoorbeeld in november al de cijfers te beoordelen die ook in december nog worden geproduceerd. Hij merkt op dat het daarom onvermijdelijk is dat de accountant in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar werkzaamheden verricht ten behoeve van de controle van de cijfers over het jaar daarvoor. Hij wijst erop dat dit ook betekent dat de nieuwe accountant zijn verantwoordelijkheden per één (1) januari gaat innemen. Hij geeft aan alleen te willen opmerken dat de werkzaamheden van de accountant zich concentreren in de tweede helft van het jaar en het eerste kwartaal van het jaar daarop en niet dat zijn verantwoordelijkheid doorloopt. Hij wijst erop dat de accountant de werkzaamheden in het nieuwe jaar gedeeltelijk anders verricht omdat hij niet anders dan na de jaarwisseling dat kan doen.

De heer Spanjer vraagt of het juist is dat als Ahold van accountant verandert het in het eerste kwartaal altijd met twee (2) accountants werkt.

De heer Swaan geeft aan dat dit klopt.

De voorzitter geeft aan dat de heer Spanjer zijn vinger heeft gelegd op het feit dat weinig bedrijven blij zijn met de mogelijkheid van een verandering van accountant.

De heer Spanjer geeft aan dat dit juridisch vroeg of laat toch zal gaan gebeuren.

De voorzitter geeft aan dat dit klopt en gaat vervolgens over tot stemmen. Hij opent de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met negenenegentig zeven/tiende procent (99,7%) van de stemmen voor en dat Deloitte Accountants B.V. is benoemd.

14. Aanwijzing tot uitgifte van aandelen

De voorzitter geeft aan dat agendapunt 14 het voorstel betreft om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien (18) maanden, voor de periode tot en met zeventien (17) oktober tweeduizenddertien (2013), 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 te nemen van de aandelen uit te geven ter zake van personeelsplannen en dat voorts wordt beoogd het management in staat te stellen om op een tijdige en flexibele manier te reageren op de markt en de daarbij behorende financieringsbehoefte van de vennootschap. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 14.

De heer Spanjer geeft aan dat Ahold door het aandeleninkoopprogramma natuurlijk beschikt over heel veel aandelen. Hij vraagt over hoeveel procent aandelen Ahold beschikt en hoeveel procent Ahold mag uitgeven.

De voorzitter verzoekt de heer Carr hierop een reactie te geven.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"I believe we have about six percent (6%) actually in treasury stock at the moment."

De heer Anink constateert dat een inkoopprogramma is gerealiseerd. Hij vraagt of iets verteld kan worden over de achterliggende filosofie en of toegelicht kan worden waarom die aandelen zijn ingekocht, hoe daarmee is omgegaan en in hoeverre het aantal en het percentage aan de orde is, omdat de aandeelhouders later in de vergadering gaan beslissen dat de ingekochte aandelen verdwijnen.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"We are in a very good position that the company generates a lot of cash. As we presented in the presentation earlier, what we do with that cash is a number of things. What we talked about for two thousand and twelve (2012) and two thousand and thirteen (2013) was balancing that by reinvesting in growth, by paying down the debt, which is costing us over two hundred million euro (EUR 200,000,000) each year and by returning money to shareholders, which we can do in several ways: one from share buybacks and one through dividend. And that's what we have been doing. Last year we spent more of our funds generated on share buybacks. This current year there will be more invested in growth. And that changes from year-to-year. And what we tried to present was a balanced approach to that going forward. What do we do with the shares that we buy? They are generally cancelled. We keep some for the incentive programs. This is a relatively small amount. The rest of the shares will be cancelled over time."

De voorzitter geeft aan dat de aandelen dus verdwijnen zoals de heer Anink opmerkte. Hij opent vervolgens de stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met drieënnegentig acht/tiende procent (93,8%) van de stemmen voor en zes twee/tiende procent (6,2%) van de stemmen tegen.

15. Aanwijzing tot het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten

De voorzitter geeft aan dat het voorstel onder agendapunt 15 het voorstel betreft tot machtiging van de Raad van Bestuur met goedkeuring van de Raad van Commissarissen tot het beperken of uitsluiten van voorkeursrechten bij de uitgifte van aandelen. Hij merkt op dat dit voorstel gerelateerd is aan het vorige voorstel en bedoeld is om een eventuele uitgifte te kunnen uitvoeren zonder de formaliteiten rond het wettelijk voorkeursrecht in acht te hoeven nemen. Hij wijst erop dat bij een vergadering waar minder dan vijftig procent (50%) van het geplaatst kapitaal aanwezig of vertegenwoordigd is, een meerderheid van twee derden nodig is. Hij constateert dat ter vergadering meer dan vijftig procent (50%) van de stemmen aanwezig is en dat derhalve een gewone meerderheid voldoende is. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 15.

De heer Spanjer geeft aan dat Ahold over aandelen beschikt en deze blijkbaar zou kunnen uitgeven. Hij vraagt of Ahold die aandelen kan gebruiken als het weer een aankoop gaat doen.

De voorzitter geeft aan dat dit niet mogelijk is als Ahold de aandelen al heeft geannuleerd.

De heer Spanjer geeft aan dat ze bij zijn weten nog niet zijn geannuleerd. Hij merkt op dat indien de aandelen wel zijn geannuleerd er ook geen dividend over hoeft te worden betaald.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"The answer is yes, but most will be or have been or will be cancelled. But the answer is yes we could use them."

De voorzitter gaat vervolgens over tot stemming. Hij opent stemming. Nadat de stemming is gesloten deelt hij mee dat het voorstel is aangenomen met achtentachtig twee/tiende procent (88,2%) van de stemmen voor en elf acht/tiende procent (11,8%) van de stemmen tegen.

16. Machtiging tot inkoop van eigen aandelen

De voorzitter geeft aan dat het doel van het voorstel onder agendapunt 16 is om de Raad van Bestuur voor een periode van achttien (18) maanden tot en met zeventien (17) oktober tweeduizenddertien (2013), met goedkeuring van de Raad van Commissarissen, de flexibiliteit te bieden om eigen aandelen te verwerven, ter beurze of anderszins, om verplichtingen na te komen inzake aandelengerelateerde beloningsplannen of anderszins voor een prijs wat de gewone 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 de 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 aandeelhouders. Hij geeft aan dat het voorstel wordt gedaan conform artikel achtennegentig (98) lid vier (4) van het tweede boek van het Burgerlijk Wetboek. Hij wijst erop dat het aantal aandelen dat kan worden ingekocht beperkt is tot het aantal aandelen dat mag worden gehouden door de vennootschap of een dochtermaatschappij. Hij geeft aan dat het maximum aantal aandelen dat mag worden verworven beperkt is tot tien procent (10%) van de geplaatste en uitstaande aandelen op de dag van de verwerving met de voorwaarde dat de vennootschap niet meer dan tien procent (10%) van haar eigen aandelen houdt. De voorzitter geeft vervolgens de aandeelhouders gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 16. 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.

17. Intrekking van gewone aandelen

De voorzitter geeft aan dat het doel van het voorstel van agendapunt 17 is intrekking van gewone aandelen die worden gehouden door de vennootschap en van gewone aandelen die zijn verworven conform het voorstel onder agendapunt 16. Hij merkt op dat dit zou resulteren in een vermindering van het aantal geplaatste gewone aandelen in het kapitaal van de vennootschap en dat de intrekking kan worden gedaan in één (1) of meer tranches. Hij geeft aan dat het aantal aandelen dat wordt ingetrokken, al dan niet in een tranche, zal worden bepaald door de Raad van Bestuur met een maximum van dezelfde tien procent (10%) van het geplaatste aandelenkapitaal die mag worden verworven conform agendapunt 16. Hij merkt op dat conform de relevante wettelijke bepalingen intrekking niet eerder van kracht wordt dan twee (2) maanden nadat een besluit tot intrekking van aandelen is genomen en publiekelijk is bekendgemaakt en zal gelden voor elke tranche. Hij wijst erop dat slechts vijftig procent (50%) van de stemmen nodig is om dit voorstel aan te nemen omdat meer dan vijftig procent (50%) van het geplaatste kapitaal aanwezig is ter vergadering en er dus geen speciale meerderheidsregel is. Hij geeft de aandeelhouders vervolgens de gelegenheid tot het stellen van vragen met betrekking tot agendapunt 17. 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 negen/tiende procent (99,9%) van de stemmen voor.

18. Sluiting

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

Een spreker vraagt waarom Ahold de aandeelhouders niet de mogelijkheid biedt tot een keuze tussen een contant dividend en stockdividenden. Hij merkt op dat hij geen behoefte heeft aan contant dividend en liever aandelen ontvangt. Hij geeft aan dat Ahold tegen hem zou kunnen zeggen dat hij aandelen zou kunnen kopen via de beurslijn of de bank, maar dit kost tijd, moeite, provisie en geld en hij heeft veel liever dat Ahold de aandeelhouders de keuze biedt.

De voorzitter geeft aan dat Ahold over veel cash beschikt en dat Ahold graag een cash dividend uitkeren.

Dezelfde spreker geeft aan dat dit het goede recht is van Ahold, maar dat de aandeelhouders ook recht mogen hebben om te kiezen voor stockdividenden. Hij merkt op dat die mogelijkheid bij een heleboel ondernemingen al bestaat.

De heer Carr geeft het volgende aan:

"I think it is something we can consider for the future.

De heer Janssen geeft aan dat het Nederlandse jaarverslag steeds kleiner wordt en dat hij het eigen vermogen per aandeel er niet meer in kan vinden. Hij merkt op dat hij dat belangrijk vindt en verzoekt om dat voortaan op nemen.

De heer Boer geeft aan dat Ahold zal proberen om dat de volgende keer in het jaarverslag op te nemen.

Mevrouw Geneste geeft aan dat zij dit moment van de feestelijke bijeenkomst wil aangrijpen om de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen, maar vooral mevrouw Heijn en de familie Heijn van harte te feliciteren met het bijzondere jubileum van honderdvijfentwintig (125) jaar. Zij wenst namens alle aanwezigen Ahold heel veel succes en heel veel goeds voor de toekomst met de aandeelhouders en klanten overal in de wereld. Ze geeft Ahold het advies om goed het brein te houden bij alles wat het gaat doen in de toekomst. Ze geeft aan hier alle vertrouwen in te hebben en heel veel respect ervoor te hebben dat Ahold in de afgelopen bijna tien (10) jaar weer terug op de rails is gekomen. Zij heeft hier heel veel respect voor en wenst Ahold heel veel goeds voor de toekomst.

De voorzitter dankt mevrouw Geneste voor het feit dat zij elk jaar opnieuw degene is die ervoor zorgt dat alle aanwezigen met een zingend hart naar huis gaan.

Een spreker geeft aan dat zij vindt dat er toch iets respectvoller gesproken zou mogen worden over de mensen die uit Amerika gekomen zijn om hun zorgen te uiten en dat er niet gezegd moet worden "u had die reis niet hoeven te maken." Ze geeft aan dat ze terecht zijn gekomen.

De voorzitter geeft het volgende aan:

"Where are you all? Could you please stand up? We wish next time we will have opportunity to get to know each other a bit better and buy you a dinner. You know, none of the things that were said that were not friendly to you I meant personally. You know that. But they had to be said on both sides. So, once again, outside of the subject we were discussing, be welcome in this country and I hope you will enjoy."

De heer Hogenhout geeft aan dat hij af en toe in een Albert Heijnwinkel komt en dan niet altijd een boodschappentas bij zich heeft. Hij merkt op dat hij dan een plastic tasje pakt die te verkrijgen zijn bij de balie of bij de groenten, maar dat als hij daar wat in doet het faliekant door de bodem zakt en op de grond ligt. Hij vraagt of er sterkere plastic tasjes verstrekt kunnen worden.

De heer Boer geeft aan dat Ahold hiervoor zal gaan zorgen.

De heer Schout geeft aan zich achter de eerdere vragensteller te willen scharen wat betreft keuzedividend. Hij merkt op dat hij dat heel goed vindt en dat hij wil uitleggen waarom dat zo is. Hij geeft aan dat hij het argument van de voorzitter dat Ahold zoveel cash heeft niet erg goed kan plaatsen. Hij wijst erop dat Ahold in dat geval uit de free float aandelen kan kopen net zoals ook ter royerling nu aandelen worden ingekocht en dat Ahold dan van zijn cash af is. Hij verzoekt om deze keuzemogelijkheid te bieden. Hij geeft aan dat stockdividend hem het voordeligst lijkt omdat er nogal wat argumenten te benoemen zijn, zoals een gunstig tijdstip, om uit de free float aandelen in te kopen ten behoeve van een stockdividend. Hij merkt op dat niemand beter dan de onderneming zelf die gunstige momenten uit kan zoeken. Hij geeft aan dat dit maar een voorbeeld is en dat een keuzedividend ook vriendelijker is ten opzichte van een aantal aandeelhoudersgroepen omdat enkele groepen de bij hen ingehouden vijftien procent (15%) dividendbelasting niet van de fiscus terug zullen kunnen krijgen. Hij merkt op dat hij die aandeelhouders, ook al is het percentage van aandeelhouders dat daarvan de dupe is misschien niet zo hoog, de gelegenheid zou willen geven om aandelen in plaats van cash dividend in ontvangst te nemen ter voorkoming van onnodige afdracht van vijftien procent (15%) aan de staatskas. Hij wijst erop dat er meer argumenten zijn, maar dat hij dit ter ondersteuning even wilde zeggen. Hij stelt voor dat het bestuur dit bespreekt en de voor- en nadelen afweegt. Hij geeft aan dat Ahold hem ook altijd kan benaderen en dat hij nog tien (10) argumenten kan geven, indien het bestuur die nodig heeft.

De voorzitter geeft aan dat Ahold, zoals al aangegeven door de heer Carr, hier in de toekomst naar zal kijken. Ten slotte dankt hij alle aanwezigen voor hun komst en wenst hen tot ziens in tweeduizenddertien (2013).

De voorzitter sluit vervolgens de vergadering.