



## NOTULEN ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS CM.COM N.V.

Breda, 19 april 2024

Notulen van de Algemene Vergadering van CM.com N.V. gevestigd te Breda, hierna ook “de Vennootschap”, gehouden op 19 april 2024 om 10.30 uur op het kantoor van CM.com, Nachtwachtlaan 20, Amsterdam.

17.248.715 aandelen en stemrechten zijn aanwezig of vertegenwoordigd, hetgeen 59,25% van het geplaatste kapitaal en 59,28% van het stemgerechtigde kapitaal is.

### 1. OPENING

De voorzitter opent de Algemene Vergadering om 10.30 uur.

De Raad van Commissarissen wordt vandaag vertegenwoordigd door de voorzitter de heer Van den Broek en de voorzitter van de NSR, mevrouw Tannemaat. Vanuit de Raad van Bestuur is aanwezig de CEO, de heer Van Glabbeek, de CFO de heer De Graaf en de COO de heer Gooijers. Company Secretary mevrouw Verhaar is aanwezig voor de verslaglegging. In de zaal is vanuit de Raad van Commissarissen tevens mevrouw Frijters aanwezig.

Er zijn door aandeelhouders volmachten afgegeven aan de onafhankelijke notaris, mr. Teunissen van Linders Notarissen in Breda, die vandaag aanwezig is in de zaal. De elektronisch uitgebrachte stemmen zijn reeds ontvangen en voor wie nog geen stem heeft uitgebracht, zal stemming plaatsvinden via de mobiel die gebruikt is bij binnenkomst voor de registratie van deze aandeelhoudersvergadering.

De voorzitter heeft de volgende mededelingen:

- De publicatie van de convocatie voor deze Algemene Vergadering en de documentatie behorend bij de vergadering waren per 7 maart 2024 beschikbaar op de website van CM.com en op het platform van ABN AMRO. Daarmee is de vergadering op rechtsgeldige wijze bijeengeroepen. Dit betekent dat de vergadering bevoegd is om rechtsgeldige besluiten te nemen over alle in de agenda opgenomen voorstellen.
- Tot 16 april 2024 16.00 uur konden vragen worden ingediend over de agendapunten in de vergadering. Er is een aantal vragen binnengekomen die in de vergadering behandeld zullen worden.

- De aandeelhouders die vandaag aanwezig zijn, kunnen bij de verschillende agendapunten vragen stellen. Hiervoor komt op verzoek een microfoon naar de vragensteller. Een verzoek hierbij is om niet meer dan twee vragen per keer te stellen.
- CM.com zal gebruik maken van eigen technologie voor de stemmingsprocedure. Met de QR-code die bij binnenkomst is gescand, kunnen de aanwezigen via SMS Pages meedoen met alle agenda-items. Mensen van CM.com zijn aanwezig om waar nodig te helpen.
- Op deze Algemene Vergadering zijn 17.248.715 aandelen aanwezig of vertegenwoordigd. Deze aandelen vertegenwoordigen samen 59,25% van het geplaatste kapitaal en 59,28% van het stemgerechtigde kapitaal. 85,86% van de geregistreerde aandeelhouders heeft middels een volmacht al gestemd over de in de agenda opgenomen voorstellen.

Op grond van de huidige statuten van de Vennootschap en de wet worden de besluiten onder agendapunten 2d en 2e, 3a en 3b, 4, 5a, b, c en d, 6, 7, 8a en 8b en agendapunt 9 genomen met volstreekte meerderheid van de uitgebrachte stemmen, ongeacht het ter vergadering aanwezige of vertegenwoordigde kapitaal. Agendapunt 2b is een agendapunt waar een adviserende stem gevraagd zal worden.

## 2. BOEKJAAR 2023

De voorzitter licht toe dat dit agendapunt betrekking heeft op de activiteiten, het beleid en de financiën van CM.com N.V. Het bevat de items a tot en met e. Per item zal een korte toelichting worden gegeven.

Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2023.

De voorzitter meldt dat item 2a het verslag en de resultaten van het boekjaar 2023 betreft. In 2023 heeft CM.com de focus verschoven naar groei van gross profit in plaats van groei van omzet. Dat heeft ertoe geleid dat vooral in SaaS, Payments en Ticketing winstgroei en omzetgroei is gerealiseerd. In CPaaS zijn de marges verbeterd en is omzetgroei achtergebleven zoals verwacht. Toch heeft CM.com nog een marginale winstgroei kunnen realiseren in CPaaS en de onderliggende winstgevendheid stevig kunnen verbeteren.

De voorzitter licht toe dat het nu nog SaaS, Payments en Ticketing wordt genoemd maar dat het nu in Business Units is verdeeld en dat SaaS voor de toekomst Engage heet, Payments wordt Pay, Ticketing wordt Live en CPaaS heet voortaan Connect.

Per 1 januari 2023 is de geactualiseerde Nederlandse Corporate Governance Code van kracht. Voor CM.com is een deugdelijke Corporate Governance, inclusief een focus op duurzame lange termijn waardecreatie van belang. CM.com voldoet aan de geüpdatete Code, waartoe diverse aanpassingen zijn gedaan, onder meer in corporate policies en het jaarverslag over 2023. Voor een uiteenzetting van de naleving van de Code wordt verwezen

naar de paragraaf “The Corporate Governance Code” vanaf pagina 91 in het 2023 jaarverslag.

De Raad van Commissarissen is ervan overtuigd dat het Management Team, de Executive Committee en evenzo de Raad van Commissarissen in haar huidige samenstelling gereed is voor de volgende fase van de ontwikkeling van CM.com.

CEO de heer Van Glabbeek en aansluitend CFO de heer De Graaf zullen ingaan op de details van het boekjaar 2023.

De heer Van Glabbeek presenteert de resultaten van het afgelopen jaar. Daarin wordt een toelichting gegeven op alle ontwikkelingen in het afgelopen boekjaar.

Zo wordt er stil gestaan bij de strategische keuze om groei van EBITDA en brutowinst te realiseren en daar omzetgroei ook in het teken van te stellen. Dat is ook te zien aan de omzet groei in de segmenten met de hoge marges.

Zoals vantevoren aangegeven is het gelukt om in de tweede helft van 2023 EBITDA positief te worden. Het doel voor de tweede helft van dit jaar is om positieve vrije kasstroom te realiseren. Het verbeteren en vergroten van de financiële basis zal CM.com beter in staat stellen om de convertible bond van EUR100 miljoen af te lossen. Die converteerbare lening is 2,5 jaar geleden afgesloten en moet over 2,5 jaar worden afgelost. Het geld wordt goed gebruikt en is geleend tegen 2% rente. Een deel is nog over, aan het eind van 2023 ca. EUR26miljoen.

Als gevolg van de strategische keuze, is normalized opex in 2023 16% lager dan een jaar geleden en in dit jaar 2024 denken we dat de kosten opnieuw 15% lager zullen zijn. Niet door zoveel bezuinigingen maar doordat CM.com in 2024 ook nog profiteert van de verlaging van de kosten in 2023.

De komende tijd zal CM.com met haar bankrelaties in gesprek gaan om opnieuw geld te lenen want het is het doel van CM.com om de bond af te lossen middels een nieuwe lening. Recentelijk is bij HSBC een kredietfaciliteit van EUR15 miljoen beschikbaar gesteld. Dat een bank van die reputatie nu al een lening aan CM.com verstrekt, straalt vertrouwen uit.

Het aantal personeelsleden is het afgelopen jaar met 23% afgenomen. Dit is grotendeels het resultaat van natuurlijk verloop. Er is daarnaast ook actief afscheid genomen van medewerkers, gebaseerd op performance. De gemiddelde tijd die medewerkers werkzaam zijn bij CM.com is 6 – 7 jaar. Dat betekent dat er elk jaar 15 - 16% verloop is. Daarnaast is intern kritisch gekeken naar de noodzaak voor backfill bij vertrek van medewerkers wat heeft gezorgd voor meer mogelijkheden zoals automatisering, betere keuzes maken of andere samenwerking. Dat is goed gelukt; er wordt meer brutomarge gemaakt met minder mensen. Een enorme efficiëntie winst is doorgevoerd binnen het bedrijf.

Er wordt verteld over de ontwikkelingen in de markt zoals Rich Text Messaging en 2-way communicatie en de inzet van CDP en Consumer AI en Generative AI wat de klanten instaat

stelt om betere interactie te hebben met hun klanten. Het helpt CM.com meer deals te winnen en klanten te behouden. Verder zijn er meer payment transacties dan voorheen op een efficiëntere manier, o.a. via het eigen acquiring platform. Het begrip conversational commerce wordt uitgelegd wat past bij de moderne mindset van consumenten via diverse messaging channels.

CM.com is efficiënter geworden en ziet de marge toenemen. De omzet is verspreid over de wereld: momenteel wordt ongeveer 70% in het buitenland verdiend en ongeveer 70% van de omzet wordt verdiend buiten SMS. Dat betekent dat CM.com steeds breder wordt, meer waarde toevoegt en steeds minder afhankelijk van een verdienmodel. En er is ook een mooie spreiding tussen grote, middelgrote en kleine klanten.

Een belangrijke ontwikkeling afgelopen jaar is de vorming van de Business Units. Elk bestaande uit ongeveer 150 medewerkers met eigen Management Teams. Er wordt goed gestuurd op de onderlinge samenwerking tussen de Business Units waarbij ze gezamenlijk een propositie vormen die aansluit op de grote macrotrends in de wereld.

In 2023 was CM.com actief in 18 landen vanuit 27 kantoren. Eind vorig jaar is al besloten om de operatie te stoppen in een aantal landen: Brazilië, Turkije en Kazachstan, omdat het pad naar winstgevendheid op korte termijn niet waarschijnlijk was. Er is ingezet op landen waarbij meer groei en rendement verwacht wordt. Vandaag de dag heeft CM.com kantoren in 15 landen. De ESG doelstellingen worden toegelicht en in de komende jaarverslagen zal daar in toenemende mate over worden gerapporteerd. De heer Van Glabbeek geeft het woord over aan CFO de heer De Graaf.

De heer De Graaf gaat in op het financiële resultaat van 2023 en geeft een doorkijkje naar 2024. Afgelopen jaar was een sterk financieel jaar en zijn belangrijke stappen gezet op het pad op weg naar winstgevendheid, positieve kasstroom en herfinanciering van de convertible bond. Dat is op een aantal manieren uitgevoerd wat zich reflecteert in de P&L zoals getoond met een focus op waardegroei over volumegroei en omzetgroei op zichzelf.

Bij CPaaS heeft dit geresulteerd in selectief omgaan met attractief volume en omzetstromen, daar is een jaar over jaar omzetsdaling maar de marge is flink omhooggegaan. Verder is stevig doorgepakt op de groei van hoge marge business zoals SaaS, Ticketing en Payments. Daar is ook een ruime double digit groei zichtbaar. Dat gezamenlijk heeft ertoe geleid dat een mooie groei op gross profit zichtbaar is en de marge gestegen is boven de 30%, waarmee het bedrijf haar doelstellingen heeft gehaald. In de Investor Deepdive halverweg 2022 is aangegeven dat gestreefd wordt naar high 20% qua marge en dit is nu uitgekomen boven de 30%.

Het is gekoppeld aan efficiency en rationalisatie van het bedrijfsresultaat, wat gestart is in de zomer van 2022 en gefaseerd is aangepakt. Er is gestart met de discretionaire kosten, zoals travel, evenementen en marketing. Daar is de grootste afstap zichtbaar. Verder is een efficiëntieslag gemaakt in de organisatie richting minder mensen en hogere kwaliteit. Dit is successievelijk uitgevoerd. Het niveau van werknemers, nu op 680 FTE (eind Q1 2024), is

een niveau waar het bedrijf zich comfortabel bij voelt gegeven de huidige omzet en gross profit en gedacht wordt dat hier nog een stuk mee doorgroeid kan worden. In totaliteit is een behoorlijk afstap in operationele kosten gerealiseerd. Het besluit om de landen te sluiten was moeilijk maar de landen voldeden niet aan de rendementseisen die we onszelf gesteld hebben.

De EBITDA is van ruim -EUR 22 miljoen in 2022 naar -EUR 9 ton EBITDA in 2023 gegaan en dat wordt gezien als een enorme stap in de goede richting. Het tweede half jaar van 2023 werd met positieve EBITDA afgesloten. Deze trend wordt doorgetrokken in 2024 zoals te zien in het persbericht over Q1 2024.

Het investeringsniveau van de technische infrastructuur is naar een lager niveau gebracht. Er staat nu een configuratie naar tevredenheid waardoor uitbreidingsinvesteringen niet meer nodig zijn. Nog wel maintenance investeringen, maar niet meer op het niveau zoals het was.

Verder werd vanaf 2022 gefocust op efficiëntie in het gebruik van kapitaal waar werkkapitaal een belangrijk element is. Voor het tweede jaar op rij is hier een verbetering van ongeveer EUR 11 miljoen gerealiseerd. Dat leidt ertoe dat aan free cashflow -EUR 11,4 miljoen is gerealiseerd en een cashpositie van EUR 26 miljoen einde jaar. Er is een kredietlijn bij HSBC afgesloten als standby faciliteit wat bijdraagt aan een ordelijke financiële huishouding en de nodige flexibiliteit biedt.

Er wordt ingezoomd op de verschillende Business Units en de omzet wordt getoond.

Als gekeken wordt naar Q1 2024 is ongeveer 30% van het totale volume al niet meer SMS gerelateerd. En dat maakt bijvoorbeeld dat CM.com bij een partij als META, die de eigenaar is van WhatsApp, Platinum wereldwijd partner is omdat CM.com een van de grootste spelers is op dit domein.

De salesprestaties van CM.com groeien goed. Daar is veel in geïnvesteerd en een paar belangrijke dingen worden hierover gemeld: Het eerste is dat CM.com met haar Generative AI propositie vooruitloopt op de markt. Daar is een applicatie ontwikkeld en in de markt gezet, wat anderen op dit moment nog niet op dezelfde manier bieden. Eerst was begonnen aan het inbound stuk, dus de customer service kant en inmiddels is het ook werkend aan de outbound - en dus de marketing kant. Dit heeft enorme toegevoegde waarde voor onze klanten en onze potentiële klanten. In het vierde kwartaal 2023 en in het eerste kwartaal van dit jaar hebben we een zeer goede order intake gerealiseerd op onze SaaS business. Meer dan de helft daarvan is een product in combinatie met Generative AI. De verwachting is dat de voorsprong wordt behouden en wordt uitgebreid. Het gaat hier niet zozeer over the big eat the small, maar de fast eat the slow. En dat is wat CM.com probeert te zijn; niet groter te zijn maar het snelst en het slimst.

In Payments was een flinke volumegroei te zien, gedreven door een aantal grote klanten, waaronder de Nederlandse overheid. In toenemende mate vormt Payments een soort

tandem met het Ticketing bedrijf. De combinatie tussen Ticketing en Payments heeft zich in 2023 echt bewezen en tot flinke groei geleid. Verder is na een lange ontwikkeling het processing platform live waar volumes naar worden toegebracht. Dat betekent dat een groter deel van de waardeketen en van de leveringsketen in eigen hand is.

Ticketing heeft een zeer succesvol jaar gehad waar mooie deals zijn gesloten, zoals Amnesia op Ibiza als landmark deal en NOC\*NSF. Daarnaast is CM.com ook de komende twee jaar weer een partner van de Nederlandse F1 Grand Prix.

Inzake gross profit worden er een aantal zaken uitgelicht. Bij CPaaS is er een verschil tussen de omzetontwikkeling en de gross profit ontwikkeling, waar is gefocust op waardecreatie, wat zich nu terugbetaalt. Verder is te zien dat het deel van de totale gross profit dat gerealiseerd wordt door CPaaS, over de tijd minder wordt. Je ziet nu dat ongeveer een derde van onze totale gross profit uit SMS komt, en de rest komt uit niet-SMS gerelateerde diensten. Dat maakt CM.com, vanuit financieel optiek, als bedrijf veel gediversifieerder en ook veel robuuster. De ontwikkelingen bij SaaS en Ticketing zijn in lijn met de omzetontwikkeling.

De gross profit ontwikkeling en groei in combinatie met de lagere kosten heeft geleid tot een enorme omslag in de EBITDA. Er is focus op waarde, focus op efficiëntie en ook allocatie van investeringen daar waar het het meest rendeert. Met als resultaat 2,8 miljoen positieve EBITDA in de tweede helft van 2023.

Afgelopen woensdag werden de Q1 resultaten bekendgemaakt en de heer De Graaf presenteert hierover wat highlights. Hij vervolgt met de Outlook voor 2024.

De EBITDA gaat verder groeien, de kosten zijn op orde en de focus zit nu op de groei van gross profit. Er wordt niet geloofd in shrinking to greatness en verwacht wordt dat in het tweede kwartaal de eerste resultaten duidelijk zichtbaar zullen zijn. Ook door verandering van de comparison base. Verwacht wordt in de komende kwartalen aan netto omzetgroei te komen. Het gaat ertoe leiden dat in de tweede helft van het jaar het punt van positieve cashflow wordt bereikt. En dat is belangrijk voor het bedrijf in het financiële pad, maar ook de herfinanciering van die convertible bond en zorgen dat we financieel onafhankelijk zijn. De heer De Graaf blikt tevreden terug hoe CM.com in 2023 gepresteerd heeft als bedrijf en geeft het woord terug aan de voorzitter.

#### *Auditering van de onderneming*

De heer Hendriks van Deloitte licht in het kort de auditering toe. Hij is sinds vijf jaar verantwoordelijk voor de controle van de jaarrekening van CM.com. De controle over 2023 is afgerond en er is een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt bij de jaarrekening. De heer Hendriks blikt terug op een aantal aspecten waar Deloitte zich het meest mee bezig heeft gehouden.

De heer Hendriks toont een grafiek die drie fases toont waarin Deloitte het werkt verricht. Deloitte denkt goed na over de risico's: de risk identificatie, hoe ze die controleren en de

conclusies daarbij. Er zijn vele elementen die door de hele controle heenspelen, op het gebied van fraude en going concern, dit zijn de speerpunten.

De materialiteit die is gebruikt is EUR 3,125 miljoen, gebaseerd op ongeveer 1,2% van de geconsolideerde omzet, hetzelfde als het jaar ervoor.

Deloitte is tevreden over de investeringen die de onderneming heeft gedaan op het gebied van internal controls. De voortgang is duidelijk zichtbaar. Er komt aan aanbevelingen van Deloitte, nauwelijks iets terug bij de bulk van de omzetcategorieën. Op een aantal aspecten zijn wat kleine opmerkingen maar nauwelijks van belang.

Verder is meer specifiek gekeken naar het betaalbedrijf. Voor Deloitte is het van belang of aan wet- en regelgeving wordt voldaan, daar zijn ook experts van Deloitte bij betrokken geweest. Daar zijn verbeteringen en geen belangrijke tekortkomingen waargenomen.

IT is belangrijk voor een bedrijf als CM.com, daar zijn wat verbeteringen op het gebied van IT controls, wat op en aanmerkingen maar niet van enorm belang. Ook is gekeken naar de cyber controls. Ook daar is met specialisten naar gekeken maar zijn geen belangrijke observaties gemaakt. De maatregelen die de onderneming heeft gemaakt zijn passend en prima.

Realisatie van activa, met name goodwill, geactiveerde R&D en vaste activa: De projectie die de onderneming zelf maakt en het model dat wordt gebruikt is gebaseerd op budget en medium term forecast. Deloitte constateert dat in 3 van de 4 Business Units geen risico is op potentieel impairment. Voor Payments is dit nader onderzocht om een aantal redenen; in de modellen zit een ambitieuze groei voor de komende jaren door combinatie van groeiverwachting met een vlakke kostenstructuur en geen belangrijke investeringen meer oor de toekomst. De onderneming moet 17.8% gemiddelde groei over de komende 5 jaar gaan maken over de komende jaren om geen impairment te krijgen. Deloitte vindt het sensitief. De onderneming heeft ook de blik van een externe specialist gevraagd die de mening van de onderneming ondersteunt dat er geen risico is voor impairment. De combinatie van hetgeen dat de onderneming in de toelichting geeft en de accountantsverklaring geeft voldoende informatie aan de stakeholders.

R&D vindt Deloitte belangrijk omdat de kosten uit EBITDA worden gehaald en geactiveerd worden op de balans. Gekeken is naar de uurtarieven die gebruikt worden, of die overeenkomen met de werkelijke kosten en of deze redelijk zijn. Gekeken is of de bedragen die geactiveerd zijn voldoen aan de regels van IFRS. Gekeken is naar alle verbeteringen waarin is geïnvesteerd, of deze nog werken gedurende het jaar. Gekeken is naar afschrijvingsperiodes van de betreffende kosten die worden geactiveerd en gekeken wordt naar risico op impairment. Daar zijn geen risico's op vastgesteld.

Er is toenemende aandacht voor fraude en compliance risico's. Deloitte geeft aan hier geen specialist in te zijn, dus hier worden aannames gedaan door interne specialisten, en ook

zijn er externe specialisten ingehuurd, fraude experts. Gevraagd wordt aan management en commissarissen of zij op de hoogte zijn van bepaalde fraude signalen. Aan het eind van de van de controle wordt alles geëvalueerd, zijn er fraude indicatoren te zien? Gezamenlijk is geconstateerd dat deze niet zichtbaar zijn.

Voor het jaar 2024 is Deloitte gevraagd een analyse te maken inzake eventuele going concern zaken. Dit heeft de onderneming uitgebreid tot juni 2025, dus langer dan wat volgens de regels van de absoluut minimale regels noodzakelijk is. De herfinanciering van de convertible bond loan is een element wat pas over 2,5 jaar speelt, dus dat zit niet in de analyse van de going concern. De conclusie van Deloitte is dat zij datgene wat in de jaarrekening staat ondersteunen en ervan uitgaan dat die conclusie adequaat is. De heer Hendriks geeft het woord terug aan de voorzitter.

De voorzitter geeft aan dat later in deze vergadering wordt teruggekomen op de herbenoeming van de accountant en dat dit de laatste keer is dat de heer Hendriks hier spreekt. Deloitte wisselt van partner, door het pensioen van de heer Hendriks en als de termijn vernieuwd wordt, dan verwelkomen wij Ruud Hermans als partner van Deloitte voor CM.com.

#### *Vooraf ingediende vragen*

De voorzitter biedt gelegenheid tot het stellen van vragen over het jaarverslag 2023, maar eerst worden de vragen behandeld die van tevoren zijn ingediend (in cursief).

- *CM.com is actief in 18 landen – hoe is de groei in de individuele landen? Kunnen jullie daar iets over zeggen?*
- *CM.com maakt een transitie door naar groei van winst. Waar moet dan de groei van de omzet vandaan komen? Zit er nog wel groei in Nederland of moet het vooral uit het buitenland komen?*
- *Als het antwoord op de vorige vraag is: het buitenland, hoe gebeurt dat dan en wat is daar momenteel de status van?*
- *In CPaaS wordt het leeuwendeel van de omzet gegenereerd, maar daar was wel een daling te zien. De bruto winst groeide wel – maar de daling in omzet was scherper. Hoe verklaren jullie dat en wat zijn de verwachtingen en doelen omtrent CPaaS?*

De voorzitter beantwoordt de vragen:

Wij geven geen data over de verschillende landen – wel over de verschillende regio's. Zoals in ons jaarverslag op pagina 151 wordt weergegeven, zijn we met de verschillende segmenten wereldwijd in verschillende regio's actief. Consistent met onze value-over-revenue strategie is er een daling in CPaaS te zien, maar doen de andere, higher-margin, segmenten het heel goed. Dus de verschuiving van de focus naar winstgroei van omzetgroei heeft geleid tot omzetgroei in de segmenten met de hogere marges.



Met de Business Units vervagen de landen als grenzen. We combineren landen binnen de Business Units om de markten efficiënt als een geheel te benaderen.

De landen waar de Business Units op focussen, verschillen per Business Unit. Dat heeft alles te maken met de focus op de product-markt combinatie vanuit de Business Unit. Welk product (of combinatie van producten) past het beste bij welke markt – en daar anticiperen we op.

CM.com zit nu in 15 landen, waar we lokaal mensen aan het werk hebben in de verschillende Business Units. Mensen die de taal en cultuur spreken. Zo kan CM.com zich richten op de wereldwijde markt, met lokale expertise en netwerken aanwezig binnen ons bedrijf, opererend vanuit 1 platform. De omvang van de markten waar we in aanwezig zijn is zeer groot, en daar zien we dus ruime potentie voor verdere groei.

CM.com heeft in 2023 een verandering in haar strategische focus aangebracht. Verbetering van onze winstgroei heeft nu prioriteit boven omzet groei. Dat noemen we de value-over-revenue strategie. CM.com wil haar winstgevendheid verbeteren door betere marges te maken en efficiënter te werken. Dat betekent dat CM.com zich binnen CPaaS is gaan richten op de omzet stromen met hogere marges en op het sturen op return on investment. Dat is ook gelukt – eind 2023 hebben we record niveaus van 18% marge behaald in Connect.

We verwachten dat CPaaS een groei markt blijft, zeker nu we de sterke opkomst zien van zogenaamde Rich Messaging Channels. In de afgelopen 12 maanden hebben we gezien dat het gedeelte binnen messaging dat geen SMS is, gegroeid is naar 30% van het totale volume. Ons doel is nu dat CPaaS verder groeit op een winstgevende manier en zo een verdere bijdrage gaat leveren aan de ontwikkeling van onze winst.

### *Vragen uit de vergadering*

De heer Stevense (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) stelt een vraag over de obligaties. De conversiekoers was 53 euro en wordt nu rond de 7 euro verhandeld en vraagt hoe CM.com het denkt te gaan doen tot 2026, of de lening wordt teruggekocht en hoe het risico wordt ingeschat.

De heer De Graaf beantwoordt de vraag, en geeft aan dat zeer actief gewerkt wordt aan het ontwikkelen van scenario's over hoe we op welke wijze de bond het best kunnen herfinancieren. Wat daar in alle scenario's aan de basis ligt, is dat we de vormen van het bedrijf op financieel vlak naar een hoger niveau trekken, waarbij we in eerste instantie in een situatie komen dat we zelf geen negatieve kasstroom meer draaien. Dat betekent dat we de kaspositie die we dan nog hebben als extra cash eventueel zouden in kunnen zetten. Daarnaast is het zo dat naarmate we meer operationele winst realiseren ook de herfinancieringsmogelijkheden toenemen. Dat is de reden dat we ook in 2022 begonnen zijn met de executie op die value over revenue strategie, maar ook die kostenreductie en efficiëntie. We zijn nu goed op weg en dat gaat ons mogelijkheden bieden om ruim voor die

data dat is september 2026, om ruim voor die tijd te kunnen acteren, hetzij in één keer, hetzij in stukken, wat de meeste waarde oplevert voor het bedrijf en de aandeelhouders.

De heer Stevense vraagt of de aandelenemissie hiermee dan wordt afgewend.

De heer De Graaf antwoordt dat op dit moment een aandelenemissie niet hoog op de prioriteitenlijst of wensenlijst staat om weer te herfinancieren. Dus dat dat op dit moment niet wordt voorzien.

De heer Stevense merkt op dat CM.com de winst in 2024 een impuls wil geven en vraagt zich af hoe. De vrije kasstroom is dit jaar nog negatief. Daar moet in 2024 verandering in komen. Hoe moeten wij dat duiden?

De heer De Graaf antwoordt dat daartoe de eerste aantoonbare stappen al gezet zijn in het eerste kwartaal. Er is een EBITDA gerealiseerd van EUR 3,3 miljoen. Als niets meer wordt gedaan dan komt de EBITDA voor het hele jaar op ca. EUR 14 miljoen uit, exclusief groei.

Het kantelpunt om te herfinancieren, de groei in gross profit die daarvoor nodig is, is alleszins haalbaar. En voorzien wordt dan ook dat het kantelpunt wordt bereikt in de loop van de tweede helft van dit jaar.

De heer Stevense vraagt of we gewoon kunnen abstraheren uit de resultaten van het afgelopen kwartaal.

De heer De Graaf antwoordt dat dit kan als basis. Maar dat daarbovenop natuurlijk wordt ingezet op groei, met name ook procent groei, maar op een kostenbasis die jaar over jaar zo'n 15% lager gaat zijn. Dus het klopt. De basis van Q1 kan worden genomen en de gross profit die daar bovenop komt gaat rechtstreeks resulteren in incrementele EBITDA en dus kasstroom.

De voorzitter nodigt andere aandeelhouders uit om een vraag te stellen.

Tom Anderton (VEB) dankt de heer De Graaf voor de uitgebreide toelichting die al veel vragen heeft weggenomen. Bij de Q1 2024 cijfers zag hij dat WhatsApp steeds meer als een alternatief wordt gezien dat ook wel eerder is uitgelegd. Kan er misschien nog een verdere toelichting op gegeven worden waarom klanten daarvoor kiezen om over te stappen op WhatsApp en wat ze daar als toegevoegde waarde zien? En ook voor CM.com liggen de marges daar hoger ten opzichte van SMS, dus betekent dat ook dat er een bruto winstmarge duwtje in de goede richting wordt gegeven?

De heer Van Glabbeek antwoordt dat in principe alle messaging kanalen belangrijk en interessant voor ons zijn, dus ook voice. Binnen messaging heeft het bedrijf veel kanalen, maar SMS was altijd heel dominant. Je hebt te maken met allerlei telecomoperators zoals

KPN, Vodafone waar je berichten moet kopen en moet onderhandelen om toegang tot een netwerk te krijgen. Dat is wel enigszins gereguleerd, maar elke operator heeft eigenlijk een monopolie op zijn eigen netwerk. Voor CM.com als bedrijf is het van strategisch cruciaal belang, dat er alternatieven zijn om met de doelgroep te communiceren. Op de mobiele telefoon, anders dan alleen sms. Daarom heeft CM.com al voor de beursgang enorm ingezet op het ontwikkelen van alternatieve kanalen. Dat geeft CM.com onderhandelingskracht. Dat is de interne motivatie binnen CM.com die al heel lang heel sterk is en nu ook echt tractie krijgt. De heer van Glabbeek legt uit waarom het voor de klant interessant is om een aantal redenen: een van de voordelen wat je kan doen met WhatsApp, is dat Verified Sender kan worden geboden. En dan zijn er nog vele manieren die CM.com kan aanbieden via WhatsApp die anderen nog niet kunnen en die heel veel meerwaarde kan geven. En dat maakt CM.com een hele interessante propositie voor haar bestaande klanten en toekomstige klanten.

Tom Anderton (VEB) vraagt naar de bruto winstmarge. Heeft het een gunstig effect op het onderhandelen met de SMS aanbieders.

De heer Van Glabbeek antwoordt dat dit op dit moment klopt, maar we moeten altijd scherp blijven op de inkoop. De prijs is vrij stabiel. Ook zullen we WhatsApp scherp houden met hun tarieven om ook weer voor WhatsApp alternatieven te creëren.

Tom Anderton (VEB) stelt een vraag aan de accountant: Ik las in de key audit matters dat daar een opmerking was over het urenregistratie systeem en dat er ontwikkelingskosten worden geactiveerd en dat er tekortkomingen werden gesignaleerd in het registreren van uren. Zou daar misschien nog een verdere toelichting op kunnen worden gegeven?

Jan Hendriks antwoordt dat er geen tekortkoming is in het registratiesysteem zelf. We hebben geschreven in onze key audit dat het dit jaar beter is geworden dan het vorig jaar was.

Jan Jaap Bongers (Teslin) geeft de volgende toelichting: "Met het Fonds Teslin Participaties is Teslin de grootste onafhankelijke aandeelhouder van CM.com. En als u mij toelaat, wil ik graag een paar beschouwingen geven op het jaar en ook twee oproepen doen aan het bestuur.

Als aandeelhouder kijken wij tevreden naar het feit dat CM.com in de tweede helft van afgelopen jaar haar doelstelling om positieve EBITDA te behalen heeft gerealiseerd. Het bedrijf heeft de kostenbasis stevig teruggebracht, de organisatie efficiënter ingericht en het platform verder geprofessionaliseerd. Daarmee is het goed gepositioneerd om vanaf nu structureel winstgevend groei te genereren. Samen met de nieuwe banklening van HSBC vormt dit de basis voor een herfinanciering van de uitstaande converteerbare lening.

Die lening wordt momenteel verhandeld op de beurs van Frankfurt tegen een hoge korting. Gezien de groeiende winstgevendheid en de doelstelling van CM.com om een positieve

kasstroom te behalen later in dit jaar, verwachten wij een herfinanciering vanuit een schuld instrument. Het reeds terugkopen van kleine plukjes van de converteerbare lening tegen een stevige discount zouden wij aanmoedigen, en zien als een attractieve aanwending van kapitaal.

Blijkbaar delen de oprichters en bestuurders Jeroen van Glabbeek en Gilbert Gooijers deze visie, aangezien zij beiden al drie obligaties hebben ingekocht of aangekocht. Wij roepen het bestuur dan ook op om er alles aan te doen om te voorkomen dat er nieuwe aandelen worden uitgegeven om de converteerbare lening te herfinancieren. Het is nu aan het bedrijf om de route van winstgevende groei door te zetten en de EBITDA te laten groeien naar ca. 30 miljoen in 2025. Met een dergelijk resultaat zal een herfinanciering van de converteerbare lening met een schuldinstrument zeker mogelijk zijn. Deze ambitie zal een stevig commitment en veel discipline vergen van zowel het management alsook van de Raad van Commissarissen. Voor het succes van CM.com zal het behalen van de doelstellingen de komende jaren noodzakelijk zijn. De rol die de leden binnen het bestuur met de financiële expertise hierbij spelen, mag niet onderschat worden. Wij steunen dan ook van harte het voorstel om de CFO te herbenoemen, maar herhalen onze oproep op de AV van vorig jaar. Wij zouden graag zien dat de CFO op termijn door middel van een aanpassing in zijn remuneratiestructuur een groter aandelenpakket in CM.com zal opbouwen. Hiermee komt het belang van de CFO meer in lijn met die van de lange termijn aandeelhouders te liggen en wij vragen de RvC dan ook hier serieus naar te kijken.

Het bedrijf is goed op weg met het behalen van de doelstellingen, hebben we kunnen lezen in de update over het eerste kwartaal. Het is een heel belangrijk jaar voor CM en wij willen het bestuur veel succes wensen met het realiseren van de doelstellingen en zullen de ontwikkelingen nauwgezet volgen. En uiteraard met veel interesse. Dank u wel.”

De voorzitter dankt namens het management voor het compliment en ook de consistentie van de vragen. De heer Van Glabbeek reageert ook dat hij de punten onderschrijft.

De convertible bond die CM.com heeft uitgegeven handelt nu tegen een aantrekkelijke prijs en dat is een interessante mogelijkheid om rendement te maken en CM.com is voornemens om het geheel af te lossen als het afloopt. Tevens licht hij toe dat het punt over intensifying van de CFO, een punt is wat actief in overweging is en waar t.z.t. een aankondiging over zal worden gedaan. De heer Van Glabbeek geeft aan dat het fijn is om te weten dat een belangrijke aandeelhouder als Teslin en ons bestuur zo op één lijn zitten, dat is een prettige uitgangssituatie.

De heer Stevense vraagt in hoeverre het vertrek van de heer Saan in overleg is gegaan en of hij heeft moeten vertrekken vanwege de reorganisatie en of daar een financiële beloning voor gegeven is en hij graag meer details wil weten.

De voorzitter antwoordt dat niet gesproken wordt over individuele gevallen en dat afscheid is genomen in goed overleg en dat de heer Saan een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het bedrijf. Dat het afscheid in goed overleg is gebeurd en dat daar geen verdere toelichting op gegeven wordt.

De heer Stevense stelt een vraag over Ticketing en of die omzet en het resultaat niet afhankelijk is van de grote artiesten die naar Nederland komen?

De heer Gooijers beantwoordt de vraag: we houden de jeugd goed in de gaten en sinds dat we begonnen zijn in 1999 met sms'jes sturen voor discotheken hebben we de discotheken zien verdwijnen in het straatbeeld maar de festivals zijn teruggekomen. Dat is waar mensen tegenwoordig voor sparen om naar een festival te gaan. De hele grote artiesten die een tour doen is niet perse een groot deel van de focus. We richten ons meer op de festivals met heel veel artiesten die daar optreden, met name ook op de musea, op de experiences, dat is een enorme groeiemarkt. De grote topartiesten hebben het vaak voor een deel in eigen beheer. We helpen die artiesten wel met de opbouw van hun data. Dus dat ze precies weten wie hun fans zijn, zodat ze die goed kunnen bereiken, dat is een interessante groeiemarkt.

De heer Stevense stelt een vraag over scope 3. Het lijkt bij CM.com toch niet zo'n groot issue om formulieren te sturen naar het verre oosten, die komen vaak per omgaande post terug of ze je hoort er helemaal niks van. Hoe ziet u dat bij CM.com de komende jaren.

De heer Hendriks antwoordt dat de CSRD-regelgeving pas volgend jaar van toepassing is voor CM.com. En er wordt hier flink aan gewerkt intern om daar klaar voor te zijn. Het zal inderdaad best zo zijn dat het soms moeilijk is om informatie los te krijgen van allerlei partijen uit verre landen.

De heer Stevense stelt een vraag over urenregistratie die met de pen geregistreerd wordt.

De heer Hendriks geeft aan dat het in een digitaal systeem wordt verwerkt en dat zij de inhoud checken van dat systeem.

De heer De Graaf vult aan: iedereen die zich bezighoudt met ontwikkeling, schrijft iedere week zijn of haar uren. Dat doen ze in het systeem. Vervolgens gaat dat naar de leidinggevende. Die controleert dat voor het hele team en die accordeert dit of komt met vragen terug. Dan komt het in ons financiële systeem terecht met het uurtarief dat CM.com hanteert. Daar komt vervolgens nog eens een keer een financiële check op of we geen rare dingen zien. Als daar iets opvalt, dan gaan we terug naar de manager en naar degene die de uren geschreven heeft. En als die cyclus voldaan is, dat is het moment waarop we het definitief in ons financiële systeem registreren.

De heer Stevense zou graag wat meer over willen weten over de concurrentie.

De heer Van Glabbeek licht toe dat wat belangrijk is met concurrentie, is hoe wij ons onderscheiden en waarom wij deals winnen. CM.com is dagelijks bezig met het winnen van deals en hij geeft hiertoe diverse voorbeelden. Als een deal gewonnen wordt, gaat het er meestal om dat de klant waarde ziet in onze propositie. En die propositie is dat we kunnen combineren. Verschillende oplossingen in één oplossing. Dat is onze strategie en dat is hoe we ons onderscheiden van onze concurrenten.

De voorzitter licht nog 2 punten toe en geeft aan als Raad van Commissarissen heel blij te zijn met de Business Unit structuur. En het tweede is dat de Annual Recurring Revenue dus meer sticky revenue is. Dat is een goed signaal dat we voor die klanten heel belangrijk zijn en niet zo makkelijk ingeleverd kunnen worden. Dus dat zijn wel een aantal indicatoren dat we op de goede weg zijn.

De heer Gooijers reflecteert nog op een succesvolle bijeenkomst met ca. 60 musea gisteren op deze locatie die aangaven naast Ticketing o.a. heel blij te zijn met de Mobile Marketing Cloud oplossing, ons POS product en Generative AI.

Agendapunt 2b

b) Remuneratierapport Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen over het boekjaar 2023

De voorzitter geeft aan dat dit een adviserend stempunt is. Het uitvoerige verslag over de beloning van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen is opgenomen in het jaarverslag vanaf pagina 119. Het beloningsbeleid van CM.com voldoet aan alle wet- en regelgeving. Het beleid staat niet op de agenda om op gestemd te worden, toch vindt CM.com het van belang aan te geven wat sinds de vorige aandeelhoudersvergadering is gedaan met het remuneratiebeleid en hierover wordt een adviserende stem gevraagd. De voorzitter van de NSR-commissie, mevrouw Tannemaat, geeft een toelichting.

Mevrouw Tannemaat licht toe dat in de vorige aandeelhoudersvergadering het remuneratieverslag van CM.com is besproken, zoals gevoerd in 2022. Daar is de commitment toen ook uitgesproken en vastgelegd, dat CM.com een duidelijk en marktconform beloningsbeleid voert, hetgeen een aantal doelen voor ogen heeft. Zo wil de NSR-commissie van CM.com met haar beleid en uitvoering daarvan ervoor zorgen dat CM.com:

- Het juiste talent kan aantrekken en behouden voor zowel Management Board als voor al haar Business Units om de volgende fase van duurzame groei in te gaan.
- Een cultuur creëert waarin de focus ligt op het behalen van resultaten.
- Een remuneratie beleid volgt dat consistent, eerlijk en transparant is.
- Een business strategie realiseert dat een lange termijn waarde creatie beoogt voor haar aandeelhouders en overige stakeholders.

- Voldoet aan alle lokale wetgeving, en daarbij met haar beleid en uitvoering daarvan rekening houdt met de sociale context.

Een uitgebreid verslag vindt u op pagina 119 en verder in ons jaarverslag.

Zoals gebruikelijk, is de beloning voor de Management Board en de Supervisory Board ook in 2023 vergeleken met onze reference markets op basis van externe data en daaruit is gebleken is dat de huidige beloningen in lijn met de markt zijn.

In 2023 hebben de Boardleden voor het Short-Term Incentive (STI) Plan wederom sterke scores behaald. Op basis van het STI-raamwerk, zoals beschreven op pagina 124 van het jaarverslag, was de score op de financiële STI doelen van CM.com 133.25% behaald. Op hun persoonlijke targets scoorden alle 3 de Boardleden 125%, doordat ze gezamenlijk niet alleen de aan het begin van het jaar afgesproken doelstellingen ruim hebben behaald, maar ook de nieuwe, gewijzigde doelstellingen rondom het opzetten van de nieuwe Business Units wat belangrijk is voor de toekomst.

Voor het Long-Term Incentive (LTI) Plan zoals toegezegd in 2021 over de periode tot en met 2023 zijn ook de resultaten bepaald, conform de normering die bij de verschillende scores is vastgesteld en goedgekeurd. Op basis van de resultaten is het aantal performance shares dat daadwerkelijk vest bepaald. Ook voor de uitleg daarover verwijs ik graag wederom naar het Jaarverslag.

Voor 2024 hebben de Boardleden nieuwe targets voor het Short-Term Incentive Plan meegekregen die een reflectie zijn van wat de Supervisory Board noodzakelijk acht om te realiseren in het kader van het bereiken van een duurzaam en winstgevend organisatie op de lange termijn. De uitkomst van de Short-term Incentive is gebaseerd op enerzijds de financiële targets (75%) en anderzijds de individuele targets (25%). Deze targets blijven gericht op alignment tussen het realiseren van stakeholder value en de waardering van de Boardleden. Daarbij zijn de niet-financiële targets ook van belang voor het realiseren van ons duurzaamheidsbeleid.

Ook de targets voor het Long-Term Incentive Plan kennen financiële en niet-financiële componenten, waarbij de focus ligt op lange termijn winstgevendheid en duurzame groei. Deze targets worden jaarlijks beoordeeld en waar nodig aangepast aan de langetermijnstrategie, waarbij uiteraard duurzame groei een belangrijk uitgangspunt is.

Als bedrijf zijn we blij met de groeiende winstgevendheid de afgelopen tijd. Dat is ook terug te zien in de scores op de targets. Het bedrijf heeft haar financiële basis verbeterd door marges te verbeteren en tegelijkertijd een efficiency slag te maken. Dat heeft een impact gehad op de ontwikkeling van het aantal medewerkers. Door goed te blijven kijken naar de kwaliteit van onze producten en dienstverlening, kon CM.com groeien in gebieden waar CM.com de beste prestaties behaalde. Dat heeft mede de basis gevormd voor de creatie van Business Units.

De nieuwe structuur geeft ruimte voor talent ontwikkeling en het realiseren van een betere balans qua diversiteit in vooral de Management Teams van de Business Units. De diverse talenten worden nu misschien beter uitgenut.

Uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek is gebleken dat CM.com volgens de benchmark scoort, maar dat er ook nog altijd wel verbeterpunten zijn. Door de lancering van Business Units verwachten we dat de medewerkers beter betrokken zijn en de focus belangrijk is voor het behalen van de doelen van de organisatie.

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen. Er zijn geen vragen.

#### Agendapunt 2c

Toelichting op het dividendbeleid en toevoegingen aan de reserves

De voorzitter meldt dat CM.com N.V. het dividendbeleid heeft gepubliceerd op de website. Vooralnog is CM.com voornemens om nettoresultaten toe te voegen aan de reserves ten behoeve van de verdere groei en ontwikkeling van de onderneming. Het is natuurlijk het streven van de onderneming om ook in de komende jaren een nettoresultaat te tonen.

#### Agendapunt 2d

Vaststelling van de Vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening van 2023

De voorzitter refereert aan de presentatie van de heer De Graaf bij agendapunt 2a. Een uitgebreid financieel verslag is te vinden in het jaarverslag over 2023 dat is gepubliceerd op de website.

#### Agendapunt 2e

Vaststelling van het dividend over het boekjaar 2023

De voorzitter wijst erop dat er in het boekjaar 2023 geen winst is gemaakt, waarmee geen winst zal worden uitgekeerd aan de aandeelhouders van de Vennootschap en geen winst wordt toegevoegd aan de reserves.

Er wordt overgegaan tot stemming over de besproken stempunten op de agenda via SMS Pages applicatie.

De voorzitter doet opgaaf van het aantal aandeelhouders dat vertegenwoordigd is op deze Algemene Vergadering. 17.248.715 aandelen zijn in vergadering aanwezig of vertegenwoordigd. Die vertegenwoordigen 59,25% van het geplaatste kapitaal en 59,28% van het stemgerechtigde kapitaal. 85,86% van de geregistreerde aandeelhouders hebben middels een volmacht al gestemd over de in de agenda opgenomen voorstellen.



In totaal zijn dan 29.111.365 aandelen uitgegeven, waarvan 15.031 in Treasury, waarmee er dus in totaal 29.096.334 gerechtigden stemmen zijn.

De voorzitter maakt bekend dat alle agendapunten onder 2 met meerderheid van stemmen zijn aangenomen.

### 3. DECHARGE

De voorzitter stelt voor om het voorstel tot het verlenen van volledige en finale kwijting van de leden van de Raad van Bestuur en van de Raad van Commissarissen van CM.com N.V. voor de uitvoering van hun verantwoordelijkheden in het boekjaar 2023 te behandelen.

a) Decharge Raad van Bestuur CM.com N.V.

De voorzitter licht toe dat dit gaat om volledige en finale kwijting aan de leden van de Raad van Bestuur en van de Vennootschap voor de uitvoering van hun verantwoordelijkheden in het boekjaar 2023 voor zover dit blijkt uit de jaarrekening over 2023 of uit andere publiek toegankelijke informatie.

b) Decharge Raad van Commissarissen CM.com N.V.

De voorzitter licht toe dat dit gaat om volledige en finale kwijting van de leden van de Raad van Commissarissen van de Vennootschap voor de uitvoering van hun verantwoordelijkheden in het boekjaar 2023 voor zover dit blijkt uit de jaarrekening over 2024 of uit ander publiek toegankelijke informatie.

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen. Er zijn geen vragen. Na stemming worden beide voorstellen met een meerderheid van stemmen aangenomen.

### 4. HERBENOEMING VAN DE CFO DE HEER JÖRG DE GRAAF

De voorzitter licht toe dat de Raad van Commissarissen samen met de Auditcommissie van de Vennootschap de relatie met en het functioneren van de Chief Financial Officer, de heer Jörg de Graaf, met zorg heeft beoordeeld. In de afgelopen 4 jaar heeft de heer De Graaf zich gemanifesteerd als een kundig CFO en hebben zijn acties een sterk positieve invloed gehad op de prestaties van CM.com. Een van die acties is het realiseren van de EBITDA positieve staat van CM.com. In de ogen van de Raad van Commissarissen en de Auditcommissie is hij de juiste man op de juiste plek binnen CM.com en gezien het groeipad waar CM.com zich op bevindt, dragen de Raad van Commissarissen en de Auditcommissie de heer De Graaf aan ter herbenoeming voor een periode van 4 jaar, tot de aandeelhoudersvergadering van 2028.

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Stevense vraagt aan de CFO waarom hij verder gaat en wat zijn motivatie is.

De heer De Graaf geeft aan dat hij het leuk vindt om de vraag toe te lichten. Hij is vier jaar geleden bij CM.com begonnen, wetende dat we aan een soort nieuwe reis als organisatie begonnen waren. Net beursgenoteerd. Enorm veel potentieel. In de afgelopen vier jaar heeft hij zich als een vis in het water gevoeld in de omgeving en cultuur van CM.com en heeft hij de samenwerking met de collega bestuursleden als goed, zeer constructief en prettig ervaren. En daarnaast is het zo dat hij sterk het gevoel heeft dat we nog niet klaar. Hij is alleszins voornemens om de klus te klaren en het bedrijf in zijn rol te ondersteunen voor zover hij dat kan. Hij is daar zeer gemotiveerd voor.

Hierna wordt tot stemming overgegaan en wordt het voorstel met meerderheid van stemmen aangenomen.

## 5. HERBENOEMING LEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De voorzitter licht de herbenoemingen van leden van de Raad van Commissarissen verder toe en geeft bij iedere benoeming een korte toelichting. Hierna wordt gestemd over de herbenoemingen in de Raad van Commissarissen.

Agendapunt 5a Herbenoeming M.L. Tannemaat

Mevrouw Tannenmaat heeft de afgelopen vier jaar in de Raad van Commissarissen de rol van vicevoorzitter vervuld en tevens was zij voorzitter van de NSR-commissie. Haar ruime financiële ervaring en actieve rol in de financiële industrie, alsmede haar visie en ervaring op het gebied van female leadership, hebben CM.com geholpen een pad te volgen waar zaken als achtergrond, gender en ontwikkeling van gelijke kansen voor alle medewerkers binnen CM.com een betere balans konden vinden. De Raad van Commissarissen heeft samen met de Auditcommissie van de Vennootschap de relatie met en het functioneren van mevrouw Tannemaat beoordeeld en geconcludeerd dat zij een sterke rol binnen de Raad van Commissarissen vervuld heeft en derhalve wordt zij voorgedragen voor een nieuwe termijn van vier jaar.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Stevense vraagt mevrouw Tannemaat naar haar motivatie om nog vier jaar door te gaan.

Mevrouw Tannemaat geeft aan dat zij als Raad van Commissarissen een hele goede agenda richting de toekomst hebben en een hele mooie tijd heeft gehad de afgelopen vier jaar. En we willen graag het pad afmaken waar we aan zijn begonnen in een hele goede

constructieve sfeer. En daarnaast geeft zij aan het een ontzettend ongelooflijk mooi bedrijf te vinden waar zij veel energie van krijgt. Het is een heel goed bedrijf om je aan gecommitteerd te hebben.

#### Agendapunt 5b Herbenoeming L.W. Beins

De heer Beins heeft de afgelopen vier jaar in de Raad van Commissarissen zijn ervaring en kennis als ondernemer op het gebied van IT gebruikt om CM.com te adviseren op gebieden als SaaS en Payments. Zijn ondernemende visie is van meet af aan een goede sparringpartner gebleken voor het management van CM.com. De Raad van Commissarissen heeft ook hier samen met de Auditcommissie en de Vennootschap de relatie met en het functioneren van de business beoordeeld en geconcludeerd dat zij de heer Beins graag willen voordragen ter herbenoeming voor een periode van twee jaar om de rotatie binnen de Raad van Commissarissen in de toekomst te spreiden.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

#### Agendapunt 5c Herbenoeming D. Karsten

De heer Karsten heeft de afgelopen vier jaar in de Raad van Commissarissen zijn ervaring en kennis als voormalig Management Board lid van een groot internationaal telecombedrijf, ingezet om CM.com op alle vlakken te ondersteunen in haar strategie en besluitvorming. De heer Karsten maakt ook onderdeel uit van de NSR-commissie. Zijn ervaring en kennis van het telecom domein maakt dat hij zeer waardevolle input heeft kunnen leveren op bepaalde strategische besluiten en benoemingen binnen het bedrijf. En de Raad van Commissarissen heeft ook hier samen met de Auditcommissie van de Vennootschap de relatie met en het functioneren van de heer Karsten beoordeeld en geconcludeerd dat zij de heer Karsten willen voordragen ter herbenoeming voor een periode van vier jaar.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

#### Agendapunt 5d Herbenoeming S.R. Nanninga.

De heer Nanninga is ook 4 jaar geleden aangetreden. Hij heeft de afgelopen vier jaar in de Raad van Commissarissen zijn ervaring en kennis als voormalig CEO van SHV ingezet om CM.com op alle vlakken te ondersteunen in haar strategie en besluitvorming. Zo is de heer Nanninga voorzitter van de Auditcommissie van CM.com. Tevens is de heer Nanninga werkzaam bij Dutch Star Company Promoters Holding BV. In die hoedanigheid houdt de heer Nanninga ook aandelen in CM.com zoals vermeld in het jaarverslag. De heer Nanninga houdt ook een actieve RvC positie bij Cabka en Bunzle. De Raad van Commissarissen heeft ook hier samen met de Auditcommissie van de Vennootschap de relatie met en het

functioneren van de heer Nanninga beoordeeld en geconcludeerd dat zij de heer Nanninga willen voordragen ter herbenoeming voor een periode van vier jaar.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De herbenoeming van mevrouw Tannemaat met 4 jaar, de heer Beins met 2 jaar, de heer Karsten met 4 jaar en de heer Nanninga met 4 jaar wordt met meerderheid van stemmen gesteund.

## 6. FEES RAAD VAN COMMISSARISSEN

De aandeelhouders is gevraagd hun stem uit te brengen over een aanpassing in de fees voor de Raad van Commissarissen. Dit, omdat het personeel van CM.com ook een verhoging van 2% van hun salaris heeft gehad in 2023. Conform ons remuneratie beleid, wordt voorgesteld om de fees voor de leden van de Raad van Commissarissen te verhogen met EUR 1.000 per jaar per lid.

Dat houdt in dat de voorzitter van de Raad van Commissarissen een vergoeding ontvangt van EUR 51.000 vanaf 2024 – dat was EUR 50.000, en de overige leden een vergoeding ontvangen van EUR 36.000 vanaf 2024 – dat was EUR 35.000. In de jaren daarna zullen de leden een vergoeding ontvangen die meebeweegt met de salariswijzigingen die het personeel van CM.com ontvangt, afgerond op EUR 500. Dit soort wijzigingen zullen in lijn met het remuneratiebeleid aan de Algemene Vergadering worden voorgelegd.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Hierna wordt tot stemming overgegaan en het agendapunt wordt met meerderheid van stemmen aangenomen.

## 7. HERBENOEMING VAN DE EXTERNE ACCOUNTANT

De voorzitter licht toe dat de Raad van Commissarissen samen met de Auditcommissie van de Vennootschap de relatie met en het functioneren van de externe accountant heeft beoordeeld. Op basis van deze beoordeling stelt de Raad van Commissarissen van de Vennootschap voor om, op aanbeveling van de Auditcommissie van de raad, Deloitte Accountants B.V. te herbenoemen tot de externe accountant van de Vennootschap voor het boekjaar 2024.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Stevense geeft aan dat we al een eindje op weg zijn in 2024 en het niet logisch vindt dat CM.com alsnog de accountant voor het jaar 2024 moet benoemen. Hij had de verwachting dat benoeming 2025 zou volgen en dat volgend jaar voor 2026 wordt gestemd.

De voorzitter geeft aan dat de relatie met de accountant goed is en dit formele punt te begrijpen en het mee te nemen volgend jaar.

Hierna wordt tot stemming overgegaan en het agendapunt wordt met meerderheid van stemmen aangenomen.

## 8. MACHTIGING AAN DE RAAD VAN BESTUUR

Dit agendapunt omvat 2 delen:

- a) Een machtiging aan de Raad van Bestuur om aandelen uit te geven en rechten te verlenen om aandelen te verwerven. De voorzitter verwijst voor de exacte modaliteiten van deze agendapunten naar de toelichting op de agenda.
- b) een machtiging aan de Raad van Bestuur om voorkeursrechten te beperken of uit te sluiten.

De voorzitter verwijst voor de exacte modaliteiten van deze agendapunten naar de toelichting op de agenda.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

De heer Steverink geeft aan dat het een onnodige vraag is omdat er geen plannen zijn om aandelen uit te geven.

De heer Van Glabbeek geeft aan dat we elk jaar op voorhand vragen om deze toestemming, tijdens de algemene vergadering als we toch bij elkaar zijn om te voorkomen dat als we dat een keer nodig is, we alsnog bij elkaar moeten komen binnen een termijn van zes weken. Het is zo dat we aandelen uitgeven als onderdeel van de normale bedrijfsvoering, bijvoorbeeld wanneer medewerkers in aandelen worden beloond zoals lange termijn vergoedingen of bonus plannen. Op dat moment kan het bedrijf kiezen om die aandelen in te kopen of uit te geven. En gezien we nu erg met cash en cashflow positie bezig zijn, kiezen we er in toenemende mate voor om het op die manier uit te geven of willen we de optie open hebben om die aandelen uit te geven. Het gaat maar om kleine aantallen. Het is ook standaard gebruik om elk jaar die toestemming te vragen op de algemene vergadering.

Hierna wordt tot stemming overgegaan en agendapunten 8a en 8b worden met meerderheid van stemmen aangenomen.

## 9. MACHTIGING AAN DE RAAD VAN BESTUUR TOT INKOOP VAN AANDELEN

De voorzitter licht toe dat dit de voorgestelde machtiging aan de Raad van Bestuur betreft om aandelen in het kapitaal van CM.com in te kopen. Hij verwijst voor de exacte modaliteit van dit agendapunt naar de toelichting op de agenda.

De voorzitter geeft gelegenheid tot het stellen van vragen.

Hierna wordt tot stemming overgegaan en wordt agendapunt 9 met meerderheid van stemmen aangenomen.

#### 10. OPMERKINGEN EN ANDERE ZAKEN

De voorzitter concludeert dat er op dit moment geen andere opmerkingen en/of zaken zijn ingebracht.

#### 11. SLUITING

De voorzitter dankt iedereen voor de ondersteuning van het beleid en is de aandeelhouders zeer erkentelijk voor het vertrouwen dat deze in de onderneming hebben getoond. Vervolgens sluit hij de vergadering en meldt dat aansluitend een lunch plaatsvindt in de ruimte ernaast gelegen.

-----  
J. van den Broek

Voorzitter

-----  
P. Verhaar

Secretaris