



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

Breda, 26 april 2023

Notulen van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van CM.com N.V. gevestigd te Breda, hierna ook “de Vennootschap”, gehouden op 26 april 2023 om 15.30 uur op het hoofdkantoor van CM.com, Konijnenberg 24 te Breda.

17.069.385 aandelen en stemrechten zijn aanwezig of vertegenwoordigd, hetgeen 59,0% van het geplaatste kapitaal en 58.90% van het stemgerechtigde kapitaal is.

### 1. OPENING

De voorzitter opent de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om 15.30 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, en de CFO, de heer De Graaf. Company Secretary mevrouw Verhaar is aanwezig voor de verslaglegging. In de zaal zijn vanuit de Raad van commissarissen tevens aanwezig: mevrouw Frijters, de heer Karsten en de heer Beins.

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 2023 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 19 april 2023 17.00 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 WhatsApp meedoen met alle agenda-items. Het is via deze procedure ook mogelijk om te zien wat men heeft gestemd. Mensen van CM.com zijn aanwezig om waar nodig te helpen.
- Op deze algemene vergadering zijn 17.069.385 aandelen aanwezig of vertegenwoordigd. Deze aandelen vertegenwoordigen samen 59,0% van het geplaatste kapitaal en 58,9% van het stemgerechtigde kapitaal. 86.9% 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 en b en agendapunt 6 genomen met volstrekte 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 2022

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 2022.

De voorzitter meldt dat item 2a het verslag en de resultaten van het boekjaar 2022 betreft. De ingezette omzetgroei is ook in 2022 gecontinueerd. CM.com heeft zich geplooid naar de marktomstandigheden en daarin koers gehouden. De fundering is klaar met de afronding van de overname van Building Blocks. De optimalisatie van het bedrijf en de bijbehorende kostenstructuur is begonnen om de winstgevendheid van CM.com te verhogen. De raad van commissarissen is ervan overtuigd dat het managementteam, de executive committee en de raad van commissarissen in de huidige samenstelling gereed zijn 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 2022.

De heer Van Glabbeek gaat in op de voortgang van het afgelopen jaar. Het is een turbulent jaar geweest waarin CM.com een mooie omzetgroei van 19% heeft weten te realiseren. Sinds de beursgang in 2020 is CM.com enorm gegroeid in het aantal medewerkers, omzet en klanten, en het is nu tijd om te gaan voor winst. De kosten zijn vorig jaar wel gestegen, maar inmiddels beginnen die terug te lopen dankzij meer efficiency.

CM.com heeft eigenlijk altijd een gestage groei gekend door te blijven innoveren en zich aan te passen aan de markt en wat er mogelijk is met de stand van techniek. Eerst met Messaging daarna geavanceerder met Communication Platform as Service en met Payments erbij. CM.com heeft steeds innovaties ingebracht op het platform en dat weten te vermarkten, niet alleen in Nederland maar ook wereldwijd. De afgelopen jaren waren bijzonder door corona, waardoor sommige klanten zwaar zijn getroffen. CM.com heeft zich goed kunnen aanpassen door met andere dienstverlening producten te lanceren. De coronamaatregelen liggen nu weer achter ons en het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van verloren omzet weer opnieuw te bouwen op een duurzame en structurele manier middels het aantrekken van nieuwe klanten en bestaande klanten te laten groeien. Dit heeft in het eerste kwartaal geresulteerd in een bescheiden groei.

Op het gebied van innovaties wordt AI steeds belangrijker. CM.com is hier al langer mee bezig: in 2020 is CX Company overgenomen, actief in Conversational AI, en afgelopen jaar is Building Blocks overgenomen dat actief is in Consumer AI. In Nederland zijn er niet veel bedrijven die met zoveel mensen dagelijks met AI bezig zijn.

Afgelopen jaar is Contact Center as a Service (CCaaS) gelanceerd, een dienstverlening die wordt verkocht aan bedrijven die te maken hebben met veel inkomende vragen. Dit is een belangrijk component binnen het SaaS aspect. Er is een mooie bundeling gemaakt door het Voice product, onderdeel van CPaaS, te combineren met de Mobile Service Cloud wat een component is van SaaS. Nog steeds is telefonie het grootste kanaal tussen consumenten en bedrijven. Klanten van CM.com gebruiken stap voor stap meer producten en de verwachting is dat de groei vooral zal komen van huidige klanten die steeds meer mogelijkheden ontdekken.

Richting de investeerdersmarkt communiceert CM.com in 4 verschillende cash generating units: CPaaS, SaaS, Ticketing en Payments. Maar binnen het bedrijf wordt het opgebouwd en gecommuniceerd richting klanten als 1 geïntegreerd platform. Voor klanten is het logisch om stap voor stap meer van de producten te gaan gebruiken. Groei wordt verwacht vanuit bestaande klanten waar meer mogelijkheden ontdekt worden voor meer groei, naast andere organische groei. CM.com is klaar voor de veranderende markt. Er wordt meer op de kosten gelet en goed gekeken hoe CM.com op een duurzame manier meer groei kan realiseren met bestaande klanten en nieuwe klanten. Innovaties en ontwikkelingen helpen daarbij.

De heer Van Glabbeek heeft de afgelopen weken een aantal buitenlandse vestingen bezocht. Het product van CM.com blijkt overal aan te slaan, vindt markt en heeft potentie. De groei komt vooral uit Azië en Amerika. In Europa is ook groei, maar de afgelopen jaren is veel verloren op het gebied van de COVID-gerelateerde dienstverlening. Met duurzame klantrelaties wordt dit weer opgebouwd.

De afgelopen tijd is explicieter ingezet op ESG, Environmental Social & Governance. Veel van de innovaties met mobiele communicatie hebben een positieve impact op de maatschappij. Van oudsher is CM.com niet een zeer vervuilend bedrijf, wel wordt de laatste tijd de uitstoot van reizen, datacenters, et cetera beter gemeten en wordt geprobeerd dit onder controle te krijgen. Binnen het bedrijf wordt een aantal projecten uitgevoerd op het gebied van sociale innovaties. Een voorbeeld is dat alle senior managers ESG-doelen in hun targets hebben.

De heer De Graaf gaat in op het financiële resultaat van 2022 en geeft een doorkijkje naar 2023.

2022 is een goed jaar geweest. Veranderende marktomstandigheden en het sneller uitfaseren van allerlei coronamaatregelen hebben de groei van de omzet negatief beïnvloed, maar toch is nog een groei van 19% gerealiseerd en is er een brutomarge van 15% behaald. Het margeprofiel is met 25,4% iets lager dan in 2021. In het eerste kwartaal van 2023 is de brutomarge weer terug bij het vertrouwde resultaat. De coronamaatregelen hebben ook een positieve invloed gehad. De Ticketing business is inmiddels meer dan verdubbeld, ook omdat gedurende de coronaperiode het investeren is doorgedaan. De tweede sterkste groeier was de SaaS-business. Er is een traject gaande om hoger in de waardeketen meer toegevoegde waarde diensten te leveren waardoor het margeprofiel van de business verbeterd. Ticketing en SaaS producten zijn daar essentieel in. De acquisitie van Building Blocks is een mooie mijlpaal, omdat het een SaaS-bedrijf is en door de technologie van consumer AI kan meer toegevoegde waarde voor de klant worden geleverd en hoger op te klimmen in de waardeketen.

Vrijwel alle producten hebben groei laten zien. De SaaS-business groeit door en wordt een steeds groter onderdeel van de portefeuille. Het paymentbedrijf is hard gegroeid aan de volumekant door een aantal grote klanten. Voor Ticketing is CM.com zowel in Nederland als erbuiten goed gepositioneerd. CPaaS vormt nog steeds met afstand het grootste aandeel van CM.com, maar in de tweede helft van 2022 heeft CPaaS voor het eerst minder dan de helft bijgedragen aan de totale brutowinst. Dit is goed, omdat de hoge margeproducten meer bijdragen en omdat CM.com een diverser bedrijf wordt met meerdere volwaardige takken.

De operational costs zijn met 42% toegenomen. Dit loopt voor een deel synchroon met de groei van het aantal medewerkers, de niet-personeel gerelateerde kosten zijn gebruikt om een groei mogelijk te maken. De EBITDA bedroeg - € 22.300.000. De kapitaalinvesteringen, de Capex, zijn gestegen doordat meer is geïnvesteerd in de productontwikkeling en de productorganisatie en eenmalig in een wereldwijde infrastructuur. Dit leidt tot een negatieve kasstroom van € 34.400.000 en een kaspositie van € 47.000.000.

De organisatie bevindt zich op dit moment in een fase van evaluatie. Waar wordt de meeste toegevoegde waarde geleverd en waar kan efficiënter wordt gewerkt? Het aantal FTE's is in het derde kwartaal nog gestegen, maar voor de zomer van 2022 is al ingezet op maatregelen om zo spoedig mogelijk te gaan naar winstgevendheid en een positieve EBITDA. Uiteindelijk zal in 2023 de Opex lager zijn dan de brutomarge.

In het eerste kwartaal 2023 heeft de margecompressie zich hersteld naar het verwachte niveau. Daarnaast is er groei aan gross profit kant. Het eerste kwartaal 2022 is het laatste kwartaal met veel Covid relateerde business. Dat valt er nu uit en dat draagt bij aan een schonere vergelijkingsbasis. De resultaten tot nu toe geven vertrouwen in een positieve EBITDA. Er wordt ingezet op bruto winstgroei en gross margin-groei en het verbeteren van de kostenstructuur. Voor het eerste halfjaar is de outlook voor het EBITDA-niveau - € 3.000.000 en - € 5.000.000. De volgende mijlpaal zal een positieve kasstroom zijn.

### ***Auditering van de onderneming***

De heer Hendriks van Deloitte licht in het kort de auditering toe. Hij is sinds vier jaar verantwoordelijk voor de controle van de jaarrekening van CM.com. De controle over 2022 is afgerond en er is een goedkeurende accountantsverklaring verstrekt bij de jaarrekening.

De heer Hendriks gaat in op een aantal controleaspecten. Dit zijn de key audit matters, R&D-kosten, de impairment-analyse van de goodwill, de analyse rondom going concern, activiteiten in verband met mogelijke fraude, en werkzaamheden ten aanzien van het voldoen aan wet- en regelgeving. De hele financiële functie is gecentraliseerd in Breda en dit maakt dat alle opbrengststromen zijn bekeken. Deloitte heeft IT- en cyberexperts ingezet om een goed oordeel te krijgen over automatisering. Fraude-experts hebben geholpen bij het forensische deel van de werkzaamheden. Waarderingsexperts zijn ingehuurd bij de evaluatie van de goodwill impairment en er zijn compliance-experts ingehuurd voor de controle van de payments-activiteiten.

De materialiteit is vastgesteld op € 3.400.000. In het Auditplan is de controle toegelicht. De managementletter bevat opmerkingen en aanbevelingen aan de directie. Het Board Report voor de Raad van commissarissen bevat een samenvatting van de controle.

Een van de key audit matters is de impairment-test. Als gevolg van acquisities en investeringen is in totaal ongeveer € 117.000.000 op de balans gezet aan activa de afgelopen jaren. Gezien de grootte van de bedragen is hier in de controle veel tijd aan besteed. De activa zijn opgedeeld in vier business units en voor deze units zijn impairment-testen vervaardigd door het management gebaseerd op het budget voor 2023 dat is goedgekeurd door de Raad van commissarissen. Op basis van de evaluaties van de onderneming zelf kwamen er voor alle vier de units positieve rendementen uit. Experts hebben naar het model gekeken dat de organisatie heeft gebruikt en hadden hier geen opmerkingen bij. Bij de CGU Payments is beperkte headroom geconstateerd. De onderneming heeft groeivoeten gebruikt die hoger zijn dan historisch gegroeide groeivoeten. Toen deze laatste werden gebruikt, bleek er voor de andere business-units geen impairment-risico te zijn. Na extra onderzoek is geconstateerd dat er ook voor payments geen impairment-risico is.

Development-kosten kunnen volgens IFRS worden geactiveerd. Dit wordt gezien als investering in de toekomst; ze moeten rendement gaan opleveren. In het kader van IAS 38 is een aantal tests en een impairment-analyse uitgevoerd waarna is geconstateerd dat er headroom is. Een aanbeveling is om de controls door de onderneming verder te formaliseren.

Met betrekking tot de interne organisatie is de accountant positief over de investeringen voor het verbeteren van interne processen en procedures. Er is een volwassen riskmanagement-afdeling opgetuigd, er wordt goed nagedacht over frauderisico's en er is een interne accountantsdienst. De IT-auditors hebben ook positief geoordeeld over de controles op IT-applicaties. De accountant is tevreden over de basismaatregelen om cyberrisico's te verkleinen. Een aantal interne controles zou wat verder geformaliseerd kunnen worden.

Forensische experts zijn ingehuurd om na te denken over welke belangrijke risico's er zijn met betrekking tot fraude. Er zijn geen bijzonderheden vastgesteld.

Bij compliance met wet- en regelgeving spelen directe en indirecte regelgeving. Er is geen materieel risico met impact op de jaarrekening.

Going concern wordt steeds belangrijker. Het management heeft een going-concernanalyse gemaakt, gebaseerd op het budget voor komend jaar. Er is geen reden om te twijfelen aan de conclusie van het management dat going concern geen groot risico is.

### ***Vooraf ingediende vragen***

De voorzitter biedt gelegenheid tot het stellen van vragen over het jaarverslag 2022, maar eerst worden de vragen behandeld die van tevoren zijn ingediend (in cursief).

- *CM.com stelt eind 2023 EBITDA positief te zijn en eind 2024 cashflow positief. Kan de Raad van Bestuur het beeld schetsen van de weg hier naartoe? Hoe ziet de waterfall bridge eruit?*

De heer De Graaf legt uit dat twee elementen hieraan bijdragen: de continue groei in de brutowinst en een verwachte daling van de kosten in 2023.

- *Waarom is het beleid niet eerder aangescherpt om eerder EBITDA positief te zijn met het oog van duidelijke signalen uit de markt?*

De heer De Graaf zegt dat de maatregelen voor de zomer van 2022 zijn genomen. CM.com brengt de efficiency op een gecontroleerde manier in het bedrijf, op basis van data. Het aantal FTE's neemt versneld af en dit geldt ook voor een aantal andere kosten. In het eerste halfjaar zal duidelijk zijn dat de year over year-groei in Opex de goede kant op gaat.

De voorzitter voegt hieraan toe dat dit ook wordt bereikt door individuele zorg van medewerkers.

- *Financiering in het algemeen en zeker van techbedrijven is op dit moment bijzonder moeilijk. De koers van CM convertible is hiervan een goed voorbeeld.*

*a. Hoe ziet CM.com de financiering op korte en lange termijn?*

*b. Als CM.com EBITDA positief is eind 2023, is het dan niet aantrekkelijk om de convertible gedeeltelijk terug te kopen of te verlengen met een bepaalde looptijd en met een koers met een lagere uitoefenprijs?*

De heer De Graaf stelt dat CM.com zelf op korte termijn voldoende middelen heeft om door te ontwikkelen naar een structurele en groeiende positieve kasstroom. Haverwege 2026 verloopt de convertible bond en in de tijd hier naartoe wordt gewerkt aan een zodanig hoge EBITDA dat er meerdere aantrekkelijk financieringsopties zijn en er een verstandig besluit tot herfinanciering kan worden genomen. Ook wordt aandachtig gekeken naar de ontwikkeling van de convertible bond die op dit moment ruim beneden nominale waarde treedt op de markt. De aanwezige middelen worden nu gebruikt om te zorgen voor een positieve kasstroom voordat eigen middelen worden aangewend. Wellicht zijn er meer mogelijkheden op het moment dat er een positieve EBITDA is.

*ChatGPT: [CM.com](#) was een van de bedrijven die al in een relatief vroeg stadium een acquisitie pleegde op AI-gebied.*

*a. Kunt u inzicht geven wat de opmars van ChatGPT voor [CM.com](#) gaat betekenen binnen de strategie?*

*b. Is de snelle opkomst van ChatGPT ook een bedreiging voor [CM.com](#)?*

De heer Van Glabbeek zegt dat ChatGPT mensen er wereldwijd toe heeft aangezet om na te denken over wat AI in een bedrijf betekent. Dit maakt het voor CM.com makkelijker om het gesprek te voeren met klanten. Op basis van aantoonbare ervaring in het toepassen van AI in businessmodellen van bedrijven is CM.com een goede leverancier om AI in te bedden in een bedrijf. Het is geen bedreiging, maar een mooie technologie die kan CM.com kan toepassen voor haar klanten. Op dit moment is er een toenemende vraag en verkoop.

### ***Vragen uit de vergadering***

De heer Manders (VEB) vraagt waar de COO, de heer Gooijers, is.

De heer Van Glabbeek licht toe dat ervoor is gekozen om de organisatie door een kleiner comité te laten vertegenwoordigen, met het idee dat hiermee voldoende kennis aanwezig is. De andere mensen zijn gewoon aan het werk.

De heer Manders stelt dat de VEB zich wat zorgen maakt over de stijging van de convertible bond van 8% naar 16% en een negatieve kasstroom van € 30.000.000 die zonder de derdengelden eigenlijk - € 45.000.000 is.

De heer De Graaf zegt dat op dit deel van de balans heel strak wordt gestuurd. Er worden specifieke cashflowprojecties uitgevoerd waarbij wordt gekeken naar de verwachting, naar wat kan tegenvallen en wat gemitigeerd kan worden. Op basis hiervan is sprake van een positieve ontwikkeling en wordt een positieve kasstroom verwacht.

De heer Van Glabbeek vult aan dat CM.com de beursgang heeft gemaakt om gebruik te maken van de kapitaalmarkt en om geld op te halen om te groeien. Op deze manier is een lucratieve lening aangetrokken van € 100.000.000 tegen 2% met een looptijd van vijf jaar. Dit geld wordt ook daadwerkelijk gebruikt om te groeien.

De heer Manders (VEB) gaat in op het doel van een positieve cashflow in 2024. Lagere kosten door personeelsreductie is duidelijk. Ook is gesproken over een daling van andere kosten. Zijn er specifieke posten waarop kan worden bezuinigd?



De heer De Graaf wijst erop dat de wereld het afgelopen jaar sinds tijden weer is opengegaan. CM.com is heel hard gegroeid in de periode van lockdowns. Veel medewerkers hadden elkaar nog nooit ontmoet en zij zijn in staat gesteld om langs te komen en connecties te leggen. Dit jaar zal dit zich niet voordoen. Een aantal grote toolings is geïmplementeerd om veel effectiever en efficiënter te kunnen zijn en beter op data te kunnen sturen. De dure langdurige trajecten van implementatie zijn in 2022 afgerond en deze kosten zullen niet terugkomen. Ook is in 2022 veel aan acquisitie gedaan. Het datagedreven kijken naar toegevoegde waarde leidt ertoe dat veel duidelijker is waar geld het beste rendeert. Zonder verlies van impact kan het geld veel beter worden gebruikt. CM.com had naast het eigen personeel ook heel veel zzp'ers en interimers. Inmiddels is dit aantal bijna teruggelopen tot nul en deze werkzaamheden worden nu door eigen mensen gedaan.

De heer Manders (VEB) vraagt of de heer De Graaf bedragen kan noemen van de besparingen.

De heer De Graaf antwoordt dat het om grote bedragen gaat. Vorig jaar bedroegen de kosten € 94.000.000. Dit jaar is de verwachting dat die lager zullen zijn en met name de tweede helft van 2023 zal beter zijn dan 2022.

De heer Manders (VEB) vraagt of een verandering van de mix van de omzet in de lijn van verwachting ligt of dat ook hogere prijzen worden verwacht, zodat de marge van specifieke producten stijgt.

De heer De Graaf zegt dat er zowel groei is in de omzet als op de marges. De hogere marges groeien sneller dan de lagere marges. Door een combinatie van factoren zal de winstgevendheid toenemen.

De voorzitter vult aan dat CM.com een fullservice-product kan verkopen. Vaak begint een klant met een product en wordt het pakket uitgebreid.

De heer Manders (VEB) heeft begrepen dat SaaS een heel belangrijke groeipilaar is. Vorig jaar was de autonome groei in dat segment 27%. Vanaf 2026 zou de omzetgroei 45% moeten zijn. Hoe wordt de omzetgroei versneld als aan de ene kant wordt bezuinigd terwijl aan de andere kant de omzet nog harder moet groeien?

De heer Van Glabbeek erkent dat dit een uitdaging is. Producten worden waardevoller waardoor klanten bereid zijn om meer te betalen. CM.com wordt efficiënter, maar er is nog steeds een groot aantal mensen dat de producten wereldwijd aan de markt verkoopt en nog steeds gaat een groot deel van de Opex naar het zoeken van klanten en het maken van nieuwe deals. Hier wordt onverminderd mee doorgegaan. Relatief zal een iets kleiner deel van de kosten hier naartoe gaan, maar absoluut is het bedrag ongeveer constant. De verkoop zal op een efficiëntere manier gebeuren, omdat het mogelijk is op basis van data beter en preciezer te focussen.

De heer De Graaf legt uit dat CM.com drie jaar geleden dominant was in CPaaS. De SaaS-tak is steeds belangrijker geworden en de sales-methodiek en de sales-force zijn steeds beter geworden. De verwachting is dat de verkoop van het SaaS-product steeds succesvoller zal zijn. Verder is belangrijk dat CM.com in staat is om één platform aan te bieden waarin een hele 'customer journey' kan worden gefaciliteerd en er is sales-capaciteit beschikbaar om dit flink te laten groeien. CM.com is gewoonlijk conservatief in groeiverwachtingen en neemt niet te veel risico's.

De heer Manders (VEB) heeft vorig jaar geïnformeerd naar de EBITDA-marge als ervoor gekozen was om niet te groeien. Voor 2021 was dit 10% en wat zou dit voor 2022 zijn geweest?

De heer De Graaf denkt dat die netto vergelijkbaar zou zijn geweest. In 2022 is veel COVID-gerelateerde business verloren en die moesten worden opgevangen met nieuwe contracten.

De heer Manders (VEB) constateert dat CM.com een aardige winst heeft gemaakt op earn-out liabilities als gevolg van in het verleden gedane overnames die minder goed bleken te renderen dan verwacht. Wat is er gebeurd?

De heer De Graaf zou bij voorkeur het maximale aan earn out uitkeren, maar bedrijven die worden overgenomen zijn vaak nog founder-led. In sommige gevallen kiest CM.com ervoor om in te steken op een aankoopbedrag dat door CM.com als redelijk wordt gezien en mocht eruit komen wat de andere partij denkt, dan mag dat middels earn out bereikt worden. Op het moment dat het vrijvalt

heeft CM.com meer gelijk gehad en anders de verkoper. In dat laatste geval is CM.com ook gelukkig. Er wordt altijd rekening gehouden met basisscenario's op basis waarvan CM.com de overname doet.

De heer Manders (VEB) begrijpt dat de earn outs vrij positieve scenario's waren.

De heer De Graaf stelt dat het scenario's zijn waar CM.com in de eigen base case geen rekening heeft gehouden want anders zou het in de upfront zijn verwerkt.

De heer Harberse (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) leest op pagina 188 dat de cash (equivalence) in 2022 een stuk lager is dan in 2021 en de vraag is waardoor dit is veroorzaakt.

De heer De Graaf wijst erop dat de passage uit de enkelvoudige balans komt en niet uit de geconsolideerde balans. Op totaalniveau blijkt de cashpositie ook afgenomen als gevolg van het gebruik van cashflow voor investeringen. De totale cashpositie is uitgekomen op € 47.000.000, exclusief derdengelden.

De heer Harberse (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) ziet op pagina 145 dat het number of voices minutes aanzienlijk is gedaald. Is dit coronagerelateerd?

De heer De Graaf bevestigt dit. Het gaat om het corona-effect na het eerste kwartaal.

De heer Harberse (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) zou het waarderen als in het jaarverslag ook de winst per aandeel, wordt opgenomen.

De heer De Graaf neemt de opmerking mee.

De heer Gunning (Teslin Capital Management) verzoekt de accountant om in te gaan op de R&D-kapitalisatie in verhouding tot vergelijkbare bedrijven. Is de verwachting dat de kapitalisatie tot de personeelskosten in de toekomst zal wijzigen?

De heer Hendriks (Deloitte) legt uit dat er bedrijven zijn die onder IFRS administreren, maar ook concurrenten die andere boekhoudgrondslagen gebruiken. In Amerika is het bijvoorbeeld verboden om development te activeren. In de IFRS-landen wordt ervan uitgegaan dat development-kosten een investering zijn die in de toekomst rendement moeten opleveren en op basis daarvan is activering toegestaan. 60% van de uren wordt inderdaad geactiveerd en onderzoek heeft uitgewezen dat er geen twijfel over bestaat dat deze uren hier ook daadwerkelijk aan zijn besteed.

De heer Gunning (Teslin Capital Management) informeert naar de visie van de accountant op de levensduur.

De heer Hendriks (Deloitte) licht toe dat in 2021 een uitgebreide analyse is gedaan om vast te stellen hoeveel regels zijn opgenomen in programma's en hoeveel er nog worden gebruikt. Op basis van deze verhouding is teruggerekend wat het zou betekenen voor de economische levensduur die naar aanleiding hiervan is aangepast.

De heer Manders (VEB) vraagt wat wordt gedaan met de overtollige kasgelden en welke rente hierop wordt gehaald.

De heer De Graaf antwoordt dat de cashpositie gewoon wordt behouden.

De heer Manders (VEB) heeft begrepen dat obligaties wellicht met extern vermogen worden teruggekocht.

De heer De Graaf zegt dat hier heel secuur naar wordt gekeken. CM.com wordt regelmatig benaderd door bedrijven die hier ideeën over hebben. Op dit moment is nog niets gevonden dat CM.com in een betere positie brengt.

De heer Manders (VEB) heeft in het jaarverslag geen extra leenruimte kunnen vinden. Bestaat er een ongebruikte revolving credit facility?

De heer De Graaf zegt dat deze er op dit moment niet is.

De heer Manders (VEB) vraagt of er een inschatting kan worden gemaakt over wat voor soort rente betaald zou moeten worden als een banklening afgesloten zou worden, senior unsecured voor vijf jaar.

De heer De Graaf zegt dat hier op dit moment niet heel actief naar wordt gekeken. De rentestanden lopen behoorlijk op en een herfinanciering met de voorwaarden zoals voor de convertible bond is onwaarschijnlijk.

De heer Manders (VEB) noemt € 7.200.000 aan huurovereenkomsten best veel geld. Hoeveel hiervan gaat naar de huur van kantoorpanden?

De heer De Graaf legt uit dat er huurovereenkomsten voor lange termijn zijn, waardoor de assetverplichtingen omhoog zijn gegaan. Daarnaast is een aantal van de assets – met name hardwaregerelateerde zaken – gefinancierd en dit leidt ook tot een cashout.

a) Remuneratierapport raad van bestuur en Raad van commissarissen over het boekjaar 2022  
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 121. 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 CM.com het remuneratiebeleid sinds de vorige aandeelhoudersvergadering waar dit is aangenomen, heeft geïmplementeerd. Dat betekent dat er een duidelijk en marktconform beloningsbeleid gevoerd wordt om ervoor te zorgen dat CM.com het juiste talent kan aantrekken en een management heeft dat de juiste capaciteiten bezit en de juiste doelen voor ogen heeft om het bedrijf de volgende fase van groei in te loodsen. Zoals gebruikelijk is het beloningsbeleid ook in 2022 vergeleken met de referentiemarkt door de externe adviseur en daaruit is gebleken is dat de beloningsstructuur marktconform is. In 2022 hebben de bestuursleden voor hun persoonlijke targets voor het Short-Term Incentive Plan (STIP) sterke scores behaald van 90% (CEO), 89% (COO) en 91% (CFO). Die persoonlijke targets bleken in 2022 behoorlijk ambitieus gegeven de marktomstandigheden en de aandacht die het bedrijf om die reden van de Boardleden vroeg. De NSR-commissie is daarom ook erg tevreden met de uitkomst.

In 2022 zijn ook voor het eerst de Long-Term Incentive Plans (LTIP's) uitgekeerd conform de normering die bij de verschillende scores is vastgesteld en goedgekeurd. Verder is veel aandacht geweest voor diversiteit. Zo is CM.com begonnen met de series Female Leadership – waarin intern discussies worden gevoerd om de balans te verbeteren qua gender in de senior-managementlagen. In 2023 en hierna gaan die door met duidelijke targets om de diversiteit in ons bedrijf verder te verbeteren.

De groei in omzet en klantentevredenheid in de afgelopen tijd zijn mooi. Om de langetermijndoelstellingen te behalen, zijn de medewerkers van essentieel belang. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek is gebleken dat CM.com goed scoort, maar dat er ook nog duidelijke verbeterpunten zijn. Ook in 2023 zal een Great Place To Work worden uitgevoerd om te kijken waar progressie kan worden behaald. Voor 2023 hebben de Boardleden nieuwe korte- en langetermijntargets meegekregen die noodzakelijk worden geacht voor een duurzame en winstgevende organisatie op de lange termijn. Deze targets zijn weer gebaseerd op de financiële targets van 75% en de individuele targets van 25%. De targets zijn gericht op alignment tussen het realiseren van stakeholderwaarden, de waardering van de Boardleden en senior executives en het duurzaamheidsbeleid.

#### ***Vragen uit de vergadering***

De heer Manders (VEB) constateert dat de omzetgroei vorig jaar 19% was, waarmee die onder de doelstelling van 30% ligt terwijl het bestuur wel de threshold heeft gehaald van de beloning. Het is duidelijk dat crediteuren betwijfelen of ze over drie jaar worden terugbetaald. De CEO pay-ratio is vier jaar op rij gestegen. Is de RvB het met VEB eens dat alleen zeer ambitieuze doelen passend zijn voor de kortetermijnbonus voor de komende jaren?



Mevrouw Tannemaat meent dat de targets zeer ambitieus zijn gesteld en dit blijft richting de toekomst ook heel belangrijk.

De heer Bongers (Teslin Capital Management) stelt dat sinds Teslin aandeelhouder is van CM.com het bedrijf door een bijzonder dynamische periode is gegaan, en door adequaat te reageren op de veranderende marktomstandigheden en stevig te investeren in groei waren de groeicijfers indrukwekkend. Na een omslag werd het realiseren van groei ondergeschikt aan het realiseren van winst en werden de herfinancieringsopties voor de uitstaande converteerbare lening beperkter. CM.com zou er goed aan doen om zich nu volledig te richten op de winstgevendende groei. Om de hieraan gerelateerde doelstellingen te behalen, zal het bedrijf een flinke transitie moeten doormaken waarvoor duidelijke strategische keuzes en discipline nodig zijn. Teslin vindt het essentieel om de converteerbare lening te herfinancieren vanuit andere middelen dan een aandelenuitgifte. De CFO zou in een hoger tempo door middel van een aanpassing in de remuneratiestructuur een groter aandelenpakket moeten opbouwen.

Mevrouw Tannemaat gaat in op de remuneratie van de CFO. Jaarlijks wordt gebenchmarkt ten opzichte van vergelijkbare bedrijven en CFO's. Naar aanleiding hiervan is een aantal aanpassingen gedaan wat betreft de short term incentive.

De heer Bongers (Teslin Capital Management) doet de suggestie om een deel van de short term incentive te investeren in aandelen en de threshold te verhogen naar drie maal het vaste salaris.

b) Toelichting op het dividendbeleid en toevoegingen aan de reserves

De voorzitter meldt dat CM.com N.V. het dividendbeleid heeft gepubliceerd op de website. Vooralsnog 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.

c) Vaststelling van de vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening van 2022

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 2022 dat is gepubliceerd op de website.

De heer Manders (VEB) ziet op de balans een bedrag voor cash en cash equivalence staan dat in feite voor een groot deel bestaat uit restricted cash.

De heer Hendriks (Deloitte) zegt dat dit een verplichting is. Dit heeft te maken met het feit dat de stichting waar de restricted cash in zit, moet worden geconsolideerd. Daardoor komt de cash balance in een geconsolideerde jaarrekening.

De heer Manders (VEB) heeft begrepen dat de internal development costs vorig jaar met 80% zijn gestegen ten opzichte van het jaar ervoor terwijl het aantal fte's met 50% is gegroeid. Wat is de reden hiervoor?

De heer Hendriks (Deloitte) zegt dat twee zaken hierin een rol spelen: een verhoging van het uurtarief en meer uren.

De heer De Graaf vult aan dat het om een groei van de FTE's gaat en dat ook efficiëntie en geüpdatete prijs een rol spelen.

De heer Manders (VEB) vraagt waarom er meer uren per FTE zijn gekapitaliseerd.

De heer Hendriks antwoordt dat er sprake is steeds meer efficiëntie in softwareontwikkeling. Naarmate de kwaliteit van de software toeneemt, is er minder tijd nodig om bestaande systemen te onderhouden en blijft meer tijd over om in de toekomst te investeren.

d) Vaststelling van het dividend over het boekjaar 2022

De voorzitter wijst erop dat er in het boekjaar 2022 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 de Whatsapp-chatbot.

De voorzitter maakt de stemuitslagen bekend:

*Remuneratierapport 2022*

Met 16.833.119 stemmen voor, 227.858 stemmen tegen en 8.407 onthoudingen wordt het remuneratierapport 2022 positief geadviseerd.

*De vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening 2022*

Met 17.065.518 stemmen voor, 798 stemmen tegen en 3.068 onthoudingen wordt de jaarrekening 2022 vastgesteld.

*Goedkeuring van het dividend over het boekjaar 2022*

Met 17.066.969 stemmen voor, 1.132 stemmen tegen en 1.283 onthoudingen wordt goedkeuring verleend aan het dividend over het boekjaar 2022.

### 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 2022 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 2022 voor zover dit blijkt uit de jaarrekening over 2022 of uit andere publiek toegankelijke informatie.

Met 17.055.443 stemmen voor, 9.178 stemmen tegen en 4.763 onthoudingen wordt het voorstel aangenomen.

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 CM.com N.V. voor de uitvoering van hun verantwoordelijkheden in het boekjaar 2021 voor zover dit blijkt uit de jaarrekening over 2021 of uit ander publiek toegankelijke informatie.

Met 16.971.661 stemmen voor, 92.860 stemmen tegen en 4.863 onthoudingen wordt het voorstel aangenomen.

### 4. 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 2022.

Met 17.064.791 stemmen voor, 2.288 stemmen tegen en 2.305 onthoudingen wordt het voorstel aangenomen.

## 5. MACHTIGING AAN DE RAAD VAN BESTUUR

De voorzitter licht toe dat dit de voorgestelde machtiging aan de raad van bestuur betreft om aandelen uit te geven en rechten te verlenen om aandelen te verwerven.

- a) een machtiging aan de raad van bestuur om aandelen uit te geven en rechten te verlenen om aandelen te verwerven.
- 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.

Ad a) De voorgestelde machtiging aan de raad van bestuur om aandelen uit te geven en rechten te verlenen om aandelen te verwerven wordt met 16.903.729 stemmen voor, 162.840 stemmen tegen en 2.815 onthoudingen aangenomen.

Ad b) De voorgestelde machtiging aan de raad van bestuur om voorkeursrechten te beperken of uit te sluiten wordt met 16.867.961 stemmen voor, 192.480 stemmen tegen en 8.943 onthoudingen aangenomen.

## 6. 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 voorgestelde machtiging aan de raad van bestuur tot inkoop van aandelen wordt met 17.064.379 stemmen voor, 1.522 stemmen tegen en 3.483 onthoudingen aangenomen.

## 7. OPMERKINGEN EN ANDERE ZAKEN

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

## 8. SLUITING

De voorzitter dankt iedereen voor de ondersteuning en is de aandeelhouders zeer erkentelijk. Vervolgens sluit hij de vergadering en meldt dat aansluitend een borrel plaatsvindt in de foyer.

---

J. van den Broek  
Voorzitter

---

P. Verhaar  
Secretaris