



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

Breda, 9 mei 2025

Notulen van de Algemene Vergadering van CM.com N.V. gevestigd te Breda, hierna ook “de Vennootschap”, gehouden op 9 mei 2025 om 15.00 uur op het hoofdkantoor van CM.com, Konijnenberg 24, Breda.

20.712.334 aandelen en stemrechten zijn aanwezig of vertegenwoordigd, hetgeen 64,44% van het geplaatste kapitaal en 64,45% van het stemgerechtigde kapitaal is.

1. OPENING

De voorzitter opent de Algemene Vergadering om 15.00 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 13 maart 2025 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 6 mei 2025 16.00 uur konden vragen worden ingediend over de agendapunten in de vergadering. De vragen die zijn ontvangen, zullen in de vergadering worden behandeld.
- De aandeelhouders die vandaag aanwezig zijn, kunnen bij de verschillende agendapunten vragen stellen. Hiervoor komt op verzoek een microfoon naar de vragensteller, waarbij wordt verzocht om niet meer dan twee vragen per keer te stellen.

- Een van de agendapunten betreft de herbenoeming van de voorzitter. Dit agendapunt zal worden behandeld door mevrouw Tannemaat.
- Tijdens de vorige vergaderingen is de eigen technologie van CM.com getest om de stemmingsprocedure in de AVA te begeleiden en er is besloten om deze noviteit door te zetten. Wederom zal WhatsApp worden gebruikt voor het stemmen. Met de QR-code die bij binnenkomst bij de registratiedesk is gescand, kan via het systeem heel eenvoudig worden gestemd. Agendapunten worden eerst inhoudelijk behandeld en aan het eind wordt achter elkaar over elk agendapunt afzonderlijk gestemd.
- Op grond van de huidige statuten van de vennootschap en de wet worden de besluiten onder alle agendapunten, met uitzondering van agendapunt 2b, 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. Deze stem is niet bindend, maar wordt door CM.com wel van belang geacht.

2. BOEKJAAR 2024

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.

a) Verslag van de Raad van Bestuur over het boekjaar 2024

De voorzitter stelt dat 2024 een goed jaar voor CM.com is geweest. In dit jaar heeft CM.com een business unit-structuur gelanceerd, die er mede voor heeft gezorgd dat de ebitda en brutowinst van het bedrijf verder zijn gegroeid naar recordniveaus. De omzet vertoonde ook weer groei jaar-over-jaar en de free cashflow was in de tweede helft van het jaar zo goed dat CM.com ook over het hele jaar een positief resultaat kon laten zien op free cashflow-niveau. De beter dan verwachte financiële performance van CM.com in 2024 vormde ook de basis voor de succesvolle herfinanciering van de convertible bond in het eerste kwartaal van 2025.

CM.com volgt de geactualiseerde Nederlandse Corporate Governance Code, zoals die bepaald was op 20 maart 2025. Voor CM.com is een deugdelijke corporate governance, inclusief een focus op duurzame langetermijnwaardcreatie, van belang. Voor een uiteenzetting van de naleving van de code wordt verwezen naar de paragraaf “The Corporate Governance Code”, vanaf pagina 70 in het jaarverslag 2024.

De Raad van Commissarissen is ervan overtuigd dat het managementteam, de executive committee en ook de Raad van Commissarissen in zijn huidige samenstelling gereed is voor de volgende fase van de ontwikkeling en groei van CM.com.

CEO, de heer Van Glabbeek, en aansluitend CFO, de heer De Graaf, zullen ingaan op de details van het boekjaar 2024.

De heer Van Glabbeek laat zien dat diverse klanten zijn binnengehaald in 2024 waaronder AS Watson, Prénatal, Zeeman, NOC*NSF en Notre-Dame. Hij licht toe dat AS Watson in Nederland bekend is onder de naam Kruidvat en Trekpleister. Met de HALO-techniek is het gelukt om binnen enkele dagen data te implementeren voor de online platforms van dit bedrijf. Voor Prénatal was het belangrijk om anders na te denken over consumenten-marketing. Zeeman heeft gekozen voor CM.com om het kassasysteem en de betalingen te vernieuwen via de feature Shopper Recognition, waarmee herkend wordt of iemand vaker terugkomt in de winkel en wat wordt besteed.

In 2024 heeft CM.com een van de grootste WhatsApp-campagnes van de wereld mogelijk gemaakt. Een van de features die is gelanceerd, is offline pinnen: betalen zonder dat een internetverbinding nodig is. Het afgelopen jaar is RCS SMS live gegaan in onder andere Nederland, Engeland, Frankrijk, Duitsland en Spanje. Dit is een nieuwe manier van sms versturen. Ook is in 2024 de Generative AI-tool gelanceerd ter voorbereiding op het HALO- en Agentic AI-platform, dat op 6 februari jl. is gelanceerd en dat heel goed is ontvangen.

De introductie van de business units geeft focus op de verkoop, inzicht in de cijfers en is een goede manier gebleken om de integraties van de overnames goed vorm te geven. Naar klanten worden de business units minder duidelijk gepresenteerd, omdat CM.com door hen wordt ervaren als één platform.

2024 is financieel ook een goed jaar geweest, waardoor de convertible bond vroegtijdig kon worden afgelost. Ook op het gebied van sustainability zijn goede stappen gezet.

De producten worden zowel door klanten als door analisten goed gewaardeerd. CM.com onderscheidt zich van concurrenten door een veel bredere portfolio en dat is een pre in een tijd dat klanten steeds meer doen met minder leveranciers. CM.com richt zich met name op de mid-market. In dit segment zijn er voldoende klanten om een hoge deal velocity te behalen en de producten lenen zich goed voor deze markt.

Zoals gezegd wil CM.com zich steeds meer profileren als één platform in plaats van als vier business units, waarbij AI de kern is geworden. De combinatie van data, de AI op basis hiervan en de krachtige kanalen samen in één oplossing wordt het Engagement Platform genoemd. De kracht van CM.com is de eigen service en eigen software verbonden met de operators en de klanten.

CM.com is inmiddels vijf jaar beursgenoteerd. In de eerste drie jaar is het bedrijf enorm snel gegroeid en in deze periode is veel waarde gecreëerd. De afgelopen jaren zijn de kosten onder controle gebracht en is verdergegaan met productinnovatie en groei én is CM.com het afgelopen jaar voor het eerst sinds de beursgang winstgevend geweest. Ook de komende jaren zien er goed uit voor verdere winstgevende groei. Anders dan in het verleden zullen met de groei de kosten minder hard oplopen. Vanwege de AI-technologie is dit ook mogelijk. Het doel is om een AI first-bedrijf te worden, wat betekent dat bij elke uitdaging eerst wordt bekeken hoe een probleem met AI kan worden opgelost en pas als blijkt dat dit echt niet mogelijk is, zal naar andere manieren worden gekeken.

De heer De Graaf vat samen dat CM.com zich de afgelopen jaren heeft gefocust op de verbetering van de efficiency en op waarde over volume. Dit heeft ertoe geleid dat het bedrijf in 2024 zowel op gross profit als op ebitda een record heeft behaald. De consequentie van de waarde-over-volume-strategie heeft eerder ook een periode van daling laten zien, omdat afscheid is genomen van de omzetstromen waar weinig aan werd verdiend. In 2024 is een bescheiden omzetgroei van gemiddeld 3% bereikt, met een uitschieter in het vierde kwartaal, waar dit 13% was. Er vindt een geleidelijke verschuiving plaats naar hoge marge-producten in de portfolio, waardoor de brutomarge is verbeterd en over 2024 ruim 30% is. De brutowinstgroei is met 6% gestegen.

Het grote programma om efficiency te bewerkstelligen, dat in 2022 is gestart, is in 2024 afgerond. Hierdoor zijn kosten gereduceerd en zijn de processen efficiënter geworden. Voor de toekomst zal het gebruik van de eigen AI-technologie van CM.com weer een verbetering opleveren in efficiency en productiviteitsgroei. In 2024 zijn de operationele kosten met 18% gedaald ten opzichte van 2023. De stijgende brutowinst en de daling van de operationele kosten heeft in de ebitda tot een positieve swing geleid van € 18,1 miljoen en tot een positieve vrije kasstroom over heel 2024.

Voor CM.com is omzet belangrijk waar het tot groei van gross profit leidt. Dit is vanaf 2021 het geval geweest, terwijl ook de gross margin is gestegen. De verwachting is dat deze trend zich zal voortzetten.

In de Investor's Deep Dive van 2022 zijn targets afgegeven op brutomarge (ruim 20%), op OPEX als percentage van de omzet (tussen 22% en 25%) en op de ebitda-marge (5%). De brutomarge is in 2024 30%, de OPEX als percentage van de omzet over 2024 is 24% en de ebitda-marge is 6%, waarmee de targets dus zijn behaald.

Ook de investeringen (CAPEX) zijn met € 17 miljoen gedaald door efficiency en doordat in het verleden al een stuk infrastructuur is gebouwd. In 2023 was er nog een vrije kasstroom van € -11 miljoen, terwijl deze in 2024 € 3,4 miljoen positief was. Zoals de heer Van Glabbeek al heeft aangegeven, heeft het goede resultaat er ook toe geleid dat de convertible bond vroegtijdig kon worden afgelost.

CM.com kent vier business units:

De Connect business is met 7% gegroeid, met een stabiele marge. De verwachting is dat ook richting de toekomst de marge goed op peil kan worden gehouden. Het tweede kwartaal van 2024 heeft een enorme piek laten zien in OTT-verkeer (WhatsApp).

De Engage business is de softwaretak. Hier is 9% gross profit gerealiseerd. 2024 is ook gebruikt om lessen te trekken uit churns en deze zijn geïmplementeerd in de klantbenadering.

De Payments business heeft het moeilijker gehad het afgelopen jaar. Het terminaldeel loopt goed, maar aan de transactionele kant is veel competitieve druk geweest, wat ertoe heeft geleid dat er een lichte daling van de gross profit van 3% is geweest ondanks stijgende volumes. Hierdoor is het nodig geweest om een afschrijving op de goodwill van € 8,8 miljoen te doen.

Voor Live business is er een groei van 1% geweest in 2024, dat is minder dan in het verleden. Vanaf het eerste kwartaal 2024 is het consumentengedrag in dit domein veranderd. Er zijn beduidend minder toeristen in de Nederlandse musea geweest, en ook concerten en festivals duren korter en trekken dus minder mensen. Tegelijkertijd zijn er ook mooie wins geweest zoals Notre-Dame.

In 2024 is veel effort gestoken in sustainability, vooruitlopend op de CSRD-verplichting. Ten opzichte van de concurrentie is de uitstoot per FTE van CM.com beduidend lager.

In het eerste kwartaal 2025 is een lichte omzetsdaling zichtbaar, die te maken heeft met het feit dat een deel van de business transactioneel volatiel is waardoor de omzet per kwartaal kan fluctueren. In dit kwartaal is de convertible bond (een schuld van € 100 miljoen) uit 2021 eerder geherfinancierd door de sterke financiële prestatie, waardoor een korting is bedongen van € 13 miljoen. Hierdoor zijn de net debt en de net leverage flink gedaald. De cash-positie is verbeterd met € 10 miljoen en de equity is aangevuld met € 13 miljoen.

Een outlook voor 2025 is een ebitda tussen de € 22 en € 27 miljoen, de OPEX is ongeveer vlak ten opzichte van 2024 en er is een focus op groei van gross profit.

Auditering van de onderneming

De heer Hermans is accountant bij Deloitte en is verantwoordelijk voor de accountantscontrole van CM.com over 2024. Op 12 maart jl. zijn een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening en een goedkeurende beoordelingsverklaring bij de duurzaamheidsverslaggeving afgegeven. Een opmerking bij scope en coverage is dat hoewel CM.com ook internationaal actief is, de controle vanuit Breda wordt aangestuurd en uitgevoerd.

De materialiteit gebaseerd op omzet is vastgesteld op € 3,2 miljoen. Eventuele fouten boven de € 160.000 werden gerapporteerd aan het management en aan de audit committee.

Het eerste kernpunt van de controle is de impairment-test van goodwill die per cash generating unit wordt gedaan, wat bij CM.com gelijkstaat aan de vier business units. Bij de vier units zitten ruime marges tussen de boekwaardes en de waardes uit de test. Bij Payments is het afgelopen jaar € 8,8 miljoen afgeboekt en er zijn verder geen observaties bij deze unit.

Het tweede kernpunt is de ontwikkeling en kapitalisatie van software, met een focus op de interne uren door middel van een steekproef. Ook hier zijn geen observaties te melden.

Deloitte is gedurende het hele jaar betrokken bij CM.com, en elk kwartaal worden gesprekken gevoerd met het management en met de Audit Committee. Bij naleving van wet- en regelgeving is het werk van de accountant vooral gebaseerd op het verkrijgen van inlichtingen. Ook deze werkzaamheden zijn zonder opmerkingen afgerond.

Ten aanzien van de continuïteitsveronderstelling wordt zowel naar de kasstroom-forecasts als naar de financieringspositie van de onderneming gekeken. De werkzaamheden zijn afgerond zonder bevindingen.

Wat betreft fraude spitsen de werkzaamheden zich enerzijds toe op de interne beheersingsmaatregelen van de onderneming en anderzijds op ongebruikelijke journaalposten, inschattingen van het management en significante ongebruikelijke transactie. Alle werkzaamheden zijn afgerond zonder bevindingen.

2024 is het eerste jaar waarin Deloitte ook beoordelingswerkzaamheden heeft uitgevoerd voor de niet-financiële informatie. Het duurzaamheidsverslag is opgesteld op basis van de CSRD- en de ESRS-standaard. De werkzaamheden van de accountant zijn verricht conform de Nederlandse standaard 3810. Er zijn twee paragrafen opgenomen om de gebruiker erop te wijzen dat bij het opstellen van de niet-financiële informatie af en toe gebruik wordt gemaakt van schattingen en om te benadrukken dat de dubbele materialiteitsanalyse een belangrijk element is.

Vooraf ingediende vragen

De voorzitter biedt gelegenheid tot het stellen van vragen over het jaarverslag 2024, maar eerst worden de vragen behandeld die van tevoren zijn ingediend (in cursief).

De heer Van Glabbeek beantwoordt de vragen over de GUTS-overname. Deze relatief kleine overname is in 2025 gedaan en betreft een kleine speler op het gebied van ticketing met blockchain. CM.com wil zich hierin blijven ontwikkelen en op dit moment is het doel ook om met de techniek van GUTS meer te groeien in secondary ticketing.

Is CM.com nu exclusief eigenaar van alle activiteiten van GUTS?

CM.com heeft de klanten en de technologie overgenomen.

Wordt de omzet van GUTS geïntegreerd binnen CM.com?

De klanten worden overgezet naar het platform van CM.com, en de omzet wordt omzet van CM.com.

Wat zijn de nieuwe groeiverwachtingen voor ticketing na implementatie van GUTS?

Voor ticketing zal het met name van invloed zijn op resale ticketing. Het zal even duren voordat deze invloed goed kan worden geduid, maar de verwachtingen zijn hoog gespannen, omdat de marge per opnieuw verkochte ticket hoger is dan voor de eerst verkochte ticket.

GUTS heeft ook SaaS. Gaat CM.com naast integratie binnen eigen ticketing ook deze software verstrekken aan derden als een verdienmodel?

Het gaat CM.com om het overnemen van de klanten van GUTS en om de technologie te implementeren. Het is niet de bedoeling om de technologie los te verkopen.

Waarom zijn de financiële modaliteiten van de deal geheim?

Deze zijn niet geheim, maar de deal bevat een betaling in crypto die al eerder was gedaan. CM.com heeft in het verleden technologie geleverd aan GUTS waarvoor in crypto is betaald. De overname is betaald met crypto die destijds is ontvangen.

De oprichters verkopen aandelen. De reden zou zijn om de free float te vergroten. De free float is 37,5%. De gemiddelde omzet per dag is ongeveer € 20.000. Dat is 0,2 % van de free float. Dan is een verhoging van de free float niet nodig. De vraag is of de oprichters willen stoppen met het verkopen van aandelen nu de koers al tijden zo onder druk staat. De voorzitter licht toe dat de oprichters het verkoopprogramma na de recente aandelenplaatsing, waarin zelf ook is meegedaan als koper, voor twaalf maanden hebben stilgelegd. Het verkoopprogramma is destijds gestart omdat bepaalde buitenlandse institutionele partijen de investment case interessant vonden, maar de positie van de heer Van Glabbeek en de heer Gooijers te dominant vonden en de free float te laag.

Er is € 120 miljoen meer schuld dan in 2020. Begin 2025 worden er 2,9 miljoen aandelen uitgegeven tegen € 6,70. In het totaal is er een verwatering geweest van meer dan 20%. Was dat de laatste emissie?

De heer De Graaf begrijpt dat wordt gerefereerd aan het verschil van de retained earnings in 2020 en de huidige. CM.com is naar de beurs gegaan om geld op te halen om te investeren in groei en om het bedrijf en de portfolio uit te bouwen. In de afgelopen vijf jaar is het bedrijf drie tot vier keer zo groot geworden. Er is nu een stap gezet in ebitda, de volgende stap is net profit. Het bedrijf is nu sterker en heeft een betere portfolio. Een mandaat wordt gevraagd om aandelen uit te geven, maar dit is vanwege flexibiliteit. De verwachting is niet dat omwille van de bedrijfsvoering op korte termijn aandelen uitgegeven worden.

Vanaf het begin wordt er gesproken over de grote schaalbaarheid van het bestaande platform. Waarom worden er dan acquisities gedaan en is de CAPEX zo hoog als die is? Kan er meer worden verkocht van de bestaande technologie?

De heer De Graaf legt uit dat CM.com in het verleden stukjes technologie heeft gekocht omdat het beter was om te kopen dan om zelf te ontwikkelen. CM.com zal blijven investeren in technologie, maar de groei leidt niet tot meer investeringen. De platforms zijn schaalbaar waardoor de groei voor een belangrijk deel bijdraagt aan winstgevend voor zowel ebitda als op cashniveau.

Wat heeft het openen en weer sluiten van vestigingen en aannemen en weer ontslaan van personeel in totaal gekost?

De heer De Graaf zegt dat CM.com heel snel is gegroeid en buiten Nederland meer dan twintig vestigingen heeft. Deze uitbreiding gebeurt op een 'asset light'-manier: er wordt een kantoor geopend, er worden een paar mensen aangenomen en er wordt bekeken hoeveel

tractie in een markt zit. Als er een goede tractie is, komen er meer mensen. Bij onvoldoende tractie wordt eerst geprobeerd om deze te verbeteren en als dit niet lukt, trekt het bedrijf zich terug. Dit is in vijf gevallen gebeurd. De rest heeft ervoor gezorgd dat CM.com in de afgelopen jaren sneller is gegroeid buiten Nederland dan binnen Nederland.

Mevrouw Tannemaat gaat in op de vragen over beloningen.

Bonus voor de top van 133% bij € 30 miljoen verlies in 2023? Voorstel voor de nieuwe bonuscriteria is dat 75% van de bonus wordt gebaseerd op nettowinst.

In 2024 is heel goede progressie geboekt. In 2023 is ook beloond voor alle activiteiten die hiertoe hebben bijgedragen. Het is niet verstandig om alleen om de nettowinst te belonen, omdat het gaat om de duurzame winst en winstgevendheid op de lange termijn.

Salaris van de top is overigens al 350% gestegen in vijf jaar tijd, waar de aandeelhouder alleen tegen verlies aankijkt.

De board zat in het verleden ver onder het benchmark-niveau. Jaarlijks wordt gekeken naar de benchmark die relevant is en hierop wordt de verhoging gebaseerd, waarbij er nog een flinke inhaalslag viel te maken de afgelopen paar jaar.

Vragen uit de vergadering

VEB vraagt met welke matrix het succes van het HALO-platform kan worden gevolgd.

De heer De Graaf zegt dat op korte termijn de ARR omhooggaat, omdat deze klanten een terugkerende fee voor het gebruik betalen. In de praktijk is HALO een accelerator voor andere diensten die klanten bij CM.com hebben, waardoor de transactievolumes van de HALO-klanten omhooggaan.

VEB vraagt of het een idee is om in de kwartaalrapportages ook de omzet op brutowinst per segment te rapporteren.

De heer De Graaf antwoordt dat in het eerste en derde kwartaal een trading-update wordt gegeven, waarin de totale omzet en de marges worden getoond. De KPI's worden elk kwartaal genoemd. ARR is de goede KPI om terugkerende omzet te meten.

VEB memoreert dat vorig jaar in de vergadering is aangegeven dat CM.com op het gebied van AI een voorsprong had van negen maanden op de concurrentie. Wat is de huidige stand van zaken?

De heer De Graaf hoopt de komende week een nieuwe stap te zetten. Volgende week vindt de Capital Markets Day plaats, en het voornemen is om op dat moment een kleine lancering te doen van een nieuwe feature die, voor zover hij weet, in Europa nog niet veel wordt gezien. De verwachting is om hiermee aan te tonen dat CM.com nog steeds voorloopt. Met het platform van CM.com is meer mogelijk dan met dat van de concurrentie, maar het is ook meer werk om toe te lichten welke mogelijkheden er allemaal zijn.

VEB heeft begrepen dat CM.com zich positioneert in de mid-market. Hoe wordt in dit kader de strijd met grotere partijen met meer financiële slagkracht aangegaan om de voorsprong van CM.com te behouden?

De heer De Graaf kan veel voorbeelden noemen van klanten die CM.com boven Salesforce hebben verkozen, terwijl hij geen voorbeelden kent van klanten die van CM.com naar Salesforce zijn overgestapt. Het succes is te danken aan de focus, het ideale klantprofiel. Grotere spelers hebben wellicht meer features, maar ze zijn vaak ook veel duurder en klanten hebben niet altijd alle features nodig. CM.com weet precies welke klanten het bedrijf interessant vinden waardoor de sales- en marketing-inspanningen toegespitst kunnen worden op specifieke klanten.

VEB heeft gehoord dat de convertible bond voortijdig is afgelost, waarmee een korting is bedongen. Vorig jaar is gezegd dat een emissie niet de hoogste prioriteit had. Toch is ervoor gekozen om de obligatie voortijdig af te lossen in combinatie met nieuwe leningen en met het uitgeven van nieuwe aandelen. Hoe is de afweging gemaakt om een deel van de herfinanciering via emissie te laten plaatsvinden?

De heer De Graaf zegt dat ruim de tijd is genomen om te onderzoeken wat het beste zou zijn om CM.com sterk te positioneren naar de toekomst. Het doel is niet alleen om een convertible bond af te lossen, maar om CM.com een basis te geven voor een toekomstige groei. In de markt werd veel over de schuld gesproken, terwijl het voor CM.com vooral over de producten, klanten en diensten moet gaan. Voor € 80 miljoen is er nog steeds een faciliteit vanuit de bank. De € 7 miljoen is betaald met eigen cash. Maar om het bedrijf goed en stabiel te positioneren voor de komende jaren is ook nog voor € 20 miljoen aandelen uitgegeven.

VEB brengt in herinnering dat vorig jaar is gesteld dat voor het Payment-segment een impairment-test moest worden gedaan, en de aannames werden ambitieus en op het randje genoemd. Had de afboeking niet eigenlijk vorig jaar moeten plaatsvinden?

De heer Hermans stelt dat vorig jaar in de impairment-test zichtbaar was dat er een sensitiviteit was die moest worden toegelicht in de jaarrekening, en hier is ook voor gekozen. De performance in 2024 was iets slechter dan in 2023 en er is gebleken dat de sensitiviteit gaat werken en dat een goodwill-impairment geëigend is.

VEB leest in het jaarverslag dat uit internal controls is gebleken dat de uurregistraties niet volledig geïmplementeerd zijn. Om welke internal controls gaat het en wat is hier het effect van? Worden de uurregistraties in de toekomst wel geïmplementeerd?

De heer Hermans zegt dat vanuit de accountantscontrole is gekeken naar de interne controle rond de urenbeheersing. Vanaf het moment dat Deloitte de accountant van CM.com is, zijn hier goede stappen in gezet. Wel kunnen hier nog de laatste puntjes op de i worden gezet en daarom is dit als een van de bevindingen in de managementletter benoemd. Deloitte heeft hier dus bijzondere aandacht voor en samen met de onderneming wordt bekeken voor welke projecten de uren zijn gekapitaliseerd en of ze voldoen aan de eisen.

De voorzitter bevestigt dat CM.com de afgelopen jaren behoorlijke stappen heeft gezet op het gebied van de wijze van schrijven, de nauwkeurigheid, manier van monitoring, het correct alloceren aan de juiste activiteiten en projecten. Het gaat niet over de

betrouwbaarheid, maar over de allerlaatste controles en vastlegging. De verwachting is dat de accountant deze observatie over 2025 niet zal hebben.

Agendapunt 2b

b) Remuneratierapport Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen over het boekjaar 2024

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 94. Het beloningsbeleid van CM.com voldoet aan alle eisen en wet- en regelgeving. Het beleid staat niet op de agenda om over gestemd te worden, maar toch vindt CM.com het van belang aan te geven wat sinds de vorige aandeelhoudersvergadering is gedaan met het remuneratiebeleid over het boekjaar 2024 en hierover wordt een adviserende stem gevraagd. De voorzitter van de NSR-commissie, mevrouw Tannemaat, geeft een toelichting.

Mevrouw Tannemaat benoemt de doelen van het beloningsbeleid 2024: het aantrekken en behouden van talent voor zowel de management board als voor de business units, het creëren van een cultuur met de focus op het behalen van resultaten, een eerlijk, consistent en transparant beleid en een strategie die een langetermijnwaardecreatie beoogt voor aandeelhouders, die ook voldoet aan lokale wetgeving en rekening houdt met sociale context. Op pagina 94 en verder van het jaarverslag wordt op bovenstaande punten uitgebreid ingegaan.

Zoals gebruikelijk is de beloning voor de management board en de supervisory board ook in 2024 vergeleken met de reference markets op basis van externe data. Hieruit is gebleken dat de huidige beloningen in lijn zijn met de markt waarbij de CFO met zijn herbenoeming een nieuw marktconform pakket heeft gekregen. In 2024 hebben de boardleden voor het Short-Term Incentive Plan (STIP) goede scores behaald. Op persoonlijke targets hebben de boardleden tussen de 100% en 102,5%, inclusief nieuwe, gewijzigde doelstellingen omtrent het opzetten van een nieuwe business unit gescoord. Voor het Long-Term Incentive Plan (LTIP) zijn ook de resultaten en corresponderende performance shares bepaald conform een vooraf vastgestelde normering. De uitleg hierover staat ook in het jaarverslag vanaf pagina 99 en verder. Voor 2025 zijn zowel voor STIP als voor LTIP nieuwe targets bepaald.

CM.com heeft de financiële basis verbeterd door marges te verbeteren en tegelijkertijd een efficiencyslag te maken. Dit heeft geleid tot een ontwikkeling in het personeelsbestand. Door goed te blijven kijken naar de kwaliteit van de producten en naar de dienstverlening, heeft CM.com kunnen groeien in gebieden waar de beste prestaties worden behaald. In 2025 zal het bedrijf zich blijven richten op verdere groei van de ebitda en brutomarge en beheersing van kosten, mede door het inzetten van talenten en een transformatie naar een

Al first set-up. De eerste voorbeelden zijn al zichtbaar in de organisatie en deze zijn eerder in de vergadering aan de orde gekomen.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek is gebleken dat CM.com beter heeft gescoord dan in voorgaande jaren, maar dat er ook nog verbeterpunten zijn.

Er is besloten om twee leden van de Raad van Commissarissen voor te dragen voor herbenoeming, waarop later in de vergadering wordt teruggekomen.

Vragen uit de vergadering

Gezien de energieke uitstraling van het bedrijf en de dynamische werkomgeving verbaast het de VEB dat in het LTIP employee engagement 0% is gescoord. Waarom is zo laag gescoord en welke maatregelen worden genomen om dit naar de toekomst toe te verbeteren?

De heer Van Glabbeek zegt dat een van de belangrijkste doelen van CM.com is om een goede werkgever te zijn. Hij denkt dat in dit geval de lat te hoog heeft gelegen voor het bedrijf. Het aantal medewerkers is gekrompen en de sfeer van groei en bloei van meer mensen ontbrak een beetje. De laatste cijfers laten overigens weer een stijgende lijn zien. Mevrouw Tannemaat stelt dat de score wel goed is, maar dat er net een ambitieuze long term-doelstelling was neergelegd.

VEB concludeert dat het dus te maken heeft met het afnemen van het werknemersbestand. De heer Van Glabbeek stelt dat het employee engagement niet is toegenomen, terwijl dit wel de doelstelling was. De voorzitter vult aan dat tijdens de kwartaalbijeenkomst vorige maand een groot deel van het personeel aanwezig was en medewerkers zelf ook aangaven waar ze beter konden scoren.

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. 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.

Agendapunt 2d

Vaststelling van de Vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening van 2024

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 2024 dat is gepubliceerd op de website.

Agendapunt 2e

Vaststelling van het dividend over het boekjaar 2024

De voorzitter wijst erop dat er in het boekjaar 2024 geen nettowinst 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 doet opgaaf van het aantal aandeelhouders dat vertegenwoordigd is op deze Algemene Vergadering. 20.712.334 aandelen zijn in vergadering aanwezig of vertegenwoordigd. Die vertegenwoordigen 64,44% van het geplaatste kapitaal en 64,45% van het stemgerechtigde kapitaal. 86,20% van de geregistreerde aandeelhouders hebben middels een volmacht al gestemd over de in de agenda opgenomen voorstellen.

In totaal zijn dan 32.141.681 aandelen uitgegeven, waarvan 2303 in Treasury, waarmee er dus in totaal 32.139.378 gerechtigden stemmen zijn. Na de AVA zullen de stemuitslagen gepubliceerd worden op de website van CM.com. Vervolgens wordt overgegaan tot stemming over de besproken stempunten op de agenda via de Whatsapp-chatbot.

2 b) Remuneratierapport 2024 (adviserende stem)

2 d) De vennootschappelijke en geconsolideerde jaarrekening 2024

2 e) Goedkeuring van het dividend over het boekjaar 2022

De voorzitter geeft de gelegenheid tot het stellen van vragen. Er zijn geen vragen. Na stemming worden de voorstellen met een meerderheid van stemmen 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 2024 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 2024 voor zover dit blijkt uit de jaarrekening over 2024 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 2024 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 LEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

Mevrouw Tannemaat deelt mee dat de heer Van den Broek de afgelopen vier jaar de rol van voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft vervuld. Zijn ruime ervaring als voormalig CEO van Randstad alsmede zijn visie en ervaring op het gebied van leidinggeven, transitie management, HR-innovatieprocessen en corporate governance zijn van grote waarde geweest de afgelopen vier jaar. Zijn ervaring en kennis hebben geholpen om CM.com een pad te laten volgen waarin zaken als groei, strategie, financiële performance en sturen van een organisatie in een veranderende omgeving een betere balans konden vinden. Sinds 2023 is de heer Van den Broek ook aandeelhouder in CM.com. Zoals gemeld bij de AFM bezit hij 5.500 aandelen in het bedrijf. De Raad van Commissarissen en de NSR hebben geconcludeerd dat hij een sterke rol binnen de Raad van Commissarissen heeft vervuld en derhalve draagt het bedrijf hem graag opnieuw voor een nieuwe termijn van vier jaar voor.

Mevrouw Frijters heeft de afgelopen vier jaar in de Raad van Commissarissen haar ervaring en kennis als internationaal ondernemer op het gebied van technologie en IT gebruikt om CM.com te adviseren op gebieden als SaaS en AI. Mevrouw Frijters runt ook een non-profitorganisatie, genaamd Inspiring Fifty, waarmee zij vrouwelijke rolmodellen promoot in de technologiesector. Zij is verder actief lid in de Raad van Commissarissen van Basic-Fit, HighTech XL Group, Timber and Building supplies Group en lid van de raad- en adviescommissie van de Cronos Groep. Haar ondernemende visie is van meet af aan een goede sparringpartner gebleken voor het management van CM.com. De Raad van Commissarissen en de NSR hebben geconcludeerd dat zij mevrouw Frijters graag willen voordragen voor herbenoeming voor een nieuwe periode van vier jaar.

a) Voorstel tot herbenoeming van de heer Jacques van den Broek voor de Raad van Commissarissen

b) Voorstel tot herbenoeming van mevrouw Joëlle Frijters voor de Raad van Commissarissen

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

5. FEES VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De voorzitter deelt mee dat, zoals in de toelichting op de agenda is uitgelegd, de aandeelhouders is gevraagd hun stem uit te brengen over een aanpassing in de fees voor de Raad van Commissarissen gelijk met de gemiddelde verhoging van CM.com-werknemers in 2024. Conform het remuneratiebeleid wordt voorgesteld om de fees voor de leden van de RvC te verhogen met € 1.100 per jaar per lid. Voor de voorzitter is het voorstel dat de vergoeding met € 1.500 verhoogd wordt.

Dat houdt in dat de voorzitter van de Raad van Commissarissen een vergoeding ontvangt van € 52.500 vanaf 2025, dit was € 51.000, en de overige leden een vergoeding ontvangen van € 37.100 vanaf 2025, dit was € 36.000.

Voor de voorzitter van de committees worden de volgende verhogingen voorgesteld:

De voorzitter van de auditcommissie en de voorzitter van de NSR-commissie ontvangen € 7.200 vanaf 2025, dit was € 7.000, en de overige leden van de auditcommissie en de NSR-commissie ontvangen € 4.100 vanaf 2025, dit was € 4.000. Dit soort wijzigingen wordt jaarlijks opnieuw beoordeeld en 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.

6. HERBENOEMING VAN DE EXTERNE ACCOUNTANT

De voorzitter licht toe dat naast de herbenoeming van de externe auditor, voor het eerst ook de externe auditor voor het beoordelen van het duurzaamheidsverslag ter stemming wordt gelegd.

De Raad van Commissarissen heeft samen met de auditcommissie van de vennootschap de relatie met en het functioneren van de externe accountant 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 2025.

Daarnaast wordt gestemd over een voorstel om een externe auditor aan te stellen voor de audit van het duurzaamheidsverslag in lijn met de CSRD richtlijnen voor het boekjaar 2025. Op basis van het advies van de auditcommissie draagt CM.com Deloitte ook voor als externe auditor voor het duurzaamheidsverslag.

Dit besluit wordt alleen geratificeerd als de CSRD in de Nederlandse wetgeving wordt vastgelegd. Daar moet dan ook uit blijken dat beursgenoteerde bedrijven zoals CM.com verplicht worden een externe auditor aan te stellen voor de publicatie van een duurzaamheidsverslag.

- a) **Herbenoeming externe accountant**
- b) **Benoeming van de externe accountant voor het duurzaamheidsverslag**

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

7. 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.**
- 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. Er zijn geen vragen.
Hierna wordt tot stemming overgegaan en agendapunten 7a en 7b worden met meerderheid van stemmen aangenomen.

8. 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 8 met meerderheid van stemmen aangenomen.

9. OPMERKINGEN EN ANDERE ZAKEN

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

10. 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 borrel plaatsvindt in de ruimte ernaast gelegen.

J. van den Broek

Voorzitter

P. Verhaar

Secretaris