

## **BUITENGEWONE ALGEMENE VERGADERING VAN AANDEELHOUDERS CTAC N.V.**

Notulen van de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders, gehouden op woensdag 24 september 2019 te 's-Hertogenbosch.

Aanwezig:

Raad van commissarissen: de heer G. van de Weerdhof, voorzitter  
mevrouw E. Karsten  
de heer E. Kraaijenzank

Raad van bestuur: de heer H.L.J. Hilgerdenaar, CEO

Aandeelhouders: conform presentielijst

Gast: de heer P.P.J.G. Saasen, te benoemen CFO Ctac N.V.

Notulen: mevrouw J. Klein Overmeen

### **1. Opening**

De voorzitter heet de aanwezigen van harte welkom op de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders bij Ctac en opent de vergadering.

De voorzitter benoemt de formele verplichtingen betreffende de oproep voor deze vergadering.

- Er is voldaan aan alle statutaire vereisten, namelijk de oproepingstermijn van 42 dagen en het introduceren van de registratiedatum op de 28<sup>e</sup> dag voor de dag van de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders, te weten 27 augustus 2019. De aandeelhouder die zich uiterlijk op de registratiedatum heeft geregistreerd, geldt als stem- of vergadergerechtigde, ook al heeft hij in de tussentijd zijn aandelen overgedragen.
- De wettelijke eisen die gelden voor de oproeping voortvloeiende uit de Wet Aandeelhoudersrechten zijn in acht genomen. De oproeping is geplaatst op de website van Ctac en daarbij zijn de te behandelen onderwerpen, de plaats en het tijdstip van de vergadering en de procedure voor deelname aan de algemene vergadering bij schriftelijk gevolmachtigde vermeld.
- In de oproepadvertentie staat dat de agenda met toelichting en een afschrift van het voorstel vanaf 13 augustus 2019 ter inzage zijn gelegd ten kantore van de vennootschap en ten kantore van ING Bank te Amsterdam, alwaar ook een exemplaar van die stukken voor vergadergerechtigden kosteloos verkrijgbaar is gesteld.
- Ctac heeft, zoals de huidige wet voorschrijft, de aandeelhouders de mogelijkheid geboden om, in geval van afwezigheid, via elektronische weg een volmacht te geven tot het uitbrengen van een stem.
- Voorts heeft Ctac ter voldoening aan de huidige wet, tegelijk met de oproep, haar aandeelhouders via de website in kennis gesteld van alle relevante informatie en documenten betreffende de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

De voorzitter meldt dat het aantal aandelen en stemrechten per registratiedatum 27 augustus 2019 12.931.401 gewoon geplaatste aandelen bedroeg. Blijkens de getekende presentielijsten vertegenwoordigen de aanwezige aandeelhouders in totaal 6.248.710 aandelen van 0,24 euro nominaal, rechtgevend op het uitbrengen van evenzoveel stemmen. Tijdens de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders is 48,32 procent van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigd, derhalve kunnen rechtsgeldige besluiten worden genomen.

De voorzitter informeert de vergadering over het volgende.

- Artikel 8, lid 7 van de statuten bepaalt dat voor een aandeel dat toebehoort aan de vennootschap of een dochtermaatschappij in de algemene vergadering geen stem kan worden uitgebracht. Het gaat om aandelen die door Ctac zijn ingekocht.
- Artikel 8, lid 8 bepaalt dat bij de vaststelling in hoeverre het aandelenkapitaal verschaft wordt of vertegenwoordigd is, geen rekening wordt gehouden met aandelen waarvan de wet bepaalt dat daarvoor geen stem kan worden uitgebracht. Met andere woorden: Aandelen die Ctac in haar eigen kapitaal houdt, mogen niet meetellen bij de beoordeling of aan de vereiste meerderheid als bedoeld in artikel 7, lid 6 is voldaan.

De voorzitter verzoekt de aanwezigen in verband met de verslaglegging bij elke vraag zijn/haar naam en de eventuele organisatie te noemen.

## **2. Benoeming van de heer P.P.J.G. Saasen als statutair bestuurder, Chief Financial Officer, van Ctac N.V. met ingang van 1 oktober 2019 op voorstel van de Stichting Prioriteit**

De voorzitter licht toe dat aan de algemene vergadering de benoeming voorligt van de heer Saasen tot lid van de raad van bestuur in de functie van Chief Financial Officer.

### **Introductie**

De voorzitter geeft het woord aan de heer Saasen om zich aan de aandeelhouders te introduceren.

De heer Saasen verwacht voor een aantal aandeelhouders een bekend gezicht te zijn, omdat hij in het verleden als accountant bij Ctac over de vloer kwam.

De heer Saasen is 44 jaar en woont al zijn hele leven in Helmond, met uitzondering van de vijf jaar die hij studeerde in Amsterdam. Hij is getrouwd en vader van vijf kinderen.

Na het volgen van de opleiding accountancy aan de HES in Amsterdam heeft hij een postdoctorale opleiding voor registeraccountant gevolgd aan de Universiteit van Amsterdam. Daarna volgde een training op Nijenrode en recent heeft hij een opleiding bij INSEAD afgerond.

De heer Saasen vervolgt dat hij 21 jaar heeft gewerkt voor accountantskantoor BDO, de huidige accountant van Ctac. Bij BDO heeft hij diverse managementfuncties bekleed zoals vestigingsleider en sinds 2006 managing partner. Hij heeft leiding gegeven aan de organisatie die verantwoordelijk was voor de controle van beursfondsen. Hij is vijf jaar controlerend accountant geweest van Ctac. De jaarrekeningcontrole 2016 was de laatste die de heer Saasen heeft uitgevoerd voor Ctac.

Vorig jaar kwam bij hem het inzicht om de accountancy te willen verlaten. Hij heeft altijd aangegeven niet tot zijn zestigste aan de accountantstafel te willen blijven zitten, maar het liefst op een gegeven moment aan de kant van het bedrijf te willen plaatsnemen. Samen met zijn vrouw heeft hij nagedacht over een logisch moment van deze overstap. Hij heeft voor zichzelf een aantal piketpalen geslagen en omschreven bij wat voor bedrijven hij zou willen werken. Een van de piketpalen was een aansprekende sector. De IT-sector is een heel interessante sector en biedt toekomst aan veel bedrijven. In de IT-sector is het mogelijk te groeien, te leren en nieuwe dingen mee te maken. Daarnaast zou het mooi zijn als het bedrijf op enigerlei wijze internationaal actief is. Tevens is een beursnotering interessant vanwege de dynamiek die een beursgenoteerd bedrijf met zich meebrengt. De organisatie dient daarnaast een zekere mate van professionaliteit in zich te hebben. De heer Saasen heeft Ctac indertijd leren kennen als een warm en professioneel georganiseerde organisatie. Ctac voldoet aan zijn uitgangspunten.

De heer Saasen ziet Ctac als een groeibriljant. Vanuit de organisatie ligt er de vraag om samen met de CEO, raad van commissarissen en de medewerkers te zorgen voor een mooie groei van Ctac.

De heer Saasen licht de tegen hem ingediende tuchtklacht toe. In 2017 is tegen hem en een aantal collega's een tuchtklacht ingediend door het openbaar ministerie als gevolg van een aanstaand strafonderzoek naar valsheid in geschrift door een voormalige cliënt van BDO. De heer Saasen was een aantal jaren daarvoor daar de controlerend accountant. Op het moment dat de tuchtklacht werd ingediend was hij niet meer betrokken, maar achteraf blijkt dat de klacht is ingediend omdat die voormalige cliënt de vermogensbeheerder was van het Koninklijk huis. De media mengden feiten en fictie in hun berichtgeving, waarbij de heer Saasen benadrukt nooit verdachte te zijn geweest in de mogelijke strafzaak. Uiteindelijk is de strafzaak tegen de cliënt niet van de grond gekomen. De tuchtzaak heeft ertoe geleid dat er een veroordeling is gekomen tegen de heer Saasen en een collega in verband met de door BDO uitgevoerde jaarrekeningcontrole. Het was een lastige periode waarop de heer Saasen niet trots is, maar inmiddels heeft hij weer genoeg energie om zijn blik op de toekomst te richten.

### **Vragen**

De voorzitter biedt de aanwezigen gelegenheid vragen over de voorgestelde benoeming te stellen.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) vraagt de voorzitter welke bureaus zijn ingeschakeld om de vacatures in te vullen en hoe de contacten zijn verlopen.

De voorzitter meldt dat een executive search firma is ingeschakeld, die goed bekend is met Ctac. Dit bedrijf is aan de slag gegaan en heeft een aantal kandidaten benaderd. De longlist is vervolgens met de raad van commissarissen en de CEO besproken en daaruit is een shortlist samengesteld. Op basis van de shortlist zijn verschillende gespreksronden geweest om in wisselende samenstellingen met kandidaten te spreken. Uiteindelijk is met de finale kandidaat, de heer Saasen, een extra afrondend gesprek gevoerd. De voorzitter van de remuneratiecommissie, mevrouw Karsten, heeft de finale onderhandeling met deze kandidaat gedaan. De ondernemingsraad heeft adviesrecht. Op advies van de Stichting Prioriteit wordt de heer Saasen nu voorgesteld.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) vraagt hoeveel gespreksronden er waren en uit hoeveel personen de shortlist bestond.

De voorzitter denkt dat er vier formele gespreksronden waren en daarnaast de rondes met de ondernemingsraad en Stichting Prioriteit. De shortlist bestond uit drie vrouwelijke en drie mannelijke kandidaten. Het uitgangspunt was de best gekwalificeerde kandidaat.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) wil weten of de vacature intern is opengesteld en of bij een geschikte interne kandidaat de vacature extern was opengesteld.

De voorzitter heeft samen met de CEO geconstateerd dat er intern geen geschikte kandidaten waren voor deze functie. Dit was voordat de executive search firma werd ingeschakeld. Het is ook bij een geschikte interne kandidaat belangrijk naar buiten te treden, om zo over een benchmark te beschikken. Tegelijkertijd zijn als-vragen lastig te beantwoorden. Een interne kandidaat was niet aan de orde.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) refereert aan de woorden van de heer Saasen dat hij piketpalen had gezet, maar daarbij ook wist dat Ctac een vacature had. Hoe is het eerste contact tot stand gekomen?

De heer Saasen is benaderd. Hij is gebeld en gevraagd of hij geïnteresseerd was in een functie als CFO bij Ctac. Bij interesse zou het eerste gesprek plaatsvinden met het bureau. De heer Saasen heeft nagedacht en geconstateerd dat Ctac inderdaad voldeed aan het kader dat hij voor zichzelf had opgeschreven. Hij is het gesprek aangegaan en op basis daarvan is het profiel van Ctac met hem gedeeld. Uiteindelijk heeft hij besloten zich als kandidaat aan te melden, wetende dat een lange procedure zou volgen. Het resultaat is dat hij hier nu zit.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) vraagt een toelichting op de onderhandelingen tussen Ctac en de heer Saasen.

De heer Saasen heeft een prettig gesprek gevoerd met de remuneratiecommissie.

De heer Stevens (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) vervolgt of de heer Saasen met de commissarissen afzonderlijk en met medewerkers heeft gesproken.

De heer Saasen heeft gesproken met alle commissarissen, de CEO, de voorzitter en een lid van de ondernemingsraad, de Stichting Prioriteit, een aantal medewerkers en met de executive search firma. Hij heeft met een behoorlijk aantal mensen gesproken.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) constateert dat informatie over de financiële voorwaarden van de benoeming maar ook van de eventuele afkoop van de heer Saasen ontbreekt.

Mevrouw Karsten licht toe dat het salaris dat een CFO kan verdienen bij Ctac bekend is. Dit is de inzet geweest voor de onderhandelingen. Er is een contract voor vier jaar afgesproken conform de regels die gelden voor beursgenoteerde bedrijven. De bonusregeling van Ctac is ongewijzigd toegepast. Bij een tussentijdse opzegging door Ctac geldt een vergoeding van maximaal een jaarsalaris.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) vraagt naar het jaarsalaris van de CFO.

Mevrouw Karsten zegt dat het vaste deel van het jaarsalaris 275.000 euro exclusief pensioen bedraagt (correctie: in de BAVA is per abuis vermeld 'inclusief').

De heer Dekker (privé) gaat in op het historisch perspectief. De duidelijke inleiding en de toelichting op de tuchtzaak worden op prijs gesteld. Ctac heeft de afgelopen jaren wisselvallige resultaten behaald. Er loopt een zaak in Frankrijk. Er is de beruchte zaak waarover een tussenvonnis is geweest. De heer Dekker was destijds ontstemd omdat naar zijn mening uit de berichtgeving in 2018 bleek dat het jaarverslag 2017 qua toelichting duidelijk tekortschoot. De heer Saasen heeft 2017 niet gecontroleerd. Bij Ctac zijn meer affaires aan de orde geweest en wisselvallige resultaten behaald dan redelijkerwijs hadden mogen worden verwacht. Hier is het nodige werk aan de winkel ten aanzien van operationeel en ten aanzien van de rapportages. De heer Dekker legt de duidelijke eis neer dat als er ongelukken gebeuren, deze tijdiger en duidelijker worden geduid. De toelichting in het jaarverslag 2017 is tekortgeschoten gezien de problemen die later aan het licht zijn gekomen.

De heer Bos meent dat de heer Saasen Ctac redelijk goed kent vanuit het verleden en wil weten wat als CFO zijn belangrijkste aandachtsgebieden zijn voor de komende twee jaar.

De heer Saasen is op 2 september 2019 effectief begonnen. Hij voert deze maand dagelijks kennismakingsgesprekken met medewerkers en voelt zich als een spons die alle informatie absorbeert. Aan het eind van de week tracht hij zich uit te wringen om te bezien wat er is blijven hangen. Tot nu toe is het meest bijgebleven dat de medewerkers heel gemotiveerd zijn, veel energie hebben en graag een bijdrage willen leveren aan de groei van Ctac. Groei en duurzame waardecreatie zijn goed voor de aandeelhouder, maakt Ctac tot een aantrekkelijke werkgever en levert tevens een bijdrage aan de strategie voor onze cliënten.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) hoort de heer Saasen het woord groei zeggen en verwijst naar zijn eerdere woorden dat hij Ctac ziet als een groeibriljant. De CFO's zijn snel gewisseld bij Ctac. De CFO is de basis die het bedrijf draagt. Krijgt de heer Saasen de kans zijn eigen visie uit te werken? Welke intentie heeft de heer Saasen?

De heer Hilgerdenaar wil vooraf de feiten even juist stellen. De vorige CFO's zijn respectievelijk 12 en 7 jaar bij Ctac werkzaam geweest.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) heeft het bewijs. De heer Wienbelt heeft 12 jaar gewerkt bij Ctac. De heer Van der Werf is in 2012 gekomen en vrij vlot vertrokken.

De voorzitter verzoekt de heer Velzeboer zich aan de feiten te houden.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) wil weten waarom de heer Wienbelt is weggegaan.

De voorzitter meent dat twaalf jaar een mooie periode is en men soms iets anders wil gaan doen. De vraag van de heer Velzeboer aan de heer Saasen is hoe lang hij bij Ctac wil blijven.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) voegt daaraan de vraag toe hoe de heer Saasen dat wil realiseren.

De heer Saasen spreekt over de strategie, dus wat zijn de kansen, de mogelijkheden en de uitdagingen. Er is veel vertrouwen dat de ruimte wordt geboden om te realiseren wat goed is voor Ctac. Volgens de Governance code geldt het contract voor vier jaar. De intentie is deze termijn af te maken.

De heer Van Rijn, HECO, gaat in op de groei. Een paar jaar geleden was het doel een omzet 100 miljoen euro en EBIT marge van 8 procent. Dat wordt bij lange na niet gehaald. Er stond geen tijdslijn bij, maar er zal een visie bij horen. Is Ctac in de huidige vorm met twee IP-producten groot genoeg om de 100 miljoen euro omzet te halen?

De heer Hilgerdenaar stelt dat Ctac groot genoeg is om een omzet van 100 miljoen euro te halen. Er zijn tegenslagen geweest. Ctac heeft drie, maar eigenlijk vier IP-producten. Er zit voldoende groei in, en de overtuiging is aanwezig dat de doelstelling wordt gehaald. Het noemen van een tijdslijn is lastig, maar Ctac

bevindt zich nu in een groeifase.

De heer Dekker (privé) hoort nadrukkelijk het begrip groei. Naar zijn mening gaat het in deze business om de kerntaak van het zeer goed uitvoeren van rendabele opdrachten. Als dat lukt, komt de groei bij wijze van spreken vanzelf. Een bedrijf met een goed imago trekt makkelijk mensen aan. Het jaar 2019 is niet makkelijk. Is er een verklaring voor dat de verwerving van opdrachten moeizamer verloopt? Is dat een effect van het beruchte proces dat voortsleept? Is er zicht op dat het proces op een redelijke manier voor Ctac kan worden beëindigd? Er moet nog veel worden gedaan aan het Franse gebeuren. Zolang dat niet is afgewikkeld, vergt het tijd. Tijd die niet kan worden ingezet voor andere operationele zaken. Is er een duidelijke visie op hoe het vliegwiel van rendabele opdrachten beter kan gaan draaien? Is er voldoende middenkader om dit binnen te slepen? Er zijn goede mensen nodig die opdrachten binnen kunnen halen, maar dit moet wel gebeuren in nauw overleg met mensen die de opdrachten kunnen uitvoeren. Is het gevoel aanwezig dat dit beter kan? Een aandeelhouder kan zich alleen baseren op de jaarstukken. Het probleem is niet uniek, maar er moet hard aan worden getrokken om de situatie te verbeteren.

De heer Hilgerdenaar meent dat in het 27-jarig bestaan van Ctac twee projecten beter hadden moeten worden gemanaged. Dit is een goede score ten opzichte van collega's. Er is een goed middenkader om de projecten tot een goed einde te brengen. Het is niet zo dat bij rendabele projecten mensen naar Ctac komen om te werken, want de arbeidsmarkt is krap. Gezien de economische situatie zijn er minder grote projecten. De arbeidsmarkt is moeilijk. Het is ingewikkeld om te groeien. Maar, Ctac wint met projecten awards vanwege de uitstekende uitvoering.

De heer Dekker (privé) constateert dat de rechter voor een project een claimomvang oplegt die hinderlijk is voor de balansverhoudingen van Ctac. De marge onder aan de streep van Ctac is het afgelopen decennium niet geweldig. De marges zijn misschien krap genomen of de markt laat geen hogere marges toe. De heer Dekker is niet happig op groei als die niet beheerst en met de goede mensen kan worden uitgevoerd. Met de komst van de heer Hilgerdenaar zijn de resultaten verbeterd, maar het is teleurstellend dat het niet oplevert, waarop was gerekend. De vraag is hoe dit komt. Is het Amsterdamse gebeuren beheersbaar of straalt dit uit naar mogelijke opdrachtgevers?

De heer Hilgerdenaar stelt dat er geen uitstraling is naar mogelijke opdrachtgevers. De betreffende case is onder de rechter. De andere zaak ligt bij de rechter waarover een uitspraak wordt gedaan. Het is een case die bekend is in de markt. De zaak is bekend in de SAP-wereld. De concollega's en klanten zijn ermee bekend en er is geen enkele invloed. Ctac scoort meer projecten dan concurrenten, maar de opdrachten zijn kleiner.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) merkt op dat deze vragen bij de rondvraag horen.

De voorzitter heeft dit vanwege het kleine gezelschap toegestaan.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) heeft van zijn zoon begrepen dat iedere programmeur een eigen schrijfstijl heeft. Geldt dit eveneens voor deze case? Het kan niet zo zijn dat Ctac onderuit is gehaald doordat een programma moet worden herschreven en dat het herschrijven meer dan 5 miljoen euro kost.

De voorzitter vindt dat ook onbegrijpelijk.

### **Benoeming**

De voorzitter meldt dat de heer Saasen wordt benoemd op voordracht van de Stichting Prioriteit. Artikel 17.1 van de Statuten bepaalt dat, indien deze voordracht één kandidaat voor een te vervullen plaats bevat, een besluit tot voordracht tot gevolg heeft dat de kandidaat is benoemd, tenzij het bindend karakter aan de voordracht wordt ontnomen.

Conform ditzelfde artikel kan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders alleen het bindende karakter aan de voordracht ontnemen: '...bij een besluit genomen met een meerderheid van ten minste twee derden van de uitgebrachte stemmen, vertegenwoordigende meer dan de helft van het geplaatste kapitaal'.

Gebleken is dat hier tijdens deze vergadering niet meer dan de helft van het geplaatste kapitaal wordt vertegenwoordigd, namelijk 48,32 procent. Het bindende karakter kan dus niet aan de voordracht van de Stichting Prioriteit worden ontnomen. Hierdoor hoeft over de benoeming geen stemming meer plaats te vinden en wordt de benoeming aldus zonder stemming hierbij vastgesteld.

De voorzitter feliciteert de heer Saasen met zijn benoeming. De raad van commissarissen en ook alle aanwezige aandeelhouders wensen hem veel succes in deze mooie functie.

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders onderschrijft de woorden van de voorzitter met applaus.

### 3. Rondvraag

De voorzitter stelt de aanwezigen in de gelegenheid om de niet gestelde vragen te stellen.

De heer Stevense (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) verwijst naar het contract dat in Duitsland is afgesloten betreffende de registerkassa's. Bij de Praxis maken ze er geen gebruik van.

De heer Hilgerdenaar licht toe dat de klant bepaalt waar en wat wordt ingezet. Het gaat hier om twee verschillende zaken. De kassa's in Nederland werken uitstekend. Met een Duitse partner is een contract afgesloten om in Duitsland kassa's in de markt te gaan zetten. Dat is volop aan de gang. In Nederland en Duitsland wordt dezelfde techniek voor de kassa's toegepast.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) vraagt naar de verwachting in de toekomst voor X5 Retail en Fit4Woco. Draagt dit bij aan de 100 miljoen euro omzet of is het in plaats van?

De heer Hilgerdenaar zegt dat het absoluut aanvullend is, omdat nieuwe markten worden bediend. De kassaoplossing kan internationaal worden ingezet. Fit4Woco en verder ontwikkeld tot Fit4RE oplossing draagt aanvullend bij aan de andere activiteiten.

Mevrouw De Bruijn, gevolmachtigd door de heer Visser, verzoekt het dividend te handhaven. Dat geeft vertrouwen in de toekomst.

De heer Hilgerdenaar geeft aan dat Ctac een dividendbeleid heeft en er is niet gecommuniceerd dat daarvan wordt afgeweken.

De voorzitter Dit is het enige antwoord dat op dit moment kan worden gegeven. Daarnaast hoopt de hij de heer Visser graag te zien op de AVA van 2020 om hem dan daarover uitsluitel over te kunnen geven.

De heer Stevense (Stichting Rechtsbescherming Beleggers) merkt op dat vanwege de winstwaarschuwing hier en daar angst is dat het dividend wordt gepasseerd. Er is gesteld dat er geen financiële middelen zijn. Het verzoek is dividend uit te keren in de vorm van aandelen en de agioreserve uit te keren, zodat er niet hoeft te worden gepasseerd.

De voorzitter geeft aan dat er een dividendbeleid is en dat te zijner tijd hierop wordt teruggekomen.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) vindt het vanwege de eerdere uitspraak van belang dat Ctac met een aanpassing komt ondanks dat de uitslag van de rechtszaak niet duidelijk is. Het moet voor een kenner duidelijk zijn dat in het persbericht staat dat er een versoepeling is in de claim.

De voorzitter wenst de juiste volgorde te hanteren. De zaak is nog onder de rechter. De uitspraak wordt medio oktober verwacht. Zodra daarover duidelijkheid is, volgt verdere informatie.

De heer Velzeboer (privé en XEA.nl) wil weten of de nieuwe advocaat beter is dan de vorige.

De voorzitter doet daarover geen uitspraak. De huidige advocaat lijkt zeer goed toegerust op zijn taak. De uitkomst wordt met vertrouwen tegemoetgezien.

De heer Hilgerdenaar komt terug op de woorden van de heer Dekker. De opmerking wordt begrepen. Er wordt hard gewerkt aan verbetering. Van 2012 tot begin 2019 was sprake van een stijgende lijn. In 2019 worden de gevolgen van de rechtszaken duidelijk. In het eerste halfjaar was sprake van eenmalige incidentele lasten. Deze hebben geen invloed op het tweede halfjaar. De impact was niet eerder bekend en daarom niet zodanig benoemd in het jaarverslag.

De heer Dekker (privé) meent dat de klacht van de klant bekend was.

De heer Hilgerdenaar had geen enkele aanleiding een andere uitspraak te veronderstellen.

#### **4. Sluiting**

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun komst en inbreng en sluit de vergadering.

=====