

## **ONLINE INFORMATIE VOOR INVESTOR RELATIONS**

In het korte tijdsbestek van twee jaar heeft de corporate website zich ontwikkeld tot een krachtig en bijna onmisbaar communicatiemiddel voor investor relations.

Vanuit de onderneming gezien is het een belangrijk instrument om (potentiële) investeerders, adviseurs, analisten etc. te interesseren voor het bedrijf, te informeren over de meest actuele zaken en hen aan de onderneming te binden.

Voor bezoekers is het de beste manier om snel de informatie te vinden die zij nodig hebben.

Met andere woorden: anno 2002 is de beschikbaarheid van online informatie voor investor relations de internationaal geaccepteerde standaard. Het is het aangewezen distributiekanaal voor informatie met een groot bereik en goedkoop.

Jonkergouw & van den Akker heeft enkele tientallen websites bezocht om te onderzoeken aan welke criteria een goede investor-relationsite moet voldoen. Daarnaast hebben ze bekeken op welke wijze jaarverslagen gepresenteerd worden binnen de gehele context van de website.

Het zal geen verwondering wekken dat veel van de bezochte corporate websites in meer of mindere mate toe aan verbetering zijn. Opvallend is wel, dat kleine en grote ondernemingen zich hierin niet onderscheiden. Sterker nog, juist met de website van veel grote beursgenoteerde internationale bedrijven, die toch bijzonder veel belang hebben bij goede investor relations, is veel mis.

Bij de analyse van wát er nu precies niet goed aan de sites is, bleek dat het vaak niet simpel een kwestie is van slechte vormgeving of inhoud. Het gaat vaak al verkeerd bij de uitgangspunten die aan de corporate website ten grondslag liggen.

Wij hebben een aantal van die uitgangspunten nog eens op een rij gezet, bij wijze van checklist, ook voor ons eigen gebruik.

Wat vormt de basis van goede online informatie in het kader van investor relations?

### **Algemeen**

- Beschouw de website in de allereerste plaats als een tweezijdig communicatiemiddel. Voor de onderneming is het een goed middel om de bezoeker te informeren over en te onderrichten in het bedrijf. De bezoeker moet zich op zijn beurt welkom voelen en uitgenodigd worden om te reageren.

Een website is geen bibliotheek of een online bedrijfsbrochure! Beide kunnen er in opgenomen worden, maar het wezen van een website is interactie.

- Zorg ervoor dat de website de definitieve bron van informatie is en dat hij actueel is. Als er bijvoorbeeld een persbericht wordt uitgebracht, zorg er dan voor dat dit ook onmiddellijk op de website staat. Maak hier standaardbeleid van!

- Houd het simpel:
  - Zorg voor een glasheldere menustructuur, zodat de bezoeker makkelijk kan navigeren. Hij moet in één oogopslag kunnen zien waar de gewenste informatie zich bevindt en binnen een zeer beperkt aantal klikken met de muis deze informatie kunnen bereiken.
  - Maak functioneel gebruik van (bewegend) beeldmateriaal. Als het te lang duurt voordat webpagina's geladen worden, of als er veel speciale plug-ins nodig zijn om de site goed te bekijken, dan verliest de bezoeker snel zijn geduld en klikt hij naar een andere site.
  - Let op het taalgebruik: heldere zinnen, geen jargon etc. Zorg er ook voor dat de informatie zoveel mogelijk op één webpagina past, zodat er weinig gescrold of doorgeklikt hoeft te worden.
- Bouw de interesse die bezoekers tonen verder uit door de site regelmatig te voorzien van updates, nieuws etc. Alleen zo komt men regelmatig terug op de site. Daarnaast kan de interesse gestimuleerd worden door het verzenden van nieuwsbrieven per e-mail en dergelijke. Nodig de bezoeker dus uit om zijn e-mailadres op te geven.
- Gebruik alleen disclaimers als dat juridisch gezien noodzakelijk is; anders wekt het irritatie en wantrouwen.
- Zorg voor een goede privacy policy, zodat de bezoeker zich veilig voelt bij het opgeven van persoonlijke gegevens dan wel e-mailadres. De vrees voor spam (ongevraagde bulkmail) is groot.
- Zorg dat alle informatie op de site makkelijk te printen is!
- Maak de website ook toegankelijk voor bezoekers die beschikken over oudere browsers (Explorer 5 of lager, Netscape 6 of lager). In veel organisaties ligt de prioriteit niet bij het regelmatig vernieuwen van browserprogrammatuur.
- Beoordeel de website minimaal vier keer per jaar. Vergelijk hem met die van branchegeenoten en controleer en analyseer het bezoek. Weet op die manier wat er gebruikelijk is en wat de bezoekers wensen.

## **Inhoud**

Op de corporate website moet minimaal de volgende informatie makkelijk te vinden zijn:

1. Bedrijfsinformatie
  - Profiel
  - Strategie
  - (Organisatie)structuur
  - Vooruitzichten
2. Kerncijfers / kengetallen
3. Maatschappelijke verantwoordelijkheid (sociaal, ethisch en milieubeleid)
4. Informatie over de aandelen (koers, verdeling van de aandelen)
5. Jaarverslagen, halfjaarberichten, kwartaalberichten
6. Financiële kalender
7. Persberichten / nieuws
8. Service (opvragen van gedrukte jaarverslagen, downloadservice jaarverslagen e.d.)
9. Contactgegevens (adres, telefoonnummer, e-mailadres etc.)

De volgende onderdelen kunnen een toegevoegde waarde hebben:

- Een nieuwsbrief die de belangstellende belegger voorziet van actuele informatie
- Frequently Asked Questions (denk aan regelmatige update!)
- Verklarende woordenlijst
- Speeches en presentaties die gehouden zijn ter gelegenheid van de publicatie van jaar- of halfjaarcijfers
- Webcast van de persconferentie. Omdat niet iedereen op het moment van de uitzending echter achter het kan scherm zitten of de benodigde breedbandverbinding heeft, wordt deze ook opgeslagen voor later.
- Links naar brancheorganisatie, NGO's en bijvoorbeeld SEC in het geval van EDGAR-filings

Verderop in dit artikel besteden we nog speciaal aandacht aan de wijze waarop jaarverslagen op een website worden gepresenteerd. Maar eerst een aantal voorbeelden van goede investor-relationssites:

BP <http://www.bp.com/>

Deze oliemaatschappij heeft een zeer uitgebreide, prettig ogende site. De website is verdeeld in zogenaamde centers. Dit maakt de structuur helder, zodat de gewenste informatie snel te vinden is, terwijl tegelijkertijd toch de eenheid van de site bewaard blijft, ook al door subtiele dwarsverbanden. Zo wordt in het Investor Relations Center reclame gemaakt voor de Environmental en Social Centers.

Daarnaast is de site zéér volledig. Alle onderdelen komen aan bod, van corporate governance tot en met een calculator waarmee de investeerder de waarde van zijn aandelen kan bepalen. Aandeelhouders worden bovendien geïnformeerd over de aandeelhoudersvergadering en stemmen by proxy en er is een speciale sectie over fusies en overnames.

De bezoeker wordt zeer nadrukkelijk uitgenodigd om feedback te geven en kan voor toekomstig bezoek de website aanpassen aan zijn verlangens.

De belangrijkste onderdelen van het jaarverslag staan in html op de website. Uiteraard kan het in delen of in zijn geheel als pdf (Acrobat) gedownload worden via de uitgebreide Download Library.

Vodafone <http://www.vodafone.com>

Dit telecommunicatiebedrijf heeft een helder vormgegeven site die snel laadt. De menustructuur is duidelijk en overzichtelijk en de investor-relationssectie is zeer uitgebreid: volledige koersinformatie, webpagina over de schulden, pagina's over het dividend, ook in afgelopen jaren, een investor FAQ, webcasts. Maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt beschouwd als een vanzelfsprekend onderdeel en ook aan de principes op basis waarvan Vodafone zaken doet, is aandacht besteed. Er is voorts een archief van de webcastpresentatie.

Aan het jaarverslag van Vodafone wordt niet heel veel aandacht besteed, maar het is wel op een aparte pagina gezet en als pdf-document (Acrobat) te downloaden.

TransCanada <http://www.transcanada.com>

Dit grote Noord-Amerikaanse energiebedrijf (genoteerd aan de Canadese en New Yorkse beurs) heeft een moderne investor-relationsite met alle toeters en bellen: real time is de koers te volgen, zowel aan de Canadese beurs als aan de New York Stock Exchange, er is een webcast van de presentatie van financiële cijfers, maar voor smalbanders is deze ook als pdf-document te downloaden.

Het jaarverslag is goed aangepast aan de gebruiksmogelijkheden die internet biedt. Dat wil zeggen dat het, in html-vorm, is te raadplegen met een menubalk bovenin waarmee rechtstreeks naar het gewenste hoofdstuk kan worden doorgelinkt. Bovendien staan rechts, heel vernieuwend, Questions & Answers. Deze prikkelen de lezer en lokken uit om verder te klikken.

British American Tobacco <http://www.bat.com>

Of je nu antitabak bent of kettingroker: de investor-relationsite is zonder meer goed. De menustructuur is uiterst helder, zodat je via de 'jump to'-toets in één keer daar bent waar je moet zijn.

Op de openingspagina van de investor-relationssectie is, naast de koersinformatie te vinden: 2001 in één oogopslag, de contactinformatie met de manager investors relations, contextuele links (waarom maatschappelijke verantwoordelijkheid en milieu?) en FAQ's. En dat is alleen nog maar de openingspagina. Veel informatie (bijvoorbeeld over het bedrijf, de branche en de toekomst van de tabaksindustrie) wordt gegeven in heel toegankelijke vraag-en-antwoordvorm met daarbij altijd de bijbehorende FAQ's en contextuele links.

Er is rekening gehouden met oudere browsers, zij het met uitzondering van Netscape. Daarvan wordt men geacht over de nieuwste te beschikken. Het jaarverslag is zowel in html-vorm als in pdf te downloaden.

Cadbury Schweppes <http://www.cadburyschweppes.com/>

Dat een vrolijk gekleurde website toch veel te bieden kan hebben op het gebied van investor relations, bewijst deze grote drankenfabrikant. De site geeft de bezoeker een warm en welkom gevoel, er wordt zeer nadrukkelijk om feedback gevraagd en hij biedt alle noodzakelijke informatie.

Bijzonderheden: spreadsheets met winst- en verliesrekening, balans etc. zijn in Excel te downloaden. Cadbury Schweppes houdt speciale conferenties voor analisten en aandeelhouders en ook de informatie hierover is online beschikbaar.

Microsoft <http://www.microsoft.com>

Microsoft biedt uitgebreide investor-relationsinformatie. Bijzonder is de 'Buy en Hold', waarmee de bezoeker op een goedkope en makkelijke manier aandelen van Microsoft kan kopen. Daarnaast kunnen analisten informatie in Excel downloaden en wordt bepaalde financiële informatie in xbrl (extensible business reporting language) aangeboden. Hiermee kan financiële informatie op een tijdbesparende wijze gerangschikt worden en daarmee is de site bij uitstek geschikt voor investeerders en analisten.

Het jaarverslag wordt volledig multimediaal gepresenteerd, zowel voor smalband als voor breedband.

## **JAARVERSLAGEN OP HET WORLD WIDE WEB**

Het is langzamerhand een absolute vanzelfsprekendheid geworden dat corporate websites de mogelijkheid bieden om het jaarverslag online te bekijken en/of te downloaden.

Wel moet de manier waarop en de plaats waar het jaarverslag gepresenteerd wordt met zorg gekozen worden.

Het verslag moet uiteraard makkelijk te vinden zijn, maar moet ook helder gepresenteerd worden op een aparte webpagina waarop geen additionele informatie te vinden mag zijn die de indruk wekt onderdeel te zijn van het jaarverslag.

Grofweg zijn er drie manieren om het jaarverslag op de website te presenteren:

1. Het jaarverslag is in pdf-format te downloaden.
2. Het jaarverslag is in z'n geheel online te bekijken in html.
3. Er is een multimediale presentatie van het jaarverslag met ondersteuning van bewegend beeld en geluid.
4. De belangrijkste onderdelen van het jaarverslag, alsmede kwartaal- en halfjaarcijfers, zijn beschikbaar in html en daarnaast is het zowel in delen als in zijn geheel als pdf te downloaden. Deze vorm heeft onze voorkeur.

### ***1. Het jaarverslag is in pdf-format te downloaden***

Dit mag, zeker voor een beursgenoteerde onderneming, beschouwd worden als de minimale vorm van service aan de bezoekers van de website.

Het grote voordeel van een jaarverslag in pdf-format is dat het bestand, ondanks het beeldmateriaal, in omvang beperkt blijft (tussen de 1 en 4 MB), zodat zelfs bezoekers met een langzame verbinding hooguit twintig minuten bezig zijn met downloaden. Daarnaast kan het gelezen worden met een geheel gratis en zeer betrouwbaar programma (Acrobat Reader). Vanuit dit programma kan de gebruiker rechtstreeks (ook delen) printen, zodat het niet nodig is alles op het beeldscherm te bekijken.

Het nadeel van deze methode is wel dat het jaarverslag ondergesneeuwd kan raken onder het geweld van de rest van de investor-relationsite. En dit gebeurt op vele websites al snel als de presentatie van het jaarverslag slechts beperkt blijft tot het aanbieden van een link met de downloadfile.

Voorbeelden waarbij een en ander goed is georganiseerd:

Fortis <http://www.fortis.com>

Fortis heeft een duidelijk welkomstschermbild voor het jaarverslag waarop wordt aangegeven wat er precies te vinden is. Bovendien gaat het bedrijf nog een stapje verder door bij ieder hoofdstuk een korte samenvatting van de belangrijkste inhoud te geven. De rest van het hoofdstuk is dan in pdf te downloaden.

Vendex <http://www.vendex.nl>

Kort maar krachtig, waarbij meteen de mogelijkheid gegeven wordt om het gedrukte verslag door middel van een formulier te bestellen.

## **2. Het jaarverslag is in z'n geheel online te bekijken in html**

Het jaarverslag met succes in html-vorm presenteren vereist wat meer zorg en inspanningen dan het simpelweg omzetten van de papieren versie naar html.

In de eerste plaats moeten de beelden en teksten zo worden ingericht dat ze op één pagina passen, zodat er niet al te veel gescrold hoeft te worden. Nog belangrijker is dat het jaarverslag goed navigeerbaar gemaakt wordt. De inhoudsopgave moet dus worden omgezet in een goede en zeer overzichtelijke menubalk, zodat de gebruiker makkelijk van het ene hoofdstuk naar het andere kan springen. Bovendien moet de hoofdmenubalk altijd in beeld blijven, zodat de bezoeker snel terug kan klikken naar andere onderdelen van de site als hij genoeg heeft gelezen.

Voorbeelden waarbij dit goed is uitgevoerd:

Bombardier <http://www.bombardier.com>

Bombardier is een grote Canadese fabrikant van vliegtuigen, treinen en lightrail en recreatievoertuigen als sneeuwscooters, speedboten e.d.

Het jaarverslag is visueel helder gepresenteerd. Het staat integraal op de website, waarbij de gebruiker rechtstreeks naar het gewenste hoofdstuk kan klikken.

IBM <http://www.ibm.com>

The Big Blue van de computersystemen presenteert zijn jaarverslag integraal op de website, voorzien van de typische vereisten als een navigatiebalk en teksten die overzichtelijk zijn ingedeeld. Omdat IBM een moeilijk jaar had, gaat men ook enige dramatiek in beeld en tekst niet uit de weg, zoals meteen al blijkt op de eerste pagina: 'We dediced not to die'.

Boeing <http://www.boeing.com>

Ook Boeing heeft een goede html-presentatie, waarbij direct aan de bezoeker wordt duidelijk gemaakt wat de benodigde instrumenten zijn en hoe er nu precies genavigeerd moet worden.

Johnson & Johnson <http://www.jnj.com>

Bij de welbekende fabrikant van gezondheidsproducten neemt het jaarverslag een stevige plaats in binnen de volledige investor-relationsite. Een zeer bondige samenvatting en een overzicht van de cijfers van de afgelopen drie jaar introduceren het geheel. Er is een overzichtelijke menubalk, waardoor er goed genavigeerd kan worden.

McDonald's <http://www.mcdonalds.com>

McDonald's is het gelukt om het jaarverslag te presenteren zoals het ook zijn snacks presenteert: smakelijk, overzichtelijk, op kinderlijk eenvoudige wijze te consumeren.

Voor de wat meer volwassen informatie moet apart worden doorgelinkt naar [www.mcdonalds.com/corporate/investor/financialinfo/](http://www.mcdonalds.com/corporate/investor/financialinfo/)

### **3. Multimediale presentaties**

Met het gebruik van multimedia op de investor-relationsite in het algemeen en de presentatie van het jaarverslag in het bijzonder wordt nog voorzichtig omgegaan.

Dat is in dit stadium nog volkomen terecht. Om de nieuwste multimediasoftware zonder ergernis te kunnen gebruiken zijn minimaal 128 MB werkgeheugen, een kloksnelheid van minimaal 350 Mhz en een breedbandverbinding nodig.

De ontwikkelingen gaan echter heel snel. Tussen nu en enkele jaren zal een substantieel deel van de professionele én particuliere bezoekers beschikken over snelle computers en een breedbandverbinding. En deze bezoekers zullen niet alleen gewend zijn aan multimediale presentaties maar ze zullen ook verwend en kieskeurig zijn. Het jaarverslag op de investor-relationsite is een heel geschikt middel om door een mooie multimediale presentatie de bezoeker te verrassen en te boeien.

Het is een uitstekende gelegenheid om het bedrijf en het product 'tot leven' te brengen en daardoor de investeerder nog sterker aan het bedrijf te binden.

Voorbeelden van multimediapresentatie van het jaarverslag zijn:

General Motors <http://www.gm.com>

Binnen een zeer uitgebreide investor-relationssectie neemt het jaarverslag een volwaardige plaats in. Het wordt met een bescheiden Flash-introductie gepresenteerd; de rest van het jaarverslag staat in html en is zeer goed navigeerbaar. Als de muis over de foto's wordt bewogen, verschijnt een toelichting op het beeld.

Pepsico <http://www.pepsico.com>

Beperkt de presentatie ook tot een bescheiden Flash-introductie. De rest is gewoon in html, met een goed navigeerbare menubalk.

TPG <http://www.tpg.nl>

Dit (volgens eigen zeggen) enige beursgenoteerde postbedrijf ter wereld blijft zijn eigen missie trouw. Deze missie is het maximaliseren van aandeelhouderswaarde. Investor relations nemen dan ook een kernplaats in op de site, maar die is niet altijd even overzichtelijk.

Het jaarverslag (dat overigens ook als pdf te downloaden of in gedrukte vorm op te vragen is) wordt geheel multimediaal gepresenteerd. Volledig in Flash en Shockwave. Het voorwoord van de voorzitter is ook middels een filmpje af te luisteren.

Progressive <http://www.progressive.com>

Progressive is het op drie na grootste autoverzekeringsbedrijf van de VS en geeft de bezoeker ruime keuze in de wijze waarop het jaarverslag bekeken kan worden: pdf (zowel in z'n geheel met beelden en zonder beelden als in hoofdstukken te downloaden) en in Flash met bewegende beelden en geluid. Een mooie presentatie.



Best Buy <http://www.bestbuy.com>

Best Buy is een grote Amerikaanse retailer van consumentenelektronica, pc's, software etc. Heeft een zeer uitgebreide investor-relationssectie (compleet met uitvoerig audioarchief van presentaties).

Het gehele jaarverslag is zeer vlot te vinden en wordt integraal gepresenteerd in zowel html als Flash, met rappe beelden en muziekje voor tijdens het lezen.

Adobe <http://www.adobe.com>

Adobe is de leverancier van de software waarmee pdf's kunnen worden gemaakt en gelezen. Zelf gebruikt Adobe zijn 'live motion'-software om het verslag te presenteren. En dat is precies wat het woord zegt: live motion met beeld en geluid.

### **Het vinden van jaarverslagen op het World Wide Web**

Het World Wide Web is een geschikt middel geworden om jaarverslagen te vinden en op te vragen. Er bestaat inmiddels een aantal speciaal hiervoor ingerichte websites. Wil een bedrijf zijn jaarverslag onder de aandacht brengen, dan zal het er dus voor moeten zorgen dat (de link naar) het verslag hierop te vinden is.

De belangrijkste websites van dit type zijn:

*Nederlandse Jaarverslagen*

<http://www.jaarverslag.com/>

<http://www.dft.nl/algemeen/jaarverslagenbordered.html>

<http://www.cubi.nl/>

<http://jaarverslag.pagina.nl/>

*Nederlandse én Belgische jaarverslagen*

<http://www.tijd.be/nieuws/>

*Groot-Brittannië*

<http://www.northcote.co.uk/>

*Wereldwijd*

<http://www.global-reports.com/grapp/index.jsp>

<http://www.annualreportservice.com/>

<http://www.reportgallery.com/>

## CHECKLIST VOOR ONLINE INFORMATIE VOOR INVESTOR RELATIONS

### Financiële informatie

Doelstelling: de informatie moet betrouwbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn

- Jaarverslag en jaarrekening. Deze informatie moet duidelijk als zodanig herkenbaar zijn en er mag geen informatie worden toegevoegd die de indruk zou kunnen wekken dat het hiervan een onderdeel is. Voorkeur is om de belangrijkste informatie uit het jaarverslag in goed navigeerbare HTML op de site te zetten en daarnaast de mogelijkheid te bieden om het zowel in delen als in het geheel als pdf te downloaden.
- Halfjaarberichten en kwartaalberichten.
- Een archief waarin de jaarverslagen en jaarrekeningen van de afgelopen drie jaar terug te vinden zijn.
- Kerncijfers waaronder netto-omzet, nettowinst, cashflow, cashflow per aandeel, dividend, afschrijvingen en financiële kerncijfers.
- Informatie over de koers van het aandeel, bij voorkeur via een rechtstreekse link met de aandelenbeurs waar het aandeel genoteerd is (b.v. Euronext). De symbolen en afkortingen moeten duidelijk worden uitgelegd.
- Overzicht van de ontwikkeling van de koers bij voorkeur in grafieken.
- Historisch overzicht van de ontwikkeling van de dividend (zie b.v. [www.bp.com](http://www.bp.com)).
- Kengetallen waaronder aantal werknemers, productiecijfers, lokaties etc.
- Indien mogelijk moet de financiële informatie worden uitgebracht in Extensible Business Reporting Language en/of in Excel te downloaden zijn ten behoeve van verder financiële analyse.

### Nieuws

Doelstelling: de website als bron van betrouwbare informatie over de nieuwste actuele ontwikkelingen binnen de onderneming

- Persberichten. Deze moeten op exact hetzelfde tijdstip op de website staan als deze naar de pers worden gestuurd. Daarnaast moet er een archief van alle persberichten over minimaal één jaar zijn.
- Presentaties, speeches en artikelen opgesteld door de Raad van bestuur/directie ter gelegenheid van de publicatie van financiële cijfers, fusies, overnames of andere belangrijke gebeurtenissen.
- Webcasts. Deze moeten gearchiveerd worden omdat niet iedereen op het moment van de uitzending in staat is om het live op de monitor te volgen
- Hyperlinks naar branche organisatie, overheidsorganen, SEC in het geval van Edgar filings
- Mogelijkheid om nieuws per email te ontvangen: aanmeldingformulier, formulier om gegevens aan te passen en mogelijkheid om nieuwsbrief weer op te zeggen

### **Aandeelhoudersinformatie**

- Gegevens aandeelhouders in het kader van Wet Melding Zeggenschap Aandeelhouders en aandelenspreiding
- FAQ met veelgestelde vragen en antwoorden (b.v. "Wanneer wordt de dividend uitbetaald"). Deze moet vaak geupdate worden.
- Agenda aandeelhoudersvergadering + notulen
- De mogelijkheid bieden om te stemmen bij proxy (e-voting)
- Contactgegevens over de afdeling investor relations
- Korte CV's van leden van de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen
- Informatie over inkomen van Raad van Bestuur, de aandelen en opties die in hun handen zijn van (Remuneration Report)
- Optie- en aandelenbeleid ten aanzien van werknemers
- Kalender met belangrijkste data voor de publicatie van financiële cijfers, aandeelhoudersvergadering en betaling van dividend
- Met disclaimer (links naar) analistenrapporten

### **Bedrijfsinformatie**

- Profiel
- Belangrijkste markten, producten en diensten
- Strategie en doelen
- Factsheet met Bestuur, adressen etc
- Sociaal, ethisch en milieubeleid
- Gedragscodes
- Verklarende woordenlijst