

Onze stakeholders en materiële onderwerpen

De stakeholders (belanghebbenden) van Triodos Bank zijn van groot belang om de richting en de aandachtspunten van de inspanningen van de organisatie te bepalen. In dit onderdeel zetten we uiteen wie de stakeholders van Triodos Bank zijn. We beschrijven de materiële onderwerpen die door hen en Triodos Bank zijn aangewezen als meest belangrijk voor de activiteiten van de bank. Deze onderwerpen staan centraal bij de verslaglegging. Daarnaast zetten we in detail de strategische doelstellingen van Triodos Bank uiteen, alsook de voortgang die we hebben geboekt en onze doelen voor de toekomst.

Dialogoog met onze stakeholders: houd ons scherp

Actief verbinding zoeken met de wereld om ons heen is cruciaal om ervoor te zorgen dat Triodos Bank relevant blijft en haar ambities als voortrekker verder kan ontwikkelen. Al onze zakelijke en financiële besluiten hebben een impact op onze stakeholders. Omgekeerd hebben de maatschappelijke thema's van onze stakeholders impact op wat wij doen en hoe wij dat doen. Het uitgangspunt van onze gesprekken met de bredere stakeholdergemeenschap is onze essentie, die bepaalt wie we zijn. De wijze waarop Triodos Bank deze essentie verwezenlijkt via activiteiten wordt sterk bepaald door onze betrokkenheid bij onze belangrijkste stakeholders en maatschappelijke ontwikkelingen in het algemeen.

Wij hebben al vele jaren op verschillende momenten en manieren baat bij de open discussies met hen. Dit varieert van het houden van debatavonden met het maatschappelijke middenveld, het organiseren van klantendagen waar honderden klanten uit alle landen waar Triodos Bank actief is, bij elkaar komen, tot bijeenkomsten met certificaathouders en enquêtes. Dit werk wordt uitgevoerd en gemanaged, zowel centraal op groepsniveau als door medewerkers, door Triodos Investment Management en op de kantoren in alle landen waar we actief zijn.

Naast de talrijke interacties gedurende het jaar op alle niveaus van onze organisatie, hanteren wij een formeel proces om de kwesties te analyseren die het belangrijkst zijn voor onze stakeholders en voor de bank zelf. Bovendien hebben we vervolgpcedures om deze kwesties op te nemen in onze managementdoelstellingen. Van onze vorderingen ten opzichte van deze doelstellingen doen we verslag conform de Standaarden van het Global Reporting Initiative (GRI).

Verbetering van de dialoog met stakeholders en van de materialiteitsanalyse

In 2019 heeft Triodos Bank gewerkt aan de verdere verbetering van de dialoog met haar stakeholders en van de materialiteitsanalyse. Een nieuwe structuur zal ons helpen de samenwerking met stakeholders te coördineren en te verbeteren om nieuwe onderwerpen te identificeren en te volgen.

Als eerste stap hebben we onze groepen stakeholders in kaart gebracht. Triodos Bank onderscheidt drie algemene categorieën: Stakeholders die een economische relatie met het bedrijf hebben, stakeholders die geen economische relatie met de bank hebben, maar een belang hebben in Triodos Bank vanuit een maatschappelijk perspectief, en tot slot stakeholders die nieuwe inzichten en kennis bijdragen. Voor elke categorie hebben we specifieke groepen stakeholders geïdentificeerd, inclusief de invloed die ze uitoefenen op Triodos Bank en de verwachtingen die ze van ons hebben.

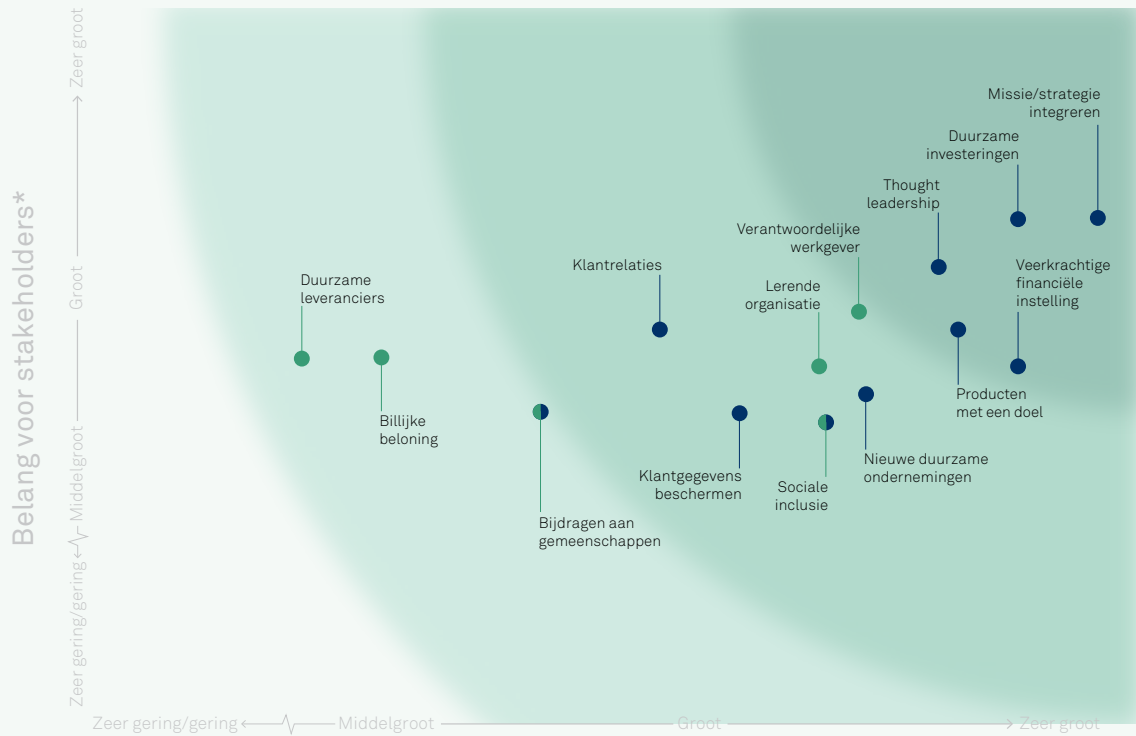
Met hulp van lokale bureaus en met gebruik van openbare bronnen identificeerden wij vervolgens een lijst van 57 potentiële materiële onderwerpen die in de loop van het jaar het meest op de voorgrond traden. Op basis daarvan hebben we de definitieve lijst van materiële onderwerpen opgesteld, met als doel stakeholders via een onderzoek om hun mening te vragen. Deze analyse toonde aan dat de bestaande materiële onderwerpen in de materialiteitsmatrix

(waarover stakeholders in voorgaande jaren werden geraadpleegd) vrijwel alle onderwerpen op de uitgebreide lijst omvatten.

We hebben ook meer specifieke onderwerpen aan ons onderzoek toegevoegd, omdat deze onderwerpen prominent aanwezig waren in de bronnen die we hebben geanalyseerd. Deze onderwerpen hebben betrekking op bestaande materiële onderwerpen:

Specifiek onderwerp	Materieel onderwerp
Financiële criminaliteit (witwassen en fraude)	Veerkrachtige financiële instelling
Het klimaat van lage rentestanden	Veerkrachtige financiële instelling
De noodtoestand van het klimaat	Integratie missie/strategie
Betalingsdienstenrichtlijn 2 / gegevens / privacy	Klantgegevens beschermen
Digitale inclusie	Sociale inclusie
Dilemma's met betrekking tot financiering van initiatieven	Duurzame investeringen

Materialiteitsmatrix 2019



Belang voor Triodos Bank**

- Wie we financieren en hoe we duurzame financiële diensten verlenen
- Hoe we te werk gaan als verantwoordelijke instelling
- * Invloed op beoordelingen en beslissingen door stakeholders
- ** betekenis voor de economische, ecologische en sociale impact van Triodos Bank

Algehele categorie	Stakeholder	Definitie	Meest relevante onderwerpen
Stakeholders die een economische relatie met Triodos Bank hebben	Klanten	<ul style="list-style-type: none"> • Verwachten voortreffelijke bank- en financieringsdiensten. • Verwachten dat Triodos Bank hun belangen voorop stelt. • Zijn voor ons essentieel om te kunnen slagen in onze missie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bescherming van klantgegevens. • Klantrelaties. • Bijdragen aan gemeenschappen. • Sociale inclusie. • Duurzame investeringen. • Thought leadership. • Producten met een doel. • Integratie missie/strategie. • Nieuwe duurzame ondernemingen
	Certificaathouders	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben invloed op en verwachtingen ten aanzien van het vermogen van Triodos Bank om de juiste balans te vinden tussen individueel rendement op investeringen enerzijds en sociaal, ecologisch en cultureel rendement anderzijds. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale inclusie. • Veerkrachtige financiële instelling. • Thought leadership. • Integratie missie/strategie. • Nieuwe duurzame ondernemingen
	Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben invloed op en verwachtingen ten aanzien van het vermogen van Triodos Bank om een werkklimaat te creëren dat inspirerend, gezond en uitnodigend is. • Verwachten en dragen bij aan een werkplaats waar elke medewerker ruimte heeft zich te buigen over de belangrijke vragen van onze tijd en waar elk individueel persoon effectief kan werken overeenkomstig onze missie en waarden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Billijke beloning. • Lerende organisatie. • Verantwoordelijk werkgever/diversiteit. • Bijdragen aan gemeenschappen. • Sociale inclusie. • Duurzame investeringen. • Thought leadership. • Integratie missie/strategie. • Nieuwe duurzame ondernemingen

Algehele categorie	Stakeholder	Definitie	Meest relevante onderwerpen
	Leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> • Verwachten dat Triodos Bank een verantwoordelijke en betrouwbare zakelijke partner is. • Zijn partners in onze missie voor een duurzamere wereld. 	<ul style="list-style-type: none"> • Duurzame leveranciers • Bijdragen aan gemeenschappen • Sociale inclusie • Verantwoordelijke werkgever • Integratie missie/strategie
Stakeholders die nauw betrokken zijn bij Triodos Bank	Ngo's	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben invloed op en verwachtingen ten aanzien van het vermogen van Triodos Bank om haar missie op een verantwoordelijke en ethische manier uit te voeren, met een positief effect op de samenleving en het milieu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Billijke beloning • Sociale inclusie • Duurzame investeringen • Verantwoordelijke werkgever
	Overheden en regelgevers	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben invloed op en verwachtingen ten aanzien van het vermogen van Triodos Bank om haar missie op een verantwoordelijke en ethische manier uit te voeren • Verwachten van ons dat wij voldoen aan de wet- en regelgeving. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale inclusie • Bescherming van klantgegevens • Veerkrachtige financiële instelling • Thought leadership • Integratie missie/strategie
	Lokale gemeenschappen	<ul style="list-style-type: none"> • Verwachten dat zij kunnen profiteren van onze financiële activiteiten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijdragen aan gemeenschappen • Thought leadership • Producten met een doel • Sociale inclusie • Integratie missie/strategie
	Financiële sector	<ul style="list-style-type: none"> • Is van groot belang voor het slagen van onze missie om het positieve effect van financiering op de samenleving en het milieu te vergroten (onze missie om de financiële wereld te veranderen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale inclusie • Veerkrachtige financiële instelling • Thought leadership • Integratie missie/strategie

Übergeordnete Kategorie	Stakeholder	Definition	Relevanteste Themen
	Media	<ul style="list-style-type: none"> • Beïnvloeden de publieke opinie over Triodos Bank en over de onderwerpen die relevant zijn voor onze missie 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle onderwerpen kunnen relevant zijn
Stakeholders die zorgen voor kennis en inzichten	Adviseurs en influencers	<ul style="list-style-type: none"> • Zetten ons aan tot reflectie, heroverweging en ontdekking van nieuw terrein 	<ul style="list-style-type: none"> • Bijdragen aan gemeenschappen • Sociale inclusie • Thought leadership • Integratie missie/strategie

Om de betrokkenheid van onze stakeholders bij belangrijke onderwerpen te stroomlijnen, hebben we onderwerpen aan eigenaren toegewezen. Dit zijn medewerkers van Triodos Bank in senior functies, die een belangrijke verantwoordelijkheid hebben voor de materiële onderwerpen en die hierover regelmatig contact onderhouden met stakeholders.

Het stakeholderonderzoek werd verspreid onder vertegenwoordigers van alle specifieke stakeholdergroepen in alle landen waar we actief zijn. We hebben in de loop van het jaar ook een jaarlijkse bijeenkomst van stakeholders georganiseerd. Dertig vertegenwoordigers van alle betrokken groepen waren aanwezig. Om een meer inhoudelijk gesprek te voeren, hebben we afzonderlijke discussies over de volgende onderwerpen georganiseerd: duurzame leveranciers, sociale inclusie en klimaatneutraliteit. Na deze afzonderlijke sessies werd een plenaire zitting gehouden over een onderwerp dat aan het begin van de vergadering door de stakeholders werd gekozen: de rol van Triodos Bank in het publieke debat.

De materialiteitsanalyse van dit jaar omvat de resultaten van het stakeholderonderzoek, de feedback die we hebben ontvangen tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering, deelname aan diverse mondiale strategische organen en de jaarlijkse bijeenkomst van stakeholders. De analyse bevat input van eigenaren van onderwerpen, van

lering die getrokken is uit verschillende, gedurende het jaar gehouden evenementen voor stakeholders en uit sectorspecifieke gebeurtenissen in diverse landen. Daarnaast hebben we lering getrokken uit de externe analyse die we het afgelopen jaar hebben uitgevoerd ter ondersteuning van ons strategieproces.

Voldoen aan de Standaarden van het GRI

Van ons overleg met onze stakeholders doen wij verslag aan de hand van de Standaarden van het Global Reporting Initiative (GRI). Rapporterende organisaties moeten voldoen aan de kwaliteits- en inhoudelijke eisen van het GRI om duurzaamheidsverslaggeving van een hoog niveau te waarborgen. De missie, visie en strategie van Triodos Bank zijn geheel gebaseerd op duurzaamheidsambities en een commitment aan verantwoord bankieren. Daarom zijn de vele stappen om stakeholders en duurzaamheidskwesties (materiële onderwerpen) voor andere organisaties in kaart te brengen vaste praktijk voor Triodos Bank. De betrokkenheid van stakeholders en samen toewerken naar een eerlijke en duurzame wereld zijn de dagelijkse realiteit bij Triodos Bank. Vandaar dat niet alle theoretische stappen naar een geïntegreerde duurzame bedrijfsvoering en verslaggeving expliciet worden gemaakt. Anders gezegd, deze stappen zijn opgenomen in het proces van duurzaam bankieren. Voorbeelden van deze stappen zijn: stakeholders en

onderwerpen in kaart brengen, de juiste GRI-benamingen toe wijzen aan variabelen, zoals 'invloed', 'belang' of 'impact'. In de praktijk blijkt dat Triodos Bank en haar stakeholders elkaar uitstekend begrijpen en op één lijn zitten wat betreft het gezamenlijk behalen van doelen voor het financieren van verandering en het veranderen van het financiële klimaat.

In onze enquêtes en tijdens overleg met onze stakeholders bespreken we voortdurend de invloed van materiële onderwerpen op hun besluiten en de impact van deze onderwerpen op Triodos Bank. In navolging van deze voortdurende dialoog met onze stakeholders, worden de termen 'invloed op' / 'belang van' / 'impact op' door Triodos Bank en haar stakeholders door elkaar gebruikt. In de Standaarden van het GRI worden de formele benamingen 'Invloed op beoordelingen en besluiten van stakeholders' voor de y-as en 'Belang van de economische, ecologische en sociale impact voor Triodos Bank' voor de x-as gebruikt. Onze stakeholders zijn meer vertrouwd met de uitdrukkingen 'belang van' en 'invloed op' (en niet altijd bekend met GRI) en blijven deze termen gebruiken. Daarom heeft Triodos Bank ervoor gekozen deze benamingen te blijven gebruiken in haar communicatie, met inbegrip van het jaarverslag.

Materiële onderwerpen

Alle onderwerpen die zijn opgenomen in de materialiteitsmatrix hebben direct of indirect betrekking op het doel van Triodos Bank als geïntegreerde duurzame bank die fondsen inzet ten behoeve van positieve verandering. Het gebied met de blauwe onderwerpen is doorgaans extern. Deze worden bepaald door relevante onderwerpen binnen een klantenrelatie of door onze bedrijfsstrategie. De materiële onderwerpen in het groen zijn eerder intern. Zij beschrijven hoe we te werk gaan als maatschappelijk verantwoorde instelling. Doorgaans hebben we een directe impact op deze onderwerpen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de selectie van leveranciers of ons beloningsbeleid.

Uit de analyse blijkt dat onze stakeholders de wens en verwachting hebben dat Triodos Bank leidend blijft op het gebied van duurzame financiering, met een strategie die haar missie weerspiegelt en ondersteunt. Ook hechten Triodos Bank en haar stakeholders onverminderd groot belang aan impactvolle financiering (leningen verstrekken aan en investeren in duurzame ondernemingen), sector kennis en visionair leiderschap. Ook de klimaatcrisis werd als zeer relevant onderwerp geïdentificeerd.

De materiële onderwerpen worden hieronder nader besproken en/of worden behandeld in de relevante paragrafen van het rapport.

Duurzame investeringen

Duurzame investeringen vormen de kern van het werk van Triodos Bank. Duurzame investeringen stellen de organisatie in staat veranderingen te financieren – via financiering van duurzame initiatieven in belangrijke sectoren – en hun gezamenlijke impact geeft Triodos Bank de geloofwaardigheid om de financiële wereld te veranderen, door haar invloed te gebruiken om positieve systeemveranderingen in de bankensector te stimuleren.

De grenzen van duurzame investeringen worden bepaald door de missie, de zakelijke principes en de minimumnormen van Triodos Bank. Deze investeringen hebben directe impact op ondernemers, op bedrijven en op de sleutelsectoren die in het jaarverslag worden besproken. De definitie van duurzame investeringen wordt beperkt door de criteria voor leningen en investeringen van Triodos Bank en is gebaseerd op evenwichtige beslissingen van deskundigen in de lenings- en investeringsteams van Triodos Bank, die bepalen of een potentiële klant moet worden gefinancierd of niet.

Business managers voeren procedures voor het beoordelen en screenen van risico's uit, waarbij ze worden ondersteund door risicomangers uit het Europese kantorennetwerk van Triodos Bank. Dit proces wordt verderop in het jaarverslag nader beschreven. De relatiemanagers van Triodos Bank onderhouden contacten met alle kredietnemers. En alle investeringen worden gescreend op hun positieve en negatieve impact op het milieu en op de samenleving.

Nieuwe duurzame ondernemingen

Nieuwe duurzame ondernemingen zijn baanbrekende nieuwe ondernemingen die een of meer van de belangrijkste uitdagingen van de samenleving aanpakken. Voor Triodos Bank is de transitie naar een regeneratieve economie een van de belangrijkste onderwerpen. In 2019 heeft Triodos Bank het Triodos Regenerative Money Centre opgezet, dat tot doel heeft het bewust omgaan met geld te stimuleren door middel van donaties en investeringen met een katalyserende werking. Het doel van het initiatief is het ondersteunen van een regeneratieve economie die mensen helpt en die zorgt voor het behoud van de ecosystemen van de aarde.

Het Triodos Bank Regenerative Money Centre (TRMC) wil haar doelen bereiken door toepassing van de criteria voor kredietverlening en de minimumnormen van Triodos Bank. Het doel van elke donatie en elke investering is om de samenleving als geheel te regenereren, het bewustzijn te vergroten en nieuwe perspectieven te bieden voor actuele vragen op gebieden waar traditionele bank- en beleggingsproducten om verschillende redenen geen antwoord kunnen geven.

Het TRMC beheert vier bestaande eenheden die niet in de jaarrekening van Triodos Bank worden geconsolideerd (Triodos Foundation, Triodos Sustainable Finance Foundation, Triodos Renewable Energy for Development Fund en Triodos Ventures). Door centraal beheer vanuit één centrum ontstaat een grotere financieringsbasis en ontstaan synergiën

tussen de verschillende teams van medewerkers. Het centrum bouwt een verhaallijn over de eigenschappen van geld die de onderscheidende aanpak van Triodos Bank onderstrepen.

Missie en strategie integreren

Sinds de oprichting heeft Triodos Bank een geïntegreerde missie en strategie. In tegenstelling tot veel andere banken richt Triodos zich op risico, rendement en impact. En dat is altijd zo geweest. Het is een materieel onderwerp dat alle activiteiten van de bank omvat.

De integratie van missie en strategie beïnvloedt alles wat de organisatie doet, van haar bestuursstructuur – die de missie van de bank bewaakt – tot haar exclusieve focus op duurzame investeringen. Optreden als 'Voortrekker op het gebied van verantwoord bankieren' en 'Ons doel ontsluiten' zijn twee van de drie belangrijkste strategische doelstellingen van Triodos Bank, en beide zijn expliciet onderdeel van onze missie. De derde strategische doelstelling, 'Eén bank' die opnieuw is ontworpen, snel reageert en robuust is, houdt verband met de veerkracht van een financiële instelling op de lange termijn, hetgeen een belangrijk principe is van op waarden gebaseerd bankieren.

Thought leadership

De materialiteitsanalyse laat zien dat onze stakeholders het belangrijk vinden dat Triodos Bank blijf geeft van visionair leiderschap. Ook wij geloven dat Triodos Bank deze rol op zich moet nemen: handelen als voortrekker in de banksector omdat dit anderen kan aanzetten tot verandering. Dit geldt voor de activiteiten die wij in de specifieke sectoren financieren, maar bijvoorbeeld ook voor het debat over hoe het banksysteem meer in dienst van de samenleving moet staan en de uitdagingen waarvoor we ons gesteld zien. Onze rol in het opstellen van een paragraaf over de financiële sector in het Nederlandse Klimaatakkoord en de lancering van de Principles for Responsible Banking van de Verenigde Naties zijn hier praktische voorbeelden van.

Als pionier wil Triodos Bank, naast haar directe activiteiten voor financiering van duurzame sectoren, een katalysator zijn voor veranderingen in de banksector. Verandering van het financiële systeem, zodat het beter in staat is om mensen te helpen terwijl we goed zorgen voor het milieu, waarvan we afhankelijk zijn, is een fundamenteel aspect van onze missie. Daarom behandelen we dit als een materieel onderwerp. Om dit te bereiken, moeten we experts zijn op het gebied van bankieren en de financiering van specifieke duurzame sectoren. Daarom vallen sector kennis en expertise op het gebied van duurzame financiering binnen de grenzen van dit onderwerp.

In 2019 vertaalde dit zich bijvoorbeeld in de publicatie van visiepapers over energie en klimaat, en voeding en landbouw. We hebben ook deelgenomen aan diverse rondetafelgesprekken in het Nederlandse Parlement over deze onderwerpen en de rol van de financiële sector. Op Europees niveau zijn we betrokken bij discussies over een actieplan voor duurzame financiering, specifiek met betrekking tot taxonomie. Het derde kernthema in onze strategie is sociale inclusie, dat een afzonderlijk materieel onderwerp is.

Ons werk aan dit onderwerp wordt geleid door de Chief Economist van Triodos Bank en een klein team bij het hoofdkantoor en door het senior management van de activiteiten van Triodos Bank per land en het Triodos Investment Management. De middelen die hiervoor worden ingezet, bestaan hoofdzakelijk uit tijd en mensen, meestal via overleg en samenwerking in werkgroepen en samenwerkingsverbanden. De Chief Economist draagt zorg voor centrale evaluatie, met name gebaseerd op input van de bankvestigingen en van Triodos Investment Management, en gerapporteerd aan een brede basis van relevante interne stakeholders. Deze evaluatie vormde in 2019 de basis voor de ontwikkeling van een strategie voor verandering van de financiële sector, die in 2020 en daarna zal worden toegepast.

Voorbeelden in de praktijk zijn onze rol in de ontwikkeling van een wereldwijd programma ter bepaling van de CO₂-emissies van leningen en investeringen en onze actieve rol in de ontwikkeling van de Principles for Responsible Banking van de Verenigde Naties, die in de loop van het jaar zijn gelanceerd.

Klantrelaties

Klantrelaties zijn een materieel onderwerp, niet in het minst omdat goede relaties het risico beperken dat er problemen met leningen en investeringen ontstaan, terwijl uitdagingen makkelijker kunnen worden aangepakt wanneer er problemen optreden. Dit is met name relevant bij op waarden gebaseerde banken, omdat deze nauw samenwerken met de bedrijven die zij financieren en de sectoren waarin zij werken. Voor een bank die zich meer opstelt als stakeholder dan als aandeelhouder is dit onderwerp en is onze invloed ook van toepassing op allerlei soorten particuliere klanten. Als onderdeel van deze benadering richten we ons op het verbeteren van de klantervaring. Verdieping van onze relatie-aanpak is een belangrijke strategische doelstelling en is integraal onderdeel van het model van Triodos Bank. Een indicator voor onze betrokkenheid bij dit onderwerp zijn de Net Promoter Scores, een mechanisme om te bepalen hoe positief of anderszins onze klanten hun relatie met Triodos Bank beschouwen. Daarnaast hebben we een klachtensysteem voor alle soorten klanten.

Producten met een doel

Wij zijn van mening dat we ons moeten richten op het aanbieden van producten die onze duurzaamheidsdoelstelling ondersteunen. Een voorbeeld daarvan zijn onze particuliere hypotheekleningen, die we in sommige van de landen waar we actief zijn aanbieden en die klanten stimuleren om de energiezuinigheid van hun huis te verbeteren door een korting op de hypotheek aan te bieden als ze de milieuprestatie van hun woning verbeteren. Dit jaar hebben we 'klanten stimuleren' in het materiële onderwerp 'Producten met een doel' opgenomen omdat de twee nauw

verwant zijn. Zoals het bovenstaande voorbeeld aantoont, dienen de producten die wij aanbieden om acties van onze klanten aan te moedigen. Ze vergroten onze relevantie voor klanten en voor de samenleving. Dit onderwerp heeft betrekking op al onze producten, omdat ze allemaal bijdragen aan de ontwikkeling van duurzame sectoren. Deze producten worden nadere beschreven vanaf pagina 42.

Producten worden op het niveau van de business unit ontwikkeld en beheerd door specialisten op de desbetreffende gebieden. Platformen op groepsniveau bieden ook ruimte om overeenstemming te bereiken over belangrijke nieuwe producten, best practices te delen, en deze te evalueren met de business units. Dit zorgt ervoor dat we met de juiste, missie-gerelateerde producten en diensten kunnen inspelen op de lokale vraag. Daarom zijn producten met een doel een belangrijk onderdeel van onze strategische inspanningen om 'ons doel te ontsluiten'.

Sociale inclusie

Sociale inclusie – ongelijke kansen – leidt tot een steeds sterker verdeelde samenleving. Triodos Bank wil onderzoeken welke rol financiering kan en moet spelen om deze maatschappelijke uitdaging aan te gaan. Daarom voert Triodos Bank haar inspanningen op om sociale inclusie in praktijk te brengen, zowel voor haar klanten en stakeholders als voor Triodos bank zelf. Dit laatste punt werd als bijzonder relevant benadrukt door stakeholders die van ons verwachten dat wij als organisatie sociaal inclusief zijn.

Ook vinden wij het, net als onze stakeholders, van groot belang om onze kredietnemers te helpen nog duurzamer te worden.

Veerkrachtige financiële instelling

Het is voor elke bank belangrijk om financieel veerkrachtig te zijn en dat geldt expliciet voor op waarden gebaseerd bankieren. Het is de basis van waaruit op waarden gebaseerde banken positieve effecten kunnen bewerkstelligen. Een effectieve aanpak van risicomanagement is een belangrijk

element dat op de lange termijn de veerkracht van Triodos Bank garandeert.

Vorig jaar hebben we 'Meer gespreide portefeuille' en 'Europees netwerk' als afzonderlijke materiële onderwerpen opgenomen. Dit jaar hebben we deze onderwerpen binnen de grenzen van het onderwerp Veerkrachtige financiële instelling gecombineerd, omdat deze onderwerpen zo nauw met elkaar verbonden zijn. Een gespreide portefeuille helpt Triodos Bank verstoringen, bijvoorbeeld in een bepaalde sector, op te vangen, waardoor de veerkracht van de bank toeneemt. Een Europees netwerk biedt mogelijkheden om kansen op meerdere markten te benutten, best practices te delen en te profiteren van schaalvoordelen, en voorkomt kwetsbaarheid voor de nadelige gevolgen binnen één interne markt.

Financiële veerkracht is een onderwerp dat op vele plaatsen in het jaarverslag aan de orde komt, zoals in Impact en financiële resultaten, in het hoofdstuk over risicomanagement en in de financiële verslagen.

Klantgegevens beschermen

Het waarborgen van de vertrouwelijkheid van klantgegevens is voor zowel Triodos Bank als haar stakeholders belangrijk. Triodos Bank is van mening dat geld kan bijdragen aan het veranderen van de wereld en dat gegevens daar ook een rol in spelen. Gegevens kunnen worden ingezet om een beter inzicht te verkrijgen in zowel de wereld als de mens. Met dit inzicht kunnen we verspilling voorkomen, kosten besparen en voordelen voor de samenleving creëren. Gegevens helpen Triodos Bank een betere bank te worden doordat ze ons dienstenpakket en onze activiteiten verbeteren. Mede dankzij gegevens kunnen we risico's en fraude voorspellen en de betrouwbaarheid van onze diensten verhogen. Triodos Bank is zich ervan bewust dat de verwerkte (persoons)gegevens gevoelig kunnen zijn en effect hebben op de privacy van onze klanten en medewerkers. Daarom heeft Triodos Bank het respecteren van de privacy en het waarborgen van gegevensbescherming hoog in het vaandel staan.

Met betrekking tot privacy en gegevensbescherming is Triodos Bank van mening dat:

- gegevens een abstractie zijn, een reductie van de werkelijkheid en een interpretatie van gedrag. De wereld laat zich niet vangen in abstracties. Mensen mogen niet gereduceerd worden tot de gegevens die over hen zijn verzameld. En omdat gegevens naar het verleden verwijzen, zijn ze niet altijd een betrouwbare voorspellende factor voor de toekomst.
- ieder individu het recht heeft om anders te zijn in een andere situatie, in een andere rol of op een ander tijdstip
- dat ieder individu de controle en regie over zijn of haar eigen leven moet hebben, met inbegrip van persoonsgegevens. Dit vraagt om keuzevrijheid, eerlijkheid en transparantie over het verzamelen, verwerken en gebruiken van gegevens
- dat gegevens waardevol zijn en dat Triodos Bank daarom een verplichting heeft de gegevens die we bewaren nauwkeurig bij te houden, te beschermen en vertrouwelijk te houden.

Naast de onderwerpen die we hier bespreken, kunt u meer informatie over ons gegevensbeschermingsbeleid vinden in 'Privacy respecteren en persoonlijke gegevens beschermen' op www.triodos.com/download-center.

Billijke beloning

Ondanks het voortdurende publieke debat over beloning heeft dit onderwerp niet de hoogste prioriteit voor onze stakeholders en de bank. Dit komt vermoedelijk doordat men tevreden is met het huidige beloningsbeleid van Triodos Bank, en lijkt er tevens op te wijzen dat men goed bekend is met dit beleid. Triodos Bank keert geen bonussen uit en het verschil tussen het mediaan en hoogste salaris binnen de bank is relatief gering. Voor meer informatie over ons beloningsbeleid en onze prestaties als verantwoordelijke werkgever, verwijzen wij u naar het sociaal jaarverslag.

Verantwoordelijke werkgever

Als werkgever is Triodos Bank verantwoordelijk voor het creëren van een gastvrije, inclusieve omgeving voor iedereen. Een divers personeelsbestand draagt positief bij aan de effectiviteit en vitaliteit van Triodos Bank. Dit jaar hebben we 'diversiteit in de organisatie' – een apart onderwerp in het verslag van vorig jaar – opgenomen in het onderwerp 'Verantwoordelijke werkgever'.

De rol van Triodos Bank als verantwoordelijke werkgever wordt bewaakt door een directeur Personeelszaken op het hoofdkantoor en door specialisten in de business units die de primaire verantwoordelijkheid dragen en de resources hebben om ervoor te zorgen dat de organisatie haar verantwoordelijkheden als werkgever nakomt. Hun inspanningen worden geschraagd door een aantal beleidsmaatregelen die de processen definiëren, inclusief de beloning, en op al deze vlakken zijn er klachtenprocedures. Doelstellingen worden op groepsniveau gedefinieerd in het hoofdstuk Sociaal Jaarverslag van het jaarverslag en in de lokale plannen van de business units.

De arbeidsvoorwaarden zijn voor alle medewerkers gelijk, in overeenstemming met de nationale wetgeving.

Triodos Bank neemt de gezondheid en veiligheid van haar medewerkers uitermate serieus. Bijna alle kantoren beschikken over een ARBO-commissie. Het percentage medewerkers dat in de ARBO-programma's vertegenwoordigd is, wordt echter niet gemeten.

Bijdragen aan gemeenschappen

Door rechtstreeks zakelijke relaties aan te gaan met ondernemers, particuliere klanten en certificaathouders mobiliseert Triodos Bank spaargelden en beleggingen en gebruikt ze om op waarden gebaseerde ondernemers te financieren. Op deze manier realiseert Triodos Bank haar missie om een katalysator te zijn voor culturele, sociale en ecologische verandering. Als zodanig is het aangaan van relaties een materieel onderwerp.

De grenzen van dit onderwerp worden bepaald door de positieve criteria voor leningen die Triodos Bank hanteert. Deze criteria, en het bredere bedrijfsmodel zorgen ervoor dat een zeer hoog percentage van de activiteiten betrokkenheid met de bovengenoemde gemeenschappen behelst. Deze aanpak zorgt er ook voor dat alle kredietnemers en investeerders onderworpen worden aan een sociale en milieutechnische beoordeling. Als bank die in de meeste landen waar zij actief is geen netwerk van filialen heeft, bevinden deze gemeenschappen zich echter niet altijd op de plaats waar de bank is gevestigd. Dat is ook de reden waarom de bank geen grote ontwikkelingsprogramma's voor lokale gemeenschappen heeft.

Triodos Bank publiceert de resultaten van haar eigen sociale, milieutechnische en culturele beoordelingen in haar jaarverslag en in andere rapporten. Dit werk wordt ondersteund door een plan voor het betrekken van stakeholders met een gedetailleerde beschrijving van onze stakeholdersgroepen, die in dit hoofdstuk aan de orde komen.

Hoewel Triodos Bank om bovenstaande redenen geen ontwikkelingsprogramma's voor lokale gemeenschappen heeft, heeft zij wel een actieve ondernemingsraad in Nederland en andere organen voor vertegenwoordiging van werknemers binnen het netwerk van Europese kantoren. Het beschikt ook over een klachtenprocedure voor rekenschap aan derden.

Lerende organisatie

Deelname aan een lerende organisatie, een centraal punt voor Triodos Bank, werd door onze stakeholders ervaren als minder belangrijk. Voor onze organisatie blijft dit een belangrijke strategische prioriteit omdat we geloven dat gezamenlijk leren onze efficiency en daadkracht zal versterken. Dit onderwerp wordt nader besproken in het hoofdstuk Sociaal Jaarverslag.

Dankzij onze betrokkenheid gedurende het hele jaar kwamen er geen onderwerpen aan het licht die voor de ene partij van groot belang waren en voor de andere partij juist van relatief weinig belang.

Dit leidt ons tot de conclusie dat de belangen Triodos Bank en die van onze stakeholders sterk op elkaar zijn afgestemd. Tegelijkertijd roepen de stakeholders Triodos Bank voortdurend op een voortrekkersrol te vervullen bij het financieren van innovatieve en baanbrekende initiatieven om de impact die we hebben op de reële economie te vergroten. Het vinden van een balans tussen deze ambitie en het als verantwoorde financiële instelling beheren van impact, risico en rendement is onze verantwoordelijkheid.

Wij zullen de uitkomsten van de dialoog met onze stakeholders en de hier beschreven voorbeelden meenemen bij de ontwikkeling van onze strategische doelstellingen. Daarnaast zullen wij gedurende het

76%

van de activa ingezet in de reële economie

jaar deze uitkomsten ook in meer algemene zin hanteren als referentiepunt voor nieuwe ideeën en voor de ontwikkeling van onze bestaande activiteiten. Op de langere termijn zullen we in het algemeen blijven zoeken naar manieren om de dialoog met onze stakeholders verder te verdiepen. We zullen nauwlettend in de gaten houden wat onze stakeholders van belang achten. De inzichten van deze gemeenschap vormen de basis voor de verdere voortgang op dit gebied.

Duurzame leveranciers

Werken met duurzame leveranciers is een belangrijk onderwerp voor Triodos Bank. Het geeft ons de mogelijkheid om onze positieve impact via deze belangrijke relaties uit te breiden. We bespreken dit onderwerp en de impact ervan nader in het gedeelte over het milieu in het hoofdstuk Verslag van de Raad van Bestuur van dit verslag.

Ga naar www.triodos.com/stakeholders voor meer informatie over hoe Triodos Bank contact onderhoudt met de stakeholders.