

Triodos  Bank

Verkort Jaarverslag 2019

Triodos Bank

Triodos Bank is medeoprichter van de Global Alliance for Banking on Values, een netwerk van toonaangevende duurzame banken – ga naar www.gabv.org

Belangrijke data voor de aandeelhouders en certificaathouders van Triodos Bank:

Algemene Vergadering van Aandeelhouders	15 mei 2020
Ex-dividend datum	19 mei 2020
Betaaldatum dividend	22 mei 2020

Verkort Jaarverslag 2019

Triodos Bank NV

Pagina

Kerncijfers	4
Ons doel: bewust omgaan met geld	6
Verslag van de Raad van Bestuur	8
Onze stakeholders en materiële onderwerpen	13
Strategische doelstelling	26
Impact en financiële resultaten	34
Impact per sector	57
Sociaal jaarverslag	60
Milieujaarverslag	65
Risico en compliance	69
Verkort financieel verslag	74
Geconsolideerde balans per 31 december 2019	74
Geconsolideerde winst- en verliesrekening 2019	76
Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten 2019	77
Kerncijfers 2019 per bankeenheden en per business unit	78
Kredietverlening per sector in 2019 na correcties in verband met interne transacties	80

De assurance bij het Annual Report heeft alleen betrekking op het originele Engelstalige Annual Report en is niet afzonderlijk door de accountant gecontroleerd. In de Engelse uitgave is tevens de Engelstalige jaarrekening opgenomen, die door PwC Accountants N.V. is gecontroleerd. Wij verwijzen u verder naar het Engelstalige Annual Report 2019.

Kerncijfers

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018*	2017	2016	2015
Financieel					
Eigen vermogen	1.200	1.112	1.013	904	781
Toevertrouwde middelen	10.690	9.558	8.722	8.025	7.283
Kredieten	8.187	7.248	6.598	5.708	5.216
Balanstotaal	12.060	10.850	9.902	9.081	8.211
Fondsen in beheer ¹	5.671	4.673	4.604	4.373	4.087
Totaal in beheer gegeven vermogen	17.731	15.523	14.506	13.454	12.298
Totaal baten	292,0	261,1	240,3	217,6	211,6
Bedrijfslasten	-234,6	-212,1	-190,2	-171,9	-150,2
Waardeverminderingen kredietportefeuille	-3,9	-3,5	-1,8	-5,7	-7,6
Waardeveranderingen deelnemingen	0,3	-0,5	1,3	-1,5	0,2
Bedrijfsresultaat vóór belastingen	53,8	45,0	49,6	38,5	54,0
Belastingen bedrijfsresultaat	-15,0	-10,3	-12,2	-9,3	-13,3
Nettowinst	38,8	34,7	37,4	29,2	40,7
(Common) Equity Tier 1 ratio	17,9%	17,5%	19,2%	19,2%	19,0%
Leverage ratio	8,5%	8,6%	8,9%	8,8%	8,4%
Bedrijfslasten/totaal baten	80%	81%	79%	79%	71%
Rendement op eigen vermogen in %	3,4%	3,3%	3,9%	3,5%	5,5%
Rendement op activa in %	0,3%	0,3%	0,4%	0,3%	0,5%
In de reële economie geïnvesteerd vermogen / Balanstotaal ²	76,1%	77,5%	80,2%	80,6%	83,3%
Triple Bottom Line-vermogen / Balanstotaal ²	73,8%	76,3%	75,3%	77,0%	77,9%
Per aandeel (in euro's)					
Intrinsieke waarde per jaareinde	83	82	83	82	81
Nettowinst ³	2,78	2,69	3,19	2,83	4,40
Dividend	1,35	1,95	1,95	1,95	1,95
Aantal certificaathouders	44.401	42.416	40.077	38.138	35.735
Aantal rekeningen - retail	830.816	839.242	808.090	759.738	707.057
Aantal rekeningen - business	77.984	68.751	60.339	50.765	44.418

Bedragen in miljoenen euro's	2019	2018*	2017	2016	2015
Sociaal					
Aantal medewerkers ultimo	1.493	1.427	1.377	1.271	1.121
Medewerkersverloop	10%	9%	9%	8%	14%
Percentage vrouwen in managementfuncties	44%	39%	44%	40%	38%
Verhouding tussen hoogste salaris en mediaan van het salaris ⁴	5,6	5,6	5,7	5,7	5,7
Milieu					
Eigen uitstoot van Triodos Bank, 100% gecompenseerd (in kiloton CO ₂ -equivalent)	2,9	2,8	3,1	3,1	3,0
Netto uitstoot in uitstaande kredieten en beleggingen (in kiloton CO ₂ -equivalent) ⁵	265	152	–	–	–
Vermeden uitstoot in kredieten en investeringen voor duurzame energie (in kiloton CO ₂ -equivalent) ⁵	962	985	–	–	–

* De cijfers voor het voorgaande jaar zijn onderhevig aan wijzigingen in de waarderingsgrondslagen. Zie de algemene boekhoudkundige beginselen voor nadere uitleg.

1 Inclusief fondsen in beheer bij gelieerde partijen die niet in de consolidatie zijn betrokken.

2 Triple Bottom Line-vermogen betreft vermogen dat niet alleen gericht is op economische baten, maar ook op sociale en milieubaten. Naar onze overtuiging geeft dit cijfer de beste indicatie van het streven van een bank naar duurzaamheid. Voor de jaren 2015 en 2016 heeft geen evaluatie plaatsgevonden van het in de reële economie geïnvesteerd vermogen en het Triple Bottom Line-vermogen.

3 De nettowinst per aandeel is berekend over het in het boekjaar gemiddeld aantal uitstaande aandelen.

4 De verhouding tussen het hoogste en het mediane salaris (bij de bepaling van het mediane salaris wordt het hoogste salaris niet meegenomen) is conform de criteria van het Global Reporting Initiative (GRI) en voldoet aan de betreffende best practice. Alle salarissen worden berekend op fulltime basis. Over de verhouding tussen het hoogste en het laagste salaris wordt verslag gedaan in het Sociaal jaarverslag.

5 2018 is het eerste verslagjaar waarin de methodiek van het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) wordt gebruikt. 100% (2018: 68%) van onze uitstaande kredieten en fondsbeleggingen zijn beoordeeld in 2019.

Ons doel: bewust omgaan met geld

Triodos Bank wil menselijke waardigheid, zorg voor de aarde en de kwaliteit van leven in het algemeen bevorderen. Met als sleutelbegrippen: maatschappelijk verantwoord ondernemen, transparantie en bewuster omgaan met geld. Triodos Bank brengt op waarden gebaseerd bankieren in de praktijk. We willen spaarders en investeerders verbinden met sociale ondernemingen en instellingen om samen te bouwen aan een duurzame, sociaal inclusieve samenleving, gebaseerd op bewust omgaan met geld.

De missie van Triodos Bank is

- bij te dragen aan een samenleving waarin de kwaliteit van leven wordt bevorderd en menselijke waardigheid centraal staat;
- het voor mensen, instellingen en bedrijven mogelijk te maken bewust met geld om te gaan en daarmee duurzame ontwikkeling te bevorderen;
- onze klanten duurzame financiële producten en hoogwaardige dienstverlening te bieden.

Markten en kernactiviteiten

Triodos Bank wil haar missie en strategie als duurzame bank op drie verschillende manieren realiseren.

Als op waarden gebaseerde dienstverlener

Klanten willen niet alleen duurzame producten en diensten, maar ook eerlijke prijzen en betrouwbare service. Triodos Bank biedt producten en diensten aan met als doel duurzame ontwikkeling te bevorderen. Dit doen wij in het kader van betekenisvolle, transparante relaties met onze klanten.

Als relatiebank

De dienstverlening van Triodos Bank is gebaseerd op het verdiepen en ontwikkelen van duurzame relaties met onze klanten. Wij leveren diensten aan onze relaties via verschillende online en offline kanalen, waaronder kantoren waar klanten en medewerkers elkaar persoonlijk ontmoeten, en community-evenementen.

Triodos Bank streeft naar een breed klantenbestand van zowel particulieren als bedrijven en instellingen die bewust voor Triodos Bank kiezen en zich nauw verbonden voelen met Triodos Bank. De precieze manier waarop dit gebeurt, verschilt per land; De dienstverlening van Triodos Bank heeft zich in elk van de landen waarin wij actief zijn op een andere manier ontwikkeld, deels afhankelijk van het ontwikkelingsstadium van de betreffende bankvestigingen.

Als voortrekker in verantwoord bankieren

Triodos Bank wil het bewust omgaan met geld bevorderen, binnen de eigen organisatie, maar ook in de financiële sector als geheel. Als voortrekker op het gebied van op waarden gebaseerd bankieren stimuleren wij het publieke debat over zaken zoals de noodzaak om maatschappelijk verantwoord ondernemen mainstream te maken, zodat de economie kan veranderen. Onze stakeholders hebben Triodos Bank aangemoedigd om zich op deze voortrekkersrol te richten.

Triodos Bank was met 40 jaar ervaring op het gebied van op waarden gebaseerd bankieren een van de grondleggers van de Global Alliance for Banking on Values, een wereldwijde beweging van meer dan 60 gelijkgestemde banken die zich inzetten voor positieve veranderingen in de banksector.

Door onze visie en aanpak heeft Triodos Bank internationaal erkenning gekregen. Onze deelname aan het publieke debat, vaak via evenementen met een grote impact, die wij organiseren of waaraan wij deelnemen, maakt zichtbaar waar Triodos Bank voor staat en wat onze visie is op belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. De identiteit van Triodos Bank is van cruciaal belang voor haar merk en reputatie.

Verslag van de Raad van Bestuur

Het verslag in het kort

Het verslag van de Raad van Bestuur beschrijft de visie van Triodos Bank op de wereld waarin zij opereert, de impact en activiteiten van de bank in 2019 en haar vooruitzichten voor de toekomst. Om te zorgen dat u als lezer wat gemakkelijker uw weg kunt vinden in dit hoofdstuk, hebben we dit onderverdeeld. Het hoofdstuk bevat de volgende onderdelen:

- Een algemeen deel: onze overkoepelende visie op de wereld waarin we leven en de plek daarin van Triodos Bank (pagina 8 tot pagina 12)
- Een analyse van de belangrijkste of meest 'materiële' onderwerpen: dit betreft onderwerpen die worden bepaald door onze stakeholders en door Triodos Bank zelf, en die terugkomen in het gehele verslag. Deze onderwerpen liggen aan de basis van onze strategische doelstellingen, die aan bod komen in het tweede deel. Daarbij gaat het ook om de voortgang die we op deze doelstellingen hebben geboekt en onze plannen voor de toekomst (pagina 13 tot pagina 33)
- Het derde deel bevat onze resultaten, zowel in de zin van de impact van onze klanten op de samenleving als onze eigen financiële prestaties. Hier wordt beschreven hoe de verschillende bankvestingen van Triodos Bank en Triodos Investment Management hebben gepresteerd. Daarnaast beschrijven we onze producten en diensten en hun impact op samenleving, milieu en cultuur (pagina 34 tot pagina 59).
- Het vierde en laatste deel bevat een overzicht van onze benadering en onze resultaten als bedrijf. Dit onderdeel bevat het sociaal jaarverslag en het milieujaarverslag, alsook de belangrijkste informatie omtrent risico's en compliance (pagina 60 tot pagina 75).

Reacties op het jaarverslag zijn van harte welkom. U kunt uw opmerkingen met ons delen per e-mail: arfeedback@triodos.com.

Het grotere geheel

2019 werd gekenmerkt door burgeractivisme, gedurfde politieke verklaringen en een toenemende stroom van zakelijke acties om mondiale uitdagingen aan te gaan. De kern daarvan was een poging om acties te stimuleren om tegen de achtergrond van de klimaatproblematiek te bouwen aan een sociaal inclusievere maatschappij. Regeringen over de hele wereld hebben zich ertoe verbonden de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, waarbij ze de publieke opinie soms beïnvloeden met ambitieuze doelstellingen om de nationale uitstoot van broeikasgassen terug te dringen.

Deze honger naar verandering werd ook in de banksector weerspiegeld. De taak van banken om een positieve rol te spelen in de maatschappij was duidelijk herkenbaar in internationale initiatieven zoals de Principles for Responsible Banking van de Verenigde Naties, die in de loop van het jaar werden gelanceerd en die zijn bedoeld om de bijdrage van de banksector aan het bereiken van de maatschappelijke doelen zoals die in kaders zoals de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals (SDG's) van de VN en het Klimaatverdrag van Parijs zijn verwoord, te versnellen. Triodos Bank was nauw betrokken bij de ontwikkeling van zowel de Principles for Responsible Banking als bij een ander initiatief van de sector: het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). PCAF was van oorsprong een Nederlands initiatief; het biedt financiële instellingen een methodologie om de broeikasgas-emissie van hun leningen en investeringen te beoordelen. Gedurende het jaar werd een wereldwijd programma gelanceerd dat beoogt het aantal financiële instellingen wereldwijd dat gebruik maakt van de PCAF-benadering meer dan te verdubbelen.

Volgens ons weerspiegelen deze ontwikkelingen een wijdverbreid onbehagen in de samenleving dat er niet genoeg gedaan wordt en dat er ook niet snel genoeg wordt gehandeld. Nadat de mondiale CO₂-emissie drie jaar lang was gestabiliseerd, is de emissie de afgelopen twee jaar weer toegenomen. Tegelijkertijd worstelen delen van de wereld met toenemende ongelijkheid, in weerwil van inspanningen om meer

inclusieve samenlevingen te bouwen. Terwijl politieke partijen zich in sommige landen tijdens verkiezingscampagnes richtten op de noodzaak om actie te ondernemen tegen de klimaatverandering, bleven andere partijen juist vervuilende industrieën ondersteunen.

Vandaag handelen zonder het grote geheel uit het oog te verliezen

Banken, overheden en het maatschappelijk middenveld staan voor de uitdaging om de huidige noodsituatie aan te pakken en tegelijkertijd de uitdagingen voor de langere termijn aan te gaan. Een goed voorbeeld van de moeilijkheden om deze uitdagingen gelijktijdig aan te pakken, zagen we in 2019 in Nederland. De hoogste rechtbank in het land bepaalde dat de regels voor het verlenen van bouwvergunningen in strijd waren met de EU-wetgeving inzake de bescherming van de natuur tegen stikstof. De uitspraak van het hof, die aantoonde hoe onhoudbaar de situatie is geworden, leidde tot wijdverbreide protesten van Nederlandse boeren die de straat op gingen, met de grootste verkeersopstopping uit de Nederlandse geschiedenis als gevolg. Ondanks de noodzaak van een sterke daling van de emissies, zijn de atmosferische concentraties broeikasgassen in 2019 volgens sommige rapporten slechts licht afgevlakt. Terwijl de samenleving zich inspant om de gevolgen van kortetermijnmaatregelen aan te pakken, denken wij dat het landbouwsysteem zelf fundamenteel moet veranderen om op de langere termijn houdbaar te blijven. We moeten beide aanpakken als we enige kans willen hebben om onze planeet leefbaar te houden en tegelijkertijd een gezonde samenleving te behouden.

Voor Triodos Bank houdt dit in dat we verandering moeten financieren door leningen te geven aan en door te investeren in op waarden gebaseerde ondernemingen die de huidige noodsituatie aanpakken. En het betekent dat we als pionier in verantwoord bankieren moeten handelen om op de lange termijn de financiële sector te veranderen. Het betekent dat we voor het vierde opeenvolgende jaar onze rol van 'lead arranger' in Europa van groene energiedeals moeten voortzetten en dat we een centrale rol moeten blijven spelen bij de ontwikkeling van nationale, sectorbrede initiatieven, zoals het Nederlandse klimaatakkoord. Het doel is om

de CO₂-emissies in Nederland te verminderen door een duidelijke, nationale doelstelling van 49% in 2030 ten opzichte van 1990 te stellen.

Invloed uitoefenen op nationaal of op regionaal niveau is niet eenvoudig. Wij hebben bijvoorbeeld op Europees niveau gevochten om invloed uit te oefenen op het debat over de ontwikkeling van een nieuwe groene taxonomie. Dat is belangrijk, want de voorgestelde taxonomie dreigt instellingen die groene financiële producten aanbieden te straffen, door ze te dwingen extra te investeren om te voldoen aan strengere regels om het groene karakter van hun producten de 'bewijzen'. In principe zijn dergelijke maatregelen een goede zaak. Maar niet als ze verzuimen om ervoor te zorgen dat de stakeholders even goed worden geïnformeerd over producten die samenhangen met vervuilende zaken, zoals fossiele brandstoffen. Ondanks onze relatief kleine omvang hebben we, vaak door samenwerking met anderen, de beleidsmakers kunnen overtuigen van de dwaasheid van dit soort goedbedoelde maar potentieel contraproductieve maatregelen. We moeten nu handelen, zonder het grotere geheel uit het oog te verliezen.

De helden van op waarden gebaseerd bankieren. U.

Wij zijn ervan overtuigd dat de duurzame transitie uiteindelijk een kwestie van collectieve wil is. De technologieën die we nodig hebben om de transitie naar een meer inclusieve, CO₂-arme economie mogelijk te maken, zijn in grote mate reeds beschikbaar. Er is gewerkt aan de beoordeling van een business case voor de lange termijn die veel van deze nieuwe kansen ondersteunt en die een overtuigend argument biedt om te handelen. En er zijn steeds meer personen en groepen die bereid zijn om te handelen. Wij weten dat, omdat duizenden van hen klant zijn van Triodos Bank. Mensen die bereid zijn om te sparen en hun geld te investeren in dienst van de gemeenschap. Zij zijn de helden van de toenemende consensus dat de tijd om te dralen voorbij is.

We hebben hun passie gezien tijdens evenementen in alle landen waar we werken. Het creëren van mogelijkheden om met onze klanten te communiceren en hen te helpen hun positieve impact te vergroten, is een essentieel onderdeel van ons werk. In Nederland hebben bijvoorbeeld meer dan 1000 mensen een activiteitendag van Triodos Bank bijgewoond, waar ze in contact kwamen met medewerkers van Triodos, met de bedrijven die wij financieren en met elkaar. Dit is slechts een voorbeeld van hoe we mensen bij de financiële sector willen betrekken.

Deze gemeenschap van stakeholders werkt met het bedrijfsmodel van Triodos Bank, dat een gematigd risicoprofiel en een eerlijk rendement combineert met een focus op het leveren van duurzame, positieve impact. Onze impact komt voort uit financiering van uitsluitend duurzame sectoren, via ondernemers en bedrijven die zich in het hier en nu richten op het aanpakken van duurzaamheidsuitdagingen. Tegelijkertijd willen we bredere invloed uitoefenen door te pleiten voor duurzame veranderingen in de sectoren waar we actief zijn en in de banksector zelf.

De prestaties van Triodos Bank

Zorgvuldig omgaan met risico's en garanderen van een eerlijk rendement vormen een essentieel onderdeel van ons bankmodel. Maar als pionier op het gebied van op waarden gebaseerd bankieren is ook onze impact essentieel. We hebben in de loop van het jaar twee visiepapers gepubliceerd, over 'energie en klimaat' en over 'voeding en landbouw'. Samen beschrijven ze onze ideeën voor veranderingen voor twee van de drie kernthema's van onze activiteiten. Het derde thema betreft de sociale inclusie. Volgend jaar publiceren we een visiepaper over dit thema.

Uit onze resultaten blijkt dat Triodos Bank steeds meer in staat is om op grotere schaal te handelen. Zo hebben we in 2019 meer dan 175 sociale ondernemingen in Europa gefinancierd via een partnerschap met het Europees Investeringsfonds (EIF), als onderdeel van het EU-programma voor

werkgelegenheid en sociale innovatie (EaSI). Dit was een vervolg op meer dan 120 sociale ondernemers die we in 2018 hebben gefinancierd als onderdeel van dit intra-Europese partnerschap.

We zijn blijven vernieuwen en hebben het Triodos Regenerative Money Centre gelanceerd, dat tot doel heeft het bewust omgaan met geld te stimuleren door middel van donaties en investeringen met een katalyserende werking. Deze donaties en investeringen zijn niet in de jaarrekening van Triodos Bank geconsolideerd. De focus zal liggen op investeringen in een circulair, sociaal inclusief en creatief ecosysteem voor mensen en voor de planeet. En de innovatie bleef niet beperkt tot onze financiële producten. Triodos Bank opende tegen het einde van het jaar een baanbrekend nieuw kantoor in Nederland, de Reehorst, omdat hoe we dingen doen net zo belangrijk is als wat we doen. Het gebouw is een van de meest duurzame in het land. Meer informatie volgt in het milieujaarverslag.

Ook binnen Triodos Bank hebben we gezorgd voor belangrijke ontwikkelingen. Zoals wij in eerdere verslagen hebben beschreven, is het kantoor in het Verenigd Koninkrijk op 1 mei 2019 een volledige dochteronderneming geworden. Dit zorgt ervoor dat deze bank effectief klaar is voor de toekomst, ongeacht de uitkomsten van het Brexit-proces. Vanwege de toenemende groei en de internationalisering van Triodos Bank en in lijn met de ontwikkelingen op het gebied van verslaggeving in de banksector heeft Triodos Bank besloten om met ingang van 1 januari 2020 de International Financial Reporting Standards (IFRS) van de EU in te voeren. Dit heeft in de loop van het jaar een aanzienlijke hoeveelheid werk met zich mee gebracht. Verderop in dit hoofdstuk beschrijven we een aantal van de gevolgen van deze ontwikkeling nader.

De impact van Triodos Bank is gebaseerd op de passie, de vaardigheden en het leiderschap van de diverse groep medewerkers van Triodos Bank. In de loop van het jaar hebben we onze manier van werken aangepast met de introductie van verandering domeinen. Deze nieuwe structuur brengt mensen

samen in multidisciplinaire teams die profiteren van iteratieve processen met als doel een flexibelere manier van werken te creëren, die onze ontwikkeling ondersteunt als één bank die op meerdere plaatsen met uiteenlopende klanten werkt.

Er werden in de loop van het jaar ook bredere procesverbeteringen doorgevoerd bij Triodos Investment Management N.V. (hierna 'Triodos Investment Management'), die hebben geleid tot een hogere efficiency en vergroting van onze impact. Omdat we een voorbeeldplatform willen zijn voor op waarden gebaseerde financiering, hebben wij in Duitsland een begin gemaakt met de distributie van middelen van derden. Zoals in eerdere verslagen aangegeven, hebben we nieuwe mixfondsen gecreëerd en hebben we het Sustainable Real Estate-fonds gesloten. We hebben ook een eenmalige verkoop gezien van een deelname in de Uganda Centenary Bank, die extra inkomsten heeft gegenereerd voor Triodos Investment Management, hetgeen een substantiële bijdrage levert aan de financiële prestaties van de Groep.

Vanaf de start van het jaar hebben we een impacttool in onze normale bedrijfsprocessen geïntegreerd om ons te helpen het bedrijf beter te begrijpen, te bewaken en uit te rusten voor aansturing van het perspectief van de impact. Impact Prism geeft nieuwe inzichten in de impact van onze leningen en in de toekomst van onze investeringen. Hoogtepunten zijn onder andere het garanderen dat 100% van onze financieringen in duurzame sectoren plaatsvindt, het voor het tweede opeenvolgende jaar ontwikkelen van gedetailleerde verslagen over de CO₂-impact van onze leningen en investeringen, en het opstellen van een uitgebreid rapport over duurzame ontwikkeling, dat u kunt lezen. Verderop in het hoofdstuk vindt u meer informatie over de resultaten hiervan.

Naast deze positieve ontwikkelingen blijft Triodos Bank de uitdagingen aangaan die samenhangen met het grootschalig aanbieden van geld, de voortdurende impact van de toegenomen regelgeving op de kosten en een context met zeer lage rentetarieven.

De lage rentes blijven een neerwaarts effect op de rentemarge van de bank uitoefenen, hoofdzakelijk omdat de groei van toevertrouwde middelen hoger uitvalt dan die van de kredietportefeuille. Als gevolg hiervan is het liquiditeitsoverschot toegenomen en dit is tegen een negatieve rentevoet bij de Europese Centrale Bank (ECB) ondergebracht. Het liquiditeitsoverschot moet tegen een negatieve rentevoet bij de Europese Centrale Bank worden gestald, waardoor Triodos Bank kosten moet maken.

Om het probleem van de dalende marges aan te pakken, zullen we selectiever moeten zijn wat betreft de projecten binnen de sectoren die we financieren en de toewijzing van de leningengroei aan de landen waarin we actief zijn. We gaan ook kritisch kijken naar de producten en diensten die we ontwikkelen en aan onze klanten aanbieden. Onze focus zal liggen op leningen die zowel financiële voordelen als impact opleveren. Wij zijn ons ervan bewust dat het groeipercentage van de leningen hierdoor kan dalen.

Gedurende het hele jaar was onze focus gericht op het aanpakken van de uitdagingen op korte termijn op het gebied van de klimaatcrisis en sociale inclusie, en op het ontwikkelen van impact op de langere termijn die bijdraagt aan de diepgaande transitie die we nodig hebben. Van het financieren van baanbrekende duurzame ondernemingen in heel Europa tot het ontwikkelen van een 'duurzaam financieel lab' in Spanje, dat is geïnspireerd op een soortgelijk initiatief in Nederland, of de Duitse Raad voor Duurzame Financiering - we zijn bezig geld bewust te gebruiken om actuele en toekomstige uitdagingen aan te pakken. Met de aanhoudende wijsheid, ondersteuning en passie van een buitengewone groep toegewijde klanten, investeerders en medewerkers verwachten we direct en krachtig bij te kunnen dragen aan de veranderingen die de wereld dringend nodig heeft.

Uitbraak coronavirus (COVID-19) in 2020

Triodos Bank beschouwt de COVID-19-pandemie als een belangrijke gebeurtenis na afsluiting van de jaarrekening 2019. Wat voor gevolgen deze pandemie heeft voor de bevolking, het bedrijfsleven en de economie als geheel is op dit moment niet te overzien. De gevolgen kunnen echter een neerwaarts effect op onze winstgevendheid hebben. Er zijn maatregelen getroffen om de operationele risico's te beperken. Afhankelijk van de reactie van de autoriteiten en onze eigen beoordeling kunnen aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn.

Vooruitzichten

Het runnen van een bank is steeds veeleisender geworden. Het leveren van producten en diensten van hoge kwaliteit, het voldoen aan steeds hogere wettelijke vereisten, waaronder het effectief uitvoeren van due diligence van klanten en het controleren van transacties, brengt kosten met zich mee in de vorm van tijd en middelen. De stijgende kosten van de voortdurend strengere regelgeving leiden tot uitdagingen en hebben gevolgen voor onze totale winstgevendheid.

Dit roept belangrijke strategische vragen op voor Triodos Bank. We proberen doorlopend deze kosten waar mogelijk te verlagen en de inkomsten uit vergoedingen te verhogen – voornamelijk door uitbreiding van onze activiteiten in Triodos Investment Management. Daarnaast werken we proactief aan de ontwikkeling van ICT- en digitaliseringsoplossingen om de klantervaring te verbeteren en processen effectiever te maken.

Door onze sterke punten als één bank te benutten, het potentieel van onze organisatie en onze missie te ontsluiten en door onze rol als voortrekker op het gebied van verantwoord bankieren te blijven vervullen, verwachten we dat Triodos Bank goede mogelijkheden blijft vinden om positieve veranderingen te genereren.

Zeist, woensdag 18 maart 2020

Raad van Bestuur van Triodos Bank

Peter Blom, Voorzitter
Jellie Banga, Vicevoorzitter
Carla van der Weerd
André Haag

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.

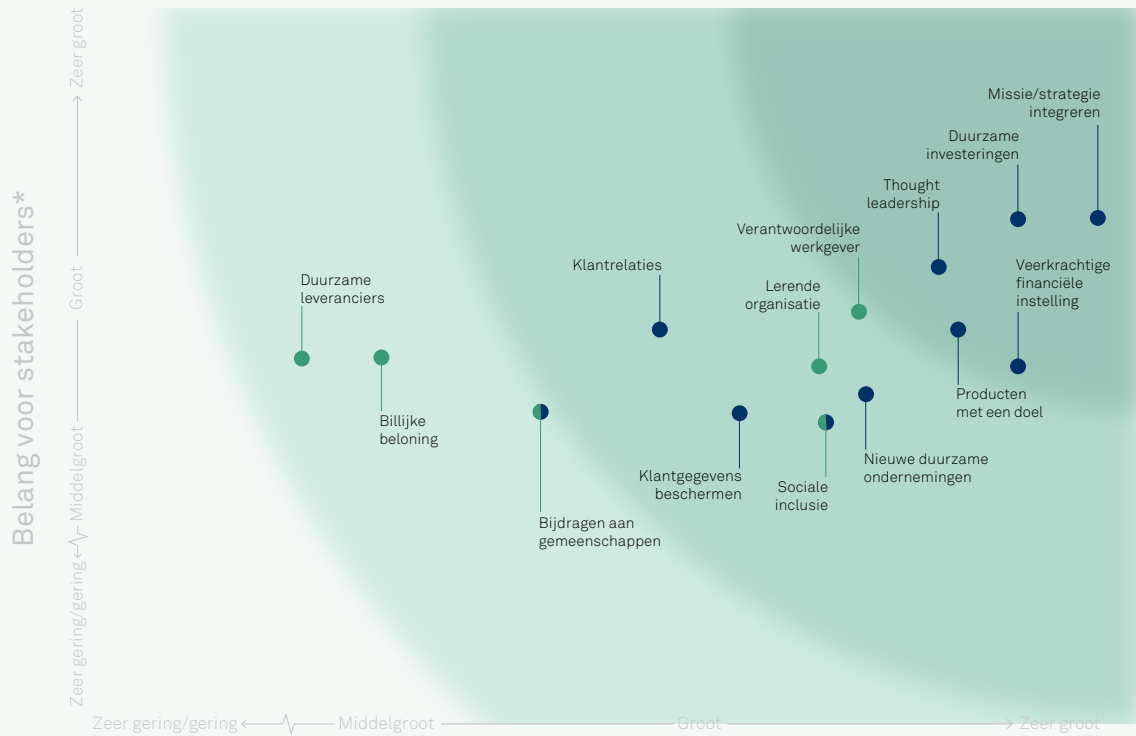
Met hulp van lokale bureaus en met gebruik van openbare bronnen identificeerden wij vervolgens een lijst van 57 potentiële materiële onderwerpen die in de loop van het jaar het meest op de voorgrond traden. Op basis daarvan hebben we de definitieve lijst van materiële onderwerpen opgesteld, met als doel 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 toewijzen 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.

Strategische doelstellingen

Onderstaande tabel geeft een wat meer gedetailleerd overzicht van de belangrijkste strategische doelstellingen van Triodos Bank voor 2019 en de voortgang die ermee is geboekt. Verder biedt de schaal van 'voortgang in één oogopslag' een benadering van de vorderingen per doelstelling gedurende 2019. Deze inschatting is gebaseerd op een professioneel oordeel en de meningen van

medewerkers die inzicht hebben in deze ontwerpen.

Deze tabel wordt gevolgd door de strategische doelstellingen voor 2020. Ook is hier een aantal belangrijke onderwerpen opgenomen uit de materialiteitsanalyse – onderwerpen waar zowel Triodos Bank als onze stakeholders groot belang aan hechten.

Eén bank: vernieuwd, slagvaardig en robuust

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
De klanttevredenheid verbeteren via eenvoudiger en snellere processen, waaronder betere Net Promoter Scores (NPS). De efficiëntie verbeteren door bij de digitalisering van belangrijke gebieden van onze kernactiviteit de manier van zaken doen te herstructureren.	We hebben onze centrale klantenprocessen verder gedigitaliseerd zodat deze volstrekt rechtlijnig en in hogere mate klantgericht zijn en qua ontwerp voldoen aan alle wet- en regelgeving. Naast deze investeringen bouwen we ook voort op onze activiteiten op het vlak van continue procesverbetering, en breiden we deze ook uit. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar het in de organisatie inbedden van end-to-end-sturing inzake de kernprocessen. Daarbij wordt gebruikgemaakt van de 'Lean'-methodiek. Wij verwachten dat deze ontwikkelingen de komende jaren zullen bijdragen aan onze Net Promoter Scores (zie hierna voor meer details).	●●○
Sneller kunnen inspelen op veranderingen in ons bedrijf via behendige werkwijzen: kortere doorlooptijden om de risico's en kansen die zich voordoen aan te pakken.	Vanaf begin 2019 zijn de meeste wijzigingen in de bedrijfsvoering aangestuurd door groepsbrede multidisciplinaire teams. Aan de hand van nieuwe en behendige werkwijzen zijn alternatieven gevonden met betrekking tot specifieke verbeteringspunten. We zijn begonnen met de overgang naar een nieuwe werkwijze op basis van zeven domeinen, die ongeveer 80% van onze algehele wijzigingsportefeuille vertegenwoordigen.	●●○

●●● Gerealiseerd ●●○ Grotendeels gerealiseerd ●○○ Deels gerealiseerd ○○○ Niet gerealiseerd

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
<p>De onderliggende winstgevendheid verbeteren via financiële en commerciële optimalisatie: het genereren van inkomsten verbeteren, sturen op meer winstgevende kredietgroei, kostenneutrale transactiediensten en meer gediversifieerde kapitaal- en financieringsbronnen.</p>	<p>We hebben de potentiële groei in meer winstgevende sectoren tegen het licht gehouden. Er is gezorgd voor gecontroleerde sturing en planning om meer inzicht te krijgen in de winstgevendheid en het gebruik van vermogen. Op groepsniveau hebben wij de afhankelijkheid van rentebaten teruggebracht door de verdeling van de beleggingsfondsen te verbeteren. In Duitsland zijn we begonnen met de verdeling van beleggingsfondsen van derden die voldoen aan onze criteria. Op basis van de hypotheekportefeuille van Triodos Bank Nederland hebben we een Retained Residential Mortgage-Backed Security (ingehouden hypotheeksecuritisatie) opgezet. Met deze structuur kunnen we een flexibelere liquiditeitsfinancieringsstrategie aanhouden.</p>	<p>● ● ○</p>
<p>Duidelijk 'in-control' blijven door minder complexiteit en meer aandacht voor belangrijke risicogebieden.</p>	<p>De 'in-controlverklaring' is ondertekend op zowel businessunit- als groepsniveau. De belangrijkste tekortkomingen in de controle zijn blootgelegd en (gedeeltelijk) ingeperkt. Er zijn aan compliance gerelateerde bestuursverbeteringen geïdentificeerd en doorgevoerd. Met name op het gebied van financiële criminaliteit doen we nu nog meer om dit risico te vermijden. We richten ons op uniforme controles en beter toezicht op de eerstelijnsactiviteiten. Tot slot hebben we onze kernprocessen vereenvoudigd en gestandaardiseerd teneinde de compliancerisico's in te dammen en meer controle te houden.</p>	<p>● ● ○</p>
<p>Medewerkers en het senior management meer mogelijkheden bieden: referentiedata voor 2019 samenstellen zodat in de toekomst een hogere mate van medewerkerstevredenheid met betrekking tot efficiëntie en empowerment kan worden vastgesteld.</p>	<p>Er is een groepsbrede medewerkersenquête uitgevoerd. Een van de uitkomsten daarvan is dat efficiëntie voor veel medewerkers nog altijd een ernstig punt van zorg is. Om dit aan te pakken zijn er diverse projecten opgezet waarbij teams de mogelijkheid krijgen te vernieuwen, aanpassingen door te voeren en waarde te leveren om zo tot een efficiëntere werkwijze te komen. Meer informatie over de medewerkers-enquête vindt u in het Sociaal Jaarverslag.</p>	<p>● ● ●</p>

De Triodos-aanpak meer zichtbaar en beleefbaar maken in producten en diensten: in dialoog gaan met onze klanten; onze gemeenschappen activeren

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
<p>Onze relevantie voor klanten en de samenleving vergroten door onze reeks 'producten met een doel' en focussen op onze belangrijkste impactthema's 'Energie en klimaat', 'Voeding en landbouw' en 'Sociale inclusie'. Hierdoor geven we onze gemeenschappen een beter inzicht in hun individuele en onze collectieve positieve impact.</p>	<p>Als gevolg van de prioriteitsbepaling van verplichte projecten hebben we in 2019 nog geen evaluatie van onze producten en diensten vanuit het oogpunt van onze visie van 'producten met een doel' verricht.</p> <p>Over onze centrale impactthema's hebben we echter visiedocumenten gepubliceerd met betrekking tot 'Energie en klimaat' en 'Voeding en landbouw'. Deze hebben tot doel de relevante inhoud te ondersteunen en aan te scherpen en bieden een richtlijn voor onze commerciële activiteiten alsook een helder referentiepunt voor de beoordeling en ontwikkeling van producten met een doel.</p>	<p>●○○</p>
<p>Onze nieuwe methode voor het beoordelen van impact implementeren in onze kredietportefeuille. Hiermee maken we impact binnen de organisatie, bij onze kredietnemers, spaarklanten en andere stakeholders beter inzichtelijk. We willen alle kredieten, die momenteel jaarlijks worden beoordeeld, aan het eind van het jaar evalueren. Ook zullen we impactresultaten rapporteren en onze CO₂-registratie binnen Triodos Bank verder ontwikkelen en een brede toepassing van deze registratie buiten de bank stimuleren.</p>	<p>We hebben de 'Triodos Impact Prism' ontwikkeld en ingevoerd: dit is een hulpmiddel om op een coherenter manier inzicht te krijgen in impact. De Prism biedt specifieke informatie over de duurzaamheidswaarde van een krediet of belegging en het vermogen ervan om in de toekomst impact te leveren.</p> <p>In het jaarverslag van 2018 hebben we voor het eerst gerapporteerd over de CO₂-footprint van onze kredieten en beleggingen (gepubliceerd in het voorjaar van 2019). Gedurende het jaar hebben we ook de ontwikkeling van CO₂-verantwoording wereldwijd helpen katalyseren: daartoe hebben we een gefinancierd internationaal programma opgezet ter bevordering van een bredere toepassing van CO₂-verantwoording.</p>	<p>●●○</p>

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
De winstgevendheid van onze kernactiviteiten handhaven op een niveau dat tot tevredenheid stemt door gedetailleerde analyse van onze business units, commerciële en financiële optimalisatie.	In 2019 is prioriteit gegeven aan het verwerven van een meer 'granulair' inzicht in de winstgevendheid van onze kredietverleningsactiviteiten in het licht van onze risicobereidheid ten aanzien van kapitaal.	○○○
Binnen de Groep het aandeel vergroten van inkomsten uit tarieven afkomstig van beleggingsfondsdistributie en fondsbeheer.	We zijn bezig met het vergroten onze verkoopcapaciteit met betrekking tot de verkoop en distributie van onze beleggingsfondsen. Tijdens 2019 hebben we uitgebreid naar Duitsland, Italië en Oostenrijk. Wat betreft fondsbeheer hebben we gewerkt aan een overgang van een aanbod van vele verschillende thema's die zijn samengebundeld in een paar fondsen, naar een aanbod van slechts een paar thema's via tal van potentiële oplossingen. Op basis van deze strategische keuze hebben we twee nieuwe fondsen geïntroduceerd.	●●○

●●● Gerealiseerd
 ●●○ Grotendeels gerealiseerd
 ●○○ Deels gerealiseerd
 ○○○ Niet gerealiseerd

Voortrekker op het gebied van verantwoord financieren: een voorbeeldfunctie vervullen; impactvolle financieringsvormen vernieuwen

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
<p>Invloed uitoefenen op de omslag van het financiële systeem naar meer duurzaamheid door belangenbehartiging en dialoog, en door onze rol te vervullen als voortrekker op het gebied van verantwoord financieren om anderen te motiveren.</p>	<p>In diverse landen hebben we ons ingezet voor de bevordering van de banden tussen de financiële sector en maatschappelijke problemen en economische behoeften. In Spanje hebben we deelgenomen aan COP25 en waren wij medeauteur van een sectorbrede verbintenis aan de Overeenkomst van Parijs, die daar is ondertekend.</p> <p>Voor wat betreft de inhoudelijke onderwerpen hebben we een actieve rol gespeeld in het bevorderen van methoden om de impact te meten en openbaar te maken, zoals de TCFD (Taskforce on Climate-related Financial Disclosures), die een kader biedt voor klimaatgerelateerde financiële op risico's gebaseerde beoordelingen. We spelen een leidende rol bij het opzetten van een Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), een methode om de CO₂-beoordeling van beleggingen en kredietverleningsportefeuilles mogelijk te maken (zie de beschrijving hiervan hiervoor). Door deel te nemen aan de ontwikkeling en bevordering van het internationaal gebruik van een taxonomie, hebben wij ons bovendien hard gemaakt voor de ontwikkeling van een vorm waarin sectoren hun klimaatgerelateerde impact kunnen uitdrukken.</p> <p>Tot slot werken we actief met beleidsmakers aan de regels inzake kapitaal in de verordening kapitaalvereisten (CRR II).</p>	<p>●●●</p>

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
<p>Onze impact op lange termijn vergroten en optimaal benutten; door de financiering van nieuwe bedrijfsmodellen te onderzoeken, nieuwe activiteiten te ontwikkelen, op te trekken met derden en/of externe financiers, en nieuwe duurzaamheidsthema's op de agenda te zetten door geldschenkingen.</p> <p>Groepsbrede bedrijfsactiviteiten opzetten en opschalen die aanvullende impact genereren en mogelijk bijdragen aan toekomstige winstgevendheid op lange termijn.</p> <p>Onze externe bewustmaking en bewustwording op systeemniveau ontwikkelen: nieuwe inzichten, externe partners en toekomstgericht denken in onze organisatie opnemen.</p>	<p>In 2019 hebben we een nieuwe businessunit geïntroduceerd, die we hebben gepositioneerd naast Triodos Bank en Triodos Investment Management: Triodos Regenerative Money Centre (TRMC), met een totaal aan beheerde fondsen van bijna EUR 80 miljoen. Het doel ervan is geld uit te lenen, te investeren of te doneren om baanbrekende, transformerende initiatieven mogelijk te maken op vlakken waar om diverse redenen bank- en beleggingsproducten (nog) niet een antwoord kunnen geven.</p>	

 Gerealiseerd
  Grotendeels gerealiseerd
  Deels gerealiseerd
  Niet gerealiseerd

Strategische doelstellingen voor 2020

De in dit jaarverslag genoemde strategische doelstellingen zijn afkomstig uit ons strategisch plan voor 2019-2021. Het is onze bedoeling veranderingen door te voeren en voortgang te boeken op drie niveaus, onze strategische thema's:

- Intern, op het niveau van de organisatie: Eén bank: vernieuwd, slagvaardig en robuust;
- Op het niveau van interacties met onze klanten en stakeholders: De Triodos-aanpak meer zichtbaar en beleefbaar maken in producten en diensten: in dialoog gaan met onze klanten; onze gemeenschappen activeren;
- Wat betreft de invloed die we kunnen uitoefenen op het financiële systeem als zodanig: Voortrekker op het gebied van verantwoord financieren: een voorbeeldfunctie vervullen; impactvolle financieringsvormen vernieuwen.

Binnen deze drie strategische thema's zijn in totaal 10 kerndoelstellingen vastgesteld. Deze worden ondersteund door een reeks initiatieven die voortbouwen op de vorderingen die in 2019 zijn geboekt. De strategische thema's worden hieronder nader toegelicht, evenals de kerndoelstellingen.

Eén bank: vernieuwd, slagvaardig en robuust

Ons bedrijfsmodel verbeteren door als één bank op te treden, de klantervaring te versterken en sneller in te spelen op behoeften van klanten via uniforme, digitaal ondersteunde processen. Hiermee kunnen we een grote stap vooruitzetten op het vlak van efficiëntie en controle.

Voor dit thema hebben we onderstaande vier kerndoelstellingen geformuleerd:

- Verbetering van ons bedrijfsmodel, met onder meer een intensievere sturing op winstgevende kredietgroei en minder afhankelijkheid van rente door het accent te verleggen naar fee-inkomsten;
- Operationele optimalisatie, door bijvoorbeeld initiatieven rond de klantervaring te combineren met efficiencyverbetering en eisen inzake Know-Your-Customer;

- Financiële optimalisatie door onze liquiditeits- en vermogenspositie optimaal af te stellen;
- Risicomanagement verbeteren door de complexiteit te verminderen in combinatie met een integrale, bredere aanpak van risico's.

De Triodos-aanpak meer zichtbaar en beleefbaar maken in producten en diensten: in dialoog gaan met onze klanten; onze gemeenschappen activeren

Onze aanpak meer zichtbaar maken in producten en diensten voor klanten door ze duidelijker te verbinden aan impact, zodat klanten en gemeenschappen actie kunnen ondernemen om deze impact te realiseren. De referentie worden als platform voor duurzame financiering door niet alleen onze eigen 'producten met een doel' en impactvolle beleggingsoplossingen aan te bieden, maar ook zorgvuldig geselecteerde producten van andere aanbieders.

De drie kerndoelstellingen die we hebben geformuleerd zijn:

- Uitgroeien tot een referentieplatform voor duurzame financiering om onze relevantie te vergroten, door bijvoorbeeld klanten relevante, bruikbare informatie te verschaffen over onze impactthema's 'Energie en klimaat', 'Voeding en landbouw' en 'Sociale inclusie';
- De Triodos-aanpak via producten meer zichtbaar en beleefbaar maken om onze relevantie en eigenheid te versterken, onder meer door het introduceren van derdenfondsen naast onze beleggingsfondsen;
- Een veerkrachtiger en meer dynamisch personeelsbestand opbouwen, door onder meer een cultuur van daadwerkelijke verandering te blijven versterken, waarbij de vereiste vaardigheden binnen de hele organisatie verankerd zijn en worden opgenomen in de leiderschapsontwikkeling.

Voortrekker op het gebied van verantwoord financieren: een voorbeeldfunctie vervullen; impactvolle financieringsvormen vernieuwen

Een leidende rol opeisen in de omslag van het financiële systeem, van nichespeler uitgroeien tot voortrekker.

In het kader van dit thema hebben we volgende drie kerndoelstellingen geformuleerd:

- Lokale en vernieuwende initiatieven stimuleren die in de toekomst commercieel haalbare bedrijfsmodellen kunnen worden;
- Het Triodos Regenerative Money Centre inzetten als hub om onze impact te versterken door vernieuwende en baanbrekende initiatieven te ondersteunen;
- Een actieve rol vervullen in het financieren van verandering door actief en zichtbaar deel te nemen aan het publieke debat om invloed uit te oefenen op de omslag van het financiële systeem.

Impact en financiële resultaten

Hieronder volgen de belangrijkste resultaten die in 2019 zijn gerealiseerd, en wordt gedetailleerde informatie gegeven over de divisies, producten en diensten van Triodos Bank, de algehele impact daarvan en de vooruitzichten voor de komende jaren. Omdat de waardegedreven missie van Triodos Bank geïntegreerd is in de strategie van de bank, hebben deze resultaten betrekking op zowel financiële als niet-financiële prestaties. Doel van de onderstaande informatie is om inzicht te bieden in de mate waarin onze missie en strategische doelstellingen in 2019 in de praktijk zijn gerealiseerd.

In 2019 heeft Triodos Bank besloten een geavanceerdere aanpak van de effectieve-rentemethode te hanteren. De nieuwe aanpak is met terugwerkende kracht toegepast en heeft geleid tot wijzigingen in de eerdere cijfers voor 2018. In het hoofdstuk “Algemene grondslagen voor waardering van activa en passiva en resultaatbepaling” worden de gevolgen voor de cijfers nader omschreven en gekwantificeerd.

Geconsolideerde jaarcijfers

In 2019 zijn de inkomsten van Triodos Bank gestegen met 12% tot EUR 292 miljoen (2018: EUR 261 miljoen). Deze hogere opbrengsten zijn gerealiseerd ondanks een lagere rentestand. Aan dit cijfer droeg Triodos Investment Management een bedrag van EUR 51 miljoen bij (2018: EUR 39 miljoen) inclusief het eenmalige positieve effect van de verkoop van een deelneming die extra fee-inkomsten van netto EUR 5,4 miljoen genereerde. In 2019 bedroegen de provisiebaten 36% (2018: 33%) van de totale inkomsten. Dit was in lijn met de verwachtingen.

Het balanstotaal van Triodos Bank steeg met 11% tot EUR 12,1 miljard dankzij een gestage groei van de toevertrouwde middelen en de kredietverlening en nieuw kapitaal dat afgelopen jaar bij alle bankinstellingen is aangetrokken. Er was uitgegaan van een groei van tussen de 5 en 10%.

Het aantal klanten van Triodos Bank steeg met 1% naar een totaal van 721.000 klanten. In 2019 hebben we de definitie van klanten aangepast, met als gevolg een reductie van het aantal gerapporteerde klanten in Spanje. Het liquiditeitsoverschot heeft het afgelopen jaar tot minder marketinguitgaven geleid. Dit, samen met verdere inspanningen om de gegevenskwaliteit te verbeteren, heeft geresulteerd in een lagere groei van het aantal nieuwe klanten.

De voortdurende groei van de kredieten, toevertrouwde middelen en het eigen vermogen, toont aan dat onze waardegedreven benadering van bankieren, ondanks de lage rentes en rendementen, weerklank blijft vinden bij mensen en ondernemingen, die een bewustere keuze willen maken met welke bank ze in zee gaan en die willen dat hun geld op een duurzame manier bijdraagt aan de economie.

De bedrijfslasten stegen afgelopen jaar met 11% tot EUR 235 miljoen (2018: EUR 212 miljoen). Dit komt voornamelijk door de toename van het aantal medewerkers dat wordt ingezet voor zaken op het gebied van Customer Due Diligence (CDD) en Anti-Money Laundering (AML), en ICT-gerelateerde investeringen. Het herstelplan, dat is opgesteld om in te spelen op de formele instructie van DNB van 6 maart 2019, ligt op schema. De medewerkerskosten, die deels met deze inspanningen samenhangen, stegen met 11% tot EUR 134 miljoen (2018: EUR 121 miljoen) door een toename van het aantal fte's, vooral onder invloed van investeringen in ICT en in naleving van nieuwe en bestaande regelgeving. De ICT-kosten zijn gericht op het optimaliseren en standaardiseren van ons bedrijfsmodel. Ook is er een voorziening getroffen in verband met ons besluit in Frankrijk geen kantoor te vestigen. Daarnaast bleven

de kosten voor externe adviseurs en de accountant hoog met in totaal EUR 10 miljoen (2018: EUR 11 miljoen). voornamelijk als gevolg van een aantal strategische projecten, waaronder de Brexit en de overgang naar een nieuwe standaard voor financiële verslaglegging van de Nederlandse GAAP naar IFRS. Deze overgang wordt later in dit hoofdstuk behandeld. Regelgevingskosten als gevolg van externe factoren, zoals het depositogarantiestelsel, bankbelasting en afwikkelingskosten bedroegen EUR 14,4 miljoen (2018: EUR 12,1 miljoen).

Triodos Bank heeft tevens haar beheersmaatregelen bijgewerkt en zal deze blijven verbeteren. Het kader van beheersmaatregelen is nu toegerust op de implementatie van veranderende voorschriften en de aangescherpte toezichtsvereisten. In het kader van de Brexit waren aanzienlijke investeringen nodig om een Britse bankvergunning te verkrijgen, waarbij de totale geraamde kosten de afgelopen drie jaar meer dan EUR 6 miljoen bedroegen. Strategische investeringen in de ontwikkeling van de onderneming, zoals ontwikkelingen in het kader van ons aanbod van maatschappelijk verantwoord beleggen, hebben in 2019 eveneens gezorgd voor een verdere groei van de kosten.

De kosten-baten verhouding kwam uit op 80% (2018: 81%). Door een combinatie van kosten voor medewerkers, governance en IT bleef deze verhouding daarmee, ondanks voortdurende efficiencyverbeteringen in de bedrijfsvoering, op een vergelijkbaar niveau als vorig jaar. De regelgevingsdruk, kosten van het depositogarantiestelsel, activiteiten ter bestrijding van witwassen, het oprichten van een dochteronderneming in het VK ter voorbereiding op de Brexit, de overgang naar een nieuwe standaard voor financiële verslaglegging en hogere belastingen in bepaalde landen stonden een lager groeitempo van de kosten eveneens in de weg.

Het verbeteren van de efficiëntie blijft een centraal aandachtspunt voor de bank. Vooral in dit verband verheugt het ons dat we over het boekjaar een redelijk rendement op het eigen vermogen (RoE) hebben weten te bereiken, zoals hierna gespecificeerd.

Het bedrijfsresultaat vóór belastingen, toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille en waardeveranderingen van deelnemingen steeg tot EUR 57,5 miljoen (2018: EUR 49,0 miljoen). De toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille en overige vorderingen nam licht toe naar EUR 3,9 miljoen (2018: EUR 3,5 miljoen). Dit komt overeen met 0,05% van de gemiddelde kredietportefeuille (2018: 0,05%). Deze relatief lage historische voorzieningenratio is het gevolg van zowel een voorzichtige aanpak als de algehele conjunctuur.

De nettowinst is EUR 38,8 miljoen, een toename met 12% (2018: EUR 34,7 miljoen). Dit is hoofdzakelijk te danken aan de leningengroei en de groei van fondsen in beheer, en omvat de bijdrage van enkele eenmalige posten. Triodos Bank realiseerde in 2019 een rendement op het eigen vermogen (RoE) van 3,4% (2018: 3,3%). Dit was in lijn met de verwachtingen.

In het licht van de bredere context van onze activiteiten is de doelstelling op middellange termijn bijgesteld tot een rendement op het eigen vermogen van Triodos Bank van 3 à 5% in de huidige omstandigheden van de Europese financiële sector. Deze doelstelling is een realistisch langetermijngemiddelde voor het type bankactiviteiten dat Triodos Bank verricht.

Triodos Bank blijft werken aan een betere winstgevendheid.

We kiezen ervoor om een relatief hoog eigen vermogen met een sterke kapitaalratio en een aanzienlijk liquiditeitsoverschot aan te houden, wat zorgt voor extra neerwaartse druk op het rendement op het eigen vermogen.

De winst per aandeel, berekend op basis van het gemiddeld aantal uitstaande aandelen gedurende het boekjaar, bedroeg EUR 2,78 (2018: EUR 2,69), een toename met 3%. De winst staat ter beschikking van de aandeelhouders.

Triodos Bank stelt voor een dividend uit te keren van EUR 1,35 per aandeel (2018: EUR 1,95). De uitkeringsratio (het percentage van de winst dat als dividend wordt uitgekeerd) bedraagt daarmee 50%. Ons beleid is om een uitkeringsratio van 50 à 70% te hebben.

Triodos Bank heeft een stijging van haar eigen vermogen met EUR 54 miljoen gerealiseerd dankzij de uitgifte gedurende het hele afgelopen jaar van nieuwe certificaten van aandelen, met name gericht op particuliere beleggers, in Nederland, België, Spanje en Duitsland.

Na onderzoek van de juridische en financiële gevolgen van het oprichten van een nieuwe Britse dochteronderneming werd duidelijk dat het beheren van certificaten van aandelen in het VK aanzienlijk complexer en duurder zou uitvallen. Daarom heeft Triodos Bank UK de verkoop van nieuwe certificaten van aandelen aan Britse ingezetenen tegen haar zin stopgezet, inclusief de uitgifte van nieuwe certificaten van aandelen in het kader van de stockdividendregeling.

Het aantal certificaathouders is in 2019 over het algemeen gestegen. De groei was voldoende om aan de kapitaaleisen te voldoen. Het aantal certificaathouders steeg van 42.416 naar 44.401. Het eigen vermogen steeg met 8% van EUR 1.112 miljoen naar EUR 1.200 miljoen. Dit is inclusief de netto stijging van het eigen vermogen door de uitgifte van nieuwe certificaten en de niet uitgekeerde nettowinst. Gelet op de toenemende groei van Triodos Bank, de internationalisering en in lijn met de ontwikkelingen op het gebied van verslaggeving in de banksector, heeft Triodos Bank besloten haar standaard voor financiële verslaggeving met ingang van 1 januari 2020 te veranderen van de in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving (GAAP) in IFRS.

De prijs van de certificaten van aandelen van Triodos Bank (de uitgifteprijs) is gebaseerd op een financieel model dat de berekende intrinsieke waarde van Triodos Bank (de IW) deelt door het aantal certificaten van aandelen (de IW per certificaat van

aandeel). Dit betekent dat per 1 januari 2020 de intrinsieke waarde (IW) van Triodos Bank wordt berekend overeenkomstig IFRS. Triodos Bank heeft besloten dat de uitgifteprijs die op grond van de Nederlandse GAAP is berekend al in 2019 moest worden bijgesteld voor het geraamde effect dat IFRS op de IW van Triodos Bank zou hebben en, als gevolg daarvan, op de uitgifteprijs per de datum van het meest recent gepubliceerde prospectus op dat moment. Vandaar dat de aan- en verkoop van certificaten van aandelen werd opgeschort van 4 juni naar 3 juli 2019. Dit gebeurde om van de Nederlandse toezichthouder goedkeuring voor het nieuwe prospectus te verkrijgen en om de nieuwe uitgifteprijs te berekenen, rekening houdend met het geraamde effect van de voorgenomen overgang naar de standaard voor financiële verslaggeving IFRS.

De uitgifteprijs op grond van de Nederlandse GAAP, gecorrigeerd voor het geraamd IFRS-effect, werd op 3 juli 2019 in lijn met het nieuwe prospectus vastgesteld op EUR 82. Dit was EUR 1,00 lager dan toen de handel op 4 juni 2019 werd opgeschort. De intrinsieke waarde per certificaat bedroeg per jaareinde 2019 EUR 83. Door wijzigingen in verslaggevingsgrondslagen op grond van de Nederlandse GAAP, is de vergelijkende intrinsieke waarde op 31 december 2018 bijgesteld van EUR 84 naar EUR 82 conform de nieuwe verslaggevingsgrondslagen.

Eind 2019 bedroegen de totale kapitaalratio en de Common Equity Tier 1-ratio beide 17,9% (2018: 17,5%). Triodos Bank streeft naar een Common Equity Tier 1-ratio van ten minste 16% in het huidige regelgevingslandschap.

Divisies en resultaten van Triodos Bank

De activiteiten van Triodos Bank zijn onderverdeeld in de divisie Retail en Business Banking en de divisie Triodos Investment Management. Hieronder geven we een overzicht van de activiteiten binnen beide onderdelen, inclusief een korte omschrijving van de aard van de activiteiten, de belangrijkste subsectoren en de resultaten daarvan in 2019.

Tot slot kijken we naar de vooruitzichten voor de toekomst.

- Retail en Business Banking, inclusief Private Banking, was in 2019 goed voor 69% van de nettowinst van Triodos Bank (2018: 83%)
- Triodos Investment Management, dat ook Investment Advisory Services omvat, was goed voor 31% (2018: 17%) van de nettowinst van Triodos Bank.

Daarnaast trekt Stichting Triodos Foundation schenkgeld aan van haar klanten en doneert dit aan initiatieven die aansluiten op de kernthema's van Triodos Bank. In 2019 werd Stichting Triodos Foundation onderdeel van het nieuwe Triodos Regenerative Money Centre. Soortgelijke stichtingen zijn al enige tijd in België, het VK en Spanje actief en worden niet door het Triodos Regenerative Money Centre beheerd.

Triodos Bank biedt beleggers en spaarders producten en diensten aan en gebruikt de verdiensten daarvan om nieuwe en bestaande ondernemingen te financieren. De nadruk ligt daarbij op ondernemers die bijdragen aan het verbeteren van het milieu of toegevoegde waarde leveren op sociaal of cultureel gebied. Deze producten en diensten worden nader beschreven in het onderstaande.

Europees netwerk (Retail en Business Banking)

De waardegedreven financiële diensten van Triodos Bank bereiken honderdduizenden zakelijke en particuliere klanten in heel Europa, waardoor de schaal en impact van duurzaam bankieren groeien. Onze klanten en medewerkers worden verbonden door de waarden van Triodos Bank, maar toch zijn er belangrijke verschillen tussen de landen waarin wij actief zijn. Zo zijn er opmerkelijke verschillen op het gebied van regelgeving, fiscale faciliteiten en het duurzaamheidsbeleid van overheden. Ook lokale cultuurverschillen binnen en tussen de landen kunnen van invloed zijn op hoe Triodos Bank haar activiteiten benadert.

Ook in 2019 hebben onze retailactiviteiten een verdere ontwikkeling doorgemaakt doordat mensen en duurzame ondernemingen ervoor blijven kiezen om met Triodos Bank samen te werken.

In lijn met de positieve verwachtingen droegen onze Nederlandse, Britse, Spaanse en Belgische vestigingen bij aan de winstgevendheid van de Groep. De Spaanse vestiging heeft in 2019 de weg omhoog gevonden en droeg wederom bij aan de winstgevendheid van de Groep. De Duitse vestiging heeft in 2019 verdere vooruitgang geboekt en staat op het punt een positieve bijdrage aan de winstgevendheid van de Groep te leveren. In het VK is de overgang van onze vestiging naar dochteronderneming het afgelopen jaar soepel verlopen. Daarnaast heeft Triodos Investment Management een aanzienlijke bijdrage aan de Groep geleverd. Dit wordt hieronder nader uiteengezet.

Triodos Bank in Frankrijk

In december 2019 maakte Triodos Bank haar besluit bekend om in Frankrijk geen bankvestiging te openen. Een klimaat van aanhoudend lage rente en aangescherpte regelgeving zal in Frankrijk en de rest van Europa naar verwachting nog geruime tijd aanhouden. Daarom heeft Triodos Bank besloten af te zien van de forse investering die nodig is om een bankvestiging in Frankrijk te openen. Na overleg met de betreffende vertegenwoordigende instanties is in januari 2020 besloten het agentschap in Parijs te sluiten.

Triodos Regenerative Money Centre

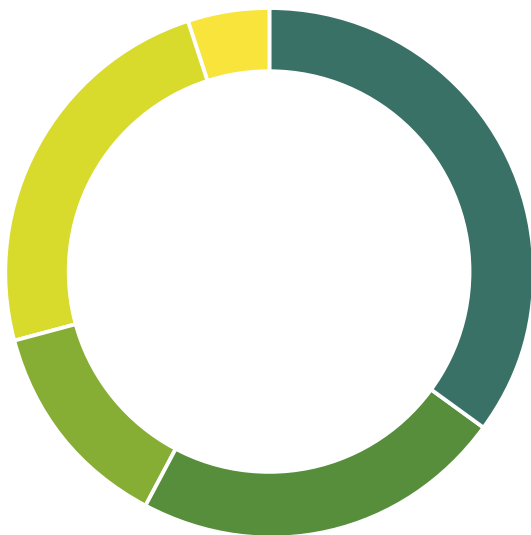
In 2019 is de nieuwe business unit Triodos Regenerative Money Centre (TRMC) opgericht. Voornaamste doel van de nieuwe business unit is het beheren van niet-geconsolideerde vestigingen die geld uitlenen, investeren of doneren om baanbrekende, transformerende initiatieven mogelijk te maken. Om echte verandering te financieren is het nodig zowel meer samengestelde financieringsproducten (al dan niet met een hoger risico) als schenkgeld (of donaties) te ontwikkelen. Door onze bedrijfscultuur en missie nemen we als

Triodos Bank een sterke, geloofwaardige positie in om onze langetermijnvisie van bewust omgaan met geld op dit nieuwe terrein invulling te geven. Het "Triodos Regenerative Money Centre" is op 1 april 2019 van start gegaan. De naam 'Regenerative Money Centre' hebben we gekozen omdat we ons willen concentreren op bewust omgaan met geld dat 'regeneert'.

De visie van 'Regenerative Money' is niet nieuw binnen Triodos Bank. We willen dit echter een nieuwe impuls en krachtigere focus geven door verschillende bestaande activiteiten te combineren en door verhalen te vertellen over de verschillende eigenschappen van geld die deze onderscheidende aanpak onderstrepen.

Kredieten

Uitstaande kredieten per sector in 2019



■ Milieu	35%
■ Sociaal	23%
■ Cultuur	13%
■ Hypotheken voor duurzame woningen	24%
■ Gemeenten	5%

De groei in kwaliteit en omvang van de kredietportefeuille is een belangrijke maatstaf voor de bijdrage die Triodos Bank levert aan de verduurzaming van de economie. Triodos Bank is uitsluitend actief in duurzame sectoren en de ondernemingen en projecten die Triodos Bank financiert, dragen bij aan het realiseren van haar missie (zie hieronder).

Om te waarborgen dat Triodos Bank alleen duurzame ondernemingen financiert, worden potentiële kredietnemers beoordeeld op de toegevoegde waarde die zij op dat vlak creëren. Vervolgens wordt beoordeeld of de investering waarvoor het krediet wordt aangevraagd commercieel haalbaar is en of de kredietaanvraag bancair verantwoord is. De criteria die Triodos Bank hanteert voor de beoordeling van ondernemingen zijn te vinden op www.triodos.com. Triodos Bank concentreert zich op de sectoren waarin we inmiddels een aanzienlijke expertise hebben opgebouwd, en waarin we verdere groei, diversificatie en innovatie verwachten.

Milieu 35% (2018: 40%)

Deze sector omvat projecten op het gebied van duurzame energie (zoals wind- en zonne-energie, waterkracht, warmte- en koudeopslag) en energiebesparingsprojecten. De sector omvat ook initiatieven binnen de biologische landbouw. Daarbij gaat het om bedrijven in de hele keten: van boeren tot productverwerkers, en van groothandels-ondernemingen tot natuurvoedingswinkels. Ook milieutechnologie is in deze sector vertegenwoordigd (zoals kringloopbedrijven en natuurbehoudprojecten).

Sociaal 23% (2018: 23%)

Deze sector omvat kredietverlening aan ambachtelijke bedrijven, non-profit organisaties, innovatieve ondernemingen en dienstverleners met duidelijke sociale doelstellingen, zoals sociale woningbouw, fairtrade-ondernemingen, organisaties die de integratie bevorderen van mensen met een handicap of voor wie sociale uitsluiting dreigt, en zorginstellingen.

Cultuur 13% (2018: 13%)

Deze sector omvat kredietverlening aan onderwijsinstellingen, meditatiecentra, religieuze en levensbeschouwelijke groeperingen, culturele centra en organisaties en kunstenaars.

Hypotheeken voor duurzame woningen 24% (2018: 21%)

De particuliere sector van de kredietportefeuille bestaat grotendeels uit hypotheeken voor duurzame woningen, inclusief een klein aantal kredieten aan particulieren en debetsaldi op betaalrekeningen.

Gemeenten 5% (2018: 3%)

Het resterende deel van de kredietportefeuille bestaat grotendeels uit een beperkt aantal kortlopende kredieten aan gemeenten. Kredieten met een beleggingskarakter verleend aan de publieke sector zijn conform de financiële verslaggevingsregels opgenomen in de kredietportefeuille.

Totaal kredieten

De bovengenoemde kredietsectoren zijn de belangrijkste sectoren waar Triodos Bank bij betrokken is. Deze sectoren worden deels door zowel Triodos Bank als door de Triodos beleggingsfondsen gefinancierd (zie 'Triodos Investment Management').

Triodos Bank streeft ernaar om 75% tot 85% van de haar toevertrouwde middelen uit te lenen aan duurzame projecten. De groei van de kredietportefeuille bedroeg in totaal EUR 939 miljoen (+13%). Dit omvat de groei van de hypotheekportefeuille voor woningen met EUR 472 miljoen (+31%). De groei in de kredietverlening aan bedrijven bleef beperkt tot 6% (2018: 13%). De lage rente heeft sommige klanten ertoe aangemoedigd hun leningen tegen lagere tarieven te herfinancieren en hun kredietfaciliteiten eerder dan gepland af te lossen. Beide trends hebben zich in 2019 doorgezet en oefenen een neerwaartse druk op rentemarges uit. De toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille en overige vorderingen nam licht toe naar EUR 3,9 miljoen (2018: EUR 3,5 miljoen). Dit komt overeen met 0,05% van de gemiddelde kredietportefeuille (2018: 0,05%). Deze relatief lage historische

voorzieningenratio is het gevolg van zowel een voorzichtige aanpak als de relatief positieve economische omstandigheden in 2019. De totale kredietportefeuille, als percentage van het totale bedrag aan toevertrouwde middelen, bedroeg in 2019 77% (2018: 76%).

De concurrentie tussen banken op de kredietmarkt was hevig in 2019. Reguliere banken zien duurzaamheid steeds vaker als ondernemingskans, waarbij ze scherp met elkaar concurreren om te profiteren van de kredietverleningsmogelijkheden.

Toevertrouwde middelen

Steeds meer mensen vertrouwen hun geld toe aan Triodos Bank en beleggen bij ons omdat ze bewust omgaan met hun geld en een positieve verandering tot stand willen brengen. Dit weerspiegelt een bredere trend in de samenleving en een toenemende belangstelling voor duurzaamheid in het algemeen en duurzame financiering in het bijzonder. De toevertrouwde middelen, waaronder spaartegoeden, stellen Triodos Bank in staat ondernemingen en organisaties te financieren met een meerwaarde voor mensen, het milieu en de cultuur.

De vestigingen van Triodos Bank kennen een gevarieerd aanbod van duurzame financiële producten en diensten conform onze strategische doelstelling om onze klanten te laten deelnemen aan de overgang naar duurzame financiering.

Gedurende het boekjaar hebben we op basis van de Net Promoter Score (NPS) gedetailleerd onderzoek verricht naar onze retail- en zakelijke klanten. Deze techniek wordt in de industrie regelmatig gebruikt om de klanttevredenheid in kaart te brengen. Daarbij wordt klanten gevraagd of ze Triodos Bank zouden aanbevelen aan een vriend of een collega.

De NPS-score van Triodos Bank voor de gehele retailgroep bedraagt 28 (2018: 25). Dit cijfer is een algehele NPS op basis van alle indicatoren. Onze NPS-score is veel beter dan het gemiddelde voor grote banken. Het vergelijkbare cijfer voor zakelijke

klanten bedroeg 12 (2018: 20). Uit het onderzoek bleek dat de beginselen van Triodos Bank als duurzame bank de voornaamste reden vormden om de bank aan te bevelen. De daling van de NPS-score voor zakelijke klanten is vooral het gevolg van het beeld dat bankieren bij Triodos Bank kosten met zich meebrengt. De gedetailleerde resultaten worden inmiddels als kernprestatie-indicator gebruikt, zodat Triodos Bank de mening van haar klanten voortdurend kan meten en daar meer zicht op krijgt.

Dit alles heeft geleid tot verdere groei in alle landen waar Triodos Bank actief is, mede dankzij een betere profilering, efficiëntere en meer klantvriendelijke processen voor het openen van rekeningen, en een markt waarin men openstaat voor bewuster omgaan met geld.

Triodos Bank biedt spaarders in een aantal landen de mogelijkheid om een deel van de rente die zij ontvangen te schenken aan een goed doel. Jaarlijks worden vele maatschappelijke organisaties op deze manier ondersteund. In 2019 ontvingen 290 organisaties (2018: 269) op deze manier in totaal een bedrag aan schenkingen van EUR 62 duizend (2018: EUR 61 duizend). Het klimaat van lage rentes en lage rente op spaarrekeningen maakt het voor klanten moeilijk en soms zelfs onmogelijk om een deel van de rente die zij ontvangen, te doneren.

Vooruitzichten voor Retail en Business Banking

Triodos Bank verwacht dat haar bankbalans een meer bescheiden groei zal vertonen, waarbij we een stabiele verhouding tussen kredieten en toevertrouwde middelen zullen aanhouden en de ambitie hebben om de fee-inkomsten te vergroten door de activiteiten van Triodos Investment een extra impuls te geven.

De bank wil zich richten op impact, winstgevendheid en diversificatie van haar kredietportefeuille. In die context willen we ons extra inspannen om kredieten te identificeren voor bedrijven die in hun sector een voortrekkersrol vervullen, ofwel de ondernemers die de duurzame industrieën van de toekomst ontwikkelen. We blijven ons gesteld zien voor een

grote uitdaging met lage rentes en stijgende regelgevingskosten. Dat neemt niet weg dat er voor Triodos Bank goede mogelijkheden liggen als voortrekker op het gebied van verantwoord financieren. Met een gecontroleerde groeiestrategie beogen we een zo groot mogelijke impact en stabiele winst te genereren.

Triodos Investment Management

Beleggingen vinden plaats via beleggingsfondsen of beleggingsinstellingen die worden beheerd door Triodos Investment Management, een 100%-dochteronderneming van Triodos Bank.

Triodos Investment Management is verantwoordelijk voor zestien fondsen, die bedoeld zijn voor zowel particuliere als professionele beleggers. De beleggingsfondsen van Triodos beleggen in duurzame thema's zoals microfinanciering, levensmiddelen en landbouw, energie en klimaat, of in beursgenoteerde ondernemingen die wezenlijk bijdragen aan de transitie naar een duurzame samenleving. De beleggingsfondsen publiceren elk hun eigen jaarverslag en de meeste fondsen hebben elk een eigen Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Ontwikkelingen in 2019

De beleggingsmarkt stond in 2019 in het teken van twee opmerkelijke succesverhalen: de grote vermogensbeheerders zagen hun beheerd vermogen nog verder groeien, en impactbeleggen speelde als succesvolle nichestrategie in op de toenemende vraag van beleggers om met beleggen een positieve impact te realiseren. Triodos Investment Management heeft duidelijk van deze gunstige ontwikkeling geprofiteerd en realiseerde een groei van het beheerd vermogen van in totaal 18% (2018: 21%) naar EUR 5,0 miljard. Dit betekent een aanzienlijke groei, ondanks een daling van het beheerd vermogen van EUR 102 miljoen in verband met het beëindigen van de activiteiten van Triodos Vastgoedfonds. De netto instroom van middelen bedroeg 11%. Door bewegingen op de aandelenmarkt wonnen de beleggingsfondsen in 2019 in totaal 8% aan waarde.

Ook voor Triodos Investment Management was 2019 een bijzonder winstgevend jaar. De verkoop van een deelneming in Centenary Bank in Oeganda leverde extra fee-inkomsten op en had een belangrijk eenmalig positief effect van EUR 5,4 miljoen op de nettowinst.

In 2019 concentreerde Triodos Investment Management zich vooral op het uitvoeren van haar strategie, met name op het realiseren van haar strategische doelstelling om de vermogensbeheerder bij uitstek te zijn voor beleggers die een portefeuille van impactbeleggingen willen opbouwen. Daardoor blijft Triodos Investment Management concurrerend in een extern klimaat dat steeds veeleisender wordt, en tegelijk vasthouden aan haar doel om een positieve impact te realiseren. Om deze ambitie waar te maken heeft Triodos Investment Management een gericht bedrijfsontwikkelingsproces ontwikkeld, een hoofd Productontwikkeling benoemd en haar focus op het oplossen van beleggersproblemen versterkt.

Daarnaast heeft Triodos Investment Management haar activiteiten in bestaande en nieuwe markten uitgebreid, zoals een grotere aanwezigheid en verkoopcapaciteit in België, Duitsland en Italië. Ook heeft Triodos Investment Management twee nieuwe Impact Mixed Funds geïntroduceerd, als aanvulling op de reeks profielfondsen die beleggen in beurgenoteerde aandelen en obligaties.

2019 was ook een jaar van verandering, zowel vanuit bestuurlijk als operationeel oogpunt.

Allereerst nam Jacco Minnaar per 1 januari 2019 de rol van voorzitter van de Management Raad op zich en trad daarmee in de voetsporen van Marilou van Golstein Brouwers, die Triodos Investment Management per 1 april 2019 heeft verlaten.

Een andere belangrijke ontwikkeling in 2019 betrof het proces om de activiteiten van Triodos Vastgoedfonds stop te zetten. Tijdens de buitengewone algemene vergadering van aandeelhouders van 17 december 2018 stemden de aandeelhouders in

het fonds in met het voorstel van het bestuur om de activiteiten van het fonds te beëindigen. In het derde kwartaal van 2019 heeft Triodos Investment Management de portefeuille van Triodos Vastgoedfonds verkocht en de aandeelhouders van het fonds tussentijds een aanzienlijk bedrag uitgekeerd. Begin 2020 werden de activiteiten van het fonds, waaronder een eindbetaling aan aandeelhouders, definitief beëindigd.

Tot slot vond er ook een belangrijke verandering plaats voor Triodos Renewables Europe Fund en Triodos Organic Growth Fund. Beide fondsen waren aanvankelijk in Luxemburg gevestigd en werden het afgelopen jaar naar Nederland overgebracht. Hoewel de fondsen ongewijzigd blijven, was voor de overplaatsing toestemming van de aandeelhouders van het fonds nodig. Een ruime meerderheid van de aandeelhouders koos voor overplaatsing naar Nederland en blijft beleggen in de fondsen.

Vooruitzichten voor Triodos Investment Management

Triodos Investment Management zal blijven voortbouwen op haar 25 jaar ervaring in het bijeenbrengen van waarden, visie en financieel rendement op de investeringen. Zo kan worden bijgedragen aan de Europese vraag naar waardegedreven beleggingsoplossingen, die zo cruciaal zijn voor de transitie naar een duurzamere samenleving. Op basis van haar fondsen probeert Triodos Investment Management haar impact op belangrijke vlakken die betrekking hebben op de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN te vergroten.

De strategie van Triodos Investment Management zal zich in 2020 blijven richten op particuliere beleggers via distributeurs, vermogende particulieren, 'family offices' en (semi) institutionele beleggers. Gezien het feit dat institutionele beleggers steeds vaker op zoek zijn naar beleggingsmogelijkheden die een positieve impact hebben, zal Triodos Investment Management zich in 2020 verder concentreren op impactvolle beleggingsmandaten. En in het kader van de ambitie

om de impact op de samenleving verder uit te breiden, zal Triodos Investment Management haar internationale distributiestrategie verbreden door nieuwe Europese markten aan haar netwerk toe te voegen, bijvoorbeeld in Scandinavië.

Triodos Investment Management zal blijven streven naar verdere ontwikkeling en groei door zowel het uitbreiden en verder ontwikkelen van de bestaande fondsen als het creëren van nieuw impactvolle beleggingsproducten.

De impact van onze financiering

Het is bekend dat impactfinanciering een positief verschil kan maken in de levens van mensen. Het kan bijdragen aan vooruitgang ten aanzien van thema's die van belang zijn voor de samenleving. Ook hebben we gezien hoe in de juiste context financiering voor visionaire ondernemers met innovatieve bedrijfsmodellen echt transformerend kan zijn.

Impact kan een verandering in positieve of negatieve zin voor de mens of de aarde betekenen. Dat neemt niet weg dat we impactfinanciering positief en specifiek omschrijven als het inzetten van geld op een manier die op de lange termijn voordeel oplevert voor mens en milieu. En we streven naar een zo groot mogelijke impact door uitsluitend duurzame ondernemingen te financieren en ondernemingen die overschakelen op een duurzame aanpak. Daardoor levert impactfinanciering stakeholders niet alleen een eerlijk financieel rendement op, maar ook een niet-financieel rendement. Met de tijd willen wij ons inzicht – en dat van onze stakeholders – in impact en de vele dimensies daarvan vergroten omdat dit een nog positievere verandering zal aanmoedigen en ondersteunen.

Onze visie op impact berust op dit inzicht en weerspiegelt onze missie. In de praktijk betekent dit dat we allereerst kijken naar kwalitatief bewijs van onze impact, en dit alleen onderbouwen met een getal als dit relevant is.

De impactgegevens bieden onze stakeholders een uitgebreider beeld over het werk dat we doen. We willen laten zien dat Triodos Bank haar basis heeft in het financieren van de reële economie, door verifieerbare en relevante informatie te verschaffen. Daarom steekt Triodos Bank elk jaar veel tijd en energie in het samenstellen van impactgegevens die door een onafhankelijke accountant worden beoordeeld.

In 2019 hebben we bij alle kantoren van Triodos Bank in Europa een tool voor impactmanagement geïntegreerd en zijn we bij Triodos Investment Management begonnen met de invoering hiervan. De tool draagt de naam Triodos Impact Prism en stelt ons in staat om impact bewuster te doorgronden, bij te houden en te sturen. De tool biedt inzicht in de duurzaamheidswaarde van onze projecten en bevat een mechanisme om de kansen te bespreken om de impact van door ons gefinancierde klanten en projecten te vergroten. Ook kunnen we met de tool rapporteren over de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de VN. Het afgelopen jaar hebben we de reikwijdte van dit project uitgebreid door sectorspecifieke maatstaven op te nemen, zoals voor de energie- en klimaatsector. Deze maatstaven – die zijn ontleend aan een visiedocument dat ook in 2019 is gepubliceerd – worden begin 2020 ingevoerd. Ons streven is de resultaten van dit werk volgend jaar, wanneer het systeem steviger is verankerd in de organisatie, te rapporteren.

Impactgedreven verslaggeving

We willen binnen de financiële sector een leidende rol spelen op het gebied van impactgedreven verslaggeving. Onze focus ligt op het sturen van impact om de levenskwaliteit van mensen te verbeteren en op het communiceren van deze impact naar onze stakeholders. Om dit bereiken werken we op internationaal, nationaal en sectorniveau.

Op internationaal niveau werken we samen met de Global Alliance for Banking on Values (GABV) aan de ontwikkeling van een scorekaart die ons moet helpen nog beter verslag uit te brengen.

De Global Alliance for Banking on Values heeft een dergelijke scorekaart ontwikkeld als structurele benadering om de visie, strategie en resultaten van een bank in relatie tot waardegedreven bankieren in kaart te brengen. Deze scorekaart gaat uit van de beginselen van waardegedreven bankieren van de GABV. Het biedt een bank de mogelijkheid om diens vooruitgang in waardegedrevenheid zelf te beoordelen, te monitoren en te communiceren. Het doel van de scorekaart is om de focus van het financiële stelsel op het leveren van waarde aan de samenleving te verhogen. Kwantitatief bewijs van de impact van Triodos Bank volgens de GABV-scorekaart, kunt u vinden in de bijlage.

We zijn ook betrokken bij een aantal kaderregelingen en gebruiken deze om te rapporteren over onze impactgerichte activiteiten. Het gaat hierbij om het Global Reporting Initiative, de International Integrated Reporting Council, het Partnership for Carbon Accounting Financials, B Corp en het Impact Management Project Framework.

Deze aanpak is het verst ontwikkeld bij Triodos Investment Management. In 2019 won haar 2018 Impact Reports de 'Environmental Finance' award in de categorie Best Environmental, Social and Governance Reporting (ESG) van een kleine of middelgrote vermogens- of fondsbeheerder.

Het koolstofvrij maken van de economie – en een beter inzicht in onze bijdrage daaraan

Triodos Bank ondersteunt de duurzame en inclusieve transitie van onze economieën en samenleving in lijn met de klimaatdoelstelling van Parijs om de temperatuurstijging te beperken tot 1,5 graden Celsius ten opzichte van het pre-industriële niveau. Naar onze overtuiging is deze transitie een gedeelde verantwoordelijkheid van overheden, bedrijven, de financiële wereld, ngo's en burgers.

In deze context heeft Triodos Bank in 2015 tijdens de baanbrekende Klimaatconferentie van Parijs de Dutch Carbon Pledge ondertekend. Doel daarvan is de uitstoot van broeikasgassen (BKG) of koolstof te

meten en te publiceren en zo te zorgen dat de uitstoot in lijn blijft met de ambities van het Klimaatverdrag van Parijs. Hoewel de BKG-uitstoot meer gassen omvat dan alleen koolstof, hanteren we in dit hoofdstuk de term CO₂-uitstoot of koolstofuitstoot om BKG-emissies aan te duiden. Het Dutch Carbon Pledge-initiatief werd gelanceerd door de Dutch Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), een samenwerking tussen Nederlandse financiële instellingen. Het heeft volgens ons geleid tot de enige methodiek voor koolstofverantwoording die tot op heden wereldwijd is ontwikkeld door financiële instellingen voor financiële instellingen. De methodiek werd in november 2017 geïntroduceerd. Triodos Bank heeft de PCAF-methodiek in 2018 ingevoerd. Het afgelopen jaar hebben we onze koolstofverantwoording uitgebreid tot 100% van onze kredieten en beleggingen van fondsen, en de gegevenskwaliteit in een aantal sectoren verbeterd. Ook zullen we in 2020 hier als medevoorzitter van PCAF in Nederland verder op voortbouwen.

In de toekomst blijven we samenwerken met de PCAF-partners, evenals met overige partijen die hierin gespecialiseerd zijn, om de gehanteerde modellen verder te verfijnen. Van belang is dat PCAF zich in 2019 heeft ontwikkeld tot een wereldwijd, gefundeerd programma dat tot doel heeft het aantal financiële instellingen dat de methodiek hanteert aanzienlijk te verhogen. Het initiatief dat tijdens de Klimaatweek in New York werd gelanceerd is omgedoopt tot Partnership for Carbon Accounting Financials. Triodos Bank heeft in deze ontwikkeling een aanjagende rol vervuld door met onze collega's in de Global Alliance for Banking on Values samen te werken en ervoor te zorgen dat 28 instellingen hebben toegezegd hun CO₂-uitstoot binnen drie jaar in kaart te zullen brengen. Eind 2019 hadden 57 instellingen besloten de PCAF-aanpak te gaan hanteren en dit aantal groeit nog steeds.


Omdat de belangrijkste impact op de economie en de samenleving afkomstig is van kredieten en beleggingen, is deze geharmoniseerde benadering inzake koolstofverantwoording gericht op het meten van het klimaateffect of de carbon-voetafdruk van kredieten en beleggingen. Door verslag te doen van de CO₂-uitstoot kunnen instellingen transparant zijn over de klimaatimpact van hun kredieten en beleggingen en deze informatie uiteindelijk gebruiken om klimaatdoelstellingen te bepalen en de beleggingen te sturen in de richting van een koolstofarme economie. Tot op heden bestaat er voor de financiële sector geen methodiek om wetenschappelijk gefundeerde doelstellingen te bepalen. Hierin zal in 2020 echter verandering komen en we verwachten met behulp van deze methodiek voor belangrijke sectoren doelstellingen te bepalen. Op deze manier kunnen banken meer in brede zin de CO₂-uitstoot bijhouden, mogelijkheden creëren om instellingen onderling te vergelijken en te zorgen voor meer verantwoording en transparantie ten behoeve van hun stakeholders.

Klimaatimpact van onze kredieten en beleggingen

Om de koolstofuitstoot van Triodos Bank in kaart te brengen, hebben we voor het tweede jaar op rij samengewerkt met Navigant, een vooraanstaand adviesbureau op het gebied van energie- en klimaatmanagement. Het percentage activa dat op basis van de PCAF-methodiek is beoordeeld hebben we verhoogd van ongeveer 68% van onze kredieten en fondsbeleggingen in 2018 tot 100% in 2019. Als gevolg van het opnemen van alle sectoren is de datakwaliteit van het totaal echter afgenomen. Dat neemt niet weg dat de datakwaliteit van sommige sectoren van jaar op jaar wel is toegenomen.

Voor lezers die behoefte hebben aan meer gedetailleerd inzicht, is er op onze website een afzonderlijk verslag beschikbaar over hoe de PCAF-standaard is toegepast op deze portefeuille. Ook hebben we de datakwaliteit met betrekking tot de CO₂-voetafdruk van onze krediet- en fondsbeleggingssectoren in kaart gebracht.

De datakwaliteit krijgt per sector een score van 1 tot 5:

 <p>Zeker (foutmarge van 5-10% in schattingen)</p> <p>Onzeker (foutmarge van 40-50% in schattingen)</p>	Score 1	Gecontroleerde gegevens over uitstoot van broeikasgassen of daadwerkelijke primaire energiegegevens
	Score 2	Niet gecontroleerde gegevens over uitstoot van broeikasgassen of overige primaire energiegegevens
	Score 3	Door middeling binnen specifieke peergroup/(sub) sector berekende gegevens
	Score 4	Geschatte gegevens op basis van regio of land
	Score 5	Geschatte gegevens met zeer beperkte onderbouwing

Op basis van de PCAF-methodiek hebben wij voor de beoordeelde portefeuille de volgende CO₂-voetafdruk berekend. Daarbij hebben we ook een toerekeningsmethodieke gehanteerd. Dit betekent dat we de uitstoot hebben berekend in verhouding tot het aandeel van onze financiering in een project. De koolstofuitstoot wordt gemeten in tonnen CO₂-equivalenten en wordt als volgt gecategoriseerd:

- Gegeneerde uitstoot: koolstofuitstoot uit diverse economische activiteiten. Dit betreft CO₂ die in de atmosfeer terecht komt.
- Vermeden uitstoot: koolstofuitstoot uit stroomopwekking op basis van fossiele brandstoffen die is vermeden door opwekking van duurzame energie. Al is dit van groot belang, met vermeden uitstoot wordt de bestaande CO₂ nog niet uit de atmosfeer verwijderd. Belangrijk hierbij is op te merken dat onze cijfers voor vermeden uitstoot uiteindelijk zullen gaan dalen, zelfs als de hoeveelheid energie die wordt opgewekt door de duurzame-energieprojecten die we financieren toeneemt. Dat komt omdat het energiesysteem in

zijn totaliteit koolstofarmer wordt. Energie uit fossiele brandstofbronnen neemt af en zal blijven afnemen, terwijl energie uit duurzame bronnen toeneemt. Hierdoor ontstaat een duurzamer energiesysteem.

- Afgevangen of geabsorbeerde uitstoot: koolstofuitstoot die is afgevangen in natuurlijke CO₂-opslag, zoals bomen, planten, bodem etc. Hierbij gaat het om de daadwerkelijke verwijdering van koolstof uit de atmosfeer.

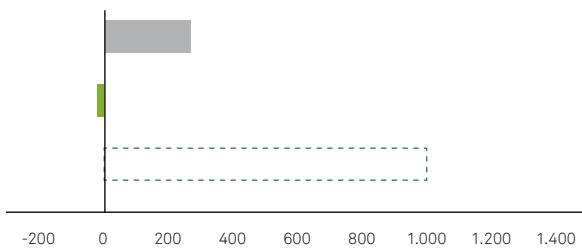
De volgende grafiek geeft een overzicht van de CO₂-uitstoot die kan worden toegerekend aan de leningen en fondsbeleggingen van Triodos in 2019, zoals berekend op basis van de PCAF-methodiek. Uit deze resultaten blijkt duidelijk dat het jarenlang financieren van een duurzame economie heeft geleid tot een aanzienlijke hoge vermeden uitstoot ten opzichte van de door ons gegenereerde en afgevangen uitstoot.

Onze feitelijke uitstoot vormt de uitgangspositie: dit betekent dat we van daaruit progressie kunnen maken en monitoren in het samen met onze klanten gaan reduceren van de uitstoot. De hoeveelheid afgevangen uitstoot biedt inzicht in hoe we onze uitstoot in de toekomst kunnen reduceren door de facto een deel van de feitelijke uitstoot te 'neutraliseren'.

Anders dan in 2018 hebben we dit jaar de vermeden uitstoot onder de feitelijke uitstoot gepresenteerd. Dit is naar onze overtuiging een betere en nauwkeurigere manier om de invloed te beschrijven van duurzame energieopwekking, die de koolstofintensiteit van het energiesysteem mede reduceert. Deze wijze van presenteren benadrukt ook dat vermeden uitstoot weliswaar een zeer positieve rol speelt, maar de feitelijke uitstoot niet compenseert. We willen een positieve rol vervullen door bij te dragen aan discussies in de toekomst over de beste manier om gegevens over koolstofuitstoot te presenteren.

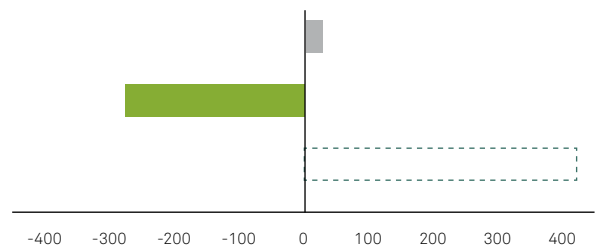
Onderstaande grafiek laat de intensiteit van de koolstofuitstoot zien van Triodos Bank per miljard euro uitgeleend en belegd geld, zoals berekend op basis van de PCAF-methodiek. Het biedt stakeholders een indicatie van de impact van onze financiering op gegenereerde, afgevangen en vermeden uitstoot. Dit is belangrijke informatie, al mag men niet vergeten dat het beperken en vervolgens reduceren van de absolute koolstofuitstoot absoluut vereist is als we willen blijven leven binnen de ecologische limieten van de aarde.

Klimaatimpact van onze kredieten en beleggingen in kiloton CO₂-equivalent 2019



■ Uitstoot van broeikasgassen
 ■ Afvang van broeikasgassen
 ⋮ Vermeden uitstoot van broeikasgassen

Klimaatimpact op de emissie-intensiteit 2019 in kiloton CO₂-equivalent/miljard euro gefinancierd



■ Gegenereerde uitstoot
 ■ Afgevangen uitstoot
 ⋮ Vermeden uitstoot




Triodos is een van de eerste banken die hierover verslag doet en we werken actief met onze partners samen om anderen aan te moedigen hetzelfde te doen. Uiteindelijk moeten stakeholders immers de koolstofuitstoot van de ene bank met die van de andere kunnen vergelijken.

We zijn bezig wetenschappelijk gefundeerde doelstellingen te ontwikkelen. Deze doelstellingen beschrijven het traject dat we moeten afleggen om te zorgen dat onze activiteiten en bijbehorende uitstoot bijdragen aan het streven om de mondiale temperatuurstijging te beperken tot 1,5 graden Celsius. Dat vereist duidelijk ook dat andere financiële instellingen hetzelfde doen; alleen zo kunnen we er als sector toe bijdragen dat de mondiale temperatuurstijging beperkt blijft binnen een veilige limiet.

De volgende tabel biedt nadere details over welke sectoren wij financieren, evenals details over de absolute en vermeden koolstofuitstoot en de intensiteit daarvan.

De eerste kolom bevat de verschillende sectoren die zijn beoordeeld met behulp van PCAF-methodiek en geeft aan of deze verantwoordelijk zijn voor gegenereerde, afgevangen of vermeden uitstoot. De tweede kolom bevat de toegerekende uitstoot van al deze sectoren. In de derde kolom wordt de intensiteit van de uitstoot met betrekking tot elke sector aangegeven, zoals beschreven in de voorgaande grafiek. De laatste kolom geeft de niveaus van datakwaliteit weer, zoals omschreven in onderstaande tabel, per gefinancierde sector.

2019 – Klimaatimpact van onze kredieten en fondsbeleggingen

Impactsector	Totale meegerekende uitstaande kredieten en fondsbeleggingen (in 1.000 EUR)	Vermeden uitstoot (kiloton CO ₂ -equivalent)	Intensiteit uitstoot (kiloton CO ₂ -equivalent/miljard EUR)	Score datakwaliteit hoge kwaliteit=1 lage kwaliteit=5
Gegeneerde uitstoot				
Milieu:				
Biologische landbouw	327.548	15	46	2,9
Duurzaam vastgoed	1.046.640	34	32	3,1
Particuliere hypotheek	2.192.019	35	16	2,3
Milieu – overig	239.128	10	42	5,0
Sociaal:				
Ouderenzorg	652.871	24	37	3,8
Gezondheidszorg – overig	419.541	16	38	5,0
Sociale woningbouw	535.901	22	41	4,0
Ontwikkelingssamenwerking	838.140	9	11	5,0
Overig sociaal en gemeenten	677.377	15	22	5,0
Cultuur:				
Kunst en cultuur	458.911	33	72	4,7
Onderwijs	287.909	7	24	4,2
Cultuur – overig	255.683	16	63	5,0
IEB-fondsen	1.883.105	53	28	2,3
	9.814.773	289	29	3,4
Afgevangen uitstoot				
Natuurontwikkeling en bosbouw	84.769	-24	-283	2,9
Netto uitstoot	9.899.542	265	27	3,4
Vermeden uitstoot				
Duurzame energie	2.391.993	962	402	1,6
Totaal¹	12.291.535			3,1

1 Vermeden uitstoot hoeft niet te worden opgeteld omdat de absolute uitstoot ervan nul bedraagt.

2018 – Klimaatimpact van onze kredieten en fondsbeleggingen

Impactsector	Totale meegerekende uitstaande kredieten en fondsbeleggingen (in 1.000 EUR)	Vermeden uitstoot (kiloton CO ₂ -equivalent)	Intensiteit uitstoot (kiloton CO ₂ -equivalent/miljard EUR)	Score datakwaliteit hoge kwaliteit=1 lage kwaliteit=5
Gegenereerde uitstoot	■			
Milieu:				
Biologische landbouw	290.919	27	93	3,2
Duurzaam vastgoed	903.361	22	24	3,4
Particuliere hypotheek	1.679.827	30	18	4,0
Sociaal:				
Ouderenzorg	578.298	25	43	4,0
Sociale woningbouw	455.639	19	42	4,0
SRI-fondsen	1.073.196	53	49	2,0
	4.981.240	176	35	3,4
Afgevangen uitstoot	■			
Natuurontwikkeling en bosbouw	69.536	-24	-345	3,1
Netto uitstoot	5.050.776	152	30	3,4
Vermeden uitstoot	□			
Duurzame energie	2.250.801	-985	-438	1,8
Totaal¹	7.301.577			2,9
Dekkingsgraad	68%			

1 Vermeden uitstoot hoeft niet te worden opgeteld omdat de absolute uitstoot ervan nul bedraagt.

In 2019 financierde Triodos Bank en haar beleggingsfondsen duurzame energieprojecten en energiebesparingsprojecten die hebben geleid tot een besparing van ruim 962 kiloton CO₂-equivalent, afgezet tegen stroomopwekking op basis van fossiele brandstoffen. Dit komt overeen met de uitstoot van meer dan 5,9 miljard per auto gereisde kilometers.

Triodos Bank investeert niet alleen in duurzame energie, maar financiert ook bosbouw- en natuurontwikkelingsprojecten. Dit heeft geresulteerd in de afvang van ongeveer 24 kiloton CO₂-equivalent, wat overeenkomt met ten minste 361.000 volwassen bomen.

De uitstoot die is gegenereerd door andere kredieten en beleggingen die zijn opgenomen in deze klimaat-impactmeting bedroeg ongeveer 289 kiloton CO₂-equivalent. De toename van de gegenereerde uitstoot afgezet tegen vorig jaar is vooral toe te schrijven aan het opnemen van alle sectoren in de beoordeling van dit boekjaar.

Het uitbreiden van onze algehele beoordeling naar 100% heeft geresulteerd in een lagere totaalscore van de datakwaliteit. In een aantal sectoren konden we de datakwaliteit echter verbeteren. Zo is de score voor de datakwaliteit van de hypotheekportefeuille verbeterd van 4 naar 2,3 door bij Nederlandse hypotheek uit te gaan van feitelijke gegevens over het energieverbruik. Dit als resultaat van een samenwerkingsverband met andere financiële instellingen in de Nederlandse afdeling van PCAF en het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Wij zullen in de toekomst blijven rapporteren over de klimaatimpact van onze eigen activiteiten en van onze kredieten en fondsbeleggingen. We hopen de kwaliteit van deze gegevens, de methodiek die daaraan ten grondslag ligt en dienovereenkomstig de nauwkeurigheid en relevantie van onze verslaglegging verder te verbeteren.

Klimaatimpact van onze activiteiten

We meten al vanaf 2013 de klimaatimpact van onze activiteiten. Naast onze inspanningen om elk jaar deze impact terug te brengen, hebben we ook deze uitstoot gecompenseerd via "Gold standard"-projecten van de Climate Neutral Group.

962

Vermeden uitstoot in kiloton CO₂

In duizend kg	2019	2018	2017	2016	2015
Bereik 1					
Gasverbruik (verwarming)	70	73	72	73	90
Bedrijfs- en leaseauto's op fossiele brandstoffen ¹	197	156	162	175	174
Bereik 2					
Elektriciteit ²	22	7	13	22	1
Elektrische bedrijfs- en leaseauto's ³	65	19	8	6	6
Bereik 3					
Woon-werkverkeer					
Particuliere auto's, huurauto's en taxi's	1.122	1.312	1.319	1.319	1.144
Openbaar vervoer	173	105	268	243	214
Vluchten	1.129	997	1.082	1.083	1.119
Papier	123	143	140	203	293
Totaal	2.901	2.812	3.064	3.124	3.041
Af: Compensatie voor CO ₂ credits	-2.901	-2.812	-3.064	-3.124	-3.041
CO₂-saldo (neutraal)	-	-	-	-	-
CO ₂ -compensatiekosten per ton (EUR)	8,40	8,40	8,40	8,40	8,40

- De uitstoot van bedrijfs- en leaseauto's op fossiele brandstoffen is over 2019 aanzienlijk hoger dan over 2018, omdat in 2019 voor het eerst de kilometers voor privédoeleinden zijn meegerekend. Ook is er gebruikgemaakt van een andere en nauwkeurigere berekeningsmethode (uitstoot berekend op basis van het aantal liters fossiele brandstof in plaats van het geschatte aantal gereden kilometers).
- Als gevolg van wijzigingen in de berekeningsmethode heeft de CO₂-uitstoot van elektriciteit de voorgaande jaren geschommeld. In 2019 is de CO₂-uitstoot als gevolg van elektriciteitsverbruik in gebouwen toegenomen. Dit is te wijten aan het gebruik van grijze (in plaats van groene) elektriciteit in ons Duitse kantoor naar aanleiding van de verhuizing naar een andere vestiging. Vanaf begin 2020 maken we in al onze gebouwen, dus ook die in Duitsland, gebruik van groene elektriciteit.
- Als gevolg van de overstap van auto's die rijden op fossiele brandstoffen naar elektrische auto's is de uitstoot met betrekking tot elektrische bedrijfs- en leaseauto's aanzienlijk toegenomen (uitgaande van grijze elektriciteit voor het opladen van de auto's).

Nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van impactmanagement en -verslaglegging – VN-Principes voor verantwoord bankieren

Het afgelopen jaar heeft Triodos Bank de baanbrekende VN-Principes voor verantwoord bankieren ondertekend. Deze Principes beschrijven de rol en verantwoordelijkheden van de mondiale bankensector bij de aanpak van actuele maatschappelijke problemen, waaronder de klimatologische noodtoestand en sociale inclusie. De Principes zijn afgelopen zomer tijdens de ‘Klimaatweek’ in New York gelanceerd. Triodos Bank heeft een leidende rol gespeeld in de ontwikkeling van dit mondiale raamwerk en maakte daartoe deel uit van een kerngroep van banken die de Principes hebben geformuleerd en het raamwerk vorm hebben gegeven. Aan het eind van het jaar waren de Principes ondertekend door ruim 140 banken, die in 49 landen gezamenlijk USD 47 biljoen aan vermogen onder zich hebben. Steeds meer banken sluiten zich aan.

De deelnemende banken beloven dat zij hun activiteiten strategisch zullen afstemmen op de doelen in het Klimaatverdrag van Parijs en op de Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN. Ook zullen zij hun bijdrage aan het realiseren van deze doelen intensiveren. Banken verklaren door het ondertekenen van deze Principes dat ze geloven dat hun klanten en bedrijven alleen kunnen floreren “in een inclusieve maatschappij die is gebaseerd op menselijke waardigheid, gelijkheid en duurzaam gebruik van natuurlijke hulpbronnen”.

Triodos Bank is één van deze banken. Daarbij verbinden we ons een overzicht te geven van wat we met betrekking tot elk principe hebben gedaan of doen. Onderstaande tabel geeft deze activiteiten weer.

Bijdrage aan de beginselen voor verantwoord bankieren van de VN

Beginsel 1

Vaststellen van de maatschappelijke doelstellingen zoals verwoord in de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen van de VN/de Overeenkomst van Parijs/overige relevante kaders.

Afstemmen van de bedrijfsstrategie van de bank op de vastgestelde doelen

Triodos Bank is opgericht met als doel maatschappelijke, milieu- en culturele doelstellingen op te nemen in de kernactiviteiten van de bank. Als gevolg daarvan financieren wij uitsluitend de sociale sector, de milieusector en de culturele sector.

Omwille van deze benadering wordt per definitie uitvoering gegeven aan het eerste beginsel – zie de SDG-bijlage, het hoofdstuk Verslag van de Raad van Bestuur en het hoofdstuk ‘Impact’, waarin onder meer onze werkzaamheden met betrekking tot de klimaatdoelstellingen van Parijs worden beschreven.

Voorafgaand aan de introductie van de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen heeft Triodos Bank altijd al een geïntegreerd jaarverslag opgesteld waarin werd beschreven hoe duurzaamheid is ingebed in de strategie van de bank.

Beginsel 2

Uitgaande van een effectanalyse van onze portefeuille, waarin de belangrijkste (werkelijke en potentiële) positieve en negatieve effecten van de bank in kaart worden gebracht.

Instellen van SMART-doelstellingen die gericht zijn op de belangrijkste effecten en zorgen dat de activiteiten van bank worden afgestemd met de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen van de VN/ de Overeenkomst van Parijs/overige relevante kaders.

Zoals gezegd, gaat de aandacht van Triodos Bank uit naar het leveren van een positief effect.

Meer in het bijzonder hebben wij een tool onder de naam Triodos Impact Prism ontwikkeld, dat sinds begin 2019 een integraal onderdeel is van de beoordelingen van Triodos Bank. Met de tool kan het effect in meer detail worden beoordeeld en kan de duurzaamheidswaarde van onze kredieten worden bepaald. In 2020 wordt de tool ook toegepast op Triodos Investment Management.

Behalve dat we uitgebreid rapporteren over de uitstoot van broeikasgassen van onze kredieten en investeringen, zullen we naar verwachting ook wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen instellen, zodra deze zijn overeengekomen op grond van het initiatief dat hiertoe is genomen, en beschikbaar zijn voor de financiële sector.

Ook definiëren we in de bijlage bij dit verslag specifiek onze ambities ten aanzien van de duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen op drie niveaus: onze basisactiviteit, onze directe activiteit en waar we een rol kunnen spelen als katalysator voor systeemverandering.

Beginsel 3

Met klanten werken aan het verwezenlijken van meer duurzame doelstellingen"

Omdat Triodos Bank zich van oudsher richt op duurzaamheid, is de bank ook altijd al met de klant de dialoog aangegaan over het optimaliseren van het duurzaamheidseffect. Dit betekent ook dat we met klanten werken om hen te helpen meer sectoroverschrijdend te denken en hun positieve effect op samenleving en milieu te vergroten.

Tijdens 2019 hebben gewerkt met klanten die actief zijn in de sector met de grootste uitstoot van broeikasgassen, afgezet tegen onze portefeuille van kredieten en investeringen in ruime zin, met als doel de gegevenskwaliteit voor de koolstofvoetafdruk te verbeteren als eerste stap op weg naar de debatten over vermindering van de voetafdruk de komende jaren.

Daarnaast bieden we producten om een duurzamer resultaat te stimuleren, zoals hypotheek met een verlaagde rente voor energie-efficiënte huizen en aanvullende kortingen om klanten te helpen milieuverbeteringen aan hun woning aan te brengen.

Beginsel 4

Raadpleging van, contact met en/of samenwerking met stakeholders om het effect van de bank te vergroten.

Ontwikkeling van een betrokkenheidsbeleid/-proces voor stakeholders.

Triodos Bank staat mede aan de basis van een aantal initiatieven die de ontwikkeling bevorderen van benaderingen ter verbetering van de impact van de bank en de sector als geheel. Dit zijn onder meer het Dutch Sustainable Finance Lab (en een vergelijkbaar initiatief dat is ontplooid in Spanje in 2019), en de Global Alliance for Banking on Values, een netwerk van onafhankelijke duurzame banken, dat wordt voorgezeten door Triodos Bank.

Daarnaast staan wij het hele jaar door in contact met onze stakeholders op nationaal, regionaal en sectoraal niveau. Dit betreft onder meer een betrokkenheidsbijeenkomst voor stakeholders op het hoofdkantoor van Triodos Bank. Over dit proces en de resultaten ervan rapporteren wij in het hoofdstuk "Betrokkenheid stakeholders" van dit verslag. Bij de bijeenkomst van het afgelopen jaar ging speciale aandacht uit naar onze impact en vermindering van de uitstoot van broeikasgassen, en hoe we hier bijvoorbeeld het best over kunnen rapporteren als toonaangevende op waarden gebaseerde bankbank.

We hebben gesprekken gevoerd met stakeholders, onder andere over de voordelen van het invoeren van doelstellingen voor koolstofreductie. Ook hebben we onze activiteiten op het gebied van betrokkenheid van stakeholders tegen het licht gehouden en aangepast. Doel hiervan was om wezenlijke onderwerpen te identificeren, die Triodos Bank moet aanpakken en waarover de bank moet rapporteren.

We hebben actief deelgenomen aan COP25, hetgeen een katalyserend effect heeft gehad op het streven van de Spaanse Vereniging van Banken naar vermindering van broeikasgasemissies. Dit was naar aanleiding van baanbrekende en uitgebreide werkzaamheden met betrekking tot een vergelijkbare verbintenis van de financiële sector in Nederland.

We hebben in samenwerking met tal van ngo's en overige partners actief gepleit voor een robuuste en ambitieuze toepassing van de duurzame financiële taxonomie in de EU. Hierover is uiteindelijk in december 2019 overeenstemming bereikt.

Beginsel 5

Invoering van een effectieve bestuursstructuur om de tenuitvoerlegging van de beginselen mogelijk te maken.

Ontwikkeling binnen de bank van een cultuur van verantwoordelijk bankieren.

De bestuursstructuur van Triodos Bank vloeit voort uit haar duurzaamheidsagenda, die is afgestemd met en in sommige gevallen zelf verder gaat dan de beginselen voor verantwoord bankieren. Triodos Bank heeft geen aandeelhouders, maar in plaats daarvan certificaathouders. De bank staat niet genoteerd aan een effectenbeurs. Deze structuur draagt bij aan het waarborgen van de missie en optimaliseren van het duurzaamheidseffect.

Aangezien duurzaamheid de kern is van onze missie en is ingebed in al onze activiteiten, hebben we geen aparte duurzaamheidsafdeling.

De cultuur van Triodos Bank vloeit voort uit haar missie en wordt in detail beschreven in het onderdeel 'Sociaal jaarverslag' van dit verslag.

In 2020 zal een Group Impact Committee worden ingesteld om de operationele en strategische gerichtheid op effect van Triodos Bank verder te ontwikkelen.

Beginsel 6

Verslaglegging inzake positieve en negatieve effecten en voortgang ten aanzien van doelstellingen en de uitvoering van de beginselen.

Dit jaarverslag, en dit hoofdstuk in het bijzonder, bevat een gedetailleerde beschrijving van de uitvoering van onze missie, die erop gericht een positief effect voor mens, milieu en cultuur te creëren. Als zodanig voldoet het aan drie doelstellingen. Wij hebben een bewuste keuze gemaakt om spaarzaam gebruik te maken van effectgebaseerde doelstellingen: op deze manier willen we zorgen dat onze inspanning ook echt de roos raken. Deze benadering wordt in dit hoofdstuk nader uitgelegd.

Wij streven ernaar om met behulp van de Triodos Impact Prism-tool van al onze kredieten en investeringen zowel de positieve als de negatieve effecten in de zin van duurzaamheid te beoordelen. Daarnaast maken we gebruik van negatieve screeningcriteria om te voorkomen dat we sectoren financieren die wij van nature als 'niet-duurzaam' beschouwen, zoals de fossielebrandstoffensector.

Triodos Bank onderzoekt actief de mogelijkheid om door het formuleren van passende doelstellingen plannen te ontwikkelen die haar positieve impact uitbreiden. Het gaat hierbij om wetenschappelijk gefundeerde doelstellingen die de portefeuille van Triodos Bank in lijn brengen met de klimaatdoelen van Parijs. Ons voornemen is deze doelstellingen niet alleen te formuleren, maar ook effectieve plannen vast te stellen voor de uitvoering daarvan. We willen gebruikmaken van doelstellingen wanneer ze helpen onze missie te realiseren, positieve milieuvoordelen opleveren en sociale inclusie ondersteunen, alsook relevant zijn, zonder hun doel voorbij te schieten.

Onze impactgegevens verifiëren

De in het verslag van de Raad van Bestuur opgenomen impactgegevens vallen binnen de reikwijdte van de beoordelingswerkzaamheden die door de externe accountant zijn uitgevoerd. Dit is een logische aanvulling op de accountantscontrole van onze financiële cijfers, aangezien Triodos Bank een geïntegreerde bedrijfsvoering heeft en duurzaamheid centraal staat in onze financieringsactiviteiten.

Impact per sector

Milieu

Duurzame energie



Triodos Bank en de beleggingsfondsen van Triodos Investment Management (co)financieren met name ondernemingen die de toepassing van duurzame energie bevorderen, alsmede projecten op het gebied van energiebesparing en energie-efficiëntie.

Het is belangrijk op te merken dat we in onze koolstofrapportages een toerekeningsmethodiek hanteren. Dit betekent dat we de vermeden uitstoot berekenen in verhouding tot het aandeel van onze financiering in een project. Als we bijvoorbeeld verantwoordelijk zijn voor de helft van de financiering van een project, rapporteren we de helft van de vermeden uitstoot voor dat project. Deze toerekeningsmethodiek is een nauwkeurigere weergave van de verantwoordelijkheid van Triodos Bank voor de CO₂-uitstoot van de door haar gefinancierde projecten. Daarnaast is de benadering ook in lijn met de PCAF-methodiek.

Per jaareinde 2019 financierden Triodos Bank en haar klimaat- en energiebeleggingsfondsen in totaal 504 projecten in de energiesector, waaronder 26 energie-efficiëntieprojecten, 40 duurzame energieproductie projecten in ontwikkeling en 438 duurzame energieproducerende projecten (2018: 451).

Van de vermeden uitstoot kan 0,9 miljoen ton CO₂ (2018: 0,9 miljoen ton) worden toegerekend aan de financiering door Triodos Bank van duurzame-energieprojecten.

De totale opwekkingscapaciteit van deze projecten bedroeg 3.900 MW (2018: 3.800 MW), een hoeveelheid opgewekte energie overeenkomstig de elektriciteitsbehoefte van 4,6 miljoen huishoudens wereldwijd (2018: 2,5 miljoen) of 0,7 miljoen op basis van de toerekeningsmethodiek. De toename in het afgelopen jaar van het aantal huishoudens is te danken aan nieuwe, grote investeringen in duurzame energie in opkomende markten, waar het gemiddelde elektriciteitsverbruik per huishouden aanzienlijk lager ligt dan in Europa.

De 504 projecten omvatten 215 windenergieprojecten, 224 zonne-energieprojecten en 33 waterkrachtprojecten. Verder betreft dit een reeks initiatieven op het gebied van warmte- en koudeopslag, biomassa en energie-efficiëntie.

Biologische landbouw en natuurontwikkeling

Met het areaal biologische landbouwgrond dat in 2019 door Triodos Bank en Triodos Investment Management werd gefinancierd, kon in 2019 het equivalent van 31 miljoen maaltijden worden geproduceerd, oftewel voldoende voedsel om 28.000 mensen van een duurzaam dieet te voorzien (2018: 29.000 mensen). Triodos Bank en Triodos Investment Management financierden samen circa 34.000 hectare biologische landbouwgrond in heel Europa. Dit betekent landbouwgrond ter grootte van één voetbalveld voor elke 13 klanten van Triodos Bank, waarbij elk voetbalveld voldoende voortbrengt voor 550 maaltijden per jaar.

Ook hebben we 31.000 hectare aan natuurgebied en natuurontwikkeling gefinancierd (2018: 30.000 hectare), wat overeenkomt met ongeveer 400 m² land per klant. Dit land is van belang voor de afvang of opname van CO₂ uit de atmosfeer.

In 2019 werden ruim 98.000 kleinschalige landbouwers (2018: 104.000) in 9 opkomende landen wereldwijd direct en eerlijk betaald bij levering van hun oogst dankzij handelsfinancieringen van de fondsen van Triodos Investment Management aan landbouwcoöperaties en -bedrijven. Deze landbouwvoorst, die bedoeld is voor de internationale markt, bestaat uit 10 verschillende fairtrade- en biologische producten, zoals cacao, koffie, rijst en quinoa. In 2019 hadden de klanten van het fonds een areaal van 64.000 hectare gecertificeerde biologische landbouwgrond (2018: 56.000 hectare). Nog eens 6.000 hectare (2018: 24.000 hectare) wordt hiervoor geschikt gemaakt – een belangrijk cijfer omdat het enige tijd duurt voordat conventionele landbouwgrond gereed is voor certificering als zijnde biologisch.

Duurzaam vastgoed en duurzame hypotheke voor particulieren



Behalve duurzame hypotheke die huishoudens stimuleren om hun CO₂-voetafdruk te verminderen, financieren Triodos Bank en Triodos Investment Management ook nieuwbouw- en renovatieprojecten in de vastgoedsector die voldoen aan hoge duurzaamheidsstandaarden. In 2019 hebben Triodos Bank en Triodos Investment Management direct en via duurzaam vastgoed circa 13.700 huizen en appartementen (2018: 11.800) en ongeveer 480 commerciële vastgoed projecten (2018: 440) gefinancierd, bestaande uit ongeveer 921.000 m² kantoor- en overige commerciële ruimte (2018: 717.000 m²) en ongeveer 1.022.000 m² aan bouwen en verontreinigde industrieterreinen (2018: 226.000 m²). Vooral in Nederland wordt meer bouwgrond gefinancierd.

Sociaal

Gezondheidszorg



Dankzij de door Triodos Bank en Triodos Investment Management verstrekte financiering konden 516 verzorgingshuizen in Europa in 2019 zorg bieden aan circa 43.000 ouderen (2018: 41.000), wat overeenkomt met 21 dagen zorgverlening per klant van Triodos Bank.

Maatschappelijke projecten en sociale huisvesting

In 2019 financierden Triodos Bank en Triodos Investment Management 600 maatschappelijke projecten (2018: 525) en 204 sociale huisvestingsprojecten waardoor direct en indirect woonruimte is gerealiseerd voor 58.000 mensen (2018: 56.000).

Microfinanciering



De in opkomende markten gespecialiseerde fondsen van Triodos Investment Management verstrekten ultimo 2019 financieringen aan 109 financieringsinstellingen die actief zijn op het gebied van microfinanciering in 45 landen. Deze waardegedreven instellingen variëren van kleine ngo's die op onderontwikkelde markten actief zijn tot volwaardige banken die een brede reeks producten aanbieden en die eerlijke, transparante financiële diensten

toegankelijk maken voor particulieren en kleine bedrijven.

Gezamenlijk bereikten deze instellingen ongeveer 19,2 miljoen mensen die sparen voor hun toekomst (2018: 11,1 miljoen). Deze forse toename van het aantal spaarders is te danken aan een combinatie van factoren: bestaande instellingen hebben meer spaarders aangetrokken en een aantal instellingen brengt voor het eerst sinds 2019 verslag uit via het nieuwe online deelnemingsportal.

Ook werden 19,1 miljoen kredietnemers bereikt die geld lenen om hun bedrijf op te starten of uit te breiden, een inkomen te verwerven of de kwaliteit van leven te verbeteren (2018: 19,2 miljoen). Van deze kredietnemers is 75% vrouw. In veel ontwikkelingslanden verkeren vrouwen vaak in een kansarme positie. Als wij vrouwen de vrijheid bieden hun eigen inkomen te beheren en in het levensonderhoud van hun gezin te voorzien, maken we de positie van vrouwen sterker.

Cultuur

Kunst en cultuur

Dankzij de kredieten en investeringen van Triodos Bank in culturele instellingen konden 25,8 miljoen bezoekers (2018: 22,6 miljoen) in heel Europa in 2019 genieten van culturele evenementen in bioscopen, theaters en musea. Dit komt overeen met 35 culturele ervaringen per klant van Triodos Bank mogelijk gemaakt.

De financiering van Triodos Bank en Triodos Investment Management ondersteunde ook circa 3.600 kunstenaars en creatieve bedrijven die in de culturele sector actief zijn (2018: 3.300). Meer dan 1,7 miljoen mensen bezochten toneel-, muziek- en dansproducties van creatieve bedrijven (2018: 1,2 miljoen). Door Triodos Bank gefinancierde nieuwe film- en mediaproducties (vooral in Spanje) trokken in 2019 circa 9 miljoen kijkers (2018: 13 miljoen).

Triodos Bank en Triodos Investment Management financierden tevens organisaties die 4.600 betaalbare ruimtes boden voor culturele activiteiten, zoals workshops en muziekcursussen (2018: 4.000).

Onderwijs



In 2019 volgden circa 660.000 mensen onderwijs bij 380 door Triodos Bank gefinancierde onderwijsinstellingen (2018: 680.000). Dit betekent dat er omgerekend voor iedere klant van Triodos Bank bijna één persoon in staat was te leren en te groeien dankzij door ons gefinancierd onderwijs.

Het personeelsbestand van Triodos Bank bestaat uit zeer gemotiveerde en toegewijde personen, die inspiratie putten uit onze missie en de doelgerichtheid die daaruit voortvloeit, met elkaar delen. Omdat we echt willen zorgen dat geld wordt ingezet voor een positieve verandering van samenleving, milieu en cultuur, zijn de organisatie en haar medewerkers nauw betrokken bij de missie en waarden van de bank. Daarom denkt en handelt iedereen daadwerkelijk als één bank.

Het afgelopen jaar was een overgangsjaar, deels ter ondersteuning van deze doelstelling. Tal van veranderingen hadden een direct effect op het soort werk dat Triodos Bank verricht en op waar en hoe dat

gebeurt: van het verhuizen naar nieuwe gebouwen tot het uitvoeren van nieuwe werkwijzen en verantwoordelijkheden en het herdefiniëren van rollen.

In 2020 zullen we op deze ontwikkelingen voortbouwen. De wijzigingen waarmee we in 2019 zijn begonnen, zullen het komende jaar nader worden ingebed.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de voortgang die we hebben geboekt ten opzichte van de vooruitzichten uit het jaarverslag 2018. In de alinea's onder de tabel wordt deze voortgang in meer detail besproken.

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Input uit het strategisch plan van HR	Voortgang in één oogopslag
Bevordering van de organisatorische ontwikkeling door goede en duidelijke manieren om te werken binnen en samen te werken tussen businessunits. Dit zorgt ervoor dat Triodos Bank efficiënter kan worden en zichtbaar 'in control' is.	<p>Voor de relevante onderdelen van de organisatie is een 'blueprint design' opgesteld, voorzien van duidelijke rollen en verantwoordelijkheden. De implementatieplannen daarvoor zijn gedefinieerd.</p> <p>De functionele verslagleggingslijnen tussen de Triodos Group en de lokale bedrijfseenheden zijn gedefinieerd en aan de implementatie ervan is begonnen. Hierdoor kan de organisatie effectiever en efficiënter functioneren en is zij zichtbaar 'in control'. Hierbij gaat het ook om een gewijzigde relatie met het Verenigd Koninkrijk: als gevolg van de brexit moest de vestiging daar een dochteronderneming worden.</p>	●●○
Ontwerp en implementatie van een programma inzake de organisatiecultuur om zowel de leiding als de medewerkers in staat te stellen in tijden van verandering hun rol te spelen en verantwoordelijkheid te nemen.	Met externe ondersteuning is de organisatiecultuur beoordeeld in het licht van onze driejarenstrategie. Er zijn thema's en gedragingen gedefinieerd ter ondersteuning van het formuleren van een strategie en missie in het huidige uitdagende klimaat.	●○○

●●● Gerealiseerd ●●○ Grotendeels gerealiseerd ●○○ Deels gerealiseerd ○○○ Niet gerealiseerd

Doorvoeren van wijzigingen in onze bedrijfsactiviteiten

Om op een doelmatige en efficiënte manier bedrijfswijzigingen door te voeren hebben we een aantal domeinen gedefinieerd. Bij deze domeinen gaat het om multidisciplinaire teams die op basis van een behoudende benadering producten en diensten verbeteren en zorgen dat deze voldoen aan regelgeving, en die verder werken aan verbetering van de klanttevredenheid, vermindering van de bedrijfskosten en uitbreiding van de opbrengsten. In deze diverse teams komen de prioriteiten van stakeholders op zowel lokaal als groepsniveau bijeen. Er zijn momenteel zeven domeinen: inwerken en onderhoud; betalingen en spaartegoeden; investeringen; bedrijfsleningen; betrokkenheid van en communicatie met de gemeenschap; 'Ken uw klant'; en fraude en transparante verslaglegging.

Organisatorische veranderingen

Het klimaat van lage rentestanden en toenemende regelgevingseisen zal naar verwachting in heel Europa nog gedurende langere tijd aanhouden. In deze context heeft Triodos Bank besloten niet die grote investering te maken die nodig is om een bankfiliaal te openen in Frankrijk. Naar aanleiding van dit besluit is Triodos Bank begonnen belangrijke vertegenwoordigingsorganen te raadplegen over haar voornemen om het momenteel vanuit Parijs opererende bemiddelingskantoor te sluiten.

In delen van de organisatie waren er gedurende het jaar belangrijke wijzigingen in het senior leiderschap. Pierre Aeby trad terug als Chief Financial Officer (CFO) van de Triodos Bank Groep. Zoals reeds beschreven in het verslag van vorig jaar, is deze positie opgesplitst in de rollen van een Chief Risk Officer (CRO) en Chief Financial Officer (CFO). Bijgevolg bestaat de Raad van Bestuur nu uit vier leden. Carla van der Weerd is aangesteld als de nieuwe CRO en op 1 januari 2020 is André Haag begonnen als de nieuwe CFO.

Feedback van medewerkers

In het voorjaar van 2019 is er onder de medewerkers een internationale enquête gehouden. Dit is de tweede keer dat de internationale enquête is gehouden. Het doel van de enquête is om meer inzicht te krijgen in de ervaringen van medewerkers binnen Triodos Bank en om vlakken die vatbaar zijn voor verbetering en vlakken waar best practices plaatsvinden aan te wijzen. Deze laatste kunnen worden gedeeld en gevierd. De resultaten zijn vergeleken met die van 2017. De analyse daarvan was gericht op drie thema's: vitaliteit, efficiëntie en veranderlijkheid.

Het deelnamepercentage van 84,7% was zeer hoog (2017: 83,3%). De score voor toewijzing en betrokkenheid was lager dan die van 2017, maar was nog altijd hoog indien afgezet tegen de belangrijkste externe benchmark van Global Employee Engagement.

Een aantal thema's – onder andere flexibel werken, efficiënter werken, welzijn en vitaliteit, en leren en ontwikkeling – zijn relevant voor de gehele organisatie en zijn daarom opgenomen in de meeste afdelingsplannen.

Flexibel werken

Een groot deel van de feedback in de enquête was gericht op de behoefte om samen te werken en om flexibeler te werken. Er zijn daarom specifieke acties ondernomen. In Spanje is bijvoorbeeld een test met flexibele werkruimten gestart. De meeste medewerkers kunnen nu één dag per week vanuit huis werken. In België is een beleidsmaatregel inzake werken vanuit huis afgerond. Alle Belgische medewerkers hebben de middelen gekregen om effectief vanuit huis te werken; in 2019 werkte bijna 60% van de Belgische collega's een deel van de tijd vanuit huis. Onze Britse vestiging heeft in 2019 een paar focusgroepen ingesteld om de benodigde veranderingen in kaart brengen om een flexibele en responsieve werkomgeving te creëren. De rollout hiervan staat ingepland in 2020.

De verhuizingen naar nieuwe vestigingen in Nederland en Duitsland hebben eveneens bijgedragen aan meer samenwerking en een flexibelere wijze van werken. Triodos Bank Duitsland is begin 2019 naar een nieuwe vestiging verhuisd. Deze vestiging heeft meer ruimte en is ingericht op basis van een 'open plan', waardoor beter kan worden samengewerkt.

In Nederland zijn alle medewerkers van Triodos Bank Nederland, Triodos Investment Management en het Triodos Regenerative Money Centre eind 2019 verhuisd naar een nieuwe vestiging. Dit gebouw is een unieke constructie op een unieke locatie. De criteria voor het selecteren van een nieuwe locatie waren onder meer nabijheid van openbaar vervoer en een identiteit die past bij die van Triodos Bank. 'De Reehorst' bevindt zich dicht bij een treinstation. In het ontwerp van het gebouw is rekening gehouden met het concept van flexwerken, wat betekent dat medewerkers een werkplek kunnen kiezen die goed aansluit bij hun activiteiten van dat moment. Het concept bevordert communicatie tussen collega's en stimuleert mensen om vaak van plaats te wisselen en anderen te ontmoeten. Daarnaast kan er efficiënt en flexibel gebruikgemaakt worden van de beschikbare ruimte. In het Milieujaarverslag vindt u meer details over de grensverleggende milieuprestaties van het gebouw.

Efficiënter werken

Veel medewerkers noemden in de enquête efficiëntie als een belangrijke prioriteit. Projecten gericht op een efficiënt en wendbaar werken moeten teams in staat stellen te vernieuwen, zich aan te passen en sneller waarde te leveren. De opzet van de domeinen binnen de organisatie heeft ertoe bijgedragen dat er gedurende het jaar efficiënter werd gewerkt, zowel op de korte als de lange termijn. Daarnaast hebben teams en afdelingen ook zelf manieren verkend om de efficiëntie te verbeteren. De Britse vestiging heeft bijvoorbeeld aan de hand van focusgroepen de cultuur van vergaderingen tegen het licht gehouden. Naar aanleiding daarvan is een 'vergaderingscode' opgesteld, die door alle medewerkers is ondertekend.

De Spaanse vestiging heeft gedurende het jaar twee lokale domeinen geïntroduceerd: inwerken en onderhoud, en bedrijfsleningen.

In België is binnen Retail Banking het project 'Teampact' geïntroduceerd. Op basis hiervan moeten verschillende commerciële teams als één team gaan werken. De verwachting is dat er hierdoor voor medewerkers ontwikkelingsmogelijkheden ontstaan en dat zo meer zeggenschap over de loopbaan-trajecten binnen Triodos Bank wordt bevorderd.

Welzijn

Welzijn en vitaliteit kwamen ook als belangrijke onderwerpen naar voren in de enquête. Medewerkers gaven aan dat hun werklast soms als buitensporig hoog werd ervaren. In Nederland werden medewerkers uitgenodigd deel te nemen aan een onderzoek ter voorkoming van 'burn-outs'. Daarbij werd een persoonlijk risicoprofiel opgesteld en werden aanbevelingen gedaan aan de organisatie over hoe burn-outs kunnen worden voorkomen. Het onderzoek biedt de organisatie inzicht in hoe het risico van werkgerelateerde stress kan worden verminderd.

In het Verenigd Koninkrijk werd gedurende het boekjaar aandacht besteed aan de geestelijke gezondheid. Dertig medewerkers zijn nu professioneel getraind als Mental Health First Aiders.

Leren en ontwikkeling

Het is voor Triodos Bank een kernprioriteit om een lerende organisatie te zijn. Hierdoor kan de bank zowel individueel als collectief haar missie verwezenlijken en haar doel bereiken. Leren en ontwikkeling is van belang voor alle medewerkers, ongeacht hun rol of senioriteit.

In 2019 waren de leer- en ontwikkelingsactiviteiten op groepsniveau gericht op de waarde en de missie van de organisatie, de ontwikkeling van leiderschap en ondersteuning van de transformatie naar behendige en efficiënte manieren van werken. Nieuwe initiatieven waren onder meer de

Reflectiedagen bij Triodos Bank België, waarbij een diverse groep medewerkers onderling van gedachten kon wisselen over de waarden van Triodos Bank en kon reflecteren over wat de missie voor hen zelf betekende en hoe deze hen inspireerde. Ook werd er met succes een ontwikkelingsprogramma voor Senior Relationship Managers opgezet en gestart. Dit programma biedt managers gelegenheid hun deskundigheid te vergroten en hun vaardigheden te ontwikkelen. Daarnaast wordt de benadering van Triodos Bank ten aanzien van relatiebeheer kracht bijgezet.

Op lokaal niveau ontvangen alle medewerkers periodieke prestatie- en loopbaanontwikkelingsbeoordelingen. In 2020 wordt naar verwachting de stap gezet naar een continue prestatiedialoog. Bovendien bieden lokale bijeenkomsten die elke maandag voor alle medewerkers worden georganiseerd, een periodieke mogelijkheid om relevante kwesties te delen. Daarbij zijn er ook voordrachten van externe sprekers om inzichten en kennis te bieden over onderwerpen die voor een grote groep medewerkers van belang zijn. Wij bieden, waar van toepassing, individuele ondersteuning om medewerkers te assisteren bij de overgang van Triodos Bank naar een nieuw dienstverband.

Uit de enquête en de vele gesprekken die wij met medewerkers hebben gevoerd, blijkt dat er aanzienlijke verschillen zijn in hoe leren en ontwikkeling bij Triodos Bank door de verschillende groepen medewerkers worden waargenomen. Als een eerste stap op weg naar een meer gestructureerde aanpak hiervan, wordt in 2020 een online leeromgeving beschikbaar gemaakt waar medewerkers een overzicht kunnen vinden van de online en offline leermogelijkheden bij Triodos Bank.

Verantwoordelijke werkgever

Het streven van Triodos Bank om een verantwoordelijke werkgever te zijn, houdt in dat zij zich bekommert om het welzijn van haar medewerkers en zorgt dat medewerkers kunnen werken in een inclusieve werkruimte waar diversiteit wordt verwelkomd en

toegejuicht. Dit is een belangrijk onderwerp, dat doorwerkt op alle medewerkers, en vormt een weerslag van de missie van Triodos Bank om bij te dragen aan een samenleving waarin de kwaliteit van leven wordt beschermd en bevorderd en waar menselijke waardigheid centraal staat.

Gendergelijkheid is voor ons van belang. In 2019 had Triodos Bank 740 vrouwen (49,6%) en 753 mannen (50,4%) in dienst. Het aandeel vrouwen in managementfuncties bedroeg 44%.

Triodos Bank kan een groot verschil maken ten aanzien van de levens van haar medewerkers. De bank doet er alles aan dit zo goed mogelijk te doen en te leren waar aanleiding is voor verbetering. Bij Triodos Bank Spanje is bijvoorbeeld een gelijkheidsplan geïntroduceerd en is een gelijkheidsfunctionaris aangesteld om de activiteiten op het vlak van genderdiversiteit te coördineren en te bevorderen. In Nederland werkt de organisatie samen met een externe partner aan de werving en aanstelling van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen met een fysieke of leerhandicap en vluchtelingen. Veel eenheden binnen de bank werken aan de ontwikkeling van een inclusiever netwerk en proberen hierbij samen te werken met partners.

Triodos Bank neemt de gezondheid en veiligheid van haar medewerkers uitermate serieus. Op veel van de vestigingen is een commissie voor veiligheid en gezondheid aanwezig. Het percentage medewerkers dat is vertegenwoordigd in gezondheids- en veiligheidsprogramma's, wordt echter nog niet gemeten.

Eerlijke beloning voor alle medewerkers

Triodos Bank huldigt het standpunt dat mensen juist en naar behoren voor hun werk moeten worden beloond. Het salaris is daarbij een belangrijke component. Voor Triodos Bank betekent dit onder andere dat zij geen bonus- of aandelenoptieregelingen biedt. Bij het bepalen van de salarissen van mannen en vrouwen worden dezelfde

salarisschalen en -criteria gehanteerd. We monitoren de verschillen in beloning binnen onze organisatie en afgezet tegen de rest van de financiële en banksector en de samenleving als geheel.

In Nederland, waar het bestuur, het hoofdkantoor, Triodos Investment Management en de Nederlandse vestiging zijn gevestigd, bedroeg de verhouding van het hoogste fulltime salaris tot het mediane fulltime salaris 5,6 in 2019 (2018: 5,6). Deze verhouding is ook opgenomen in het onderdeel 'Kerncijfers' aan het begin van dit verslag en vormt een weerslag van de criteria van het Global Reporting Initiative (GRI). De ratio wordt beoordeeld door de Raad van Bestuur en wordt besproken met de Raad van Commissarissen in het licht van de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

Triodos Bank streeft naar een gezonde balans tussen externe ontwikkelingen (concurrentie en spanningen op de arbeidsmarkt, goede in- en uitstroom van medewerkers) en interne consistentie. Omdat ons bedrijf voortdurend in ontwikkeling is, is het niet altijd eenvoudig om deze balans aan te houden. Daarom heeft de organisatie een bandbreedte als richtsnoer ontwikkeld. Voor de verhouding tussen het hoogste salaris en het mediaan van het salaris, bedraagt deze bandbreedte 7.

Meer informatie over ons internationale belonings- en benoemingsbeleid vindt u in de jaarrekening.

Vooruitzichten voor 2020

Het is de ambitie van Triodos Bank om voor haar medewerkers een 'geweldige plek om te werken' te zijn. Een plek van positieve energie, gepassioneerde mensen en effectieve werkwijzen waarmee de organisatie haar strategische doelstellingen kan bereiken en haar missie kan verwezenlijken. Onder het motto 'Make Change Work' zal Triodos Bank in 2020 en daarna haar inspanningen verder vormgeven, successen vieren, leren van haar gemeenschap van medewerkers en gezamenlijk resultaten behalen.

De organisatie zal zich blijven inzetten voor een krachtige gemeenschap van medewerkers, die kunnen handelen in het hier en nu, maar tegelijk oog houden voor de toekomst.

Het programma inzake de organisatiecultuur

De organisatie zal worden versterkt om nog doelmatiger te worden in het bewerkstelligen, omarmen en profiteren van verandering. De aandacht gaat daarbij uit naar vier gebieden: resultaatgerichte besluitvorming, de uitvoeringsdiscipline, de omgang met spanningen, en gezamenlijk leren en verbeteren. Meer in het bijzonder betekent dit:

- de organisatiecultuur wordt verder ingebed en verankerd in de gehele organisatie;
- er worden naar aanleiding van de medewerkersenquête actieplannen doorgevoerd en gemonitord;
- de leiderschapsaanpak wordt zowel lokaal als op groepsniveau uitgebreid;
- er wordt een herzien en geharmoniseerd beoordelingsproces geïntroduceerd.

Leren en ontwikkeling

Triodos Bank zal zich op grond van de volgende doelstellingen verder ontwikkelen als lerende organisatie:

- realiseren van een leermanagementsysteem om een overzicht te bieden van de online en offline leermogelijkheden binnen Triodos Bank;
- medewerkers in staat blijven stellen aansluiting te vinden bij de kern en missie;
- vertalen van de benadering van versterkt leiderschap naar het lesprogramma voor leiderschapsontwikkeling;
- verbreden van de leer- en ontwikkelingsmogelijkheden, zodat deze beschikbaar zijn voor alle medewerkers.

Triodos Bank is een van meest duurzame banken ter wereld. In het verlengde van haar missie financiert de bank niet alleen ondernemingen die door hun bedrijfsactiviteiten een positief milieuverschil maken, maar besteedt de bank ook veel zorg aan haar eigen milieuprestaties. Vandaar dat Triodos Bank als een van de eerste banken een milieujaarverslag opstelde. En om die reden blijft Triodos Bank toonaangevend, een voorbeeld van hoe bedrijven in het algemeen en een op waarden gebaseerde bank, op een milieuverantwoorde wijze actief kan zijn.

Triodos Bank beperkt haar ecologische voetafdruk zo veel als zij kan, en vermijdt waar mogelijk de uitstoot van broeikasgassen. Als bepaalde uitstoot toch onvermijdelijk is, probeert de bank dit zo veel mogelijk te beperken en de uitstoot die zij niet kan vermijden, te compenseren.

Triodos Bank meet de voetafdruk van haar activiteiten, registreert dit in een CO₂-managementsysteem en compenseert deze volledig op grond van haar "Gold standard"-projecten.

Behalve dat Triodos Bank haar jaarlijkse financiële resultaten publiceert, wil ze ook verantwoordelijkheid nemen voor haar impact op het milieu. Bijgevolg rapporteren we al onze directe emissies (gasverbruik voor verwarming en fossiele brandstoffen voor bedrijfs- en leaseauto's) en onze belangrijkste indirecte emissies (elektriciteit, woon-werkverkeer en zakelijke reizen, en papier). Ook maken we de hoeveelheid verbruikte energie bekend, aan de hand van zowel het elektriciteits- als het gasverbruik op alle eenheden van de bank.

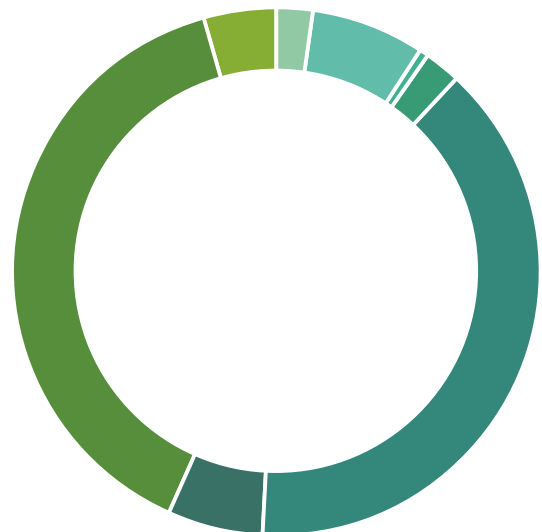
Het jaar in cijfers in één oogopslag

De CO₂-uitstoot per fte nam in 2019 enigszins af tot 2,00 ton, vergeleken met 2,02 ton in 2018. De totale CO₂-emissie binnen de gehele Triodos Bank nam toe met 3% tot 2.901 ton CO₂, afgezet tegen 2018 (2.812 ton CO₂). Er is een toename van het elektriciteitsverbruik per fte met 2,6%. Deze toename is het gevolg van het elektriciteitsverbruik van een nieuw,

op dat moment, nog niet in gebruik genomen gebouw in Nederland (De Reehorst), terwijl de oudere gebouwen nog in gebruik waren. Zakelijk reizen per vliegtuig is toegenomen met 4,9% per fte.

De totale hoeveelheid papierverbruik nam verder af in 2019 tot 67 kg per fte (2018: 81 kg per fte). De hoeveelheid blanco gerecycled papier nam af tot 10,8 kg per fte (2018: 12,85 kg per fte). Het gebruik van gerecycled bedrukt papier daalde met 15% tot 0,11 kg per klant.

CO₂-emissies



	2019	(2018)
Gasverbruik (verwarming)	2,4%	(2,6%)
Fossiele brandstoffen bedrijfs- en leaseauto's	6,8%	(5,6%)
Elektriciteit	0,8%	(0,2%)
Elektrische bedrijfs- en leaseauto's	2,2%	(0,7%)
Privéauto's, huurauto's en taxi's	38,7%	(46,7%)
Openbaar vervoer	6,0%	(3,7%)
Vluchten	38,9%	(35,5%)
Papier	4,2%	(5,1%)

Meer informatie over de methode die Triodos Bank hanteert om de CO₂-uitstoot te berekenen, is op aanvraag verkrijgbaar.

Duurzaam vastgoed

Triodos Bank wil dat haar gebouwen zo duurzaam mogelijk zijn. Daarom worden alle gebouwen waar van toepassing beoordeeld aan de hand van de BREEAM-methode, een wereldwijd toonaangevend certificatiesysteem voor de duurzaamheidsprestaties van een gebouw.

In Nederland heeft Triodos Bank in 2019 een baanbrekend nieuw kantoorgebouw genaamd De Reehorst geopend. Het gebouw en het omliggende terrein zijn ontwikkeld op basis van de overtuiging dat natuur, cultuur en economie met elkaar in balans moeten zijn. Voor het gebouw is een certificaat van BREEAM-NL Outstanding certificaat afgegeven.

Het gebouw is zodanig ontworpen dat het energie-neutraal is. Het betreft het eerste gebouw ter wereld dat in potentie 100%-circulair is. Dit betekent dat het geheel kan worden gedemonteerd in onderdelen en opnieuw kan worden opgebouwd zonder dat dit iets afdoet aan de kwaliteit van de gebruikte materialen. Het kantoorgebouw De Reehorst heeft het afgelopen jaar drie prijzen gewonnen: de prijs voor kantoorgebouw van het jaar (vanwege de architectuur van het gebouw), de prijs voor het duurzaamste bouwproject (vanwege de constructie) en de prijs voor het beste natuurinclusieve gebouw en ontwerp (uitgereikt door twee Nederlandse verenigingen voor natuurbescherming).

Duurzame mobiliteit

In 2019 is Triodos Bank begonnen met het bijwerken van haar mobiliteitsbeleid in Nederland. Het doel is om te komen tot een flexibelere en duurzamere benadering van zakelijk reizen en woon-werkverkeer. Het bijgewerkte beleid moet in het tweede kwartaal van 2020 zijn doorgevoerd. Ook de verhuizing van

ongeveer 60% van de Nederlandse medewerkers naar het nieuwe gebouw De Reehorst heeft naar verwachting een positief effect, niet in de laatste plaats omdat het gebouw is gelegen in de nabijheid van een treinstation met directe verbindingen naar grote stadscentra.

Voor de medewerkers in Nederland zijn fietsen (ook elektrische fietsen) en elektrische auto's beschikbaar voor het vervoer tussen de vestigingen en voor zakelijke reizen. Bij de Nederlandse vestigingen van Triodos Bank zijn oplaadpunten voor zowel auto's als fietsen. Bij De Reehorst bevindt zich het grootste tweerichtingslaadstation ter wereld, dat stroom kan leveren aan 120 elektrische auto's. Deze technologie maakt het mogelijk in de toekomst niet alleen auto's op te laden, maar ook gebruik te maken van de accu's van auto's als energieopslagfaciliteit. Het autopark is overdekt met meer dan 3.000 m² aan zonnepanelen.

Buiten Nederland heeft de vestiging in het Verenigd Koninkrijk een regionale wedstrijd inzake duurzame mobiliteit gewonnen in de categorie middelgrote ondernemingen.

Werken met duurzame leveranciers

Triodos Bank streeft ernaar de positieve impact op de samenleving te versterken door duurzame keuzes te maken met betrekking tot haar toeleveranciers. Dit is een wezenlijk onderwerp voor de organisatie en vormt een weerslag van het proces op grond waarvan goederen en diensten worden ingekocht.

In alle landen waar de bank actief is, wordt gebruikgemaakt van een inkoopbeleid dat ervoor zorgt dat er duurzame leveranciers in de hand worden genomen. Het beleid bepaalt hoe Triodos Bank beoordeelt hoe de leveranciers worden afgestemd op de bedrijfsbeginselen en minimumstandaarden van Triodos Bank. Daarnaast – en dat is misschien nog wel het belangrijkste – is het beleid van Triodos Bank er proactief op gericht de

maatschappelijke, milieu- en culturele overwegingen met betrekking tot ingekochte goederen en diensten en de organisatie die dat leveren, aan te scherpen. De komende jaren zullen er stappen worden ondernomen om het toezicht op de toepassing van het beleid op te voeren, te leren van de goede

praktijken binnen het netwerk van de Triodos Bank en een dialoog aan te gaan met leveranciers met als doel hen te stimuleren hun duurzaamheidsprestaties te verbeteren. Dit zou het effect van de missie van Triodos Bank nog verder vergroten.

Onze kerndoelstellingen voor 2019	Onze resultaten	Voortgang in één oogopslag
We zullen de CO ₂ -voetafdrukgegevens over 2018 opnemen en uitvoeren in ons overleg met toeleveranciers binnen gebouwenbeheer.	CO ₂ -voetafdruk zijn in beperkte mate gedeeld en besproken. Het werk aan deze doelstelling zal in 2020 worden voortgezet als onderdeel van ons streven het toezicht op het beleid van duurzame inkoop aan te scherpen.	●○○
In Nederland wordt een nieuw mobiliteitsbeleid uitgerold om meer flexibiliteit voor zakelijke reizen te creëren.	In Nederland is gedurende het boekjaar begonnen met het formuleren van een nieuw mobiliteitsbeleid. Naar verwachting zal het nieuwe beleid zijn ingevoerd tijdens in het tweede kwartaal van 2020.	●●○
Er wordt een reisscan verricht om mogelijkheden voor reductie vast te stellen, zodat de klimaatimpact als gevolg van de zakelijke vliegvluchten van Triodos Bank kan worden teruggedrongen.	De scan van de zakelijke vliegvluchten is uitgesteld tot 2020, zodat de gegevens van het volledige jaar kunnen worden gebruikt. Vooruitlopend op de resultaten van de scan, is al begonnen met de uitrol van verbeterde faciliteiten voor videoconferencing in België, het Verenigd Koninkrijk en Nederland.	●○○
Op basis van de vastgestelde mogelijkheden is een plan opgesteld om de BREEAM-scores van Triodos Bank te verbeteren.	Als de bedrijfsgebouwen in eigendom zijn van Triodos Bank, wordt actie ondernomen om de duurzaamheid van de gebouwen te verbeteren. Wordt het gebouw gehuurd, dan wordt de eigenaar van het gebouw aangespoord maatregelen te nemen.	●●○
In alle landen is een Triodos Bank Groene Week georganiseerd om het bewustzijn onder medewerkers te vergroten. De week werd georganiseerd in samenwerking met leveranciers.	In het Verenigd Koninkrijk en in Nederland werden groene weken georganiseerd. In de overige landen werden er gedurende het hele jaar bewustmakingsactiviteiten georganiseerd.	●●○

●●● Gerealiseerd ●●○ Grotendeels gerealiseerd ●○○ Deels gerealiseerd ○○○ Niet gerealiseerd

Vooruitzichten

- Duurzame mobiliteit: Er wordt een vliegreisscan verricht om mogelijkheden voor reductie vast te stellen, zodat onze klimaatimpact als gevolg van zakelijk reizen kan worden teruggedrongen. Verder wordt er in Nederland een nieuw mobiliteitsbeleid geïntroduceerd.
- Werken met duurzame leveranciers: Er wordt een benadering ontworpen om het duurzaamheidseffect van onze leveranciers te beoordelen.
- Afvalmanagement: Er wordt in Nederland een afvalverminderingprogramma geïntroduceerd, dat gericht is op het meten van de hoeveelheid afval.

Risico en compliance

Risicomanagement

Risicomanagement is een fundamenteel onderdeel van bankieren. Triodos Bank beheert risico in het kader van haar langetermijnstrategie om een veerkrachtige bank te zijn.

Risicomanagement is binnen de gehele organisatie verankerd. De primaire verantwoordelijkheid voor het realiseren van een veerkrachtige bedrijfsvoering ligt bij de business managers, maar zij worden hierin gesteund door risicomangers die kennis hebben van het lokale bedrijfsleven en zo risico's kunnen identificeren, beoordelen en beheren. Op groepsniveau is een risicobereidheidsproces geïmplementeerd om het risicoprofiel van Triodos Bank af te stemmen op de bereidheid om risico's te nemen om haar bedrijfsdoelstellingen te bereiken.

Periodiek voert elke businessunit een strategische risicobeoordeling uit om de potentiële risico's die de realisering van haar bedrijfsdoelstellingen zouden kunnen belemmeren, te identificeren en beheren. De resultaten van deze beoordelingen worden geconsolideerd en gebruikt als input voor de eigen risicobeoordeling van de Raad van Bestuur. Ze zijn ook onderdeel van de bedrijfsplanningscyclus.

Voor de nabije toekomst wordt uitgegaan van twee belangrijke strategische risico's: de aanhoudende lage rentestanden en de regelgevingsdruk. Het eerste risico leidt tot een lagere marge en een daardoor lager dan verwachte winstgevendheid. Het tweede heeft geresulteerd in een behoefte aan extra medewerkers, systeemaanpassingen en processen om deze nieuwe regelgevingsvereisten door te voeren, maar heeft tevens geleid tot een toename van de bijdragen aan het depositogarantiestelsel en de afwikkelingskosten.

Het strategisch risicoklimaat vormt een van de uitgangspunten voor de bepaling van de bedrijfsstrategie, de beoordeling van de kapitaal- en liquiditeitseisen in relatie tot de risicobereidheid, en het herstelplan. Daarnaast werden lokale risicogevoeligheden beoordeeld om te komen tot scenario's die werden gebruikt bij stresstesten op de

solvabiliteit, liquiditeit en winstgevendheid van Triodos Bank in 2019.

Op basis van de geselecteerde scenario's is Triodos Bank gevoelig voor een scenario van aanhoudende lage rentestanden. Dit laat zien dat de winstgevendheid de komende jaren onder druk zal staan, gezien het geraamde volume van de bedrijfsactiviteiten en de geraamde inkomsten uit tarieven. Dit risico wordt beperkt door een focus op kostenefficiëntie en de diversificatie van inkomsten.

Behalve risico's met een direct financieel effect, is Triodos Bank ook gevoelig voor scenario's met betrekking tot reputatierisico's. Om dergelijke gebeurtenissen te voorkomen, is het essentieel dat we duidelijk communiceren over onze missie en onze prestaties, en dat we in lijn met onze missie handelen.

De impact van de scenario's is berekend en beoordeeld in relatie tot de winstgevendheid, kapitaalratio's en liquiditeit van de bank. De resultaten geven aan dat Triodos Bank beschikt over een solide kapitaalbasis om onverwachte verliezen op te vangen.

Een van de verplichte scenario's die zijn gedefinieerd door de regelgever, betreft het 'klimatrisico'.

Klimatrisico bevat twee belangrijke aspecten:

- het risico met betrekking tot de overgang van 'oude' naar duurzame energiebronnen (transitierisico), wat kan resulteren in gestrande activa, bijvoorbeeld stroomcentrales op basis van kolen die vroeger dan verwacht moeten sluiten;
- het risico in verband met de klimaatverandering zelf, wat fysieke schade zou kunnen berokkenen (fysiek risico), bijvoorbeeld de stijging van de zeespiegel als gevolg van extreme weersomstandigheden.

Aangezien duurzaamheidsoverwegingen binnen de leenprocessen van Triodos Bank een uitgangspunt vormen, zijn de overgangrisico's binnen de kredietportefeuille minimaal. De leningen van Triodos Bank waren altijd al gericht op het

financieren van ondernemingen die reeds bijdragen aan een koolstofarme toekomst.

De portefeuille van Triodos Bank kan wel invloed ondervinden van de fysieke risico's van klimaatverandering. Wat betreft fysieke risico's kunnen stormen, overstromingen en droogte als gevolg van klimaatverandering effect hebben op de activa. Triodos Bank heeft echter geen activa die zij als specifiek kwetsbaar voor deze fysieke risico's beoordeelt. Op lange termijn kan de impact op de weersomstandigheden wel effect hebben op de opwekking van duurzame energie (zoals wind- en zonne-energie). Er zijn echter geen betrouwbare voorspellingen dat dit daadwerkelijk zal gebeuren en het is onwaarschijnlijk dat dit binnen de looptijd van de huidige portefeuille een uitwerking zal hebben op de activa in de portefeuille van de bank.

Toch verricht Triodos Bank jaarlijkse stresstesten, die rekening houden met extreme maar niettemin denkbare scenario's. Bij het afbakenen van dergelijke scenario's wordt ook beoordeeld of extreme weersomstandigheden effect kunnen hebben op het herstellingsvermogen van de bank, uitgaande van een tijdsspanne van drie jaar. Op dit moment is de uitkomst hiervan dat het zeer onwaarschijnlijk is dat dergelijke weersomstandigheden binnen deze tijdsspanne een wezenlijk effect hebben.

Omdat deze risico's op lange termijn een vergaande impact kunnen hebben op de samenleving als geheel, is Triodos Bank tot slot van mening dat de samenleving en de bankensector structuren moeten creëren om de financiering van niet-duurzame activa drastisch te verminderen en te minimaliseren.

Een volledig geïntegreerd risicomanagementverslag geeft inzicht in het risicoprofiel van Triodos Bank in relatie tot de risicobereidheid. Het verslag is een belangrijk monitoringsinstrument voor het risicoprofiel van Triodos Bank, geeft inzicht in specifieke risicothema's en biedt een integraal beeld van de risico's per businessunit. Dit verslag wordt elk kwartaal opgesteld en besproken met de Audit & Risk Committee van de Raad van Commissarissen.

Op groepsniveau zijn diverse risicocommissies actief die zich elk met een specifiek risicogebied bezighouden. De Asset & Liability Committee, die maandelijks vergadert, is verantwoordelijk voor het beoordelen en monitoren van de risico's in verband met het marktrisico, het renterisico, het liquiditeitsrisico, het valutarisico en het kapitaalbeheer. De Non-Financial Risk Committee, die eveneens maandelijks bijeenkomt, monitort en bespreekt de ontwikkeling van het niet-financiële risicoprofiel van Triodos Bank om te bepalen of de operationele en compliancerisico's in lijn zijn en blijven met de niet-financiële risicobereidheid.

De Enterprise Risk Committee van Triodos Bank houdt zich in opdracht van de Raad van Bestuur bezig met het doen van voorstellen omtrent de risicobereidheid, het monitoren van het werkelijke risicoprofiel afgezet tegen deze risicobereidheid, het doen van voorstellen omtrent de kapitaal- en liquiditeitsniveaus en het bespreken van alle bedrijfsrisico's en inperkende maatregelen.

De Credit Risk Committee speelt een belangrijke rol bij het beoordelen van het risico van nieuwe leningen en het monitoren van het kredietrisico van de kredietportefeuille als geheel. De beoordeling van het kredietrisico van de afzonderlijke leningen is primair de verantwoordelijkheid van de lokale bankenheden, die immers verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse activiteiten. De centrale risicofunctie is verantwoordelijk voor het bepalen van de normen, het goedkeuren van grote kredieten en het monitoren van het kredietrisico en het concentratierisico van de kredietportefeuille van Triodos Bank als geheel.

De belangrijkste risico's in verband met de strategie van Triodos Bank staan beschreven in het hoofdstuk 'Risk Management' in onze Engelstalige jaarrekening (Annual Accounts). Hier wordt ook een beschrijving gegeven van de opzet en werking van de interne risicomanagement- en beheersingssystemen voor de belangrijkste risico's gedurende het afgelopen boekjaar.

In verband met de voortdurende groei van de onderneming is besloten tot een periodieke beoordeling van de interne organisaties en de vereisten inzake governance. Naar aanleiding van nieuwe regelgeving waren (ook) diverse aanvullende analyses, risicobeoordelingen en wijzigingen van systemen en procedures vereist.

Kapitaal- en liquiditeitsvereisten

Regelgeving is er steeds meer op gericht om banken veerkrachtiger te maken door hun solvabiliteit te versterken en strenge liquiditeitsvereisten op te leggen, zoals de eisen die worden ontwikkeld door het Basel Committee on Banking Supervision. Op basis van de meest actuele informatie voldoet Triodos Bank al aan de kapitaal- en liquiditeitsvereisten die vanaf 2019 wettelijk van kracht werden en die zijn vastgelegd in Basel III. Daarnaast verwacht Triodos Bank dat de meest recente wijzigingsvoorstellen voor deze regelgeving (het EU-risicoreductiepakket en de Basel III-afroning van post-crisishervormingen) gezamenlijk in beperkte mate verlichting zullen bieden voor het vereiste kapitaal van Triodos Bank.

De kapitaalstrategie van Triodos Bank is om een stevig gekapitaliseerde bank te zijn. Het belang van deze strategische doelstelling is alleen maar toegenomen met de komst van nieuwe regelgeving die erop is gericht om in de nasleep van de financiële crisis de kapitaalbuffers van alle banken te versterken. Triodos Bank streeft naar een Common Equity Tier 1 ratio van ten minste 16%. Dit is ruim boven het economisch kapitaal dat volgens onze eigen berekeningen nodig is om een gezond en veilig risicoprofiel te garanderen. Zowel de kwaliteit van het kapitaal als de solvabiliteitsratio is van belang. De solvabiliteit van Triodos Bank is vrijwel geheel afkomstig van 'common equity', oftewel gewone aandelen. Economisch kapitaal is het bedrag aan risicokapitaal dat wordt aangehouden om eventuele moeilijkheden, zoals markt- of kredietrisico's, het hoofd te bieden. Het economisch kapitaal wordt periodiek berekend en ondersteunt de visie van Triodos Bank op haar kapitaaltoereikendheid. Deze

visie wordt opgesteld ten behoeve van het jaarlijkse interne proces voor de beoordeling van de kapitaaltoereikendheid (ICAAP), waarop De Nederlandsche Bank toezicht houdt.

Triodos Bank heeft in 2019 met succes kapitaal aangetrokken ten bedrage van EUR 54 miljoen. De Tier 1 kernkapitaal (CET1) ratio is gestegen met 0,4% van 17,5% ultimo 2018 tot 17,9% ultimo 2019. Dit cijfer ligt ruim boven het regelgevingsvereiste.

De liquiditeitsportefeuille is gedurende 2019 in beperkte mate toegenomen en de liquiditeitspositie van Triodos bank is nog altijd solide. Het is ons beleid om een gezonde liquiditeitsbuffer aan te houden en liquiditeiten te beleggen in zeer liquide activa en/of activa die ingaande kasstromen genereren in de landen waar wij bankeenheden hebben. In Nederland hebben we het liquiditeitoverschot belegd in (groene) obligaties van de Nederlandse staat, overheidsinstellingen en banken, leningen aan gemeenten en deposito's bij commerciële banken en bij DNB. In België hebben we het overschot vooral belegd in obligaties van de Belgische staat en regionale overheden. In Spanje hebben we het liquiditeitoverschot belegd in obligaties van de Spaanse staat en regionale overheden, Spaanse regio's en overheidsinstellingen en in deposito's bij zowel commerciële banken als bij de Spaanse centrale bank. In het Verenigd Koninkrijk hebben we het overschot belegd in obligaties van de Britse staat en in deposito's bij commerciële banken en de Bank of England. In Duitsland hebben we het overschot geplaatst bij commerciële banken en de Duitse Centrale Bank. Als gevolg van het expansieve monetaire beleid van de ECB, met name het opkoopprogramma voor activa, is het rendement op obligaties van overheden en andere tegenpartijen met een hoge kredietwaardigheid fors gedaald, vaak tot onder de -0,50%. Om die reden is het profiel van de liquiditeitsbuffer in de loop van 2019 gewijzigd. De obligatieportefeuille nam met bijna 19% af omdat obligaties die vervielen veelal bij de Europese Centrale Bank werden geplaatst. De Liquidity Coverage Ratio (LCR) en de Net Stable Funding Ratio (NSFR) liggen beide ruim boven de

minimumvereisten van Basel III. Nader gedetailleerde informatie over de risicobenadering van Triodos Bank kunt u vinden in de jaarrekening.

In-controlverklaring

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opzetten, implementeren en onderhouden van een adequaat systeem voor interne beheersing met betrekking tot de financiële verslaggeving. De financiële verslaggeving is het resultaat van een gestructureerd proces dat door diverse functies en bankeenheden onder leiding en toezicht van het financieel management van Triodos Bank wordt uitgevoerd.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de risicomanagement- en compliancefunctie. De risicomanagementfunctie werkt samen met het management om risicobeleidsregels en -procedures te ontwikkelen en uit te voeren met betrekking tot het vaststellen, meten, beoordelen, beperken en monitoren van de financiële en niet-financiële risico's. De compliancefunctie speelt een sleutelrol bij het toezicht op de naleving van de externe regels, regelgeving en interne beleidsregels door Triodos Bank. Het adequaat functioneren van de risicomanagement- en compliancefunctie als onderdeel van het interne beheersingssysteem wordt regelmatig besproken met het Audit & Risk Committee. Dit wordt daarnaast ondersteund door de bedrijfscultuur van Triodos Bank, die een belangrijk onderdeel van onze zachte beheersmaatregelen vormt.

De interne auditfunctie van Triodos Bank biedt onafhankelijke en objectieve zekerheid met betrekking tot de corporate governance, interne beheersmaatregelen, compliance en risicomanagementsystemen van Triodos Bank. De Raad van Bestuur is, onder toezicht van de Raad van Commissarissen en het Audit & Risk Committee, verantwoordelijk voor het vaststellen van de algehele interne auditwerkzaamheden en het toezicht op de integriteit van deze systemen.

Het raamwerk voor het risicomanagement vormt de basis voor een proces ten behoeve van de opstelling van de in-controlverklaring. Triodos Bank opereert in een snel veranderende omgeving. Dit vraagt om regelmatige upgrades van het controleraamwerk.

De risicomanagement en -beheersingssystemen verschaffen een redelijke maar geen absolute mate van zekerheid inzake de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving en de opstelling en getrouwe weergave van de jaarrekening van Triodos Bank.

Het verslag van de Raad van Bestuur biedt inzicht in het functioneren van de interne controlemaatregelen en de compliance- en risicomanagementsystemen.

Compliance en integriteit

Triodos Bank hanteert interne beleidsregels en procedures om te waarborgen dat de bedrijfsvoering voldoet aan relevante wet- en regelgeving met betrekking tot klanten en zakelijke partners. Daarnaast oefent de afdeling Compliance onafhankelijk toezicht uit door te monitoren in welke mate Triodos Bank haar eigen regels en procedures naleeft. De externe aspecten van de afdeling Compliance betreffen voornamelijk de procedures rond het accepteren van nieuwe klanten, het monitoren van financiële transacties en het voorkomen van witwassen. De interne aspecten betreffen voornamelijk het controleren van privétransacties van medewerkers, het voorkomen en zo nodig op transparante wijze beheersen van tegenstrijdige belangen, het afschermen van vertrouwelijke informatie, en het onder de aandacht brengen en houden van bijvoorbeeld financiële regelgeving, compliance-procedures en anti-fraude- en anti-corruptiemaatregelen.

Triodos Bank beschikt over een Europees complianceteam, dat onder leiding staat van een centraal team op groepsniveau. In iedere eenheid van de bank zijn Compliance Officers benoemd met een functionele rapportagelijn naar de centrale compliance-afdeling. Triodos Bank heeft een Group Data Protection Officer aangesteld, die de naleving

van de algemene verordening gegevensbescherming bijhoudt. De Directeur Compliance rapporteert aan de Raad van Bestuur en heeft een escalatielijn naar de voorzitter van het Audit & Risk Committee, die zo de onafhankelijkheid van de risicobeheersingsfunctie waarborgt.

Triodos Bank wil tegemoetkomen aan de belangen van al haar stakeholders, waaronder de samenleving, door actief haar rol te vervullen als poortwachter binnen het financiële stelsel en door zich te weer te stellen tegen witwassen en de financiering van terrorisme. De bank maakt in dit opzicht gebruik van diverse procedures en maatregelen.

In 2018 heeft DNB een thematisch, sectorbreed onderzoek verricht onder Nederlandse banken. Dit onderzoek was gericht op de maatregelen die banken hadden genomen ter voorkoming van witwassen en de financiering van terrorisme. Naar aanleiding van dit onderzoek concludeerde DNB dat Triodos Bank betere maatregelen moet doorvoeren met betrekking tot klantenonderzoeksprocedures en het toezicht

op klantentransacties. Op 6 maart 2019 heeft DNB Triodos Bank N.V. een formele aanwijzing gegeven om de tekortkomingen in de naleving van de wettelijke bepalingen inzake de bestrijding van witwassen en financiering van terrorisme, alsook de wetgeving op het financiële toezicht. Triodos Bank heeft deze aanwijzing geaccepteerd en is momenteel bezig met het doorvoeren van beperkende maatregelen.

Triodos Bank is niet betrokken geweest bij overige gerechtelijke procedures of verdere sancties van materieel belang in verband met overtreding van wet- of regelgeving op het gebied van financieel toezicht, corruptie, reclame-uitingen, mededinging, gegevensbescherming of productaansprakelijkheid.

Duurzaamheidsbeleid

Aandacht voor duurzaamheid is in alle activiteiten van Triodos Bank terug te vinden en vormt een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. Bij alle beslissingen die de bank in het kader van haar

dagelijkse bedrijfsactiviteiten neemt, worden de maatschappelijke en milieuaspecten meegewogen. Daarom heeft Triodos Bank geen aparte afdeling die zich voortdurend bezighoudt met duurzaamheid of maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Triodos Bank hanteert specifieke criteria om de duurzaamheid van producten en diensten te waarborgen. De bank hanteert zowel positieve criteria (om te garanderen dat zij actief het goede doet) als negatieve uitsluitingscriteria (om te garanderen dat zij geen schade aanricht). De negatieve criteria sluiten leningen of beleggingen uit in sectoren of in activiteiten die schadelijk zijn voor de samenleving. Met behulp van de positieve criteria worden koplopers geïdentificeerd en gestimuleerd om bij te dragen aan een duurzame samenleving. Deze criteria worden twee keer per jaar getoetst en eventueel aangepast. Daarnaast heeft Triodos Bank duurzaamheidsprincipes voor haar interne organisatie geformuleerd. Deze zijn onderdeel van de Business Principles van Triodos Bank. Alle genoemde duurzaamheidscriteria zijn terug te vinden op onze website.

Geconsolideerde balans per 31 december 2019

Vóór winstverdeling in duizenden euro's	31.12.2019	31.12.2018 ¹
Activa		
Kasmiddelen	2.270.224	1.795.272
Banken	227.561	237.055
Kredieten	8.187.470	7.247.970
Rentedragende waardepapieren	1.023.422	1.258.216
Aandelen	20	20
Deelnemingen	24.279	22.448
Immateriële vaste activa	41.543	38.424
Onroerende zaken en bedrijfsmiddelen	135.208	115.861
Overige activa	53.436	35.249
Overlopende activa	97.135	99.563
Totaal activa	12.060.298	10.850.078
Passiva		
Banken	70.023	67.217
Toevertrouwde middelen	10.690.005	9.558.203
Overige schulden	38.487	36.014
Overlopende passiva	55.861	70.024
Voorzieningen	6.380	6.743
Totaal verplichtingen	10.860.756	9.738.201

Vóór winstverdeling in duizenden euro's	31.12.2019	31.12.2018 ¹
Eigen vermogen	720.088	674.734
Agioreserve	198.626	190.324
Herwaarderingsreserve	2.354	2.656
Wettelijke reserve	36.108	31.188
Overige reserves	203.615	178.306
Resultaat boekjaar	38.751	34.669
Eigen vermogen	1.199.542	1.111.877
Totaal eigen vermogen en verplichtingen	12.060.298	10.850.078
Voorwaardelijke schulden	107.495	140.993
Onherroepelijke faciliteiten	1.402.450	1.463.989
	1.509.945	1.604.982

¹ De cijfers voor het voorgaande jaar zijn onderhevig aan wijzigingen in de waarderingsgrondslagen. Zie de algemene boekhoudkundige beginselen voor nadere uitleg.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening

in duizenden euro's	2019	2018 ²
Baten		
Rentebaten	213.061	194.790
Rentelasten	-27.907	-25.308
Rente	185.154	169.482
Opbrengsten uit effecten en deelnemingen		
Provisiebaten	109.839	89.634
Provisielasten	-4.499	-4.388
Provisie	105.340	85.246
Resultaat uit financiële transacties	-30	381
Overige baten	920	1.853
Overige baten	890	2.234
Totaal baten	292.063	261.100
Lasten		
Personeels- en andere beheerskosten	218.221	198.412
Afschrijving en waardeveranderingen materiële en immateriële vaste activa	16.391	13.639
Bedrijfslasten	234.612	212.051
Waardeverminderingen kredietportefeuille en overige vorderingen	3.944	3.480
Waardeveranderingen deelnemingen	-280	532
Totaal lasten	238.276	216.063
Bedrijfsresultaat vóór belastingen	53.787	45.037
Belastingen bedrijfsresultaat	-15.036	-10.368
Nettowinst	38.751	34.669
Bedragen in EUR		
Nettowinst per aandeel ¹	2,78	2,69
Dividend per aandeel	1,35	1,95

- 1 De nettowinst per aandeel is berekend door de nettowinst te delen door het in het boekjaar gemiddeld aantal uitstaande aandelen (2019: 13.952.803 aandelen; 2018: 12.905.340 aandelen).
- 2 De cijfers voor het voorgaande jaar zijn onderhevig aan wijzigingen in de waarderingsgrondslagen. Zie de algemene boekhoudkundige beginselen voor nadere uitleg.

Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

in duizenden euro's	2019	2018 ¹
Nettoresultaat	38.751	34.669
Herwaardering vastgoed, bedrijfsmiddelen en deelneming na belastingen	-302	1.470
Koersresultaat bedrijfsuitoefening in het buitenland na belastingen	721	-275
Totaal rechtstreeks in eigen vermogen verwerkt	419	1.195
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	39.170	35.864

- 1 De cijfers voor het voorgaande jaar zijn onderhevig aan wijzigingen in de waarderingsgrondslagen. Zie de algemene boekhoudkundige beginselen voor nadere uitleg.

Kerncijfers 2019 per bankeenhed en per business unit

in duizenden euro's	Bank Nederland	Bank België	Bank Verenigd Koninkrijk
Toevertrouwde middelen	4.666.000	2.128.848	1.369.846
Aantal rekeningen	443.173	87.740	71.694
Kredieten	3.317.164	1.819.420	1.152.331
Aantal kredieten	34.586	4.933	4.342
Balanstotaal	5.294.143	2.439.409	1.627.528
Fondsen in beheer ¹	800.293	618.093	
Totaal in beheer gegeven vermogen	6.094.436	3.057.502	1.627.528
Totaal baten	95.375	47.905	35.852
Bedrijfslasten	-73.371	-33.797	-28.865
Waardeverminderingen kredietportefeuille	1.104	-1.338	104
Waardeveranderingen in deelnemingen			
Bedrijfsresultaat	23.108	12.770	7.091
Belastingen bedrijfsresultaat	-5.534	-3.945	-1.281
Nettowinst	17.574	8.825	5.810
Gemiddeld aantal fte's gedurende het jaar	241,5	135,3	177,2
Bedrijfslasten/totaal baten	77%	71%	81%

1 NB: op het moment van opstellen van dit overzicht is de jaarrekening van in beheer gegeven fondsen onderworpen aan de goedkeuring van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Bank Spanje	Bank Duitsland	Totaal bank- activiteiten	Investment Management	Overige	Eliminatie intercompany transacties	Totaal
2.043.433	504.484	10.712.611			-22.606	10.690.005
203.816	24.393	830.816				830.816
1.410.945	530.432	8.230.292			-42.822	8.187.470
21.586	12.539	77.986			-2	77.984
2.257.727	693.248	12.312.055		1.852.226	-2.103.983	12.060.298
		1.418.386	4.973.533	79.413	-800.293	5.671.039
2.257.727	693.248	13.730.441	4.973.533	1.931.639	-2.904.276	17.731.337
48.718	13.000	240.850	51.167	3.836	-3.790	292.063
-39.493	-12.699	-188.225	-35.324	-14.853	3.790	-234.612
-3.465	-349	-3.944				-3.944
				280		280
5.760	-48	48.681	15.843	-10.737		53.787
-1.549	-313	-12.622	-3.960	1.546		-15.036
4.211	-361	36.059	11.883	-9.191		38.751
282,2	56,3	892,5	167,6	285,5		1.345,6
81%	98%	78%	69%			80%

Kredietverlening per sector in 2019 na eliminatie van intercompany-transacties

in duizenden euro's	Totaal			Nederland		
	bedrag	%	aantal	bedrag	%	aantal
Milieu						
Biologische landbouw	154.463	1,9	843	40.650	1,2	341
Natuurvoeding	115.725	1,4	870	21.658	0,7	279
Duurzame energie	1.596.294	19,5	955	191.234	5,8	123
Duurzaam vastgoed	878.953	10,7	639	417.776	12,7	324
Milieutechnologie	120.159	1,5	275	5.668	0,2	23
	2.865.594	35,0	3.582	676.986	20,6	1.090
Sociaal						
Detailhandel non-food	31.457	0,4	222	6.137	0,2	84
Productie	25.770	0,3	146	3.978	0,1	41
Professionele diensten	60.887	0,7	657	33.499	1,0	176
Sociale woningbouw	472.928	5,8	412	45.495	1,4	140
Gezondheidszorg	1.107.134	13,5	1.638	366.284	11,2	703
Maatschappelijke projecten	175.081	2,1	637	3.075	0,1	32
Fairtrade	4.487	0,1	54	642	0,0	17
Ontwikkelingssamenwerking	23.781	0,3	49	8.455	0,3	11
	1.901.525	23,2	3.815	467.565	14,3	1.204
Cultuur						
Onderwijs	290.091	3,5	596	21.752	0,7	101
Kinderopvang	18.100	0,2	86	6.210	0,2	49
Kunst en cultuur	481.961	5,9	1.299	292.648	8,9	372
Levensbeschouwing	90.421	1,1	321	19.277	0,6	85
Recreatie	192.249	2,4	478	77.324	2,4	231
	1.072.822	13,1	2.780	417.211	12,8	838
Kredieten aan particulieren	1.992.271	24,3	67.785	1.445.445	44,1	31.438
Kredieten aan gemeenten	355.258	4,4	22	267.135	8,2	14
Totaal	8.187.470	100,0	77.984	3.274.342	100,0	34.584

België			Verenigd Koninkrijk			Spanje			Duitsland		
bedrag	%	aantal	bedrag	%	aantal	bedrag	%	aantal	bedrag	%	aantal
5.181	0,3	70	45.551	4,0	235	62.968	4,5	190	113	0,0	7
26.753	1,5	171	10.388	0,9	46	55.372	3,9	354	1.554	0,3	20
607.903	33,4	305	287.319	24,9	261	283.771	20,1	194	226.067	42,6	72
254.222	14,0	158	27.857	2,4	27	103.113	7,3	108	75.985	14,3	22
37.484	2,1	78	2.496	0,2	5	33.400	2,4	163	41.111	7,8	6
931.543	51,3	782	373.611	32,4	574	538.624	38,2	1.009	344.830	65,0	127
11.810	0,6	29	9.298	0,8	15	4.208	0,3	81	4	0,0	13
12.034	0,7	47	6.062	0,5	6	3.692	0,3	38	4	0,0	14
12.402	0,7	85	11.096	1,0	52	3.804	0,3	102	86	0,0	242
74.701	4,0	42	342.568	29,7	220	10.164	0,7	10	–	0,0	–
231.505	12,7	280	193.582	16,8	104	190.882	13,5	468	124.881	23,6	83
25.789	1,4	114	46.959	4,1	106	98.257	7,0	370	1.001	0,2	15
2.073	0,1	12	1.235	0,1	7	531	0,0	13	6	0,0	5
12.043	0,7	20	243	0,0	8	3.040	0,2	9	–	0,0	1
382.357	20,9	629	611.043	53,0	518	314.578	22,3	1.091	125.982	23,8	373
95.300	5,2	219	50.796	4,4	49	85.193	6,0	185	37.050	7,0	42
3.572	0,2	18	5.477	0,5	4	2.701	0,2	13	140	0,0	2
65.821	3,6	362	44.222	3,8	53	78.702	5,6	484	568	0,1	28
6.505	0,4	27	47.827	4,2	148	16.812	1,2	56	–	0,0	5
34.422	1,9	61	19.219	1,7	51	40.600	2,9	125	20.684	3,9	10
205.620	11,3	687	167.541	14,6	305	224.008	15,9	863	58.442	11,0	87
299.900	16,5	2.835	136	0,0	2.945	245.612	17,4	18.615	1.178	0,2	11.952
–	0,0	–	–	0,0	–	88.123	6,2	8	–	0,0	–
1.819.420	100,0	4.933	1.152.331	100,0	4.342	1.410.945	100,0	21.586	530.432	100,0	12.539

Duurzaam bankieren

is het inzetten van
geld van spaarders
en beleggers die een
positieve verandering
teweeg willen brengen,
op een manier die
rekening houdt met de
gevolgen voor natuur,
cultuur en samenleving.
Daarbij wordt niet
alleen gekeken naar de
behoeften van de
huidige, maar ook van
toekomstige generaties.