

Triodos  Bank

Verkort Jaarverslag 2017

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	18 mei 2018
Ex-dividend datum	22 mei 2018
Betaaldatum dividend	25 mei 2018

Verkort Jaarverslag 2017

Triodos Bank NV

Pagina

Kerncijfers	4
Ons doel: Duurzaam bankieren	6
Verslag van de Raad van Bestuur	8
Stakeholders, materiële onderwerpen en strategische doelstellingen	16
Impact en financiële resultaten	28
Risico, sociaal jaarverslag en milieujaarverslag	40
Verkort financieel verslag	52
Geconsolideerde balans per 31 december	52
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2017	54
Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten over 2017	55

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 2017.

Kerncijfers

Bedragen in miljoenen euro's	2017	2016	2015	2014	2013
Financieel					
Eigen vermogen	1.013	904	781	704	654
Toevertrouwde middelen	8.722	8.025	7.283	6.289	5.650
Kredieten	6.598	5.708	5.216	4.266	3.545
Balanstotaal	9.902	9.081	8.211	7.152	6.447
In beheer gegeven fondsen ¹	4.604	4.373	4.087	3.480	3.199
Totaal in beheer gegeven vermogen	14.506	13.454	12.298	10.632	9.646
Totaal baten	240,3	217,6	211,6	189,6	163,7
Bedrijfslasten	-190,2	-171,9	-150,2	-138,4	-112,6
Waardeverminderingen kredietportefeuille	-1,8	-5,7	-7,6	-11,1	-17,1
Waardeveranderingen deelnemingen	1,3	-1,5	0,2	0,2	0,2
Belastingen bedrijfsresultaat	-12,2	-9,3	-13,3	-10,2	-8,5
Nettowinst	37,4	29,2	40,7	30,1	25,7
(Common) equity tier 1 ratio	19,2%	19,2%	19,0%	19,0%	17,8%
Leverage Ratio	8,9%	8,8%	8,4%	8,8%	8,7%
Bedrijfslasten/totaal baten	79%	79%	71%	73%	69%
Rendement op eigen vermogen in %	3,9%	3,5%	5,5%	4,4%	4,3%
Rendement op activa in %	0,4%	0,3%	0,5%	0,4%	0,4%
Per aandeel (in EUR)					
Intrinsieke waarde per jaareinde	83	82	81	78	77
Nettowinst ²	3,19	2,83	4,40	3,41	3,23
Dividend	1,95	1,95	1,95	1,95	1,95
Aantal certificaathouders	40.077	38.138	35.735	32.591	31.304
Aantal rekeningen - retail	808.090	759.738	707.057	628.321	556.146
Aantal rekeningen - business	60.339	50.765	44.418	36.320	29.620

Bedragen in miljoenen euro's	2017	2016	2015	2014	2013
Sociaal					
Aantal medewerkers per jaareinde ³	1.377	1.271	1.121	1.017	911
Medewerkersverloop	9%	8%	14%	10%	7%
Percentage vrouwen in managementfuncties	44%	40%	38%	40%	40%
Verhouding tussen hoogste salaris en mediaan van het salaris ⁴	5,7	5,7	5,7	5,6	5,5
Milieu					
CO ₂ -uitstoot (1,000 kg) (100% compensatie)	3.064	3.123	3.041	3.084	2.906

Getallen van voorgaand jaar zijn aangepast in verband met een stelselwijziging waarbij de waarderingsgrondslag van vastgoed in eigen gebruik is aangepast van actuele kostprijs naar kostprijs (verkrijgings- of vervaardigingsprijs). Voor een nadere uitleg zie de 'general accounting principles' binnen het Engelstalige jaarverslag.

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

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

3 Betreft alle medewerkers in dienst van Triodos Bank NV, exclusief medewerkers in dienst van de joint venture Triodos MeesPierson.

4 De verhouding tussen het hoogste en mediaan salaris (bij de bepaling van het mediaan 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 op pagina 43 van het medewerkersverslag.

Ons doel: Duurzaam bankieren

Triodos Bank financiert bedrijven, instellingen en projecten met een meerwaarde op sociaal, ecologisch en cultureel gebied, daartoe in staat gesteld door spaarders en beleggers die kiezen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en een duurzame samenleving.

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.

Ambitie

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 duurzaam bankieren in de praktijk. Dat betekent op de eerste plaats het aanbieden van diensten en producten die duurzaamheid direct bevorderen. Geld speelt hierin een belangrijke rol: door bewust gebruik te maken van geld, kunnen we investeren in een duurzame economie. Op zijn beurt draagt dat weer bij aan een maatschappij met een betere kwaliteit van leven.

Markten en kernactiviteiten

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

Als relatiebank

De dienstverlening van Triodos Bank is gebaseerd op het verdiepen en ontwikkelen van duurzame relaties met onze klanten. Deze relatiegerichtheid is terug te vinden in de hele organisatie. De wijze waarop relaties worden ontwikkeld, verschilt per land, aangezien de organisatie profiteert van eenheid binnen de verscheidenheid van onze vestigingen en geografische locaties. Deze relaties worden onderhouden door middel van verschillende on- en offline kanalen, zoals kantoren waar klanten medewerkers persoonlijk ontmoeten, via internet, en per telefoon of post.

Triodos Bank streeft naar een breed klantenbestand van zowel particulieren als bedrijven die bewust voor Triodos Bank kiezen en zich nauw verbonden voelen met de bank. De precieze manier waarop dit gebeurt, verschilt per land. De dienstverlening van de 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 vestigingen en kantoren.

Duurzame dienstverlener

Klanten willen niet alleen duurzame producten en diensten, maar ook concurrerende prijzen en professionele service. Triodos Bank is van mening dat deze belangrijke klantwaarden niet los van elkaar kunnen worden gezien. Daarom streeft Triodos Bank ernaar een integraal pakket van bancaire diensten aan te bieden dat duurzame ontwikkeling bevordert. Dit doen wij in het kader van betekenisvolle, transparante relaties met onze klanten.

Het opbouwen van betekenisvolle relaties is voor Triodos Bank een belangrijke strategische doelstelling. Dit leidt tot de ontwikkeling van innovatieve producten die de missie en kernwaarden van onze activiteiten tot uitdrukking brengen. In alle landen waar wij actief zijn, vindt productontwikkeling plaats.

Referentie voor Duurzaam Bankieren

Triodos Bank wil het publieke debat over thema's als kwaliteit van leven, maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaam bankieren aanjagen. De aandeelhouders zien graag dat de bank zich richt op haar rol als thought leader. Triodos Bank wil haar 35-jarige ervaring aanwenden om de maatschappij te stimuleren om duurzame ontwikkeling meer te bevorderen. De resultaten van dit publieke debat reiken veel verder dan de eigen activiteiten van Triodos Bank. 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 speelt hierbij een cruciale rol en versterkt het merk Triodos Bank en de reputatie van de bank.

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 2017 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.
- Een analyse van de belangrijkste of meest 'materiële' kwesties: dit betreft onderwerpen die worden bepaald door onze stakeholders (belanghebbenden) 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 dit tweede deel. Daarbij gaat het ook om de voortgang die we op deze doelstellingen hebben geboekt en onze plannen voor de toekomst.
- 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 vestigingen van Triodos Bank en Triodos Investment Management hebben gepresteerd. Daarnaast beschrijven we onze producten en diensten en hun impact op samenleving, milieu en cultuur.
- Het vierde en laatste deel bevat een overzicht van onze aanpak en onze resultaten als bedrijf. Dit onderdeel bevat het sociaal jaarverslag en het milieujaarverslag, alsook de belangrijkste informatie omtrent risico's en compliance. Reacties op het jaarverslag zijn van harte welkom. U kunt uw opmerkingen met ons delen per e-mail: arfeedback@triodos.com.

Wij financieren verandering en veranderen de financiële wereld

Dit zijn de twee belangrijkste manieren waarop Triodos Bank een positieve invloed op de wereld kan hebben: het financieren van verandering en het veranderen van het financiële systeem. Dit is meer

dan alleen maar een frase. Het vormt het fundament van wat wij doen en is wat onze stakeholders van ons verlangen.

Het financieren van verandering vormt de kern van alles wat Triodos Bank doet. Door krediet te verstrekken aan en te investeren in duurzame ondernemingen dragen wij bij aan een betere, duurzamere wereld. Wat dit in 2017 in de praktijk heeft betekend, kunt u in dit jaarverslag lezen.

Tegelijkertijd stellen we ons tot doel om het financiële systeem te veranderen. Wij gebruiken onze invloed om het financiële systeem zodanig te beïnvloeden dat de belangen van mensen eerst komen en dat we tegelijk ons leven inrichten naar wat onze planeet aankan. Binnen ons huidige systeem gebeurt dit maar al te vaak geen van beide.

Wij maken deel uit van een financieel stelsel. Wij beschouwen het niet van buitenaf. En dat is een belangrijk verschil. Het betekent dat wij als geïntegreerde duurzame bank op een geloofwaardige manier kunnen spreken over hoe een duurzamere financiële toekomst eruit moet zien, met inbegrip van de financiële instellingen die daar deel van uitmaken.

Maar het is niet genoeg om alleen maar een voorbeeld te geven op basis van de keuzen die wij maken ten aanzien van financiering. Wij moeten ook de gevestigde aannamen over het financieel stelsel uitdagen, met name die aannamen die de huidige status quo ondersteunen en daarin verankerd zijn. En wij willen graag onze steun geven aan anderen, die een vergelijkbare visie hebben, en met hen samenwerken.

Financieren van verandering op meerdere fronten

De kern van wat Triodos Bank doet, wordt gevormd door ons beginsel om ondernemers te financieren die met hun duurzame ondernemingen de levenskwaliteit van mensen verbeteren.

Van de financiering van organisaties voor vluchtelingensteun tot krediet voor duurzame

energie – wij hebben het afgelopen jaar duizenden positieve ondernemingen gefinancierd. Met deze leningen, waarbij wij het spaargeld van onze rekeninghouders inzetten, kunnen we tegelijk verandering financieren en de financiële wereld veranderen. Wij geven direct krediet voor landbouwprojecten en besteden aandacht aan problemen zoals grond waarop niet langer voedsel kan worden verbouwd vanwege te veel en te intensieve landbouw. En die daardoor aan waarde verliest.

Vluchtelingenorganisaties in Spanje zijn vaak afhankelijk van publieke financiering, die soms op zich laat wachten. Triodos Bank is het afgelopen jaar in Spanje in dit gat gesprongen door voorfinanciering aan te bieden. De programma's CEAR en ACCEM zijn onder meer gericht op het opzetten en onderhouden van diensten voor een menselijke ontvangst en integratie, op zorg voor vluchtelingen met speciale behoeften en op werkgelegenheidsprojecten om te voldoen aan de arbeidsbehoeften en te zorgen voor sociale cohesie en netwerk mogelijkheden in lokale gemeenschappen.

In Duitsland heeft Triodos Bank de energietransitie ondersteund door niet alleen de productie van duurzame energie te financieren, maar ook opslag en netwerkoplossingen. De bank heeft een nieuwe spaarrekening gelanceerd, die gemeenschappen koppelt aan lokale projecten voor duurzame energie.

Om in de snel ontwikkelende financiële sector mee te blijven tellen moet je als organisatie innoveren. Als we innoveren, richten we ons niet alleen op technische innovatie. Als technologie niet gekoppeld is aan sociale innovatie, is het niet per definitie positief. Zoals we vorig jaar al in ons verslag aangaven, zijn er aanwijzingen dat de in sociale media gehanteerde algoritmes eerder onze (voor)

oordelen versterken dan dat ze bijvoorbeeld de weg openen voor een andere mening. Dit kan onbedoelde en negatieve gevolgen hebben voor een minder geïnformeerde samenleving.

De ontwikkeling van een nieuwe app afgelopen jaar is een goed voorbeeld van de combinatie van technologie en sociale innovatie waar wij naar streven. De app werd eerst in het VK gelanceerd en verstevigt de relatie met onze spaarders en vergroot de transparantie van de impact van hun geld door hen in contact te brengen met de kredietnemers in hun lokale omgeving. De app werd later in het jaar in Nederland geïntroduceerd; in 2018 volgt de introductie in België. Ook hebben we voldaan aan een reeds lang bestaande vraag van klanten en met succes een persoonlijke betaalrekening in het VK geïntroduceerd. De rekening zal ons bereik aanzienlijk uitbreiden en heeft de nodige aandacht opgeleverd.

In België heeft de bank de Triodos Impact Portfolio geïntroduceerd. Hierdoor wordt het voor particulieren mogelijk via een reeks beleggingsfondsen van Triodos Bank duurzaam te beleggen. De risicobereidheid van de beleggers bepaalt welk van de vijf 'beleggingsprofielen' wordt geselecteerd.

Ook hebben we ons aanbod aan maatschappelijk verantwoorde beleggingsfondsen verder uitgebreid. In de loop van 2017 hebben we aangekondigd dat het dagelijks vermogensbeheer van onze fondsen die in beursgenoteerde ondernemingen beleggen binnen Triodos Bank gebracht zou worden. Voorheen was dit uitbesteed aan externe partijen. Door duurzame en financiële analyse met elkaar te integreren binnen het beleggingsproces van deze fondsen, willen we ons positieve impact vergroten.

Behalve op het vlak van sparen, betaalrekeningen en beleggen hebben we ook vernieuwd op het vlak van charitatieve donaties. In de loop van het jaar heeft de Triodos Foundation –die donaties verstrekt – in Nederland een crowdfundingplatform gelanceerd. Het initiatief geeft mensen gelegenheid te doneren voor belangrijke doelen. De eerste begunstigde was

de Female Cancer Foundation: de beoogde som van EUR 50.000 is met succes door 500 schenkers bijeengebracht. In Spanje heeft de Triodos Foundation zestien crowdfundingcampagnes voor biologische schooltuinen gelanceerd. De helft daarvan is gedurende het jaar met succes afgesloten. Daarbij is bij bijna 500 donoren meer dan EUR 15.000 opgehaald.

Het LEAF Lab (Local Economy Alternative Finance) is een speciaal innovatieteam dat voor Triodos Bank in Nederland werkt. Een van de experimenten in 2017 was 'Participating with Passion', een initiatief om duurzame startende ondernemingen in contact te brengen met Private Banking-kliënten van Triodos. In de loop van het jaar begon de eerste Private Banking-klant met investeren in een duurzame startende onderneming. Ook heeft de groep financiering ontwikkeld voor gedecentraliseerde lokale coöperaties voor duurzame energie. Het afgelopen jaar werd bijgedragen aan de ontwikkeling van een initiatief voor een kringloopvaluta, onder de naam United Economy. Op basis hiervan kunnen duurzame ondernemers met elkaar handelen met duurzaam geld: Uniteds.

Systemedruk

Het uitbreken van de financiële crisis ligt alweer bijna tien jaar achter ons. Aan de oppervlakte lijkt er veel verbeterd, maar de achterliggende problemen zijn er nog wel degelijk. In sommige opzichten geeft het huidige monetaire beleid – waarbij centrale banken enorme hoeveelheden geld de economie inpompen in de hoop dat banken dan meer krediet verstrekken aan bedrijven – een vertekend beeld van de gezondheid. Al dit geld houdt de rentes kunstmatig laag. Sinds de financiële crisis, bevinden de rentes zich op een historisch laag niveau.

Het gevolg daarvan zijn lage of zelfs negatieve rentes voor spaarders in de gehele sector. In Nederland heeft het bijvoorbeeld geleid tot verwaarloosbare

verschillen tussen de rentepercentages die de verschillende banken aanbieden.

Voor een bank als Triodos, die al zijn kredieten financiert met spaargelden, is deze situatie extra uitdagend. Onze manier van werken is nu eenmaal onderdeel van een op geïntegreerde waarden gebaseerde bank. Een bank die zich richt op het financieren van de reële economie; het deel van de economie dat goederen en diensten produceert, in tegenstelling tot het handelen op financiële markten. Dit vloeit voort uit onze missie en betekent dat we niet hoeven te lenen van andere banken om krediet te verstrekken. Maar het betekent ook dat het geld dat wij niet uitlenen – en elke bank moet nu eenmaal een liquiditeitsbuffer aanhouden – een kostenpost i.p.v. een bron van inkomsten wordt. Dit doet echter niets af aan onze aanpak. De kern blijft het financieren van duurzame verandering en het streven naar financiële gezondheid op de lange termijn.

Ondanks deze uitdagingen zien wij ook tekenen dat er echte verandering op komst is. Een steeds groter deel van de financiële sector maakt zich sterk voor een overgang naar een nieuwe, duurzame economie. Wij zien dat in samenwerkingsverbanden als de Global Alliance for Banking on Values (GABV), een netwerk van onafhankelijke waardegedreven banken, dat mede door Triodos Bank is opgericht. Daarnaast zien we dat ook in het grote aantal bedrijven dat zich richt op het creëren van een eerlijkere, rechtvaardigere en duurzamere samenleving.

Het financiële systeem veranderen

In deze ontwikkeling hebben wij in 2017 een actieve rol gespeeld en we hebben op Europees en mondiaal niveau systeemproblemen geagendeerd. Triodos Bank heeft bijvoorbeeld een groep toonaangevende denkers van banken, universiteiten en NGO's bijeengebracht om met goed onderbouwde en uitvoerbare ideeën te komen voor een duurzamer Europees financieel stelsel.

Onder auspiciën van de GABV, Finance Watch (een organisatie die erop gericht is financiering ten goede te laten komen aan het algemeen belang), en Mission2020, een mondiaal initiatief om het klimaatdebat nieuwe urgentie te geven, werd het rapport 'New Pathways: building blocks for a sustainable finance future for Europe' gelanceerd. Dit rapport bevat een hele reeks argumenten voor verandering. De aanbevelingen in het rapport werden met het hele netwerk van Triodos Bank gedeeld op belangrijke congressen, zoals het New Economy and Social Innovation Forum in Malaga, Spanje.

Te midden van tal van nieuwe ideeën bevat het witboek 'New Pathways' ook een aantal specifieke aanbevelingen. Het witboek beschrijft een aantal regelgevings- en politieke maatregelen op Europees niveau die de rol die de financiële sector kan spelen bij de overgang naar een CO₂-neutrale economie, kan versnellen en omvormen.

Specifieke aanbevelingen zijn onder meer stimuleringsmaatregelen voor groene investeringen en ontmoedigende maatregelen voor het investeren in ecologisch schadelijke portefeuilles. Andere praktische voorstellen omvatten regels die ervoor zorgen dat 'gewone mensen' veel makkelijker kunnen investeren in positieve impact. De huidige impactfondsen zijn vooralsnog grotendeels weggelegd voor de zeer vermogenden.

Het rapport 'New Pathways' is onder meer direct besproken met de High-Level Expert Group on Sustainable Finance, een deskundigengroep van de Europese Commissie, dat zich toelegt op de vraag "hoe overwegingen van duurzaamheid kunnen worden geïntegreerd in het kader voor financieel beleid teneinde financiën in te zetten voor duurzame groei." De mogelijkheid om deze gesprekken positief te beïnvloeden zou wel eens cruciaal kunnen zijn voor de ontwikkeling van een duurzamer financieel systeem.

Verantwoording van verandering

We hebben het afgelopen jaar echter nog veel meer gedaan om te zorgen voor schaalbare duurzame verandering op de lange termijn. In december 2017 was het twee jaar geleden dat de Klimaattop in Parijs plaatsvond. De ondertekening van het Akkoord van Parijs in 2015 betekende dat bijna de gehele wereld zich ertoe verplichtte de stijging van de mondiale temperatuur binnen veilige grenzen te houden. De top was in veel opzichten een eclatant succes. Er leek een geloofwaardig traject uitgezet te zijn voor de overgang naar een koolstofarme economie.

Met dit omslagproces is inderdaad een begin gemaakt. In de energiesector zijn inmiddels forse stappen gezet. Sommige commentatoren zijn zelfs van mening dat het 'energieprobleem' nu is opgelost, met als argument dat de energieoplossingen nu allemaal zijn ontwikkeld en steeds goedkoper zullen worden. Dat mag zo zijn, maar er wordt nog altijd te weinig urgentie gegeven aan de vraag hoe snel we de 'curve van de koolstofemissie naar beneden moeten buigen'.

We zijn nu twee jaar verder en er wordt vooruitgang geboekt, ondanks het feit dat er ook één opmerkelijke afzegging van het akkoord is geweest. In Nederland heeft de samenwerking van financiële instellingen bijvoorbeeld geleid tot een open-sourcemethode om de CO₂-uitstoot van leningen en investeringen te verantwoorden. Tijdens een vervolgconferentie in december is in Parijs de methodologie van het Platform for Carbon Accounting Financials (PCAF) aangeboden.

Dit platform heeft mede bijgedragen aan een nieuwe manier om koolstofemissie te beoordelen. Stakeholders moeten zo beter kunnen zien wat de keuzen van financiële instellingen inhouden voor het streven de temperatuurstijging te beperken tot 1,5 graad ten opzichte van het pre-industriële niveau. Een stijging van meer dan 2 graden wordt algeheel beschouwd als onveilig voor onze toekomst. Triodos Bank verwacht dat de tenuitvoerlegging van de nieuwe methode in 2018 kan beginnen en speelt een actieve rol bij het stimuleren van andere partijen om de methode ook in te voeren.

Om de wereldwijde, onderling verbonden uitdagingen waar we voor staan, aan te kunnen gaan, moeten bedrijven, regeringen en maatschappelijke organisaties gezamenlijk naar een hogere versnelling. Daarom zijn dit soort initiatieven ook zo belangrijk. Het laat zien dat de financiële sector verantwoordelijkheid neemt voor haar acties.

De aankondiging van het PCAF volgde op een gezamenlijke open brief van de CEO's van Nederlandse financiële instellingen eerder dit jaar. Op initiatief van Triodos Bank zegden de ondertekenaars toe bij te dragen aan een koolstofarme economie en hebben zij hun regering opgeroepen hetzelfde te doen, om zo de krachten te bundelen.

Om het financiële systeem te veranderen is visionair leiderschap vereist. Zoals ook blijkt uit de materialiteitsanalyse die volgt op dit hoofdstuk is dit het soort invloed waarvan onze stakeholders willen dat wij het uitoefenen.

Privacy is van belang

Zoals de interesse in een meer duurzame toekomst voor de financiële sector is gegroeid, is ook het bewustzijn over transparantie toegenomen. Waar het gaat om transparant bankieren, bijvoorbeeld het delen van details van de door ons gefinancierde bedrijven, vervult Triodos Bank een voortrekkersrol. Maar grotere transparantie gaat ook gepaard met bepaalde uitdagingen, met name ten aanzien van privacy, een kwestie waar onze stakeholders het afgelopen jaar ook met ons over hebben gesproken.

Dit is een vlak waarop wij het afgelopen jaar diepgravend onderzoek hebben gedaan, onder meer met hulp van deskundigen en mensen van 'Bits of Freedom'. Tijdens een bijeenkomst op ons hoofdkantoor hebben wij de kwestie ook met onze stakeholders besproken. De groep staat in principe positief tegenover het gebruik van persoonlijke gegevens en bijbehorende informatie ter vergroting van onze impact. Maar negatief als dit wordt gebruikt door derden voor eigen commercieel voordeel.

Onze privacybenadering is gebaseerd op onze missie, maar dit soort gesprekken leveren tegelijk ook een belangrijke input. Wij willen waarborgen dat onze klanten controle houden over hun persoonlijke gegevens en bijbehorende informatie. Tegelijk willen wij manieren vinden om algemene gegevens in te zetten voor het algemeen goed. Bij deze benadering stuiten we niettemin op een aantal echte dilemma's.

De bedoeling is alleen gebruik te maken van persoonlijke gegevens en bijbehorende informatie indien dit in het belang is van de klant. Wij zijn op zoek naar manieren waarop mensen zelf de controle behouden. Dit willen wij verder ontwikkelen in 2018. Wij zullen onze visie op privacy-aangelegenheden publiceren en zullen de dialoog met onze stakeholders blijven gebruiken om onze gedachten te scherpen en praktijken te verbeteren.

Waarden die verenigen in een verdeelde wereld

Onze werkzaamheden bij Triodos Bank vinden natuurlijk niet in een vacuum plaats. Wij werken in een regionale, nationale en internationale context. En we opereren in een wereld waarin de differentiatie alleen maar groter wordt: denk alleen maar aan de Brexit en de recente gebeurtenissen in Catalonië.

Wij respecteren de opvattingen en belangen van onze stakeholders en houden hiermee rekening bij onze werkzaamheden. Daarbij gaan wij uit van een sterk geloof in waarden die verenigen. Wij hebben daarom geluisterd naar onze diverse stakeholders en hun opvattingen zijn terug te vinden in alle materiële onderwerpen die wij in dit verslag aan de orde laten komen en blijven wij trouw aan onze waarden als onafhankelijke Europese bank met een gemeenschappelijk sociaal doel dat aan de basis ligt van al onze activiteiten, waar dan ook ter wereld.

Net als menig andere Europese bank zijn wij in debat met de toezichthouders over de mogelijke gevolgen van de Brexit. Het is ons vaste voornemen ook in het VK duurzaam bankieren te behouden. Wij willen graag onze steun blijven geven aan een duurzame Britse economie en aan eenieder die een

bewustere aanpak van bankieren en financiers omarmt.

Doelstellingen voor verandering

Van klimaatverandering tot ongelijkheid: onze uitdagingen worden steeds complexer en zijn meer en meer met elkaar verbonden. De Sustainable Development Goals (SDG's), in 2015 gelanceerd als opvolger van de Millenniumdoelstellingen, bieden een kader voor het omgaan met deze complexiteit. Zij beschrijven de voornaamste problemen waar we voor staan en roepen op tot onderlinge koppelingen: hierdoor kunnen onze gedachten en handelwijzen verankerd worden. Zij bieden onze stakeholders inzicht in de internationale context van ons werk; en waar onze activiteiten passen in het grotere geheel.

De SDG's vormen het canvas voor een aantal belangrijke inzichten. Zij zijn een weerslag van de onderling verbonden aard van onze problemen, en laten duidelijk zien dat er nieuwe benaderingen nodig zijn om tot een oplossing te komen. In het verleden vertrouwden veel mensen op de vrije markt: die zou de lastigste vraagstukken vanzelf wel oplossen. Het is onze stellige overtuiging dat, mocht dit al hebben gewerkt in het verleden, dit zeker niet zal werken in de toekomst. Wij geloven dat die mensen en instellingen die een aantal van onze grootste problemen, zoals ongelijkheid en klimaatverandering, hebben veroorzaakt, die problemen zeer waarschijnlijk niet zullen oplossen. Er zijn nieuwe integrale oplossingen nodig

De optelsom van alle bijdragen

De SDG's impliceren dat oplossingen zowel lokaal als mondiaal moeten zijn. Wij moeten zowel om de hoek als ver weg opereren. Het klimaat is wellicht het allerbeste voorbeeld van een onderling verbonden systeem.

Als we een rampzalige klimaatverandering willen vermijden, moeten we ingrijpen binnen onze directe invloedssfeer. De individuele keuzen die we maken over wat we al dan niet kopen, hoe we ons

energiegebruik terugbrengen en waar onze energie vandaan komt, kunnen allemaal bijdragen tot echte verandering. Maar daarmee zijn we er nog niet. Alleen door grootschalige projecten te combineren met dit totaal aan bijdragen, zullen we kunnen leven binnen de grenzen van onze planeet.

Kaders als de SDG's ondersteunen onze missie, maar onze missie ging daaraan vooraf. Sommige bedrijven gebruiken de Duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen om duurzaamheid te integreren binnen hun kern-activiteiten. Bij Triodos Bank werd de kern altijd al gevormd door duurzaamheid; daarom spelen de SDG's bij ons een andere rol. Zij bieden een zinvol aanvullend perspectief om de richting waarin wij ons reeds bewegen. En om eventuele hiaten vast te stellen en onze collega's, klanten en stakeholders in ruime zin te motiveren.

Voortbouwend op de in het verslag van 2016 gerapporteerde activiteiten, hebben we ons in het verslag van dit jaar nog meer laten leiden door de SDG's. Wij hopen dat wij u zo inzicht bieden in hoe Triodos Bank naar de wereld kijkt, hoe wij onze rol daarin zien en hoe wij – samen met anderen – de verandering financieren en tegelijk ook het financiële systeem zelf veranderen.

Tot slot: een blik op het jaar en onze vooruitzichten voor de toekomst

Bij de beoordeling van onze resultaten streven we ernaar een juiste balans te vinden tussen de (meetbare) doelen die zijn beschreven in de strategische doelstellingen en een geïntegreerde, opvatting van onze prestaties. Zowel onze doelstellingen als de manieren waarop we deze proberen te bereiken zijn een afspiegeling van de gehele organisatie. Daarbij laten we onze inspireren door onze kernwaarden. Bij het bepalen van de richting van onze inspanningen hebben wij oog voor de prioriteiten van onze stakeholders. En wij plaatsen onze benadering voor het financieren van impact in een macro- en nationaal economisch licht.

In 2018 en daarna zullen wij opnieuw de nodige uitdagingen aangaan, waaronder trends als digitalisering en ingrijpende ontwikkelingen in de betaalsector. Voor 2018 wordt in de Europese Gemeenschap een economische groei verwacht van circa 2%. Als gevolg van de geleidelijke afbouw van de monetaire beleid, zullen de rentes voorlopig laag blijven, hetgeen een drukkend effect heeft op het resultaat van Triodos Bank. De lage rente blijft, tezamen met de aanhoudende concurrentie om duurzame leningen en de implementatie van de regelgeving, ook in 2018 een belangrijk aandachtspunt.

Wij zullen blijven voldoen aan de groeiende uitdagingen van een veranderend politiek klimaat. Zoals we al eerder aangaven, maken wij net als andere Europese banken deel uit van een voortdurend debat met de toezichthouders, onder meer over de mogelijke gevolgen van de Brexit.

Tegelijkertijd zal een aantal initiatieven, zoals de aandacht voor de SDG's en de Klimaattop in Parijs van 2017, de verdere groei van duurzame investeringen stimuleren. We verwachten dat er zich geen significante veranderingen in onze bedrijfsactiviteiten zullen voordoen en dat we een goede onderlinge relatie tussen impact, risico en rendement kunnen blijven ontwikkelen en onderhouden.

Door onze inspanningen van de laatste jaren was het verhoogd van de verhouding tussen duurzame leningen en toevertrouwde middelen een belangrijk aandachtspunt. Tot ons genoegen hebben we in 2017 deze verhouding weer terug weten te brengen tot een gezonder evenwicht. Een van de voornaamste uitdagingen voor de komende jaren is om zowel continuïteit van onze producten en diensten te handhaven en die te koppelen aan innovatie. We hebben in 2017 stappen gezet om meer te innoveren en in 2018 willen we dat verder ontwikkelen.

We kunnen terugkijken op een jaar van stabiel financieel rendement. We hebben een rendement op eigen vermogen van 3,9% gerealiseerd, gecontroleerde groei heeft geleid tot een toename van het beheerd vermogen met 8%, en we hebben een solide positie van het risicokapitaal behouden, met een Common Equity Tier 1 ratio van 19,2%. Voor de toekomst streven we ernaar om nog meer impact te realiseren bij een stabiel rendement waarbij de urgente situatie rond het klimaat om initiatieven van de financiële sector – en dus ook van Triodos – vraagt.

Als samenleving staan we voor mondiale uitdagingen. Wij zijn vastbesloten om – samen met onze stakeholders – een voortrekkersrol te blijven spelen in het oplossen daarvan.

Zeist, 14 maart 2018

Raad van Bestuur van Triodos Bank
Peter Blom, Voorzitter
Pierre Aeby
Jellie Banga

Deze pagina is bewust blanco gelaten

Stakeholders, materiële onderwerpen en strategische doelstellingen

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.

Onze stakeholders houden ons als organisatie een spiegel voor

Triodos Bank definieert drie verschillende groepen stakeholders:

- zij die een economische relatie met de bank hebben (zoals klanten, certificaathouders, medewerkers en leveranciers);
- zij die weliswaar geen directe economische relatie met de bank hebben, maar die vanuit sociaal oogpunt wel een groot belang hebben bij de activiteiten van de bank (zoals ngo's, overheden, de media en de gemeenschappen die baat hebben bij onze financiering); en
- zij die nieuwe inzichten, mogelijkheden en kennis bieden (zoals adviseurs en inspirators) en ons stimuleren tot bezinning, heroverweging en het verkennen van nieuwe gebieden.

De veerkracht van Triodos Bank is primair gelegen in de proactieve manier waarop wij omgaan met de wereld om ons heen. Alles wat wij doen heeft een impact op onze stakeholders. Omgekeerd hebben onze stakeholders impact op wat wij doen en hoe wij dat doen. Wij hebben al vele jaren op verschillende momenten en manieren baat bij de open discussies met hen. Dit varieert van klantendagen waar honderden klanten bij elkaar komen, in alle landen

waar Triodos Bank actief is, tot bijeenkomsten met certificaathouders en enquêtes.

Sommige organisaties vragen hun stakeholders wat zij moeten doen en doen dit vervolgens ook, maar Triodos Bank heeft een andere aanpak. Onze essentie is het uitgangspunt voor alles wat we doen. Onze essentie staat voor wie we zijn en is daarmee ook een van onze stakeholders. Onze essentie speelt een sleutelrol in onze dialoog met de bredere gemeenschap van stakeholders.

Naast de talrijke interacties gedurende het jaar, hanteren wij in dit kader een formeel proces om de kwesties te analyseren die het belangrijkste zijn voor onze stakeholders en voor de bank zelf. Deze aanpak komt overeen met de Standaarden van het Global Reporting Initiative (GRI).

Ondernemingen worden gestimuleerd om zich in hun duurzaamheidsverslaglegging te richten op materiële onderwerpen, in plaats van een breed scala aan onderwerpen te bespreken waarvan een aantal misschien relatief onbeduidend is voor de algehele impact van de organisatie.

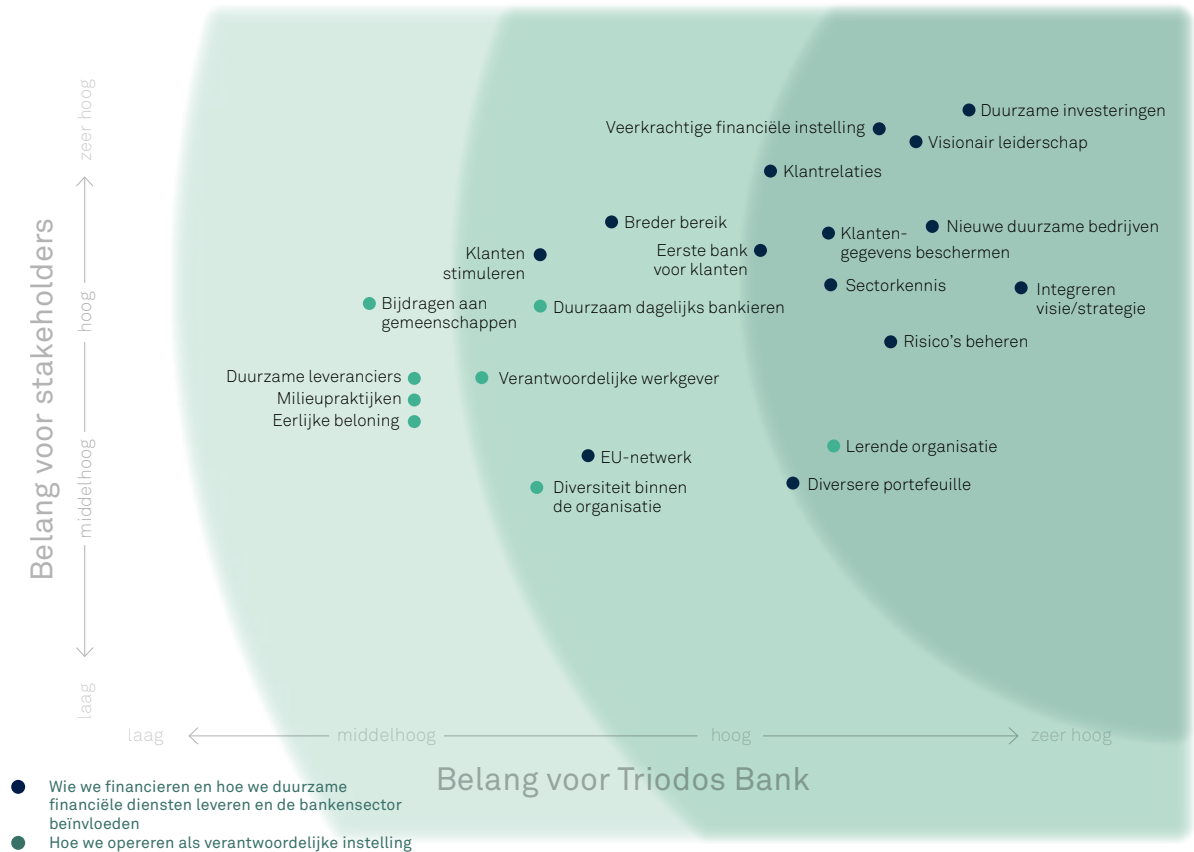
Wij onderschrijven deze focus en bespreken onze materiële onderwerpen in de onderstaande materialiteitsanalyse. Deze analyse is gebaseerd op gestructureerde gesprekken met onze stakeholders en de eigen overwegingen van Triodos Bank.

Dit jaar bevat de materialiteitsanalyse de uitkomsten van een enquête onder onze certificaathouders, die is gehouden in alle landen waar de bank actief is, alsmede de feedback die wij hebben ontvangen op de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders en tot slot de op ons hoofdkantoor georganiseerde stakeholderbijeenkomst met vertegenwoordigers van onze drie stakeholdergroepen. Daarnaast bevat de analyse lessen die getrokken zijn uit een aantal gedurende het jaar gehouden evenementen voor stakeholders en uit sectorspecifieke gebeurtenissen in diverse landen.

Alle onderwerpen die zijn opgenomen in de materialiteitsmatrix hebben direct of indirect betrekking op het doel van Triodos Bank als geïntegreerde duurzame bank die financiële middelen 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) en het verlenen van duurzame financiële diensten. Onze activiteiten dit jaar onderstrepen ook het belang om een voorbeeld te stellen voor andere banken en ervoor te pleiten dat zij zich ook zo opstellen. Wij onderschrijven voor een deel het belang dat onze stakeholders hechten aan het beheersen van onze risico's, waar relevant, met als uiteindelijke doel om onze algehele impact te vergroten. Onze focus op innovatie is deels ingegeven door dit gezamenlijke doel.

Materialiteitsmatrix 2017



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 referentiepunt voor de sector, met name omdat onze impact daardoor groter wordt. Dit geldt voor de activiteiten die wij in de specifieke sectoren financieren, maar bijvoorbeeld ook voor het debat over hoe het bankstelsel moet worden verbeterd. Het eerdere genoemde witboek 'New Pathways' is een van de vele voorbeelden van deze praktijk. Ook vinden wij het, net als onze stakeholders, van groot belang om onze kredietnemers te helpen nog duurzamer te worden. Voorbeelden hiervan en interviews met kredietnemers vindt u in het hoofdstuk 'Impact'.

Het onderwerp 'beloning' heeft relatief weinig prioriteit bij onze stakeholders en Triodos 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 hoogste en laagste salaris binnen de bank is relatief gering. De inspanningen van Triodos Bank om haar sociale rendement te optimaliseren zijn voor onze stakeholders van onverminderd belang. Voor meer informatie over ons beloningsbeleid en de resultaten van onze rol als verantwoordelijke werkgever, verwijzen wij u naar het sociaal jaarverslag.

Uit de dialoog die we met onze stakeholders hebben gehouden, blijkt, net als in 2016, dat onze stakeholders en Triodos Bank veel van dezelfde onderwerpen belangrijk vinden. Onze stakeholders dringen er bij Triodos Bank op aan dat zij voortdurend actief blijft geeft van visionair leiderschap. Tijdens zowel de stakeholderbijeenkomst als in de enquête onder certificaathouders kwam dit duidelijk naar voren. Dit leidde niet tot een verschuiving in het waargenomen belang, maar bevestigt het belang van onze inspanningen op dit vlak. Deelname aan een lerende organisatie, een centraal punt voor Triodos Bank, werd door onze stakeholders ervaren als minder belangrijk. Gelet op de urgentie van een aantal andere prioriteiten voor de bank en de samenleving, verschoof dit onderwerp licht in de materialiteitsmatrix van dit jaar.

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. Daarom concluderen wij dat Triodos Bank en haar stakeholders op één lijn zitten ten aanzien van wat zij belangrijk vinden. Tegelijkertijd zijn onze stakeholders structureel meer geïnteresseerd in wat we als organisatie 'doen' en in de impact die wij daarmee hebben op de reële economie, en minder in hoe wij ons als financiële instelling binnen de sector op een verantwoordelijke manier gedragen.

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 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.

Strategische doelstellingen

Onderstaande tabel geeft een wat meer gedetailleerd overzicht van de belangrijkste strategische doelstellingen van Triodos Bank voor 2017 en de voortgang die ermee is geboekt. Verder biedt de schaal van 'voortgang in één oogopslag' een benadering van de vorderingen per doelstelling gedurende 2017. Deze inschatting is gebaseerd op een professioneel oordeel en de meningen van medewerkers die inzicht hebben in deze onderwerpen.

Deze tabel wordt gevolgd door de doelstellingen voor 2018. Hierbij wordt uitgegaan van het driejarenplan van Triodos Bank voor 2016-2018. De plannen vormen een weerslag van de strategische doelstellingen die zijn geformuleerd naar aanleiding van de ontwikkeling van een tienjarig strategisch perspectief dat in 2015 is voltooid. Ook is hier een aantal belangrijke onderwerpen opgenomen uit de materialiteitsanalyse – onderwerpen waar zowel Triodos Bank als onze stakeholders groot belang aan hechten.

Impactvolle financiering

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
De omvang van onze financiering met een positieve impact verder vergroten. We willen onze kredietportefeuille met 15-20% (netto) laten groeien.	We hebben over 2017 een netto groei van de duurzame leningen met 18,8% verwezenlijkt.	●●○
Ervoor zorgen dat nieuwe leningen niet alleen voldoen aan de criteria voor het maken van een positieve impact, maar ook een verdiepende of transformerende bijdrage hebben.	We hebben een specifieke afschermingsregeling gecreëerd om het mogelijk te maken een kleine portefeuille van leningen met een grotere impact te verstrekken, die niet zonder meer voldoen aan onze normale vereisten voor onderpand. Dit is het meest ontwikkeld in Nederland. In 2017 werd een aantal projecten met hoge impact gefinancierd.	●●○
Nieuwe subsectoren ontwikkelen en op de hoogte blijven van marktontwikkelingen, zodat we in alle landen waar we gevestigd zijn relevant blijven. Daarbij moeten we ons vooral richten op onderwerpen als energie-efficiëntie en energie-opslag, de circulaire economie, duurzame voedselproductie en koplopers in het midden- en kleinbedrijf.	We hebben energie-efficiëntieprojecten gefinancierd, waaronder ons eerste energie-opslagproject op basis van frequentierespons (in Duitsland); we hebben geïnvesteerd in bedrijven voor circulaire economie, zoals MUD Jeans en we hebben via ons Organic Growth Fund geïnvesteerd in Marqt, een Nederlandse duurzame supermarktketen.	●○○
Meer bijdragen aan de grote transformaties in de energieproductie door financiering van grotere projecten. Wij willen de hoeveelheid deelnemingen opvoeren in gesyndiceerde leningen voor energie-opwekkingsprojecten (inclusief potentiële offshorewindenergieprojecten) die te groot zijn om afzonderlijk in te investeren, en de financieringsbronnen van fondsen uitbreiden met complementaire bronnen naast onze rekeninghouders.	We hebben in 2017 vijf transacties afgerond voor projecten met kapitaaluitgaven van meer dan EUR 30 miljoen, en zo onze mogelijkheden voor syndicaatsvorming van transacties uitgebreid. Het energie- en klimaatteam heeft mogelijkheden ontwikkeld voor leningen aan offshorewindenergieprojecten en werken aan een aanvullend financieringsmechanisme ter ondersteuning van investeringen in de toekomst.	●○○

Zorgen voor meer flexibiliteit, bijvoorbeeld om met relatief kleine bedragen innovatieve projecten te kunnen ondersteunen waarvoor onvoldoende conventionele zekerheden bestaan. Waar we ter ondersteuning van specifieke kredietverleningsactiviteiten garantieovereenkomsten hebben afgesloten met andere financieringsinstellingen, zullen we deze faciliteiten volledig benutten. Om die reden gaan we in alle landen waar we gevestigd zijn, het beleid inzake risicobereidheid aanpassen.

We hebben samenwerkingsverbanden ontwikkeld voor het verstrekken van garanties vanuit stichtingen in Spanje. We hebben investeringen gedaan samen met crowdfundingplatforms in Duitsland, en (in december 2017) samen met de Europese Investeringsbank in het kader van het EaSI-programma voor kleine en middelgrote ondernemingen, een garantiefaciliteit verstrekt van EUR 65 miljoen.



Aanzienlijk uitbreiden van onze capaciteit om mensen met behulp van giften te helpen nieuwe duurzame ideeën te genereren.

De Triodos Foundation heeft in Nederland via GiveTheChange.nl een nieuwe crowdfunding-website gelanceerd. In Spanje zijn nog eens 16 succesvolle crowdfundingcampagnes voor biologische schooltuinen gelanceerd.



Gerealiseerd
 Grotendeels gerealiseerd
 Deels gerealiseerd
 Niet gerealiseerd

Doelstellingen voor 2018

- Ervoor zorgen dat nieuwe leningen niet alleen voldoen aan de criteria voor het maken van een positieve impact, maar ook een verdiepende of transformerende bijdrage hebben (overeenkomstig onze strategie om te voldoen aan de Duurzame-ontwikkelingsdoeleinden).
- Nieuwe subsectoren ontwikkelen en op de hoogte blijven van marktontwikkelingen, zodat we in alle landen waar we gevestigd zijn relevant blijven. In het bijzonder aandacht voor onderwerpen van plaatselijk belang, die bijdragen aan de Duurzame-ontwikkelingsdoeleinden.
- Meer bijdragen aan de grote transformaties in de energieproductie door financiering van grotere projecten. Parallel daarmee willen we onze deskundigheid inzetten voor het financieren van kleinere energieprojecten die bijdragen aan een

gedistribueerd energiesysteem, met inbegrip van energie-efficiëntie en -opslag.

- We gaan een grote hoeveelheid experimentele projecten steunen met behulp van garantieregelingen van stichtingen, de Europese Investeringsbank (EaSI) en overige.
- Uitbreiden van de activiteiten van onze stichtingen om nieuwe initiatieven te ondersteunen door in 2018 onze organisatie voor giften te herstructureren, en te blijven zoeken naar betere manieren om mensen met behulp van giften te helpen nieuwe duurzame ideeën te genereren.
- Versnellen van de groei van onze fondsen voor maatschappelijk verantwoord beleggen, ofwel Socially Responsible Investment (SRI), naar aanleiding van de introductie van onze nieuwe strategie voor SRI-fondsen.

Verbreden van ons bereik

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
Introduceren van een betaalrekening voor particuliere klanten in het Verenigd Koninkrijk met een mobiele app; dit is de eerste stap in onze online strategie 'Signature'.	In september 2017 met succes gelanceerd, tezamen met een nieuwe bankiersapp. De reacties van zowel bestaande als nieuwe klanten waren positief. Er kwamen ruim 18.000 vragen van klanten binnen; tegen het eind van 2017 waren ruim 6.000 aanvragen afgewerkt.	●●●
Blijven aandringen op veranderingen in de regelgeving om producten met een positieve impact toegankelijk te maken voor particuliere beleggers, zodat we onze fondsen aan hen kunnen aanbieden en het volume van de door ons aangeboden fondsen kunnen vergroten.	Uitgesproken witboek ('New Pathways') met Mission 2020, GABV en Finance Watch, gevolgd door publieke evenementen (Bruegel, EBF, UNEP FI) met specifieke voorstellen voor High-Level Expert Group on Sustainable Finance van de Europese Commissie.	●●●
Voortzetten van de voorbereidende werkzaamheden voor een Franse vestiging.	Goede vooruitgang van de Franse activiteiten van Triodos Finance, met ondersteuning van de Belgische collega's. Kredietverleningsactiviteiten blijven gezond. We zetten ons voorbereidende werk voort, met inachtneming van de bedrijfsprioriteiten, voorschriften en overige goedkeuringen.	●●●

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

Doelstellingen voor 2018

- Voortzetten van de belangenbehartiging ten aanzien van overheidsbeleid, samen met partners, om te zorgen voor een systeemomslag van de financiële sector ter ondersteuning van ecologische en sociale duurzaamheid, met inbegrip van de passende behandeling van vermogen, de toepassing van voorschriften en de toegang tot impactvolle investeringen voor particulieren.

- Voortzetten van de ontwikkeling van onze werkzaamheden in Frankrijk voor de vestiging van een filiaal met de nadruk op verdere uitbreiding van onze kredietverstrekkingenactiviteiten.

Verdieping van onze relatiegerichte aanpak

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
<p>Ons richten op hoe we onze klanten via onze relatie met hen beter kunnen ondersteunen door het bieden van nuttige inzichten, introducties en evenementen, zodat zij zich meer gesteund voelen bij het realiseren van hun doelen.</p>	<p>Het Hart-Hoofd-programma voor ondernemers in Nederland heeft veel succes gehad met het creëren van een leergroep voor duurzame bedrijfsleiders. We hebben onze klanten geholpen meer inzicht te krijgen in 'culturele creatievelingen' en hebben het concept van 'grensoverschrijdende duurzaamheid' ontwikkeld door ondernemers van verschillende sectoren aan elkaar te koppelen.</p>	<p>●○○</p>
<p>Binnen de hele Triodos Groep klantervaringsprincipes implementeren en verankeren om de kwaliteit van de interacties met en dienstverlening aan onze klanten te verbeteren.</p>	<p>Goede voortgang bij de tenuitvoerlegging binnen de gehele groep; wordt naar verwachting afgerond in 2018.</p> <p>Onze gemiddelde Net Promoter Score (NPS) van 27 voor retailklanten steekt gunstig af tegenover andere banken en financiële dienstverleners. Dit cijfer is een algehele NPS op basis van alle indicatoren.</p>	<p>●○○</p>

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

Doelstellingen voor 2018

- Binnen de hele Triodos Groep klantervaringsprincipes implementeren en verankeren om de kwaliteit van de interacties met en dienstverlening aan onze klanten te verbeteren. Introduceren van periodieke controles en verbeteren van de Net Promoter Scores (NPS) voor zowel retail- als zakelijke klanten.

Innoveren: nieuw activiteiten en samenwerkingsverbanden

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
In één of meerdere landen waar we gevestigd zijn ons eigen platform voor crowdfunding lanceren om kleine ondernemingen te helpen rechtstreeks financiering te werven bij particulieren.	De Britse vestiging heeft een platform voor crowdfunding ontwikkeld, dat in 2018 kan worden gelanceerd voor particuliere investeerders. De Spaanse vestiging heeft haar minderheidsbelang in een sociaal platform voor crowdfunding, La Bolsa Social, uitgebreid. Er is goede vooruitgang geboekt met de crowdfunding ten behoeve van energie via de investering van Triodos Investment Management in duurzaam investeren.nl.	●○○

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

Doelstellingen voor 2018

- Verder ontwikkelen en uitbreiden van de crowdfunding-activiteit om meer potentiële alternatieven aan te bieden aan duurzame bedrijven en investeerders.

Veerkrachtige en effectieve bedrijfsactiviteiten

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
Onze interne en klantprocessen verbeteren en efficiënter maken, waardoor we meer waarde voor onze klanten creëren en interne verspilling verminderen.	De training Process Improvement Accelerator is ingevoerd binnen de gehele groep, hetgeen heeft geleid tot meer bewustzijn en betere vaardigheden om procesverbeteringen aan te brengen. Bovendien heeft de introductie van nieuwe processen en apps ertoe bijgedragen dat alles eenvoudiger is gemaakt voor de klant. Het implementeren van projecten neemt echter tijd in beslag en de druk van marges en niet-terugkerende kostenposten, zoals kosten i.v.m. de Brexit (inclusief bijkomende lagere inkomsten) betekent dat de kosten/batenverhouding is opgelopen tot slechts stabiel gehouden kon worden op 79%.	●○○

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
De verhouding tussen duurzame kredieten en toevertrouwde middelen in 2017 verder verbeteren.	Onze ratio duurzame kredieten en toevertrouwde middelen steeg tot 70,0% per einde 2017 (2016: 64%).	●●●
Prioriteit geven aan het project inzake impactmanagement en -communicatie van de Triodos Group.	Het impactproject is gestart en de eerste proeven met prototypes zijn reeds verricht. Het project zal verder worden ontwikkeld en geïmplementeerd in 2018, zodat deze in 2019 gereed is voor de volledige verslagcyclus. Daarnaast was Triodos Bank oprichter en deelnemer in een nieuw sectorbreed initiatief voor de ontwikkeling van een methode voor de meting van de CO ₂ -uitstoot van leenportefeuilles. De implementatie van deze nieuwe methode vindt plaats in 2018.	●○○

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

Doelstellingen voor 2018

- Onze interne en klantprocessen verbeteren en efficiënter maken, waardoor we meer waarde voor onze klanten creëren en interne verspilling verminderen. We streven ernaar onze kosten/batenverhouding te reduceren.

Het raamwerk voor het management van het ondernemingsrisico vormt de basis voor een geïntegreerd proces ten behoeve van de opstelling van de in-controlverklaring. Dit proces moet in de komende jaren tot positieve verklaringen leiden.

Een lerende organisatie zijn en met de samenleving in dialoog gaan over positieve verandering.

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
<p>Medewerkers onder andere met behulp van training in de Triodos Academy stimuleren om 'intrapreneurship' te ontplooiën, met als doel dat medewerkers op alle niveaus in de organisatie meer ontwikkelings-initiatieven opzetten.</p>	<p>Inspanningen om binnen de gehele Triodos Academy een cultuur van voortdurende verbetering te creëren hebben geleid tot een praktijk van experimenteren, reflecteren, leren en ontwikkelen, hetgeen weer heeft geleid tot bevordering van 'intrapreneurship'. Goede voorbeelden uit de organisatie zijn onder meer de in Duitsland ontwikkelde nieuwe methode voor ondersteuning van gemeenschappelijke duurzame energie (Burgersparen). Energie- en klimaatteams van meerdere vestigingen hebben samen met Investment Management gewerkt aan de ontwikkeling van subsectoren, waaronder offshorewindenergie. Er waren experimentele initiatieven met betrekking tot hoe we gebruikmaken van onze kantoorruimte (waaronder een hub voor kinderopvang voor het Gent Festival).</p>	<p>●●○</p>
<p>Medewerkgroepen opzetten om samen te leren: van elkaar, binnen de groep en samen met de buitenwereld.</p>	<p>Een internationale dag inzake crowdfunding heeft een impuls gegeven aan de verdere ontwikkeling van diensten op dit gebied. Een themadag over de benadering voor relaties heeft de aandacht gevestigd op wat klanten echt van ons verlangen. Nieuwe manieren van samenwerking tussen ICT en gebruikers leveren positieve resultaten op. We hebben contact gelegd met belangrijke externe denkers via interne en partnerevenementen.</p>	<p>●●○</p>

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

Doelstellingen voor 2018

- Medewerkers onder andere met behulp van training in de Triodos Academy stimuleren om 'intrapreneurship' te ontplooiën, met als doel meer ontwikkelingsinitiatieven en voortdurende verbeteringen aan processen.
- Verbeteren van kennisuitwisseling binnen de organisatie, zowel online als offline, teneinde groepen van medewerkers meer te helpen om samen te leren: van elkaar, binnen de groep en samen met de buitenwereld.

Portefeuilles realiseren met evenwicht tussen impact, risico en rendement

Doelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
Een relatief stabiel rendement op eigen vermogen (RoE) realiseren (doelstelling van 3-5% RoE), zodat grote investeringen in uitdagende marktomstandigheden kunnen worden gecontinueerd. We verwachten dat het daadwerkelijke rendement in 2017 aan de onderkant van deze bandbreedte zal uitkomen.	In 2017 werd een rendement op het eigen vermogen (RoE) van 3,9% gerealiseerd.	●●●

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

Doelstellingen voor 2018

- We streven naar een relatief stabiel rendement op eigen vermogen (RoE) zodat grote investeringen in uitdagende marktomstandigheden kunnen worden gecontinueerd.

Impact en financiële resultaten

Hieronder volgen de belangrijkste resultaten die in 2017 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 waardengedreven 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 2017 in de praktijk zijn gerealiseerd.

Geconsolideerde jaarcijfers

In 2017 zijn de inkomsten van Triodos Bank gestegen met 10% tot EUR 240 miljoen (2016: EUR 218 miljoen). Aan dit cijfer droeg Triodos Investment Management een bedrag van EUR 34 miljoen bij (2016: EUR 31 miljoen). In 2017 bedroegen de provisiebaten 35% (2016: 34%) van de totale inkomsten. Dit was in lijn met de verwachtingen.

Het totale beheerd vermogen van Triodos Bank, inclusief onze beleggingsfondsen en Private Banking, steeg met EUR 1,1 miljard (8%) tot EUR 14,5 miljard. Het balanstotaal van Triodos Bank steeg met 9% tot EUR 9,9 miljard dankzij een gestage groei van de toevertrouwde middelen en nieuw kapitaal dat afgelopen jaar bij alle vestigingen is aangetrokken. Er was uitgegaan van een groei van 10%.

Het aantal klanten van Triodos Bank steeg met 4% naar een totaal van 681.000 klanten, terwijl een stijging van tussen de 10 en 15% was verwacht. Al blijven we op sommige markten nieuwe klanten aantrekken, de relatief lage rentes die wij bieden en de verminderde productmarketing hebben in 2017 toch bijgedragen aan een wat beperkte groei.

Vier jaar geleden hebben we de definitie van het begrip 'klant' verfijnd, waardoor al onze vestigingen hun klantgegevens nu consistent en nauwkeuriger rapporteren. In het hoofdstuk 'Kerncijfers' in het jaarverslag wordt het aantal rekeningen vermeld.

De voortdurende groei van de kredieten, toevertrouwde middelen en het eigen vermogen, toont aan dat onze waardengedreven benadering van bankieren, ondanks de lage rentes en rendementen, weerklank vindt bij een steeds grotere groep 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 wordt geïnvesteerd.

De bedrijfslasten stegen afgelopen jaar met 11% (2016: 14%). Dit was voornamelijk het gevolg van de stijging van het aantal medewerkers (in FTE) en van de IT-kosten met respectievelijk 10% en 19%. Deze wijzigingen dragen bij aan de kracht van de onderneming en ondersteunen de voortdurende groei van de bedrijfsactiviteiten. Triodos Bank heeft tevens haar controlekader bijgewerkt en zal dit blijven verbeteren. Het controlekader is nu toegerust op de implementatie van veranderende voorschriften en de toegenomen toezichtsvereisten, bijv. de Asset Quality Review (AQR). Strategische investeringen in de ontwikkeling van ondernemingen, zoals ontwikkelingen in het kader van ons aanbod van maatschappelijk verantwoord beleggen (SRI fondsen), de betaalrekening voor particulieren in het VK en de voorbereidingen op de Brexit hebben eveneens gezorgd voor een verdere groei van de kosten. De kosten/baten verhouding kwam uit op 79% (2016: 79%).

Het verbeteren van de efficiëntie blijft een centraal aandachtspunt voor de bank. Deze werkzaamheden moeten binnen de hele organisatie worden versneld en verdiept. Het is onze bedoeling de efficiëntie van Triodos Bank nog meer en nog sneller te verbeteren omdat wij hierdoor uiteindelijk een nog grotere impact kunnen hebben. Dat neemt niet weg dat we over het boekjaar een redelijk rendement op het eigen vermogen (RoE) hebben weten te bereiken, zoals hierna gespecificeerd.

Het bedrijfsresultaat vóór belastingen, de toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille en waardeveranderingen van deelnemingen steeg in 2016 tot EUR 50,1 miljoen (2016: EUR 45,8 miljoen). De toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille, ofwel oninbare kredieten, namen af naar EUR 1,8 miljoen (2016: EUR 5,7 miljoen). Dit komt overeen met 0,03% van de gemiddelde kredietportefeuille (2016: 0,10%). De relatief lage historische voorzieningenratio is het gevolg van zowel goed management als de algehele conjunctuur.

De nettowinst is EUR 37,4 miljoen, een toename met 28% (2016: EUR 29,2 miljoen). Dit is te danken aan voornoemde redenen. Triodos Bank realiseerde in 2017 een rendement op het eigen vermogen (RoE) van 3,9% (2016: 3,5%).

De doelstelling op middellange termijn was tot nu toe om het rendement op het eigen vermogen van Triodos Bank te laten stijgen tot 7% in normale economische omstandigheden. Deze doelstelling is een realistisch langetermijngemiddelde voor het type bankactiviteiten dat Triodos Bank verricht. De afgelopen jaren zijn de marktvoorwaarden echter gewijzigd. Gelet op deze ontwikkelingen wordt overwogen om de doelstelling op middellange termijn aan te passen. Voornoemde trends zetten zich ook voort in 2017, hetgeen leidde tot het verwachte rendement op het eigen vermogen.

Triodos Bank blijft werken aan een betere winstgevendheid, maar zij verwacht onder de huidige marktomstandigheden niet dat de bank de komende drie jaar deze doelstelling makkelijk zal overtreffen. Dit komt niet in de laatste plaats omdat er de komende jaren zal worden geïnvesteerd in de ontwikkeling van de vermogensbeheeractiviteiten. Daarnaast zal, zodra de voorbereidingen daarvoor gereed zijn en goedkeuring is verkregen van de autoriteiten, een volwaardige Franse vestiging worden geopend.

Omdat de kapitaal- en liquiditeitseisen wellicht nog verder worden verhoogd en de ontwikkelingen in de regelgeving onzeker zijn, kiezen we ervoor om een relatief hoog eigen vermogen 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 3,19 (2016: EUR 2,83), een toename met 13% als gevolg van de hogere nettowinst. De winst staat ter beschikking van de aandeelhouders.

Triodos Bank stelt voor een dividend uit te keren van EUR 1,95 per aandeel (2016: EUR 1,95). De uitkeringsratio (het percentage van de winst dat als dividend wordt uitgekeerd) bedraagt daarmee 61% (2016: 69%). Ons beleid is om een uitkeringsratio van 50 à 70% te hebben.

Triodos Bank heeft een stijging van haar aandelenkapitaal met EUR 77 miljoen (11%) gerealiseerd dankzij de uitgifte gedurende het hele afgelopen jaar van nieuwe certificaten van aandelen, met name gericht op particuliere beleggers, in Nederland, België, het VK, Spanje en Duitsland.

Het aantal certificaathouders is in 2017 wederom gestegen. Deze groei was naar tevredenheid en voldoende om aan de kapitaaleisen te voldoen. Het aantal certificaathouders steeg van 38.138 naar 40.077. Het eigen vermogen steeg met 12% van EUR 904 miljoen naar EUR 1.013 miljoen. Dit is inclusief de netto stijging van het eigen vermogen door de uitgifte van nieuwe certificaten en de niet uitgekeerde nettowinst. Ons platform voor de handel in certificaten Triodos Bank functioneerde in 2017 opnieuw goed. De intrinsieke waarde per certificaat bedroeg per jaareinde 2017 EUR 83 (2016: EUR 82).

Eind 2017 bedroegen de totale kapitaalratio en de Common Equity Tier 1-ratio beide 19,2% (2016: 19,2%). Triodos Bank streeft naar een Common Equity Tier 1-ratio van ten minste 16%, mits het regelgevingslandschap stabiel en voorspelbaar blijft.

Divisies en resultaten van Triodos Bank

De activiteiten van Triodos Bank zijn onderverdeeld in twee kerndivisies: de divisie Retail en Business Banking en de divisie Triodos Investment Management. Hieronder geven we een overzicht van de activiteiten binnen beide divisies, inclusief een korte omschrijving van de aard van de activiteiten, de belangrijkste subsectoren en de resultaten daarvan in 2017. Tot slot kijken we naar de vooruitzichten voor de toekomst.

- Retail en Business Banking, inclusief Private Banking, was in 2017 goed voor 86% van de nettowinst van Triodos Bank.
 - Triodos Investment Management, dat ook Investment Advisory Services omvat, was goed voor 14% van de nettowinst van Triodos Bank.
- 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.

Triodos Bank en haar stakeholders hechten steeds meer belang aan het waarborgen van de vertrouwelijkheid van klantgegevens. Dit laatste was gedurende het jaar onderwerp van een gedetailleerd debat. In 2017 hebben we met XS4ALL en Bits of Freedom van gedachten gewisseld om mogelijke trajecten te onderzoeken voor het verder waarborgen van de privacy van klanten. We zijn van plan om dit in 2018 verder te ontwikkelen.

Europees netwerk (Retail en Business Banking)

Het ontwikkelen van een Europees netwerk van vestigingen is van fundamenteel belang voor Triodos Bank. Hierdoor kan de bank deskundigheid opbouwen en delen met de snel groeiende gemeenschap van Triodos Bank. Het netwerk stelt een reeks waardengedreven financiële diensten ter beschikking aan honderden duizenden zakelijke en particulieren klanten, 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 2017 hebben onze retailactiviteiten een verdere ontwikkeling doorgemaakt doordat mensen en duurzame ondernemingen ervoor blijven kiezen om met Triodos Bank samen te werken.

De Spaanse vestiging weet de kosten goed te beheersen, maar bevindt zich tegelijkertijd in een steile overgangscurve en zal moeten omgaan met een markt met dalende korte rentes. Bij de activiteiten is de aandacht verlegd van duurzame energie naar kredietverstrekking aan het midden- en kleinbedrijf. Het zal even duren voordat dit duidelijke rendementen gaat opleveren. De Duitse vestiging ligt op koers voor een operationele break-even gedurende 2018. Wij zijn verheugd over de goede vooruitgang van de Franse activiteiten van Triodos Finance, met ondersteuning van de Belgische collega's. Deze resultaten zijn bemoedigend en wij zetten onze voorbereidende werkzaamheden om een Franse vestiging te openen voort, met inachtneming van de bedrijfsprioriteiten, regelgeving en overige goedkeuringen.

18,8%

groei van duurzame leningen

Kredieten

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).

Uitstaande kredieten per sector in 2017

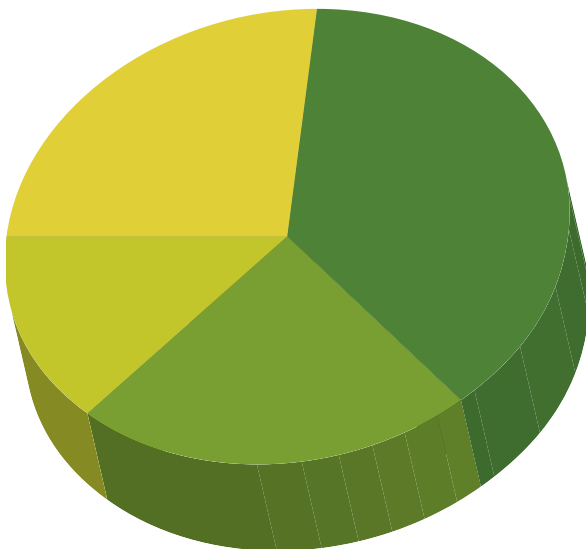
MILIEU 38%

SOCIAAL 23%

CULTUUR 14%

HYPOTHEKEN VOOR DUURZAME WONINGEN
EN KREDIETEN AAN GEMEENTEN EN

PARTICULIEREN 25%



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: 38% (2016: 38%)

Deze sector omvat projecten op het gebied van duurzame energie (zoals wind- en zonne-energie, biomassa en waterkracht) 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 groothandelondernemingen tot natuurvoedingswinkels. Ook milieutechnologie is in deze sector vertegenwoordigd (zoals kringloopbedrijven en natuurbehoudprojecten).

Sociaal: 23% (2016: 24%)

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: 14% (2016: 14%)

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

Hypotheke voor duurzame woningen en kredieten aan gemeenten en particulieren: 25% (2016: 24%)

Het resterende deel van de kredietportefeuille bestaat grotendeels uit hypotheke voor duurzame woningen en een beperkt aantal kortlopende kredieten, inclusief debetsaldi op betaalrekeningen.

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 hierna onder 'Triodos Investment Management').

Triodos Bank streeft ernaar om 65% tot 75% van de haar toevertrouwde middelen uit te lenen aan duurzame projecten. De totale kredietportefeuille, met inbegrip van kortlopende leningen aan gemeenten, bedroeg in 2017 76% van het totale bedrag van de toevertrouwde middelen (2016: 71%). Als de kredieten aan gemeenten buiten beschouwing worden gelaten, steeg deze ratio tot 70% (2016: 64%). Doordat we de afgelopen jaren de nodige aandacht hebben besteed aan dit onderdeel, zijn we erin geslaagd deze belangrijke ratio in evenwicht te brengen. Het is onze bedoeling te blijven werken aan een steeds betere ratio tussen leningen en toevertrouwde middelen.

De kwaliteit van de kredietportefeuille is over het algemeen nog altijd naar tevredenheid. In combinatie met de focus op behoud en diversificatie van een kwalitatief hoogwaardige kredietportefeuille, leidde dit tot een daling van de toevoeging aan de voorzieningen voor de kredietportefeuille tot 0,03% van de gemiddelde kredietportefeuille (2016: 0,10%). Dit is lager dan verwacht en lager dan de interne benchmark van Triodos Bank voor voorzieningen van 0,25% voor de lange termijn. De toevoeging aan de

voorzieningen worden opgenomen als de bank daadwerkelijk verlies leidt doordat kredietnemers niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

De groei van de kredietportefeuille bedroeg EUR 900 miljoen of 16%, hetgeen meer was dan de verwachte groei van 5 à 15%.

Kredieten met een beleggingskarakter verleend aan de publieke sector zijn conform de financiële verslaggevingsregels opgenomen in de kredietportefeuille. Als deze kredieten buiten beschouwing worden gelaten, bedroeg de groei van de duurzame kredietportefeuille circa 19%, met name dankzij de groei van de hypotheekportefeuille met 36%. De groei in de kredietverlening aan bedrijven bleef beperkt tot 16%. De verdeling van de groei over de sectoren was het gevolg van een bewuste keuze om meer diversificatie te realiseren en het risicoprofiel van de portefeuille te verlagen.

Na een periode van herstructurering en herkapitalisatie in de bankensector nam de concurrentie tussen banken in de conventionele kredietmarkt weer toe. Banken zien duurzaamheid als een opkomende markt en blijven zich op deze markt richten, waarbij ze scherp met elkaar concurreren om te profiteren van de kredietverleningsmogelijkheden.

Toevertrouwde middelen

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. Groei van de toevertrouwde middelen is een belangrijke maatstaf voor het vermogen van Triodos Bank om voldoende middelen aan te trekken voor de financiering van duurzame organisaties.

De vestigingen van Triodos Bank kennen een gevarieerd aanbod van financiële producten en diensten conform onze strategische doelstelling om onze klanten een volledig dienstenpakket te bieden. Dit is in sommige vestigingen bereikt, terwijl het in andere vestigingen nog in ontwikkeling is. In het VK is tijdens het boekjaar bijvoorbeeld een betaalrekening voor particulieren gelanceerd. Alles bij elkaar heeft dit geleid tot een duidelijke groei van de toevertrouwde middelen met EUR 697 miljoen of 9%, afgezet tegen een verwachte groei van ongeveer 10%.

Gedurende het boekjaar hebben we op basis van de Net Promoter Score (NPS) gedetailleerd onderzoek verricht onder 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 27 (dit cijfer ligt tussen het percentage dat Triodos Bank kan aanraden (45%) en het percentage dat de bank afraadt (17%)). Dit cijfer is een algehele NPS op basis van alle indicatoren. Onze NPS-score is veel beter dan het gemiddelde voor grote banken, maar nog niet zo goed als sommige directe banken. Het vergelijkbare cijfer voor zakelijke klanten bedroeg 14. Uit het onderzoek bleek dat de beginselen van Triodos als duurzame bank de voornaamste reden vormden om de bank aan te bevelen. De gedetailleerde resultaten worden gebruikt om ons aanbod en onze diensten te verbeteren en zullen de komende jaren nog vaak ter hand worden genomen.

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 2017 ontvingen 366 organisaties (2016: 390) op deze manier in totaal een bedrag aan schenkingen van EUR 84 miljoen (2016: EUR 173 miljoen). 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

Het balanstotaal van Triodos Bank zal naar verwachting gematigder groeien. Voor 2018 wordt een groei van 5 à 10% verwacht. Alle vestigingen zullen zich blijven richten op het aanbieden of ontwikkelen van een volwaardig dienstenpakket. Het aantal klanten van de Groep zal in 2018 naar verwachting groeien met 10 à 15%. We willen een gezonde verhouding tussen kredieten en toevertrouwde middelen van tussen de 65 en 75% blijven realiseren, waarbij kredieten met een beleggingskarakter aan de publieke sector buiten beschouwing worden gelaten.

De portefeuilles voor duurzame kredieten en toevertrouwde middelen zullen naar verwachting groeien met respectievelijk 20% en 10%. Triodos Bank wil zich met name richten op de kwaliteit 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.

Triodos Investment Management

Beleggingen vinden plaats via beleggingsfondsen of beleggingsinstellingen die door Triodos Investment Management worden beheerd. Triodos Investment Management bestaat uit Triodos Investment Management B.V. en Triodos Investment Advisory Services B.V., beiden 100%-dochterondernemingen van Triodos Bank N.V.

De fondsen van Triodos Investment Management beleggen in duurzame thema's, zoals inclusieve financiering, duurzame handel, duurzame landbouw en voeding, energie en klimaat, duurzaam vastgoed, kunst en cultuur, en beursgenoteerde ondernemingen die bovengemiddeld presteren op het gebied van milieu, maatschappelijke verantwoordelijkheid en governance (zgn. ESG criteria). De beleggingsfondsen publiceren elk hun eigen jaarverslag en de meeste fondsen hebben elk een eigen Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Triodos Investment Management is verantwoordelijk voor 18 beleggingsfondsen voor zowel particuliere als professionele beleggers, met een totaal beheerd vermogen van EUR 3,5 miljard. De totale groei van de beleggingsfondsen bedroeg EUR 174 miljoen, een toename van 5% (2016: 5%).

Wereldwijd groeit onder beleggers het besef dat de manier waarop zij nu hun geld beleggen, bepalend is voor hoe de wereld er in toekomst uit zal zien. Ze kiezen steeds vaker voor beleggingsoplossingen met een betekenisvolle en meetbare impact. Triodos Investment Management ziet dit als een veelbelovende ontwikkeling, gelet op de vele uitdagingen waarvoor de wereld staat, zoals klimaatverandering en de toenemende ongelijkheid. De VN heeft een groot aantal van deze uitdagingen opgepakt in haar Duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals, SDG's). Als onderdeel van een mondiale agenda voor duurzame ontwikkeling, vormen de Duurzame-ontwikkelingsdoelstellingen een stimulans voor beleggers om gezamenlijk bij te dragen tot het aanpakken van deze wereldwijde uitdagingen.

Triodos Organic Growth Fund, Triodos Microfinance Fund en Triodos Groenfonds hebben met name geprofiteerd van de toenemende populariteit van duurzame beleggingen, met een toename van respectievelijk 21%, 3% en 10% in 2017 (2016: 25%, 17% en 14%).

Vooruitzichten

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 waardengedreven beleggingsoplossingen, die zo cruciaal zijn voor de overgang 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 aandacht gaat daarbij uit naar menselijke waardigheid en ontwikkeling, sociale cohesie en inclusiviteit, en verantwoordelijkheid en zorg voor onze planeet.

De strategie van Triodos Investment Management zal zich blijven richten op individuele beleggers, distributeurs, vermogende particulieren, 'family offices' en (semi-)institutionele beleggers. In het kader van de ambitie om de impact op de samenleving verder uit te breiden, streeft Triodos Investment Management er naar haar internationale distributiestrategie te verbreden door Europese markten toe te voegen aan haar netwerk.

Na overname van het portefeuillebeheer van Sustainability | Finance | Real Economies SICAV – SIF (SFRE, uitgesproken als Sapphire) in 2017 zal Triodos Investment Management ook vanaf 1 januari 2018 als fondsbeheerder van het fonds optreden. Het SFRE-fonds is in maart 2015 door de GABV opgericht om aanzienlijk kapitaal te verstrekken aan financiële instellingen die een belangrijke bijdrage leveren aan het realiseren van financiële basisbehoeften van mensen en het verbeteren van lokale economieën. De missie van het fonds om te investeren in duurzame financiële instellingen, is volledig in lijn met de missie van Triodos Investment Management om te investeren in een groeiend segment van financiële instellingen die een zinvol verschil maken voor de levens van miljoenen individuen en kleinschalige bedrijven overal ter wereld.

In het voorjaar van 2017 maakte Triodos Investment Management bekend haar activiteiten op het gebied van duurzaam beleggen in beursgenoteerde bedrijven (SRI) verder te versterken door de duurzame en financiële analyse in het beleggingsproces te integreren. Triodos Investment Management zal dat doen door de asset management activiteiten voor haar SRI-propositie in huis te halen. Daarnaast zullen de engagementactiviteiten met beursgenoteerde bedrijven verder worden geïntensiveerd met als doel het maximaliseren van positieve verandering.

Deze geïntensiveerde en meer geïntegreerde aanpak zal van toepassing zijn op zowel de vier Triodos SRI-fondsen, te weten Triodos Sustainable Pioneer Fund, Triodos Sustainable Mixed Fund, Triodos Sustainable Equity Fund en Triodos Sustainable Bond Fund, als voor het discretionair vermogensbeheer van Triodos Bank Private Banking Nederland. Vanaf begin 2018 wordt het asset management van het discretionair vermogensbeheer van private banking accounts verzorgd door Triodos Investment Management. De overgang van het asset management van de vier SRI-fondsen staat gepland voor het begin van het tweede kwartaal van 2018.

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 nieuwe impactvolle beleggingsproducten.

De impact van door Triodos Bank verstrekte financiering

We zien impactfinanciering als iets dat transformatievermogen heeft. We omschrijven het als het bewust sturen van geld in een richting die op de lange termijn voordeel oplevert voor mensen en het 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.

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 echte economie, door verificerbare 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 gecontroleerd.

We hebben in 2017 op basis hiervan een prototype ontwikkeld van een instrument voor impactmanagement. Dit instrument willen we inzetten om impact inzichtelijk te maken, te monitoren en op een bewustere manier te sturen. We zijn van plan dit prototype in 2018 in de gehele Groep te testen en zullen in het volgende jaarverslag de vorderingen op dit gebied rapporteren.

Impactgedreven verslaggeving

We willen binnen de financiële sector een leidende rol spelen op het gebied van impactgedreven verslaggeving. Onze focus ligt op het managen van impact om de levenskwaliteit van mensen te verbeteren en op het communiceren van deze impact naar onze stakeholders. In 2017 zijn we binnen de hele Groep een langjarig project gestart om onze impact binnen de organisatie nog proactiever te managen en de manier waarop we deze impact rapporteren en communiceren nog verder te verbeteren.

Het Platform for Carbon Accounting Financials (PCAF) is tijdens de klimaatconferentie van Parijs in 2015 opgericht en leverde twee jaar later tijdens de Klimaatop van Parijs in 2017 een eindrapport af. Het platform is eerder in het verslag van de Raad van Bestuur uitvoerig beschreven. Het platform, dat bestaat uit een aantal Nederlandse financiële

instellingen, heeft een gemeenschappelijke, open source-methode ontwikkeld voor het rapporteren van de CO₂-footprint van de kredieten en beleggingen van financiële instellingen. Triodos Bank is van plan de methode te implementeren en zal in 2018 de samenwerking met de PCAF-partners voortzetten.

Daarnaast nam Triodos Bank in 2017 als sponsor samen met diverse partners deel aan het proefproject 'True Cost Accounting in Finance, Food and Farming'. Een rapport van dit platform, dat afgelopen jaar verscheen, heeft de echte kostprijs van voedselproductie berekend, zodat beleggers en andere stakeholders inzicht krijgen in de echte kosten van bepaalde bedrijfsactiviteiten en op basis hiervan verantwoorde beslissingen kunnen nemen. Triodos Bank zal in 2018 met haar partners blijven samenwerken om te zien of de bevindingen in de bedrijfsactiviteiten toepasbaar zijn.

Triodos Investment Management heeft afgelopen jaar een project uitgewerkt om haar impact en de impact van haar beleggingen effectiever te managen en communiceren. Het rapport over de impact van haar microfinanciering, voor het eerst gepubliceerd in 2016, is geactualiseerd en afgelopen jaar is ook een impactrapport voor het Organic Growth Fund toegevoegd.

Triodos Bank is lid van de GABV en draagt binnen dit netwerk van duurzame banken actief bij aan de ontwikkeling van een scorekaart voor duurzaam bankieren. Deze scorekaart laat stakeholders zien hoe duurzaam een bank is. Tot op heden is Triodos Bank de enige bank die haar volledige scorekaart publiceert. Een plan van een aantal banken die lid zijn van de GABV om hun scorekaarten op een gezamenlijke website te publiceren zodat de andere deelnemende banken hiervan kunnen leren en externe stakeholders meer inzicht krijgen in de impact van deze banken, is uitgesteld tot 2018.

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.

Methoden

De impactgegevens, die indien mogelijk door alle vestigingen van Triodos Bank en Triodos Investment Management worden gerapporteerd, zijn gebaseerd op een aantal veronderstellingen die worden toegelicht in het online jaarverslag, in het hoofdstuk 'Impact'. In het algemeen geldt dat we de volledige impact van een project meetellen als Triodos Bank het project geheel zelf of medefinanciert.

Indien de impact van projecten onzeker is, hebben we deze becijferd op basis van een voorzichtige schatting en hebben we in enkele gevallen cijfers helemaal achterwege gelaten.

Meer informatie over de impact van Triodos Bank en onze financieringsactiviteiten, alsmede over praktijkvoorbeelden en de methodiek die is gebruikt om de impactgegevens te verzamelen, is te vinden in ons online jaarverslag onder de kop 'Impact'.

Impact per sector

Milieu

Duurzame energie

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

Triodos Bank geeft aan welke bijdrage wij leveren aan het voorkomen van CO₂-uitstoot als gevolg van deze energieprojecten en deze bijdrage laten we door een onafhankelijke partij controleren. Over deze aanpak zijn wij transparant in het jaarverslag omdat we het belangrijk vinden onze stakeholders inzicht te geven in onze wijze van informatieverschaffing.

Tot op heden hebben we de vermeden uitstoot van een totaalproject gerapporteerd. Technisch gesproken kiezen we voor een bijdragebenadering in plaats van een toerekeningsbenadering. Met uiteenlopende kredieten en beleggingen, diverse soorten duurzame energietechnologieën en regio's, is een bijdragebenadering volgens ons zowel praktisch als redelijk gebleken. In het kader van de voortdurende verbetering van onze impactrapportage zijn we van plan in de toekomst een toerekeningsanalyse op te nemen. Dit betekent dat we de vermeden uitstoot zullen berekenen in verhouding tot het aandeel van onze financiering in een project. Het is belangrijk op te merken dat een toerekeningsbenadering leidt tot lagere CO₂-uitstootcijfers dan een bijdragebenadering. Dat komt omdat een bijdragebenadering de gehele uitstoot van een project in aanmerking neemt in plaats van een aandeel daarin.

Sinds de Klimaattop van Parijs in 2015 nemen we deel aan het Platform Carbon Accounting Financials (PCAF), dat een nieuwe kadermethodiek heeft vastgesteld voor het rapporteren van de CO₂-uitstoot van kredieten en beleggingen. We zijn voornemens deze toerekeningsbenadering in de loop van 2018 toe te passen. Dit geeft stakeholders een duidelijker beeld van de klimaatimpact als gevolg van onze financiering.

Per jaareinde 2017 financierden Triodos Bank en haar klimaat- en energiebeleggingsfondsen in totaal 472 projecten in de energiesector, waaronder het eerste netkoppelingsproject van Triodos Bank, 37 energie-efficiëntieprojecten, 25 duurzame energieprojecten in een uitvoeringsfase en 410 andere duurzame energieprojecten (2016: 381) met een totale opwekkingscapaciteit van 3.100 MW (2016: 2.400 MW), die een hoeveelheid energie opwekten die overeenkomt met de elektriciteitsbehoefte van 1,4 miljoen Europese huishoudens (2016: 1,2 miljoen). Gezamenlijk droegen deze projecten bij aan het vermijden van de uitstoot van meer dan 2,4 miljoen ton CO₂ (2016: 1,7 miljoen ton).

Deze projecten omvatten ongeveer 200 windmolenprojecten, 200 zonne-energieprojecten en 36 waterkrachtprojecten. Verder betreft dit een reeks initiatieven op het gebied van biomassa, warmte- en koudeopslag en energie-efficiëntie.

Biologische landbouw en natuurontwikkeling

Met het areaal biologische landbouwgrond dat in 2017 door Triodos Bank en Triodos Investment Management werd gefinancierd, kon in 2017 het equivalent van 30 miljoen maaltijden worden geproduceerd, oftewel voldoende voedsel om 27.000 mensen van een duurzaam dieet te voorzien (2016: 29.000). Triodos Bank en Triodos Investment Management financierden samen circa 32.000 hectare biologische landbouwgrond in heel Europa. Dit komt overeen met één stuk landbouwgrond ter grootte van een voetbalveld per 13 klanten, waarbij elk 'voetbalveld' 550 maaltijden per jaar produceert.

We financierden ook 31.000 hectare (beschermd) natuurgebied (2016: 28.000 hectare), wat overeenkomt met circa 450 m² (beschermd) natuurgebied per klant.

Ruim 146.000 kleinschalige landbouwers in 17 opkomende landen wereldwijd werden in 2017 direct en eerlijk betaald bij levering van hun oogst dankzij handelsfinancieringen van Triodos Sustainable Trade Fund aan landbouwcoöperaties en -bedrijven. In 2017 hadden de klanten van het fonds een areaal van 60.000 hectare gecertificeerde biologische landbouwgrond. Nog eens 17.000 hectare wordt hiervoor geschikt gemaakt – een belangrijk cijfer omdat het enige tijd duurt voordat conventionele landbouwgrond gereed is voor certificering als biologisch bouwland.

Duurzaam vastgoed en duurzame hypotheek voor particulieren

Behalve duurzame hypotheek die huishoudens stimuleren om hun CO₂-footprint te verminderen, financieren Triodos Bank en Triodos Investment Management ook nieuwbouw- en renovatieprojecten die voldoen aan hoge duurzaamheidsstandaarden.

In 2017 financierden Triodos Bank en Triodos Investment Management, zowel via directe financiering als via onze duurzame vastgoed-beleggingen, circa 10.600 huizen en appartementen (2016: 7.200), en circa 540 bedrijfspanden (2016: 310) bestaande uit kantoor- en andere bedrijfsruimten met een totale oppervlakte van circa 540.000 m² (2016: 460.000 m²). Daarnaast financierde Triodos Bank ook gebouwen en de herontwikkeling van vervuilde terreinen met een totale oppervlakte van 18.000 m² (2016: 27.000 m²).

Sociaal

Zorg en welzijn

Dankzij de door Triodos Bank en Triodos Investment Management verstrekte financiering konden 558 verzorgingshuizen in Europa in 2017 zorg bieden aan circa 53.000 ouderen (2016: 35.000), wat overeenkomt met 28 dagen zorgverlening per klant van Triodos Bank.

Sociale projecten en sociale huisvesting

In 2017 financierden Triodos Bank en Triodos Investment Management 490 sociale projecten (2016: 437) en 170 sociale huisvestingsprojecten, waardoor direct en indirect woonruimte is gerealiseerd voor circa 94.000 mensen (2016: 67.000).

Microfinanciering

De in opkomende markten gespecialiseerde fondsen van Triodos Investment Management verstrekten in 2017 financieringen aan 107 microfinancieringsinstellingen in 44 landen (2016: 44). Deze instellingen bereikten ongeveer 15,1 miljoen mensen die sparen voor hun toekomst (2016: 13,7 miljoen) en 20,3 miljoen mensen die geld lenen om de kwaliteit van leven te verbeteren (2016: 20,2 miljoen). Van deze mensen met een lening was 78% vrouw. In veel ontwikkelingslanden verkeren vrouwen vaak in een kansarme positie. Vrouwen de vrijheid bieden hun eigen inkomen te beheren en in het levensonderhoud van hun gezin te voorzien, maakt de positie van vrouwen sterker.

Cultuur

Kunst en cultuur

Dankzij de kredieten en financieringen van Triodos Bank en Triodos Investment Management aan culturele instellingen konden 17,6 miljoen bezoekers (2016: 13,7 miljoen) in heel Europa in 2017 genieten van culturele evenementen in bioscopen, theaters en musea. Dit betekent dat er omgerekend per klant van Triodos Bank 26 culturele evenementen werden gefinancierd.

53,000

53.000 ouderen wonen in verzorgingshuizen die zijn gefinancierd door Triodos Bank en Triodos Investment Management

De financiering van Triodos Bank en Triodos Investment Management ondersteunde ook circa 3.400 kunstenaars en creatieve bedrijven die in de culturele sector actief zijn (2016: 3.100). Bijna 450.000 mensen bezochten toneel-, muziek- en dansproducties van creatieve bedrijven. Door Triodos Bank gefinancierde nieuwe film- en mediaproducties (vooral in Spanje) trokken in 2017 circa 9,0 miljoen bezoekers (2016: 9,7 miljoen).

Triodos Bank en Triodos Investment Management financierden ook een aantal organisaties die betaalbare ruimten beschikbaar stellen voor culturele activiteiten, zoals workshops en muziekopleidingen, waaraan circa 97.000 mensen deelnamen (2016: 90.000).

Onderwijs

In 2017 volgden circa 650.000 mensen onderwijs bij 455 door Triodos Bank gefinancierde onderwijsinstellingen (2016: 2,0 miljoen). Deze daling is deels te wijten aan de aflossing van een krediet voor digitaal onderwijs in België. Dit betekent dat er omgerekend per klant van Triodos Bank 1 mens in staat was te leren en groeien dankzij door ons gefinancierd onderwijs.

Risico, sociaal jaarverslag en milieujaarverslag

Het onderstaande en laatste deel van het verslag van de Raad van Bestuur geeft een overzicht van de resultaten van het werk van Triodos Bank als organisatie. Het omvat de hoogtepunten van de activiteiten van Triodos Bank met betrekking tot haar medewerkers en de milieuprestaties binnen de organisatie. Tot slot volgt in 'Risico's en compliance' nadere informatie over de aanpak van deze cruciale aspecten die de basis vormen van het werk van Triodos Bank als veerkrachtige financiële instelling gericht op impact.

Sociaal jaarverslag

Onze gemeenschap van medewerkers

De missie van Triodos Bank is geld te laten werken voor een duurzame samenleving waarin menselijke waardigheid centraal staat. Medewerkers zijn van essentieel belang voor het realiseren van deze missie. Doel van de organisatie is een levende, lerende gemeenschap van medewerkers op te bouwen; en hen een inspirerende, gezonde en gastvrije werkomgeving te bieden. Triodos Bank wil een werkomgeving creëren waarin iedere medewerker de ruimte vindt om de meest urgente vraagstukken van de samenleving aan te pakken en in staat is effectief te werken, in lijn met de missie en waarden van Triodos Bank.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de voortgang die we hebben geboekt ten opzichte van de vooruitzichten uit het jaarverslag 2016. In de alinea's onder de tabel wordt deze voortgang in meer detail besproken.

Onze kerndoelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
<p>Een groepsbreed medewerkersonderzoek houden om de betrokkenheid van onze medewerkers te meten.</p> <p>'Great practice' binnen Triodos Bank in kaart brengen met als doel deze te delen en binnen de Groep van elkaar te leren.</p>	Medewerkersonderzoek uitgevoerd, met goede resultaten, dat de sterke en de verbeterpunten inzichtelijk heeft.	●●●
Een krachtigere aanpak voor ons werkgeversmerk ontwikkelen, waarin onze visie op werken bij Triodos Bank tot uitdrukking komt.	De feedback van het medewerkersonderzoek heeft als input gediend voor de ontwikkeling van het werkgeversmerk.. De uitwerking van dit concept en de implementatie ervan vinden in 2018 plaats.	●○○
Doorgaan met de verdere ontwikkeling van een methodologie voor voortdurende procesverbeteringen waarin medewerkers hiervoor zelf verantwoordelijkheid kunnen nemen. De bewustwording met betrekking tot efficiency in de organisatie vergroten en de kwaliteit van de klantervaring verbeteren.	<p>Verdere uitrol van lokale en groepsbrede activiteiten voor voortdurende procesverbeteringen en afstemming met het programma voor leiderschapsontwikkeling en andere programma's in Triodos Academy.</p> <p>In IT & Operations is een 'Lean and Agile'-aanpak doorgevoerd.</p>	●○○

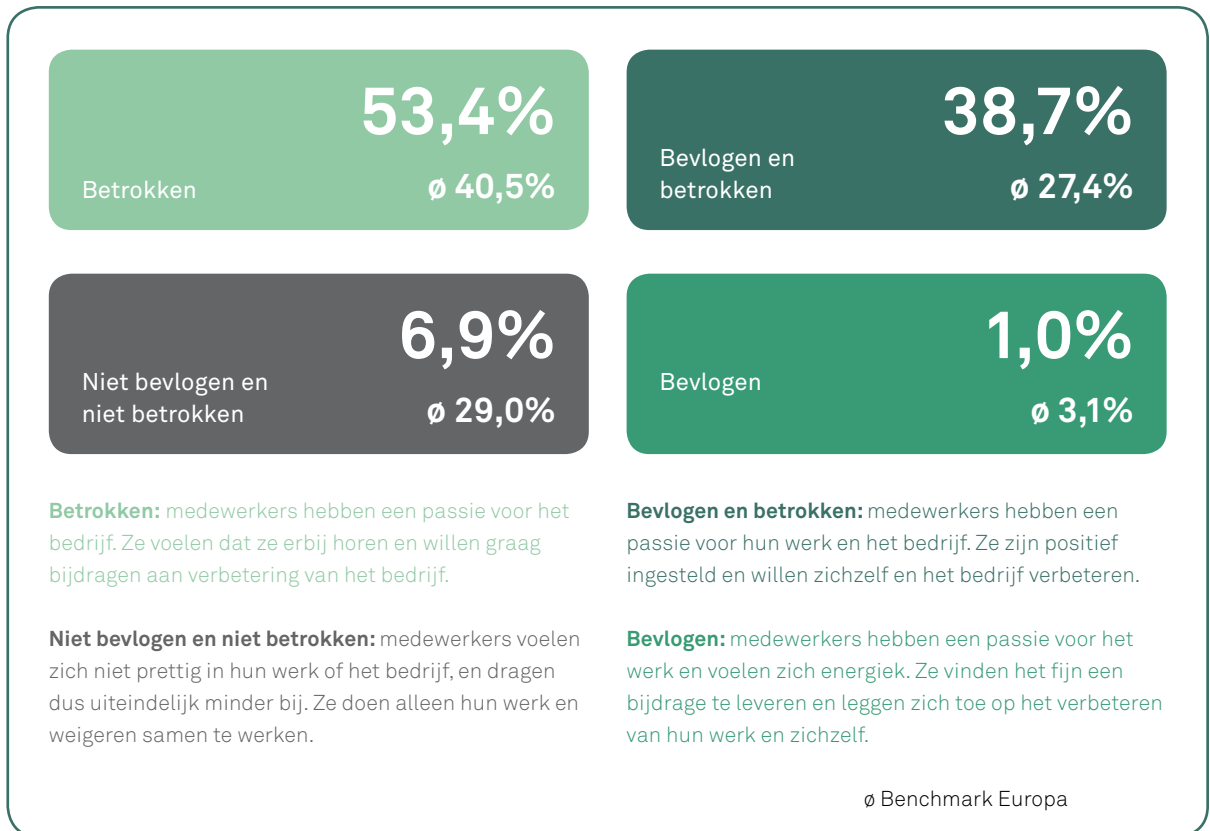
●●● Gerealiseerd ●●○ Grotendeels gerealiseerd ●○○ Deels gerealiseerd ○○○ Niet gerealiseerd

Medewerkersonderzoek

Afgelopen jaar is een eerste groepsbreed medewerkersonderzoek uitgevoerd. Dankzij de hoge deelnamegraad van onze medewerkers (83%), biedt het onderzoek solide, duidelijke inzichten in zowel de sterke als de verbeterpunten van de organisatie.

Het percentage betrokken medewerkers is hoog (92%) vergeleken met de Europese benchmark (68%). De resultaten geven aan dat medewerkers een bewuste keuze maken om voor Triodos Bank te werken en tijdens hun loopbaan bij ons nauw verbonden blijven met onze missie.

Wat zijn de scores voor onze organisatie?



De ambitie voor de toekomst is medewerkers mogelijkheden te bieden om de passie voor het werken in hun functie te verhogen.

Verbetermogelijkheden hangen vooral samen met het feit dat we een groeiende organisatie zijn. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het besluitvormingsproces binnen de organisatie en de ervaren afstand tussen management en medewerkers. Medewerkers beseffen dat efficiency een belangrijk thema is voor de organisatie. Op sommige afdelingen maken medewerkers zich zorgen over de hoge werkdruk.

De resultaten zijn binnen de gehele organisatie bekendgemaakt. Elke business unit heeft initiatieven genomen om de positieve elementen te versterken en specifieke elementen die aandacht behoeven aan te pakken.

Voortdurende procesverbeteringen

De inspanningen om een cultuur van voortdurende verbeteringen te creëren die medewerkers in staat stelt bij te dragen aan de verbetering van werkprocessen zijn in 2017 verder opgevoerd. Lokaal en binnen de gehele Groep zijn opleidingen en workshops op maat aangeboden. Ruim 70 medewerkers van allerlei niveaus en functionele gebieden namen hieraan deel.

Binnen IT & Operations is de op de leanmethodologie gebaseerde 'agile' manier van werken versterkt. Dit behelst een snelle levering van 'minimum viable products' die via korte beoordelings- en verbeteringscycli verder worden ontwikkeld. Dit heeft geresulteerd in aanzienlijke kortere procestijden.

De extra aandacht voor procesverbeteringen heeft ruimte gecreëerd om de vereisten van regelgevende instanties op te nemen. Het gaat hierbij om uitvoering van nieuwe wetgeving en toezicht, en het afgeven van in-controlverklaringen. Deze vereisten hebben in alle business units ook geleid tot periodieke kennis- en vaardigheidstrainingen op het vlak van bancaire kernactiviteiten.

Medewerkersstelling

Ook dit jaar is Triodos Bank gegroeid. In 2017 trok de bank 224 nieuwe medewerkers aan (2016: 249). Het totaal aantal medewerkers steeg in 2017 met 8,3% van 1.271 naar 1.377.

Het ziekteverzuim bedroeg in 2017 3,3% en lag daarmee hoger dan de doelstelling van maximaal 3%. Op plaatsen met een hoog ziekteverzuim is een analyse uitgevoerd en Triodos Bank werkt aan een oplossing hiervoor door zich te richten op het vergroten van de vitaliteit van de medewerkers en de organisatie. Factoren die hierbij een rol spelen variëren van fysieke problemen en persoonlijke omstandigheden tot werkgerelateerde zaken, zoals werkdruk en het gebruik van werkplekken en vergaderruimtes.

Gelijkheid tussen mannen en vrouwen blijft belangrijk voor de organisatie. In 2017 had Triodos Bank 695 vrouwen (50,5%) en 682 mannen (49,5%) in dienst. Het aandeel van vrouwen in managementfuncties bedroeg 44%. De doelstelling van Triodos Bank is dat hooguit 70% van haar bestuursfuncties wordt bekleed door mannen danwel vrouwen. Momenteel voldoet Triodos Bank zowel in de Raad van Bestuur als in de Raad van Commissarissen aan dit criterium.

Beloningen

Triodos Bank vindt dat haar medewerkers goed en passend voor hun werk moeten worden beloond, en hanteert daarbij voor het verschil tussen het laagste en hoogste salaris een factor van maximaal 1:10.

Belangrijke informatie over onze beloningen wordt helder en transparant gecommuniceerd.

We monitoren de verschillen in beloning binnen onze organisatie en tussen Triodos Bank en de rest van de financiële en banksector en de samenleving als geheel. In Nederland, waar naast onze Nederlandse vestiging ons hoofdkantoor en Triodos Investment Management gevestigd zijn, bedroeg het verschil tussen het laagste en hoogste salaris in 2017 een factor 9,9 (2016: 9,9). Sommige specifieke gevallen worden niet meegenomen bij de berekening van deze factor, bijvoorbeeld wanneer junior medewerkers worden geworven voor een stage of minder gekwalificeerde mensen worden aangesteld om werkplekken te creëren voor kansarmen.

Daarnaast vermelden we in het hoofdstuk 'Kerncijfers' aan het begin van dit verslag de GRI-factor voor beloningen. Deze factor geeft het verschil aan tussen het hoogste en de mediaan van het fulltime salaris. In 2017 bedroeg dit verschil net als in 2016 een factor 5,7. Voor deze factor heeft Triodos Bank een maximum van 7 vastgesteld.

Alle cijfers over beloningen vindt u in onze Engelstalige jaarrekening (Annual Accounts).

Diversiteit en inclusiviteit

Triodos Bank is verantwoordelijk voor het creëren van een uitnodigende werkomgeving voor iedereen. Een divers samengesteld medewerkersbestand draagt positief bij aan de effectiviteit, vitaliteit en veerkracht van een organisatie. Door bewustmakingsactiviteiten. Door activiteiten gericht op bewustwording brengen we in kaart welke barrières er nog zijn weg te nemen op het vlak van diversiteit. En we treffen maatregelen om eventuele problemen op te lossen.

Afgelopen jaar hebben we initiatieven ontwikkeld om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op te nemen. Zo bood Triodos Bank in verschillende vestigingen werkervaringskansen voor vluchtelingen en mensen die na ziekte willen herintreden in het arbeidsproces. Een aantal van deze initiatieven

heeft tot vaste aanstellingen geleid. Triodos Bank blijft zoeken naar nieuwe wegen om diversiteit en inclusiviteit te versterken, onder andere in samenwerking met lokale vluchtelingen-gemeenschappen en netwerken.

Vooruitzichten voor 2018

In lijn met het Business Plan 2016-2018 zijn voor 2018 de volgende prioriteiten gesteld:

- Een cultuur van voortdurende procesverbetering verankeren. Daarbij is vooral een rol weggelegd voor het senior en middenmanagement om te waarborgen dat dit in de dagelijkse praktijk binnen de gehele organisatie plaatsvindt. Dit stelt alle medewerkers in staat hun werkprocessen te verbeteren, een warme verstandhouding met klanten te onderhouden en efficiënter in te spelen op hun behoeften.
- Wij zullen ons bij medewerkers richten op het kunnen ontwikkelen, nemen en uitvoeren van maatregelen die verandering in gang brengen. Focus op de bekwaamheid van medewerkers ten aanzien van het ontwikkelen, het uitvoeren en het deelnemen aan activiteiten om transformaties teweeg te brengen.
- Een krachtigere aanpak voor ons werkgeversmerk creëren. Hierin komt onze visie op werken bij Triodos Bank tot uitdrukking door het delen van onze unieke aard, identiteit en de waarden waar we zowel binnen als buiten de organisatie voor staan.
- 'Een lerende organisatie zijn' blijft een speerpunt. Hieraan werken we in het opleidingsaanbod binnen Triodos Bank. Daarnaast strekt het zich via samenwerking met stakeholders uit tot onze netwerken. Met het oog op de toekomst en de uitdagingen van de samenleving zal Triodos Bank de binding van onze medewerkers met onze missie en onze rol als middelgrote bank verdiepen. Tot de activiteiten op dit gebied behoren opleidingen, lunchbijeenkomsten met inspirerende sprekers, studiedagen en uitwisselingen.

Milieujaarverslag

In het verlengde van de missie van Triodos Bank financieren we niet alleen ondernemingen die door hun bedrijfsactiviteiten een positief milieuverschil maken, maar besteden we ook veel zorg aan de eigen milieuprestaties.

Vandaar dat Triodos Bank als een van de eerste banken ter wereld 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 in het bijzonder, op een milieuverantwoorde wijze actief kan zijn. Zo zijn we een klimaatneutrale organisatie. Triodos Bank streeft er vooral naar de uitstoot van CO₂ te voorkomen door, bijvoorbeeld, gebruik te maken van videoconferencing om het reizen per vliegtuig terug te dringen. Als een bepaalde uitstoot onontkoombaar is, proberen we deze zoveel mogelijk te beperken.

Soms is CO₂-uitstoot onvermijdbaar, gelet op de activiteiten van Triodos Bank als pan-Europese bank met belangrijke bedrijfsactiviteiten en relaties in de hele wereld. De CO₂-uitstoot wordt gecompenseerd via 'Gold standard'-projecten van de Climate Neutral Group.

Het jaar op hoofdlijnen

De CO₂-uitstoot per fte nam in 2017 af tot 2,36 ton, vergeleken met 2,62 ton in 2016. De totale CO₂-uitstoot van Triodos Bank daalde met 1,9 % ten opzichte van 2016, ondanks een stijging van het aantal medewerkers met 8,3%. Het energieverbruik daalde met 10,3% per fte, het aantal zakelijke vlieguren daalde met 4,7% per fte en het woon-werkverkeer per auto daalde met 4,8% per fte.

Het gebruik van kantoorpapier daalde in 2017 verder tot 85 kg per fte (2016: 112 kg per fte). Het gebruik van gerecycleerd bedrukt papier daalde met 17,7% tot 0,14 kg per klant.

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. Daartoe hanteren we de BREAAAM-methode, een van de meest toonaangevende manieren ter wereld om de duurzaamheid van een gebouw te certificeren. Deze aanpak maakt het mogelijk verbeteringen in de milieuprestaties van onze gebouwen vast te stellen zodat we hiervoor maatregelen kunnen treffen.

Afgelopen jaar vonden BREEAM-audits plaats in Spanje en de resultaten worden begin 2018 verwacht. Een audit in Duitsland werd uitgesteld vanwege plannen om in 2018 een nieuw kantoorgebouw te betrekken. De audit vormt nu onderdeel van de zoektocht naar een nieuw pand.

Werken met duurzame partners

Triodos Bank streeft ernaar de positieve impact op de samenleving te versterken door duurzame keuzes te maken met betrekking tot onze toeleveranciers.

Een voorbeeld hiervan is het inhuren van een gespecialiseerd biologisch tuiniersbedrijf om 3.000 m² grond rond het hoofdkantoor van Triodos Bank in Madrid te ontwikkelen. Het bedrijf neemt mensen met leerproblemen in dienst die van de arbeidsmarkt dreigen te worden uitgesloten. Een ander voorbeeld is het inzetten van een familieschoonmaakbedrijf in Nederland dat een reeks duurzame schoonmaakmiddelen heeft ontwikkeld. Dit bedrijf heeft 15 Syrische vluchtelingen in dienst in het kader van een programma om in Nederland een nieuw, waardig en productief leven op te bouwen.

Hoe hebben we in 2017 gepresteerd?

Onze kerndoelstellingen voor 2017	Hoe hebben we gepresteerd?	Voortgang in één oogopslag
We zullen de CO ₂ -footprintgegevens over 2016 delen met onze leveranciers om vervolgens hierover met hen in dialoog te gaan.	Gegevens uitgewisseld met belangrijke leveranciers in Nederland, het VK, België en Spanje, waaronder de architect en ontwerper van een nieuw kantoorgebouw in Malaga.	●●●
We zullen de managementinformatie van onze reisagent delen met onze medewerkers om hen meer bewust te maken over ons reisgedrag.	Informatie in Nederland gedeeld tijdens 'Green Week' en in België en Spanje in de loop van het jaar. Britse medewerkers namen deel aan een wedstrijd voor woon-werkverkeer en hebben een prijs gewonnen voor duurzaam reizen gedurende zes weken. In verband met het geringe aantal Duitse medewerkers is daar afgelopen jaar geen informatie uitgewisseld.	●●●
In drie landen (Nederland, België en het VK) wordt een gezamenlijk inkoopproces opgestart voor de aanschaf van printers. Na de inwerkingstelling van de nieuwe printers zal bijgehouden worden of een daling in het gebruik van papier gerealiseerd wordt.	Inkoopproces uitgevoerd. Nieuwe printers geïnstalleerd in Nederland, het VK en België.	●●●
Een Green Week begon in het VK om meer duurzaam gedrag onder medewerkers aan te moedigen. Het breidde zich in 2016 uit naar Nederland en zal in 2017 binnen het Europese netwerk van Triodos Bank worden georganiseerd.	Alle landen hebben gedurende het jaar hun eigen Green Week georganiseerd	●●●

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

Vooruitzichten voor 2018

- We zullen de BREEAM-beoordelingen analyseren om verbeteringen per land vast te stellen;
- We zullen de CO₂-footprintgegevens over 2017 opnemen en uitvoeren in ons overleg met toeleveranciers binnen gebouwenbeheer;
- We zullen een projectteam opzetten om het mobiliteitsbeleid van Triodos Bank up-to-date te brengen en uit te voeren;
- Er wordt een benchmark voor de CO₂-footprint met externe organisaties wordt uitgevoerd.

Risico's 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. Zij worden hierin gesteund door risicomangers die kennis hebben van lokale bedrijfsprocessen en zo risico's kunnen identificeren, beoordelen en beheersen. Op groepsniveau is een 'risk appetite'-proces geïmplementeerd om het risicoprofiel van Triodos Bank af te stemmen op haar bereidheid om risico's te nemen om haar bedrijfsdoelstellingen te bereiken.

Periodiek voert elke business unit een strategische risicobeoordeling uit om de potentiële risico's die het bereiken van haar bedrijfsdoelstellingen zouden kunnen belemmeren te identificeren en beheersen. De resultaten van deze beoordelingen worden geconsolideerd en dienen als input voor de risicobeoordeling door de Raad van Bestuur en helpen om de risicobereidheid van Triodos Bank te bepalen. Ze zijn ook onderdeel van de bedrijfsplanningscyclus.

Afgelopen jaar zijn twee belangrijke externe strategische risico's werkelijkheid geworden en deze zullen naar verwachting ook in de voorzienbare

toekomst blijven bestaan; dit zijn de aanhoudende lage rentestanden en de regelgevingsdruk. Het eerste risico leidt tot een lagere marge en daardoor een lager dan verwachte winstgevendheid. Het tweede risico vereist de inzet van extra medewerkers en systeem- en proceswijzigingen om de nieuwe regelgeving te implementeren.

Het strategisch risicoklimaat vormt het startpunt en de basis voor de bepaling van de risicobereidheid, de beoordeling van de kapitaal- en liquiditeitseisen in relatie tot de risicobereidheid en het herstelplan in geval van afwijkingen. Daarnaast werden lokale risicogevoeligheden beoordeeld om te komen tot scenario's die werden gebruikt bij het stresstesten van de solvabiliteit, liquiditeit en winstgevendheid van Triodos Bank in 2017.

Op basis van de geselecteerde scenario's is Triodos Bank met name gevoelig voor een scenario van langdurig lage rentestanden. Het laat zien dat met het geraamde volume van de bedrijfsactiviteiten en de geraamde inkomsten uit tarieven, de winstgevendheid in de komende jaren onder druk zal staan. Dit risico wordt beperkt door een focus op kostenefficiëntie en de diversificatie van inkomsten. Een ander scenario dat tot lagere winsten en kapitaalratio's leidt, is onze blootstelling aan het faillissementsrisico van nationale overheden. We beschouwen dit als een logisch gevolg van de aanwezigheid in diverse landen.

Ten slotte is Triodos Bank gevoelig voor scenario's in verband met reputatierisico. Om een dergelijke gebeurtenis te voorkomen, is het essentieel dat we duidelijk communiceren over onze missie en 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 van deze testen waren bevredigend.

Een volledig geïntegreerd risicomanagementverslag geeft inzicht in het risicoprofiel van Triodos Bank in relatie tot de geaccepteerde 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 business unit. Dit verslag wordt elk kwartaal opgesteld en besproken met de Audit & Risk Committee van de Raad van Commissarissen.

Op het hoofdkantoor van de bank zijn diverse risico-commissies 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, renterisico, liquiditeitsrisico, valutarisico en kapitaalbeheer. De Non-Financial Risk Committee, die maandelijks vergadert, monitort en bespreekt de ontwikkeling van het niet-financiële risicoprofiel van Triodos Bank om te bepalen of de operationele en compliance-risico's in lijn zijn en blijven met de niet-financiële risicobereidheid. De Enterprise Risk Committee, die per kwartaal vergadert, is het bedrijfsorgaan dat door de Raad van Bestuur gemachtigd is om besluiten te nemen over het strategisch en reputatierisico van Triodos Bank als geheel.

Het 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 vindt zo dicht mogelijk bij de klant plaats en is daarom de verantwoordelijkheid van de lokale vestigingen, die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse bedrijfsactiviteiten. De centrale risicofunctie is verantwoordelijk voor het bepalen van de normen, goedkeuren van grote kredieten en monitoren van het kredietrisico van de kredietportefeuille van Triodos Bank als geheel.

De belangrijkste risico's in verband met de strategie van de 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.

De recente groei van de bank heeft geleid tot extra vereisten op het gebied van interne organisatie en governance. Daarnaast heeft nieuwe regelgeving aanvullende analyses, risicobeoordelingen en wijzigingen van systemen en procedures vereist. Om aan de nieuwe verplichtingen te voldoen is beleid geactualiseerd en zijn modellen herontworpen.

Er zijn in het afgelopen boekjaar geen grote tekortkomingen in de interne risicomanagement- en beheersingssystemen aan het licht gekomen. De ontwikkeling van de belangrijkste risico's binnen Triodos Bank wordt beschreven in het geïntegreerde risicomanagementverslag en periodiek besproken binnen de Audit & Risk Committee van de Raad van Commissarissen.

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 aan de kapitaal- en liquiditeitsvereisten die vanaf 2019 volledig wettelijk van kracht worden 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-afrondering van post-crisis hervormingen) gezamenlijk slechts een beperkt effect zullen hebben op de kapitaalvereisten 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 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. 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, waarop De Nederlandsche Bank toezicht houdt.

In 2017 trok Triodos Bank voor EUR 77 miljoen aan kapitaal aan bij haar klanten. Mede hierdoor konden we onze Common Equity Tier 1 ratio per jaareinde 2017 op 19,2% houden; ruim boven de externe en onze eigen interne risicobeoordeling.

Triodos Bank handhaafde in 2017 wederom een sterke liquiditeitspositie, al is de liquiditeitsportefeuille afgenomen. Triodos Bank heeft het 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 zij vestigingen heeft. In Nederland hebben we het liquiditeitsoverschot vooral belegd in (groene) obligaties van de Nederlandse staat, overheidsinstellingen en banken, leningen aan gemeenten en deposito's bij commerciële banken en bij De Nederlandsche Bank. In België is we het overschot vooral belegd in obligaties van de Belgische staat en regionale overheden. In Spanje hebben we het liquiditeitsoverschot 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 liquiditeitsoverschot belegd bij lokale overheden, commerciële banken en de Bundesbank. 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 -0,40%. Vandaar dat het profiel van de liquiditeitsbuffer in de loop van 2017 is gewijzigd. De obligatieportefeuille nam bijna 25% af omdat vervallende obligaties veelal bij de centrale bank worden geplaatst.

De Liquidity Coverage Ratio (LCR) en de Net Stable Funding Ratio (NSFR) liggen beide ruim boven de minimumvereisten van Basel III.

Nadere informatie over de benadering van risico door Triodos Bank vindt u in onze Engelstalige jaarrekening (Annual Accounts) in het hoofdstuk 'Risk Management'.

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 vestigingen 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 de Audit & Risk Committee. Dit wordt daarnaast ondersteund door de bedrijfscultuur van Triodos Bank, die een belangrijk onderdeel van onze zachte beheersmaatregelen is.

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 de Audit & Risk Committee, verantwoordelijk voor het vaststellen van de algehele interne auditwerkzaamheden en het toezicht op de integriteit van deze systemen.

Het Enterprise Risk Management raamwerk vormt de basis voor een geïntegreerd proces ten behoeve van het opstellen van de in-controlverklaring. Triodos Bank opereert in een snel veranderende omgeving, die regelmatige aanpassing van haar controlekader vereist. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat er verschillende interne projecten zijn, die moeten leiden tot interne verklaringen, waarmee in de komende jaren positieve zekerheid wordt verkregen.

De Raad van Bestuur verklaart dat er geen aanwijzingen zijn dat de werking van risicomanagement- en beheersingssystemen in 2017 niet adequaat en effectief is geweest.

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.

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 heeft een Europees compliance-team dat wordt geleid vanuit het hoofdkantoor in Zeist. In iedere vestiging zijn 'compliance officers' benoemd met een functionele rapportagelijijn naar de centrale compliance-afdeling. In 2017 is er in het kader van de invoering van de Algemene verordening gegevensbescherming een Group Data Protection Officer benoemd. De Directeur Risk & Compliance rapporteert aan de Raad van Bestuur en heeft een escalatielijijn naar de voorzitter van de Audit & Risk Committee, die zo de onafhankelijkheid van de risicobeheersingsfunctie waarborgt.

In 2017 zijn er geen significante incidenten geweest op het gebied van compliance en integriteit. Triodos Bank is niet betrokken geweest bij gerechtelijke procedures of 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 sociale 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

Voor winstverdeling in duizenden EUR	31.12.2017	31.12.2016
Activa		
Kasmiddelen	1.365.729	732.219
Overheidspapier	26.500	178.902
Banken	216.375	467.529
Leningen	6.597.901	5.708.338
Rentedragende waardepapieren	1.401.215	1.718.786
Aandelen	20	20
Deelnemingen	14.649	16.411
Immateriële vaste activa	32.843	25.159
Onroerende zaken en bedrijfsmiddelen	72.894	56.491
Overige activa	31.588	24.800
Overlopende activa	142.606	152.349
Totaal activa	9.902.320	9.081.004
Passiva		
Bankiers	64.363	31.582
Toevertrouwde middelen	8.721.888	8.024.620
Overige schulden	22.308	16.834
Overlopende passiva	76.283	100.934
Voorzieningen	4.583	3.353
Totaal verplichtingen	8.889.425	8.177.323

Voor winstverdeling in duizenden EUR	31.12.2017	31.12.2016
Achtergestelde schulden	–	–
Eigen vermogen	612.368	554.415
Agioreserve	169.840	151.157
Herwaarderingsreserve	1.186	484
Wettelijke reserve	24.988	18.540
Overige reserves	167.118	149.845
Resultaat boekjaar	37.395	29.240
Eigen vermogen	1.012.895	903.681
Totaal eigen vermogen en verplichtingen	9.902.320	9.081.004
Voorwaardelijke schulden	84.563	75.173
Onherroepelijke faciliteiten	1.148.667	925.510
	1.233.230	1.000.683

Getallen van voorgaand jaar zijn aangepast in verband met een stelselwijziging waarbij de waarderingsgrondslag van vastgoed in eigen gebruik is aangepast van actuele kostprijs naar historische kostprijs (verkrijgings- of vervaardigingsprijs). Voor een nadere uitleg zie de 'general accounting principles' binnen het Engelstalige jaarverslag.

Geconsolideerde winst- en verliesrekening 2017

in duizenden euro's	2017	2016
Baten		
Rentebaten	179.259	174.557
Rentelasten	-26.438	-32.435
Rente	152.821	142.122
Opbrengsten uit effecten en deelnemingen		
Provisiebaten	88.542	76.917
Provisielasten	-3.692	-3.510
Provisie	84.850	73.407
Resultaat uit financiële transacties	786	404
Overige baten	244	1.518
Overige baten	1.030	1.922
Totaal baten	240.270	217.630
Lasten		
Personeels- en andere beheerskosten	179.582	160.632
Afschrijving en waardeveranderingen materiële en immateriële vaste activa	10.588	11.226
Bedrijfslasten	190.170	171.858
Waardeverminderingen kredietportefeuille en overige vorderingen	1.841	5.711
Waardeveranderingen deelnemingen	-1.334	1.485
Totaal lasten	190.677	179.054
Bedrijfsresultaat voor belastingen	49.593	38.576
Belastingen bedrijfsresultaat	-12.198	-9.336
Nettowinst	37.395	29.240
Bedragen in EUR		
Nettowinst per aandeel	3,19	2,83
Dividend per aandeel	1,95	1,95

Geconsolideerd overzicht van gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

in duizenden euro's	2017	2016
Nettoresultaat	37.395	29.240
Herwaardering vastgoed, bedrijfsmiddelen en deelneming na belastingen	702	176
Valutakoersresultaat bedrijfsuitoefening in het buitenland na belastingen	-1,181	311
Totaal rechtstreeks in eigen vermogen verwerkt	-479	487
Totaal gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	36.916	29.727

Getallen van voorgaand jaar zijn aangepast in verband met een stelselwijziging waarbij de waarderingsgrondslag van vastgoed in eigen gebruik is aangepast van actuele kostprijs naar historische kostprijs (verkrijgings- of vervaardigingsprijs). Voor een nadere uitleg zie de 'general accounting principles' in het Engelstalige jaarverslag.

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.