

# Impact en engagement

Triodos Bank is in het leven geroepen om ten goede te komen aan mensen, milieu en cultuur. Ontdek wat we in 2012 hebben bereikt. Hoe we onze medewerkersgroep hebben ontwikkeld, vooruitgang hebben geboekt met onze eigen milieu-impact als instelling en hoe we omgingen met onze stakeholders.

## Impact in 't kort

Triodos Bank is anders dan de meeste andere banken.

[Lees meer >](#)

## Thema's en onze impact

Dit hoofdstuk beschrijft de impact die de Triodos Bank heeft op kunst en cultuur, ...

[Lees meer >](#)

## Sociaal jaarverslag

Het succes van de meeste bedrijven is afhankelijk ...

[Lees meer >](#)

## Milieujaarverslag

De grootste positieve impact van Triodos Bank op het milieu ontstaat door de financiering ...

[Lees meer >](#)

## Stakeholderdialogoog

Het succes van Triodos Bank hangt mede af van haar kennis van en haar reacties op ...

[Lees meer >](#)

## GRI overzicht

Triodos Bank heeft bij het opstellen van het verslag over 2012 voor de vijfde ...

[Lees meer >](#)

## Algemeen

Verificatieverklaring en Over dit verslag.

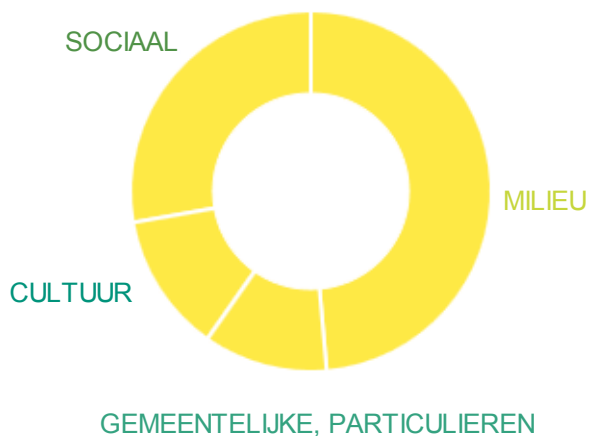
[Lees meer >](#)

## Impact in 't kort

Triodos Bank is anders dan de meeste andere banken. Ons uitgangspunt is het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen met behulp van het verstrekken van kredieten. En we kunnen alleen een duurzaam verschil maken met geld dat wordt gestort en belegd door mensen en instellingen overal in Europa; geld dat uitsluitend wordt uitgeleend aan en belegd in ondernemingen die ten goede komen aan mensen, het milieu en cultuur. Hieronder volgt een selectie van de dingen die we samen in 2012 hebben bereikt.

# 100%

van de financiering door  
Triodos Bank komt ten goede  
aan duurzame projecten.



Klik op de impactcirkel en lees meer  
over de impact van Triodos Bank.

# Methode voor het meten van impact

Het meten van de impact van onze activiteiten op mensen, milieu en cultuur is belangrijk omdat we willen dat onze stakeholders een transparant beeld hebben van wat de rol van Triodos Bank in de wereld concreet teweeg brengt. Het is lang niet altijd eenvoudig om die impact op een zinvolle manier te kwantificeren. Aan de meeste metingen van niet-financiële impact kleven voor- en nadelen: zo is het aantal mensen dat bijvoorbeeld een theateruitvoering bijwoont niet de enige (of noodzakelijkerwijs beste) manier om het positieve effect van die uitvoering te meten. Het is echter wel een indicatie van het bereik van de uitvoering, en daarmee van het belang van de financiering die die uitvoering mogelijk heeft gemaakt.

Wij realiseren ons dat deze cijfers kunnen worden verfijnd en zullen hieraan werken. Voor nu willen we u een beeld geven van hoe wij tot de impactmetingen zijn gekomen die u in dit verslag kunt lezen.

Hieronder vindt u een toelichting bij onze impactmeting per sector.

## Energie en klimaat

De berekening van de vermindering van de CO<sub>2</sub>-uitstoot gebeurt aan de hand van omrekeningskoersen (kWh gram CO<sub>2</sub>) van het Greenhouse Gas Protocol Initiative op basis van het Beoordelingsrapport 2007 van het internationale klimaatpanel IPCC. De omrekeningskoersen geven aan met hoeveel gram de CO<sub>2</sub>-uitstoot is verminderd in de mix van alle energiecentrales in een land waar wij actief zijn voor elke kWh groene energie die in 2006 (de meest recente datum waarover wij beschikken) is geproduceerd. In deze mix is ook de opgestelde duurzame energiecapaciteit meegenomen die niet bespaard zou worden met andere groene energie. In werkelijkheid is de CO<sub>2</sub>-reductie dus iets hoger. Onze berekening is gebaseerd op het gemiddelde energiegebruik per kWh per huishouden om het tegenovergestelde cijfer te extrapoleren. We houden in ogenschouw dat sommige landen zoals het Verenigd Koninkrijk over andere methodes beschikken (zoals de Britse Windenergievereniging BWEA in het Verenigd Koninkrijk).



De duurzame energieprojecten die wij financieren wekken schone groene energie op goed voor de stroomvoorziening aan 1.300.000 huishoudens en een reductie van 2.023.143 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot.

## Kunst en cultuur

Het door ons gebruikte kunst- en cultuurcijfer is gebaseerd op het aantal mensen dat in 2012 een bezoek heeft gebracht aan culturele evenementen of voorstellingen die werden aangeboden door instellingen die Triodos Bank vanuit haar vestigingen financiert. Waar dit cijfer niet beschikbaar was, hebben we het gemiddeld aantal mensen dat gedurende het jaar een bezoek heeft gebracht aan een evenement of voorstelling bij een specifiek project berekend en vermenigvuldigd met het aantal door dat project georganiseerde evenementen.

Wij hebben ten minste 80% van de 'Kunst- en Cultuur'-portefeuille van elk land gemeten en het resterende deel op basis van dit cijfer geëxtrapolerd. Waar we niet in staat waren om 80% van de kredietportefeuille van een bepaald land te meten, hebben we alleen een cijfer opgenomen

voor dat deel van de kredietportefeuille dat we wel hebben kunnen meten. Omdat het zeer ingewikkeld is om nauwkeurig aan te geven hoeveel personen daarmee worden bereikt, hebben we in dit cijfer geen individuele kunstenaars, musici en dergelijke opgenomen die door Triodos Bank worden gefinancierd.

Wij erkennen dat een individueel project mogelijk niet uitsluitend door Triodos Bank is gefinancierd en dat het in zo'n geval niet geheel aan de bank is toe te schrijven dat het project in kwestie de uitvoeringen kon organiseren. Omdat de financiering door Triodos Bank van kunst- en cultuurprojecten een centrale rol speelt bij de totale financiering ervan kunnen we deze meting in deze context niettemin legitiem gebruiken.

## Sociaal/Microfinanciering

Het Duurzame Managementsysteem voor Opkomende Markten van Triodos Investment Management geeft een goed beeld van de impact van onze microfinancieringsactiviteiten; deze informatie is gebaseerd op gedetailleerde kwartaalrapportages van de microfinancieringsinstellingen in onze portefeuille, en op jaarlijkse beoordelingen.

## Ouderenzorg

We hebben een berekening gemaakt van het aantal ouderen dat door projecten wordt bediend die per 31 december 2012 door Triodos Bank in heel ons Europese netwerk werd gefinancierd. Daarbij is ten minste 80% van de kredietportefeuille voor ouderen zorg in een vestiging gemeten, en het resterende deel op basis van dit cijfer geëxtrapoleerd. Waar we niet in staat waren om 80% van de kredietportefeuille van een bepaald land te meten, hebben we alleen een cijfer opgenomen voor dat deel van de kredietportefeuille dat we wel hebben kunnen meten.



In 2012 hebben 5,7 miljoen mensen culturele evenementen en podia bezocht die door Triodos Bank zijn gefinancierd.



Triodos Microfinancieringsfondsen investeren in 45 landen en financieren 99 microfinancieringsbanken. Gezamenlijk bereiken ze 6,9 miljoen leningnemers.



In 2012 hebben 9.840 personen geprofiteerd van projecten op het gebied van ouderen zorg in 150 door Triodos Bank gefinancierde verzorgingshuizen.

## Landbouw en voeding

De methodes die Triodos Bank hanteert voor het meten van de impact van landbouw en voeding tonen onder andere de relatie tussen onze financieringsactiviteiten voor landbouw en voeding en het aantal mensen dat duurzaam kan worden voorzien van voedsel dat afkomstig is van de biologisch beheerde grond op de biologische voedselproductiebedrijven in de vijf landen in Europa waar Triodos Bank actief is.

Het is mogelijk dat de financieringsactiviteiten van Triodos Bank slechts een klein deel van het totale landbouwbedrijf betreffen. Wij hebben een inschatting gemaakt van het aantal mensen dat zou kunnen worden voorzien van duurzaam voedsel dat afkomstig is van het gehele landbouwbedrijf, aangezien dit de mogelijke impact van de voedselproductiebedrijven het beste weergeeft; bij de schatting wordt er vanuit gegaan dat de financieringsactiviteiten van Triodos Bank een belangrijk deel van de totale kredieten van een biologische onderneming uitmaken.

Met behulp van de door het Wereldnatuurfonds (WNF) ontwikkelde Ecologische Voetafdruk-methode is een inschatting gemaakt van het totaal aantal mensen dat van voedsel zou kunnen worden voorzien dat afkomstig is van de biologische landbouwgrond die wordt bewerkt met behulp van kredieten van Triodos Bank. Uit deze theoretische benadering blijkt het verband tussen het voedingspatroon van mensen en de landbouwgrond die hun voedsel voortbrengt.

De Ecologische Voetafdruk (EV) is een meting van de "global hectares" (gha) die verband houden met economische activiteiten die een bepaalde bron verbruiken. Het WNF heeft, als onderdeel van het project WWF Living Planet, voor een groot aantal landen een schatting van de EV gemaakt. Het WNF schat dat er voor de hele EU gemiddeld 1,17 gha landbouwgrond en 0,19 gha weiland nodig is om iedereen in Europa en daarbuiten een jaar lang van voedsel te voorzien dat afkomstig is van de bewerkte grond. Het WNF heeft schattingen gemaakt van de EV voor elk van de vijf landen waar Triodos Bank de biologische landbouw financiert. Deze gegevens zijn gebruikt bij het maken van de schatting van het aantal mensen dat drie keer per dag van een maaltijd kan worden voorzien die afkomstig is van de totale bewerkte landbouwgrond van de Europese voedselproductiebedrijven die door Triodos Bank worden gefinancierd.

Triodos Bank verstrekt kredieten aan biologische voedselproductiebedrijven die op biologische wijze 21.300 hectare landbouwgrond beheren in de vijf landen waar de bank actief is; België, Duitsland, Nederland, Spanje en het Verenigd Koninkrijk. De berekening van het totaal aantal mensen dat kan worden gevoed (16.800) is afgeleid van de landspecifieke EV en is uitgedrukt in het totaal aantal maaltijden (18 miljoen). Daarbij wordt ervan uitgegaan dat mensen drie maaltijden per dag eten.

De EV van het WNF betreft mede alle hectares grond die nodig zijn om het huidige niet-duurzame voedselpatroon te leveren. Als zodanig is het een 'worst-case scenario' voor het grondoppervlak dat nodig is om iedereen van voedsel te voorzien. Duurzame diëten en biologische productiemethodes zouden leiden tot een heel ander voedingspatroon en heel andere productieniveaus van verschillende soorten voedsel, maar zouden er wel toe leiden dat van elke hectare grond veel meer mensen kunnen worden gevoed. Derhalve geeft de EV een lage



Met de biologisch beheerde grond op de voedselproductiebedrijven die Triodos Bank financiert, kan in 2012 het equivalent worden geproduceerd van iets meer dan 18 miljoen maaltijden, hetgeen voldoende is om 16.800 mensen gedurende het jaar van een duurzaam dieet te voorzien.

schatting van het aantal mensen dat duurzaam kan worden gevoed, in die zin dat de EV ervan uitgaat dat de huidige consumptiepatronen (grote hoeveelheden vlees- en dierlijke producten) gepaard gaan met een grote vraag naar grond. Zo houdt de EV rekening met de productie van veevoeder voor intensief gehouden vee in niet-biologische productiesystemen. Deze schatting is theoretisch en is bedoeld om de lezer in staat te stellen het verband te visualiseren tussen landbouwgrond en het voedsel dat we eten. De schatting is geen realistische afspiegeling van de daadwerkelijke productie van gewassen en vee op de landbouwbedrijven die door Triodos Bank worden gefinancierd.

# Thema's en onze impact

De stakeholders van Triodos Bank zijn geïnteresseerd in de thema's die de bank behandelt, waarom we ervoor kiezen deze gebieden te financieren, en het verschil dat onze activiteiten maken.

Op de volgende pagina's worden de vier belangrijkste thema's van Triodos Bank uiteengezet. Het zijn niet de enige thema's, maar ze zijn wel van cruciaal belang voor de inspanningen die de organisatie levert om de levensomstandigheden van mensen op zinvolle wijze te verbeteren.

Op de volgende pagina's treft u voorbeelden aan van het soort projecten dat Triodos Bank binnen deze thema's financiert, alsmede nadere gegevens van onze financiële en niet-financiële impact.

In het Jaarverslag 2012 hebben we ons met name gericht op:

- [Kunst en cultuur](#)
- [Energie en klimaat](#)
- [Landbouw en voeding](#)
- [Microfinanciering](#)

# De impact in Kunst en Cultuur

## De kwestie

Persoonlijke creatieve expressie is een fundamentele behoefte van mensen en kan menselijke waardigheid creëren en waarborgen. Met kunst kan men dingen uitdrukken die niet in woorden zijn te vatten. Er zijn veel krachtige voorbeelden van mensen die in moeilijke omstandigheden leven, wier vrijheid bijvoorbeeld is beperkt, en die andere vormen vinden om zich te uiten door middel van kunst en cultuur.

In minder extreme omstandigheden is de functie van kunst en cultuur relatief basaal: zij komen ten goede aan personen en de samenleving. Op persoonlijk niveau kunnen kunst en cultuur inspireren en verandering bevorderen, zowel voor de kunstenaars als voor het publiek. Op het niveau van de maatschappij als geheel kan kunst verschillen tussen verschillende groeperingen en personen overbruggen en die groeperingen en personen samenbinden. Er zijn veel voorbeelden van de economische voordelen van Kunst en Cultuur voor steden in het algemeen.

## Visie Triodos Bank

Een levendige culturele sector mag niet volledig afhankelijk zijn van overheidssubsidies en moet diverse andere financieringsbronnen hebben. Triodos Bank wil een katalysator zijn voor cultureel ondernemerschap.

Triodos Bank wil investeren in kunstenaars, instellingen en culturele ondernemers die belangrijke bruggen bouwen met de maatschappij. Hun werk moet toegankelijk, innovatief en uitdagend zijn. In de visie van Triodos Bank is het van essentieel belang dat instellingen artistieke standaarden verbinden aan brede toegankelijkheid. Zo wordt kunst een investering in de vitaliteit van de maatschappij als geheel, van landen tot grote en kleine steden en lokale buurten.

Op diverse manieren kunnen culturele instellingen zinvolle verbanden met de maatschappij aangaan; niet alleen door een breder publiek aan te spreken, maar ook door relaties aan te gaan met derden, zoals bedrijven, maatschappelijke instellingen en banken. Verbanden kunnen ook op andere manieren worden gelegd; bijvoorbeeld door samenwerking van beroepsartiesten met hun amateurcollega's.

Triodos Bank is een pionier op het gebied van financiering van kunst en cultuur. De bank investeert in innovatie en ontwikkeling. Ook culturele ondernemers die slechts in beperkte gerelateerd zijn aan levenskwaliteit – het gebruikelijke criterium voor financiering door Triodos Bank – maar die aantoonbaar de intentie hebben die relatie te versterken, komen in aanmerking voor financiering. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat Triodos Bank besluit samen te werken met een muziekgroep die zich in eerste instantie richt op een klein, regulier publiek, maar die er tegelijkertijd serieus aan werkt om breed toegankelijk te worden. Dit kan ook betekenen dat Triodos Bank een theater financiert dat het grootste deel van zijn inkomsten verdient met populaire producties en vervolgens een deel van die winsten aanwendt voor de productie van minder reguliere voorstellingen. Het peilen van de bedoelingen van ondernemers is een gecompliceerd proces dat zich lastig laat vertalen in meetbare criteria. Daarom blijft Triodos Bank voortdurend in gesprek over het beoordelingsproces en financieringsbeslissingen. Triodos Bank gaat duurzame, langdurige relaties aan met culturele ondernemers. Het is dus belangrijk dat die ondernemer om meer dan financiële redenen kiest voor Triodos Bank. Een langdurige relatie biedt de bank gelegenheid om echt een verschil te maken, om samen te werken met die ondernemer en suggesties aan te dragen om te helpen de doelstellingen op lange termijn te



behalen. In dat proces biedt het netwerk van Triodos Bank duidelijke toegevoegde waarde. Het brengt ondernemers samen, zodat ze van elkaar kunnen leren.

Het spreekt voor zich dat bij de besluitvorming of een project geschikt is voor financiering door een bank een beoordeling van kredietwaardigheid eveneens van cruciaal belang is. Alleen ondernemers die ook vanuit financieel perspectief een verantwoorde investering vormen, komen voor financiering in aanmerking. Bij Triodos Bank hangen overwegingen over financiering en inhoud met elkaar samen. Dit ligt ook voor de hand, want een culturele onderneming die maatschappelijk relevant werk produceert, heeft meer kans om de aandacht te trekken, en daardoor meer vooruitzicht op een goed financieel resultaat.

## Wat doet Triodos Bank daar aan?

Triodos Bank investeert al jaren in de culturele sector. Al ruim dertig jaar heeft zij een goede naam opgebouwd met het financieren van individuele kunstenaars, kunstenaarscollectieven en culturele instellingen. Voor veel banken vormen kunstenaars een te groot risico om een lening of krediet aan te verstrekken. Triodos Bank deelt deze opvatting niet, en de ervaring is positief.

Op 31 december 2012 financierde Triodos Bank 591 kunst- en cultuurprojecten. Het aantal mensen dat een evenement heeft bijgewoond is niet de enige graadmeter voor de verdienste hiervan, maar wel een aanwijzing van de omvang van de impact van de financiering door Triodos Bank van culturele projecten. In 2012 hebben 5,7 miljoen bezoekers (2011: 6,8 miljoen bezoekers) kunnen genieten van kunst in theaters en musea in heel Europa die mede dankzij de financiering door Triodos Bank zijn gerealiseerd. De daling van het totaal aantal bezoekers van culturele projecten kan grotendeels worden verklaard door wijzigingen in de Spaanse kredietportefeuille in deze sector. Het aantal kunst- en cultuurprojecten waaraan Triodos kredieten heeft verstrekt is in 2012 gedaald. De bank heeft echter in dat jaar grotere bedragen aan kredieten verstrekt en haar impact uitgebreid naar een nieuwe sector van film- en uitzendprojecten. Dit zal waarschijnlijk leiden tot een grotere impact in 2013 en 2014, aangezien meer mensen naar bioscopen gaan en televisieprogramma's bekijken.

### Cijfers

<b>2012</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Kredietverlening kunst en cultuur</b>	<b>Cultuurfonds</b>
Aantal projecten	591	28
Totaalbedrag	135.991	91.527

<b>2011</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Kredietverlening kunst en cultuur</b>	<b>Cultuurfonds</b>
Aantal projecten	591	26
Totaalbedrag	114.780	118.228

# De impact in Energie en Klimaat

## De kwestie

Vóór de opkomst van de Industriële Revolutie halverwege de 18e eeuw was de gemiddelde temperatuur wereldwijd ongeveer 13,7oC. Op dit moment is dat bijna 14,5oC.

Volgens het IPCC<sup>1</sup> (het klimaatorgaan van de VN) is deze stijging zeer waarschijnlijk het gevolg van de verbranding van fossiele brandstoffen sinds de industriële revolutie. Dit heeft geleid tot de uitstoot van broeikasgassen en een hogere CO<sub>2</sub>-concentratie in de atmosfeer. Er is consensus aan het ontstaan dat de stijging van de mondiale temperatuur zou moeten worden beperkt tot 2oC, omdat een hogere stijging door klimaatverandering kan leiden tot ernstige en blijvende problemen, zoals klimaatvluchtelingen.

Daar komt nog bij dat de belangrijkste bronnen van fossiele energie, die het merendeel leveren van de energie die we op dit moment gebruiken, zich in een beperkt aantal landen bevinden. Naarmate de thans beschikbare fossiele energie schaarser wordt en landen hun toekomstige energievoorziening veiligstellen, zal toegang tot energie tot grotere economische en politieke dilemma's leiden.

Deze problemen van klimaatverandering en het veiligstellen van de energie raken elkaar. Huidige patronen van energieproductie en verbruik zijn niet duurzaam en hebben steeds meer negatieve gevolgen voor mens en planeet. Maar er zijn oplossingen mogelijk. De omslag naar een veel koolstofarmere economie kan binnen een paar decennia werkelijkheid worden. Het geld en de technologie die nodig zijn voor deze grondige verandering zijn beschikbaar. Maar de daad bij het woord voegen vereist een enorme omschakeling van de manier waarop energie vandaag de dag wordt gebruikt.

1 Het IPCC is bekritiseerd vanwege de manier waarop het zijn rapportages verzorgt. Er zijn vergissingen aangetroffen, maar deze hadden geen grote gevolgen voor de algemene conclusies.

## De visie van Triodos Bank

In een tijd van economisch herstel moeten klimaatverandering en de energiecrisis een belangrijk onderwerp blijven van het publieke debat. Het tegengaan van klimaatverandering, de energiezekerheid en de toegang tot energie in ontwikkelingslanden zullen de komende tientallen jaren grote uitdagingen bieden – naast de wereldwijde voedsel- en watercrises.

De omslag naar een koolstofarme economie is mogelijk, gezien de bestaande en opkomende technologieën en de beschikbaarheid van kapitaal, ondanks de recessie. Dit vraagt echter een gezamenlijke inspanning van een groot aantal organisaties, bedrijven, producenten en consumenten. De financiële sector is hier één van en moet hierbij een centrale rol spelen. Beleggingsbeslissingen moeten niet langer worden geleid door korte-termijn financiële belangen. In plaats daarvan zouden we bij die beslissingen rekening moeten houden met financiële, milieu en maatschappelijke belangen op lange termijn. En ze moeten wortelen in een authentieke visie die weliswaar aansluit bij het overheidsbeleid, maar daar niet van afhankelijk is.

De overgang naar een koolstofarme economische toekomst vereist een investeringsstrategie die is gestoeld op drie belangrijke pijlers:

## Besparing

Minder vraag naar en efficiënter gebruik van energie – door efficiency van apparatuur en door verandering van menselijk gedrag – zijn de goedkoopste en effectiefste manieren om dit te realiseren.

## Grootschalige omschakeling naar duurzame energie

Meer gebruik van duurzame energiebronnen is cruciaal. Van zonne en hydro-energie tot wind- en getijdenenergie: duurzame energie kan worden opgewekt via grote krachtcentrales of via kleine gedecentraliseerde systemen voor dorpen of individuele huishoudens. In onze visie biedt zonne-energie de grootste mogelijkheden van alle duurzame energiebronnen: zonne-energie is overal op aarde beschikbaar.

## Overstappen op koolstofarme brandstoffen

Het verbruik van de resterende fossiele brandstoffen, die de huidige energieproductie domineren, kan worden verminderd door over te stappen op 'schonere' brandstoffen zoals aardgas en door het gebruik van afvalwarmte (warmte- en krachtkoppeling, afgekort: WKK).

## Wat doet Triodos Bank daar aan?

Triodos Bank is een expert op het gebied van duurzaam bankieren en investeren, met een bewezen staat van dienst op het gebied van financiering van projecten en investering in energieprojecten die actief ten goede komen aan het milieu. De bank beschikt over een brede financieringsportefeuille van duurzame energieprojecten, in de vorm van kredieten, beleggingen en projectfinancieringen. Nu de markt voor duurzame energie volwassen wordt, gaat Triodos Bank op zoek naar nieuwe ontwikkelingen waar leiderschap nodig is. De bank streeft ernaar deel te nemen in volwassen duurzame energieprojecten in Europa.

Triodos Bank verleent kredieten aan en investeert in de opwekking van duurzame energie en in energiebesparingsprojecten op lokaal niveau en grootschalig als deze projecten 'in evenwicht' zijn met hun omgeving. Triodos Bank financiert of belegt niet in olie- of kolenprojecten gezien de negatieve impact daarvan het milieu. Evenmin financiert Triodos Bank kernenergieprojecten vanwege kwesties als proliferatie, veiligheid en milieu.

Eind 2012 hebben de Triodos Groep en haar duurzame beleggingsfondsen kredieten en beleggingen uitstaan in meer dan 346 (2011: 361) duurzame energieprojecten in Europa met een gezamenlijke opwekkingscapaciteit van duurzame energie van 2.038 MW (2011: 2.134). De gezamenlijke jaarlijkse elektriciteitsproductie van deze duurzame energieprojecten is gelijk aan het gemiddelde elektriciteitsverbruik van 1.300.000 huishoudens. Dit betekende een daling ten opzichte van 2011, die vooral werd veroorzaakt door de afbetaling van enkele schulden, de verkoop van enkele projecten in Triodos Investment Management en de Nederlandse vestiging, en het feit dat het dit jaar minder heeft gewaaid in Nederland, hetgeen heeft geleid tot minder productie in sommige kernprojecten.

## Cijfers

<b>2012</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Krediet- verlening</b>	<b>Groenfonds</b>	<b>Triodos Renewables Europe Fund</b>	<b>Triodos Renewables PLC</b>	<b>Ampere Equity</b>
Aantal projecten	271	51	23	8	15
Totaalbedrag (tegen verkrijgings-prijs of nominaal)	1.241.044	151.978	40.448	67.200	287.605

<b>2011</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Krediet- verlening</b>	<b>Groenfonds</b>	<b>Triodos Renewables Europe Fund</b>	<b>Triodos Renewables PLC</b>	<b>Ampere Equity</b>
Aantal projecten	270	62	31	8	15
Totaalbedrag (tegen verkrijgings-prijs of nominaal)	1.011.000	181.352	42.365	53.313	305.600

# De impact in landbouw en voeding

## De kwestie

De reguliere landbouw was vroeger voornamelijk biologisch, zonder de pesticiden en kunstmest die nu zo'n belangrijke rol spelen bij de landbouw in Europa. De laatste zestig jaar heeft hier echter een kentering plaatsgevonden. De reguliere landbouw is in grote mate geïndustrialiseerd en er wordt op grote schaal gebruik gemaakt van pesticiden en kunstmest. Deze vérstrekkende veranderingen hebben geleid tot een aantal ernstige problemen.

Tegelijkertijd is het voedselverbruik drastisch toegenomen doordat de steeds talrijker en welvarender wordende bevolking van voedsel moet worden voorzien. De vraag naar voedsel heeft ertoe geleid dat veel landbouwers hebben gezocht naar manieren om meer voedsel te produceren op minder grond. Tegelijkertijd heeft een aantal consumenten ervoor gekozen om duurzamer geproduceerd voedsel te verbouwen of te kopen.

## De kwestie in de toekomst

De reguliere landbouw en de huidige consumptiepatronen in de wereld zijn duurzaam noch veerkrachtig. Vervuiling door pesticiden en kunstmest gaat ten koste van de natuur en werkt klimaatverandering in de hand. Dit vormt een ernstige bedreiging voor de voedselzekerheid van toekomstige generaties.

## Voedselketen

Reguliere voedselproductiemethodes en veel moderne voedingspatronen zijn niet duurzaam. Daarnaast is de manier waarop de voedselketen is gestructureerd de oorzaak van ernstige milieu-, sociale en economische problemen.

De kloof tussen producenten en consumenten wordt steeds groter. Voedselproducten en handelsproducten worden over de hele wereld verscheept, waarbij gebruik wordt gemaakt van olie waarvan de schommelende prijs invloed heeft op de wereldwijde voedselverstrekking, waarbij CO<sub>2</sub> wordt uitgestoten en hetgeen bijdraagt aan klimaatverandering.

De kloof tussen producenten en consumenten heeft ook sociale consequenties. Voedsel wordt anoniem en verliest zijn culturele relevantie. Consumenten weten steeds minder goed waar hun voedsel vandaan komt en hoe het wordt geproduceerd.

## Groeiende markt

De medaille heeft echter ook een andere kant. De laatste jaren was er een stijging zichtbaar in de vraag naar duurzaam geproduceerd biologisch voedsel. Tegelijkertijd is het aantal biologische landbouwbedrijven snel gestegen.

In 2008 werd de totale waarde van de Europese biologische markt geschat op EUR 18 miljard, een stijging van circa 12% ten opzichte van het jaar daarvoor. Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Italië vertegenwoordigen de grootste markten voor biologische producten. In de Europese Unie wordt zo'n 4% van de landbouwgrond biologisch verbouwd.

## De visie van Triodos Bank

Voedsel is van fundamenteel belang voor de mens. Het is daarom essentieel dat dat voedsel duurzaam en in evenwicht met de natuur wordt geproduceerd zodat consumenten een voedingspatroon kan worden geboden dat duurzaam leverbaar is.

Biologische landbouw is hiervoor de methode bij uitstek. Biologische landbouw maakt geen gebruik van pesticiden, kunstmest en genetisch gemanipuleerde oogsten en leidt tot een hoger welzijn van dieren. In plaats van het biologisch evenwicht te verstoren, versterkt en ontwikkelt biologische landbouw het.

## Evenwichtige benadering

Biologische landbouw wordt gekenmerkt door een evenwichtige benadering en garandeert gezond voedsel van hoge kwaliteit, zowel nu als in de toekomst. Biologische landbouw erkent de relatie tussen ons milieu, onze gezondheid en ons voedsel.

## Transparantie

Duurzame en biologische landbouw betreft niet alleen productie op het landbouwbedrijf of energiezuinigheid. De manier waarop de gehele voedselketen is georganiseerd is essentieel voor een duurzame voedselvoorziening. Die keten dient transparant en kort te zijn, en zo veel mogelijk gericht op lokale seizoensproducten. Hierdoor kan een directe relatie ontstaan tussen producent, product en consument.

Korte, transparante voedselketens maken consumenten bewust, zijn energiezuinig, en vergroten de kansen voor bedrijven door een beter voedsel- en landbouwsysteem te bieden.

## De geschiedenis van ons voedsel

Een sterke relatie tussen producenten en consumenten leidt tot transformatie van de lineaire voedselketen tot een circulaire keten, waarbij de communicatie tussen producenten en consumenten wordt gestimuleerd.

De voedselproductie zou uit de anonimiteit moeten worden gehaald om deel uit te gaan maken van een sociaal netwerk, en te worden aangeboden en ontvangen in een sociale context. Dit is belangrijk omdat voedsel deel uitmaakt van de geschiedenis van ons leven, onze gemeenschappen en ons welzijn.

## Wat doet Triodos Bank daar aan?

Triodos Bank houdt zich al ruim 30 jaar bezig met de financiering van biologische landbouw. Zij financiert de gehele biologische voedselketen, van producenten en verwerkers tot detaillisten en horecaondernemers.

In 2012 heeft Triodos Bank bijna EUR 187 miljoen (1.310 kredieten) verstrekt voor de financiering van biologische projecten over een gebied van 22.034 hectare (2011: 23.000 hectare).

## Investeren in innovatie

Naast gecertificeerde biologische landbouwbedrijven financiert Triodos Bank ook bedrijven die willen omschakelen naar biologische landbouw. Daartoe maakt de bank actief gebruik van haar brede netwerk van biologische landbouwbedrijven en stimuleert zij de uitwisseling van kennis, ervaring en inspiratie.

## Multifunctionele landbouw

Triodos Bank is ervan overtuigd dat landbouw veel meer te bieden heeft dan alleen voedselproductie. De bank stimuleert biologische ondernemers hun activiteiten uit te breiden en de gemeenschap breder te bedienen met initiatieven zoals culturele evenementen, onderwijs, gezondheidszorg of ecologische ontwikkeling.

## Detailhandel, horecaondernemingen en zorgboerderijen

Triodos Bank financiert detailhandel- en horecabedrijven die gebruik maken van biologische, bij voorkeur lokale, seizoensproducten, alsmede zorgboerderijen. De ondernemers die deze bedrijven runnen bieden naast een uitgebreid assortiment gezonde en biologische producten ook zorg voor mensen met een lichamelijke handicap of leerproblemen, en richten zich op de bewustwording van de consument.

# De impact in Microfinanciering

## De kwestie

Naar schatting 2,7 miljard mensen, ofwel bijna de helft van de wereldbevolking, heeft geen toegang tot formele financiële diensten. Zij kunnen geen bankrekening openen, geen lening sluiten om een bedrijf te starten en geen verzekering afsluiten.

Toegang tot deze financiële diensten heeft een enorme impact op de levens van miljoenen mensen. Hierdoor kunnen ze hun bezittingen geleidelijk opbouwen, micro- en MKB-ondernemingen ontwikkelen en hun mogelijkheden om inkomen te verwerven vergroten, zodat ze werkgelegenheid kunnen creëren en een financiële buffer kunnen vormen voor de toekomst.

Er is nog een lange weg te gaan voordat iedereen overal toegang heeft tot diverse financiële diensten. De laatste tien jaar heeft echter een enorme groei laten zien in het aanbod van allerlei financiële diensten voor armere mensen door een toenemend aantal financiële instellingen.

De sector heeft aangetoond dat mensen met een laag inkomen bankabel zijn en op duurzame wijze van financiële diensten kunnen worden voorzien. Meeliftend op het succes van de microfinancieringssector hebben commerciële banken in ontwikkelingslanden de samenwerking gezocht met microfinancieringsinstellingen (MFI's) om klanten met een lager inkomen te bereiken. In sommige markten hebben MFI's zich getransformeerd tot vergunninghoudende banken waardoor ze hun producten- en dienstenaanbod verder hebben kunnen uitbouwen.

Diversificatie is van groot belang voor MFI's en banken, en een essentieel element voor groei. Bij MFI's is diversificatie een geografische aangelegenheid, waarbij instellingen zich met hun diensten richten op moeilijk te bereiken gemeenschappen op het platteland. Bovendien breiden veel MFI's hun assortiment kredietproducten uit om beter tegemoet te kunnen komen aan de specifieke behoeften van hun huidige en potentiële klanten. Naast kredieten bieden ze de klant ook de kans om te sparen of een verzekering af te sluiten. Daarom wordt de term 'inclusieve financiering' steeds vaker gebruikt voor het beschrijven van dit soort activiteiten: toegang tot een breder pakket financiële diensten voor iedereen, inclusief kredieten aan het MKB.

Er moet echter aan nog heel wat uitdagingen het hoofd geboden worden, niet in de laatste plaats omdat miljoenen mensen nog steeds zijn uitgesloten. Hoe volwassenere de microfinancieringssector wordt en hoe verder de sector geïntegreerd wordt in de reguliere financiële systemen, hoe complexer het landschap waarin de sector zich beweegt, wordt. De laatste jaren hebben de honger van nieuwe investeerders naar winst op kort termijn, een agressieve groei en meer concurrentie geleid tot oververhitting van het financiële systeem en een te grote schuldenlast bij klanten. Groei en winstgevendheid werden belangrijker geacht dan de belangen van microfinancieringsklanten, en men begint zich nu af te vragen of het wel verstandig was om de voorkeur te geven aan financieel gewin boven duurzame ontwikkeling.

Naarmate de sector volwassenere wordt moet zij de uitdagingen op evenwichtige wijze aanpakken om vorm te geven aan een inclusieve financiële dienstverleningssector die de belangen van haar klanten met lage inkomens centraal blijft stellen.

## De visie van Triodos Bank

Triodos Bank is een belangrijke investeerder in de microfinancieringssector vanaf het moment dat zij in 1994 voor het eerst in deze sector heeft geïnvesteerd. We onderkennen dat duurzame ontwikkeling, en met name het aanpakken van ongelijkheid, uitsluiting en het armoedeprobleem,



een wereldwijde kwestie was en hebben sindsdien onze bankexpertise in de inclusieve financieringssector ingezet om deze internationale uitdagingen het hoofd te bieden.

De laatste tien jaar hebben we gezien hoe microfinanciering zich snel heeft ontwikkeld en uitgebreid. Veel nationale overheden overal ter wereld zijn het belang in gaan zien van de ontwikkeling van inclusieve financiële sectoren, waarbij het merendeel van de mensen toegang heeft tot financiële diensten. Het hiaat van de financiële inclusiviteit is op de agenda van de Verenigde Naties en de G20 gekomen. Investeerders zijn de laatste jaren in toenemende mate de mogelijkheden gaan inzien van de maatschappelijke en financiële rendementen van microfinanciering en sluiten steeds meer geld naar deze sector.

Als investeerder kan Triodos Bank invloed uitoefenen op de richting die de inclusieve financieringssector opgaat. We delen onze visie met iedereen die bij de keten betrokken is – investeerders, microfinancieringsinstellingen, banken en andere stakeholders – om het belang van de klanten te begrijpen, voor ogen te houden en daarnaar te handelen. Dit zijn doorgaans klanten met een laag inkomen, beperkte financiële kennis en weinig macht en invloed. Aandacht voor de belangen van deze mensen en hun gezinnen is de enige manier om duurzame financiële resultaten op lange termijn te bereiken.

Om een sector van inclusieve financiële dienstverlening te helpen vormen waarbij de belangen van de klant voorop staan heeft een aantal investeerders, waaronder Triodos Investment Management 'Principles for Investors in Inclusive Finance' opgesteld. Deze investeerders zijn van mening dat specifieke beginselen voor investeerders in inclusieve financiering de beweging in de richting van verantwoorde financiering zal stimuleren. De [beginselen](#) zijn ontwikkeld met een brede groep stakeholders waaronder UNPRI (United Nations Principles for Responsible Investment Initiative) en zijn in januari 2011 gelanceerd.

Triodos Bank steunt de sector ook op andere manieren; de Bank onderkent dat we in een onderling verbonden wereld leven, waar veranderingen in het ene land – zoals economische crises – een grote impact kunnen hebben aan de andere kant van de wereld. Deze onderlinge verbondenheid biedt ook enorme mogelijkheden. Daarom was Triodos Bank in 2009 mede-oprichter van de '[Global Alliance for Banking on Values](#)', een netwerk van banken dat het gebruik van financiën stimuleert om duurzame ontwikkeling te bewerkstelligen voor mensen en gemeenschappen die niet bereikt worden en het milieu.

## Wat doet Triodos Bank daar aan?

Sinds 1994 is ons beheerd vermogen in de inclusieve financieringssector gegroeid tot EUR 437 miljoen, waardoor we een van de belangrijkste investeerders in de sector zijn.

We richten ons op langdurige relaties op basis van transparantie en eerlijkheid, met financiële instellingen die laten zien dat ze een duurzame benadering hanteren inzake financiële dienstverlening aan achtergebleven gemeenschappen.

Via gespecialiseerde fondsen<sup>1</sup> – Triodos-Doen, Hivos-Triodos Fund, Triodos Fair Share Fund en Triodos Sicav II-Triodos Microfinance Fund – financieren we 99 verschillende opkomende en gevestigde microfinancieringsinstellingen in 45 landen. We hebben aandelenbelangen in 18 gerenommeerde microfinancieringsinstellingen en banken en spelen een actieve rol in hun Raad van Bestuur – waar we onze kennis en expertise op het gebied van duurzaam bankieren kunnen delen. Onze investeringen blijven zich diversifiëren en variëren van pure MFI's tot bredere financiële instellingen die grotere kredieten bieden (aan het MKB), of andere financiële producten, zoals leasen. 'Inclusieve financiering' weerspiegelt deze bredere focus op uitbreiding van de toegang tot betaalbare en verantwoorde financiële producten en diensten voor degenen die van oudsher zijn uitgesloten.

Samen met onze klanten geven we richting aan de sector om belangrijke strategische uitdagingen het hoofd te bieden, zoals het verstrekken van financieringen voor duurzame energieprojecten of duurzame landbouwpraktijken. Dit is een belangrijk onderdeel van de strategie voor Triodos-Doen en Hivos-Triodos Fund in het bijzonder.

We financieren financiële instellingen die streven naar evenwicht tussen People, Planet en Profit. Deze duurzaamheidsvisie vormt de basis voor het investeringsbeleid van de bank en is onlosmakelijk verbonden met haar analyse- en besluitvormingsproces. We maken gebruik van een Duurzaamheidsbeheersysteem om er zeker van te zijn dat dit proces effectief en transparant is. Dit systeem wordt voortdurend verfijnd om gelijke tred te houden met nieuwe marktontwikkelingen en om de impact van onze duurzaamheidsfilosofie te verdiepen.

De door ons gefinancierde microfinancieringsinstellingen en banken hebben thans 6,4 miljoen spaarders (2011: 7,5 miljoen) en 6,9 miljoen kredietnemers (2011: 7,9 miljoen), van wie 65% vrouw is en van wie 48% op het platteland woont.

De dalende cijfers waren voornamelijk te wijten aan de gewijzigde samenstelling van de portefeuille van de Emerging Markets-fondsen van Triodos Investment Management. In de loop van 2012 hebben de fondsen zich teruggetrokken uit negen grotere, gevestigde instellingen waar de impact van Triodos Investment Management in de loop van de tijd noodzakelijkerwijs moest afnemen. Tegelijkertijd heeft zij haar klantenbestand uitgebreid met 12 kleinere instellingen met minder kredietnemers en spaarders, waar deze fondsen een grotere kwalitatieve impact kunnen hebben.

Een korte beschrijving van alle MFI's en banken in onze portefeuille en een aantal belangrijke indicators vindt u op [Weet Wie We Financieren](#).

1 De fondsen worden beheerd door Triodos Investment Management, een volledige dochtermaatschappij van Triodos Bank.

## Cijfers

<b>2012</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Hivos - Triodos Fund</b>	<b>Triodos - Doen Fund</b>	<b>Triodos Fair Share Fund</b>	<b>Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund</b>	<b>WWB-Isis Fund</b>
Beheerd vermogen	70.615	91.637	151.056	122.404	7.409
Aantal gefinancierde instellingen	45	56	43	31	2

<b>2011</b> Bedragen in duizenden euro's	<b>Hivos - Triodos Fund</b>	<b>Triodos - Doen Fund</b>	<b>Triodos Fair Share Fund</b>	<b>Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund</b>	<b>WWB-Isis Fund</b>
Beheerd vermogen	68.143	82.235	121.111	91.679	-
Aantal gefinancierde instellingen	44	59	43	28	-

# Sociaal jaarverslag

Het succes van de meeste bedrijven is afhankelijk van hun medewerkers. Maar de relatie tussen Triodos Bank, als pan-Europese waardengedreven bank, en haar medewerkers is vaak heel anders dan die tussen haar collega-banken en hun medewerkers.

Zo kiest Triodos Bank ervoor om in geen enkele van haar vestigingen bonussen uit te keren als bepaalde financiële doelstellingen worden gehaald; het verhoudingscijfer tussen de hoogst en de laagst betaalde medewerkers van de bank is zeer laag in vergelijking met dat van andere banken van gelijke omvang; en Triodos Bank integreert de Triodos-waarden op elk niveau - variërend van periodieke 'Values Seminars' voor nieuwe medewerkers tot een speciaal toegesneden 'visionair leiderschapsprogramma'. De visie van de bank heeft eveneens invloed op de beschrijving van de mensen die bij Triodos Bank werken. De 'medewerkers' van Triodos Bank zijn precies wat het woord zegt: zij zijn gewaardeerde individuen die samen werken aan de missie van Triodos Bank.

Veel medewerkers zijn toegetreden tot Triodos Bank vanuit de groeiende wens om de economie te transformeren. In combinatie met het aanhoudende succes van Triodos Bank in de landen waarin zij actief is, heeft dit de bank aantrekkelijk gemaakt voor zowel klanten als medewerkers.

Triodos Bank heeft een innovatieve benadering om mensen die de bank maken tot wat zij is, aan te trekken, te behouden en te ontwikkelen. Dit verslag, waarin het sociaal beleid van de organisatie in het algemeen en het medewerkersbeleid in het bijzonder worden uiteengezet, bevat een uitwerking van wat deze benadering in de praktijk betekent.

Het sociaal beleid van Triodos Bank is gebaseerd op de overtuiging dat een organisatie zich alleen krachtig kan ontwikkelen als de medewerkers de ruimte en gelegenheid krijgen om zich zowel professioneel als persoonlijk te ontwikkelen. Belangrijke aspecten in deze visie zijn authenticiteit, samenwerking, ondernemerschap en een professionele, zakelijke instelling.

Triodos Bank is een Europese bank die lokaal is ingebed. Het is mogelijk dat het HR-beleid in de landen waar Triodos Bank actief is, varieert, als gevolg van de verschillende ontwikkelingsfasen waarin vestigingen zich bevinden, de omvang van de vestigingen, maar ook door de verschillen in cultuur en lokale wetgeving. In dit verslag wordt gerapporteerd over het sociaal beleid dat geldt voor de hele bank.

Het sociaal jaarverslag heeft betrekking op alle medewerkers die in dienst zijn van Triodos Bank. Medewerkers van de joint venture Triodos MeesPierson zijn niet in de cijfers opgenomen.

De cijfers in het sociaal jaarverslag zijn onderverdeeld per business unit en niet per land.

## Sociale kerncijfers\*

	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Aantal medewerkers ultimo	788	720	636	577	477	397
Aantal fte's gemiddeld** gedurende het jaar	694	636	556	482	402	346
Aantal fte's** ultimo	722	660	577	525	429	363
Verzuim	3,0%	2,2%	1,9%	2,6%	2,4%	1,9%

\* Het sociaal jaarverslag heeft betrekking op alle medewerkers in dienst van Triodos Bank. Medewerkers van de joint venture Triodos MeesPierson zijn niet meegenomen.

\*\* Fte staat voor fulltime equivalent en is het aantal medewerkers berekend op voltijdsbasis per week. Dit is voor Triodos Bank Nederland 40 uur, Triodos Bank België 37 uur, Triodos Bank Verenigd Koninkrijk 37,5 uur, Triodos Bank Spanje 37 uur, Triodos Bank Duitsland 40 uur en voor Triodos Bank Frankrijk 35 uur).

# Een jaar in hoogtepunten

In totaal heeft Triodos Bank, verspreid over haar vestigingen en business units, 144 medewerkers aangenomen (2011: 161). Dit is een bruto getal, rekeninghoudend met de vervanging van vertrekkende collega's en de werving voor korte termijn opdrachten.

Hieronder volgt een selectie uit de hoogtepunten van het jaar:

- De vestiging in het Verenigd Koninkrijk is verhuisd naar een nieuw duurzaam pand in het centrum van Bristol. De doelstelling van de vestiging is inbedding in de lokale gemeenschap en versterking van haar commerciële aanwezigheid. In 2012 is het kantoor uitgeroepen tot 'beste werkomgeving'.
- Strengere regelgeving heeft ertoe geleid dat er nieuwe functies zijn gecreëerd om aan deze eisen op het hoofdkantoor te voldoen. Er is een nieuwe COO aangesteld; zij zal haar werkzaamheden begin 2013 aanvangen.
- Triodos Bank was gastheer van de Summer School van het Institute for Social Banking over het thema 'De impact van duurzaam bankieren'. 60 deelnemers van over de hele wereld, afkomstig van zowel duurzame als reguliere banken, universiteiten en andere organisaties, namen hieraan deel.
- De Duitse vestiging heeft de band tussen haar (nieuwe) medewerkers en Triodos Bank in haar derde volledig operationele jaar verdiept via internationale evenementen, trainingsprogramma's en een internationaal inwerkprogramma.
- De Nederlandse vestiging heeft zich gefocust op de rol van leiderschap en management in de cultuur van de organisatie.
- De leiding van Triodos Investment Management is versterkt: Michael Jongeneel, voorheen COO van Triodos Bank, is tot directeur benoemd van Triodos Investment Management. Ook zijn er twee nieuwe directeurs benoemd die verantwoordelijk zijn voor Emerging Markets en voor Climate and Energy.
- In Spanje werd aan medewerkers in de centrale dienstverlening in Madrid een nieuw biologisch menu aangeboden. Er werd ook een zelfbedieningsportaal voor medewerkers doorgevoerd als onderdeel van het HR-systeem.
- In november zijn twee medewerkers begonnen met de exploitatie van een bijkantoor in Frankrijk.
- De functiefamilie-methode is ingevoerd in België en Duitsland. Voor 2013 staan Spanje en het Verenigd Koninkrijk op de agenda.

# 9%

Het totaal aantal medewerkers is in 2012 met 9% gestegen, van 720 tot 788.

# HR-beleid

## Eerlijke beloning en de regeling inzake een passende beloning

Triodos Bank hecht veel waarde aan een goede en passende beloning voor alle medewerkers. De verschillen in beloning ten opzichte van de medewerkers onderling, ten opzichte van de markt en ook internationaal gezien worden zorgvuldig bewaakt.

De 'Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011', opgesteld door de Nederlandsche Bank N.V. op 10 december 2010, is in 2011 ingevoerd.

Het doel van deze regeling is zeker te stellen dat het beleid voor beloning van medewerkers in senior management met controle- of risiconemende posities een passend en effectief risicobeheer bevordert en het nemen van risico's die het risicotolerantieniveau van de financiële instelling overschrijden niet stimuleert. Triodos Bank staat volledig achter dit beleid, maar moet om er volledig aan te kunnen voldoen formele en soms zelfs bureaucratische processen, controles en procedures ontwerpen en uitvoeren. Dit kan leiden tot meer controles en procedures waardoor het risico ontstaat dat er eerder naar de letter dan naar de geest van de regeling wordt gehandeld.

Triodos Bank is van mening dat een gematigd beloningsbeleid zonder bonussen tot een gezond en eenvoudig systeem leidt waarbij slechts beperkte controle nodig is. Met dit in het achterhoofd heeft de bank een internationaal beloningsbeleid opgesteld. In 2012 is het beleid verder verfijnd om volledig te voldoen aan de "Regeling beheerst beloningsbeleid Wft 2011".

# 4,5 dagen

Het aantal dagen dat aan ontwikkeling en training werd besteed is gestegen van 3,3 tot 4,5 dagen per medewerker.

Kernelementen van dit beleid zijn:

- geen bonussen of optieregelingen aan te bieden aan de leden van de Directie of aan haar medewerkers. Financiële prikkels worden niet als een passende manier beschouwd om medewerkers te motiveren en te belonen. Duurzaamheid is, naar haar aard, het resultaat van een gezamenlijke inspanning van teamleden gericht op zowel de korte als lange termijn.
- Triodos Bank kan medewerkers een extra individuele beloning toekennen van maximaal één maandsalaris. Deze bijdragen zijn voor buitengewone prestaties ter beoordeling van het management in overleg met Human Resources. Bijdragen zijn niet gebaseerd op vooraf vastgestelde doelstellingen en worden altijd achteraf aangeboden. Dit zijn zogenoemde "Tokens of Appreciation" (TOA).
- Eens per jaar kan een collectieve financiële beloning worden betaald voor de totale prestaties en bijdragen van alle medewerkers. Dit zeer bescheiden bedrag is hetzelfde voor alle medewerkers en bedraagt maximaal EUR 500 per medewerker.
- De vaste salarissen dienen ruwweg marktconform te zijn om de juiste kwaliteit medewerkers aan te trekken en te behouden. Aangezien Triodos Bank op de financiële markt opereert, moet zij bij haar beloningsbeleid rekening houden met de beloning in de sector om te zorgen voor een gezonde in- en uitstroom van medewerkers. Als relatief kleine en snel groeiende speler op de markt moet Triodos Bank in staat zijn om op elk niveau uitstekende medewerkers te werven. Hoewel Triodos Bank streeft naar aansluiting bij de markt hanteert zij een relatief vlakke beloningsstructuur. Dit kan een uitdaging vormen bij het werven voor hogere functies, waar salarissen op de markt hoger en bonussen gebruikelijker zijn.
- De factor waarmee het maximum salaris in de laagste schaal en het maximum salaris voor het senior management in elk land verschilt, wordt zorgvuldig in de gaten gehouden om ervoor te

zorgen dat het verschil tussen de hoogste en laagste salarissen niet buitensporig is. In Nederland was het verhoudingscijfer in 2012 9,4 (2011: 9,8). In de andere landen was deze verhouding lager door de kleinere omvang van de vestigingen en omdat de Directie van Triodos Bank vanuit het hoofdkantoor in Nederland werkt.

- Ontslagvergoedingen dienen bescheiden te zijn. Eventuele wetgeving of algemeen aanvaarde normen in een land dienen te worden nageleefd. Onderprestaties mogen in geen geval worden beloofd met een ontslagvergoeding. In 2012 is negen keer een ontslagvergoeding betaald. De ontslagvergoedingen bedroegen gemiddeld 5,8 maandsalarissen en bedroegen allemaal minder dan één jaarsalaris.

Categorieën	Aanwezig op 31.12.2012	Gemiddeld salaris 2012 in EUR	Max. salaris 2012 in EUR	Min. Salaris 2012 in EUR	Gemiddelde salaris-verhoging	Max. salaris-verhoging	# TOA in 2012	Gemiddelde TOA van het salaris in 2012	Maximale TOA van het salaris in 2012	Factor hoogste / laagste salaris
Lid directie	2	247.000	272.000	222.000	1,6%	3,2%	0	0,0%	0,0%	1,2
Senior management	9	164.281	199.500	146.000	2,2%	9,1%	1	0,2%	0,2%	1,4
Verantwoordelijk voor controlefuncties	25	89.770	136.892	51.756	3,1%	11,4%	6	3,6%	6,7%	2,6
Beloningschaal van bestuur/ Senior management/ Overige risiconemers	21	102.808	145.268	74.211	3,7%	9,1%	5	4,8%	8,5%	2,0

De categorie indeling is conform de 'Regeling Beheerst Beloningsbeleid'. De categorie 'overig' is komen te vervallen, aangezien binnen deze categorie het aantal medewerkers te beperkt was, waardoor hun privacy in het geding zou komen.

## Ondernemingsraden

Triodos Bank gelooft in het principe dat de belangen van medewerkers en de organisatie op één lijn zouden moeten liggen. Een ondernemingsraad, samengesteld uit vertegenwoordigers van de medezeggenschapsraad, zorgt er mede voor dat dit gebeurt. In landen die geen ondernemingsraad kennen, worden medewerkers betrokken via formele en informele bijeenkomsten tussen management en medewerkers.

In Nederland bestaat de OR uit vijf leden en een benoemde secretaris, die allen het hele jaar 2012 in functie waren. De ondernemingsraad was betrokken bij diverse veranderingen in de organisatiestructuur en de gevolgen van het aangenomen internationaal beloningsbeleid in Nederland.

In het Verenigd Koninkrijk komt een medewerkersforum dat is samengesteld uit gekozen vertegenwoordigers vanuit de hele organisatie eens per drie maanden bijeen om diverse onderwerpen te bespreken, variërend van bedrijfsupdates en structurele veranderingen tot beleidswijzigingen en cultuur.

In België zijn ondernemingsraden sterk gereguleerd en gekoppeld aan de vakbonden. De verkiezingen van de ondernemingsraad ging bij de Belgische vestiging niet door als gevolg van een tekort aan kandidaten vanuit de bonden. De organisatie van de betrokkenheid van medewerkers bij de ontwikkeling van de vestiging ligt in handen van verschillende werkgroepen die bijeen worden geroepen naar aanleiding van een jaarlijkse bijeenkomst van Belgische medewerkers.

De Duitse vestiging heeft geen formele ondernemingsraad. Zij heeft echter een team benoemd als sparring partner voor het senior management om onderwerpen te bespreken als: balans tussen werk en privé, processen in zakelijk bankieren en innovatie om medewerkers meer aan Triodos Bank te binden.

In Spanje liep de zittingstermijn van de ondernemingsraad in december 2010 af; er hebben zich sindsdien geen mensen kandidaat gesteld.

# Waarden leven in de organisatie

De verbondenheid van haar medewerkers met de missie van de bank en de wijze waarop zij de waarden van Triodos Bank uitdragen in hun dagelijkse werk is van cruciaal belang. Dit komt onder andere tot uiting in de wekelijkse maandagochtendbijeenkomsten en bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

Er werden discussiesessies en bijeenkomsten met klanten (zowel op de locatie van Triodos Bank als bij de klant) georganiseerd om de essentie en de problematiek van de sectoren waarin Triodos Bank actief is beter te begrijpen en te ervaren.

In Nederland hebben medewerkers gezamenlijk evenementen georganiseerd voor klanten en stakeholders van Triodos Bank, variërend van discussies met wetenschappers van de denktank 'Sustainable Finance Lab' tot de 'Boer-Bankier-Burger-Dag', waarin de perspectieven van een boer, een bankier en een burger werden bestudeerd. In 2012 organiseerden de meeste business units een evenement voor al hun medewerkers en werkten bijvoorbeeld aan samenwerking, het geven en ontvangen van feedback en aan dialogen over hun persoonlijke binding met de waarden en activiteit van Triodos Bank.

Ter ondersteuning van de organisatorische groei van Triodos Bank en ter stimulering van de betrokkenheid van medewerkers organiseert Triodos Bank twee bijeenkomsten per jaar: een jaarlijkse bijeenkomst met het Extended International Management Council en een jaarlijkse Co-worker Conference. De eerste was gericht op de diepere binding met de ontstaansgrond en ambitie van de organisatie door middel van intensieve en persoonlijke dialogen. Later in het jaar werden soortgelijke sessies, geïnspireerd door deze ervaring, binnen business units en op het hoofdkantoor georganiseerd.

De jaarlijkse Co-worker Conference werd in Nederland gehouden en bijgewoond door 117 medewerkers. Zij waren uitgenodigd om met hun visie en energie een bijdrage te leveren rond het thema 'Verbinding in een veranderende wereld'.

Het aantal sollicitaties naar een functie bij Triodos Bank is in 2012 gestegen. Bij de zorgvuldige selectie van de juiste kandidaten wordt rekening gehouden met hun betrokkenheid bij de waarden en de missie van Triodos Bank, hun deskundigheid, en of ze passen bij de manier van ondernemen en 'aanpakken' van Triodos Bank.

# Ontwikkeling medewerkers

Elk jaar organiseert de Triodos Academy verschillende trainingen en opleidingen met zowel een internationale als lokale focus. In 2012 is twee keer een Values Seminar gehouden, dat de waarden van Triodos Bank relateert aan de dagelijkse gang van zaken. 52 medewerkers hebben aan dit seminar deelgenomen.

Binnen de verschillende business units werden ook andere opleidingen op maat georganiseerd, zoals teamleider- en zelfmanagementtraining. Ook is een aantal trainingsmodules verzorgd door het [Institute for Social Banking](#), waaronder rondetafel discussies over specifieke vakgebieden en een summer school in Doorn, waarbij Triodos Bank gastheer was.

De ontwikkelingskosten per medewerker zijn gedaald van EUR 2.020 tot EUR 1.731; het aantal dagen dat aan ontwikkeling en training werd besteed is echter gestegen van 3,3 tot 4,5 dagen per medewerker. In Spanje werd veel aandacht besteed aan de interne opleiding van medewerkers bij de commerciële kantoren. Daarbij kregen alle medewerkers Engelse les. In de gehele organisatie werden meer interne, van hogere kwaliteit trainingssessies georganiseerd.

## Opleidingskosten per medewerker

Bedragen in euro's	2012	2011	2010
Nederland	1.650	1.943	1.801
België	2.015	2.190	2.059
Verenigd Koninkrijk	694	1.607	1.391
Spanje	1.080	976	947
Duitsland	1.765	1.658	1.004
Frankrijk	419	-	-
Private Banking NL	2.383	3.029	1.801
Triodos Investment Management	2.821	2.202	1.977
Hoofdkantoor	2.205	3.142	3.144
<b>Gemiddeld</b>	<b>1.731</b>	<b>2.020</b>	<b>1.897</b>
Stijging	-14,3%	6,5%	43,9%

De cijfers over 2010 zijn aangepast.

In vorige jaren werd Private Banking niet weergegeven als een afzonderlijke business unit, maar opgenomen in de cijfers van de Nederlandse vestiging.



# Medewerkerstatistieken

Het totaal aantal medewerkers is in 2012 met 9% gestegen, van 720 tot 788.

De verhouding man/vrouw is nagenoeg gelijk gebleven. In 2012 had Triodos Bank 404 vrouwen (51,3%) en 384 mannen (48,7%) in dienst.

Triodos Bank is er sterk van overtuigd dat een gevarieerder management zal leiden tot een gezondere cultuur en een positief effect zal hebben op haar prestaties.

Het aantal vrouwen op managementposities is gestegen en bedraagt nu een evenwichtige 42% (2011 37%). Een vrouwelijke COO is dit jaar aangenomen; zij zal haar werkzaamheden in maart 2013 aanvangen. Triodos Bank zal aandacht blijven besteden aan het evenwicht tussen mannen en vrouwen binnen de organisatie, in het bijzonder in commerciële management functies.

Flexibel werken blijft in de meeste landen gebruikelijk. In totaal werkt 25% van de medewerkers van Triodos Bank parttime, waarvan 27% mannen. De gemiddelde leeftijd ligt tamelijk stabiel op 39,5 jaar (2011: 39,2)

Triodos Bank streeft ernaar om het ziekteverzuimpercentage onder de 3% te houden. Het ziekteverzuim is in 2012 gestegen tot 3% (2011: 2,2%) gedeeltelijk als gevolg van een aantal langdurig zieken, voornamelijk in het eerste halfjaar.

	2012	2011	2010
Nederland	2,9%	2,5%	2,2%
België	3,4%	1,9%	1,8%
Verenigd Koninkrijk	0,9%	0,8%	1,2%
Spanje	2,7%	1,7%	1,7%
Duitsland	4,7%	3,1%	1,5%
Frankrijk	0,0%	-	-
Private Banking NL	4,2%	0,7%	1,1%
Triodos Investment Management	3,9%	1,5%	1,3%
Hoofdkantoor	3,2%	3,9%	3,0%
<b>Totaal</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,9%</b>

Het aantal tijdelijke medewerkers is gestegen tot 46 fte's (2011: 31,8), ofwel 6,2% van het gemiddeld aantal medewerkers. Deze stijging is voornamelijk te wijten aan moeilijk te vervullen vacatures, vervanging voor langdurig zieken en enkele pieken in de werkbelasting.

	2012			2011			Groei		
	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers
Nederland	125,1	125,1	144	125,4	124,3	145	-0,3%	0,7%	-0,7%
België	83,9	85,3	91	81,3	77,4	88	3,2%	10,2%	3,4%
Verenigd Koninkrijk	86,9	85,1	91	76,8	75,6	80	13,1%	12,6%	13,8%
Spanje	166,8	148,1	169	129,5	114,9	132	28,8%	28,8%	28,0%
Duitsland	28,5	28,4	35	28,2	27,6	32	1,0%	2,7%	9,4%

	2012			2011			Groei		
	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers	Aantal FTE's (per ultimo)	FTE's gemiddeld	Aantal medewerkers
Frankrijk	2,0	0,3	2	-	-	-	-	-	-
Private Banking NL	8,8	8,7	10	8,3	8,0	9	6,0%	8,7%	11,1%
Triodos Investment Management	90,6	89,9	103	92,9	90,8	104	-2,5%	-0,9%	-1,0%
Hoofdkantoor	129,2	122,7	143	117,7	117,0	130	9,8%	4,9%	10,0%
<b>Totaal</b>	<b>721,6</b>	<b>693,6</b>	<b>788</b>	<b>659,9</b>	<b>635,6</b>	<b>720</b>	<b>9,3%</b>	<b>9,1%</b>	<b>9,4%</b>

Het verloop is licht gestegen tot 9,6% (2011: 8,8%) zonder specifieke punten van zorg. In het Verenigd Koninkrijk daalde het verloop tot 11,3% (2011: 14,9%).

### Verloop

% uit dienst getreden ten opzichte van het begin van het jaar	2012	2011	2010
Nederland	10,3%	7,4%	9,8%
België	6,8%	5,2%	8,8%
Verenigd Koninkrijk	11,3%	14,9%	15,6%
Spanje	6,8%	5,2%	10,3%
Duitsland	9,4%	6,7%	9,1%
Frankrijk	0,0%	-	-
Private Banking NL	11,1%	0,0%	0,0%
Triodos Investment Management	12,5%	11,8%	11,4%
Hoofdkantoor	10,0%	10,7%	10,8%
<b>Totaal</b>	<b>9,6%</b>	<b>8,8%</b>	<b>10,9%</b>

### Aantal tijdelijke (ingehuurd) medewerkers in fte's

op basis van 1.550 werkuren per fte, per jaar	2012	2011	2010
Nederland	14,4	10,0	8,0
België	2,7	0,5	1,9
Verenigd Koninkrijk	5,6	2,8	0,6
Spanje	0,0	-	-
Duitsland	0,5	0,3	1,1
Frankrijk	0,0	-	-
Private Banking NL	0,4	0,0	0,0
Triodos Investment Management	5,2	3,5	1,2
Hoofdkantoor	17,1	14,7	16,9
<b>Totaal</b>	<b>46,0</b>	<b>31,8</b>	<b>29,6</b>
% van totaal aantal fte's	6,2%	4,8%	5,1%

Leeftijdscategorieën medewerkers van Triodos Bank per ultimo

Leeftijd	2012		2011		2010	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
< 28 jaar	62	8%	69	10%	63	10%
28 - 35 jaar	229	29%	209	29%	174	27%
35 - 42 jaar	211	27%	182	25%	176	28%
42 - 49 jaar	159	20%	143	20%	121	19%
49 - 56 jaar	71	9%	69	10%	66	10%
>= 56 jaar	56	7%	48	7%	36	6%
<b>Totaal</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>	<b>720</b>	<b>100%</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>

Dienstjaren medewerkers van Triodos Bank per ultimo

Dienstjaren	2012		2011		2010	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0-1 jaar	131	17%	142	20%	121	19%
1-3 jaar	224	28%	219	30%	221	35%
3-5 jaar	174	22%	158	22%	122	19%
5-10 jaar	168	21%	118	16%	104	16%
10-15 jaar	66	8%	60	8%	51	8%
> 15 jaar	25	3%	23	3%	17	3%
<b>Totaal</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>	<b>720</b>	<b>100%</b>	<b>636</b>	<b>100%</b>

# Vooruitzichten

In tegenstelling tot een groot deel van de bancaire sector verwacht Triodos Bank de groei van haar medewerkersbestand in 2013 op ongeveer hetzelfde niveau te continueren.

Triodos Bank streeft ernaar het verloop onder de 10% en het ziekteverzuim onder de 3% te houden. Het arbobeleid in Nederland zal in de loop van 2013 nader onder de loep worden genomen.

Triodos Bank zal aandacht blijven besteden aan het behouden en ontwikkelen van haar medewerkers.

In 2013 zal de Triodos Academy het Values Seminar en het Management Development Programma voortzetten. Het visionair leiderschapsprogramma zal worden herontworpen en verbeterd. Er zal aandacht worden besteed aan de ontwikkeling en opleiding van commerciële medewerkers, met name op het gebied van zakelijk bankieren.

Diverse initiatieven zullen medewerkers de gelegenheid bieden om zich op een dieper niveau aan Triodos Bank en haar stakeholders te binden, zoals MasterPeace, speciale klantenbezoeken voor medewerkers en deelname van medewerkers aan bijvoorbeeld het 'Money and Consciousness'-congres dat in Spanje wordt gehouden.

Gezien het internationale karakter en de aanhoudende groei van Triodos Bank zullen nieuwe technologieën worden gebruikt ter verbetering van de communicatie en samenwerking tussen medewerkers onderling.

Triodos Bank zal haar zorgvuldige selectie van kandidaten voortzetten en nieuwe manieren onderzoeken om toekomstig talent te zoeken en selecteren.

# Milieujaarverslag

De grootste positieve impact van Triodos Bank op het milieu ontstaat door de financiering van ondernemers en ondernemingen die innovatieve manieren ontwikkelen om klimaatverandering tegen te gaan.

Maar de organisatie is natuurlijk ook verantwoordelijk voor haar eigen impact als instelling op het milieu. Dit hoofdstuk beschrijft het interne milieubeleid, de milieumanagementstrategie en de milieuprestaties van Triodos Bank in 2012.

## Milieumanagementsysteem

Milieuoverwegingen vormen een belangrijk onderdeel van alles wat Triodos Bank doet.

Met een actief Milieumanagementsysteem (EMS) worden de negatieve milieueffecten van alle activiteiten van Triodos Bank in kaart gebracht en verminderd. De afdeling interne audit controleert de EMS-procedures aan de hand van een risicogebaseerde auditplanning om er zeker van te zijn dat het systeem zinvolle verbeteringen blijft leveren.

Hoewel de daadwerkelijke toepassing van het milieubeleid van Triodos Bank de verantwoordelijkheid is van elke individuele medewerker, zijn een algemene milieumanager en de lokale milieumanager in elke vestiging verantwoordelijk om het EMS binnen de organisatie te verankeren.

De lokale milieumanagers voorzien alle medewerkers ten minste twee maal per jaar van actuele informatie over de milieuprestaties en -voortgang van hun vestiging om bewustzijn rond milieukwesties die intern spelen op peil te houden.

## Milieukerncijfers

absolute hoeveelheden/fte's*	2012	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Energieverbruik</b>						
Elektriciteit in kWh/fte	3.045	2.622	2.991	2.884	3.075	2.961
Gas in m <sup>3</sup> /fte	127	134**	163	105	101	113
<b>Zakelijk verkeer</b>						
Per vliegtuig in km/fte	5.940	6.160	6.804	6.621	6.329	5.651
Per auto in km/fte	1.450	1.611***	2.389	2.596	2.416	2.130
Per openbaar vervoer in km/fte	858****	1.194	1.149	809	808	824
<b>Woon-werkverkeer</b>						
Per auto in km/fte	4.209	4.866	5.591	6.229	5.458	5.201
Carpoolen in km/fte	32	50	197	238	131	203
Per openbaar vervoer in km/fte	3.529	3.774	3.939	3.820	3.642	3.796
Per fiets of lopend in km/fte	628	639	724	808	619	612
<b>Papierverbruik</b>						

\* Fte's: gemiddeld aantal fulltime medewerkers gedurende het jaar.

\*\* De gasrekening van het kantoor in het Verenigd Koninkrijk over de laatste twee maanden van 2011 werd na afronding van de cijfers over 2011 ontvangen. Daarom is het gasverbruik in 2011 gecorrigeerd (+27m<sup>2</sup>/fte). De CO<sub>2</sub>-compensatie voor dit gas vindt in 2012 plaats.

\*\*\* Het zakelijk verkeer per auto in 2011 is gecorrigeerd (-226km/fte) in verband met een nauwkeuriger berekening van dit cijfer.

\*\*\*\* Inclusief december 2011 voor Nederland

absolute hoeveelheden/fte's*	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Totaal papierverbruik in kg/fte	286	346	306	288	334	313
Kantoorpapier in kg/fte	23	25	32			
Bedrukt papier in kg/fte	264	321	274			
Bedrukt papier in kg/klant	0,44	0,60	0,56			
<b>Medewerkers</b>						
Fte's	693	636	556	477	393	346
Externe, tijdelijke medewerkers	46	31	30	33	43	40
<b>Gebouwen (absolute cijfers)</b>						
Oppervlakte in m <sup>2</sup>	27.413	23.746	23.250	18.933	15.040	12.546
Volume in m <sup>3</sup>	91.253	81.957	88.256	72.651	55.596	35.836

\* Fte's: gemiddeld aantal fulltime medewerkers gedurende het jaar.

\*\* De gasrekening van het kantoor in het Verenigd Koninkrijk over de laatste twee maanden van 2011 werd na afronding van de cijfers over 2011 ontvangen. Daarom is het gasverbruik in 2011 gecorrigeerd (+27m<sup>2</sup>/fte). De CO<sub>2</sub>-compensatie voor dit gas vindt in 2012 plaats.

\*\*\* Het zakelijk verkeer per auto in 2011 is gecorrigeerd (-226km/fte) in verband met een nauwkeuriger berekening van dit cijfer.

\*\*\*\* Inclusief december 2011 voor Nederland

## Kerncijfers en opmerkingen bij grondslag

De milieukerncijfers geven het totale cijfer van de vijf vestigingen van Triodos, uitgedrukt per fte.

Tijdelijke werknemers van Triodos Bank zijn meegeteld in de berekening van de milieucijfers. Dit geeft een realistischer beeld van de feitelijke milieu-impact van de organisatie. De medewerkers in dienst van Triodos MeesPierson zijn niet opgenomen in deze berekening, omdat zij geen gebruik maken van de gebouwen van Triodos Bank.

De energiecijfers tonen het elektriciteits- en gasverbruik per fte. De cijfers zijn ontleend aan facturen en meterstanden.

Zakelijk verkeer toont het aantal kilometers per fte dat medewerkers hebben afgelegd per openbaar vervoer, vliegtuig of auto (hetzij met de eigen auto of taxi op basis van kilometerdeclaraties, hetzij met een bedrijfsauto op basis van kilometerstand).

De berekening van het vliegverkeer en het gebruik van het openbaar vervoer vindt plaats aan de hand van vervoersbewijzen. De berekening van de afgelegde afstand woon-werkverkeer per fte vindt plaats op basis van de afstand tussen woon- en werkadres en op basis van gegevens uit gesprekken met of vragenlijsten van medewerkers waarin het gebruikte vervoermiddel is vermeld. Een carpooler wordt gedefinieerd als een medewerker die per auto naar het werk reist, samen met een collega.

De belangrijkste doelstelling van Triodos Bank is om CO<sub>2</sub>-neutraal te opereren. Zij kiest er dan ook voor om de CO<sub>2</sub>-uitstoot verder te compenseren dan misschien in theorie verplicht is.

Bovendien heeft Triodos Bank ervoor gekozen om al haar emissies te compenseren, ongeacht of deze ook al door de leveranciers van Triodos Bank zijn gecompenseerd.

Het papiergebruik wordt vastgesteld aan de hand van de inkoopfacturen en door berekening van het soortelijk gewicht van de verschillende papiersoorten die in elke vestiging worden gebruikt, of aan de hand van door leverancier verstrekte cijfers.

Om beter te kunnen bepalen welke maatregelen er moeten worden genomen om het papiergebruik terug te dringen, maakt Triodos Bank voor wat betreft haar papiergebruik onderscheid tussen kantoorpapier en bedrukt papier. Kantoorpapier toont het gewicht in kilogrammen van gebruikt papier per fte en bedrukt papier toont het gewicht in kilogrammen van gebruikt papier per klant.

### Uitstoot van CO<sub>2</sub> (equivalenten)

in duizenden kilogrammen	2012	2011	2010	2009
Elektriciteit	353	17	0	138
Gasverbruik (verwarming)	112	0	232	130
Gasverbruik (verwarming)		34*		
Papier	468	907	686	600
Openbaar vervoer	219	136	107	80
Auto	865	774	867	832
Vluchten	936	1.051	908	824
Totaal	2.952	2.919	2.800	2.604
Af: Compensatie voor CO <sub>2</sub> credits	(2.952)	(2.885) (34)*	(2.800)	(2.604)
CO <sub>2</sub> -saldo (neutraal)	0	0	0	0
CO <sub>2</sub> -compensatiekosten per ton (EUR)**	12,50	12,50	12,50	12,50

\* De gasrekening van het kantoor in het Verenigd Koninkrijk over de laatste twee maanden van 2011 werd na afronding van de cijfers over 2011 ontvangen. Daarom vindt de CO<sub>2</sub>-compensatie voor dit gas in 2012 plaats.

\*\* 50% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot is gecompenseerd door emissiereductieprojecten, die een waarde vertegenwoordigen van EUR 15 per ton CO<sub>2</sub>, in lijn met de Gold Standard. De overige 50% wordt gecompenseerd door duurzame bosbouwprojecten ter waarde van EUR 10 per ton CO<sub>2</sub>.

# Resultaten 2012

Triodos Bank heeft zich voor haar milieuprestaties een aantal doelen gesteld en meet de voortgang daarvan jaarlijks:

## Belangrijkste prioriteiten

Dit jaar is een benchmark uitgevoerd naar de milieucijfers van Triodos Bank om de prestaties van de bank te vergelijken met die van soortgelijke organisaties. Triodos Bank mag dan wel zeer goed presteren op het gebied van energieverbruik en duurzaam woon-werkverkeer, op het gebied van zakelijk verkeer en papiergebruik zijn haar prestaties slechter in vergelijking met die van collega financiële instellingen.

In 2012 lag de focus van Triodos Bank opnieuw op vermindering van het papiergebruik en op het verder terugdringen van haar energieverbruik. Er is ook onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om het aantal zakelijke vluchten te verminderen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de contacten tussen medewerkers en klanten in verschillende delen van de wereld.

In 2012 is het papierverbruik bij de Nederlandse vestiging afgenomen doordat klanten alleen nog papieren bankafschriften ontvangen als zij hierom vragen.

Begin 2012 zorgden nieuwe, milieuvriendelijker printers in het Verenigd Koninkrijk en Nederland voor 40% minder energieverbruik bij het printen.

In België heeft het HR-team de ontwikkeling van een online evaluatietool afgerond, waardoor de vestiging het gehele evaluatieproces van medewerkers elektronisch kan beheren.

Ondanks de stijging van het aantal klanten in Spanje met meer dan 70% daalde het gebruik van bedrukt papier en zakelijke reizen per fte.



# Onze milieu-impact

## Energieverbruik en afname – nieuwe technologie

Triodos Bank wil al haar kantoren voorzien van groene stroom. Als zij een nieuw kantoor in gebruik neemt dat nog geen gebruik maakt van groene stroom, stapt zij daar zo snel mogelijk op over.

De organisatie heeft nadere praktische maatregelen genomen om haar milieuoetafdruk gedurende het jaar terug te dringen. In 2012 is een pilot gestart met 'thin clients' om het energieverbruik door computers terug te dringen. Deze nieuwe technologie, die in het Verenigd Koninkrijk is ingevoerd bij de verhuizing naar een nieuw pand, kan leiden tot een besparing van het energieverbruik ten opzichte van conventionele computers met 90%. Het gebruik van 'thin clients' zal in alle vestigingen van Triodos Bank worden uitgerold. In 2012 is het energieverbruik van het datacentrum van Triodos Bank ook gedaald, te weten met 5%.

De meeste desktopcomputers in België zijn vervangen door 'thin clients'. Dit heeft geleid tot een daling van het energiegebruik met 10%. Verder zijn alle gloeilampen vervangen door energiebesparende alternatieven.

## Gas- en stroomverbruik

In 2012 is het gasverbruik per fte gedaald met 6%. Ook het gasverbruik per kubieke meter (m<sup>3</sup>) kantoorruimte is gedaald met 6% ten opzichte van 2011. Het elektriciteitsverbruik per fte is met 16% gestegen.

Het elektriciteitsverbruik per vierkante meter (m<sup>2</sup>) is eveneens gestegen, namelijk met 11%. Het elektriciteitsverbruik in het Verenigd Koninkrijk is gestegen als gevolg van de verhuizing naar een groter kantoor, en in Spanje door de renovatie van het hoofdkantoor te Madrid.

## Duurzame energie

Triodos Bank wil dat al haar kantoren elektriciteit uit duurzame energiebronnen gaan gebruiken. Bij de vestigingen in Nederland, het Verenigd Koninkrijk, België en Duitsland is dit reeds het geval.

Eind 2012 maakten alle bestaande en nieuwe kantoren in Spanje gebruik van duurzame energie. Daarnaast wordt het kantoor van de Nederlandse vestiging van Triodos Bank verwarmd met groen gas.

Triodos Bank is momenteel in gesprek met haar toeleveranciers over de betrouwbaarheid van de bron van de duurzame energie die zij afneemt. In 2013 zal hierover meer informatie beschikbaar zijn en indien nodig zullen de gegevens in het rapport over grijze en groene energie worden aangepast. We hebben bij onze berekeningen van CO<sub>2</sub>-uitstoot voor wat betreft stroom een conservatieve houding aangenomen en een gedeelte grijze stroom meegenomen voor de kantoren in Nederland, het Verenigd Koninkrijk en België.

## Vervoer

### Zakelijk verkeer

Medewerkers maken zoveel mogelijk gebruik van het openbaar vervoer, maar als er toch per auto gereisd moet worden, koopt Triodos Bank bedrijfsauto's met de hoge milieuprestaties. In 2012 is de maximum CO<sub>2</sub> uitstoot die is toegestaan voor de bedrijfsauto's verlaagd van 150 gr naar 130 gr. De gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van het gehele wagenpark daalde van 120 gr in 2011 naar 115 gr in 2012.

Triodos Bank Nederland beschikt over een elektrische auto voor reizen tot 70 km. Daarnaast leest zij twee elektrische auto's en heeft zij oplaadpunten voor bezoekers en medewerkers geplaatst.

In 2012 is het aantal vliegkilometers per fte gedaald met 4% (tegenover een daling met 9% in 2011). Dit blijft een belangrijk aandachtsgebied.

### Woon-werkverkeer

Het totale aantal kilometers woon-werkverkeer per medewerker is in 2012 met 11% gedaald. Medewerkers van Triodos Bank hebben 42% van de totale reisafstand woon-werkverkeer met het openbaar vervoer gereisd, tegen 40% in 2011. Het gebruik van de auto voor woon-werkverkeer is met 14% per fte gedaald,

Beleid van Triodos Bank is de medewerkers te stimuleren op een zo milieuvriendelijk mogelijke manier van en naar het werk te reizen.

Het kantoor in Nederland promootte het gebruik van elektrische fietsen. Dit heeft ertoe geleid dat 18 medewerkers blijvend hebben gekozen voor een andere manier van reizen van en naar kantoor. Samen reizen ze nu minimaal 90.000 km per fiets, in plaats van met de auto of het openbaar vervoer.

Het aantal medewerkers in het Verenigd Koninkrijk dat met de fiets naar het werk reist is in 2012 meer dan verdubbeld (van 12 naar 30).

Bijna de helft van de medewerkers in het Verenigd Koninkrijk reist nu het grootste deel van het woon-werkverkeer lopend of met de fiets, daarbij in totaal een afstand overbruggend van meer dan anderhalf keer de wereldomtrek.

### Papierverbruik

Triodos Bank streeft naar verkleining van de milieuoetafdruk van haar papierverbruik en drukwerk.

Waar mogelijk maakt Triodos Bank gebruik van kringlooppapier en milieuvriendelijke printprocessen en materialen, zoals waterbesparend printen en plantaardige inkt. Het gebruik van kantoorpapier daalde met 11% per fte en het gebruik van bedrukt papier – zoals reclamemateriaal voor klanten – daalde eveneens met 18% per fte, en met 27% per klant.

Triodos Bank stimuleert haar stijgende aantal klanten om op een milieuvriendelijke manier met de bank te communiceren (via telefoon, e-mail en internet). Voorbeelden hiervan zijn de uitbreiding van het online productaanbod, waardoor de efficiency van het online openen van rekeningen is verbeterd, en waar mogelijk online communiceren met klanten.

## Biodiversiteit

Triodos Bank onderkent dat zij, via de indirecte effecten van haar beleggingen en kredieten, onbedoeld schade kan toebrengen aan de biodiversiteit.

Daarom hanteert Triodos Bank criteria voor kredietverlening aan ondernemingen die actief zijn in bedrijfstakken die een groot risico lopen negatieve effecten te hebben op de biodiversiteit. Volgens deze criteria dienen ondernemingen een beleid te hanteren waarmee deze risico's in kaart worden gebracht en problemen worden aangepakt zodra ze zich voordoen.

Tegelijkertijd richt Triodos Bank zich op het financieren van ondernemingen die biodiversiteit beschermen en bevorderen.

## Afval

Triodos Bank bewaakt het afvalinzamelingsproces zeer zorgvuldig en neemt glas, papier, plastic en GFT-afval gescheiden in. Ook bevordert de bank hergebruik proactief.

Zo werden computers die beschikbaar kwamen nadat de bank in het Verenigd Koninkrijk het gebruik van 'thin clients' had ingevoerd gerecycled; de gerecyclede computers zijn nu in gebruik op scholen in Afrika.

## Water

Triodos Bank bewaakt ook haar waterverbruik en gaat zo zuinig mogelijk met water om. Het hoofdkantoor benut grondwater voor verwarming en koeling van het gebouw en regenwater voor het doorspoelen van de toiletten. Dit heeft de grootste impact op de beperking van watergebruik.

# Klimaatneutraal ondernemen

Nadat zij haar milieuoetafdruk tot een minimum heeft beperkt, compenseert Triodos Bank 100% van de resterende CO<sub>2</sub>-uitstoot.

Het milieubeleid van Triodos Bank is erop gericht de uitstoot van broeikasgassen omlaag te brengen in drie duidelijke stappen. Ten eerste streeft Triodos Bank ernaar zoveel mogelijk energiebesparende maatregelen te nemen. Ten tweede wordt het resterende noodzakelijke energieverbruik waar mogelijk verkregen uit duurzame bronnen. Ten slotte wordt onvermijdbare CO<sub>2</sub>-uitstoot gecompenseerd door CO<sub>2</sub>-credits te kopen via de Klimaat Neutraal Groep.

50% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van Triodos Bank is gecompenseerd door emissiereductieprojecten in lijn met de Gold Standard. De resterende helft is gecompenseerd in duurzame bosbouwprojecten. Binnen Triodos Bank wordt het gebruik van vluchtige organische stoffen en stoffen die de ozonlaag afbreken zoveel mogelijk vermeden.

# 100%

Triodos Bank compenseert de CO<sub>2</sub>-uitstoot voor de volle 100%.

# Infrastructuur gebouwen

Triodos Bank hecht eraan dat de gebouwen waarin zij is gehuisvest een aangename, stimulerende omgeving bieden aan haar medewerkers en dat de invloed van de gebouwen op het milieu zo klein mogelijk is.

Dit geldt voor al haar vestigingen. Materialen en producten die in al haar kantoren worden gebruikt moeten aan strenge milieu-eisen voldoen. Het totale vloeroppervlak van Triodos Bank is in 2012 met 4% gestegen als gevolg van de opening van twee nieuwe kantoren in Spanje.

Het nieuwe kantoor in het Verenigd Koninkrijk is een referentiepunt voor duurzame gebouwen in de regio en heeft daardoor het afgelopen jaar een aantal geïnteresseerde organisaties aangetrokken die het gebouw bezocht hebben.

# Uitbesteden of inkopen

Externe leveranciers worden beoordeeld op sociale en milieuaspecten, waaronder de eigen duurzaamheidscriteria van Triodos Bank en beproefde milieupraktijken. In 2012 heeft de bank een aanvang gemaakt met het in kaart brengen van de duurzaamheidsstandaarden die gebruikt worden in de landen waar zij actief is. In 2013 zullen verdere stappen genomen worden om het inkoop beleid op het gebied van sociale en milieuaspecten nog meer solide te maken.

Zo heeft de vestiging in Spanje een nieuwe standaard voor kantoormeubilair ingevoerd; de vestiging maakt nu alleen nog gebruik van hout met het keurmerk van de Forest Stewardship Council (FSC-keurmerk) en natuurlijke lakken.

Triodos Bank wil maximaal gebruik maken van de diensten van ondernemingen die werken met mensen met een lichamelijke beperking of met leerproblemen.

Waar mogelijk schakelt Triodos Bank leveranciers in de directe omgeving van de vestigingen in. Indien nodig vraagt de bank om maatwerk met betrekking tot duurzaamheid, zoals het gebruik van duurzame grondstoffen, en neemt zij in ruil daarvoor producten van lokale leveranciers af.

Bij de aanschaf van kantoorinventaris en andere producten wordt rekening gehouden met de energie-efficiëntie en de milieueffecten ervan. Door deze producten in te kopen stimuleert Triodos Bank haar leveranciers om de sociale en milieuproblematiek bewuster en duurzamer aan te pakken.

# Producten en diensten

In het kader van het kredietverleningsproces worden potentiële kredietnemers beoordeeld op hun ecologische, sociale en culturele impact, om er zeker van te zijn dat zij passen bij de kernwaarden van Triodos Bank.

Voor de beleggingsfondsen voert Triodos Bank eigen duurzaamheidsanalyses uit. Deze dienen als criterium voor opname in de beleggingsportefeuille. Uitsluitingscriteria zijn onder andere bedreiging van de biodiversiteit, overtredingen van milieuwetgeving en kernenergie.

# Beleid en naleving

## Milieubeleidsverklaring Triodos Bank

Milieuoverwegingen vormen een integraal onderdeel van alle activiteiten van Triodos Bank; zij ondersteunt duurzame ontwikkeling waar mogelijk op actieve wijze. Eindverantwoordelijkheid voor het milieubeleid ligt bij de Directie. De uitvoering ervan behoort tot de verantwoordelijkheid van iedere individuele medewerker.

De kernelementen van het milieubeleid van Triodos Bank zijn als volgt:

1. Triodos Bank richt zich bij haar (bancaire) financieringsbeleid op activiteiten die een duurzame ontwikkeling beogen;
2. Triodos Bank streeft bij haar eigen activiteiten naar het voorkomen en/of verminderen van milieubelasting door milieuoverwegingen integraal onderdeel van haar activiteiten te maken;
3. Triodos Bank leeft alle relevante wettelijke bepalingen na, inclusief alle bijbehorende regels en afspraken;
4. Triodos informeert en schoolt haar medewerkers voor een effectieve uitvoering van het milieubeleid;
5. Triodos Bank streeft naar een open dialoog met al haar stakeholders. In het jaarverslag worden de resultaten van haar milieubeleid gerapporteerd en doelen gesteld voor volgende jaren;
6. Triodos Bank streeft naar voortdurende verbetering en ontwikkeling van het milieumanagementsysteem;
7. Triodos Bank hanteert een periodieke beoordeling van de implementatie van haar milieubeleid.

## Naleving

Er zijn over 2012 geen milieu-incidenten of overtredingen van de milieuwet- en regelgeving te melden.



# Vooruitzichten

De belangrijkste doelen van het milieumanagementsysteem 2013 zijn:

- Gebruik van de resultaten van een onderzoek onder medewerkers ter verbetering van het milieumanagementsysteem via een plan van aanpak;
- Het opstellen en invoeren van een plan van aanpak om ervoor te zorgen dat de duurzaamheidsstandaarden weerspiegelt worden in het inkoopbeleid van Triodos Bank bij alle afdelingen en dat inkoopbeleid in de hele organisatie wordt erkend;
- Het bereiken van een besparing van:
  - 10% per fte op kantoorpapier
  - 15% per klant op bedrukt papier
  - 10% per fte op vluchten
  - 15% per klant op vluchten
  - 10% per fte op energie/stroom
  - 10% per vierkante meter op energie/stroom

# Stakeholderdialoog

U kunt hier vinden wie de stakeholders van Triodos Bank zijn, wat Triodos Bank in 2012 op het gebied van stakeholderdialoog heeft gedaan, en waarom dat zo belangrijk is.

Het succes van Triodos Bank hangt mede af van haar kennis van en haar reacties op de wereld om haar heen. De bank onderhoudt goede relaties en voert een actieve dialoog met al haar stakeholders, waaronder aandeelhouders (certificaathouders), klanten, medewerkers, maatschappelijke organisaties (NGO's) en de overheid, die van invloed zijn op haar impact.

De dialoog met al deze stakeholders is een belangrijke bron van inspiratie en nieuwe ideeën. Een goede stakeholderdialoog speelt dan ook het hele jaar door een belangrijke rol bij de activiteiten van Triodos Bank. Triodos Bank werkt nauw samen met organisaties die zich inzetten voor het milieu, biologische landbouw, duurzame energie, kunst en cultuur, onderwijs, mensenrechten en ontwikkelingssamenwerking.

# Onze stakeholders

Triodos Bank onderscheidt drie specifieke groepen stakeholders:

- Klanten, certificaathouders, medewerkers en leveranciers
- Maatschappelijke organisaties en overheid
- Adviseurs en inspiratoren

## Klanten, certificaathouders, medewerkers en leveranciers

De dialoog met deze groep draait vooral om economische belangenafweging. Elke stakeholder – of het nu een spaarder, belegger, kredietnemer, leverancier of medewerker is – heeft in financieel-economisch opzicht wat te winnen of te verliezen in zijn relatie met Triodos Bank. De afweging tussen korte- en langetermijnbelangen en het eigen belang tegenover het algemeen belang, is inzet van deze dialoog.

Triodos Bank organiseert evenementen die zijn toegespitst op haar beleggers en houdt jaarlijks een enquête om meer te weten te komen over hun denkwijze over de bank zelf en over haar rol in de wereld als geheel.

## Maatschappelijke organisaties en overheid

De dialoog die Triodos Bank voert, richt zich vooral op de maatschappelijke, ecologische en culturele context waarin Triodos Bank opereert. Deze stakeholders hebben geen financieel belang, maar ze hebben wel een duidelijk belang bij de ontwikkeling van Triodos Bank.

Zo heeft een Britse politicus in 2012 een parlementaire motie ingediend ter bevordering van de concurrentie in de banksector, om zo ruimte te creëren voor kleinere, duurzame banken zoals Triodos Bank.

Triodos Bank is actief lid van Transitienetwerk Middenveld, een samenwerkingsverband van organisaties die een overgang naar een eerlijkere, duurzamere maatschappij voorstaan, en is organisator van het gerenommeerde Belgische Transition Festival.

## Adviseurs en inspiratoren

Deze gevarieerde groep mensen draagt bij aan de verdere ontwikkeling van de visie en missie van Triodos Bank. De groep bestaat uit externe adviseurs die gevraagd en ongevraagd innovatieve ideeën aandragen, en uit individuen en inspiratoren met nieuwe visies en inzichten. Deze mensen zijn van groot belang, juist bij de ontwikkeling van duurzaamheidsstrategieën.

# Transparantie

Transparantie is sinds haar oprichting een van de belangrijkste doelstellingen van Triodos Bank. De bank vindt het van cruciaal belang dat spaarders en beleggers weten wat er met hun geld gebeurt.

Het hele jaar worden er bijeenkomsten met klanten en certificaathouders gehouden, als onderdeel van dit streven naar transparantie. Tijdens deze bijeenkomsten is er ruimte voor een open discussie over de strategie en het beleid van Triodos Bank. In Spanje heeft een on- en offline enquête onder meer dan 100.000 klanten interessante informatie opgeleverd over hun behoeften en verwachtingen.

In 2012 heeft Triodos Bank wederom op verschillende plaatsen klantendagen georganiseerd, waarbij klanten rechtstreeks in contact konden treden met medewerkers uit de hele organisatie. In België, het Verenigd Koninkrijk, Spanje en Nederland heeft de bank op certificaathouders gerichte evenementen georganiseerd.

De Nederlandse vestiging heeft 'Hart-Hoofddagen' georganiseerd, waar particuliere klanten op locatie bij financieringsklanten van de bank rechtstreeks van de ondernemers zelf konden horen hoe hun spaartegoeden worden ingezet.

Medewerkers van Triodos Bank wonen regelmatig verschillende evenementen bij om stakeholders van de bank te ontmoeten en met hen te praten. Onze vestiging in Spanje trok in 2012 alleen al meer dan 15.000 mensen naar 150 openbare congressen, terwijl onze vestiging in Duitsland meer dan 30 evenementen heeft medegeorganiseerd of bijgewoond. De Belgische vestiging heeft haar banden met huidige en potentiële zakelijke klanten in haar sector aangehaald door zakelijke congressen en workshops te organiseren en daaraan deel te nemen. In het Verenigd Koninkrijk werden particuliere klanten uitgenodigd om gedurende een aantal evenementen een bezoek te brengen aan de ondernemingen die Triodos Bank financiert, zodat ze zelf konden zien wat de impact van hun spaargeld was.

Regelmatig treedt Triodos Investment Management op als organisator van en deelnemer aan congressen om ideeën over 'impact investing' uit te wisselen. In 2012 was Triodos Investment Management hoofdsponsor van en deelnemer aan de in Amsterdam gehouden invloedrijke Impact-investmentdagen van de PYMWYMIC (Put Your Money where Your Mouth Is Community), gericht op vermogende particulieren.

Triodos Investment Management was tevens organisator van drie drukbezochte evenementen, waaraan wereldberoemde sprekers als Paul Gilding, John Liu en Michael Masters een bijdrage leverden. De lezingen waren gericht op beleggingen en duurzame ontwikkeling voor banken en institutionele beleggers.

Triodos Bank Duitsland was mede-initiatiefnemer van een dialoog met klanten en stakeholders over het agrarisch kolonialisme ('land grabbing') en medesponsor van 'Aankoop van grond - Nieuwe vormen van eigendom bij biologische landbouw', een belangrijk onderzoek onder auspiciën van Demeter International.

Daarnaast ontwikkelde de bank in Spanje nieuwe online communicatietools om de activiteiten van Triodos Bank meer bekendheid te geven en de transparante benadering van de bank zichtbaarder te maken, ondermeer met een nieuwe website voor Triodos Fundación, blogs, en een online versie van het magazine van Triodos Bank.

# Communicatie

## On- en offline communicatie

Triodos Bank geeft in haar schriftelijke en online publicaties heldere informatie over de bedrijfstakken waarin ze actief is. Met het magazine van Triodos Bank, het jaarverslag, het halfjaarbericht en de websites informeert de bank haar stakeholders over de concrete projecten en bedrijven die zij financiert.

Het magazine is een van de belangrijke middelen waarmee Triodos Bank haar streven naar transparantie uitdraagt. De huidige websites bieden de bezoeker informatie over drie thema's: productinformatie, beschrijvingen van de bedrijven en projecten die de bank financiert, en geven algemene informatie over Triodos Bank, zoals haar missie, geschiedenis, kerncijfers en organogram.

De websites worden steeds belangrijker als communicatiemiddel voor Triodos Bank en trekken steeds meer bezoekers. Het gemiddeld aantal bezoekers aan onze website per maand in 2012 bedroeg 875.000 (2011: 640.000).

Verder maakt Triodos Bank steeds intensiever gebruik van sociale media om contacten te onderhouden met duizenden mensen en groepen, en met toenemend succes. Ultimo 2012 hadden de gezamenlijke vestigingen van Triodos Bank meer dan 80.000 abonnees op Facebook. In juni 2011 lanceerde Triodos Bank haar eerste actieve Twitterprofiel in het Verenigd Koninkrijk en trok daarmee meer dan 1.000 volgers. Triodos Bank België maakte voor het eerst een Facebook-pagina aan, terwijl het aantal abonnees op Facebook van Triodos Bank Duitsland in het derde jaar nadat de vestiging een Facebook-pagina had aangemaakt was verdubbeld tot meer dan 6.000.

De vestigingen van Triodos Bank waren veelvuldig in het nieuws. Zo leverde de toegenomen berichtgeving in Spanje, met name op televisie, gratis publiciteit op ter waarde van EUR 6,2 miljoen.

Communicatie met onze klanten betekent ook actieve betrokkenheid. Zo nodigde de in Nederland gevoerde publiekscampagne '[watwiljeveranderen.nl](http://watwiljeveranderen.nl)' mensen uit om Triodos Bank te vertellen wat ze met hun geld zouden willen veranderen. De campagne werd gepromoot op televisie, radio en internet, en Triodos Bank reageerde persoonlijk op alle suggesties.

## Interne communicatie

Interne communicatie bij Triodos Bank vindt met name plaats op de wekelijkse bijeenkomsten die op alle vestigingen voor alle medewerkers worden gehouden. Zij worden gestimuleerd bij te dragen aan het beleidsvormingsproces. In het Verenigd Koninkrijk heeft dit geleid tot de oprichting van een Medewerkersforum dat aan de slag gaat met de resultaten van een gedetailleerde enquête onder medewerkers.

Sommige afdelingen en kantoren maken tevens gebruik van interne nieuwsbrieven om medewerkers van de ontwikkelingen in de sector op de hoogte te houden.

# Schenkeningen aan goede doelen

Via de schenkingsfondsen die binnen Triodos Bank opereren, ondersteunt de organisatie vernieuwende initiatieven op het gebied van biologische landbouw, duurzame energie en economische ontwikkeling in ontwikkelingslanden. Zo organiseerde Fundación Triodos in Spanje het derde Internationale Congres voor Biologische Landbouw en Financiering, dat de biologische en sociale sectoren samenbracht en 400 deelnemers trok.

De Belgische vestiging organiseerde wederom de jaarlijkse subsidiewervende campagne gericht op Talita, een non-profitorganisatie die steun biedt aan vrouwen in achterstandsposities. Talita ontving meer dan EUR 17.000 als gevolg hiervan.

In totaal hebben deze fondsen in 2012 schenkingen gedaan voor EUR 0,8 miljoen (2011: EUR 1,48 miljoen).

# Impact

In 2012 heeft Triodos Bank gewerkt aan de verdere ontwikkeling van haar rapportages inzake de niet-financiële impact van haar kredieten en beleggingen. De bank heeft de manier waarop zij deze impact vastlegt, getoetst en de criteria van de hier gepubliceerde metingen verfijnd en verbeterd, zie [Thema's en onze impact](#). Nieuw in het verslag over 2012 is een aanvullende meting van de impact van onderwijs, zie [Impact in 't kort](#).

Statistische meetinstrumenten vertellen slechts een deel van het verhaal en Triodos Bank waakt ervoor om deze te veel aan te halen. De cijfers die zijn vermeld onder [Methodologie](#), geven overigens wel degelijk een belangrijke indicatie van de impact van Triodos Bank in de praktijk.

Een van de fondsen van Triodos Investment Management heeft zijn tweede impactverslag in 2012 gepubliceerd. Het [Impactverslag 2011 van Triodos Sustainable Trade Fund](#) documenteert zijn resultaten bij het realiseren van haar missie om de levens van kleine boeren te verbeteren en duurzame landbouw in ontwikkelingslanden te stimuleren.

Triodos Bank was medeoprichter van De Groene Zaak, een Nederlandse lobbyorganisatie van duurzame ondernemingen. Voorafgaand aan de Nederlandse parlementsverkiezingen in 2012 pleitte deze organisatie met succes voor een circulaire economie, wat betekent dat de bank een directe impact had op het beleid van de nieuwe regeringscoalitie. In 2012 riep Triodos Bank in het Verenigd Koninkrijk, in een poging een gelijk speelveld voor iedereen te creëren, een groep duurzame-energiebedrijven bijeen om een brief op te stellen aan de Minister van Financiën, die de subsidies onderzocht die aan alle energiesectoren worden aangeboden.

# Internationaal bereik

Triodos Bank was medeverantwoordelijk voor het opzetten van initiatieven die zijn bedoeld om de collectieve macht van gelijkgezinde organisaties optimaal te benutten. Zo was Triodos Bank begin 2009 medeoprichter van de [Global Alliance for Banking on Values](#), dat vooraanstaande duurzame banken over heel de wereld samenbrengt om de impact van op waarden gebaseerde of duurzame bankdiensten te helpen vergroten.

Uitendoe 2012 waren 21 banken aangesloten bij dit groeiende netwerk (2011: 14). Het stelt senior professionals van baanbrekende duurzame banken over heel de wereld in staat expertise en inspiratie te delen en effectieve projecten te ontwikkelen om de impact van hun activiteiten te verveelvoudigen.

In de loop van 2012 heeft het netwerk een [rapport](#) gepubliceerd waarin de prestaties van duurzame banken werden vergeleken met die van de grootste banken ter wereld. Hiermee werd de bedrijfscasus voor waardegedreven banken versterkt.

Triodos Bank is medeoprichter en lid van Social Venture Network Europe, lid van European Social Investment Forum (EUROSIF) en de International Association of Investors in the Social Economy (INAISE). Daarnaast is de bank lid van het Global Reporting Initiative (GRI), het Clinton Global Initiative, het Carbon Disclosure Project (CDP) en het United Nations Environmental Programme Finance Initiative (UNEP FI).

In 2012 zette Triodos Bank de samenwerking voort met het 'Sustainable Finance Lab', een Nederlandse denktank van wetenschappers en academici uit verschillende disciplines, die de bank in 2011 samen met de Universiteit Utrecht heeft opgericht. Deze denktank ontwikkelt ideeën die een bijdrage moeten leveren aan een sterke en stabiele financiële sector, die op zijn beurt bijdraagt aan een economie die in dienst staat van de mensheid en het milieu niet uitput. Het werk van de denktank speelt een steeds belangrijker rol op het internationale toneel.



# Vooruitzichten

In 2013 wil Triodos Bank ambities als referentiepunt voor duurzaam bankieren op invloedrijke internationale platforms en fora verder uitbouwen, om zo een actieve bijdrage te leveren aan het debat over de maatschappelijke, milieu- en culturele rol van banken in de toekomst. Dit vraagt om daden bij woorden en om het delen van de kennis en ervaring van Triodos Bank met duurzaam bankieren.

# GRI overzicht

Triodos Bank heeft bij het opstellen van het verslag over 2012 voor de vijfde keer gebruik gemaakt van de derde generatie (GRI 3.1) richtlijnen (zoals gepubliceerd in 2006 en aangepast in 2011) van het Global Reporting Initiative (GRI). Voor de vierde keer hebben we gebruik gemaakt van de GRI Financiële Sector Supplementen die in 2008 zijn bijgewerkt.

Met het gebruik van deze richtlijnen streeft Triodos Bank naar een hoge mate van vergelijkbaarheid van haar verslag met dat van andere ondernemingen die GRI volgen. De bank streeft ernaar dit te doen op A+ niveau. Dit is door de GRI gecontroleerd en bevestigd.

[GRI overzicht \(Engelse versie\)](#)

The logo consists of a large, teal-colored letter 'A' followed by a plus sign '+', both rendered in a simple, sans-serif font.

Triodos Bank past de  
GRI G3.1-richtlijnen op  
A+ niveau toe.

# GRI A+ verklaring



## Verklaring GRI toepassingsniveau check

GRI verklaart hierbij dat het "Jaarverslag 2012" van Triodos Bank aan GRI's Report Services is gepresenteerd, en dat er geconcludeerd is dat het rapport aan de eisen van toepassingsniveau A+ voldoet.

De GRI toepassingsniveaus communiceren in welke mate de inhoud van de G3.1 richtlijnen gebruikt zijn in de ingediende duurzaamheidsverslaglegging. De Check bevestigt dat de vereiste combinatie en aantal rapportageonderdelen voor het specifieke toepassingsniveau worden behandeld in de verslaglegging en dat de GRI inhoudsopgave een juiste weergave is van deze vereiste rapportageonderdelen, zoals deze gedefinieerd zijn in de GRI G3.1 richtlijnen. Voor methodologie, zie [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

De toepassingsniveaus geven geen mening over de duurzaamheidsprestaties van de desbetreffende organisatie en geven geen mening over de kwaliteit van de verslaglegging.

Amsterdam, 03 april 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI logo in the background.

Nelmara Arbex  
Adjunct President-Directeur  
Global Reporting Initiative



Het "+" symbool is toegevoegd aan dit toepassingsniveau, aangezien Triodos Bank (gedeeltes) van de verslaglegging extern heeft laten verifiëren. GRI aanvaardt het eigen oordeel van de desbetreffende organisatie in het kiezen van de uitvoerende organisatie en het beslissen van de reikwijdte van de verificatie.

*Het Global Reporting Initiative (GRI) is een netwerkorganisatie die het voortouw heeft genomen in de ontwikkeling van 's wereld's meest gebruikte raamwerk voor duurzaamheidsverslaglegging en is voortdurend toegewijd aan verbetering en toepassing van dit raamwerk op wereldwijde schaal. De GRI richtlijnen beschrijven principes en indicatoren die organisaties kunnen gebruiken om hun prestaties op het gebied van economie, milieu en maatschappij te meten en te rapporteren.*  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

*Disclaimer: In het geval dat de betreffende verslaglegging externe links geeft, zoals naar audiovisueel materiaal, is het van belang te begrijpen dat dit Statement alleen van toepassing is op het ingediende materiaal aan GRI ten tijde van de Check op 22 maart 2013. GRI geeft expliciet te kennen dat dit Statement niet kan worden gebruikt als er op een later tijdstip veranderingen zijn doorgevoerd aan.*

# Verificatieverklaring

## Onafhankelijk assurance rapport

Aan de lezers van het online geïntegreerde Jaarverslag 2012 van Triodos Bank N.V.

De Raad van Bestuur van Triodos Bank N.V. (verder Triodos) heeft ons verzocht zekerheid te verstrekken over de sociale en milieu secties (verder: de Secties), zoals opgenomen in het online Jaarverslag 2012. De Raad van Bestuur van Triodos is verantwoordelijk voor het opstellen van de Secties, inclusief het bepalen van de te rapporteren materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurance rapport bij deze Secties te verstrekken.

### Wat was de reikwijdte van onze opdracht?

Onze opdracht was gericht op het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid of de Secties, in alle van materieel belang zijnde aspecten, juist in overeenstemming met de verslaggevingscriteria van Triodos is weergegeven.

We verschaffen geen zekerheid bij de haalbaarheid van de doelstellingen, verwachtingen en ambities van Triodos. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan de werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid.

### Welke verslaggevingscriteria heeft Triodos gebruikt?

Triodos hanteert de Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) van de Global Reporting Initiative (GRI) voor het opstellen van haar Jaarverslag. Voor het opstellen van de Secties hanteert Triodos relevante onderdelen van de G3.1. De Secties moeten worden beschouwd in samenhang met deze toelichting.

### Welke assurance standaard hebben wij gebruikt?

We hebben onze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de Standaard 3410N "Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen" van het Koninklijk Nederlands Instituut van Registeraccountants. Op basis van deze standaard is het onder andere vereist dat de leden van het assuranceteam over de specifieke kennis, vaardigheden en vaktechnische bekwaamheden beschikken die nodig zijn om de informatie in het Verslag te kunnen begrijpen, de vereiste assurance-informatie te kunnen identificeren en verzamelen alsmede dat die leden voldoen aan de vereisten van de Ethische Code voor Professionele Accountants van IFAC, inclusief onafhankelijkheid.

### Wat hebben wij gedaan?

We hebben ondermeer de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar milieu- en sociale issues voor Triodos in de rapportageperiode;
- Het beoordelen van de opzet en implementatie van systemen en processen voor informatieverzameling en -verwerking, waaronder de aggregatie van gegevens tot informatie in de Secties;
- Het afnemen van interviews met de (management)leden die verantwoordelijk zijn voor het leveren van de informatie in de Secties;

- Op basis van deelwaarnemingen interne en externe documentatie beoordeeld om te bepalen of de informatie in de Secties adequaat is onderbouwd;
- Een beoordeling van de data en trend verklaringen ingediend door alle locaties voor consolidatie op holding niveau.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in de Secties besproken met Triodos en hebben wij vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie.

## Wat is onze conclusie?

Uit onze werkzaamheden is niet gebleken dat de Secties '[Milieuverslag](#)' en '[Sociaal verslag](#)', in alle van materieel belang zijnde aspecten, onjuist is weergegeven uitgaande van de verslaggevingscriteria van Triodos Bank N.V.

Amstelveen, 26 februari 2013

KPMG Accountants N.V.

P.A.M. de Wit RA (partner)