



Van Lanschot

Maatschappelijk Jaarverslag 2014

Inhoudsopgave	Bericht van de voorzitter van de Raad van Bestuur	2
	Over van Lanschot	3
	Profiel	3
	Strategie	4
	Kerngegevens	8
	1. Verantwoord ondernemen	10
	1.1. Beleid	11
	1.2 Organisatie	13
	2. Bancaire kernactiviteiten	14
	2.1 Klantbelang centraal	14
	2.2 Klantacceptatiebeleid	15
	2.3 Verantwoord beleggingsbeleid	15
	2.4 Verantwoord kredietbeleid	19
	3. Goed werkgeverschap	22
	4. Milieuzorg en inkoop	24
	4.1 Milieuzorg	24
	4.2 Inkoop	26
	5. Maatschappelijke betrokkenheid	27
	5.1 Sponsoring	27
	5.2 Donaties en maatschappelijke projecten	27
	6. Stakeholderdialoog	30
	7. Externe beoordeling	34
	8. Appendices	36
	1. Organisatie van verantwoord ondernemen	36
	2. Screeningsresultaten van het verantwoord kredietbeleid	38
	3. Achtergronddata medewerkers	39
	4. CO ₂ -voetafdruk (detailoverzicht)	41
	5. Verslaggevingsprincipes	44
	6. Onafhankelijk assurancerapport	48
	7. Begrippenlijst	49

Dit Maatschappelijk Jaarverslag 2014 van Van Lanschot beslaat het kalenderjaar 2014 en dient gelezen te worden als aanvulling op het Financiële Jaarverslag 2014 van Van Lanschot (corporate.vanlanschot.nl). Het Maatschappelijk Jaarverslag is een geconsolideerd verslag dat de gehele Van Lanschot-organisatie bespreekt, zowel in Nederland als in België en Zwitserland, inclusief dochter Kempen & Co.

Bericht van de voorzitter van de Raad van Bestuur

Om te laten zien op welke wijze zij in de toekomst *dienstbaar* en *duurzaam* willen bankieren, publiceerden de gezamenlijke Nederlandse banken in 2014 'Toekomstgericht Bankieren'. Deze publicatie bestond uit een Maatschappelijk Statuut, een geactualiseerde Code Banken en een Bankiersbelofte. De openingzin is veelzeggend: 'Een bank is geen gewoon bedrijf'. Dit betekent, zo lezen we enkele regels verder, dat de koers van een bank niet eenzijdig mag worden bepaald door slechts één belang, maar gebaseerd dient te zijn op een afweging van de belangen van alle stakeholders: klanten, medewerkers, aandeelhouders, andere kapitaalverschaffers en de samenleving als geheel.

Alle belangen meewegen

Het meewegen van de belangen van al onze stakeholders maakt al jaren onderdeel uit van onze strategie. En we weten dat dit in de praktijk lang niet altijd makkelijk is. Want hoe weten we of we alle belanghebbenden om de tafel hebben? En hoe krijgen we deze verschillende belanghebbenden vervolgens op één lijn? Onze klanten zijn immers zeer divers en ook onze aandeelhouders en medewerkers kunnen er uiteenlopende opvattingen op na houden. En wat te denken van 'de mening van de samenleving'? Ook die laat zich niet eenvoudig vangen.

Materialiteit

Met de komst van GRI4, de nieuwe internationale standaard voor maatschappelijke jaarverslagen, is bovenstaande wel iets eenvoudiger geworden. GRI4 zet namelijk sterk in op 'materialiteit': bedrijven worden geacht vooral te rapporteren over onderwerpen die zowel voor henzelf als hun stakeholders van groot belang zijn. In lijn met GRI4 – en vanzelfsprekend samen met onze stakeholders – hebben we deze materiële onderwerpen afgelopen jaren verder in kaart gebracht. Daardoor heeft ons verslag over 2014 extra focus gekregen. Naast financiële soliditeit (zie vooral ons Financiële Jaarverslag) zijn de belangrijkste onderwerpen eerlijke en begrijpelijke producten en verantwoord omgaan met de aan ons toevertrouwde middelen.

Resultaten

Op de meeste van deze materiële onderwerpen hebben we afgelopen jaar duidelijke vooruitgang gerealiseerd. Naast goede financiële resultaten, hebben we de duurzaamheidsscreening van onze beleggingen verder uitgebreid en verbeterden we opnieuw onze positie in externe duurzaamheidsbenchmarks. Noemenswaardig is ook de forse daling van ons papiergebruik (-41%). Naast een relatief beperkte positieve milieubijdrage onderstreept de daling vooral de voortvarende wijze waarop we onze organisatie en dienstverlening afgelopen jaar hebben gedigitaliseerd, gemoderniseerd en vereenvoudigd.

Sociaal ondernemerschap, impact investing en Ashoka

Eind vorig jaar hebben we gesproken met maatschappelijke organisaties, aandeelhouders, medewerkers en vertegenwoordigers van andere banken over de mogelijke rol van Van Lanschot in de ontwikkeling van impact investing in Nederland. Bij impact investing gaat het – naast het behalen van financieel rendement – om de positieve maatschappelijke impact: een dubbelslag die goed past bij ons profiel van een wealth manager die verder kijkt dan de cijfers.

In 2015 gaan we onze positionering op dit gebied vertalen in concrete proposities voor onze klanten. Belangrijk om hierbij te vermelden is ons partnerschap met Ashoka, 's werelds oudste en grootste non-profit-netwerkorganisatie voor sociaal ondernemers. Van Lanschot is als *founding partner* betrokken bij de lancering van Ashoka in Nederland en zal gaan helpen bij het vinden van geschikte sociaal ondernemers, die eventueel Ashoka Fellow kunnen worden. Ook gaan we samen met onze klanten bijdragen aan het oplossen van concrete uitdagingen van sociaal ondernemers, onder andere door de introductie van nieuwe financieringsvormen voor hun plannen.

Dank

Tot slot zou ik mede namens mijn collega's onze klanten willen bedanken voor het aanhoudende vertrouwen dat zij in ons hebben getoond. Ik bedank daarnaast ook onze medewerkers, die hard hebben gewerkt en daarmee ons succes op de lange termijn mogelijk maken.

De komende jaren zullen we ons blijven inzetten om het vertrouwen van onze klanten en andere stakeholders waar te maken en duurzaamheid verder te integreren in de kern van onze organisatie. De uitdaging is om nog beter aan te tonen wat onze bijdrage is aan een stabiele en dienstbare financiële sector.

's-Hertogenbosch, 31 maart 2015



Karl Guha

Voorzitter van de Raad van Bestuur

Profiel

Gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager

Wij zijn een gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager. Hierbij kunnen we bouwen op onze twee sterke merken Van Lanschot en Kempen & Co en de ervaring van onze drie kernactiviteiten Private Banking, Asset Management en Merchant Banking.

Met Private Banking richten we ons op vermogende particulieren, ondernemers en familiebedrijven. Daarnaast richten wij ons op business professionals & executives, healthcare professionals en verenigingen & stichtingen. Behoud en opbouw van vermogen is niet alleen relevant voor particulieren die al vermogend zijn. Ook voor starters op de vermogensmarkt is dit belangrijk. Daarom hebben wij voor hen een online oplossing, Evi van Lanschot, geïntroduceerd.

Als gespecialiseerde vermogensbeheerder opereert Asset Management met een sterke focus en een duidelijke beleggingsvisie. Wij richten ons enerzijds op een aantal beleggingsstrategieën waarin wij tot de wereldtop behoren. Naast small caps en vastgoed zijn dit hoogdividendaandelen, vastrentende beleggingen en fund of hedge funds. Anderzijds bieden wij fiduciair vermogensbeheer waarbij we totaaloplossingen verzorgen op basis van de doelstelling van onze institutionele klanten. Onze klanten zijn nationale en internationale institutionele beleggers, zoals pensioenfondsen en verzekeraars.

Merchant Banking biedt gespecialiseerde diensten als effectendienstverlening, begeleiding van fusies en overnames, kapitaalmarkttransacties en financieringsadvies aan institutionele beleggers, ondernemingen, financiële instellingen en (semi-) overheidsinstellingen.

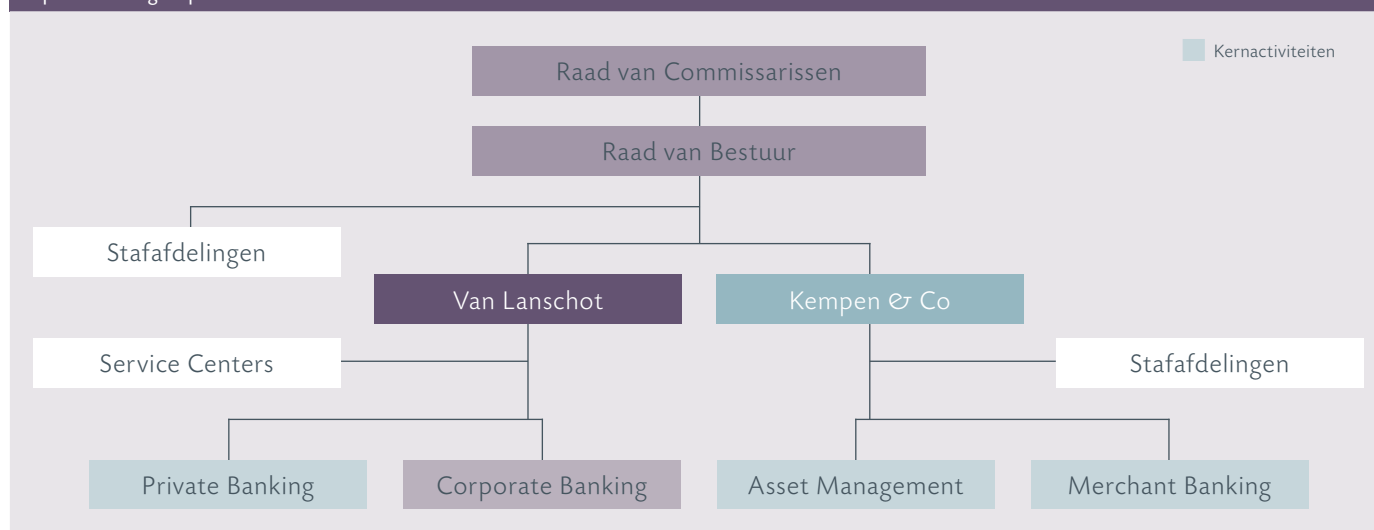
Merchant Banking volgt een nichestrategie en heeft, naast haar sterke positie in de Benelux, internationaal een leidende positie in de sectoren Life Sciences & Healthcare, Resource Efficiency & Cleantech en European Real Estate.

Private Banking, Asset Management en Merchant Banking vormen onze geïntegreerde wealth managementpropositie die wij onze particuliere en institutionele klanten kunnen bieden. Bijvoorbeeld door de gedeelde beleggingsfilosofie en -methodiek van Private Banking en Asset Management, waardoor particuliere klanten kunnen profiteren van dezelfde specialistische kennis als de grootste beleggers ter wereld. Merchant Banking levert klantoplossingen aan Private Banking in de vorm van gestructureerde beleggingen op basis van schuld papier van Van Lanschot en van andere uitgevende instellingen.

Als gespecialiseerde, onafhankelijke wealth manager hechten wij veel waarde aan een sterke balans met hoge kapitaalratio's. Als gevolg van de keuze voor wealth management bouwen we de dienstverlening zonder relatie met onze kernactiviteiten de komende jaren af. Een voorbeeld daarvan is de zakelijke kredietverlening, die is ondergebracht bij Corporate Banking. Zakelijke activiteiten die passen binnen het relatiemodel van Private Banking zetten we voort.

Het belang van de klant staat bij ons centraal. Uiteraard hebben wij daarnaast ook oog voor andere belanghebbenden. Zo onderhouden we intensieve contacten met onze aandeelhouders, overige vermogensverstrekkers en andere maatschappelijke relaties. Integriteit en betrouwbaarheid zijn leidende principes in onze dienstverlening en omgang met belanghebbenden.

Operationele groepsstructuur in 2014



Strategie Van Lanschot

Wij kiezen voor een positionering als gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager omdat we ervan overtuigd zijn dat wealth management aantrekkelijke groeikansen biedt en onze focus ons in staat stelt onderscheidend te zijn binnen onze markten. Vergrijzing, een hoog welvaartsniveau, een kapitaaloverschot en beperkte economische groei leiden tot een grote behoefte in Nederland aan wealth management; een behoefte waar we graag in voorzien. We kunnen hierbij bouwen op onze ervaring op het gebied van Private Banking, Asset Management en Merchant Banking. Verdere uitvoering van onze strategie leidt tot verdere groei in client assets, stijging van inkomsten en een lagere kostenbasis.

SWOT-analyse

Van Lanschot gebruikt een SWOT-analyse om de sterktes en zwaktes van haar organisatie en de kansen en bedreigingen van haar omgeving in kaart te brengen. De belangrijkste onderwerpen van de SWOT-analyse zijn opgenomen in het overzicht hieronder.

Sterktes	Zwaktes
<ul style="list-style-type: none"> – Sterke merknamen, solide reputatie, rijke historie – Heldere keuze voor wealth management, gericht op institutionele en particuliere klanten – Drie kernactiviteiten met onderscheidende cultuur, eigen positionering en sterke klantenbasis: <ul style="list-style-type: none"> – Private Banking: combinatie van persoonlijke aandacht en specialistische kennis voor particuliere klanten – Asset Management: specialist met <i>in-house</i> beleggingsexpertise en breed scala aan oplossingen voor institutionele klanten – Merchant Banking: sterke positie in geselecteerde niches – Vrijval van kapitaal door afbouw zakelijke kredietportefeuille van Corporate Banking – Solide balans, uitstekende kapitaalratio's, ruime liquiditeit en gediversifieerde fundingmix 	<ul style="list-style-type: none"> – Relatief hoge vastekostenbasis – Beperkte internationale geografische spreiding – Volgend op gebied van <i>mobile</i> dienstverlening – Beperkte <i>free float</i> waardoor voordelen beursnotering niet ten volle kunnen worden benut
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> – Economische omstandigheden (hoge welvaart, lage groei, vergrijzing, kapitaaloverschot) leiden tot vraag naar gerichte wealth management-oplossingen (bijvoorbeeld pensioenen) – Hoge acceptatie van online dienstverlening in Nederland biedt kansen voor omni-channelbenadering en verbetering dienstverlening – Lage rentestand leidt tot grotere vraag naar vermogensbeheer – Evi-platform biedt mogelijkheden voor verdere groei klantenbasis en productassortiment – Ontwikkelingen bij concurrenten creëren ruimte voor groei van een gespecialiseerde wealth manager zoals Van Lanschot 	<ul style="list-style-type: none"> – Voortdurende lage rentestanden op geld- en kapitaalmarkten resulteren in laag rendement op beleggingsportefeuille Van Lanschot – Toenemende complexiteit door wet- en regelgeving leidt tot extra kosten – Nieuwe toetreders die met een lagere vaste kostenbasis (online) vermogensbeheer gaan aanbieden – Marktontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat verwachte groei in toevertrouwde middelen niet wordt gerealiseerd

Strategisch raamwerk

Wij hebben drie pijlers voor het uitvoeren van de transformatie naar een gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager.

Focus keuzes maken	<ul style="list-style-type: none"> – Focus op Private Banking, Asset Management en Merchant Banking – Gespecialiseerde dienstverlening voor specifieke doelgroepen – Afbouw van activiteiten die geen link hebben met de kernactiviteiten
Vereenvoudiging efficiënter en effectiever	<ul style="list-style-type: none"> – Transparant en vereenvoudigd aanbod van producten en diensten – Doelmatige organisatie, efficiënte IT-infrastructuur, gestroomlijnde backoffice – Verder terugbrengen van kostenbasis
Groei in al onze kernactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> – Groei in Private Banking door <i>inclusive</i> (online) aanbod van wealth managementdiensten en inzetten van Vermogensregie-nieuwe-stijl – Groei in Asset Management door benutten van sterk langetermijn-trackrecord in nicheproducten en totaaloplossingen en geografische uitbreiding van klantenbasis – Groei in Merchant Banking door (selectief) uitbreiden van productaanbod in combinatie met verdere internationalisering

In 2014 hebben we aanzienlijke voortgang geboekt in onze transformatie. In 2015 ligt de nadruk op het realiseren van groei.

	Prioriteiten 2014	Realisatie / voortgang in 2014
Focus	<ul style="list-style-type: none"> - Optimalisatie Private Banking; op klantbehoeften afgestemde serviceconcepten - Afbouw zakelijke kredietportefeuille zonder relatie met kernactiviteiten 	<ul style="list-style-type: none"> - Verdere aanscherping en uitwerking van onze drie servicemodellen: Personal Banking/Evi, Private Banking en Private Office - Bediening klanten vanuit het best passende concept - Risicogewogen activa Corporate Banking teruggebracht tot € 2,8 miljard sinds 1 januari 2013 (de risicogewogen activa bedroeg bij start afbouw € 4,4 miljard); afbouw loopt voor op schema
Vereenvoudiging	<ul style="list-style-type: none"> - Rationalisatie productaanbod - Efficiënte organisatie - Vereenvoudiging IT-structuur 	<ul style="list-style-type: none"> - Introductie van één online Spaar & DepositoRekening met keuzevrijheid voor de klant, ter vervanging van een breed scala aan producten - Start gemaakt met terugbrengen van aantal en complexiteit van hypotheekproductvormen (bijvoorbeeld harmonisatie betaaltermijnen) - Betaaldienstverlening vereenvoudigd (onder meer gestopt met geldautomaten, cheques, <i>seal bags</i>) - Centralisatie beleggingsadviseurs afgerond - Stafafdelingen verhuisd naar Amsterdam - Verdere fte-reductie gerealiseerd - Vervanging papieren rekeningafschriften door online overzichten - Migratie van spaarrekeningen naar het productsysteem Bankview - Modernisering IT-systemen
Groei	<ul style="list-style-type: none"> - Private Banking - Asset Management - Merchant Banking 	<ul style="list-style-type: none"> - € 1 miljard groei van client assets - Goede start Evi in Nederland en België: ondergebracht vermogen boven € 1 miljard - Online aanbod verbreed en verdiept - Vermogensregie-nieuwe-stijl geeft onze (toekomstige) klanten een goede begeleiding in het bereiken van hun financiële, persoonlijke, zakelijke en eventuele maatschappelijke doelen - Introductie van het beleggingsproduct CompliantBeheer voor partners en medewerkers van de grote accountantskantoren - Marketingcampagnes voor de verschillende servicemodellen, bijvoorbeeld de campagnes Vermogensregie en Evi - Introductie van nieuwe fondsen: Kempen (Lux) Global Property Fund en Kempen (Lux) Global Small-cap Fund - Nieuwe mandaten in fiduciair vastgoed en vastrentende waarden - Goede resultaten in <i>whole-saledistributie</i> - Meer internationale klanten - Solide marktaandeel in gekozen niches, betrokken bij aansprekende transacties - Sterke winstgroei Securities door kapitaalmarkttransacties, <i>block trades</i> en <i>structured products</i> - Internationale uitbouw van nichestrategie

	Prioriteiten 2015	Activiteiten voor 2015
Focus	<ul style="list-style-type: none"> – Afbouw zakelijke kredietportefeuille zonder relatie met kernactiviteiten 	<ul style="list-style-type: none"> – Voortzetten ingezette afbouw
Vereenvoudiging	<ul style="list-style-type: none"> – Rationalisatie productaanbod – Efficiënte organisatie – Vereenvoudiging IT-structuur 	<ul style="list-style-type: none"> – Verdere productrationalisatie op het gebied van kredieten – Verdere synergie realiseren tussen Private Banking, Asset Management en Merchant Banking – Kantoren herinrichten en aanpassen aan de veranderende behoefte van klanten – Verdere digitalisering en automatisering van werkprocessen – Overzichten van effectentransacties online beschikbaar maken – Terugbrengen van het aantal applicaties – Vervangen huidig CRM-systeem en documentmanagementsysteem door één nieuw CRM-systeem – Datawarehouse efficiënter inrichten
Groei	<ul style="list-style-type: none"> – Private Banking – Asset Management – Merchant Banking 	<ul style="list-style-type: none"> – Uitbreiden online en <i>mobile</i> dienstverlening (onder andere vermogensbeheer-app) – Uitrollen van nieuwe producten en diensten binnen vermogensbeheer en beleggingsadvies (waaronder pensioenoplossing) – Lancering van Evi Beleggen in België – Focus op hypotheek voor met name klanten met specifieke inkomens- of vermogenssituatie – Verdere uitrol Vermogensregie-nieuwe-stijl – Gefocust marketing- en sponsoringbeleid om propositie uit te dragen – Focus op veelbelovende, steeds internationalere pijplijn (institutioneel en <i>whole-sale</i> distributie) – Verder verbeteren infrastructuur – Ontwikkelen en optimaliseren van oplossingen voor Private Banking-klanten – Focus op synergie tussen productgroepen (Corporate Finance, Securities, Equity Capital Markets) – Focus op geselecteerde niches (onder meer European Real Estate en Life Sciences & Healthcare) – Meer internationale transacties: Benelux, Europa en de Verenigde Staten

Het profiel van een gespecialiseerde, onafhankelijke wealth manager vereist een sterke balans met hoge kapitaalratio's. De strategische keuzes dragen hieraan bij, met name door verbetering van de winstgevendheid en verkorting van de balans. We streven ernaar om onze doelstellingen in harmonie met alle belanghebbenden te realiseren.

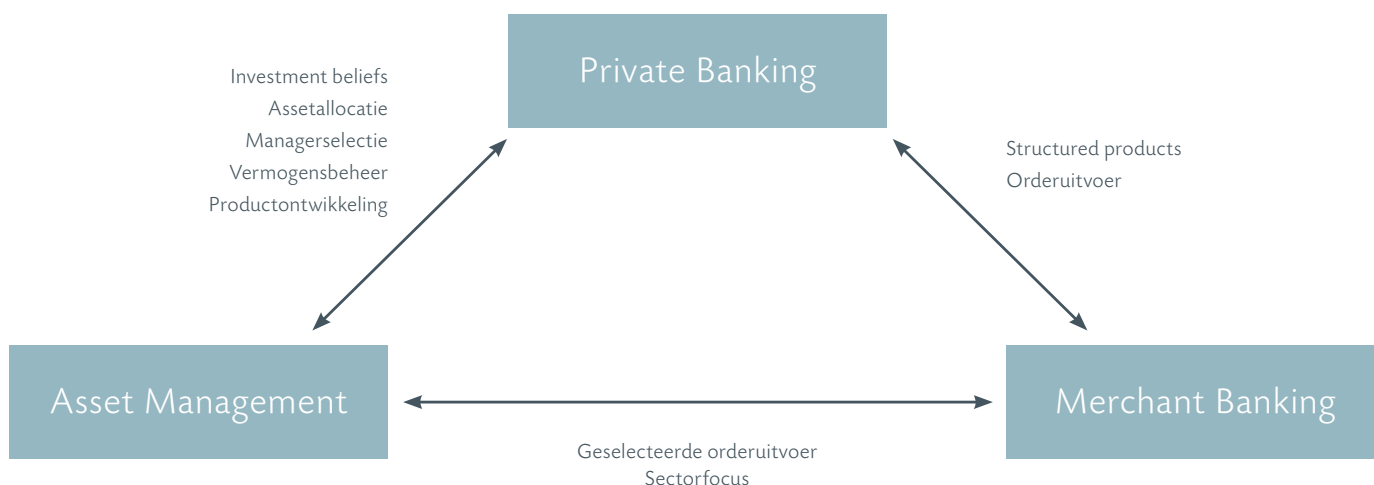
	Doelstellingen	Realisatie 2014	
Klanten	Client engagement Behouden van grote betrokkenheid van klanten	<ul style="list-style-type: none"> – Private Banking*: in 2014 is de loyaliteitscore van Private Banking-klanten licht gedaald naar 61 (2013: 65). Zij waren onder andere kritischer over de ervaren persoonlijke aandacht en de prijs-kwaliteitverhouding van de online dienstverlening. Evi krijgt een 8 als rapportcijfer – Asset Management: drie fondsen (Kempen Euro Credit Fund, Kempen Global High Dividend Fund en Kempen European High Dividend Fund) met Analyst Rating 'Gold' van Morningstar – Merchant Banking – Corporate Finance: duidelijke stijging van het aantal terugkerende klanten – Merchant Banking – Securities: meerdere top 3-posities in Extel survey in de relevante sectoren 	
Medewerkers	Werkgeverschap Behoren tot de meest attractieve werkgevers voor toptalent in de financiële sector	<ul style="list-style-type: none"> – Introductie van vernieuwd, aantrekkelijk arbeidsvoorwaardenpakket – Grotere investeringen in medewerkers: opleidingsinvesteringen gestegen naar € 4,1 miljoen – Vernieuwde aanpak performance management geïntroduceerd – Identificatie van high performers met bijbehorend opleidings- en coachingstraject – Ruim 5.900 ontvangen sollicitaties 	
Financieel		Doelstelling 2017	Realisatie 2014
	Common Equity Tier I-ratio	> 15%	14,6%
	Rendement op gemiddeld Common Equity Tier I-vermogen	10-12%	4,0%
	Efficiencyratio	60-65%	69,8%**

* Methodiek van klanttevredenheidsonderzoek is gewijzigd in 2014. Hierdoor is vergelijking met een benchmark niet mogelijk.

** Exclusief eenmalige baten en lasten.

Synergie kernactiviteiten

De kernactiviteiten werken op vele manieren samen en profiteren van de sterke basis van de groep.



Sterke balans. Goede rating. 403-verklaring. Eigen boek.
Inkomstendiversificatie. Samenwerking IT/OPS. Uitwisseling van talent.

Kerngegevens

Bancaire kernactiviteiten	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking	Asset Management/Merchant Banking	2014	2013
Klanttevredenheid (loyaliteitsindex) ¹	61	65	●	61	65	–	–
Assets under screening (%)	72	66		71	60	73	71
– Private Banking	71	60	●	71	60	–	–
– Asset Management	73	71	●	–	–	73	71
Verantwoord kredietbeleid	actief	actief	●	actief	actief	–	–

Goed werkgeverschap	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking	Asset Management/Merchant Banking	2014	2013
Medewerkers (fte)	1.712	1.808		1.262	1.380	449	428
Vrouwen (%)	39	41		42	44	30	30
Motivatie en betrokkenheid medewerkers	–	–	●	–	–	–	–
Ziekteverzuim (%)	4,0	3,2		4,5	3,4	2,7	2,4
Opleidingsinvesteringen (€ miljoen)	4,1	3,9		3,2	3,0	0,9	0,9

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking	Asset Management/Merchant Banking	2014	2013
Energieverbruik (mln kwh)	9,2	10,5 ²		6,0	7,3 ²	3,2	3,2
Aandeel groene stroom (%)	93	94		90	92	100	100
Aardgasverbruik (m ³)	613.342	659.906 ²		571.888	643.947 ²	41.454	15.959
Waterverbruik (m ³)	19.201	19.985 ²		13.938	14.677 ²	5.263	5.308
Papiergebruik (kg)	114.337	193.452		100.692	179.835	13.645	13.617
Papierrecycling (kg)	143.730	169.316		118.476	141.676	25.254	27.640
Afval (kg)	250.826	199.284		166.959	116.947	83.867	82.337
Leaseauto's A/B/C-label (% van totaal)	91	90 ²		90	88 ²	97	94
Leaseautokilometers (mln)	13,6	13,7		11,8	11,6	1,8	2,1
Leaseauto's benzine (liters)	509.467	532.111		353.670	384.334	155.797	147.778
Leaseauto's diesel (liters)	424.030	408.236		409.257	384.426	14.773	23.810
Leaseauto's gas (liters)	781	–		781	–	–	–
CO ₂ -uitstoot (tonnen)	6.540	6.605 ²	●	4.135	4.429	2.405	2.175

Maatschappelijke betrokkenheid & externe beoordeling	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking	Asset Management/Merchant Banking	2014	2013
Transparantiebenchmark (punten)	183	186	●	–	–	–	–
Sustainalytics (punten)	76	74	●	–	–	–	–
GRI-niveau	GRI4 Comprehensive	B+		–	–	–	–

● KPI volledig behaald ● KPI grotendeels behaald ● KPI stabiel; deels behaald ● KPI voor klein deel behaald ○ KPI in zijn geheel niet behaald

1 Alleen Van Lanschot Nederland. Methodiek van klanttevredenheidsonderzoek is gewijzigd in 2014. Hierdoor is vergelijking met een benchmark niet mogelijk.

2 Herzien cijfer op basis van definitieve data.

* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.

Tijdslijn Verantwoord Ondernemen 2014	
Januari	Van Lanschots Charity Service gaat van start
Februari	
Maart	Van Lanschot en Kempen & Co nemen deel aan Earth Hour (lichten uit) Bank voor de Klas: medewerkers van Van Lanschot en Kempen & Co verzorgen gastlessen over geld op basisscholen
April	Publicatie Financieel Jaarverslag en Maatschappelijk Jaarverslag KPI's voor verantwoord ondernemen geactualiseerd voor de periode 2014-2015
Mei	Algemene Vergadering van Aandeelhouders Van Lanschot
Juni	Afschriften betaalrekeningen omgezet van papier naar digitaal (aanzienlijke papierbesparing) Nieuwe gedragscode gepresenteerd voor medewerkers Van Lanschot
Juli	KCM en Van Lanschot ontvangen opnieuw het Forum Ethibel Certificaat (duurzaamheidscertificaat) Van Lanschot ondertekent CDP (Carbon Disclosure Project) gericht op het meten en reduceren van CO ₂ -uitstoot
Augustus	Kempen & Co tekent het Global Investor Statement on Climate Change 2014
September	Van Lanschot neemt deel aan de Eco Drivers League (wedstrijd zuinig rijden voor leaserijders) Hoge score voor Van Lanschot in overall ranking van Sustainalytics (top 15)
Oktober	Deelname aan de 'Nacht van de Nacht' (verlichting hoofdkantoren in 's-Hertogenbosch en Amsterdam uit) Van Lanschot behaalt hoge score in CDP (Carbon Disclosure Project) Klantenonderzoek (Kroonadviesraad) naar de wensen ten aanzien van impact investing Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) presenteert 'Toekomstgericht Bankieren' Van Lanschot presenteert nieuw arbeidsvoorwaardenreglement (ter vervanging van de Algemene Bank-CAO) Heropening van kantoor 's-Hertogenbosch en eerste aankondiging van partnership met Ashoka
November	Van Lanschot tekent anti-corruptie statement van UN Global Compact (Call to Action) Opnieuw hoge positie in Transparantiebenchmark (11 ^e) Van Lanschot genomineerd voor 'meest maatschappelijk betrokken onderneming van 's-Hertogenbosch' Kempen & Co: Rondetafelgesprek over palmolie met beleggers, ondernemers en experts Jaarverslagenonderzoek van Hogeschool Leiden: Van Lanschot op derde plaats (Midcap)
December	Interne verwerking van facturen verder gedigitaliseerd (papierbesparing) Introductie van Business Partner Due Diligence Proces (verantwoord inkopen) Breed opgezet stakeholderevent over impact investing
Hele jaar	Inzet van medewerkers voor projecten van onder andere JINC, Bizworld, Bizwiz, Jong Ondernemen en Giving Back.

1. Verantwoord ondernemen

Van Lanschot heeft een beleid geformuleerd voor verantwoord ondernemen. Hieronder wordt dit beleid kort weergegeven. Daarbij wordt tevens ingegaan op de interne organisatie ervan.

Prioriteiten 2014	Acties en resultaten 2014	Nog niet gerealiseerd
Voortzetten stakeholderdialoog, klantbelang centraal en aanhoudende focus op verantwoord beleggen	Vier key performance indicators (KPI's) volledig gerealiseerd en vier ten dele	
Versterken kennis- en vaardigheidsniveau medewerkers, vergroten betrokkenheid	Verantwoord beleggen verder geïntegreerd; marktverkenning naar mogelijkheden impact investing	
Milieu: reductie van CO ₂ -uitstoot	Zakelijke kredieten: screening heeft geen negatieve issues aangetoond	
Maatschappelijke betrokkenheid: Charity Service uitbouwen	Medewerkers: nieuw arbeidsvoorwaardenpakket en opleidingsinvesteringen gestegen	
Hoge positie in externe rankings behouden	Totale CO ₂ -uitstoot gedaald	Daling CO ₂ -uitstoot per fte
	Charity Service goed uit de startblokken	
	Positie in externe rankings verder verbeterd	
	Maatschappelijk Jaarverslag volgens GRI4 Comprehensive en extern geverifieerd	

Raamwerk Verantwoord Ondernemen (VO)

Stakeholders en richtlijnen	Uitgangspunten en organisatie	Aandachtsgebieden	GRI-aspecten*	KPI's	Realisatie 2014
Stakeholders <ul style="list-style-type: none"> Klanten Aandeelhouders Medewerkers Overheid/Toezichhouders Maatschappelijke organisaties Concurrenten 	Uitgangspunten <ul style="list-style-type: none"> Integer bankieren met respect voor de wereld om ons heen, inclusief volgende generaties Actieve dialoog met belanghebbenden; hun belangen meewegen in wat we doen Transparantie over doelen en handelen 	1. Bancaire kernactiviteiten <ul style="list-style-type: none"> VO-Klantacceptatiebeleid VO-Beleggingsbeleid VO-Kredietbeleid 	1, 3 t/m 9	<ul style="list-style-type: none"> Hogere klantloyaliteitsscore t.o.v. voorgaand jaar KPI 1 Groei assets under screening (als % van AuM) KPI 2 – Private Banking KPI 3 – Asset Management KPI 3 Zakelijke kredieten: meer transparantie over resultaten engagement KPI 4 	<ul style="list-style-type: none"> ● ● ● ●
		2. Goed werkgeverschap <ul style="list-style-type: none"> Opleiding en training Talentontwikkeling Inzetbaarheid Diversiteit 	1 t/m 6	<ul style="list-style-type: none"> Betrokkenheid medewerkers vergroten KPI 5 	<ul style="list-style-type: none"> ●
		3. Milieuzorg en inkoop <ul style="list-style-type: none"> Terugbrengen CO₂-uitstoot Inkoopbeleid 	1, 3, 6	<ul style="list-style-type: none"> Voor de periode 2011-2020: een CO₂-reductie per fte van gemiddeld 2% per jaar KPI 6 	<ul style="list-style-type: none"> ●
		4. Maatschappelijke betrokkenheid en externe beoordeling <ul style="list-style-type: none"> Sponsoring en donaties Stakeholderdialoog Transparantie 	2, 7, 8, 9	<ul style="list-style-type: none"> Transparantiebenchmark: top-20 positie behouden KPI 7 Sustainalytics: top-10 positie behouden KPI 8 	<ul style="list-style-type: none"> ● ●
Externe richtlijnen <ul style="list-style-type: none"> UN Global Compact (GC) Principles for Responsible Investment (PRI) International Labour Organization Conventions (ILO) Corporate Governance Code Code Banken Global Reporting Initiative (GRI) OESO Richtlijnen CDP (voorheen Carbon Disclosure Project) Universele Verklaring van de Rechten van de Mens Wolfsberg Anti-Money Laundering Principles 	Organisatie <ul style="list-style-type: none"> Raad van Bestuur Raad van Commissarissen Ethisch Council ESG Council en Engagement Working Group Beleidsrisicocommissie Kredieten Green Team Van Lanschot Sustainability Team Kempen & Co Afdeling Verantwoord Ondernemen 				

● KPI volledig behaald ● KPI grotendeels behaald ● KPI stabiel; deels behaald ● KPI voor klein deel behaald ○ KPI in zijn geheel niet behaald

* Zie voor toelichting pagina 11 en 12 en appendix 5.

1.1 Beleid

Verantwoord ondernemen betekent voor Van Lanschot vooral: integer ondernemen met respect voor de wereld om ons heen en ook voor volgende generaties. De actieve dialoog met belanghebbenden (stakeholders) staat centraal in ons verantwoordondernemenbeleid.

Stakeholderdialoog

De dialoog met onze stakeholders is opgenomen in onze kernwaarden ('betrokken') en tevens in de door de leden van de Raad van Bestuur afgelegde Bankiersbelofte. Ook maakt de stakeholderdialoog expliciet onderdeel uit van onze strategie: 'wij streven ernaar om onze doelstellingen in harmonie met alle belanghebbenden te realiseren'.

Toekomstgericht bankieren

Na een consultatieperiode onder een grote groep stakeholders, presenteerde De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) op 14 oktober 2014 het programma 'Toekomstgericht bankieren'. Hiermee geven de bij de NVB aangesloten banken aan hoe zij in de toekomst dienstbaar en duurzaam willen bankieren. Ook Van Lanschot zal de uit dit programma voortvloeiende maatregelen implementeren.

'Toekomstgericht Bankieren' bestaat uit drie onderdelen.

- Een Maatschappelijk Statuut, waarin de rol van banken in de samenleving en de gedeelde waarden van de sector worden beschreven.
- Een nieuwe Code Banken, die goed bestuur binnen iedere bank borgt en waarin principes voor integere en beheerste bedrijfsvoering en principes voor goed risicobeleid zijn vastgelegd.
- Gedragsregels voor individuele medewerkers: waar staan zij voor en waarop zijn zij aanspreekbaar? De gedragsregels vloeien voort uit de Bankiersbelofte en worden gekoppeld aan het tuchtrecht.

Bankiersbelofte

De Raad van Bestuur van Van Lanschot en de Directie van Kempen & Co hebben in 2014 de Bankiersbelofte afgelegd. De tekst van de Bankiersbelofte luidt als volgt:

'Ik beloof binnen de grenzen van mijn functie die ik op enig moment in de bancaire sector vervul dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen; dat ik een zorgvuldige afweging maak tussen de belangen van alle partijen die bij de onderneming zijn betrokken, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert; dat ik in die afweging het belang van de klant centraal zal zetten; dat ik mij zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij van toepassing zijn; dat ik geheim zal houden wat mij is toevertrouwd; dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis; dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen en mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving ken; dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.'

Streven is om alle medewerkers van Van Lanschot de belofte in het eerste kwartaal van 2015 te laten afleggen.

Stakeholders

Van Lanschot onderscheidt zes verschillende groepen stakeholders: klanten, aandeelhouders, medewerkers, maatschappelijke organisaties, overheden/toezichthouders en concurrenten. Met al deze groepen zijn wij in gesprek. Het doel is om in kaart te brengen welke onderwerpen voor hen belangrijk zijn én welke onderwerpen zij van belang achten voor het succes van Van Lanschot (financieel, maar ook op het gebied van milieu-, sociale en maatschappelijke onderwerpen). Wij streven ernaar om deze zogenaamde materiële onderwerpen zowel in ons beleid, uitvoering en rapportages de meeste aandacht te geven.

De onderwerpen die in 2013 als meest materieel waren vastgelegd in een materialiteitsmatrix – met name die rondom 'goed bestuur' en 'eerlijk zaken doen' – bleven ook in 2014 onze gesprekken met stakeholders domineren. Daarom hebben we bij het vaststellen van de 'materiële aspecten' (een verplicht onderdeel onder de nieuwe rapportagestandaard GRI4) sterk geleund op de materialiteitsmatrix 2013. De tabel op de volgende pagina toont de negen materiële aspecten (in lijn met GRI4) die in dit verslag over 2014 de meeste aandacht krijgen. Zie voor een verdere uitleg over GRI4 en materialiteit ook appendix 5 (verslaggevingsprincipes) en de GRI-tabel op de website (corporate.vanlanschot.nl/vo-rapportages-en-externe-beoordeling/).

Materiële aspecten op basis van GRI4	Toelichting
1. Economische resultaten	Gehele FJV en GRI-tabel
2. Indirecte economische resultaten	MJV hoofdstuk 5 en GRI-tabel
3. Compliance	FJV, MJV hoofdstuk 2 en GRI-tabel
4. Labeling van producten en diensten	MJV hoofdstuk 2 en GRI-tabel
5. Privacy	GRI-tabel
6. Training en educatie	MJV hoofdstuk 3 en GRI-tabel
7. Productportefeuille	MJV hoofdstuk 2 en GRI-tabel
8. Audit	FJV en GRI-tabel
9. Actief aandeelhouderschap	MJV hoofdstuk 2 en GRI-tabel

FJV: Financieel Jaarverslag; MJV: Maatschappelijk Jaarverslag

Vier aandachtsgebieden en acht KPI's

Beleidsmatig hebben we verantwoord ondernemen opgesplitst in vier aandachtsgebieden: bancaire kernactiviteiten, goed werkgeverschap, milieuzorg & inkoop en maatschappelijke betrokkenheid en externe beoordeling. In lijn met deze vier beleidsterreinen heeft de Raad van Bestuur acht KPI's voor verantwoord ondernemen vastgesteld. Deze KPI's – waarover jaarlijks wordt gerapporteerd via het Maatschappelijk Jaarverslag – worden elke twee jaar geactualiseerd. Van de huidige KPI's, vastgesteld in april 2014 en geldend tot eind 2015, werden er gedurende het verslagjaar vier volledig behaald en vier ten dele.

Internationale richtlijnen, principes, initiatieven, lidmaatschappen en sponsor-/partnerships

In het raamwerk op pagina 10 is aangegeven welke externe richtlijnen, codes en principes Van Lanschot heeft ondertekend. In aanvulling daarop toont bijgaande tabel onze belangrijkste lidmaatschappen en partnerships. Meer informatie over onze sponsor- en partnerships is te vinden in hoofdstuk 5.

De positie van Van Lanschot in de (financiële) productieketen

Als financiële dienstverlener trekt Van Lanschot middelen aan van haar klanten (onder andere spaargelden en deposito's) en zet deze vervolgens uit in kredieten (onder andere hypotheek en zakelijke kredieten). In deze keten vervult Van Lanschot dus de rol van intermediair. Van Lanschot vervult die rol op verantwoorde wijze.

- Zo nemen wij bij het aantrekken van gelden onze verantwoordelijkheid door te onderzoeken wat de herkomst van deze gelden is. In het klantacceptatiebeleid (inclusief customer due diligence) is dit een vast en belangrijk onderdeel.
- Ook bij het uitzetten van gelden hebben wij een maatschappelijke rol. Zo verstrekken wij geen kredieten aan ondernemingen die bijvoorbeeld betrokken zijn bij controversiële wapens (onder andere clusterbommen) of stelselmatig mensenrechten schenden.
- En voor al onze producten, diensten en adviezen geldt dat deze eenvoudig te begrijpen zijn, dat ze passend zijn (aansluiten bij de behoeften van de klant en zijn risicoprofiel) en een transparante prijsopbouw kennen. Hiervoor hebben we onder andere een uitgebreid Product Approval proces ingericht (zie paragraaf 2.1).

Een andere ketengerelateerde rol is die van inkoper van (productie)middelen, zoals papier, energie, auto's en IT-apparatuur. Hier toetst Van Lanschot potentiële en bestaande leveranciers op duurzaamheid. Ook de toeleveringsketen van deze leveranciers wordt hierbij in ogenschouw genomen. Leveranciers met goede prestaties genieten de voorkeur.

Voor een schematisch overzicht van ons waardecreatieproces, in lijn met het raamwerk van de International Integrated Reporting Council (IIRC), zie: corporate.vanlanschot.nl/vo-beleid.

Van Lanschot is lid van	Van Lanschot is partner/sponsor van
<ul style="list-style-type: none"> – Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) – Dutch Fund and Asset Management Association (DUFAS) – MVO Nederland – Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) – Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) 	<ul style="list-style-type: none"> – Van Gogh Museum (vanaf 2015) – PAN Amsterdam – Springpaardenfonds Nederland – Academie voor Bedrijfsoverdracht – Ashoka Nederland – Theo Kraan Award – JINC – Jong Ondernemen (Bizworld/Bizwiz) – Bank voor de Klas (Week van het Geld, NVB) – Giving Back – Nereus – Nederlandse Golf Federatie en Golf Team Holland (in 2014 beëindigd) – Stichting Zingeving Zuidas
Van Lanschot participeert in	
<ul style="list-style-type: none"> – E-RISC Project van het UN Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) 	

1.2 Organisatie

Verantwoord ondernemen is op het hoogste niveau verankerd bij de Raad van Bestuur. Daarnaast zijn betrokken: de Raad van Commissarissen, het Ethisch Council, het Environmental Social Governance (ESG) Council, de Engagement Working Group (EWG), de Beleidsrisicocommissie Kredieten en de afdeling Verantwoord Ondernemen. Zie voor meer informatie hierover appendix 1.



Een goede taakverdeling en samenwerking tussen genoemde interne besluitvormingscomités en afdelingen is noodzakelijk om de kansen die verantwoord ondernemen biedt te realiseren en tegelijkertijd de eventuele risico's te minimaliseren. Zie ook het tekstkader hieronder.

Verantwoord ondernemen biedt kansen...

Van Lanschot ziet in verantwoord ondernemen vooral kansen en mogelijkheden. Zo is verantwoord ondernemen een kans om stakeholders te tonen dat zij met een integere bank te maken hebben die tevens oog heeft voor volgende generaties. Daarnaast biedt verantwoord ondernemen een kans om te werken aan de verbetering van de betrokkenheid van medewerkers, bijvoorbeeld door medewerkers de gelegenheid te bieden vrijwilligerswerk te doen. Tot slot kan verantwoord ondernemen direct bijdragen aan het financieel rendement, met name via kostenreducties (zuinigere auto's, minder papier) of de verhoging van inkomsten (nieuwe innovatieve producten).

...en beperkte bedreigingen

De met verantwoord ondernemen samenhangende bedreigingen zijn in de ogen van Van Lanschot beperkt. Dit komt in de eerste plaats door het businessmodel van Van Lanschot. De bank is vooral actief in Nederland, België en Zwitserland, waar strenge milieu- en sociale wetten gelden. Dit vermindert de kans dat de bank via haar kredietuitzettingen betrokken raakt bij bijvoorbeeld ernstige milieuovertredingen of schendingen van arbeidsrechten. Daarnaast geldt dat Van Lanschot zich vooral richt op vermogende particulieren, ondernemers en familiebedrijven, business professionals & executives, healthcare professionals en verenigingen en stichtingen. Van Lanschot kent een verantwoord kredietbeleid (zie hoofdstuk 2) maar is in gevoelige sectoren als olie en gas, mijnbouw, chemie of landbouw/visserij nauwelijks actief.

Voor de adviesactiviteiten van Merchant Banking (in de sectoren Life Sciences & Healthcare, Resource Efficiency & Cleantech en European Real Estate) gelden dezelfde bepalingen als in het verantwoord kredietbeleid.

Behalve via kredietverlening en advisering zou Van Lanschot ook via haar beleggingen betrokken kunnen raken bij voor verantwoord ondernemen relevante issues. Hiervoor hebben we echter een verantwoord beleggingsbeleid geformuleerd (zie paragraaf 2.3) dat het bovengenoemde risico mitigeert. Een – in de ogen van belanghebbenden – te geringe transparantie over verantwoord ondernemen zou een derde mogelijke bedreiging voor de reputatie van Van Lanschot kunnen vormen. Het betreft dan vooral belanghebbenden die op dit terrein meer van ons verwachten. Van Lanschot is voortdurend met deze partijen in gesprek, in de eerste plaats om te luisteren, maar ook om uit te leggen waarom bepaalde gegevens niet openbaar gemaakt kunnen of mogen worden (bijvoorbeeld vanuit privacyoverwegingen).

Een vierde mogelijke bedreiging van verantwoord ondernemen zou kunnen ontstaan indien vastgesteld en gecommuniceerd beleid – bijvoorbeeld ten aanzien van beleggingen en kredietverlening – niet of niet juist wordt geïmplementeerd. Van Lanschot is zich van dit risico bewust en heeft het verantwoordondernemenbeleid op deze terreinen daarom ingebed in bestaande processen. Hierbij vervullen verschillende interne afdelingen een belangrijke controlerol (Risk Management, Compliance en Group Audit).

2. Bancaire kernactiviteiten

Het hart van onze bank bestaat uit onze klanten en de diensten die we aan hen verlenen. Wij streven ernaar het klantbelang centraal te stellen, maar wel zo dat we de belangen van andere stakeholders niet schaden. Dit streven is vertaald naar ons klantacceptatiebeleid, ons verantwoord beleggingsbeleid en ons verantwoord kredietbeleid.

Bancaire kernactiviteiten	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking 2014	2013	Asset Management/Merchant Banking 2014	2013
Klanttevredenheid (loyaliteitsindex) ¹	61	65		61	65	–	–
Assets under screening (%)	72	66		71	60	73	71
– Private Banking	71	60		71	60	–	–
– Asset Management	73	71		–	–	73	71
Verantwoord kredietbeleid	actief	actief		actief	actief	–	–

KPI volledig behaald KPI grotendeels behaald KPI stabiel; deels behaald KPI voor klein deel behaald KPI in zijn geheel niet behaald

¹ Alleen Van Lanschot Nederland. Methodiek van klanttevredenheidsonderzoek is gewijzigd in 2014. Hierdoor is vergelijking met een benchmark niet mogelijk.

* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.

2.1 Klantbelang centraal

In lijn met het in oktober 2014 door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) gepresenteerde Maatschappelijk Statuut streeft Van Lanschot ernaar transparante producten en diensten aan te bieden. Een recent voorbeeld is de in 2014 geïntroduceerde Spaar & DepositoRekening met keuzevrijheid voor de klant, die in de plaats komt van een breed scala aan producten. Daarnaast maakten we in 2014 een start met het terugbrengen van de complexiteit van hypotheekproducten en betalingsproducten. Dit sluit aan bij de gedachte dat de oplossing voor de klant centraal staat en niet de producten.

Van Lanschot streeft ernaar uitsluitend financiële producten en diensten aan te bieden waar haar klanten behoefte aan hebben. Deze producten dienen daarnaast begrijpelijk (niet onnodig ingewikkeld), kostenefficiënt en onder alle marktomstandigheden verantwoord (veilig) te zijn.

‘Bereikbaarheid en continuïteit worden voor klanten steeds belangrijker. Met de teambenadering van Personal Banking/ Evi spelen we hier op in, zonder in te boeten op kwaliteit en klantbeleving. We combineren online met persoonlijk contact op de momenten dat de klant dat wenst.’

Guido van Aubel, directeur Personal Banking

Om te waarborgen dat het klantbelang, de risico's en het rendement in evenwicht zijn, heeft Van Lanschot naast het New Product Approval (NPA)-proces, voor de introductie van nieuwe producten en diensten, ook een periodieke evaluatie voor bestaande producten: het Product Review (PR)-proces. Indien uit het PR-proces blijkt dat een product niet meer voldoet aan bovenstaande criteria, wordt het product beëindigd.

Sinds Van Lanschot bovenstaande processen in 2012 opnieuw heeft ingericht, zijn tal van vertegenwoordigers uit alle geledingen van de bank bij het productgoedkeuringsproces betrokken. De uiteindelijke besluitvorming vindt plaats in de Productboard, waarin ook leden van de Raad van Bestuur zijn vertegenwoordigd.

Wettelijke eisen

Sinds 1 januari 2013 bestaan er wettelijke eisen ten aanzien van de ontwikkeling van financiële producten, namelijk artikel 32 van het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen. Daarnaast is in de Code Banken opgenomen dat elke bank een productgoedkeuringsproces dient te hebben. Uit de Code Banken volgt tevens dat er jaarlijks een audit wordt uitgevoerd naar de effectiviteit van het NPA- en het PR-proces. Die effectiviteit bestaat uit een zorgvuldige afweging van de risico's en een zorgvuldige toetsing van andere productaspecten, waaronder de zorgplicht richting klanten.

Klanttevredenheid

In 2014 is net als in eerdere jaren een klanttevredenheids-onderzoek gehouden (KPI 1). Het onderzoek richtte zich vooral op de loyaliteit en tevredenheid van klanten en daarnaast op het imago van Van Lanschot. Er is binnen de onderzoeksopzet onderscheid gemaakt tussen Private Banking- en Personal Banking klanten. Omdat een deel van de klanten in 2014 vanwege de introductie van nieuwe servicemodellen is overgegaan van Private Banking naar Personal Banking, zijn de kwantitatieve resultaten over 2014 niet goed meer te vergelijken met de resultaten uit eerdere jaren. Toch willen we graag enig beeld schetsen:

- In 2014 is de loyaliteitscore van Private Banking-klanten licht gedaald naar 61 (2013: 65). Zij waren kritischer over de ervaren persoonlijke aandacht en de prijs-kwaliteit van de online dienstverlening.
- De klanttevredenheid bij Personal Banking (voorheen P@Banking) steeg daarentegen ten opzichte van voorgaande jaren.
- De online beleggingscoach Evi werd afgelopen jaar voor het eerst meegenomen in het onderzoek. Op de loyaliteitsindex scoort Evi een gemiddelde van 74.

Uit het onderzoek blijkt vooral dat klanttevredenheid, en daaruit voortvloeiend klantloyaliteit, met name worden bepaald door tevredenheid over persoonlijke aandacht. Voorbeelden hiervan zijn stabiliteit, een goede opvang bij een wisseling van banker, betrokkenheid van de kantoordirecteur en klantgerichtheid. Komende tijd zullen vooral deze aspecten extra aandacht krijgen.

2.2 Klantacceptatiebeleid

Van Lanschot kent een uitgebreid customer-due-diligence (CDD)-beleid. Dit beleid waarborgt dat informatie over de klant, bijvoorbeeld over de herkomst van het vermogen, wordt beoordeeld en goed is vastgelegd. Bovendien voorkomt het dat we diensten verlenen aan klanten die betrokken zijn bij financieel-economische criminaliteit zoals witwassen of financiering van terrorisme. Een deel van het verantwoordondernemenbeleid is eveneens geborgd binnen het CDD-beleid. Nieuwe zakelijke kredietnemers worden bijvoorbeeld via het CDD-beleid ‘aan de voordeur’ getoetst op de criteria van het verantwoord kredietbeleid (zie voor meer informatie paragraaf 2.4).

2.3 Verantwoord beleggingsbeleid

Steeds meer particuliere klanten, verenigingen, stichtingen, kerkelijke instellingen en institutionele beleggers willen verantwoord beleggen. Ook maatschappelijke instellingen vragen banken hun beleggingsproces verder te verduurzamen. Een duurzaam of verantwoord beleggingsproces weegt naast financiële data ook niet-financiële data mee.

Van Lanschot heeft haar beleggingsproces daarop ingericht. Samen met Kempen Capital Management (KCM) integreren we deze niet-financiële data in ons beleggingsproces en kiezen we nadrukkelijk voor een engagementstrategie, aangevuld met uitsluiting van bedrijven en beleggingsfondsen waar engagement niet effectief blijkt te zijn.

Hierbij maken we gebruik van een onafhankelijke dataprovider die bedrijven en beleggingsfondsen screent. De dataprovider heeft daartoe de brede en algemene bepalingen van UN Global Compact vertaald naar meer specifieke en goed te hanteren screenings-criteria. Deze zijn gebaseerd op algemene en internationaal aanvaarde minimumstandaarden, veelal internationale verdragen en conventies. Twee voorbeelden ter illustratie:

- Voor het thema arbeidsrechten wordt onder andere gescreend op de bepalingen in de ILO-conventies, bijvoorbeeld op de bepaling die betrekking heeft op het verbod op kinderarbeid en gedwongen arbeid.
- Betrokkenheid bij controversiële wapens wordt onder andere getoetst door middel van wapenverdragen, zoals de internationale conventie over clustermunition, en de Wft bepalingen (opgesteld door de Autoriteit Financiële Markten, AFM) betreffende het verbod op beleggingen in clustermunitionproducenten.

Klachtenmanagement

Wij streven ernaar onze klanten een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en persoonlijke aandacht te bieden. Onze klanten verwachten dat ook en stellen hoge eisen aan onze dienstverlening. In die gevallen dat wij niet aan de verwachtingen van klanten voldoen, nodigen wij hen uit dat kenbaar te maken bij hun banker of de afdeling Klachtenmanagement. Wij willen de drempel voor het indienen van klachten laag houden en streven ernaar alle signalen van onvrede op te vangen. Naast de klachten die klanten mondeling of schriftelijk direct aan ons richten, houden we ook de sociale media in de gaten. Bij de behandeling van klachten is het ons doel de relatie met klagende klanten te herstellen. Net als onze klanten streven wij naar een langdurige en wederzijds waardevolle relatie. Een belangrijk uitgangspunt is daarbij dat wij gelijke gevallen ook gelijk behandelen. De leden van de Raad van Bestuur en het senior management spelen een actieve rol bij de behandeling van klachten. Zij zijn makkelijk benaderbaar voor klanten en hechten er waarde aan om ook persoonlijk te reageren op de aan hen gerichte klachten. Op basis van klachten analyseert de afdeling Klachtenmanagement trends en ontwikkelingen en rapporteert deze aan de Raad van Bestuur en het senior management. Klachten zijn voor ons waardevolle signalen voor de verbetering van onze dienstverlening. Wij streven ernaar zo veel mogelijk te leren van klachten. Sinds 2013 zijn we gestart met een opleidingsprogramma waarin we medewerkers aan de hand van klachten laten zien hoe deze kunnen worden voorkomen of snel en naar tevredenheid kunnen worden opgelost. Dit opleidingsprogramma heeft een structureel karakter en zal elk jaar worden georganiseerd.

De bijna zestig internationale verdragen en conventies (corporate.vanlanschot.nl/vo-bancaire-kernactiviteiten onder 'convention library') hebben betrekking op de volgende duurzaamheidsthema's: mensenrechten, arbeidsrechten (inclusief kinderarbeid), milieu, anticorruptie en omkoping, wapens, porno, nucleaire energie, dierenwelzijn (inclusief bont) en tabak.

Ieder kwartaal screenen wij:

- alle aandelen- en onroerendgoedhuisfondsen (samengesteld en beheerd door KCM);
- alle actief beheerde aandelen- en onroerendgoedbeleggingsfondsen, dus ook die van derden, die zijn opgenomen in vermogensbeheerportefeuilles;
- alle (actieve) aandelen- en onroerendgoedbeleggingsfondsen, dus ook die van derden, waarover Van Lanschot adviseert;
- alle individuele Amerikaanse en Europese aandelen op de Advieslijst;
- alle staatsemittenten;
- het Kempen Euro Credit Fund (bedrijfsobligaties) en externe creditfondsen;
- alle passieve aandelenbeleggingen (gebaseerd op een index);
- de 'matchingsportefeuille' van KCM (bestaande uit Europese staatsobligaties en swaps).

De externe dataprovider informeert de Engagement Working Group (EWG) over de resultaten van de periodieke screening. De EWG, bestaande uit specialisten van KCM en Van Lanschot, beoordeelt vervolgens alle bevindingen van de dataprovider op materialiteit en informeert daarna het ESG Council over de screeningsresultaten. Mocht het ESG Council besluiten tot een engagementtraject (zie kader) dan monitort de EWG ook de voortgang van dat traject.

Het ESG Council is eindverantwoordelijk voor het gevoerde verantwoordbeleggenbeleid (ook wel ESG-beleid genoemd). Op basis van de screeningsresultaten die zij vanuit de EWG krijgt aangereikt selecteert het ESG Council:

- Observatiecases: ondernemingen of beleggingsfondsen die (mogelijk) betrokken zijn bij schendingen van ESG-criteria. Deze schendingen zijn onvoldoende materieel om een engagementtraject te starten. De case wordt wel gedeeld met de portefeuillemanagers en de externe dataprovider blijft in gesprek met de onderneming.
- Engagementcases: ondernemingen of beleggingsfondsen die in materiële zin betrokken zijn bij schendingen van ESG-criteria. Met deze ondernemingen gaan Van Lanschot en KCM in dialoog (engagementtraject).

Voorbeelden van engagementresultaten in 2014

Controversiële damprojecten – Turkiye Garanti Bankasi (TGB)

TGB is één van de drie commerciële banken die de Ilisu-dam in Turkije financieren. Door de dam wordt de biodiversiteit in de Tigrisvallei bedreigd, loopt de tienduizend jaar oude stad Hasankeyf onder water en moeten ongeveer zestigduizend Koerdische inwoners hun dorpen verlaten. Zowel Syrië als Irak zijn afhankelijk van de watertoelevering via de Tigris en zijn om die reden tegen de aanleg van de dam. In 2008 hebben onafhankelijke deskundigen vastgesteld dat het project niet voldoet aan de financieringsrichtlijnen van de Wereldbank. Daarop heeft de Wereldbank geweigerd het project te financieren. Het Europees Parlement heeft in 2010 een resolutie aangenomen om het project tijdelijk een halt toe te roepen totdat er meer duidelijkheid over de effecten zou zijn. Dit is genegeerd. Intussen zijn wel diverse bouwbedrijven, commerciële banken en kapitaalverschaffers uit het project gestapt. In 2013 heeft ook de hoogste bestuursrechtbank van Turkije zich uitgesproken over de zaak, en is een onmiddellijke bouwstop gelast. Toch gaat de bouw van de dam nog steeds door en stelt de Turkse overheid dat de uitspraak van de rechter voor haar niet bindend is.

Sinds 2011 zijn Van Lanschot en KCM via hun externe dataprovider in gesprek met TGB. De onderneming heeft gesteld het project niet te willen verlaten, omdat het schriftelijke garanties heeft gekregen van de Turkse projectleider dat het project geen bedreiging vormt voor het milieu en de lokale bevolking. Verder heeft TGB inmiddels UN Global Compact ondertekend en haar ESG-beleid verder aangescherpt. Ook is er binnen TGB een

duurzaamheidsteam opgezet en heeft men *environmental impact assessments* ingevoerd. Daarnaast promoot TGB de implementatie van de Equator Principles en stimuleert zij andere banken om gezamenlijk deze duurzaamheidsprincipes voor projectfinanciering te onderschrijven. Vanwege de positieve bewegingen aan de zijde van TGB blijven Van Lanschot en KCM het engagementtraject met TGB ook de komende tijd voortzetten. Wij zijn ervan overtuigd dat het uitsluiten van TGB minder positieve resultaten zou hebben opgeleverd.

Omstreden palmolieplantages – Astra International

Het Indonesische Astra International is een industrieel concern, actief in verschillende sectoren waaronder de landbouwindustrie. Het bedrijf is in verband gebracht met de productie van niet-duurzame palmolie via dochteronderneming Astra Agro Lestari (AAL). Jaarlijks zouden de plantages van AAL verantwoordelijk zijn voor het kappen van 21.000 hectare bos en daarmee de natuurlijke leefomgeving van de Sumatraanse orang-oetan aantasten, die met uitsterven wordt bedreigd. Sinds 2009 zijn Van Lanschot en KCM via hun externe dataprovider in gesprek gegaan met Astra International en AAL. In oktober 2010 heeft de onderneming haar meest controversiële plantages verkocht. Daarnaast heeft het bedrijf stappen genomen om de productie van niet-duurzame palmolie te verminderen en publiceert zij hierover via een eigen duurzaamheidsrapport. KCM en Van Lanschot hebben daarom besloten om de engagementcase in 2014 te sluiten. We blijven de onderneming echter monitoren op mogelijke toekomstige schendingen.

Als tot engagement wordt besloten, probeert Van Lanschot – via KCM en veelal samen met andere beleggers en een externe engagement-manager – door een actieve dialoog met de onderneming of fondsmanager verbeteringen te bewerkstelligen. Wil de onderneming of fondsmanager hier niet aan meewerken, dan kan de belegging worden afgestoten en komt de onderneming of het fonds op de uitsluitingslijst. Ondernemingen die betrokken zijn bij de productie van controversiële wapens worden direct uitgesloten. Meer informatie over het verantwoord beleggingsbeleid van Van Lanschot en KCM is te vinden op de website van Van Lanschot (corporate.vanlanschot.nl/vo-bancaire-kernactiviteiten).

Vanuit haar fiduciaire verantwoordelijkheid stemt KCM ook op aandeelhoudersvergaderingen. Zij doet dit zowel voor haar eigen (Kempen-)fondsen als – op verzoek van klanten – ook voor (discretionaire) mandaten. In een aantal gevallen betreffen deze stemmingen ook ESG-gerelateerde issues. Op de website van Kempen & Co (www.kempen.nl/proxyvoting) staat hoe dit stembeleid (proxy-votingbeleid) is vormgegeven en hoe Kempen & Co in 2014 heeft gestemd.

Belangrijkste ontwikkelingen in 2014

In 2014 is het eerder geformuleerde verantwoord beleggingsbeleid voortgezet. De lijst met internationale conventies en verdragen waarop wordt gescreend is niet veranderd.

Verdere ESG-integratie

In het tweede kwartaal van 2014 hebben Van Lanschot en KCM een interne strategiesessie over verantwoord beleggen georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst is stilgestaan bij het huidige ESG-beleid en hebben we plannen en ambities besproken voor de komende jaren. De belangrijkste ambitie is de beweging die we willen maken van een ESG *overlay* naar volledige ESG-integratie. Dit betekent dat verantwoord beleggen steeds verder wordt geïntegreerd in de beleggingsprocessen van KCM en in de selectie van externe fondsmanagers.

'We willen niet dat onze afdeling Verantwoord Beleggen ergens in een bijgebouw kantoor houdt. We willen ESG-factoren verankeren in al onze producten en diensten. Als wij beleggen, moet dat altijd verantwoord zijn: een andere optie is er niet. Wij nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus; bovendien kunnen de huidige ESG-factoren de issues van morgen zijn. Daarom moeten ze ook onderdeel uitmaken van elke risk assessment binnen onze onderneming.'

Paul Gerla, Directie van Kempen & Co en directievoorzitter van Kempen Capital Management

Staatsobligaties

Een voorbeeld van ESG-integratie was afgelopen jaar al te zien bij staatsobligaties. De screeningsmethode voor staatsobligaties is in 2014 gewijzigd en sluit nu beter aan bij de engagementaanpak die ook voor aandelen wordt gehanteerd. Onder het nieuwe beleid wordt specifieke ESG-informatie opgenomen in het bestaande landenwaarderingsproces. Het staatsobligatieteam van KCM heeft daartoe de ESG-landenscores van onze dataprovider gedurende het jaar geïntegreerd in het beleggingsproces.

Naast het meewegen van de ESG-scores is er ook meer aandacht voor engagement. Op basis van de ESG-informatie over landen spreekt KCM fondsmanagers en benchmarkproviders aan als zij landen met lage ESG-scores hebben opgenomen in hun fondsen of benchmark. Ook creditrating agencies worden over deze laag scorende ESG-landen geïnformeerd; hen wordt geadviseerd om ESG-informatie mee te wegen in hun ratings.

Tevens is KCM in 2014 toegetreden tot het project E-RISC. E-RISC staat voor Environmental Risk Integration in Sovereign Credit Analysis. In samenwerking met de UNEP FI¹ en een groep beleggers, creditrating agencies en universiteiten werkt KCM mee aan het ontwikkelen van een model om milieu-indicatoren – zoals de omgang met natuurlijke hulpbronnen – mee te laten wegen bij het vaststellen van de kredietwaardigheid van een land.

Veel aandacht voor lange termijn en betrokken aandeelhouderschap

De beleggingsfilosofie van KCM kenmerkt zich door een langetermijnfocus en betrokken aandeelhouderschap. Tijdens diverse bijeenkomsten besteedde KCM in 2014 aandacht aan deze twee onderwerpen.

- Zo trad KCM in 2014 toe tot een Principles for Responsible Investment (PRI)-werkgroep die onderzoekt hoe beleggers kunnen worden gestimuleerd tot het hanteren van een langetermijnbeleggingshorizon. De werkgroep ontwikkelt hiervoor onder andere een modelmandaat. Ook binnen de Nederlandse CIO-Dialoog, een periodiek overleg tussen Chief Investment Officers, bracht KCM het thema langetermijnbeleggen in.
- In het derde kwartaal nodigde KCM een groep CIO's, beleggingsprofessionals en ondernemingen uit voor een debat over betrokken aandeelhouderschap met een langetermijnfocus. De aanleiding hiertoe was een McKinsey-onderzoek in de Harvard Business Review, waaruit bleek dat veel meer ondernemingen een langetermijnvisie zouden willen ontwikkelen, maar dat langetermijninvesteringen vaak uitblijven wegens kortetermijndruk vanuit het bestuur en vanuit beleggers. Tijdens de bijeenkomst lichtte McKinsey de resultaten van haar studie verder toe. Naar aanleiding van deze bijeenkomst wil KCM graag verder onderzoeken hoe zij een positieve bijdrage kan leveren aan langetermijnbeleggingen.
- In februari 2014 organiseerde KCM in samenwerking met Eumedion een seminar over betrokken aandeelhouderschap. Onder voorzitterschap van Rob Bauer van het European Center for Corporate Engagement (ECCE) sprak een grote groep institutionele beleggers en vermogensbeheerders over de vraag wat betrokken aandeelhouderschap concreet betekent voor hun beleggingsportefeuilles en waar de grootste uitdagingen liggen.

Groeiende aandacht voor klimaatverandering en palmolie

Klimaatverandering was ook in 2014 een belangrijk thema. In juli 2014 sloot Van Lanschot zich aan bij CDP (voorheen Carbon Disclosure Project genaamd), een non-profitorganisatie gericht op het verzamelen en harmoniseren van milieudata ten behoeve van (institutionele) beleggers. Later in het jaar beoordeelde CDP het milieu- en klimaatbeleid van Van Lanschot. Uit deze beoordeling werd duidelijk dat Van Lanschot inmiddels behoort tot de groep Benelux-bedrijven die zich bovengemiddeld inspanssen om klimaatverandering tegen te gaan.

Daarnaast ondertekende in september een grote groep institutionele beleggers – waaronder ook Kempen Capital Management – het Global Investor Statement on Climate Change 2014 van de Principles for Responsible Investment (PRI). Hiermee geven wij aan dat de financiële sector een belangrijke rol kan spelen bij het tegengaan van klimaatverandering. In december 2014 heeft het ESG Council vervolgens uitgebreid gesproken over beleggingen in fossiele brandstoffen in relatie tot klimaatverandering. Er is besloten om dit onderwerp in 2015 meer aandacht te geven.

In 2014 is er veel aandacht uitgegaan naar het thema palmolie, onder andere omdat dit thema eind 2013 door klanten van Van Lanschot en KCM benoemd werd als belangrijk engagement-thema. Palmolie is in essentie een natuurlijk product, maar wordt vaak op een niet-duurzame wijze geproduceerd. Met name de grote palmolieplantages in de belangrijkste productielanden Indonesië en Maleisië zijn veelvuldig in opspraak vanwege illegale ontbossing, landroof en schendingen van arbeidsrechten en de rechten van de inheemse bevolking. De natuurvernietiging door deze plantagebedrijven leidt tot een verlies van biodiversiteit en een substantiële toename van de CO₂-uitstoot. Een slechte relatie met traditionele gemeenschappen vergroot daarnaast het risico op langdurige en dure juridische conflicten en op reputatieschade. Daarmee zijn beleggingen in palmoliebedrijven voor Van Lanschot een materieel beleggings- en reputatierisico.

KCM was gedurende 2014 via verschillende kanalen actief in de palmoliesector. Via onze externe dataprovider werd met acht palmolie-ondernemingen gesproken. En via het engagement-platform van PRI sprak KCM – samen met 22 beleggers – een tiental ondernemingen aan op hun verplichting om aan de principes van de RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) te voldoen. Verschillende bedrijven hebben hierna verbeteringen laten zien, bijvoorbeeld ten aanzien van het maken van *environmental and social impact assessments* over bedreigde diersoorten. Ook hebben diverse palmoliebedrijven inmiddels constructieve dialogen gevoerd met lokale gemeenschappen met wie het voorheen moeilijk was in goede sfeer tot afspraken te komen. Daarnaast hebben diverse palmoliebedrijven programma's voor duurzame palmolie gesubsidieerd en bijgedragen aan het vergroten van de transparantie in de sector.

Ook in Nederland zelf waren Van Lanschot en KCM actief. Zo werd er in november 2014, in samenwerking met andere Nederlandse financiële instellingen, een bijeenkomst georganiseerd over palmolie. Er waren ondernemingen aanwezig die betrokken zijn bij de productie, inkoop of verkoop van palmolie, palmolie-experts (zoals het Wereld Natuur Fonds) en beleggers. Gezamenlijk spraken zij over de ontwikkelingen in de sector en over de rol van financiële instellingen in het verder verduurzamen van de palmoliesector.

Selectie van een nieuwe ESG-dataprovider

Toegang tot kwalitatief hoogwaardige ESG-data is noodzakelijk om verantwoord beleggen verder te kunnen integreren in de beleggingsprocessen van KCM. Om er zeker van te zijn dat we met de beste provider werken werd er in 2014 een uitgebreid marktonderzoek uitgevoerd. De te selecteren provider diende in de eerste plaats te beschikken over een database waarmee ESG-screenings mogelijk zijn, zowel van onze eigen als de externe beleggingsportefeuilles.

Overige ontwikkelingen bij Kempen & Co

Verantwoord ondernemen is niet alleen relevant voor het beleggingsproces binnen KCM. Ook andere afdelingen binnen Kempen & Co hebben hiervoor beleid ontwikkeld.

Kempen Securities: ESG-informatie in researchrapporten

In de analyses van Kempen Securities wordt ook ESG-informatie opgenomen afkomstig van de externe dataprovider. Voldoet een onderneming niet aan de gestelde ESG-eisen, dan spreken wij haar daar op aan (engagement) en wordt er in het rapport melding van gemaakt. In 2014 zijn binnen het researchuniversum geen ondernemingen geïdentificeerd die in strijd handelen met internationale normen en verdragen.

Kempen Corporate Finance: ESG-screening van bedrijven

Alle bedrijven die Kempen Corporate Finance bedient, worden gescreend op de criteria van het verantwoord kredietbeleid. In 2014 zijn er vanuit Corporate Finance geen transacties of klanten afgekeurd op basis van ESG-criteria.

Kempen Investments: ESG-screening van participaties

De gehele directe participatieportefeuille van Van Lanschot, die wordt beheerd door Kempen Investments, is eind 2011 gescreend op de criteria van het verantwoord kredietbeleid. Dit leverde destijds geen noemenswaardige incidenten op. Vanaf 2012 worden nieuwe directe participaties vooraf gescreend, als onderdeel van het due diligenceproces.

Daarnaast werden providers beoordeeld op het aantal ondernemingen, landen en sectoren dat zij onderzochten, de kwaliteit van de data en processen, de actualiteit en materialiteit van de data, de toegang tot de data en de presentatie ervan. Uiteindelijk is eind 2014 MSCI ESG gekozen als nieuwe ESG-dataprovider (ter vervanging van GES Investment Services). In 2015 wordt de database van MSCI ESG verder geïmplementeerd en geïntegreerd in de beleggingsprocessen van KCM en in de selectieprocessen ten aanzien van de externe fondsmanagers.

Duurzame beleggingsfondsen

Nadat in 2013 twee nieuwe duurzame beleggingsfondsen waren gecreëerd voor verenigingen, stichtingen en congregaties werden deze in 2014 ook opengesteld voor particuliere beleggers.

Voor beide fondsen – het Kempen Global Sustainable Equity Fund en het Kempen Euro Sustainable Credit Fund – geldt dat zij bedrijven uitsluiten die actief zijn in bijvoorbeeld kernenergie, tabak, bont, wapens en alcohol of betrokken zijn bij dierproeven en genetische modificatie. Daarnaast geldt dat beide fondsen ook de bedrijven uitsluiten waarmee KCM als onderdeel van de verantwoorde (ESG) beleggingsaanpak al een engagementtraject heeft opgestart. In totaal sluiten deze fondsen ongeveer 12% van het beleggingsuniversum uit. In combinatie met het al langer bestaande Kempen (Lux) Sustainable European Smallcap Fund hebben particuliere beleggers nu de mogelijkheid duurzaam te beleggen in drie belangrijke asset classes: Europese small- en midcaps, Europese bedrijfsobligaties en wereldwijde largecaps.

Resultaten in 2014

Het op ESG-criteria gescreende vermogen (gemeten als percentage van de totale assets under management) steeg in 2014 verder, met name omdat afgelopen jaar alle staatsobligaties aan de screening zijn toegevoegd. Onderstaande tabel geeft een beeld van deze zogenaamde assets under screening. Op basis van deze cijfers zijn de eerder vastgestelde KPI 2 en 3 (groei in assets under screening) behaald.

	Asset under management 2014 (AuM, € miljard)	Assets under screening 2014 (als % van AuM)	Asset under management 2013 (AuM, € miljard)	Assets under screening 2013 (als % van AuM)
Private Banking	19,4	71%	18,8 ¹	60%
Asset Management	27,5	73%	24,4	71%
Totaal	46,9	72%	43,2¹	66%

¹ Aangepast cijfer op basis van definitieve data.

Observatie- en engagementcases

KCM had eind 2014 18 ondernemingen op de observatielijst staan (2013: 12). Daarnaast werden er in 2014 met 30 bedrijven intensieve engagementgesprekken gevoerd. Deze 30 bedrijven waren verspreid over 13 fondsmanagers (2013: 29 bedrijven, over 15 fondsmanagers). In de loop van 2014 werden vijf engagement-cases afgerond.

Uitsluitingscases

In 2014 heeft KCM één nieuw bedrijf uitgesloten: Motovilikha Plants JSC. De reden voor uitsluiting is de betrokkenheid bij de productie van clustermunition. Motovilikha Plants JSC bevond zich overigens niet in de portefeuilles van Kempen & Co en Van Lanschot. In totaal stonden er eind 2014 25 ondernemingen op de uitsluitingslijst. Zie www.kempen.nl/uitsluitingen.

Engagementtraject met Walmart beëindigd

Onze externe dataprovider heeft sinds 2004 gesprekken met Walmart gevoerd over schendingen van arbeidsrechten, ook bij toeleveranciers. Gedurende 2014 heeft GES vastgesteld dat er bij Walmart onvoldoende bereidheid is om verbeteringen te bewerkstelligen. Het bedrijf is veelvuldig niet teruggekomen op eerder gemaakte afspraken en de communicatie loopt al jaren zeer moeizaam. Op basis daarvan heeft het ESG Council van KCM in juni 2014 besloten om het engagementtraject met Walmart te beëindigen. Dit betekent dat Kempen-fondsen niet langer in Walmart beleggen en de onderneming ook van de Van Lanschot Advieslijst is gehaald. Daarnaast is het lopende engagementtraject met een externe fondsmanager die in Walmart belegde, verder aangescherpt. Mede als gevolg daarvan heeft deze externe fondsmanager zijn positie in Walmart verkocht. Dit betekent dat Walmart vanaf dat moment niet meer in onze actieve beleggingsportefeuilles is opgenomen. Het ESG Council vindt de aanhoudende issues bij Walmart overigens wel materieel, maar van een ander karakter dan betrokkenheid bij controversiële wapens. Daarom is Walmart niet aan de formele uitsluitingslijst toegevoegd.

Verwachte ontwikkelingen in 2015

Het verder verhogen van het percentage assets under screening blijft ook in 2015 een belangrijke doelstelling. Dat geldt ook voor de verdere uitbouw en integratie van het verantwoorde (ESG)-beleggingsbeleid, waarbij de nadruk zal liggen op betrokken aandeelhouderschap met een langetermijnfocus. Tot slot verwachten wij de engagementtrajecten met externe fondsmanagers in 2015 verder te kunnen versterken.

Kempen-fonds wint duurzaamheidslabel

In 2014 ontving het Kempen (Lux) Sustainable European SmallCap Fund opnieuw het Novethic SRI Label. Novethic geeft hiermee aan dat dit fonds ESG-criteria op systematische wijze heeft geïntegreerd in haar beleggingsproces en hier transparant over rapporteert. Tevens stelde onderzoeksbureau Trucost vast dat het fonds eind 2014 een 62% lagere CO₂-voetafdruk had dan haar benchmark (MSCI World Index). Het was het vijfde jaar op rij dat het fonds minder CO₂-intensief was dan haar benchmark.

2.4 Verantwoord kredietbeleid

Externe stakeholders, vooral maatschappelijke organisaties, klanten en (institutionele) beleggers, stellen Van Lanschot vragen over haar kredietbeleid. De kernvraag is veelal of Van Lanschot de toe- vertrouwde middelen op spaarrekeningen, deposito's en betaalrekeningen uitzet in verantwoorde kredietverlening. Zie ook KPI 4.

Screening zakelijke kredietportefeuille: een voorbeeldcase

In de loop van 2014 komt het VO-kredietfilter voor een zakelijke kredietrelatie op 'mogelijk hoog risico' uit, omdat dit bedrijf kantoorartikelen en -meubels importeert uit niet-westerse landen. Samen met de afdeling Verantwoord Ondernemen werd vastgesteld dat de ondernemer 90% van zijn producten uit Italië en Oostenrijk betreft en slechts 10% uit Taiwan. Omdat Taiwan niet te boek staat als een land met bovengemiddeld slechte milieu- en arbeidsomstandigheden en de ondernemer een relatief klein percentage uit dit land importeert zet de afdeling Verantwoord Ondernemen deze kredietrelatie van 'mogelijk hoog risico' terug op 'laag'. Daarmee is verder onderzoek niet meer nodig.

Mede op basis van dergelijke vragen heeft Van Lanschot vanaf 2011 een verantwoord kredietbeleid.

Zie corporate.vanlanschot.nl/vo-bancaire-kernactiviteiten.

Ontwikkelingen en resultaten in 2014

Vanaf de start van het verantwoord kredietbeleid zijn bestaande en nieuwe zakelijke kredieten getoetst op betrokkenheid bij mensenrechten- en arbeidsrechtenschendingen, milieuovertreedingen, corruptie, wapens, bont, kansspelen, porno, dierproeven en nucleaire energie. Kredietnemers die niet (volledig) aan de gestelde eisen voldoen, zijn hier door Van Lanschot op aangesproken en zijn verzocht verbeteringen te realiseren, als onderdeel van de engagementstrategie.

Intern is dit beleid vormgegeven met een zogenaamd VO-kredietfilter. Het filter detecteert kredietnemers die bij bovengenoemde sectoren en activiteiten betrokken zijn als 'mogelijk hoog risico' en legt deze voor aan de afdeling Verantwoord Ondernemen. Deze beoordeelt de casus en brengt advies uit. In de meeste gevallen legt de afdeling Verantwoord Ondernemen de kredietnemer enkele specifieke vragen voor die bedoeld zijn om meer zicht te krijgen op het verantwoordondernemenbeleid van de kredietnemer.

In 2014 kwamen er slechts zes 'mogelijk-hoogrisicofilters' binnen (2013: 18). Dit hangt vooral samen met de in 2013 ingezette afbouw van de zakelijke kredietportefeuille. Tevens hebben we inmiddels het grootste deel van onze portefeuille gescreend.

In totaal zijn er sinds de start van het verantwoord kredietbeleid 138 kredieten bij de afdeling Verantwoord Ondernemen ingediend met een 'mogelijk hoog risico' (2013: 132). Eind 2014 waren er hier nog 72 van over; voor de overige 66 filters geldt dat de kredietrelatie inmiddels op 'laag risico' is teruggezet of dat de kredietrelatie is beëindigd.

De zes in 2014 ingediende kredieten met 'mogelijk-hoogrisico' betreffen vijf groothandels en een kansspelbedrijf. De groothandels zijn actief in potentieel gevoelige ketens (kleding, verlichting, electronica en kantoorinrichting) en importeren uit niet-westerse landen. Hoewel de gesprekken met deze kredietnemers nog niet zijn afgerond hebben wij tot op heden geen aanwijzingen dat zij in strijd handelen met ons verantwoord kredietbeleid. Daarnaast is duidelijk dat deze groothandels ook zelf negatieve betrokkenheid proberen te voorkomen en er een eigen beleid voor hebben opgesteld. De discussie met het kansspelbedrijf is ook nog niet afgerond. Hier spitst de dialoog zich met name toe op onderwerpen als herkomst van middelen (risico's van witwassen) en het tegengaan van gokverslaving. Meer details over de screeningresultaten van het verantwoord kredietbeleid zijn opgenomen in appendix 2.

Beleid voor (bancaire) relaties met financiële instellingen

In april 2012 heeft Van Lanschot – in aanvulling op het verantwoord kredietbeleid – beleid geformuleerd voor de bancaire relaties met financiële instellingen. Hiermee probeert de bank te voorkomen dat de aan haar toevertrouwde middelen via bijvoorbeeld interbancaire kredieten terecht komen bij financiële instellingen die weinig of geen verantwoordondernemenbeleid hebben. Om het beleid van financiële instellingen te kunnen beoordelen, onderzoekt Van Lanschot onder andere in welke mate zij zich hebben geëngageerd aan bestaande (internationale) initiatieven, zoals UN Global Compact en PRI. Financiële instellingen die weinig tot geen (zichtbaar) beleid hebben ontwikkeld, worden hier door Van Lanschot sinds 2012 op aangesproken (engagementaanpak). In 2014 werden vier financiële instellingen benaderd (2013: vier). De reacties van deze financiële instellingen stellen teleur. Om die reden wordt momenteel onderzocht of en op welke wijze Van Lanschot de relatie met deze instellingen kan afbouwen.

Samenvattend heeft de screening van onze zakelijke kredietportefeuille net als in voorgaande jaren ook in 2014 geen verrassingen opgeleverd. Dit hangt nauw samen met de specifieke samenstelling ervan. Business professionals, healthcare professionals en commercieel vastgoed maken het leeuwendeel van de portefeuille uit. In de meer 'gevoelige sectoren', zoals landbouw en visserij, chemie, nutsbedrijven en olie en gas, is de zakelijke kredietexposure (nagenoeg) nihil. Bovendien zijn de zakelijke kredietnemers van Van Lanschot veelal kleine tot middelgrote Nederlandse (familie)bedrijven die alleen in Nederland opereren (waar wet- en regelgeving, maar ook de handhaving daarop, streng zijn). Kredietnemers met productielocaties in lagelonenlanden zijn een uitzondering. Toch blijft er ruimte voor verbeteringen, want lang niet alle kredietnemers die actief zijn in gevoelige sectoren of regio's, zijn bekend met de mogelijkheden van duurzame gedragscodes en certificering. En ook voor de betrokken adviseurs liggen er nog leerpunten.

Verwachte ontwikkelingen in 2015

Het verantwoord kredietbeleid wordt in 2015 voortgezet. Daarbij blijft de focus liggen op het ondersteunen van klanten en adviseurs, al verwachten we dat het aantal kredietaanvragen dat beoordeeld moet worden laag zal blijven, onder andere vanwege de afbouw van de zakelijke kredietportefeuille.

Ambitieux en realistisch

Ik werk sinds twee jaar bij Asset Management, waar ik me bezighoud met verantwoord beleggen en de implementatie van ESG-criteria. ESG staat voor environmental, social en governance. We zorgen ervoor dat we het vermogen van klanten op een verantwoorde manier beleggen.

Dat is belangrijk, omdat onze klanten dat willen en omdat we zelf graag iets goeds terugdoen voor de maatschappij. Bovendien kan betrokkenheid bij controversiële beleggingen leiden tot negatieve berichtgeving en reputatieschade. Daarbij komt nog eens dat ondernemingen met een verantwoorde bedrijfsvoering op de langere termijn beter renderen, bijvoorbeeld omdat ze minder betrokken zijn bij juridische procedures en schikkingen.

Als het gaat om verantwoord beleggen is onze gedrevenheid groot, maar zijn we ook realistisch. We pretenderen niet dat we eigenhandig de wereld kunnen veranderen, maar we kunnen wel een bijdrage leveren. We blazen niet te hoog van de toren bij het implementeren van ons beleid op het gebied van verantwoord beleggen. Het is een geïntegreerd onderdeel van ons beleggingsproces en we vinden het niet meer dan normaal dat we dit doen.

Onze beleggingen voldoen aan de criteria voor verantwoord beleggen. Daarnaast bieden we ook de mogelijkheid om een niveau verder te gaan: duurzaam beleggen. Daarbij worden bedrijven die actief zijn in bijvoorbeeld kernenergie, tabaksproductie, bont en alcohol, volledig uitgesloten. Die categorie is bijvoorbeeld erg interessant voor verenigingen en stichtingen.

Horizon geven aan vermogen past goed bij de langetermijnfocus van beleggen en het opbouwen van vermogen. Bij het meten van rendement zijn zowel financiële als niet-financiële aspecten belangrijk. Als we vandaag met succes in een mijnbouwbedrijf beleggen, maar dat bedrijf veroorzaakt schade aan het milieu, kan het goed zijn dat uiteindelijk substantiële voorzieningen moeten worden genomen voor het verbeteren van de afvalverwerking en het betalen van boetes en schikkingen. Als vermogensbeheerder met een langetermijnfocus kunnen we de niet-financiële aspecten niet negeren.

Marieke de Leede – director Responsible Investment
bij Asset Management



3. Goed werkgeverschap

HRM heeft binnen Van Lanschot een flinke transitie achter de rug. Ons belangrijkste kapitaal bestaat uit onze kennis en onze mensen. Om onze kennis op peil te houden moeten we leren; om goede mensen aan boord te krijgen en te houden moeten we *employer of choice* zijn.

Goed werkgeverschap	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking 2014	2013	Asset Management/Merchant Banking 2014	2013
Medewerkers (fte)	1.712	1.808		1.262	1.380	449	428
Vrouwen (%)	39	41		42	44	30	30
Motivatie en betrokkenheid medewerkers	-	-	●	-	-	-	-
Ziekteverzuim (%)	4,0	3,2		4,5	3,4	2,7	2,4
Opleidingsinvesteringen (€ miljoen)	4,1	3,9		3,2	3,0	0,9	0,9

● KPI volledig behaald ● KPI grotendeels behaald ● KPI stabiel; deels behaald ● KPI voor klein deel behaald ○ KPI in zijn geheel niet behaald

* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.

Wat Van Lanschot van haar medewerkers verwacht is helder: een bijdrage leveren om een hoog kwaliteits- en serviceniveau te bieden aan onze particuliere en institutionele klanten. Van ons mag worden verwacht dat we onze medewerkers inspireren, uitdagen, een competitief arbeidsvoorwaardenpakket bieden en goed opleiden.

Modern werkgeverschap

Eind 2014 voerde Van Lanschot een nieuw arbeidsvoorwaardenreglement in, nadat we per 1 januari 2014 uit de Algemene Bank-CAO waren gestapt. Het nieuwe arbeidsvoorwaardenpakket is tot stand gekomen na gesprekken en onderhandelingen met de Ondernemingsraad.

De Ondernemingsraad had hierbij ondersteuning van een extern adviseur en een klankbordgroep van collega's waar alle voorstellen werden getoetst. Op basis van hun feedback is een aantal aanpassingen gedaan. Uiteindelijk ligt er een resultaat waar alle partijen mee uit de voeten kunnen. In november hebben alle medewerkers een persoonlijke brief ontvangen en heeft 98% getekend voor het nieuwe arbeidsvoorwaardenreglement.

Belangrijkste wijzigingen arbeidsvoorwaarden

- Een belangrijke wijziging in de arbeidsvoorwaarden is de introductie van een nieuwe salarissystematiek. Waar werknemers binnen de Algemene Bank-CAO standaard een periodieke verhoging kregen toegekend en redelijk precies konden zien waar ze qua salaris over vijf jaar zouden staan, laten we nu mensen op basis van hun performance doorgroeien in de salarisschaal.
- Private Banking, Asset Management en Merchant Banking hadden voorheen eigen regelingen voor variabele beloningen, maar nu wordt groepsbreed een beleid uitgerold. Nog niet alles is vastgelegd, nieuwe wetgeving is nog niet op alle punten

geëffectueerd. Het beloningsbeleid voor Identified Staff, inclusief de informatie die op grond van wet- en regelgeving met betrekking tot de Identified Staff gepubliceerd moet worden, is te vinden op corporate.vanlanschot.nl/beloningsbeleid.

- De standaard arbeidsduur wordt veertig uur per week.
- Vanaf 1 januari 2015 geldt een nieuwe pensioenregeling voor medewerkers van Van Lanschot. Voor een gedeelte zijn de aanpassingen het gevolg van wettelijke wijzigingen, zoals de invoering van de pensioenleeftijd van 67 jaar. Daarnaast vindt een risicoverschuiving plaats van de werkgever naar de werknemer. Van Lanschot gaat een vaste premie betalen aan het Pensioenfonds waardoor de kosten voor de pensioenregeling beter beheersbaar worden.

'We zijn een bank met traditie, maar ook een moderne financiële dienstverlener, en dus ook een moderne werkgever. We willen onze afspraken veel meer op maat regelen. De Algemene Bank-CAO was van toepassing op veertig middelgrote en kleinere banken, maar bood te weinig flexibiliteit. We hebben nu een moderner pakket arbeidsvoorwaarden, waarbij leidinggevenden en werknemers veel meer zaken onderling kunnen regelen. Dit doet recht aan de volwassen arbeidsrelatie die we met onze medewerkers willen hebben.'

Marjolijn Minnema, Directeur HRM Van Lanschot

Leren en Ontwikkelen

Naast de arbeidsvoorwaarden vinden wij persoonlijke ontwikkeling en eigen verantwoordelijkheid ook van belang. Om de kwaliteit van de medewerkers en onze organisatie te verhogen en mensen meer aan ons te binden, bieden we een groot aantal opleidingen en trainingen aan.

Er zijn opleidingen beschikbaar via het leerplatform, variërend van online vaardigheidstrainingen tot verdiepende vakinhoudelijke opleidingen.

Binnen Private Banking is een opleidingscyclus ingericht om te voldoen aan de Wet Financieel Toezicht (Wft). Deze wet verplicht medewerkers die particulieren adviseren of informeren om over bepaalde kennis over bancaire zaken, consumentengedrag en ethiek te beschikken. Deze verplichting geldt voor 470 medewerkers. De studiebelasting van deze opleidingscyclus is groot en Van Lanschot faciliteert haar medewerkers daarom zo veel mogelijk.

Naast leertrajecten worden er ook ontwikkelingsprogramma's aangeboden. Medewerkers die minimaal zes jaar in dienst zijn bij het Corporate Finance-team van Merchant Banking, krijgen sinds anderhalf jaar de mogelijkheid om drie maanden bij een klant te worden gedetacheerd.

'In 2014 zijn vijf van onze mensen 'uitgezonden'. Onze klanten zijn blij met een tijdelijke externe kracht, maar het biedt ook onze professionals de kans om eens aan de andere kant van de tafel te kijken. Deze collega's komen na afloop met nieuwe ideeën en inzichten weer bij ons terug.'

Mariëtte Los, directeur HR Kempen & Co

Motivatie en betrokkenheid

Het transformatieproces dat Van Lanschot doormaakt brengt verandering en onzekerheid voor medewerkers met zich mee. De betrokkenheid en motivatie van de medewerkers kan in een dergelijke situatie onder druk komen te staan. Dit is een belangrijk punt van aandacht voor Van Lanschot, omdat het succes van de bank in de toekomst in hoge mate afhankelijk is van de inzet en betrokkenheid van de medewerkers en hun managers; zie ook KPI 5. Mede om die reden is er tijd, aandacht en energie gestoken in de dialoog en de communicatie met medewerkers. Daarnaast investeren we in opleiding en training, besteden we aandacht aan loopbaanontwikkeling en begeleiding en blijven we zorgen voor goede en concurrerende arbeidsvoorwaarden. In verband met de transformatie hebben we in het afgelopen jaar geen medewerkertevredenheidsonderzoek gedaan, zoals dat in het verleden gebeurde. Wel is op reguliere basis onderzocht hoe medewerkers oordelen over de strategie, de wijze waarop deze wordt uitgevoerd en het vertrouwen dat men heeft in de uitkomsten van de strategie. In 2015 gaan we daarmee door; daarnaast start een vernieuwd medewerkerengagement-onderzoek onder leiding van de afdeling HRM.

Metten van performance

In 2014 implementeerden we een performance managementtool waarin alle beoordelingen, zelfevaluaties en ontwikkelingsplannen per medewerker in een digitaal dossier worden vastgelegd. Zelfevaluaties werken: wij willen een actievere rol voor de medewerker en we willen dat resultaat en gedrag in beoordelingen worden meegenomen. Ook willen we weten waar de medewerker zelf vindt dat hij waarde heeft toegevoegd, voordat de leidinggevende daar zijn mening over geeft. In 2015 geven collega's daarnaast hun mening via wat we noemen de 360 graden feedback. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor het persoonlijk ontwikkelingsplan van de medewerker.

High performers en successieplanning

In 2014 is beleid ontwikkeld om het talentmanagement verder te professionaliseren. Ieder jaar kijken we wie onze *high performers* zijn en welke *high performers* extra aandacht nodig hebben voor hun ontwikkeling. Deze groep wordt actief begeleid. Naast coaching en begeleiding wordt de groep op gezette tijden bij elkaar gebracht, zodat ze van elkaar kunnen leren.

Voor het behoud van de kwaliteit is het van belang de sleutelposities binnen de organisatie in beeld te hebben en te bepalen welke functies intern kunnen worden vervuld. Posities die vrij komen hopen we in te vullen met onze *high performers*, waarmee we een horizon aan hun loopbaan kunnen geven.

Recruitment

Van Lanschot zoekt altijd naar persoonlijkheden met een passie voor ons vak. Wij hebben in 2014 in totaal ruim 5.900 sollicitaties ontvangen en 2.350 aanmeldingen voor events op universiteiten en hogescholen (collegejaar 2013/2014).

'We zoeken mensen die energie krijgen van de financiële markten en óók van het onderhouden van klantrelaties. Iemand die wil begrijpen wat een klant drijft en daarbij een passende oplossing wil vinden. Dat zijn de gedreven mensen die we zoeken en die ons helpen echt impact te maken.'

Richard Bruens, lid Raad van Bestuur Van Lanschot en verantwoordelijk voor Private Banking

Diversiteit

Wij zijn ervan overtuigd dat medewerkers met verschillende achtergronden en ambities het beste aansluiten bij onze klanten, omdat die ook verschillende achtergronden en ambities hebben. We streven naar diversiteit binnen ons personeelsbestand, qua man-vrouwverhouding, leeftijd, achtergrond en ervaringen. Die ambitie betekent niet dat die verhoudingen nu al optimaal zijn. Wel hopen we dat een uitgesproken inclusieve bedrijfscultuur ertoe bij zal dragen dat we deze verhouding stap voor stap recht trekken. Minstens zo belangrijk is dat onze medewerkers elkaar complementeren qua karakter en persoonlijkheid. Onze klanten zijn niet standaard, onze medewerkers zijn dat ook niet. Momenteel wordt het ingezette diversiteitsbeleid verder vormgegeven en geïmplementeerd.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is ten opzichte van voorgaand jaar gestegen naar 4,0% (2013: 3,2%). De stijging kan worden verklaard door de vele veranderingen die de organisatie heeft doorgemaakt. Er is verscherpte aandacht voor het begeleidingsproces van zieke medewerkers en voor de preventie van verzuim.

Samenstelling personeel

Het aantal fte binnen Van Lanschot is in 2014 gedaald met 96 fte naar 1712 (2013: 1808). Deze daling wordt met name veroorzaakt door een afname van het aantal medewerkers bij Van Lanschot Bankiers in Nederland. De afname is deels het gevolg van gedwongen vertrek binnen Private Banking en de herinrichting van de beleggingsdienstverlening. Zie voor meer personeelsdata appendix 3.

4. Milieuzorg en inkoop

De eigen milieu-impact van een financiële dienstverlener als Van Lanschot is per definitie relatief gering. Ook onze stakeholders erkennen dat; zij hebben 'milieu' immers niet als materieel issue voor Van Lanschot aangemerkt. Toch heeft Van Lanschot de afgelopen jaren veel werk verzet om haar milieuvoetafdruk te verlagen. Dat begint steeds meer vruchten af te werpen.

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot NV			Van Lanschot*		Kempen & Co	
	2014	2013	KPI	Private Banking/Corporate Banking	2013	Asset Management/Merchant Banking	2014
Energieverbruik (mln kwh)	9,2	10,5 ¹		6,0	7,3 ¹		3,2
Aandeel groene stroom (%)	93	94		90	92		100
Aardgasverbruik (m ³)	613.342	659.906 ¹		571.888	643.947 ¹		41.454
Waterverbruik (m ³)	19.201	19.985 ¹		13.938	14.677 ¹		5.263
Papiergebruik (kg)	114.337	193.452		100.692	179.835		13.645
Papierrecycling (kg)	143.730	169.316		118.476	141.676		25.254
Afval (kg)	250.826	199.284		166.959	116.947		83.867
Leaseauto's A/B/C-label (% van totaal)	91	90 ¹		90	88 ¹		97
Leaseautokilometers (mln)	13,6	13,7		11,8	11,6		1,8
Leaseauto's benzine (liters)	509.467	532.111		353.670	384.334		155.797
Leaseauto's diesel (liters)	424.030	408.236		409.257	384.426		14.773
Leaseauto's gas (liters)	781	-		781	-		-
CO ₂ -uitstoot (tonnen)	6.540	6.605 ¹	●	4.135	4.429 ¹		2.405

● KPI volledig behaald ● KPI grotendeels behaald ● KPI stabiel; deels behaald ● KPI voor klein deel behaald ○ KPI in zijn geheel niet behaald

¹ Herzien cijfer op basis van definitieve data.

* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.

4.1 Milieuzorg

Binnen Van Lanschot is sinds 2008 een Green Team actief dat zich richt op het verlagen van de milieu-impact van de bank. Het Green Team bestaat uit medewerkers van de afdelingen Inkoop, Facility Management, Human Resource Management (sinds 2014) en de kantorenorganisatie, en wordt geleid door de afdeling Verantwoord Ondernemen. Kempens & Co heeft eveneens een multidisciplinair team ingesteld, het Sustainability Team, voorgezeten door de directievoorzitter. Beide teams hebben in 2014 weer diverse maatregelen geïmplementeerd om de milieuvoetafdruk te reduceren. Zie corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop voor verdere details.

CO₂-voetafdruk

Sinds 2011 berekent Van Lanschot jaarlijks haar CO₂-voetafdruk, in lijn met de internationale standaard, het *Greenhouse Gas Protocol*. Zie hiervoor ook de tabel op de volgende pagina. De voetafdruk laat in één oogopslag zien waar de meest materiële uitstoot plaatsvindt en is daarmee een goede leidraad bij het

formuleren van CO₂-reductiemaatregelen. Van de totale uitstoot in 2014 komt 63% voor rekening van Van Lanschot in Nederland, België en Zwitserland (2013: 67%). De rest wordt veroorzaakt door Kempens & Co. Bij Van Lanschot zijn de belangrijkste bronnen van CO₂-uitstoot leaseauto's, verwarming en vliegverkeer. Bij Kempens & Co is de belangrijkste bron het vliegverkeer, op ruime afstand gevolgd door leaseauto's.

Langetermijndoelstelling voor CO₂-reductie

Nadat Van Lanschot drie jaar ervaring had opgedaan met het meten en reduceren van haar CO₂-uitstoot, is in april 2014 besloten een langjarig kwantitatief CO₂-reductiedoel vast te stellen. Het tot dan toe geldende doel – een verlaging van de uitstoot per fte ten opzichte van het jaar daarvoor – werd herzien. De nieuwe doelstelling luidt: in de periode 2011-2020 streven we naar een CO₂-reductie per fte van gemiddeld 2% per jaar. Samen met de nieuwe doelstelling werden ook de mogelijke maatregelen voor het realiseren van het doel vastgelegd. De uitvoering van die maatregelen werd aan het Green Team gedelegeerd.

CO ₂ -rapportage* (Greenhouse Gas Protocol; in tonnen en %)	Van Lanschot Private Banking/Corporate Banking	Kempen & Co Asset Management/Merchant Banking	Van Lanschot NV 2014	%	Van Lanschot NV 2013	%
Scope 1 (directe emissies)	2.993	515	3.508	54	3.679¹	56
– Verwarming	1.075	104	1.178	18	1.337 ¹	20
– Gebruik leaseauto's	1.919	411	2.330	36	2.341	35
Scope 2 (indirecte emissies elektriciteit)	288	–	288	4	290	4
– Gebruik elektriciteit	288	–	288	4	290	4
Scope 3 (overige indirecte emissies)	853	1.890	2.744	42	2.636	40
– Zakelijke vliegreizen	354	1.829	2.182	33	1.774	27
– Zakelijk autogebruik	129	5	134	2	175	3
– Zakelijke OV-kilometers	20	10	30	0,5	27	0
– Papier	335	45	381	6	644	10
– Vrachtvervoer (koeriers)	11	–	11	0,2	11	0
– Water	4	2	6	0,1	6	0
CO₂ totaal (ton)	4.135	2.405	6.540	100	6.605¹	100
Aantal fte intern			1.712		1.808	
Aantal fte extern			180		264 ¹	
CO ₂ per fte (ton)			3,46		3,19 ¹	

* Zie appendix 5 voor een toelichting ten aanzien van gehanteerde aannames/schattingen.

1 Herzien cijfer op basis van definitieve data.

CO₂-reducerende maatregelen in 2014

Door de vele CO₂-reducerende maatregelen (zie corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop) daalde de CO₂-uitstoot van Van Lanschot op bijna alle onderdelen. De enige spelbreker was het vliegverkeer. Dat nam in 2014 – met name door het toenemende aantal internationale klanten van Kempens & Co – sterk toe. Hierdoor daalde de totale uitstoot uiteindelijk maar met 65 ton (-1%) naar 6.540 ton. Vanwege de gelijktijdige daling van het aantal (in- en externe) fte gedurende 2014 (-8,7%) steeg de CO₂-uitstoot per fte uiteindelijk met 0,3 ton per fte. Hiermee is KPI 6 niet geheel behaald. In 2015 zal nader onderzocht worden of en hoe het vliegverkeer kan worden beheerst.

CO₂-compensatie

Naast CO₂-reductie werkt Van Lanschot ook aan CO₂-compensatie. Eind 2014 compenseerden we 38% van onze totale CO₂-uitstoot (2013: 39%) door de aankoop van CO₂-certificaten. De compensatie had betrekking op de volgende emissies:

- Gasverbruik (Van Lanschot Nederland): volledige compensatie sinds 2011 via vrijwillige emissiereductie-units afkomstig uit emissiereducerende projecten. In België en bij Kempens & Co wordt niet gecompenseerd.
- Leaseauto's (Van Lanschot Nederland): de CO₂-uitstoot van alle 255 auto's wordt gecompenseerd door de aanplant van bomen of andere duurzame energieprojecten.

- Postverzendingen (Van Lanschot Nederland en Kempens & Co): alle poststukken worden CO₂-neutraal verzonden. Dit betekent dat de CO₂ die hierbij vrijkomt, wordt gecompenseerd door internationale duurzaamheidsprojecten met de Gold Standard als keurmerk.

Meer informatie

Verdere details over onze CO₂-uitstoot en ons milieuzorgbeleid zijn te vinden in appendix 4 en op corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop. Voor een beschrijving van ons milieubeleid ten aanzien van beleggingen en kredieten, zie hoofdstuk 2.

Gold Standard – keurmerk voor CO₂-compensatie

De Gold Standard is een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk voor CO₂-reductieprojecten. Alleen projecten die CO₂-vermindering realiseren via duurzame energie en energiebesparing komen in aanmerking (projecten voor bosaanplant vallen daarbuiten). De Gold Standard is een initiatief van onder andere het Wereld Natuurfonds (WNF). Zie www.cdmgoldstandard.org

4.2 Inkoop

Sinds 2009 beoordeelt Van Lanschot haar leveranciers op duurzaamheid. Hierbij speelt de afdeling Corporate Procurement een leidende rol. Alle inkooptrajecten waarbij deze afdeling betrokken is, bevatten specifieke controles op verantwoord ondernemen. In 2014 is dit beleid voor verantwoord inkopen opgenomen in een breder raamwerk, het Business Partner Due Diligence (BPDD)-beleid. De extra screening die de afdeling Verantwoord Ondernemen voorheen uitvoerde op alle contracten boven de € 30.000,- zal hierdoor worden afgebouwd.

Van Lanschot heeft te maken met verschillende Business Partners. Dit zijn alle personen of bedrijven die een zakelijke betrokkenheid bij Van Lanschot hebben, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop. Om er zeker van te zijn dat wij alleen zaken doen met Business Partners die aan onze (morele) standaarden voldoen, hebben wij in 2014 een Business Partner Due Dilligence (BPDD)-beleid opgesteld, waarmee risico's voorafgaand en tijdens de samenwerking kunnen worden onderzocht en beheerst. Risico's die betrekking hebben op de Business Partner zijn onder andere: soliditeits-, landen-, branche, integriteits- en reputatierisico's. Het belangrijkste uitgangspunt van het BPDD is dat Van Lanschot alleen zaken wil doen met Business Partners die aan de normen van Van Lanschot en de maatschappelijke normen van integriteit en maatschappelijk verantwoord ondernemen voldoen.

Bij contracten van boven de € 10.000,- wordt er een BPDD-onderzoek uitgevoerd. Dit gebeurt door de afdelingen Corporate Procurement en Facility Management. Alle andere afdelingen die werken met Business Partners zullen een risico-inschatting maken of een BPDD-onderzoek noodzakelijk is. Bij twijfel kunnen de afdelingen Compliance en Verantwoord Ondernemen om advies worden gevraagd.

Kempen & Co

Ook Kempen & Co beoordeelt haar leveranciers op duurzaamheid en heeft daarvoor een eigen beleid opgesteld. Zie www.kempen.nl voor verdere informatie.

5. Maatschappelijke betrokkenheid

Betrokkenheid is een van de kernwaarden van Van Lanschot. Deze betrokkenheid richt zich op klanten, medewerkers, aandeelhouders en op de (maatschappelijke) omgeving. Onder andere met sponsoring, donaties en de inzet van medewerkers willen we een bijdrage leveren aan de wereld om ons heen.

5.1 Sponsoring

Aan het begin van 2014 heeft Van Lanschot haar sponsorbeleid gedeeltelijk herzien. Na 10 jaar hebben wij afscheid genomen als sponsor van de golfsport. De aflopende overeenkomsten met de Nederlandse Golf Federatie en Golf Team Holland zijn niet verlengd. Vanaf 2015 ligt de focus van onze sponsoring op kunst en is Van Lanschot sponsor van het Van Gogh Museum. Daarnaast blijven we hoofdsponsor van PAN Amsterdam, de belangrijkste Nederlandse kunstbeurs.

Voor Van Lanschot is de sponsoring van kunst een vanzelfsprekend onderdeel van onze positionering als bank en als merk. Tevens draagt onze ondersteuning van kunst, kunstenaars en musea bij aan het behoud en de opbouw van ons culturele erfgoed.

Ook onze andere sponsorprojecten hebben maatschappelijke componenten.

- Zo ondersteunt Van Lanschot – samen met Tias Nimbas – de Academie voor Bedrijfsoverdracht. Deze opleiding, gestart in 2010, is bedoeld voor opvolgers en overdragers binnen en buiten het familiebedrijf. Zie voor meer informatie www.tiasnimbas.edu/bedrijfsoverdracht.
- Daarnaast ondersteunen we verschillende sporten. Zo is Kempen & Co hoofdsponsor van de Amsterdamsche Studenten Roeivereniging Nereus en is Van Lanschot hoofdsponsor van het Springpaarden Fonds Nederland. Dit fonds is opgericht om getalenteerde springpaarden die in Nederland zijn gefokt, te behouden voor Nederlandse topruiters, zodat zij op internationaal niveau kunnen blijven presteren (www.springpaardenfonds.nl).
- Tot slot reikt Van Lanschot jaarlijks de Theo Kraan Award uit. Deze prijs is bedoeld voor die student van Tilburg University die de beste afstudeerscriptie (master thesis) schrijft over een aan beleggen gerelateerd onderwerp.

Meer informatie over onze sponsoring is te vinden: corporate.vanlanschot.nl/sponsoring.

5.2 Donaties en maatschappelijke projecten

Naast sponsoring doneert Van Lanschot ook aan diverse maatschappelijke organisaties. Deze donaties hebben niet alleen een financieel karakter; ze worden zoveel mogelijk gecombineerd met de inzet van medewerkers.

De meeste donaties aan maatschappelijke instellingen vallen binnen het maatschappelijke programma 'De Volgende Generatie' (DVG). Dit programma stimuleert het ondernemend denken bij jongeren, draagt bij aan financiële educatie en zet zich in voor het behoud van ondernemerschap. Van Lanschot stelt hiermee haar expertise beschikbaar voor ondernemingen en familiebedrijven en verbindt verschillende generaties ondernemers.

In 2014 ondersteunde Van Lanschot onder andere projecten van Bizworld (Jong Ondernemen), JINC, Giving Back, Basisuniversiteit en Bank voor de Klas. Hieraan namen net als in eerdere jaren enkele honderden medewerkers deel. Daarnaast bereidden Van Lanschot en Kempen & Co een samenwerking met IMC Weekend School en Scholenstrijd (IEX) voor die in 2015 nader zal worden ingevuld. Voor meer informatie over deze projecten en DVG zie corporate.vanlanschot.nl/vo-maatschappelijke-betrokkenheid.

Charity Service

Begin 2014 is Van Lanschot gestart met de Charity Service voor klanten. Het adviestraject van de Charity Service is een uitbreiding en verdieping van onze rol als wealth manager. Naast persoonlijke en zakelijke wensen neemt de maatschappelijke (geef)wens van de klant nu een duidelijkere plaats in. Het adviestraject van de Charity Service is erop gericht een geefplan of -strategie te maken. In een aantal gesprekken wordt stilgestaan bij de wensen en mogelijkheden van de klant. Het adviestraject van de Charity Service wordt uitgevoerd door de manager Charity Service in samenwerking met de desbetreffende private banker en het Financieel Planningscentrum.

In 2014 hebben enkele tientallen klanten gebruik gemaakt van de Charity Service; een groot deel daarvan is een adviestraject gestart. Daarnaast is er in het eerste jaar veel aandacht geschonken aan de in- en externe communicatie over de Charity Service. Zo is op bijna elk kantoor een ambassadeur benoemd. Ook zijn zes presentaties voor klanten verzorgd en heeft de manager Charity Service met vertegenwoordigers van 46 verschillende goededoelenorganisaties kennisgemaakt. Voor meer informatie zie: www.vanlanschot.nl/charityservice

Veel Van Lanschot-medewerkers zijn ook actief voor goede doelen. Via Van Lanschots Goede Doelen Commissie, bestaande uit vijf medewerkers van de bank, kunnen zij een aanvraag voor een donatie aan hun goede doel indienen. In 2014 werden er 18 donaties gedaan.

Binnen Kempen & Co is een groep medewerkers in 2010 een 'sociale onderneming' gestart waarmee medewerkers de mogelijkheid krijgen om zich in te zetten voor goede doelen en maatschappelijke organisaties. Kempen & Co werkt hierin onder meer samen met de Stichting Zingeving Zuidas, JINC en Bank voor de Klas.

Partnership met Ashoka

Van Lanschot is in 2014 een partnerschap aangegaan met Ashoka, 's werelds oudste en grootste non-profit-netwerkorganisatie voor en door sociaal ondernemers. Zowel Van Lanschot als Ashoka hebben een nauwe band met vermogende particulieren, ondernemers en ondernemers-families. Voor Van Lanschot vormen zij belangrijke klantdoelgroepen, voor Ashoka zijn het waardevolle netwerkpartners die zich actief inzetten om gedreven sociaal ondernemers te begeleiden naar succes. Sociaal ondernemerschap kent vele definities, maar een kenmerk dat altijd terugkomt is het realiseren van maatschappelijke winst. Door een maatschappelijk probleem op een ondernemende manier te vertalen naar een business case zorgt een sociaal ondernemer voor structurele oplossingen die het systeem kunnen veranderen.

Van Lanschot gaat zich op meerdere manieren inzetten voor sociaal ondernemerschap.

- Allereerst zal Van Lanschot de eerste Nederlandse *Fellow* (een door Ashoka geselecteerde sociaal ondernemer) begeleiden en van een stipendium (beurs) voorzien.
- Daarnaast zullen andere *Fellows* uit binnen- en buitenland worden geholpen bij de uitbreiding van hun onderneming. Hierbij zullen we de expertise van zowel medewerkers als klanten inzetten.
- Ook gaat Van Lanschot onderzoeken welke financieringsinstrumenten geschikt zijn om sociaal ondernemers makkelijker toegang te geven tot kapitaal. Daarbij stellen wij onze expertise op het gebied van private banking, asset management en merchant banking ter beschikking.
- Om sociaal ondernemerschap in Nederland tot slot verder te stimuleren is het creëren van bewustzijn belangrijk. Van Lanschot zal daarom netwerkbijeenkomsten, thematische brainstormsessies en workshops gaan organiseren.



Een verschil maken

De Charity Service adviseert vermogende particulieren bij het realiseren van hun filantropische ambities. We helpen bij het bepalen van een geefstrategie. Hierin staan we onder andere stil bij de achtergronden van de klant en de thema's die van belang zijn. Dat kan gezondheidszorg zijn, ontwikkelingssamenwerking, dierenwelzijn of een ander onderwerp. Ook bespreken we de manier van geven en laten we zien hoe de klant zijn filantropische strategie kan laten aansluiten op zijn eigen financiële doelstellingen: een gift moet immers ook passen binnen een financiële planning. Als een klant dit wil, selecteren we goede doelen die in lijn liggen met zijn wensen.

Begin 2014 hebben we de Charity Service opgezet en gedurende dat eerste jaar sprak ik met ruim 20 klanten, waarvoor ik veelal een adviestraject heb kunnen starten. Voor het zoeken en vergelijken van charitatieve organisaties gebruiken wij overigens een onafhankelijke database, de zogenoemde 'Kenniskbank Filantropie'.

Wij helpen klanten om met een deel van hun vermogen iets tot stand te brengen of te behouden waar ze zelf geen direct belang bij hebben, maar waarmee ze voor een ander een wereld van verschil kunnen maken. De wensen van de klant vormen het uitgangspunt voor het adviestraject van de Charity Service, de klant staat dus altijd centraal.

Wij streven ernaar om de klant iets mee te geven waar hij echt iets aan heeft en willen daarbij liefst de verwachtingen overtreffen. Dat doen we door niet alleen te bieden waar een klant om vraagt, maar ook door zijn latente behoeften op tafel te krijgen. Aan het begin van het gesprek gaat het vaak over geven, aan het einde van het gesprek gaat het over een betekenisvol verschil maken. Die route samen met een klant afleggen geeft mij de grootste voldoening van mijn werk.

Andrew Mackay – manager Charity Service bij Van Lanschot

6. Stakeholderdialoog

De dialoog met onze stakeholders is de basis van ons verantwoordondernemenbeleid. Via deze dialoog wordt duidelijk welke verwachtingen onze stakeholders hebben.

Inleiding

Ook in 2014 was de dialoog met belanghebbenden een belangrijke motor achter de verdere ontwikkeling van het verantwoordondernemenbeleid. Zo werden er talloze dialogen gevoerd met klanten, maatschappelijke organisaties, aandeelhouders, medewerkers en andere banken. Hun verwachtingen ten aanzien van verantwoord ondernemen lopen vaak sterk uiteen, net als hun meningen over de concrete invulling van het bijbehorende beleid. Toch valt tegelijkertijd op dat veel stakeholders over belangrijke onderwerpen – bijvoorbeeld financiële soliditeit en eerlijk zaken doen – grotendeels dezelfde mening hebben. De tabel op de volgende pagina's geeft een beknopt overzicht van de verwachtingen van onze stakeholders, de dialoog die wij in 2014 met hen voerden en de resultaten.

Acties naar aanleiding van de dialogen

De aanbevelingen en suggesties van stakeholders worden door Van Lanschot allereerst getoetst aan haar strategie. Daarnaast maken we ook een inschatting van de impact van deze aanbevelingen en suggesties op andere stakeholders. Deze aanpak heeft met regelmaat geleid tot een concrete (beleids)aanpassing of verandering in onze werkwijze. Enkele voorbeelden uit 2014 zijn:

- het openstellen van twee duurzame uitsluitingsbeleggingsfondsen voor particulieren (vraag van particuliere klanten);
- het verstrekken van extra informatie over het beloningsbeleid van de bank (suggestie van de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer);
- de keus om van een ESG *overlay* strategie in het verantwoord beleggingsbeleid naar volledige ESG-integratie over te gaan (vraag van klanten, medewerkers en maatschappelijke organisaties);
- het intensiveren van de dialoog met bedrijven in de palmolie-sector (vraag van klanten en maatschappelijke organisaties).

Stakeholderdialoog in 2014: impact investing

Een duidelijk voorbeeld van de stakeholderdialoog is de bijeenkomst die in december 2014 plaatsvond. Een grote groep klanten, aandeelhouders, medewerkers, externe specialisten, niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en vertegenwoordigers van andere banken, spraken op uitnodiging van Van Lanschot samen over de mogelijke rol die wij ten aanzien van impact investing (zie tekst kader) zouden kunnen spelen.

De deelnemers zagen zeker een rol voor Van Lanschot weggelegd op het terrein van impact investing. Het zou goed passen bij onze maatschappelijke rol. Daarnaast zou de bank het nu nog bestaande hiaat tussen charity en duurzaam beleggen ermee kunnen opvullen. Hoewel de meeste deelnemers van mening waren dat de klantvraag altijd leidend moet zijn en dat Van Lanschot vooral 'dicht bij zichzelf' moet blijven, liepen de meningen over de verdere invulling uiteen.

Zo werd bijvoorbeeld voorgesteld dat Van Lanschot met name (familie)bedrijven in contact zou kunnen brengen met sociale ondernemers met specifieke financiële en niet-financiële behoeften (kennis, netwerk). Maar we zouden ook een broker-rol kunnen vervullen (klanten doorverwijzen naar producten van derden) of een eigen impactfonds kunnen starten. Daarnaast werd de suggestie gedaan onze zakelijke kredietportefeuille en/of onze participatie-portefeuille geleidelijk om te buigen naar een (meer) op impact gerichte portefeuille.

Ook werd stilgestaan bij de mogelijke risico's van impact investing. Hier was 'neem voldoende tijd' het meest gehoorde advies, naast de waarschuwing dat impact investing alleen kan slagen als het onderdeel is van de strategie en dat het meten van de uiteindelijke impact lastig kan zijn.

Mede op basis van deze bijeenkomst zal Van Lanschot in 2015 besluiten of, en zo ja hoe, zij invulling gaat geven aan impact investing.

Impact investing

Impact investing betreft beleggingen en investeringen in bedrijven, organisaties en fondsen met de intentie om positieve sociale, maatschappelijke en/of milieu-impact te genereren, naast het (eventueel) behalen van een financieel rendement. Veel impactinvesteerders hebben de intentie om direct bij te dragen aan het oplossen van grote maatschappelijke vraagstukken, zoals duurzame voedselvoorziening, betaalbare woningen, toegankelijke en betaalbare gezondheidszorg en schone technologie.

Impact investing is geen synoniem voor verantwoord beleggen: het richt zich primair op het realiseren van een positieve maatschappelijke bijdrage, terwijl verantwoord beleggen doorgaans gericht is op het voorkomen van negatieve maatschappelijke impact. Daarnaast geldt dat impactinvestingfondsen meestal een langere investeringshorizon hebben (vijf tot zeven jaar), minder liquide zijn dan reguliere (verantwoorde) beleggingsfondsen en zodoende een hoger risicoprofiel kennen. Een ander belangrijk verschil met verantwoord beleggen is dat impact-investingfondsen veel aandacht besteden aan het meten van de maatschappelijke impact, naast het eventuele financiële rendement.

Dilemma's

In een aantal gevallen brengt de stakeholderdialoog dilemma's en uitdagingen voort. Hieronder presenteren we enkele dilemma's die gedurende 2014 aan de orde zijn geweest.

1. Verantwoord beleggen in externe beleggingsfondsen

Van Lanschot wordt soms aangesproken door maatschappelijke organisaties met het verzoek om niet meer te beleggen in controversiële wapens. Voor haar eigen Kempen-fondsen kan Van Lanschot die wens in praktijk brengen, maar voor externe beleggingsfondsen ligt dit vaak ingewikkelder. Diverse externe beleggingsfondsen (waar Van Lanschot klantgelden in heeft belegd) wijzen er namelijk op dat zij ook beleggers in hun fonds hebben die geen of minder moeite hebben met controversiële wapens. Ook bij indexproducten van derden kunnen problemen ontstaan, met name omdat Van Lanschot niet altijd de mogelijkheid heeft de aanbieders van deze producten te bewegen om de index te schonen voor controversiële wapens.

2. Kortetermijneffecten strategische heroriëntatie

Begin 2013 heeft Van Lanschot een strategische heroriëntatie aangekondigd gericht op een duidelijke keuze voor wealth management. Dit zal leiden tot een verbetering van onze winstgevendheid en een versterking van onze kapitaalpositie. Op termijn is dit niet alleen positief voor aandeelhouders, maar voor alle stakeholders. Echter, hoe zorgvuldig Van Lanschot dit proces ook uitvoert, het lijkt haast onvermijdelijk dat het op korte en lange termijn ook negatieve gevolgen teweeg brengt. Zo is het voor klanten met een vastgoedfinanciering niet eenvoudig om in de huidige markt alternatieve financiering te vinden. Daarbij kan het – vooral op de huidige arbeidsmarkt – voor werknemers die ongewild afvloeien moeilijk zijn nieuw betaald werk te vinden.

3. Veranderende externe richtlijnen

Van Lanschot heeft de ambitie uitgesproken de belangrijkste richtlijnen, benchmarks en handreikingen op het terrein van verantwoord ondernemen te volgen. Dit is lastig omdat deze richtlijnen en benchmarks regelmatig wijzigen van inhoud of methode. Daarnaast spreken de verschillende richtlijnen en benchmarks elkaar ook wel eens tegen. Bijvoorbeeld in het geval van de nieuwe GRI4-richtlijnen, op basis waarvan we dit Maatschappelijk Jaarverslag hebben geschreven. Volgens GRI4 zouden we in dit verslag alleen over de materiële onderwerpen moeten rapporteren; maar als we dat consequent zouden doen, lijkt het erg aannemelijk dat onze positie in andere benchmarks verslechtert.

4. Focus op financiële of niet financiële resultaten?

Sommige aandeelhouders en klanten menen dat we ons beleggings- en kredietbeleid vooral zouden moeten baseren op financiële resultaten en minder op de maatschappelijke, sociale en milieu-impact. Als Van Lanschot dit zou doen, loopt zij het risico het vertrouwen van andere stakeholders te verspelen, met name van stakeholders die naast de financiële aspecten ook de niet-financiële aspecten meegewogen willen zien.

5. Spanning tussen efficiency en medewerkerstevredenheid

Naar aanleiding van de strategische heroriëntatie zijn diverse afdelingen in 2014 gecentraliseerd, met name in 's-Hertogenbosch en Amsterdam. De belangrijkste redenen hiervoor zijn efficiency- en kwaliteitsverbeteringen. De keerzijde van deze centralisatie is dat de reistijd van veel medewerkers is toegenomen met mogelijk een lagere medewerkerstevredenheid tot gevolg.

6. Duurzaam vervoer voor alle betrokkenen

Medewerkers met een leasecontract zijn in veel gevallen bereid om elektrisch (of hybride) te gaan rijden, onder andere vanwege de lage fiscale bijtelling. Hoewel Van Lanschot deze keuze graag wil ondersteunen, blijkt in veel gevallen dat elektrische of hybride leaseauto's de kosten aanzienlijk kunnen opdrijven. In tijden van kostenreductie maakt dat de keuze voor een positieve milieubijdrage soms lastig.

De tabel op de volgende pagina's is samengesteld op basis van uiteenlopende informatiebronnen: gesprekken met klanten en periodieke klanttevredenheidsonderzoeken, bijeenkomsten met aandeelhouders (bilateraal en Algemene Vergadering van Aandeelhouders) en een analyse van regelmatig terugkerende vragen en opmerkingen van diverse externe stakeholders waaronder maatschappelijke organisaties en toezichthouders. Voor uitleg van de afkortingen, zie appendix 7.

Stakeholder	Verwachtingen van de stakeholder	Belangrijkste gespreksonderwerpen in 2014
Klanten	<ul style="list-style-type: none"> - Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy) - Deskundige, klantgerichte medewerkers - Inzet moderne communicatiemiddelen/online bedieningsconcepten - Verantwoord ondernemen: zorgvuldig omgaan met toevertrouwde middelen en geen schade toebrengen aan maatschappij of milieu - Financiële soliditeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie (onafhankelijke gespecialiseerde wealth manager) en gevolgen voor de klant - Introductie van servicemodellen Personal Banking/Evi, Private Banking en Private Office - Soliditeit van de bank - Klantzorg (risicoprofiel effecten) - Performance van vermogensbeheer - Introductie adviesfee voor beleggingsadvies - Verantwoord beleggen, duurzaam beleggen, impact investing, sociaal ondernemerschap en charitydiensten - Beloningsbeleid - Afbouw zakelijke kredietportefeuille Corporate Banking - Investerings in ICT (onder andere effecten) - Herschikking kantoren Nederland
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy) - Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden - Persoonlijke ontwikkeling - Goede informatievoorziening - Financiële soliditeit 	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie (onafhankelijke gespecialiseerde wealth manager) en gevolgen voor de organisatie - Verbeteren kwaliteit dienstverlening - Nieuwe arbeidsvoorwaarden en wijziging pensioenregeling - Investeren in vakbekwaamheid - Verhogen efficiëntie en effectiviteit - Persoonlijke ontwikkeling en opleiding
Aandeelhouders (en andere kapitaal-verstrekkers)	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering strategische heroriëntatie conform plan - Bewaken reputatie - Goed risicomanagement - Financiële soliditeit - Transparantie - Verantwoord ondernemen (kernactiviteiten) 	<ul style="list-style-type: none"> - Voortgang uitvoering strategie (onafhankelijke gespecialiseerde wealth manager) - Ontwikkeling financiële resultaten en soliditeit - Fundingstrategie - Creditrating - Risicobeheersing - Beloningsbeleid - Diversiteitsbeleid
Maatschappelijke organisaties (society at large)	<ul style="list-style-type: none"> - Actief bijdragen aan een duurzame en stabiele samenleving - Openstaan voor dialoog (transparantie) - Financiële soliditeit - Verantwoord beloningsbeleid 	<ul style="list-style-type: none"> - Belastingontwijking - Beloningsbeleid - Recycling - Controversiële wapens - Diversiteitsbeleid - Investerings in fossiele brandstoffen - Palmolie - Klimaatverandering - Sociaal ondernemerschap
Overheden/Toezichthouders	<ul style="list-style-type: none"> - Financiële soliditeit - Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy) - Voldoen aan wet- en regelgeving - Beheerst en duurzaam beloningsbeleid - Professionele risicobeheersing - Goede governance 	<ul style="list-style-type: none"> - Financiële soliditeit - Voldoen aan relevante wet- en regelgeving - Klantbelang centraal - AFM-onderzoek kwaliteit beleggingsdienstverlening bij banken - Asset Quality Review
Concurrenten (peers)	<ul style="list-style-type: none"> - Constructief sectoroverleg - Financiële soliditeit - Eerlijke concurrentie 	<ul style="list-style-type: none"> - Wet- en regelgeving - Provisieverbod - Verantwoord en duurzaam bankieren - Voorbereiding Bankiersbelofte

Stakeholder	Dialogvormen in 2014	Resultaten in 2014
Klanten	<ul style="list-style-type: none"> – Individuele klantgesprekken – Klantevents speciaal voor verenigingen, stichtingen en congregaties, masterclasses, stakeholderevent Impact Investing, privaatkapitaalmiddagen, etc. – Eigen onderzoeken waaronder Kroonadviesraad en klanttevredenheidsonderzoek – Klantenportals (internet) en klantenmagazine (PurSang) – Klachtenmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> – Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde en groei van AuM – Klanttevredenheid Private Banking licht gedaald; Loyaliteitsindex voor Evi 74 punten. – Vereenvoudiging productaanbod en meer online dienstverlening – Vermogensregie vernieuwd – Verschuiving van beleggingsadvies naar vermogensbeheer – Meer duurzame producten (uitsluitingsfondsen voor particulieren) – Verantwoord beleggen verder geïntegreerd in beleggingsproces – Charity Service goed van start – Kempens & Co: verschillende prijzen voor beste producten – Vervanging papieren dagafschriften voor online-overzichten – Maatschappelijk Jaarverslag (GRI4 <i>Comprehensive</i>)
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> – Performancemanagementsysteem – Zeepkistsessies – Werkoverleg – Dialoog met de Ondernemingsraad – Interne nieuwsbulletins en intranet – Trainingen en opleidingen – Interne bijeenkomsten 	<ul style="list-style-type: none"> – Optimalisatie backoffice, kantoren en staven – Reductie in fte via sociaal plan en mobiliteitscentrum – Verdere investeringen in vakbekwaamheid, persoonlijke ontwikkeling en opleidingen – Overeenkomst nieuwe arbeidsvoorwaarden en pensioenregeling – Online leerplatform Alter Ego – Persoonlijke ontwikkeling en opleiding
Aandeelhouders (en andere kapitaal-verstrekkers)	<ul style="list-style-type: none"> – Aandeelhoudersvergadering – Roadshows, conference calls en overig bilateraal overleg – Persberichten, trading updates en jaarverslagen – Creditrating reviews – Website en sociale media – Stakeholderevent Impact Investing 	<ul style="list-style-type: none"> – Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde – Uitvoering strategie op schema – Gediversificeerde fundingmix – Creditrating Fitch en Standard & Poors (S&P) herbevestigd, outlook S&P verhoogd naar <i>stable</i>
Maatschappelijke organisaties (<i>society at large</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Bilateraal overleg – Lidmaatschappen (PRI, UN GC, MVO NL, VBDO, CDP) – Deelname aan onderzoek van derden – Website en sociale media – Stakeholderevent impact investing 	<ul style="list-style-type: none"> – Verantwoord beleggen verder geïntegreerd – AuS als % van AuM verder gestegen – Zakelijke kredietportefeuilles: geen duurzaamheidsissues – Lidmaatschap CDP en CO₂-uitstoot verder verlaagd – De Volgende Generatie gecontinueerd – Nieuwe partnerships met Ashoka en Van Gogh Museum – Hoge externe ratings behouden (TBM, EBVW, Sustainalytics) – Forum Ethibel-certificaat opnieuw behaald – Maatschappelijk Jaarverslag in lijn met GRI4 en extern geverifieerd (EY) – Jaarverslagenonderzoek Hogeschool Leiden: derde plaats – Global Investor Statement on Climate Change (PRI) ondertekend en ook Anti-corruptie Statement (UN Global Compact)
Overheden/Toezichthouders	<ul style="list-style-type: none"> – Overleg met AFM en DNB – Self assessments, audits en controles 	<ul style="list-style-type: none"> – Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde – Klantbelang centraal verder uitgevoerd – Klantzorgdoelen behaald
Concurrenten (<i>peers</i>)	<ul style="list-style-type: none"> – Sectoroverleg via NVB, DUFAS, E-RISC (UNEFPF), GRESB – Bilateraal overleg 	<ul style="list-style-type: none"> – Nieuw duurzaamheidsplatform binnen NVB – Duurzaamheidsbeleid voor investeringen in financiële instellingen gecontinueerd – Plan van aanpak Bankiersbelofte

7. Externe beoordeling

Transparante communicatie over ons beleid en resultaten is een belangrijk onderdeel van verantwoord ondernemen. Alleen dan kunnen externe stakeholders onze prestaties goed beoordelen. Daarom volgt ons verslag de richtlijnen van het Global Reporting Initiative, de internationale norm voor maatschappelijke verslaglegging.

Maatschappelijke betrokkenheid & externe beoordeling		Van Lanschot NV		
	2014	2013	KPI	
Transparantiebenchmark (punten)	183	186	●	
Sustainalytics (punten)	76	74	◐	
GRI-niveau	GRI4 Comprehensive	B+		

● KPI volledig behaald
 ◐ KPI grotendeels behaald
 ◑ KPI stabiel; deels behaald
 ◒ KPI voor klein deel behaald
 ○ KPI in zijn geheel niet behaald

Global Reporting Initiative als basis

De richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) helpen Van Lanschot om op gestructureerde wijze verantwoording af te leggen. Op onze website staat de GRI-tabel die laat zien hoe de verschillende GRI-onderwerpen terug te vinden zijn in het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 (corporate.vanlanschot.nl/vo-rapportages-en-externe-beoordeling/). Van Lanschot is van mening dat haar Maatschappelijk Jaarverslag 2014 voldoet aan de GRI4 *Comprehensive* richtlijnen. Zie ook appendix 5 'Verslaggevingsprincipes'.

Externe verificatie door EY

Het Maatschappelijk Jaarverslag en het achterliggende proces van dataverzameling en data-aggregatie is door Ernst & Young Accountants LLP geverifieerd. Voor de scope van deze verificatie, de door Ernst & Young Accountants LLP verrichte werkzaamheden en de resultaten hiervan verwijzen we naar het Assurancerapport in appendix 6.

Andere externe beoordelingen van ons beleid en resultaten

In de Nederlandse markt beoordelen drie externe organisaties Van Lanschot op verantwoord ondernemen: de Transparantiebenchmark, Sustainalytics en de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer. Hieronder bespreken we ze alle drie kort.

- Het ministerie van Economische Zaken heeft een eigen instrument ontwikkeld om de transparantie van Maatschappelijke Jaarverslagen te meten: de Transparantiebenchmark (TBM), www.transparantiebenchmark.nl. Op basis van het Maatschappelijke Jaarverslag 2013 scoorde Van Lanschot, door aangepaste criteria, in november 2014 183 punten, 3 punten lager dan het jaar ervoor. Toch verbeterde onze positie in de ranking met zes plaatsen (nu 11^e). Op de totale lijst van 244 deelnemers is Van Lanschot nu de hoogstgenoteerde commerciële bank. Hiermee is KPI 7 (top-20 positie behouden) behaald.

- Het Nederlandse onderzoeksbureau Sustainalytics (www.sustainalytics.com) beoordeelt bedrijven wereldwijd op duurzaamheid. De afnemers van deze rapporten zijn vooral (institutionele) beleggers, banken en vermogensbeheerders. In 2014 steeg de Sustainalytics-score van Van Lanschot naar 76 punten (2013: 74). Toch is hiermee KPI 8 (top-10 score behouden) niet volledig gerealiseerd. Van Lanschot mag zich met deze score rekenen tot de vijftien meest verantwoorde banken ter wereld (op een totale lijst van 220 banken). In 2013 stond Van Lanschot op de 10^e positie. NB: In haar eigen *peer group* van middelgrote banken staat Van Lanschot op de eerste plaats.
- De Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer (EBVW) is een initiatief van zes maatschappelijke organisaties dat Nederlandse banken op duurzaamheid beoordeelt. Bij de jaarlijkse overall update begin 2014 stegen onze scores op de 20 score-onderdelen licht. Daarmee hebben we onze bovengemiddeld positie in de sector behouden. Dat Van Lanschot op enkele onderdelen nog lage scores heeft, hangt vooral samen met de eisen die de EBVW voor deze onderdelen stelt. Wij hebben de EBVW er regelmatig op gewezen dat wij niet aan de gestelde eisen kunnen en/of willen voldoen. Tot op heden heeft de EBVW veel van onze kritiek naast zich neer gelegd. Naast de geactualiseerde scores op twintig onderdelen zette de EBVW in 2014 nog twee thema-onderzoeken uit (belastingontwijking en recycling van metalen). Van Lanschot vindt de kwaliteit van deze twee onderzoeken laag en heeft ze daarom van kritisch commentaar voorzien. De kritiek betreft vooral de gehanteerde methodiek. Zie voor meer informatie www.eerlijkebankwijzer.nl.

Forum Ethibel-certificaat

Het Belgische onderzoeksbureau Forum Ethibel onderzocht in 2014 voor het derde opeenvolgende jaar in welke mate Van Lanschot de aan haar toevertrouwde financiële middelen (spaargelden, deposito's) uitzet in verantwoorde kredieten en beleggingen. Na een audit bleek dat eind 2013 95% van alle bezittingen op de balans gescreend is op duurzaamheid. Het niet gescreende deel (5%) betreft moeilijk te screenen posten zoals belastingvorderingen, goodwill en gebouwen. Naast bovenstaande audit van de balans, onderzocht Forum Ethibel ook de invulling van het verantwoord beleggingsbeleid. Voor beide onderdelen reikte Forum Ethibel vervolgens een duurzaamheidscertificaat uit. Zie voor meer informatie: www.forumethibel.org.

8. Appendices

Appendix 1 – Organisatie van verantwoord ondernemen

Binnen Van Lanschot zijn diverse comités, afdelingen en functionarissen betrokken bij verantwoord ondernemen. In deze appendix wordt daarvan een overzicht gegeven.

De Raad van Bestuur

Verantwoord ondernemen is op het hoogste niveau verankerd bij de Raad van Bestuur. Hij draagt er zorg voor dat verantwoord ondernemen strategisch geborgd is, dat wil zeggen dat relevante en materiële ecologische, sociale en maatschappelijke aspecten bij alle strategische besluiten worden meegewogen. Tevens stelt de Raad van Bestuur – op initiatief van de afdeling Verantwoord Ondernemen – jaarlijks de key performance indicators (KPI's) voor verantwoord ondernemen vast op basis waarvan de resultaten op groepsniveau meetbaar en controleerbaar worden. De verantwoordelijkheid voor de realisatie van deze KPI's delegeert de Raad van Bestuur zoveel mogelijk aan daarvoor opgezette comités (bijvoorbeeld het ESG Council of de Beleidsrisicocommissie Kredieten) of lijnverantwoordelijken (in Asset Management, Risk Management, Human Resource Management, Corporate Procurement, etc). Daar waar de verantwoordelijkheid minder duidelijk is of afstemming tussen meerdere afdelingen nodig is vervult de afdeling Verantwoord Ondernemen een coördinerende en/of uitvoerende taak.

De Raad van Bestuur stelt ook jaarlijks het definitieve Maatschappelijk Jaarverslag vast. Hij beoordeelt hiertoe de conceptversie van het verslag op materialiteit (zijn alle materiële aspecten op de juiste wijze besproken?), balans (bevat het verslag zowel successen als ook niet behaalde resultaten?), juistheid (bevat het verslag geen fouten of tegenstrijdigheden) en begrijpelijkheid (is het verslag goed leesbaar en toegankelijk?).

Om hun rol ten aanzien van verantwoord ondernemen goed uit te kunnen voeren, onderhouden de leden van de Raad van Bestuur veelvuldig contact met relevante in- en externe stakeholders. Naast diverse lijnmanagers en stafafdelingen kunnen hier ook de Ondernemingsraad, aandeelhouders, klanten, maatschappelijke organisaties, toezichthouders, rating agencies, journalisten, bestuurders van andere financiële instellingen en de externe accountant worden genoemd. Tevens woont een lid van de Raad van Bestuur de jaarlijkse stakeholderdialoog bij waar naast klanten, aandeelhouders en medewerkers, ook maatschappelijke organisaties, andere banken, externe specialisten en eventueel toezichthouders aanschuiven.

De Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden ondernemingen. Daarnaast staat hij de Raad van Bestuur met advies terzijde. De Raad van Commissarissen richt zich op de belangen van de vennootschap en de met haar verbonden ondernemingen en weegt daarbij de belangen af van alle betrokken partijen, zoals klanten, aandeelhouders en medewerkers.

De Raad van Commissarissen ziet onder meer toe op de realisatie van de doelstellingen van de vennootschap, de strategie en de risico's verbonden aan de ondernemingsactiviteiten, de opzet en de werking van de interne risicobeheersings- en controle-systemen, het financiële verslaggevingsproces, de naleving van wet- en regelgeving, de verhouding met aandeelhouders en de voor de onderneming relevante maatschappelijke aspecten van ondernemen.

De Raad van Commissarissen heeft uit zijn midden vier commissies ingesteld: de Audit- en Compliancecommissie, de Risicocommissie, de Selectie- en Benoemingscommissie en de Remuneratiecommissie. Tijdens de vergaderingen van de voltallige Raad van Commissarissen en de vergaderingen van de commissies, worden de commissarissen regelmatig geïnformeerd over relevante onderwerpen op het terrein van verantwoord ondernemen. Zo worden er in de Audit- en Compliancecommissie updates gegeven over klantzorgprojecten en bespreekt de Risicocommissie jaarlijks het verantwoord kredietbeleid (gericht op het beheersen van de milieu-, sociale en maatschappelijke risico's in de zakelijke kredietportefeuille).

Tevens bezoekt een lid van de Raad van Commissarissen de Ondernemingsraad (bij de presentatie van de halfjaar- en jaarcijfers) en is er contact met aandeelhouders, zowel bilateraal (met institutionele aandeelhouders) als via de aandeelhoudersvergadering. In de aandeelhoudersvergadering van 2014 werd uitvoerig gesproken over verantwoord ondernemen. Zo werden er bijvoorbeeld vragen gesteld over beloningen (scores in de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer), het klimaatbeleid (*stranded assets*), diversiteit en belastingontwijking. Daar waar de Raad van Commissarissen extra informatie over verantwoord ondernemen verlangt kan hij daar zelf om verzoeken. Zo verzorgde de Afdeling Verantwoord Ondernemen afgelopen jaar op verzoek van de Raad van Commissarissen bijvoorbeeld een update over het gehanteerde uitsluitingsbeleid voor beleggingen. Tot slot ontvangt de Raad van Commissarissen via de Afdeling Verantwoord Ondernemen jaarlijks een conceptversie van het Maatschappelijk Jaarverslag dat hij (indien gewenst) van commentaar kan voorzien.

Ethisch Council

Het Ethisch Council bestaat uit de leden van de Compliance Commissie, aangevuld met de manager Verantwoord Ondernemen. Dit Council, waarin ook de Raad van Bestuur vertegenwoordigd is, bespreekt vraagstukken vanuit de organisatie en maatschappelijke kwesties uit de samenleving die (mogelijk) raken aan de activiteiten van Van Lanschot en niet in een ander regulier intern comité aan de orde komen. De afdeling Verantwoord Ondernemen verwerkt de uitspraken van het Ethisch Council in beleid, interne richtlijnen en communicatie. Gedurende 2014 kwam het Ethisch Council slechts tweemaal bijeen. Eénmaal werd gesproken over de wijze waarop Van Lanschot invulling geeft aan het verbod op beleggingen in cluster munitie-bedrijven (Wft). De andere bespreking betrof de wijze waarop Van Lanschot adviesrelaties informeert over door Van Lanschot uitgesloten beleggingen die niet bij wet verboden zijn.

Net als in eerdere jaren heeft het Ethisch Council ook in 2014 vastgesteld dat de vergaderfrequentie relatief laag is. Het Ethisch Council heeft geconcludeerd dat dit niet als zorgwekkend moet worden ervaren, maar eerder als een bevestiging van het feit dat veel ethische discussies in andere (reguliere) comités worden behandeld en opgelost (onder andere de Compliance Commissie).

ESG Council en Engagement Working Group

Binnen KCM bestaat het Environmental Social Governance Council (ESG Council), bestaande uit beleggingspecialisten van KCM. De manager Verantwoord Ondernemen en twee externe consultants (een externe ESG-dataprovider en het European Centre for Corporate Engagement²) zijn als adviseur aan het ESG Council verbonden. Het ESG Council is verantwoordelijk voor het formuleren en implementeren van het verantwoorde beleggingsbeleid, bespreekt specifieke cases uit de dagelijkse beleggingspraktijk en stelt de uitsluitingslijst op. Het ESG Council komt vier keer per jaar bijeen.

Het ESG Council heeft sinds 2013 een werkgroep ingesteld waar alle inhoudelijke en voorbereidende taken voor het ESG Council zijn belegd. Deze Engagement Working Group (EWG) bestaat uit de director Responsible Investment van KCM, een vertegenwoordiger vanuit de beleggingspraktijk (fondsmanager) en de manager Verantwoord Ondernemen van Van Lanschot. Gezamenlijk beoordelen zij alle researchinformatie die via de externe ESG-dataprovider wordt aangeleverd en stellen zij beleidsvoorstellen op die in het ESG Council worden besproken en goedgekeurd. De leden van de EWG werken intensief met elkaar samen en komen wekelijks bijeen.

Beleidsrisicocommissie Kredieten

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het risicobeleid van Van Lanschot en wordt daarbij ondersteund door de Beleidsrisicocommissie Kredieten. De Beleidsrisicocommissie Kredieten bestaat uit de leden van de Raad van Bestuur, vertegenwoordigers van de afdeling Risk Management en vertegenwoordigers van de commerciële afdelingen. De Beleidsrisicocommissie Kredieten is verantwoordelijk voor de inrichting van de risico-organisatie en het vaststellen en/of wijzigen van bevoegdheden in het kader van het risicobeleid. Binnen het Risk Appetite Raamwerk heeft de Beleidsrisicocommissie Kredieten onder meer de taak het risicobeleid van Van Lanschot goed te keuren. Tevens keurt de Beleidsrisicocommissie Kredieten jaarlijks (de updates van) het verantwoord kredietbeleid goed. Het verantwoord kredietbeleid heeft tot doel de milieu-, sociale en maatschappelijke risico's in de zakelijke kredietportefeuille te beheersen. De afdeling Verantwoord Ondernemen speelt een coördinerende rol bij het opstellen en uitvoeren van het verantwoord kredietbeleid.

Afdeling Verantwoord Ondernemen

De afdeling Verantwoord Ondernemen vervult een signalerende, coördinerende en uitvoerende rol ten aanzien van Verantwoord Ondernemen. De afdeling rapporteert aan de Raad van Bestuur en is vertegenwoordigd in onder meer het Ethisch Council, het ESG Council (als adviseur) en de EWG. Tevens houdt zij intensief contact met uiteenlopende stakeholdergroepen, zowel binnen als buiten de bank. De afdeling formuleert beleidsvoorstellen die bijdragen aan het verbeteren van het maatschappelijk profiel van Van Lanschot. Deze voorstellen worden goedgekeurd door de Raad van Bestuur of andere interne besluitvormingscomités, waarna de afdeling in veel gevallen betrokken blijft bij de uitvoering van de voorstellen. Eens per jaar stelt de afdeling het Maatschappelijk Jaarverslag op dat uiteindelijk door de Raad van Bestuur wordt goedgekeurd en gepubliceerd.

Voor de beschrijving van andere bij verantwoord ondernemen betrokken afdelingen (de Ondernemingsraad, het Green Team van Van Lanschot, het Sustainability Team van Kempen & Co en de Kempen Social Enterprise) zie de website.

² Het European Center for Corporate Engagement is een onderzoeksinstituut verbonden aan de Universiteit Maastricht dat onder andere financiële dienstverleners ondersteunt bij het formuleren en implementeren van een eigen duurzaamheidsbeleid. Zie www.corporate-engagement.com.

Appendix 2 – Screeningsresultaten van het verantwoord kredietbeleid

De kredietportefeuille

Van Lanschot had eind 2014 een kredietportefeuille van € 11,0 miljard (2013: € 12,5 miljard). Business professionals, commercieel vastgoed en healthcare professionals in Nederland maken het grootste deel van de zakelijke portefeuille uit. In de meer 'gevoelige' sectoren landbouw en visserij, chemie, nutsbedrijven en olie en gas is de zakelijke kredietexposure van Van Lanschot (nagenoeg) nihil. Datzelfde geldt voor kredietnemers met productielocaties in lagelonenlanden; ook die komen nauwelijks in de portefeuille voor.

Kredietportefeuille naar sectoren (€ miljard en % van totaal, ultimo 2014)	2014
Particulier (€ 7,6 mrd)	67%
Zakelijk (€ 3,8 mrd)	33%
Vastgoed	11%
Zorg	2%
Financiële holdings	2%
Dienstverlening	4%
Detailhandel	2%
Kapitaalgoederen	2%
Voedselwaren, drank en tabak	1%
Overige	9%
Bijzondere waardeverminderingen (€ 0,3 miljard)	
Totaal (€ 11 miljard)	100%

NB: de categorie overig (9%) omvat o.a. constructies en infrastructuur (1,2%), bouwmaterialen (1,1%), transport en logistiek (0,7%), consumentenproducten non-food (0,5%), toerisme (0,2%), landbouw- en visserij (0,6%), auto-industrie (0,3%), technologie (0,2%), basismaterialen (0,2%) en media (0,2%). Chemie, olie en gas en nutsbedrijven zijn allen kleiner dan of gelijk aan 0,03%.

De screening

Vanaf 2011 zijn de zakelijke kredieten op duurzaamheid gescreend. Voor kredieten aan business professionals, commercieel vastgoed en healthcare professionals in Nederland werd bij aanvang evenwel een uitzonderingspositie gecreëerd (geen screening). Op basis van ruim twee jaar ervaring met de implementatie van het beleid werden in 2013 nog enkele andere groepen kredietnemers vrijgesteld van screening. Het betrof met name kredietnemers die niet actief zijn in gevoelige sectoren en/of regio's – bijvoorbeeld (kleinschalige) bouwbedrijven, horeca en zakelijke dienstverleners. Hierdoor daalde het aantal filterplichtige kredieten in 2013 van circa achthonderd naar circa vijfhonderd. In 2014 kromp de portefeuille verder door de afbouw van de zakelijke kredietportefeuille en werd nogmaals een aantal kredietnemers vrijgesteld van screening. Hierdoor daalde het aantal te screenen kredieten tot circa tweehonderd.

De screeningsresultaten

In totaal zijn er de afgelopen jaren 138 kredieten bij de afdeling Verantwoord Ondernemen ingediend met een mogelijk-hoogrisicofilter. Eind 2014 waren er hier nog 72 van over. Voor de overige 66 filters geldt dat de kredietrelatie inmiddels op 'laag risico' is teruggezet of dat de kredietrelatie is beëindigd.

Voortgang implementatie verantwoord kredietbeleid (per 31/12/2014)	2014	2013
Zakelijke kredieten	circa 3.000	circa 3.200¹
– waarvan vrijstellingen voor verantwoord kredietbeleid*	circa 2.800	circa 2.700 ¹
Te screenen kredieten	circa 200	circa 500
Gescreend per jaartimo	343	578
– waarvan 'mogelijk hoog risico'	72	132
– hiervan positief advies	19	39
– negatief advies	0	0
– aanvullende vragen aan klant	52	84
– nog open	1	9

* Betreft business professionals, commercieel vastgoed en healthcare professionals in Nederland en andere sectoren met een relatief laag risico ten aanzien van verantwoord ondernemen. Deze worden wel getoetst op betrokkenheid bij financiële criminaliteit (CDD).

¹ Herzien cijfer op basis van definitieve data.

Veruit de meeste van de 72 genoemde mogelijk-hoogrisicofilters per eind 2014 betroffen kredietnemers in 'gevoelige sectoren' (kleding, hout, overige maakindustrie) die importeren uit of productielocaties hebben in niet-westerse landen. Mogelijke risico's hierbij zijn onder andere illegale ontbossing, slechte arbeidsomstandigheden, schendingen van mensenrechten en ernstige milieuvervuiling. Slechts twee van de 72 aanvragen gingen over (indirecte) betrokkenheid bij wapens en twee over kansspelen.

De afdeling Verantwoord Ondernemen heeft deze 72 kredietrelaties beoordeeld en van een advies voorzien:

- In 19 gevallen kreeg de banker een positief advies terug (geen verdere vragen aan de klant).
- In 52 gevallen heeft de afdeling Verantwoord Ondernemen de banker geadviseerd om de kredietnemer enkele aanvullende vragen voor te leggen (engagementaanpak).
- In 1 geval is eerst nog extra informatie nodig voordat een advies gegeven kan worden.
- De afdeling Verantwoord Ondernemen heeft geen negatieve adviezen gegeven.

Samenvattend heeft de screening in de periode 2011 tot en met 2014 geen enkele kredietrelatie opgeleverd die niet aan de gestelde eisen voldeed. Wel is geconstateerd dat een kleine groep zakelijke kredietnemers die 'gevoelige' goederen importeert uit lagelonenlanden (bijvoorbeeld textiel, agrarische producten, sportartikelen en speelgoed) nog maar beperkt bekend of actief is met gedragscodes en certificering. In 2015 zullen we hier, net als in de afgelopen jaren, specifiek aandacht aan blijven besteden.

Appendix 3 – Achtergronddata medewerkers

Het aantal fte (full-time equivalents) is in 2014 met 5,3% afgenomen. Dit wordt volledig veroorzaakt door vertrek van medewerkers binnen Van Lanschot, met name in verband met de strategische heroriëntatie.

Aantal medewerkers	2014		2013	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Van Lanschot	1.177	1.106	1.322	1.223
Van Lanschot België	141	135	134	130
Van Lanschot Zwitserland	23	22	24	23
Van Lanschot Curaçao	–	–	4	4
Kempens & Co	471	449	453	428
Totaal	1.812	1.712	1.937	1.808

In verhouding is het percentage mannen (61%) ten opzichte van het aantal vrouwen (39%) licht gestegen in 2014. Er zijn nog altijd verschillen binnen de diverse bedrijfsonderdelen. Zo blijft het percentage vrouwen binnen Van Lanschot met 43% het hoogst.

Verdeling man/vrouw (aantallen, %)	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal mannen	1.100	61	1.149	59
Aantal vrouwen	712	39	788	41
Totaal	1.812	100	1.937	100

In 2014 is er sprake van een daling van het percentage medewerkers met een dienstverband langer dan 20 jaar. Tegelijk zien we een toename van het percentage medewerkers met een dienstverband korter dan 5 jaar. Tussen de bedrijfsonderdelen zijn verschillen waarneembaar. Zo heeft bij Van Lanschot 12% van de medewerkers een dienstverband langer dan 25 jaar, terwijl dit bij Kempens & Co 1% is.

Duur dienstverband (%)	2014		2013	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
< 5 jaar	38,6	32,7	33,9	26,9
5 tot 10 jaar	28,9	25,6	31,0	26,5
10 tot 15 jaar	11,5	11,9	13,1	16,8
15 tot 20 jaar	10,1	17,1	8,5	15,1
20 tot 25 jaar	2,9	4,9	4,4	6,2
> 25 jaar	8,0	7,7	9,1	8,5
Totaal	100	100	100	100

De gemiddelde leeftijd binnen Van Lanschot in 2014 is 42,5 jaar, dit is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2013 (42,6).

Gemiddelde leeftijd	2014	2013
Mannen	43,1	43,1
Vrouwen	41,6	41,8
Totaal personeelsbestand	42,5	42,6

Het aantal medewerkers dat de bank heeft verlaten in 2014 is met 316 gelijk aan het aantal in 2013. Het verloopcijfer is door de afname van het totaal aantal medewerkers gestegen van 16% in 2013 naar 17% in 2014.

Beëindiging dienstverband	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Afloop tijdelijk contract	30	10	28	9
Op verzoek medewerker	83	26	85	27
Op verzoek bank	194	61	196	62
Pensioen	7	2	7	2
> 2 jaar arbeidsongeschiktheid	1	0	0	0
Overlijden	1	0	0	0
Totaal	316	100	316	100
Verloopcijfer*		17		16

* Het verloopcijfer is het aantal medewerkers dat de bank heeft verlaten als percentage van het gemiddeld aantal medewerkers dat dat jaar in dienst was.

In 2014 is er extra geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers ten opzichte van 2013. Gemiddeld heeft elke medewerker 7,9 dagen besteed aan opleidingen. De gevolgde opleidingen bestaan uit klassikale, online en gecombineerde opleidingen en/of trainingen op het gebied van vakbekwaamheid en vaardigheden.

Opleidingsuren	2014	2013
Totaal aantal uren individueel en collectief	70.071	62.755

Het percentage medewerkers dat fulltime werkt is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Deze stijging is zowel onder mannen (88%) als vrouwen (42%) waarneembaar.

Soort dienstverband/ geslacht (2014)	2014						2013					
	M	%	V	%	Totaal	%	M	%	V	%	Totaal	%
Fulltime	971	88	299	42	1.270	70	1.003	87,3	311	39,5	1.314	67,8
Parttime	129	12	413	58	542	30	146	12,7	477	60,5	623	32,2
Totaal	1.100	100	712	100	1.812	100	1.149	100	788	100	1.937	100

De leeftijdsopbouw varieert sterk per bedrijfsonderdeel. De groep medewerkers tussen de 25 en 35 jaar is bij Kempen & Co (36,7%) groter dan bij Van Lanschot (16,7%). Kempen is een aantrekkelijke werkgever voor pas afgestudeerden. Het verschil is ook terug te zien in de gemiddelde leeftijd per bedrijfsonderdeel. Deze is bij Van Lanschot 43,8 jaar en bij Kempen & Co 38,9 jaar.

Leeftijdsopbouw	2014				2013			
	Man	Vrouw	Totaal	%	Man	Vrouw	Totaal	%
< 25 jaar	15	23	38	2	19	16	35	2
25 tot 30 jaar	108	78	186	10	120	79	199	10
30 tot 35 jaar	144	76	220	12	133	85	218	11
35 tot 45 jaar	354	248	602	33	380	300	680	35
45 tot 55 jaar	313	219	532	29	323	242	565	29
> 55 jaar	166	68	234	13	174	66	240	12
Totaal	1.100	712	1.812	100	1.149	788	1.937	100

Appendix 4 – CO₂-voetafdruk (detailoverzicht)

2014	VL NV 2014	Eenheid	In verschillende eenheden				Con- versie factor	In tonnen CO ₂				VL NV (ton CO ₂)
			VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB		VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB	
Scope 1 (directe emissies)												3.508
Verwarming								976	85	13	104	1.178
– gebruik aardgas	613.342	m ³	517.217	47.245	7.426	41.454	1,79	926	85	13	74	1.098
– gebruik dieselolie	3.297	liter	3.000	297	0	0	2,68	8	1	–	–	9
– stadsverwarming	4.235	GJ	2.477	0	0	1.758	16,80	42	–	–	30	71
Gebruik leaseauto's (zakelijk en privé)	934.278	liters						1.500	418	–	411	2.330
– benzineauto's	509.467	liters	349.511	4.159	0	155.797	2,39	835	10	–	372	1.218
– dieselauto's	424.030	liters	253.353	155.904	0	14.773	2,62	664	408	–	39	1.111
– gasauto's	781	liters	781	–	–	–	1,61	1	–	–	–	1
Scope 2 (indirecte emissies elektr)												288
Gebruik elektriciteit	9.183.053	kwh						–	275	14	–	288
– niet-groene elektriciteit	613.654	kwh	0	584.819	28.835	0	0,47	–	275	14	–	288
– groene elektriciteit	8.569.399	kwh	5.209.610	109.624	50.165	3.200.000	–	–	–	–	–	–
Scope 3 (overige indirecte emissies)												2.744
Zakelijke vliegreizen*	1.998	vluchten	184	4	106	1.704		245	4	105	1.829	2.182
– waarvan zone 1- vluchten	1.847	vluchten	146	4	103	1.594	0,95	139	4	98	1.514	1.755
– waarvan zone 2- vluchten	115	vluchten	30	0	3	82	2,47	74	–	7	203	284
– waarvan zone 3- vluchten	36	vluchten	8	0	0	28	3,99	32	–	–	112	144
Zakelijk autogebruik	55.955	liters	49.998	3.988	–	1.969	2,39	119	10	–	5	134
Zakelijke OV-kilometers	715.381	km						18	2	–	10	30
– waarvan bus	39.527	km	20.410	2.494	–	16.624	0,083	2	0	–	1	3
– waarvan trein	683.243	km	420.080	37.595	–	225.569	0,039	16	1	–	9	27
Papier	114.337	kg	87.936	11.256	1.500	13.645	3,33	293	37	5	45	381
Vrachtvervoer	65.102	km	65.102	0	0	0	0,169	11	–	–	–	11
Water	19.201	m ³	12.811	953	174	5.263	0,3	4	0	0	2	6
CO₂ totaal (ton)								3.166	831	137	2.405	6.540
Aantal fte intern												1.712
Aantal fte extern												180
CO₂ per fte (ton)												3,46

Zie appendix 5 voor een toelichting ten aanzien van gehanteerde aannames/schattingen.

* Zone 1: Europa en Noord-Afrika.
 Zone 2: Noord-Amerika, Midden-Afrika, Midden Oosten, India en Rusland.
 Zone 3: Westkust Verenigde Staten, Zuid-Amerika, Zuidelijke Afrika, Zuid-Oost Azië en Japan.

Appendix 4 – CO₂-voetafdruk (detailoverzicht)

2013	VL NV 2013	Eenheid	In verschillende eenheden				Con- versie factor	In tonnen CO ₂				VL NV (ton CO ₂)
			VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB		VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB	
Scope 1 (directe emissies)												3.679
Verwarming								1.086	126	12	113	1.337
– gebruik aardgas	659.906 ¹	m ³	566.895 ¹	70.314	6.738	15.959	1,79	1.015 ¹	126	12	29	1.182 ¹
– gebruik dieselolie	372	liter	300	72	0	0	2,68	1	0	–	–	1
– stadsverwarming	9.189 ¹	GJ	4.147 ¹	0	0	5.042	16,80	70 ¹	–	–	85	154 ¹
Gebruik leaseauto's (zakelijk en privé)	940.347	liters						1.552	374	–	416	2.341
– benzineauto's	532.111	liters	382.502	1.832	0	147.778	2,39	914	4	–	353	1.272
– dieselauto's	408.236	liters	243.381	141.045	0	23.810	2,62	638	370	–	62	1.070
Scope 2 (indirecte emissies elektr)												290
Gebruik elektriciteit	10.491.737¹	kwh						–	254	35	–	290
– niet-groene elektriciteit	616.412	kwh	0	541.412	75.000	0	0,47	–	254	35	–	290
– groene elektriciteit	9.875.325 ¹	kwh	6.567.730	101.595 ¹	–	3.206.000	–	–	–	–	–	–
Scope 3 (overige indirecte emissies)												2.636
Zakelijke vliegreizen*	1.635	vluchten	59	1	99	1.476		86	1	99	1.588	1.774
– waarvan zone 1-vluchten	1.517	vluchten	42	1	96	1.378	0,95	40	1	91	1.309	1.441
– waarvan zone 2-vluchten	91	vluchten	14	0	3	74	2,47	35	–	7	183	225
– waarvan zone 3-vluchten	27	vluchten	3	0	0	24	3,99	12	–	–	96	108
Zakelijk autogebruik	73.057	liters	69.556	2.285	–	1.215	2,39	166	5	–	3	175
Zakelijke OV-kilometers	648.775	km						16	1	–	9	27
– waarvan bus	35.015	km	19.396	2.052	–	13.567	0,083	2	0	–	1	3
– waarvan trein	613.760	km	377.878	33.939	–	201.943	0,039	15	1	–	8	24
Papier	193.452	kg	166.614	13.221	–	13.617	3,33	555	44	–	45	644
Vrachtvervoer	66.202	km	66.202	nb	nb	nb	0,169	11	–	–	–	11
Water	19.985¹	m ³	13.706 ¹	757	214	5.308	0,3	4	0	0	2	6
CO₂ totaal (ton)								3.477¹	807	146	2.175	6.605¹
Aantal fte intern												1.808
Aantal fte extern												264¹
CO₂ per fte (ton)												3,19¹

1 Herzien cijfer op basis van definitieve data.

* Zone 1: Europa en Noord-Afrika.

Zone 2: Noord-Amerika, Midden-Afrika, Midden Oosten, India en Rusland.

Zone 3: Westkust Verenigde Staten, Zuid-Amerika, Zuidelijke Afrika, Zuid-Oost Azië en Japan.

Appendix 4 – CO₂-voetafdruk (detailoverzicht)

Gecompenseerde CO ₂ -uitstoot 2014	CO ₂ -uitstoot* (tonnen)	CO ₂ -compensatie** (tonnen)	Type compensatie
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	926	926	VER***
Leaseauto's Van Lanschot Nederland	1.500	1.500	VCS & Gold Standard***
Postbezorging Van Lanschot Nederland en Kempen & Co	61	61	Gold Standard
Totaal	2.488	2.488	100%
Compensatie als % van totale CO₂-uitstoot (6.540 ton) in 2014			38%

Gecompenseerde CO ₂ -uitstoot 2013	CO ₂ -uitstoot* (tonnen)	CO ₂ -compensatie** (tonnen)	Type compensatie
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	989	989	VER***
Leaseauto's Van Lanschot Nederland	1.552	1.556	VCS & Gold Standard***
Postbezorging Van Lanschot Nederland en Kempen & Co	37	37	Gold Standard
Totaal	2.578	2.582	100%
Compensatie als % van totale CO₂-uitstoot (6.605 ton) in 2013			39%

* Berekening Van Lanschot.

** Opgave leverancier.

*** Zie verklarende begrippenlijst in appendix 7 voor uitleg.

Appendix 5 – Verslaggevingsprincipes

Doel van het verslag

Dit Maatschappelijk Jaarverslag 2014 heeft tot doel de stakeholders van Van Lanschot te informeren over het verantwoord ondernemenbeleid van Van Lanschot en de daarmee samenhangende inspanningen en resultaten gedurende 2014.

Scope

Het verslag bestrijkt zoveel mogelijk de gehele Van Lanschot-organisatie (inclusief Kempen & Co) in Nederland, België en Zwitserland. Op enkele plaatsen beslaan de gepresenteerde cijfers echter maar een deel van de organisatie. Zo betreffen de klanttevredenheidscijfers bijvoorbeeld alleen de klanten van Van Lanschot in Nederland.

Rapportageperiode

Het verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2014 tot en met 31 december 2014. Om een goed beeld te geven van de ontwikkeling in de tijd, bevat het verslag ook data over het voorgaande jaar. Op enkele plaatsen wordt kort verwezen naar relevante ontwikkelingen na afloop van de rapportageperiode; in die gevallen staat er nadrukkelijk dat het een ontwikkeling uit (de eerste maanden van) 2015 betreft.

Verslaggevingsproces

Van Lanschot heeft het jaarverslaggevingsproces in een intern *reporting protocol* vastgelegd. Dit document beschrijft wie er bij de totstandkoming van het verslag betrokken zijn, hoe de onderwerpen voor het verslag worden vastgesteld, hoe de data voor het verslag verzameld worden en welke definities er voor deze data worden gehanteerd, hoe de verzamelde data worden geverifieerd, bewerkt en geconsolideerd, en hoe het uiteindelijke verslag wordt gepubliceerd. Het *reporting protocol* wordt jaarlijks geactualiseerd.

Global Reporting Initiative (GRI)

Sinds 2009 volgt Van Lanschot voor haar rapportage over verantwoord ondernemen de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org). GRI is de internationale norm voor transparante maatschappelijke verslaglegging. Door de meest actuele GRI-richtlijn te volgen (GRI4) legt Van Lanschot op gestructureerde wijze verantwoording af over haar handelen en de relatie met haar belanghebbenden. Op de website van Van Lanschot (corporate.vanlanschot.nl/vo-rapportages-en-externe-beoordeling/) staat de GRI-tabel die aangeeft op welke wijze de verschillende GRI-onderwerpen terug te vinden zijn in het Maatschappelijk Jaarverslag 2014. Van Lanschot is van mening dat haar Maatschappelijk Jaarverslag 2014 *in accordance* is met de *Comprehensive option* van G4.

Betrokkenheid van belanghebbenden

De stakeholderdialoog is de belangrijkste informatiebron over wat onze stakeholders van ons verwachten. In dit verslag lichten we toe hoe wij onze stakeholders betrekken bij de ontwikkeling van ons beleid. Ook beschrijven we welke onderwerpen stakeholders in 2014 bij ons aan de orde hebben gesteld en hoe we daar opvolging aan hebben gegeven. De lezers van ons verslag zijn van harte uitgenodigd hun mening en visie met ons te delen. Zie de contactgegevens in de colofon.

Materialiteit

Van Lanschot heeft getracht om in dit Maatschappelijk Jaarverslag vooral informatie op te nemen over materiële onderwerpen. Een onderwerp is materieel als het belangrijk is voor onze stakeholders (het kan hun beoordelingen en besluiten ten aanzien van het onderwerp significant beïnvloeden) én belangrijk is voor Van Lanschot (het kan significante positieve en/of negatieve economische, milieugerelateerde en sociale resultaten voor Van Lanschot hebben). De vaststelling van materiële onderwerpen heeft via twee stappen plaats gevonden.

Stap 1: Identificatie van mogelijk materiële onderwerpen

Allereerst is eind 2014 – op basis van informatie uit een groot aantal beschikbare bronnen – vastgesteld wat mogelijk materiële onderwerpen zijn. Deze bronnen zijn:

- het verslag over 2013 (eveneens opgesteld op basis van GRI) inclusief de daarin opgenomen realisaties ten aanzien van de KPI's;
- de GRI-indicatorenlijst (GRI4);
- een brede set van informatiebronnen die gedurende het jaar beschikbaar zijn gekomen: uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (CTO) en de klantenpanels (Kroonadviesraad (KAR)); reacties van klanten tijdens klantbijeekomsten; klachten gericht aan de afdeling Klachtenmanagement; reacties van medewerkers (via medewerkersonderzoeken, medewerkerslunches en ideeëncommissie); reacties van aandeelhouders tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en bilateraal overleg; reacties en suggesties van toezichthouders; reacties van diverse stakeholders rechtstreeks bij de afdeling Verantwoord Ondernemen; resultaten van eigen Van Lanschot-onderzoeken (Familiebedrijvenbarometer, Vermogen in Nederland); binnengekomen reacties van derden (via vanlanschot@vanlanschot.com, verantwoordondernemen@vanlanschot.com of sociale media); analyses van de jaarverslagen van collega-banken (best practises); externe benchmarks en ratingresultaten (onder andere van de Transparantiebenchmark, Sustainalytics, de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer, Eumedion en de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)).

Stap 2: Vaststellen materiële onderwerpen, reikwijdte en afbakening

De uit stap 1 verkregen lijst met onderwerpen is daarna vergeleken met de materialiteitsmatrix die we eind 2013 hebben opgesteld. Omdat uit die vergelijking bleek dat deze matrix nog steeds een goed beeld geeft van de meest materiële onderwerpen is besloten om in 2014 geen nieuwe materialiteitsmatrix op te stellen.

De getoonde matrix is gebaseerd op de methode van ISO 26000 en laat zien dat met name de onderwerpen 'goed bestuur' en 'eerlijk zaken doen' op beide assen hoog scoren. Deze onderwerpen zijn daarmee voor de stakeholders van Van Lanschot 'materieel'. Ook komen variabele beloningen als materieel onderwerp naar voren. De vier milieugerelateerde onderwerpen zijn het minst materieel, al moet wel worden opgemerkt dat 'milieu' ook onderdeel is van enkele andere materiële onderwerpen, zoals verantwoord beheer van klantgelden (nummer 4 in de matrix).

Materialiteitsmatrix Van Lanschot

Op basis van input deelnemers aan stakeholderevent, klanten, bestuurders/managers Van Lanschot en NGO's (december 2013)



Legenda

- | | | | |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Goed bestuur 1. Financiële huishouding 2. Besluitvorming/stakeholders 3. Strategie & MVO 4. Beheer van klantgelden 5. Externe communicatie | <ul style="list-style-type: none"> 9. Arbeidsvoorwaarden 10. Variabele beloning 11. Sociale dialoog 12. Veiligheid en gezondheid 13. Persoonlijke ontwikkeling | <ul style="list-style-type: none"> ● Eerlijk zaken doen 18. Financieel economische criminaliteit 19. Politieke betrokkenheid 20. Eerlijke concurrentie 21. Stimuleren duurzaamheid 22. Eerlijke marketing, informatie en contracten 23. Verantwoorde producten en diensten 24. Consumentenservice en klachten 25. Privacy | <ul style="list-style-type: none"> ● Maatschappij 26. (Financiële) educatie en bewustzijn 27. Sociale/maatschappelijke investeringen 28. Maatschappelijke betrokkenheid 29. Creatie van werkgelegenheid 30. Lokale welvaart en inkomen |
| <ul style="list-style-type: none"> ● Sociaal 6. Mensenrechten 7. Discriminatie/gelijke behandeling 8. Kinderarbeid/dwangarbeid | <ul style="list-style-type: none"> ● Milieu 14. Vervuiling 15. Gebruik van hulpbronnen 16. Maatregelen klimaatverandering 17. Ecosystemen en biodiversiteit | | |

ISO 26000

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor verantwoord ondernemen die tot stand gekomen is met medewerking van organisaties en experts uit 94 landen. De richtlijn biedt praktische handvatten om maatschappelijk verantwoord gedrag te integreren in bestaande strategieën, processen, systemen en werkwijzen van een organisatie. Het voordeel van ISO 26000 is de heldere structuur: verantwoord ondernemen wordt teruggebracht tot ruim dertig onderwerpen, verdeeld over vijf hoofdthema's.

Vertaling van ISO 26000 naar GRI4

Om het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 in lijn te brengen met GRI4 zijn de vijftien materiële onderwerpen uit de materialiteitsmatrix (deze liggen rechts van de diagonaal) 'vertaald' naar 'materiële aspecten' (een GRI4-term)³. Dit heeft geresulteerd in een lijst van negen 'materiële aspecten' (zie de tabel op pagina 46) die in februari 2015 door de Raad van Bestuur zijn vastgesteld. In lijn met GRI4 wordt over deze negen materiële aspecten uitvoerig gerapporteerd in het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 en/of het Financiële Jaarverslag 2014. De rapportage beschrijft tevens de rol die de materiële aspecten spelen in de waardeketen van Van Lanschot en bevat de door GRI voorgeschreven 'managementbenadering' ten aanzien van de materiële aspecten.

3 Hierbij is onder andere gebruik gemaakt van de GRI/ISO-publicatie 'GRI G4 Guidelines and ISO 26000:2010. How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction', GRI/ISO, January 2014.

Materiële aspecten (GRI4)	Bijpassend onderwerp uit materialiteitsmatrix
1. Economische resultaten	1, 3, 23 en 24
2. Indirecte economische resultaten	27
3. Compliance	4, 18, 22 en 23
4. Labeling van producten en diensten	4, 22 en 23
5. Privacy	25
6. Training en educatie	–
Toegevoegd op basis van GRI Sectorsupplement:	
7. Productportefeuille	4, 12, 21 en 23
8. Audit	–
9. Actief aandeelhouderschap	4 en 23
–	20, 10, 5 en 2

De negen getoonde GRI-aspecten sluiten goed aan bij de onderwerpen die Van Lanschot tot op heden ieder jaar heeft gerapporteerd in haar verslag: soliditeit, voldoen aan regelgeving, klantbelang centraal, eerlijke producten en diensten, privacy, training/educatie van medewerkers, verantwoorde kredieten/beleggingen (inclusief engagement) en audit. Zo bezien zijn deze GRI-aspecten dus niets nieuws.

Verdere toelichting bij deze tabel:

- De onderwerpen ‘eerlijke concurrentie’ (20), ‘variabele beloningen’ (10), ‘externe communicatie’ (5) en ‘besluitvorming/stakeholders’ (2), die als materieel naar voren kwamen in de materialiteitsmatrix, zijn niet opgenomen in bovenstaande tabel met materiële aspecten. Voor (20) geldt dat Van Lanschot van mening is dat zij – gezien haar omvang – onmogelijk een dominante marktpositie kan innemen; daarom wordt dit onderwerp niet als materieel aspect aangemerkt. Voor (10), (5) en (2) geldt dat Van Lanschot deze onderwerpen wel zou willen opnemen als materieel aspect, maar dat GRI4 geen aspecten kent die hier goed bij aansluiten. Dit weerhoudt Van Lanschot er overigens niet van om over deze materiële onderwerpen uitvoerig te rapporteren. Zie voor (10) bijvoorbeeld het jaarlijkse Remuneratierapport op onze website en voor (5) en (2) het Financiële en het Maatschappelijke Jaarverslag en onze website.
- Eén materieel aspect in bovengenoemde tabel correspondeert niet met de onderwerpen uit de materialiteitsmatrix: ‘training en educatie’. Toch hebben we dit aspect materieel verklaard, met name omdat wij van mening zijn dat training en educatie van medewerkers essentieel is voor een kennis-intensieve financiële instelling.
- Tot slot dient vermeld te worden dat de materiële aspecten 7, 8 en 9 door GRI verplicht zijn gesteld voor financiële instellingen. Zie voor verdere uitleg hierover het GRI Sector Supplement *Financial Services*.

Van Lanschot heeft de overgang naar GRI4 aangegrepen om enkele accenten aan te brengen in haar Maatschappelijke Jaarverslag. Zo zijn met name hoofdstuk 2 (bancaire kernactiviteiten) en appendix 1 (organisatie van verantwoord ondernemen) uitgebreid en zijn de hoofdstukken over de eigen milieuzorg en maatschappelijke projecten – net als vorig jaar – beknopt gehouden en/of deels naar de website verplaatst.

Proces van gegevensverzameling

Het verzamelen van de gegevens voor het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 vond op dezelfde wijze plaats als in voorgaande jaren. De afdeling Verantwoord Ondernemen speelt hierbij een leidende rol en gebruikt daarvoor kwalitatieve en kwantitatieve vragenlijsten. Deze zijn gebaseerd op diverse externe richtlijnen die Van Lanschot onderschrijft en op interne beleidsuitgangspunten. De vragenlijsten zijn verstuurd naar alle relevante bedrijfsonderdelen en/of afdelingen binnen de organisatie. Binnen ieder bedrijfs onderdeel en iedere afdeling is een verantwoordelijke aangewezen voor het verzamelen en rapporteren (aan de afdeling Verantwoord Ondernemen) van alle gegevens. Voor een deel komen de gegevens uit centrale managementinformatiesystemen, voor een deel uit lokale bronnen. De afdeling Verantwoord Ondernemen voert een plausibiliteitscheck uit op de aangeleverde data en aggregereert ze.

Nauwkeurigheid

De meeste data in dit verslag zijn ontleend aan standaardrapportagesystemen en facturen van leveranciers. Op een aantal plaatsen is echter gebruikgemaakt van aannames en schattingen omdat harde gegevens ontbreken. Dit geldt vooral voor de CO₂-berekeningen:

- Omdat er begin 2015 nog geen definitieve jaarafrekeningen beschikbaar zijn voor het gas-, elektriciteits- en waterverbruik voor Van Lanschot in Nederland, zijn de cijfers over 2014 deels geschat.
- Het dieselolieverbruik bij het testen van noodsystemen binnen Van Lanschot Nederland is een inschatting.
- Het gemiddelde brandstofgebruik van niet-leaseauto's voor dienstreizen is onbekend. Daarom is dit verbruik in de berekeningen gelijkgesteld aan het gemiddelde benzineverbruik van leaseauto's.
- Voor alle dienstreizen per openbaar vervoer is, bij het omrekenen van de gedeclareerde kosten naar afgelegde kilometers, gebruikgemaakt van meerdere aannames en schattingen.
- De afgelegde transportkilometers voor de levering van kantoorartikelen en catering hebben alleen betrekking op Van Lanschot Nederland en zijn deels gebaseerd op schattingen.

De kans dat eventuele fouten of onjuistheden in bovenstaande schattingen en aannames de einduitkomst materieel beïnvloeden, is gering. De onderdelen waarvoor aannames en inschattingen zijn gemaakt maken namelijk slechts een beperkt deel uit van de totaal berekende CO₂-uitstoot. De CO₂-uitstoot is berekend en gerapporteerd in lijn met het *Greenhouse Gas Protocol* (www.ghgprotocol.org). Hierbij wordt onderscheid gemaakt in drie soorten CO₂-uitstoot: directe emissies als gevolg van verwarming en eigen wagenpark (scope 1), indirecte emissies, ontstaan bij de opwekking van ingekochte elektriciteit (scope 2) en overige indirecte emissies ontstaan als gevolg van de activiteiten van Van Lanschot (scope 3). Bij het berekenen van de emissies is gebruikgemaakt van conversiefactoren die zijn vastgesteld door internationaal erkende organisaties. Om een vergelijking met eerdere jaren mogelijk te maken, hebben we voor 2014 opnieuw de conversiefactoren van 2011 gehanteerd.

Vergelijkbaarheid

Zowel de opzet van het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 als de gehanteerde definities zijn zoveel mogelijk in lijn met het verslag over 2013. Dit betekent dat data onderling goed vergelijkbaar zijn. Daar waar eerdere definities of cijfers in de loop van 2014 zijn aangepast, is dat nadrukkelijk vermeld in de tekst of in de voetnoten.

Verificatie

Een eerdere versie van dit verslag is voor commentaar voorgelegd aan de aanleverende bedrijfsonderdelen en de Raad van Commissarissen. De uiteindelijke versie van dit verslag is goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

Van Lanschot heeft Ernst & Young Accountants LLP gevraagd dit verslag en het achterliggende proces van dataverzameling en data-aggregatie te verifiëren. Voor de scope van deze verificatie, de door Ernst & Young Accountants LLP verrichte werkzaamheden en de resultaten hiervan, verwijzen we naar het Assurance-rapport in appendix 6.

Overige relevante publicaties over verantwoord ondernemen

Naast dit Maatschappelijk Jaarverslag van Van Lanschot bevatten ook de websites van Van Lanschot en Kempen & Co uitgebreide publieke informatie over ons verantwoordondernemenbeleid.

Appendix 6 – Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant

Aan: Bestuur van Van Lanschot NV

Wij hebben het Maatschappelijk Jaarverslag (hierna: het Verslag) van Van Lanschot N.V. (hierna: Van Lanschot) te 's-Hertogenbosch over 2014 beoordeeld. Het Verslag omvat een weergave van het beleid van Van Lanschot ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de bedrijfsvoering, de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2014.

Beperkingen bij het onderzoek

In het Verslag is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en ramingen. Inherent aan deze informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst kunnen afwijken en daarom onzeker zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in het Verslag.

De verwijzingen in het Verslag (naar corporate.vanlanschot.nl, externe websites en overige documenten) maken geen deel uit van onze assurance-opdracht.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur van Van Lanschot is verantwoordelijk voor het opstellen van het Verslag in overeenstemming met de Sustainability Reporting Guidelines G4 (Comprehensive optie) van Global Reporting Initiative (GRI), inclusief het identificeren van stakeholders en het bepalen van materiële onderwerpen. De door het bestuur gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van het Verslag en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in Appendix 5: Verslaggevingsprincipes.

Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opstellen van het Verslag mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een conclusie over het Verslag op basis van de door ons verrichte beoordeling. Wij hebben onze beoordeling met betrekking tot het Verslag verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder Standaard 3810N 'Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen'. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en onze beoordeling zodanig plannen en uitvoeren dat een beperkte mate van zekerheid wordt verkregen dat het Verslag geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid. 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 die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden bestonden in hoofdzaak uit het inwinnen van inlichtingen bij functionarissen van de vennootschap en het uitvoeren van cijferanalyses met betrekking het Verslag.

De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingswerkzaamheden is daarom ook lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controlewerkzaamheden.

Werkzaamheden

Onze belangrijkste werkzaamheden bestonden uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties, relevante wetten en regelgeving en de kenmerken van de organisatie;
- Het evalueren van de aanvaardbaarheid van het verslaggevingsbeleid en de consistente toepassing hiervan, waaronder het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden en de redelijkheid van schattingen gemaakt door het management;
- Het evalueren van het toepassingsniveau volgens de Sustainability Reporting Guidelines G4 (Comprehensive optie) van GRI;
- Het evalueren van de opzet en implementatie van de systemen en processen voor informatieverzameling en – verwerking voor de informatie in het Verslag;
- Het afnemen van interviews met management (of relevante medewerkers) verantwoordelijk voor de duurzaamheidsstrategie en -beleid;
- Het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor het Verslag, het uitvoeren van interne controles op gegevens en de consolidatie van gegevens in het Verslag;
- Het evalueren van de interne en externe documentatie, in aanvulling op interviews, om vast te stellen of de informatie in het Verslag voldoende is onderbouwd;
- Het analytisch evalueren van data en trends aangeleverd voor consolidatie in het Verslag.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor onze conclusie te bieden.

Conclusie

Op grond van onze werkzaamheden, met inachtneming van de beperkingen die in de paragraaf 'Beperkingen bij het onderzoek' zijn weergegeven, is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat het Verslag geen, in alle van materieel belang zijnde aspecten, betrouwbare en toereikende weergave geeft van het beleid van Van Lanschot ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de bedrijfsvoering, de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied in 2014 in overeenstemming met de Sustainability Reporting Guidelines versie G4 (Comprehensive optie) van GRI of de intern gehanteerde verslaggevingscriteria zoals toegelicht in Appendix 5 Verslaggevingsprincipes van het Maatschappelijk Jaarverslag 2014.

Rotterdam, 31 maart 2015

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. H. Hollander RA

Appendix 7 – Begrippenlijst

Academie voor Bedrijfsoverdracht (p.12 en 27)

Een opleiding van Van Lanschot en TiasNimbas bedoeld voor opvolgers en overdragers binnen en buiten het familiebedrijf. www.tiasnimbas.edu

CDD (p.15 en 38)

Banken en verzekeraars dienen hun klanten te kennen en mogen geen relaties aangaan met personen die het vertrouwen in de financiële onderneming kunnen schaden. Denk hierbij aan witwassen, terrorismefinanciering en fraude. Customer Due Diligence (CDD) is hierbij een hulpmiddel. Het omvat onder andere strikte eisen en procedures ten aanzien van de klantacceptatie en de verificatie van klanten en transacties.

CDP (p.9, 10, 17 en 33)

Het Carbon Disclosure Project, CDP, is een non-profit organisatie die milieudata verzamelt, harmoniseert en publiceert. Het doel van CDP is met name institutionele beleggers en financiële instellingen van belangrijke niet-financiële (milieu)data te voorzien zodat zij deze in hun beleggingsprocessen kunnen meewegen. Van Lanschot heeft zich in 2014 aangesloten bij CDP en levert tevens haar milieudata aan.

Controversiële wapens (p.12, 15, 17, 19 en 31-32)

Dit zijn wapens waarvan de effecten disproportioneel zijn en/of die geen onderscheid (kunnen) maken tussen militaire en burgerdoelen: persoonsgerichte landmijnen, clusterbommen, nucleaire, biologische en chemische wapens. Van Lanschot belegt niet in en/of verstrekt geen kredieten aan organisaties en individuen die betrokken zijn bij het ontwikkelen, produceren, testen, opslaan en/of onderhouden van dergelijke wapens en munitie.

De Volgende Generatie (DVG) (p.27 en 33)

Van Lanschot wil een maatschappelijk betrokken bank zijn. Daarom hebben we onder de naam 'De Volgende Generatie' een eigen maatschappelijk programma ontwikkeld dat zich richt op het stimuleren van ondernemerschap en talentontwikkeling in Nederland. DVG richt zich met name op het stimuleren van ondernemend denken bij jongeren, stelt Van Lanschots expertise beschikbaar voor (ondernemerschap bij) familiebedrijven en faciliteert de verbinding van 'vorige' en 'volgende' generaties ondernemers.

DUFAS (p.12 en 33)

De Dutch Fund and Asset Management Association (DUFAS) is een belangenvereniging van in Nederland werkzame vermogensbeheerders en beleggingsinstellingen. De leden van DUFAS vertegenwoordigen samen meer dan 95% van de markt voor assetmanagement in Nederland. www.dufas.nl

ECCE (p.17)

Het European Centre for Corporate Engagement (ECCE), verbonden aan de universiteit van Maastricht, doet onderzoek en helpt bedrijven en organisaties bij de implementatie van duurzaam ondernemen volgens de engagementstrategie. Voor haar duurzame beleggingsbeleid maakt Van Lanschot gebruik van de diensten van ECCE. www.corporate-engagement.com

Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer (EBVW) (p.30, 33-34, 36 en 44)

De Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer is een initiatief van Oxfam Novib, Amnesty International, Milieudefensie, FNV Mondiaal, de Dierenbescherming en IKV Pax Christi, gericht op het beoordelen en vergelijken van de duurzaamheid van Nederlandse banken en verzekeraars. Ook Van Lanschot wordt in de EBVW meegenomen. www.eerlijkebankwijzer.nl

Engagement (p.10, 15-20, 37-38 en 46)

Een duurzaamheidsstrategie waarbij getracht wordt om ondernemingen, fondsmanagers, kredietnemers of andere stakeholders via een actieve dialoog ervan te overtuigen dat hun duurzaamheidsbeleid niet strookt met internationale verdragen en conventies.

ESG Council (p.10, 13, 16, 18-19 en 36-37)

Het ESG Council (Environmental Social Governance Council) is verantwoordelijk voor het formuleren en implementeren van het verantwoorde/duurzame beleggingsbeleid binnen Van Lanschot en bespreekt specifieke cases uit de dagelijkse beleggingspraktijk. Het bestaat uit beleggingsspecialisten van KCM en wordt geadviseerd door de manager Verantwoord Ondernemen van Van Lanschot en twee externe consultants (een externe ESG-dataprovider en ECCE). Het ESG Council komt vier keer per jaar bijeen en onderhoudt nauw contact met de afdeling Verantwoord Ondernemen.

Ethisch Council (p.10, 13 en 36-37)

Een intern comité van Van Lanschot bestaande uit de leden van de Compliance Commissie en de manager Verantwoord Ondernemen. Dit Council komt periodiek bijeen en behandelt zowel verantwoordondernemenvraagstukken vanuit de organisatie als maatschappelijke kwesties die raken aan de activiteiten van Van Lanschot.

Forum Ethibel (p.9, 33 en 35)

Forum Ethibel is een Belgisch adviesbureau voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en maatschappelijk verantwoord investeren (MVI). www.forumethibel.org

GES Investment Services (p.17-19 en 37)

GES Investment Services is een Zweedse consultant, gespecialiseerd in duurzaam beleggen volgens de engagementstrategie. Van Lanschot maakte voor haar verantwoorde/duurzame beleggingsproces tot en met 2014 gebruik van de diensten van GES Investment Services. www.ges-invest.com

Gold Standard (p.25 en 43)

De Gold Standard is een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk voor CO₂-compensatieprojecten. Een aantal CO₂-compensatieprojecten van Van Lanschot voldoet aan dit keurmerk. www.cdmgoldstandard.org

Greenhouse Gas Protocol (p.24 en 47)

Het Greenhouse Gas Protocol is de wereldwijde standaard voor de verantwoording en de verslaggeving in verband met de uitstoot van broeikasgassen door bedrijven. www.ghgprotocol.org

Green Team (p.24 en 37)

Een team bestaande uit medewerkers van de afdelingen Inkoop, Facility Management, IT, Human Resource Management en Verantwoord Ondernemen, dat binnen Van Lanschot potentiële milieuverbeteringen in kaart brengt en implementeert.

GRESB (p.12 en 33)

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een wereldwijde duurzaamheidsbenchmark voor vastgoedondernemingen. www.gresb.com

GRI (p.2, 8, 10-12, 31, 33-34, 44-46 en 48)

Het Global Reporting Initiative (GRI) is een onafhankelijke organisatie die richtlijnen ontwikkelt voor duurzaamheidsverslagen. Hierbij maakt GRI gebruik van een zogenaamde stakeholderaanpak waarbij bijvoorbeeld ondernemingen, maatschappelijke organisaties en universiteiten input leveren. De GRI-standaarden zijn de referentiestandaard op het vlak van duurzaamheidsverslaglegging. Ook het Maatschappelijk Jaarverslag van Van Lanschot is gebaseerd op GRI. www.globalreporting.org

ILO (p.10 en 15)

De ILO (International Labour Organisation) is een onderdeel van de Verenigde Naties waarbij ruim honderdtachtig landen zijn aangesloten. De ILO heeft vier hoofddoelstellingen geformuleerd: het bevorderen van het recht op werk, het verbeteren van de kans om werk te krijgen en te behouden voor mannen en voor vrouwen, het invoeren en uitbouwen van sociale zekerheid, en het bevorderen van sociale dialoog tussen werkgevers, werknemers en overheid. Om deze doelen te realiseren stelt zij internationale conventies op. Deze conventies maken onderdeel uit van Van Lanschots verantwoord krediet- en beleggingsbeleid. www.ilo.org

ISO 26000 (p.44-45)

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor verantwoord ondernemen die tot stand gekomen is met medewerking van organisaties en experts uit 94 landen. De richtlijn biedt praktische handvatten om maatschappelijk verantwoord gedrag te integreren in bestaande strategieën, processen, systemen en werkwijzen van een organisatie. Het voordeel van ISO 26000 is de heldere structuur: verantwoord ondernemen wordt teruggebracht tot ruim dertig onderwerpen, verdeeld over vijf hoofdthema's.

Kroonadviesraad (KAR) (p.9, 33 en 44)

Deze Raad, bestaande uit een representatieve selectie van onze klanten, neemt deel aan digitale klantonderzoeken van Van Lanschot. Wij gebruiken de resultaten van deze onderzoeken om onze dienstverlening verder af te stemmen op de wensen en behoeften van onze klanten.

MSCI ESG (p.18)

MSCI ESG is een dataprovider, gespecialiseerd in niet-financiële beleggingsinformatie. Van Lanschot maakt voor haar duurzaam beleggingsproces vanaf begin 2015 gebruik van de diensten van MSCI ESG. www.msci.com

MVO Nederland (p.12 en 33)

MVO Nederland is in 2004 opgericht door het Ministerie van Economische Zaken en is vandaag de dag de nationale kennis- en netwerkorganisatie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Van Lanschot is lid van MVO Nederland. www.mvonederland.nl

Principles for Responsible Investment (PRI) (p.10 en 17)

PRI is een initiatief gericht op verantwoord beleggen door financiële instellingen. Het omvat zes richtlijnen die door financiële instellingen ondertekend kunnen worden. Met die ondertekening committeren zij zich aan het implementeren ervan in hun onderneming. In 2009 heeft Kempen Capital Management de Principles for Responsible Investment ondertekend. www.unpri.org

Proxy-votingbeleid (p.17)

Kempen & Co beschouwt het als haar fiduciaire verantwoordelijkheid om op aandeelhoudersvergaderingen te stemmen voor haar eigen (Kempen-)fondsen en – op verzoek van klanten – voor (discretionaire) mandaten. Hoe hier invulling aan wordt gegeven is beschreven in het zogenaamde proxy-votingbeleid. Zie ook www.kempen.nl/proxyvoting

Sustainalytics (p.8-10, 33-34 en 44)

Een Nederlands onderzoeksbureau, opgericht in 2002, dat bedrijven wereldwijd beoordeelt op duurzaamheid. De afnemers van Sustainalytics-rapporten zijn veelal (institutionele) beleggers, banken en vermogensbeheerders. www.sustainalytics.com

Transparantiebenchmark (p.8-10, 34 en 44)

Het doel van de jaarlijkse Transparantiebenchmark van het ministerie van Economische Zaken, is inzicht te geven in de wijze waarop Nederlandse bedrijven verslag doen van hun verantwoord-ondernemenactiviteiten. Ook Van Lanschot neemt deel aan de Transparantiebenchmark. www.transparantiebenchmark.nl

UN Global Compact (UN GC) (p.9-10, 15-16, 18, 20 en 33)

UN Global Compact is een initiatief van de Verenigde Naties (VN) gericht op maatschappelijk verantwoord ondernemen door ondernemingen. UN Global Compact kent tien duurzaamheidsbeginselen (op het gebied van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieubescherming en corruptiebestrijding) die bedrijven kunnen ondertekenen. Met die ondertekening committeren de bedrijven zich aan het implementeren ervan in hun onderneming. In 2009 heeft Van Lanschot UN Global Compact ondertekend. www.unglobalcompact.org

VBDO (p.12, 33 en 44)

De VBDO (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling) heeft zich ten doel gesteld de kapitaalmarkt verder te verduurzamen. De VBDO telt ruim zevenhonderd particuliere en institutionele leden. In 2011 is Van Lanschot lid geworden van de VBDO (Kempen & Co was al eerder lid). www.vbdo.nl

VCS (p.43)

VCS staat voor Voluntary Carbon Standard. Dit is een standaard die gebruikt wordt om te bepalen of er bij een duurzaam project emissiereductie plaatsvindt. VCS wordt gebruikt voor het verkrijgen van VER's (Verified Emission Reduction credits).

VER (p.43)

Een Verified Emission Reduction credit is een CO₂-credit waarbij door een onafhankelijke organisatie de gerealiseerde emissiereductie achteraf is vastgesteld. VER's worden gebruikt in de vrijwillige compensatiemarkt.

Colofon

Het Maatschappelijk Jaarverslag 2014 is een uitgave van de afdeling Verantwoord Ondernemen van Van Lanschot.

Publicatiedatum 31 maart 2015

Uw vragen en opmerkingen over dit verslag zijn van harte welkom. U kunt zich hiervoor richten tot:

Verantwoord Ondernemen

verantwoordondernemen@vanlanschot.com

+31 (0)20 354 45 36

Van Lanschot NV

Hooge Steenweg 29

5211 JN 's-Hertogenbosch

www.vanlanschot.nl/verantwoordondernemen

Opmaak

Bruikman Reclamestudio

Fotografie

Jessy Visser