



Van Lanschot

# Maatschappelijk Jaarverslag 2013

	<b>BERICHT VAN DE VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR</b>	<b>2</b>
	<b>OVER VAN LANSCHOT</b>	<b>3</b>
	Profiel	
	Strategie	
	Kerngegevens	
<b>1.</b>	<b>VERANTWOORD ONDERNEMEN</b>	<b>8</b>
1.1.	Beleid	
1.2.	Organisatie	
<b>2.</b>	<b>BANCAIRE KERNACTIVITEITEN</b>	<b>11</b>
2.1.	Klantbelang centraal	
2.2.	Klantacceptatiebeleid	
2.3.	Verantwoord beleggingsbeleid	
2.4.	Verantwoord kredietbeleid	
<b>3.</b>	<b>GOED WERKGEVERSCHAP</b>	<b>18</b>
3.1.	Aantrekkelijk als werkgever	
3.2.	Talentontwikkeling	
3.3.	Organisatie afgestemd op aangescherpte strategie	
<b>4.</b>	<b>MILIEUZORG EN INKOOP</b>	<b>21</b>
4.1.	Milieuzorg	
4.2.	Inkoop	
<b>5.</b>	<b>MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID</b>	<b>23</b>
5.1.	Sponsoring	
5.2.	Donaties en maatschappelijke projecten	
<b>6.</b>	<b>STAKEHOLDERDIALOOG</b>	<b>24</b>
<b>7.</b>	<b>EXTERNE BEOORDELING</b>	<b>28</b>
<b>8.</b>	<b>APPENDICES</b>	<b>29</b>
1.	Organisatie van verantwoord ondernemen	
2.	Screeningsresultaten van het verantwoorde kredietbeleid	
3.	Achtergronddata medewerkers	
4.	CO <sub>2</sub> -footprint (detailoverzicht)	
5.	Verslaggevingsprincipes	
6.	Onafhankelijk assurancerapport	
7.	Begrippenlijst	

Dit Maatschappelijk Jaarverslag 2013 van Van Lanschot beslaat het kalenderjaar 2013 en dient gelezen te worden als aanvulling op het Financiële Jaarverslag 2013 van Van Lanschot ([www.vanlanschot.nl/jaarverslagen](http://www.vanlanschot.nl/jaarverslagen)).

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

Stabiliteit en dienstbaarheid. Met deze woorden vatte de commissie Wijffels medio 2013 haar visie op de toekomstige rol van het bankwezen samen. Het zijn woorden die goed aansluiten bij de strategische heroriëntatie die Van Lanschot in 2013 uitvoerde. Want na een intensief jaar met ingrijpende veranderingen is de soliditeit van onze bank duidelijk verbeterd en hebben we met het herstel van de winstgevendheid veerkracht getoond.

## EEN VERANTWOORDE BANK

Van Lanschot heeft zichzelf ten doel gesteld een verantwoorde bank te zijn. Dit betekent dat we proberen onze doelen te realiseren met respect voor de wereld om ons heen, inclusief volgende generaties. We zetten het klantbelang daarbij centraal, maar streven ernaar ook de belangen van andere stakeholders te respecteren. Naast onze aandeelhouders en medewerkers zijn dat maatschappelijke organisaties, toezichthouders en andere banken.

Om dit streven waar te kunnen maken is het allereerst noodzakelijk de belangen van onze stakeholders te kennen. Eigen onderzoek onder onze stakeholders toonde afgelopen jaar aan dat zij zich in grote lijnen scharen achter de eerder genoemde termen van Wijffels. Een verantwoorde bank is voor hen in de eerste plaats een goed bestuurd en financieel gezonde bank, die de aan haar toevertrouwde financiële middelen op een verantwoorde wijze beheert. Eerlijk zaken doen bleek het tweede meest materiële kenmerk van een verantwoorde bank te zijn: eenvoudige producten die het klantbelang dienen, voorzien van goed advies en transparante prijzen. Aandacht voor milieu, medewerkers, en maatschappelijke initiatieven (goede doelen) dragen ook bij aan een verantwoorde bank, maar scoren voor onze stakeholders duidelijk lager dan de eerste twee aspecten.

## WAT IS ER BEREIKT?

Net als in voorgaande jaren hebben we onze inspanningen afgestemd op de wensen van onze stakeholders. Er is hard gewerkt aan het herstel van de winstgevendheid, het verbeteren van de soliditeit van de bank, het rationaliseren van ons productaanbod en het vereenvoudigen van de organisatie en interne processen. Daarnaast hebben we ons verantwoorde beleggingsbeleid verder ontwikkeld. Hierdoor is het gescreende vermogen als percentage van de totale assets under management verder gestegen, van 48% naar 66%. Ook lanceerden we twee nieuwe duurzame beleggingsfondsen, met name voor verenigingen, stichtingen en congregaties die willen beleggen volgens het uitsluitingsprincipe. Begin 2014 zijn we gestart met een eigen Charity Service, bedoeld om onze klanten te ondersteunen bij het geven aan goede doelen, het oprichten van een eigen stichting of een fonds op naam. En tot slot wisten



we via gerichte milieumaatregelen onze CO<sub>2</sub>-footprint opnieuw te reduceren.

Bovenstaande resultaten hebben eraan bijgedragen dat de meeste van de eerder opgestelde doelen (KPI's) voor verantwoord ondernemen inmiddels zijn behaald. Steeds meer externe beoordelaars merken dit op. In de meeste externe duurzaamheidsrankings neemt onze bank inmiddels een hoge positie in.

Voor alle behaalde resultaten van afgelopen jaar geldt dat zij niet mogelijk waren geweest zonder de inzet van onze medewerkers. Daarom zou ik hen op deze plaats graag nadrukkelijk willen bedanken. De moeilijke omstandigheden van afgelopen jaar hebben hen er niet van weerhouden zich met hart en ziel in te zetten voor onze klanten. Dat verdient lof. Een soortgelijk woord van dank richt ik graag tot onze klanten. Want hoewel de veranderingen van afgelopen jaar ook aan hen niet ongemerkt voorbij zijn gegaan, bleven zij trouw aan onze bank.

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

Karl Guha  
's-Hertogenbosch, 10 maart 2014

# PROFIEL

## GESPECIALISEERDE EN ONAFHANKELIJKE WEALTH MANAGER

Wij zijn een gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager en richten ons op behoud en opbouw van vermogen voor onze klanten. Onze kracht zit in de bijzondere en sterke relatie die onze gevestigde namen Van Lanschot en Kempen & Co hebben met particuliere en institutionele klanten. Private banking, asset management en merchant banking zijn de gebieden waarin we goed zijn en waarin wij ons onderscheiden met onze persoonlijke aandacht, kennis en ervaring.

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. Opbouw en behoud van vermogen is niet alleen relevant voor vermogenden, maar een breed gedragen behoefte. Daarom hebben wij in 2013 voor starters op de vermogensmarkt een nieuwe online oplossing voor sparen en beleggen geïntroduceerd.

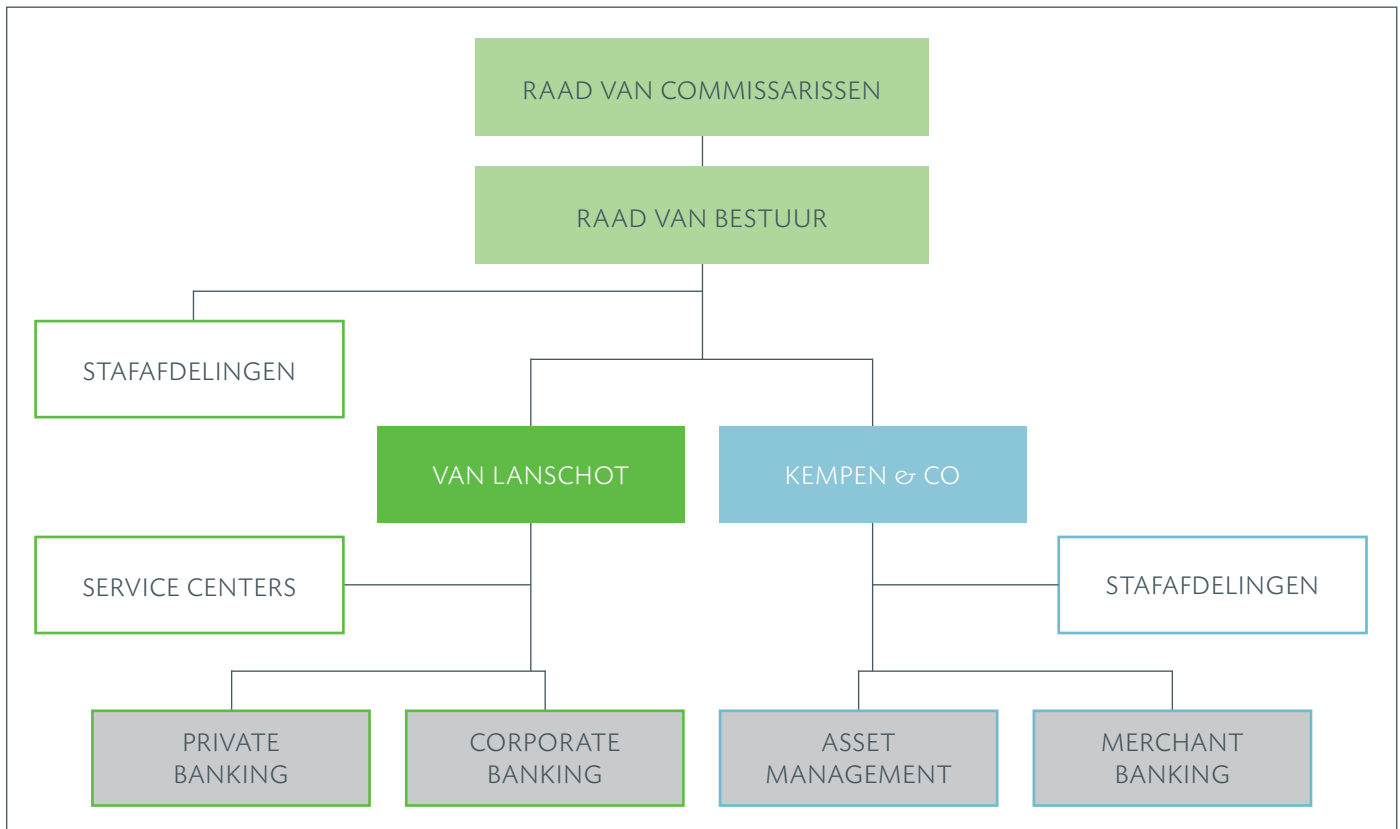
De activiteiten zonder een directe relatie met wealth management worden in de komende jaren afgebouwd.

Een voorbeeld daarvan is de zakelijke kredietverlening. Deze activiteiten zijn samengevoegd binnen Corporate Banking. Een team van specialisten blijft deze klanten bedienen met een meer gestandaardiseerd producten- en dienstenpakket.

Asset Management en Merchant Banking bieden gespecialiseerde diensten als vermogensbeheer, effectendienstverlening, begeleiding van fusies en overnames en kapitaalmarkttransacties aan institutionele beleggers, ondernemingen, financiële instellingen en (semi)overheidsinstellingen. Deze activiteiten versterken de wealth managementpropositie die wij onze klanten kunnen aanbieden.

Van Lanschot is de oudste onafhankelijke private bank van Nederland met een geschiedenis die teruggaat tot 1737. Het belang van de klant staat bij ons centraal. Uiteraard hebben wij daarnaast ook oog voor andere belanghebbenden. Met onze eigen medewerkers, aandeelhouders, overige vermogensverstrekkers en maatschappelijke relaties onderhouden wij intensieve contacten. Wij streven ernaar een integere en betrouwbare bank te zijn voor alle belanghebbenden.

## Operationele groepsstructuur



# DIENSTVERLENING AAN ONZE KLANTEN

## PRIVATE BANKING

Personal Banking – Private Banking – Private Office

### Dienstverlening

- Compleet aanbod wealth management: state-of-the-art-dienstverlening voor vermogensbeheer, beleggingsadvies en sparen
- Internationale privatebankingoplossingen
- Specialistische dienstverlening voor:
  - vermogende particulieren
  - ondernemers (dga's)
  - business professionals & executives
  - healthcare professionals
  - verenigingen & stichtingen

### Kenmerken

- Opbouw en behoud van vermogen als uitgangspunt van de dienstverlening
- Persoonlijke aandacht gecombineerd met online dienstverlening
- Beleggingsconcepten op basis van actief beheer en een langetermijnvisie
- Open architectuur en transparante tariefstructuur
- Institutionele beleggingsoplossingen ook toegankelijk voor Private Banking-klienten
- Verantwoord beleggen/beheren op basis van engagementstrategie
- Lokale zichtbaarheid met 34 kantoren en cliëntontvangstlocaties in Nederland, België en Zwitserland  
[www.vanlanschot.nl/kantoren](http://www.vanlanschot.nl/kantoren)

# KLANTEN

Wealth management gericht op behoud en opbouw van vermogen

## ASSET MANAGEMENT

### Dienstverlening

- Institutioneel vermogensbeheer
- Samenstellen beleggingsportefeuilles particuliere relaties
- Beheer beleggingsfondsen
- Totale beleggingsoplossingen voor klant (fiduciair management)
- Ontwikkeling beleggingsproducten en -oplossingen

### Kenmerken

- Nichebeleggingsstrategieën met een langetermijnvisie: in Europese smallcaps, beursgenoteerde vastgoedfondsen, hoogdividendaandelen, bedrijfsobligaties en absolute-returnstrategieën
- Verantwoord beleggen op basis van engagementstrategie
- Kantoren in Amsterdam en Edinburgh  
[www.kcm.nl](http://www.kcm.nl)

## MERCHANT BANKING

Corporate Finance – Securities

### Dienstverlening

#### Corporate Finance

- Onafhankelijke advisering en begeleiding bij fusies, overnames, kapitaalmarkttransacties en financiële herstructureringen
- Advisering zakelijke klanten Van Lanschot

#### Securities




- Effectenresearch
- Effectenbemiddeling
- Faciliteren kapitaalmarkttransacties in samenwerking met Corporate Finance
- Gestructureerde beleggingsproducten

### Kenmerken

- (Internationale) specialisatie naar vijf sectoren: life sciences & healthcare; cleantech; bouw, maritiem & offshore; vastgoed; financial institutions
- Onafhankelijk intermediair zonder conflicterende belangen
- Kantoor in Amsterdam
- Nichespeeler met focus op Benelux beursgenoteerde ondernemingen, genoteerde (Europese) life-sciencesondernemingen en (genoteerde) Europese cleantech- en vastgoedondernemingen
- Kantoren in Amsterdam en New York  
[www.kempen.nl](http://www.kempen.nl)

# STRATEGIE VAN LANSCHOT

## STRATEGISCH RAAMWERK

Positionering: gespecialiseerde en onafhankelijke wealth manager voor behoud en opbouw van vermogen voor onze klanten	
<b>Strategie</b>	
	<p><b>Focus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus op Private Banking, Asset Management en Merchant Banking</li> <li>• Gespecialiseerde dienstverlening voor specifieke doelgroepen</li> <li>• Afbouw van activiteiten die geen link hebben met Private Banking</li> </ul>
	<p><b>Vereenvoudiging</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparant en vereenvoudigd aanbod van producten en diensten</li> <li>• Efficiënte organisatie, <i>lean</i> IT en gestroomlijnde backoffice</li> <li>• Significante reductie van kostenbasis</li> </ul>
	<p><b>Groei</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groei in Private Banking door nieuwe serviceconcepten en uitbreiding online dienstverlening</li> <li>• <i>Inclusive</i> aanbod van wealth managementdiensten voor iedereen die behoefte heeft aan behoud en opbouw van vermogen</li> <li>• Groei in Asset Management en Merchant Banking door uitbouwen posities in gekozen niches</li> </ul>
<b>Kernwaarden</b>	Gedreven      Betrokken      Onafhankelijk      Deskundig

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

Doelstellingen		Realisatie 2013								
<b>Klanten</b>	<p><b>Klanttevredenheid</b> Behouden van de voorsprong op de benchmark in de loyaliteitsindex</p> <p><b>Klantzorg</b> Klantzorgbeleid dat toonaangevend is in de sector en dat het wettelijk kader overstijgt</p>	<p>Score van 64 (benchmark 55)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantzorgbeleid centraal thema bij uitvoeren strategische heroriëntatie</li> <li>• Overzichtelijker en eenvoudiger productaanbod voor de klant</li> <li>• Vermogensbeheer en beleggingsadviesdiensten in toenemende mate online beschikbaar, ook voor starters op de vermogensmarkt</li> </ul>								
<b>Medewerkers</b>	<p><b>Werkgeverschap</b> Behoren tot de meest attractieve werkgevers voor toptalent in de financiële sector</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talentontwikkeling als onderdeel van langetermijnbeleid</li> <li>• Opleidingshuis Van Lanschot Academie</li> <li>• Hogere instroom starters en young professionals</li> <li>• Aantrekkelijker profiel op de arbeidsmarkt door duidelijke focus</li> </ul>								
<b>Financieel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Core Tier I-ratio</li> <li>• Rendement op Core Tier I-eigen vermogen</li> <li>• Efficiëncyratio</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Doelstellingen 2017</th> <th>Realisatie 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&gt; 15%</td> <td>13,1%</td> </tr> <tr> <td>10-12%</td> <td>2,5%</td> </tr> <tr> <td>60-65%</td> <td>70,8%</td> </tr> </tbody> </table>	Doelstellingen 2017	Realisatie 2013	> 15%	13,1%	10-12%	2,5%	60-65%	70,8%
Doelstellingen 2017	Realisatie 2013									
> 15%	13,1%									
10-12%	2,5%									
60-65%	70,8%									

Prioriteiten 2013	Realisatie / voortgang in 2013
<b>Focus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichting Private Banking; op klantbehoeften afgestemde serviceconcepten</li> <li>Afbouw zakelijke kredietportefeuille zonder relatie met Private Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviceconcepten geïntroduceerd: Personal Banking, Private Banking en Private Office</li> <li>Gespecialiseerde dienstverlening voor vermogende particulieren, dga's, business professionals &amp; executives, healthcare professionals en verenigingen &amp; stichtingen aangescherpt</li> <li>Corporate Banking opgericht</li> <li>Risicogewogen activa Corporate Banking teruggebracht met € 0,5 miljard</li> </ul>
<b>Vereenvoudiging</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationalisatie productaanbod: vereenvoudigen en aanpassen van het productaanbod op de wensen van klanten</li> <li>Verhoging efficiëntie organisatie</li> <li>Vereenvoudiging IT-structuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse van klantwensen en blauwdruk voor vereenvoudiging productaanbod gemaakt</li> <li>Hypotheekbeleid uniformer gemaakt</li> <li>Start gemaakt met vereenvoudiging spaar- en depositoproducten</li> <li>Netto 108 fte gereduceerd</li> <li>Zakelijke kredietverlening geconcentreerd in één team binnen Corporate Banking in Den Bosch; bezetting teruggebracht met 30%</li> <li>Ondersteunende dienstverlening voor Private Banking-klanten gecentraliseerd in Den Bosch</li> </ul>
<b>Groei</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbreiding online dienstverlening</li> <li>Voorzetting nichestrategie Asset Management en Merchant Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuw effectenplatform gerealiseerd</li> <li>Online bankingportaal zowel technisch als visueel doorontwikkeld</li> <li>Verhuizing en upgrade van datacenter gerealiseerd</li> <li>Evi geïntroduceerd in Nederland: online aanbod voor vermogensbeheer, beleggingsadvies en sparen, ook voor starters op de vermogensmarkt</li> <li>Evi geïntroduceerd in België: online aanbod voor sparen</li> <li>Asset Management: vermogen onder beheer toegenomen door nieuwe mandaten</li> <li>Merchant Banking: internationale marktposities in gekozen niches versterkt</li> </ul>

Prioriteiten 2014	Activiteiten voor 2014
<b>Focus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inrichting Private Banking; op klantbehoeften afgestemde serviceconcepten</li> <li>Afbouw zakelijke kredietportefeuille zonder relatie met Private Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimaliseren serviceconcepten: Personal Banking, Private Banking en Private Office</li> <li>Introduceren nieuw systeem voor transparante en klantgerichte communicatie</li> <li>Terugbrengen risicogewogen activa Corporate Banking</li> <li>Investeren in ontwikkelingsprogramma's medewerkers Corporate Banking</li> </ul>
<b>Vereenvoudiging</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rationalisatie productaanbod: vereenvoudigen en aanpassen van het productaanbod op de wensen van klanten</li> <li>Verhoging efficiëntie organisatie</li> <li>Vereenvoudiging IT-structuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanceren van één spaar- en depositorekening</li> <li>Terugbrengen van het aantal productvarianten in hypotheek en betalen</li> <li>Realiseren additionele reductie van fte</li> <li>Afronden centralisatie beleggingsadviseurs</li> <li>Vereenvoudigen van processen bij ondersteunende afdelingen en mid- en backoffice</li> <li>Verhuizen van stafafdelingen naar Amsterdam</li> <li>Migreren van spaarrekeningen naar het productsysteem Bankview</li> <li>Vervangen huidige CRM-systeem en documentmanagementsysteem door één nieuw CRM-systeem</li> <li>Samenwerking op het gebied van infrastructuur tussen Van Lanschot en Kempen</li> </ul>
<b>Groei</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Private Banking</li> <li>Asset Management</li> <li>Merchant Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanceren marketingcampagnes voor de verschillende serviceconcepten en segmenten</li> <li>Verbreden en verdiepen online aanbod (o.a. verbreding Evi België)</li> <li>Versterken commerciële slagkracht van de organisatie en investeren in training en opleiding medewerkers</li> <li>Voortzetten en uitbouwen van succesvolle nichestrategieën en positie in fiduciair vermogensbeheer</li> <li>Uitbouwen (internationale) positie in gekozen niches</li> </ul>

# KERNGEGEVENS

Bancaire kernactiviteiten	Van Lanschot Groep			Van Lanschot*		Kempen	
				Private Banking/Corporate Banking		Asset Management/Merchant Banking	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Klanttevredenheid (loyaliteitsindex) <sup>1</sup>	64	63	●	64	63	-	-
- Assets under screening (%)	66	48		60	56	71	42
• Private Banking (vermogensbeheer en advies)	60	56	●	60	56	-	-
• Asset Management	71	42	●	-	-	71	42
- Verantwoord kredietbeleid	actief	actief	●	actief	actief	-	-

Goed werkgeverschap	Van Lanschot Groep			Van Lanschot*		Kempen	
				Private Banking/Corporate Banking		Asset Management/Merchant Banking	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
Medewerkers (fte)	1.808	1.862		1.380	1.452	428	410
Vrouwen (%)	41	43		44	47	30	30
Motivatie en betrokkenheid medewerkers (%) <sup>2</sup>	-	-	○	-	-	-	-
Ziekteverzuim (%)	3,2	3,5 <sup>3</sup>		3,4	3,8	2,4	2,3
Opleidingsinvesteringen (mln €)	3,9	3,6		3,0	2,9	0,9	0,7

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot Groep			Van Lanschot*		Kempen	
				Private Banking/Corporate Banking		Asset Management/Merchant Banking	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Energieverbruik (mln Kwh)	10,6	11,7 <sup>3</sup>	●	7,4	8,4	3,2	3,3
- Aandeel groene stroom (%)	94	95		92	93	100	100
- Aardgasverbruik (m <sup>3</sup> )	645.236	602.743 <sup>3</sup>		629.277	553.075	15.959	1.024
- Waterverbruik (m <sup>3</sup> )	20.422	19.792 <sup>3</sup>		15.114	15.988	5.308	2.791
- Papiergebruik (kg)	193.452	200.229	●	179.835	171.746	13.617	15.225
- Papierrecycling (kg)	169.316	186.722		141.676	153.984	27.640	23.159
- Afval (kg)	199.284	203.942		116.947	122.450	82.337	81.492
- Leaseauto's A/B/C-label (% van totaal)	95	93		96	96	94	82
- Leaseautokilometers (mln)	13,7	14,6 <sup>3</sup>		11,6	12,3	2,1	2,3
- Leaseauto's benzine (liters)	532.112	590.186		384.334	432.354	147.778	157.832
- Leaseauto's diesel (liters)	408.236	422.345 <sup>3</sup>		384.426	403.186	23.810	19.159

Maatschappelijke betrokkenheid & externe beoordeling	Van Lanschot Groep			Van Lanschot*		Kempen	
				Private Banking/Corporate Banking		Asset Management/Merchant Banking	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Transparantiebenchmark (punten)	186	167	●	-	-	-	-
- Sustainalytics (punten)	74	72	●	-	-	-	-
- GRI-niveau (A/B/C)	B+	B+		-	-	-	-

- KPI volledig behaald
- KPI grotendeels behaald
- KPI stabiel; deels behaald

- KPI voor klein deel behaald
- KPI in zijn geheel niet behaald

- <sup>1</sup> Alleen Van Lanschot Nederland.
- <sup>2</sup> Medewerkers die Van Lanschot als werkgever aanraden bij anderen (score medewerkersonderzoek).
- <sup>3</sup> Herzien cijfer op basis van definitieve data.

\* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.



# 1. VERANTWOORD ONDERNEMEN

Van Lanschot heeft een eigen beleid geformuleerd voor verantwoord ondernemen.

Hieronder wordt dit beleid kort weergegeven. Daarbij wordt tevens ingegaan op de interne organisatie ervan.

## PRIORITEITEN 2013

- Voortzetten stakeholderdialoog
- Focus op beleggen en kredieten
- Versterken kennis- en vaardigheidsniveau medewerkers
- Milieu: reductie CO<sub>2</sub>-footprint
- Meer focus aanbrengen in goededoelenbeleid

## NOG NIET GEREALISEERD

- Volledige implementatie GRI 4
- Medewerkersonderzoek

## ACTIES EN RESULTATEN 2013

- Zeven key performance indicators (KPI's) zijn volledig gerealiseerd, een KPI ten dele en een KPI is niet gerealiseerd
- Verantwoord beleggen: reikwijdte beleid vergroot, communicatie verbeterd, introductie van nieuwe fondsen
- Zakelijke kredieten: screening heeft geen negatieve issues aangetoond
- Medewerkers: herziening van opleidings- en trainingsaanbod
- CO<sub>2</sub>-footprint verkleind
- Charity Service gestart (januari 2014)
- Positie in externe benchmarks verbeterd
- Maatschappelijk Jaarverslag extern geverifieerd

### Raamwerk Verantwoord Ondernemen (VO)

Stakeholders en richtlijnen	Uitgangspunten en organisatie	Aandachtsgebieden	KPI's	Realisatie 2013
<b>Stakeholders</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanten</li> <li>• Aandeelhouders</li> <li>• Medewerkers</li> <li>• Overheid/Toezichthouders</li> <li>• Maatschappelijke organisaties</li> <li>• Concurrenten</li> </ul> <b>Externe richtlijnen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UN Global Compact (GC)</li> <li>• Principles for Responsible Investment (PRI)</li> <li>• International Labour Organization (ILO)</li> <li>• Corporate Governance Code</li> <li>• Code Banken</li> <li>• Global Reporting Initiative (GRI) 3.1</li> </ul>	<b>Uitgangspunten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integer bankieren met respect voor de wereld om ons heen, inclusief volgende generaties</li> <li>• Actieve dialoog met belanghebbenden; hun belangen meewegen in wat we doen</li> <li>• Transparantie over doelen en handelen</li> </ul> <b>Organisatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raad van Bestuur</li> <li>• Raad van Commissarissen</li> <li>• Ethisch Council</li> <li>• Afdeling Verantwoord Ondernemen</li> <li>• ESG Council</li> <li>• Greenteam Van Lanschot</li> <li>• Sustainability Team Kempen</li> <li>• Beleidsrisicocommissie</li> </ul>	<b>1. Bancaire kernactiviteiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VO-Klantacceptatiebeleid</li> <li>• VO-Beleggingsbeleid</li> <li>• VO-Kredietbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hogere klantloyaliteitsscore t.o.v. voorgaand jaar (KPI 1) ● zie p.12</li> <li>• Groei assets under screening (als % van AuM)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Private Banking (VB &amp; Advies) (KPI 2) ● zie p.15</li> <li>- Asset Management (KPI 3) ● zie p.15</li> </ul> </li> <li>• Zakelijke kredieten: meer transparantie over resultaten engagement (KPI 4) ● zie p.16-17</li> </ul>	
		<b>2. Goed werkgeverschap</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opleiding en training</li> <li>• Talentontwikkeling</li> <li>• Inzetbaarheid</li> <li>• Diversiteit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groei in aantal medewerkers dat Van Lanschot aanraadt als werkgever (KPI 5) ○ zie p.9</li> </ul>	
		<b>3. Milieuzorg en inkoop</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terugbrengen CO<sub>2</sub>-uitstoot</li> <li>• Inkoopbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energieverbruik: reductie in kilowattuur (KPI 6) ● zie p.21-22</li> <li>• Papierverbruik: reductie in kilogrammen (KPI 7) ● zie p. 21-22</li> </ul>	
		<b>4. Maatschappelijke betrokkenheid en externe beoordeling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantie</li> <li>• Stakeholderdialoog</li> <li>• Sponsoring en donaties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantiebenchmark: hogere absolute score t.o.v. voorgaand jaar (KPI 8) ● zie p.28</li> <li>• Sustainability rating: hogere absolute score t.o.v. voorgaand jaar (KPI 9) ● zie p.28</li> </ul>	

● KPI volledig behaald

◐ KPI grotendeels behaald

◑ KPI stabiel; deels behaald

◒ KPI voor klein deel behaald

○ KPI in zijn geheel niet behaald

## 1.1 BELEID

Verantwoord ondernemen is voor Van Lanschot vooral integer ondernemen. Dat betekent: ondernemen met respect voor de wereld om ons heen, inclusief volgende generaties. In het verlengde hiervan vormt de actieve dialoog met belanghebbenden (stakeholders) hét centrale element in ons verantwoord ondernemenbeleid.

### Stakeholderdialoog

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

### Moreel-ethische verklaring

Ieder lid van de Raad van Bestuur heeft een moreel-ethische verklaring ondertekend. Deze zijn op de website van Van Lanschot geplaatst. De tekst van de moreel-ethische verklaring luidt als volgt: *'Ik verklaar dat ik mijn functie als bestuurder van F. van Lanschot Bankiers N.V. ('de Vennootschap') integer en zorgvuldig zal uitoefenen. Ik zal een zorgvuldige afweging maken tussen alle belangen die bij de Vennootschap betrokken zijn, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de Vennootschap opereert. Ik stel in die afweging het belang van de klant centraal en zal de klant zo goed mogelijk inlichten. Ik zal mij gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij als bestuurder van de Vennootschap van toepassing zijn. Ik zal geheim houden wat mij is toevertrouwd. Ik zal mijn bancaire kennis in het belang van de klant aanwenden. Ik zal mij open en toetsbaar opstellen en ik ken mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving. Ik zal mij inspinnen om het vertrouwen in het bankwezen te behouden en te bevorderen. Ik zal zo het beroep van bankier in ere houden.'*

Van Lanschot onderscheidt zes verschillende stakeholdergroepen: klanten, aandeelhouders, medewerkers, maatschappelijke organisaties, overheden/toezichthouders en concurrenten. Met hen zijn wij voortdurend in gesprek. Het doel van deze gesprekken is om in kaart te brengen welke onderwerpen voor hen belangrijk zijn én welke van deze onderwerpen zij tevens van groot belang achten voor het (financieel, milieu-, sociaal en maatschappelijk) succes van Van Lanschot (materialiteit). Wij streven ernaar om deze materiële onderwerpen zowel in het beleid als in de rapportages de meeste aandacht te geven.

Uit diverse stakeholderenquêtes gedurende 2013 blijken met name onderwerpen rondom 'goed bestuur' en 'eerlijk zaken doen' als meest materieel te worden beoordeeld. Daarnaast scoren ook variabele beloningen hoog. Onderstaande tabel toont de vijftien meest materiële onderwerpen en geeft tevens aan waar deze onderwerpen in het verslag besproken worden. Zie voor een verdere uiteenzetting over 'materialiteit' appendix 5.

### Vier aandachtsgebieden en negen KPI's

Beleidsmatig hebben we verantwoord ondernemen opgesplitst in vier aandachtsgebieden: bancaire kernactiviteiten, goed werkgeverschap, milieuzorg en inkoop, en maatschappelijke betrokkenheid. In lijn met deze vier beleidsterreinen heeft de Raad van Bestuur negen KPI's voor verantwoord ondernemen vastgesteld voor de periode 2012-2013. In die periode werden zeven KPI's volledig behaald, een ten dele en een niet. De niet behaalde KPI betreft het medewerkersonderzoek. Vanwege de vele organisatorische veranderingen werd besloten dit tot nader order uit te stellen. Begin 2014 zullen de KPI's worden geactualiseerd en opnieuw worden vastgesteld voor een periode van twee jaar (2014-2015).

Materiële onderwerpen voor Van Lanschot*		
Hoofdstema	Materiële onderwerpen	Verwijzing naar toelichting in verslag
Goed bestuur	Soliditeit van de bank (financiële resultaten)	Gehele FJV
	Externe communicatie over resultaten VO-beleid	Gehele MJV en ook websites Van Lanschot en Kempen
	Verantwoorde producten en diensten	MJV: Hoofdstuk 2 en FJV p.56 (Code Banken)
	Verantwoord beheer van klantgelden	MJV: Hoofdstuk 2 en FJV p.56 (Code Banken)
	Variabele beloningen	Remuneratierapport op <a href="http://www.vanlanschot.nl/jaarverslagen">www.vanlanschot.nl/jaarverslagen</a>
	Aansluiting van het VO-beleid bij de strategie	MJV: p.5-6 (strategie)
Eerlijk zaken doen	De rol van stakeholders bij het VO-beleid	MJV: Hoofdstuk 1 en 6
	Eerlijke marketing, informatie en contracten	MJV: Hoofdstuk 2 en FJV p.56 (Code Banken)
	Financieel economische criminaliteit	FJV: p.22 (compliancecrisis)
	Privacy	<a href="http://www.vanlanschot.nl">www.vanlanschot.nl</a> (gedragscode algemeen)
	Consumentenservice en klachten	MJV: p.12 (klanttevredenheid en klachtenmanagement)
Sociaal	Eerlijke concurrentie	Geen (omvang bank te gering om monopolie te kunnen vormen)
	Stimuleren duurzaamheid	MJV: Hoofdstuk 2 (beleggen en kredieten), hoofdstuk 4 (inkoop)
Maatschappij	Arbeidsvoorwaarden	MJV: Hoofdstuk 3 (medewerkers)
	Sociale/maatschappelijke investeringen	MJV: Hoofdstuk 5 (Charity Service)

FJV: Financieel Jaarverslag MJV: Maatschappelijk Jaarverslag

\* Zie appendix 5 voor verdere uitleg.

### Internationale richtlijnen

Van Lanschot heeft diverse internationale richtlijnen onderschreven, bijvoorbeeld de UN Global Compact en de Principles for Responsible Investment. Met deze ondertekening heeft Van Lanschot de intentie uitgesproken om belangrijke thema's zoals mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en anticorruptie mee te wegen in haar bedrijfsprocessen. Daarnaast impliceert de ondertekening dat Van Lanschot ook haar belanghebbenden – waar mogelijk en relevant – op de inhoud van deze richtlijnen aanspreekt. Zie voor meer informatie over de richtlijnen de website van Van Lanschot ([www.vanlanschot.nl/externerichtlijnen](http://www.vanlanschot.nl/externerichtlijnen)).

### Lidmaatschappen

Van Lanschot is lid van de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) en MVO Nederland en participeert daarnaast in diverse andere overlegorganen.

## 1.2 ORGANISATIE

Verantwoord ondernemen is op het hoogste niveau verankerd bij de voorzitter van de Raad van Bestuur, die de uitvoering ervan heeft gedelegeerd aan de afdeling Verantwoord Ondernemen. Deze afdeling bestaat uit de manager Verantwoord Ondernemen en per 1 november 2013 een adviseur Verantwoord Ondernemen, en werkt nauw samen met de manager Charity Service en de director Responsible Investment. De afdeling overlegt met diverse interne en externe partijen en stelt op basis daarvan beleidsvoorstellen op. Uiteindelijk worden de voorstellen goedgekeurd door de Raad van Bestuur of andere interne besluitvormingscomités zoals het Ethisch Council of het Environmental Social Governance (ESG) Council. Zie appendix 1 voor een beschrijving van de interne organisatie van verantwoord ondernemen.



## 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 zodanig dat we de belangen van andere stakeholders niet schaden. Dit streven is vertaald naar ons klantacceptatiebeleid, verantwoorde beleggingsbeleid en verantwoorde kredietbeleid.

Bancaire kernactiviteiten	Van Lanschot Groep			Van Lanschot* (Private Banking/Corporate Banking)		Kempen (Asset Management/Merchant Banking)	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Klanttevredenheid (loyaliteitsindex) <sup>1</sup>	64	63	●	64	63	–	–
- Assets under screening (%)	66	48		60	56	71	42
• Private Banking (vermogensbeheer en advies)	60	56	●	60	56	–	–
• Asset Management	71	42	●	–	–	71	42
- Verantwoord kredietbeleid	actief	actief	●	actief	actief	–	–

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

\* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.  
 1 Alleen Van Lanschot Nederland.

### 2.1 KLANTBELANG CENTRAAL

Van Lanschot onderschrijft de Code Banken. Daarin wordt gesteld dat het centraal stellen van de klant een noodzakelijke voorwaarde is voor de continuïteit van de bank. Het afgelopen jaar hebben wij ervoor gekozen ons nog scherper te positioneren als gespecialiseerde, onafhankelijke wealth manager gericht op *iedereen* die behoefte heeft aan behoud en opbouw van vermogen (van exclusief naar inclusief).

Wij hechten er veel waarde aan dat klanten een goede keuze kunnen maken uit ons aanbod en onze producten begrijpen. Daarom hebben we de tariefstructuur in 2013 vereenvoudigd, ons hypotheekbeleid uniformer gemaakt en de voorwaarden herschreven in meer begrijpelijke taal. Daarnaast zijn we gestart met productrationalisatie op het gebied van sparen en hypotheek. Klanten kunnen straks kiezen uit een minder omvangrijk, eenvoudiger en toegankelijker productenaanbod. Dit sluit aan bij de gedachte dat de oplossing voor de klant centraal staat en niet de hoeveelheid producten.

In 2013 heeft een groot deel van de medewerkers de e-learning-module Klantbelang centraal doorlopen. Deze module is erop gericht om kennis en bewustzijn van dit onderwerp verder te vergroten. Dit is een goede methode om een beter en uniform begrip van klantbelang centraal in de organisatie te krijgen.

Voor een uitgebreide beschrijving van hoe Van Lanschot omgaat met klantbelang centraal verwijzen wij naar de website: [www.vanlanschot.nl/codebanken](http://www.vanlanschot.nl/codebanken).

### DE POSITIE VAN VAN LANSCHOT IN DE (FINANCIËLE) PRODUCTIETETEN

Als financiële dienstverlener trekt Van Lanschot middelen aan van haar klanten (onder andere spaargeld en deposito's) en zet deze vervolgens uit in kredieten (onder andere hypotheek en zakelijke kredieten). In deze keten vervult de bank 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 de gelden is. In het klantacceptatiebeleid is dit een vast onderdeel. Ook bij het uitzetten van gelden heeft de bank een maatschappelijke rol. Wij spannen ons bijvoorbeeld in om producten te leveren die eenvoudig te begrijpen zijn en een transparante prijsopbouw kennen. Daarnaast verstrekken wij geen kredieten aan ondernemingen die bijvoorbeeld betrokken zijn bij controversiële wapens (onder andere clusterbommen) of stelselmatig mensenrechten schenden.

Een andere ketengerelateerde rol is die van inkoper van (productie) middelen, zoals papier, energie, auto's en IT-apparatuur. Hier toetst de bank potentiële en bestaande leveranciers op verantwoord ondernemen. Leveranciers met goede prestaties genieten de voorkeur.

## KLANTTEVREDENHEID

In oktober 2013 is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden. Het onderzoek, dat zich vooral richt op de loyaliteit en tevredenheid van klanten en het imago van de bank, is uitgevoerd door marktonderzoeksbureau GfK. In 2013 zien we nauwelijks verandering in loyaliteitsscore ten opzichte van 2012. Voor alle Private Banking-relaties lag de loyaliteitsscore eind 2013 op een gemiddelde van 64. Dit is vergelijkbaar met 2012 (63). Hiermee scoort Van Lanschot hoger dan haar benchmark en is de voorsprong ten opzichte van haar concurrenten verder toegenomen.

Klanttevredenheid, en daaruit voortvloeiend klantloyaliteit, wordt in belangrijke mate bepaald door de tevredenheid over het persoonlijke contact. In 2013 gaven onze klanten wederom aan 'het persoonlijke contact' onverminderd als sterkste punt binnen onze dienstverlening te zien. Daarnaast is de waardering van klanten over het inhoudelijk advies verder toegenomen. Dit is met name toe te schrijven aan het breder inzetten van onze vermogensregie-aanpak, ons integraal financieel advies gericht op de realisatie van persoonlijke doelstellingen.

We zien dat het doorlopen van een vermogensregietraject aantoonbaar leidt tot meer loyale relaties.

Het onderzoek biedt ook enkele ontwikkelpunten. Klanten zijn in 2013 kritisch over de rendementsontwikkeling van hun vermogen. De prijs-kwaliteit van de dienstverlening door Van Lanschot wordt als hoog ervaren en het oordeel over online bankieren bij Van Lanschot blijft kritisch. Van Lanschot gaat met deze inzichten aan de slag om haar dienstverlening verder te verbeteren.

Naast kwalitatieve aspecten geeft het CTO ook een aantal waardevolle commerciële aanknopingspunten. Zo geeft tweederde van onze klanten aan Van Lanschot te willen aanbevelen en zegt eenderde meer vermogen onder te willen brengen, een mooi perspectief voor groei en reden om hier actief op in te zetten.

## 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, goed is gecontroleerd en vastgelegd. Bovendien voorkomt het dat de bank diensten verleent aan klanten die betrokken zijn bij financieel-economische criminaliteit (onder andere witwassen, 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 verantwoorde 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 om hun beleggingsproces verder te verduurzamen.

Een duurzaam (of verantwoord) beleggingsproces weegt naast financiële data ook niet-financiële (duurzame) data mee.

Van Lanschot heeft haar beleggingsproces daarop ingericht. Wij kiezen nadrukkelijk voor een engagementstrategie, aangevuld met uitsluiting van bedrijven en beleggingsfondsen waar engagement niet effectief blijkt te zijn. Wij hebben ervaren dat engagement tot veranderingen in het bedrijfsbeleid kan leiden.

Hierbij maakt Van Lanschot gebruik van een onafhankelijke dataprovider (GES Investment Services) die bedrijven en beleggingsfondsen screent. GES Investment Services heeft daartoe de brede en algemene bepalingen van UN Global Compact vertaald naar meer specifieke en goed te hanteren screeningscriteria. Deze zijn niet gebaseerd op subjectieve opinies over duurzaamheid, maar op algemene en internationaal aanvaarde minimale standaarden. 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 de vrijheid van (vak)vereniging.
- Betrokkenheid bij controversiële wapens wordt onder andere getoetst door middel van internationale wapenverdragen, zoals de internationale conventie over clustermunition.

## 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 conerndirectie spelen een actieve rol bij de behandeling van klachten. Zij zijn makkelijk benaderbaar voor klanten en hechten eraan 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 conerndirectie.

Klachten zijn voor ons waardevolle signalen voor de verbetering van onze dienstverlening. Wij streven ernaar zo veel mogelijk te leren van klachten. In 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 gegeven.

In 2013 heeft de AFM de kwaliteit van het klachtenmanagement in de financiële dienstverlening onderzocht. Op een schaal van 1 tot 5 scoorde Van Lanschot een 4,3, duidelijk hoger dan bij het vorige onderzoek in 2011 (3,7) en tevens hoger dan het sectorgemiddelde van 4,2 (2011: 2,8).

Met bijna zestig internationale verdragen en richtlijnen ([www.vanlanschot.nl/conventies](http://www.vanlanschot.nl/conventies)) worden de volgende thema's gedekt: mensenrechten, arbeidsrechten (inclusief kinderarbeid), milieu, anticorruptie en omkoping, wapens, porno, nucleaire energie, dierenwelzijn (inclusief bont) en tabak.

Aan de hand van een omvangrijke set bedrijfsinformatie screent GES Investment Services elk kwartaal:

- alle aandelen- en onroerendgoedhuisfondsen (samengesteld en beheerd door dochter Kempens Capital Management (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 de bank adviseert;
- alle individuele Amerikaanse en Europese aandelen op de advieslijst;
- obligaties van vijftien (vooral Europese) staatsemitenten;
- het Kempens Euro Credit Fund (bedrijfsobligaties) en twee externe creditfondsen;
- alle passieve aandelenbeleggingen (gebaseerd op een aandelenindex);
- de 'matchingsportefeuille' van KCM (bestaande uit Europese staatsobligaties en swaps).

GES Investment Services informeert het ESG Council over de resultaten van deze periodieke screening. Vervolgens selecteert het ESG Council hieruit:

- observatiecases: ondernemingen of beleggingsfondsen die (mogelijk) betrokken zijn bij schendingen van ESG-criteria. De schendingen zijn onvoldoende materieel om een engagementtraject te starten. De case wordt wel gedeeld met de portefeuillemanagers en GES Investment Services blijft in gesprek met de onderneming.
- engagementcases: ondernemingen of beleggingsfondsen die in materiële zin betrokken zijn bij schendingen van ESG-criteria. Hiermee start GES Investment Services/Kempens een engagementtraject.

Als tot engagement wordt besloten, probeert Van Lanschot – via dochter Kempens en veelal samen met GES Investment Services – 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. Meer informatie over het verantwoorde beleggingsproces van Van Lanschot en Kempens is te vinden op de website van Lanschot ([www.vanlanschot.nl/verantwoordbeleggingsbeleid](http://www.vanlanschot.nl/verantwoordbeleggingsbeleid)).

Kempens beschouwt het bovendien als haar fiduciaire verantwoordelijkheid om op aandeelhoudersvergaderingen te stemmen voor haar eigen (Kempens-)fondsen en – op verzoek van klanten – voor (discretionaire) mandaten. In een aantal gevallen betreffen deze stemmingen ook ESG-gerelateerde issues.

Op de website van Kempens ([www.kempens.nl/proxyvoting](http://www.kempens.nl/proxyvoting)) staat hoe dit stembeleid (proxy-votingbeleid) is vormgegeven en hoe Kempens in 2013 heeft gestemd.

### Belangrijkste ontwikkelingen in 2013

In 2013 is het eerder geformuleerde verantwoorde beleggingsbeleid voortgezet. De lijst met internationale conventies en verdragen waarop wordt gescreend is niet veranderd. Het aantal vermogenstitels dat onder de duurzaamheidscreening valt is wel verder uitgebreid. Inmiddels worden naast actieve aandelenbeleggingsfondsen, vastgoedfondsen, individuele staatsobligaties en enkele credit funds, ook de passieve aandelenbeleggingsfondsen en de 'matchingportefeuille' gescreend.

### ESG-approved list voor staatsemitenten

Nederland	Spanje	Ierland	Oostenrijk
Duitsland	Portugal	Italië	Frankrijk
België	Zweden	Denemarken	Verenigd Koninkrijk
Australië	Zwitserland	Noorwegen	

De screening van staatsobligaties verliep gedurende 2013 ongewijzigd. De ESG Approved List, een lijst die laat zien welke staatsemitenten passen binnen de ESG-richtlijnen, bevatte het hele jaar dezelfde vijftien staatsemitenten.

Eind 2013 besloot het ESG Council tot een aanpassing in het beleid. De nieuwe aanpak sluit beter aan bij de engagement-aanpak die ook voor aandelen wordt gehanteerd. Het nieuwe beleid (vanaf 2014) voorziet erin dat er specifieke ESG-informatie wordt opgenomen in het bestaande landenwaarderingsproces. Deze informatie bestaat uit drie componenten: het aantal geratificeerde 'essentiële' verdragen en conventies per land, de eventuele EU- en/of VN-sancties per land en een specifieke ESG-landenscore (geleverd door een externe dataprovider). Op basis van deze informatie spreekt Kempens fondsmanagers en benchmarkproviders aan (engagement) als zij landen met lage ESG-scores hebben opgenomen in hun fondsen of benchmark. Ook credit rating agencies worden over deze laag scorende ESG-landen geïnformeerd. Zij kunnen deze ESG-informatie dan meewegen in hun ratings.

### Screening van onroerend goed

Net als in voorgaande jaren heeft GES Investment Services in 2013 alle actieve beursgenoteerde onroerendgoedfondsen gescreend. Deze screening bracht geen onregelmatigheden aan het licht. In aanvulling op deze screening gebruikte KCM afgelopen jaren ook

### ENGAGEMENT VERSUS POSITIEVE EN NEGATIEVE SCREENING

Engagement onderscheidt zich van twee andere mogelijke strategieën: positieve en negatieve screening.

- Bij positieve screening worden bedrijven/fondsen geselecteerd die het best presteren op bepaalde duurzaamheidscriteria. Een veel voorkomende vorm van positieve screening is de best-in-classbenadering, waarbij de (op duurzaamheid) best presterende bedrijven/fondsen binnen elke sector worden geselecteerd.
- Bij negatieve screening worden beleggingen in bepaalde bedrijven/fondsen, economische sectoren of landen uitgesloten vanwege duurzaamheidsredenen.

## OVERIGE ONTWIKKELINGEN BIJ KEMPEN IN 2013

Verantwoord ondernemen is niet alleen relevant voor het beleggingsproces binnen Kempen Capital Management (KCM). Ook andere afdelingen binnen Kempen hebben hiervoor beleid ontwikkeld.

### Kempen Securities: ESG-informatie in researchrapporten

In de analyses van Kempen Securities wordt ook ESG-informatie opgenomen afkomstig van het externe bureau GES Investment Services. Voldoet een onderneming niet aan de gestelde ESG-eisen, dan spreekt Kempen haar daar op aan (engagement) en wordt er in het rapport melding van gemaakt. In 2013 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 en onder andere beoordeeld op de criteria van het verantwoorde kredietbeleid. In 2013 heeft de screening ertoe geleid dat één bedrijf niet als klant is geaccepteerd.

### Kempen Investments: ESG-screening van participaties

De gehele directe participatieportefeuille is eind 2011 gescreend op de criteria van het verantwoorde kredietbeleid. Dit leverde destijds geen noemenswaardige incidenten op. Vanaf 2012 worden ook nieuwe directe participaties vooraf gescreend, als onderdeel van het bestaande due-diligenceproces.

een eigen screeningsmodel, dat beursgenoteerde vastgoed-ondernemingen met name beoordeelde op hun klimaatbeleid. Dat model is inmiddels aangepast en maakt nu vooral gebruik van data uit de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). KCM is actief lid van GRESB en stimuleert onroerend-goedondernemingen in de portefeuilles van KCM om zich bij GRESB aan te sluiten. Ook bij niet genoteerde onroerendgoedfondsen worden GRESB-data ingezet. Tevens tracht KCM hier – via een actieve dialoog – concrete duurzaamheidsafspraken te maken met fondsbeheerders van niet-genoteerde onroerendgoedfondsen (en mandaten). Zo sprak KCM in 2013 bijvoorbeeld met een Nederlands onroerendgoedfonds over de toepassing van zonnepanelen op huurwoningen. Het fonds startte daarna een pilot.

### Meer focus in de engagementaanpak

In 2013 is er meer focus in de engagementaanpak gebracht. Zo zijn de verschillende engagementcases gebundeld onder zeven duurzaamheidsthema's: palmolie, omstreden arbeidsomstandigheden, kinderarbeid in de cacaosector, issues in de olie-, gas-, en mijnbouwsector, omstreden damprojecten, corruptie en kernwapens.

Voor elk thema is een themapaper beschikbaar dat de achtergronden beschrijft. Bovendien zijn alle engagementcases vastgelegd in beknopte engagementfactsheets. Deze beschrijven de achtergronden van de case, de inmiddels behaalde resultaten en de toekomstige engagementdoelen.

## KLANTENBIJENKOMST OVER THEMATISCHE ENGAGEMENT

In oktober 2013 organiseerde KCM een klantenbijeenkomst over verantwoord beleggen & engagement. Vier externe organisaties gaven hier presentaties: het European Center for Corporate Engagement (ECCE) sprak over de effectiviteit van engagement, Solidaridad over het verduurzamen van de goudproductie, het Wereld Natuurfonds over de negatieve effecten van de productie van palmolie en Oxfam over slechte arbeidsomstandigheden in de cacaosector. Klanten leerden over het nut van thematische engagement en konden discussiëren over belangrijke onderwerpen en strategieën voor toekomstige engagement. Het palmoliethema sprak hen het meeste aan. Veel deelnemers vonden dat Kempen haar engagementinspanningen hier meer op mag richten. Mede daarom werd Kempen in 2013 lid van de Sustainable Palm Oil Investor Working Group (IWG). Deze groep van financiële instellingen en vermogensbeheerders is gelieerd aan de Principles for Responsible Investment (PRI). De leden ervan beheren gezamenlijk meer dan \$ 2,5 biljoen aan vermogen en zetten zich via engagement in voor een duurzame palmolie-industrie.

### Wettelijk verbod clustermunitie

In 2013 werd opvolging gegeven aan de nieuwe wettelijke bepaling voor beleggingen in clustermunitie. Sinds 1 januari 2013 geldt voor financiële instellingen in Nederland een wettelijk verbod op het beleggen in of financieren van bedrijven die clustermunitie (of cruciale onderdelen daarvan) produceren, distribueren en/of verkopen. Het verbod geldt voor leningen, niet vrij verhandelbare deelnemingen, vermogensbeheer, beleggingsadvies en execution-onlybeleggingen. Hoewel Van Lanschot/Kempen al een strikt uitsluitingsbeleid had inzake clustermunitiebedrijven, heeft bovenstaande wet wel geleid tot een verdere uitbreiding van de uitsluitingslijst (zie [www.kempen.nl/uitsluitingen](http://www.kempen.nl/uitsluitingen)).

### Twee nieuwe beleggingsfondsen

Omdat verschillende klanten, vooral verenigingen, stichtingen en congregaties, aangaven behoefte te hebben aan op uitsluiting gebaseerde beleggingsfondsen, hebben we in 2013 twee nieuwe beleggingsfondsen gelanceerd: het Kempen Global Sustainable Equity Fund en het Kempen Euro Sustainable Credit Fund. Deze fondsen sluiten bedrijven uit die actief zijn in bijvoorbeeld kernenergie, tabaksproductie, bont en alcohol. Ook bedrijven waarmee Kempen, als onderdeel van de verantwoorde beleggingsaanpak, al een engagementtraject heeft opgestart, worden uitgesloten. Voor de keuze van de duurzaamheidsthema's voor deze fondsen hebben we aansluiting gezocht bij de richtlijnen van de Vereniging van Fondsenwervende Instellingen ([www.vfi.nl](http://www.vfi.nl)). De screening zelf vindt plaats door GES Investment Services.

Tot slot werden in 2013 ook enkele organisatorische aanscherpingen doorgevoerd. Zo werd het ESG Council, dat verantwoordelijk is voor het opstellen van het verantwoorde beleggingsbeleid, aangevuld met de Chief Investment Officer van KCM en werd er binnen KCM tevens een fulltime director Responsible Investment benoemd.

## KEMPENFONDS WINT DUURZAAMHEIDSLABEL

In 2013 ontving het Kempen (Lux) Sustainable SmallCap Fund 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 2013 een 61 procent lagere CO<sub>2</sub>-footprint had dan haar benchmark (MSCI World Index). Het was het vierde jaar op rij dat het fonds minder CO<sub>2</sub>-intensief was dan haar benchmark.

### Resultaten in 2013

Als gevolg van de verdere uitbreiding van het aantal vermogens-titels dat onder de duurzaamheidsscreening valt, nam het gescreende vermogen (gemeten als percentage van de assets under management (AuM)) in 2013 opnieuw toe:

- Private Banking: De assets under management bij Private Banking bedroegen eind 2013 € 18,9 miljard (2012: € 18,7 miljard), verdeeld over € 11,4 miljard in advies en € 7,5 miljard in vermogensbeheer. Eind 2013 werd 60% van dit vermogen door GES Investment Services gescreend (2012: 56%). Met deze stijging is de eerder vastgestelde KPI 2 behaald.
- Asset Management: Kempen beheerde eind 2013 € 24,4 miljard euro (2012: € 22,2 miljard). Hiervan werd eind 2013 71% door GES Investment Services gescreend (2012: 42%). Hiermee is de eerder vastgestelde KPI 3 behaald.

Het totale belegd vermogen van Private Banking (inclusief buitenland) en Asset Management samen bedraagt € 43,3 miljard. Hiervan werd eind 2013 € 28,6 miljard ofwel 66% gescreend. Eind 2012 bedroeg het percentage nog 48% (van € 40,9 miljard).

### Observatie- en engagementcases

Kempen had eind 2013 12 ondernemingen op de observatielijst staan (2012: 0). Daarnaast werden er in 2013 met 29 bedrijven intensieve engagementgesprekken gevoerd. Deze 29 bedrijven waren gespreid over 11 fondsmanagers (2012: 38 bedrijven, over 14 fondsmanagers). In de loop van 2013 werden zes engagementcases afgerond.

### Uitsluitingscases

Mede als gevolg van de nieuwe wettelijke bepaling voor beleggingen in clustermunitie (zie hierboven) verdubbelde het aantal uitgesloten bedrijven in 2013 bijna: van 13 eind 2012 naar 24 eind 2013. Zie de uitsluitingslijst op [www.kempen.nl/uitsluitingen](http://www.kempen.nl/uitsluitingen). Geen van de aan de uitsluitingslijst toegevoegde bedrijven bevond zich in de portefeuilles van Kempen/Van Lanschot.

### Verwachte ontwikkelingen in 2014

Van Lanschot zet in 2014 de ontwikkeling en implementatie van het verantwoorde beleggingsbeleid voort. Daarbij ligt de nadruk op het verder uitbreiden van de assets under screening en het implementeren van de nieuwe ESG-methode voor staatsobligaties. Ook blijven wij ons richten op het vergroten van de transparantie, onder andere door themapapers en engagementfactsheets op te

## TWEE VOORBEELDEN VAN ENGAGEMENTRESULTATEN IN 2013

### Kinderarbeid - Nestlé

Ivoorkust, Ghana, Nigeria en Kameroen zijn samen verantwoordelijk voor 70 procent van de wereldwijde cacao-productie. De meeste cacao's worden geteeld op kleinschalige boerenbedrijven die voor de relatief zware handenarbeid ook kinderen inzetten. Zij leveren zo een belangrijke en vaak onmisbare bijdrage aan het gezinsinkomen. Maar het werk dat ze doen is zwaar. De kinderen tillen zware ladingen, werken met gevaarlijk gereedschap en worden blootgesteld aan chemische bestrijdingsmiddelen. Daarnaast maken ze vaak zulke lange dagen, dat ze niet naar school kunnen.

De Zwitserse voedingsmiddelenfabrikant Nestlé haalt haar cacao's uit verschillende West-Afrikaanse landen, waaronder Ivoorkust en Ghana. Samen met andere bedrijven wordt Nestlé bekritiseerd om mogelijke betrokkenheid bij kinderarbeid op cacao-plantages. Sinds 2009 is ook Kempen – samen met engagementmanager GES Investment Services – hierover in gesprek met Nestlé. Inmiddels heeft het bedrijf verschillende stappen ondernomen om haar betrokkenheid bij kinderarbeid te verminderen. Zo is in 2009 het Nestlé Cacao Plan opgezet, dat de productiviteit en de middelen van bestaan voor boeren moet verbeteren. Hierdoor neemt de noodzaak om kinderen in te zetten, af. Verder is een gedragscode voor leveranciers opgesteld en zijn er richtlijnen geïntroduceerd voor leveranciers van high risk commodities als cacao. Tot slot participeert Nestlé in verschillende initiatieven om kinderarbeid in de cacao-industrie te bestrijden. Samen met de Fair Labor Association tracht de onderneming de arbeidsomstandigheden in de productieketen te verbeteren. GES Investment Services en Kempen blijven het engagementtraject met Nestlé voortzetten.

### Omstreden palmolieplantages – IOI Corporation Berhad

Palmolie is een natuurlijk product dat wereldwijd wordt gebruikt in ontelbare producten, van donuts tot zeep en van lippenstift tot biodiesel. Sinds 1990 is de consumptie van palmolie wereldwijd vervijfvoudigd. De palmolieplantages in Maleisië en Indonesië zijn goed voor ongeveer 80 procent van de mondiale productie. Naar schatting 70 procent van de plantages is ontstaan door ontbossing (tropisch bos). Dit vormt een bedreiging voor de biodiversiteit (onder andere orang-oetans en tijgers) en inheemse volkeren (landroof, schending van mensenrechten). IOI Corporation Berhad beheert palmolieplantages in Maleisië en is volgens meerdere bronnen betrokken bij geschillen over land. IOI wordt onder meer beschuldigd van het aanleggen en beheren van illegale plantages (in voorheen beboste gebieden die buiten de concessiegrenzen vallen) en van het illegaal afbranden van bos in het concessiegebied. Sinds 2011 zijn Kempen en GES Investment Services in gesprek met IOI. Tot nu toe was de dialoog met de onderneming zeer vruchtbaar. Volgens IOI zijn alle geschillen met lokale gemeenschappen opgelost, behalve die met de inwoners van Sarawak. Dit geschil wordt nu met een bemiddelaar opgelost. IOI zegt blij te zijn met deze bemiddeling, vooral omdat een constructieve dialoog voorheen moeilijk is gebleken. IOI heeft zich geconformeerd aan de gedragscode van de RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil) en met ingang van februari 2013 zijn elf van de twaalf palmolieplantages van IOI door de RSPO gecertificeerd. GES Investment Services en Kempen blijven in dialoog met IOI, met name om het bedrijf te blijven stimuleren een mensenrechtenbeleid op te stellen dat de gewoonterechten van de inheemse bevolking erkent. Daarnaast zullen zij IOI vragen om haar duurzaamheidsinspanningen transparanter te maken.



stellen. Tot slot gaan we onderzoeken of we de twee nieuwe duurzame beleggingsfondsen ook kunnen aanbieden aan particuliere Private Banking-klanten.

## 2.4 VERANTWOORD KREDIETBELEID

Externe stakeholders, vooral maatschappelijke organisaties, klanten en (institutionele) beleggers, stellen Van Lanschot vragen over het kredietbeleid. De kernvraag is veelal of Van Lanschot de ingebrachte gelden op spaarrekeningen, deposito's en betaalrekeningen uitzet in verantwoorde kredietverlening. Mede op basis van dergelijke vragen heeft Van Lanschot in 2011 een verantwoord kredietbeleid geïmplementeerd. Zie [www.vanlanschot.nl/verantwoordkredietbeleid](http://www.vanlanschot.nl/verantwoordkredietbeleid).

## FORUM ETHIBEL CERTIFICAAT

Het Belgische onderzoeksbureau Forum Ethibel onderzocht in 2013 opnieuw 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 inmiddels 95% van alle bezittingen op de balans gescreend wordt 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 verantwoorde beleggingsbeleid (assets under management, AuM). Voor beide onderdelen – de balans en de AuM – reikte Forum Ethibel vervolgens een duurzaamheidscertificaat uit. Zie voor meer informatie: [www.forumethibel.org](http://www.forumethibel.org)

## SCREENING ZAKELIJKE KREDIETPORTEFEUILLE – TWEE CASES

### Turkse arbeidsomstandigheden

Begin 2013 komt het VO-kredietfilter voor een zakelijke kredietrelatie op 'mogelijk hoog risico' uit, omdat dit bedrijf een productieversting in Turkije heeft waar stalen onderdelen voor schoenen worden gemaakt. Via de banker legt de afdeling Verantwoord Ondernemen de ondernemer enkele vragen voor, met name om een beter beeld te krijgen van de arbeidsomstandigheden in de Turkse fabriek. Dan blijkt dat de Turkse regelgeving relatief streng is. Zo vinden er regelmatig onverwachte arbeidsinspecties plaats (tot op heden zonder negatief resultaat). Verder blijken alle werknemers ten minste het minimumloon te verdienen en wordt vastgesteld dat de jongste medewerker volwassen is. Ook blijkt veiligheid veel aandacht te krijgen. De bonussen van het senior management zijn bijvoorbeeld afhankelijk gemaakt van de veiligheid (het aantal ongelukken) in de fabriek. De arbeids- en milieuomstandigheden van zijn toeleveranciers controleert de ondernemer niet, omdat het meeste staal uit Duitsland en Turkije komt. De afdeling Verantwoord Ondernemen vindt dat de ondernemer, gegeven zijn mogelijkheden, een voldoende VO-beleid heeft ontwikkeld en sluit de zaak met een positief advies af. Bij een volgende krediet-revisie zal het bedrijf opnieuw worden beoordeeld.

### Chinees aluminium

Een producent van reclamedisplays (wanden) – nog geen klant van de bank – importeert aluminiumproducten uit China. Omdat de productie van aluminium zeer energie-intensief is en potentieel milieubelastend, komt het door de banker ingevulde VO-kredietfilter op 'mogelijk hoog risico' uit. Uit navraag bij de ondernemer blijkt dat het aluminium wordt ingekocht bij een Chinese fabriek die over diverse kwaliteitscertificaten en een ISO 14001-certificaat (milieuzorgsysteem) beschikt. Omdat de kans op kinderarbeid en/of slechte arbeidsomstandigheden klein wordt ingeschat (hoogwaardige technologische productie) geeft de afdeling Verantwoord Ondernemen een positief VO-advies af. Mocht deze prospect klant van de bank worden, dan wordt zij bij een volgende kredietrevisie opnieuw beoordeeld.

## Ontwikkelingen en resultaten in 2013

Vanaf de start van het verantwoorde kredietbeleid zijn bestaande en nieuwe zakelijke kredieten getoetst op betrokkenheid bij mensenrechten- en arbeidsrechtenschendingen, milieuover-tredingen, corruptie, (controversiële) 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 verzocht verbeteringen te realiseren (engagementstrategie).

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

In 2013 kwamen er relatief weinig (18) 'mogelijk-hoogrisico-filters' binnen (2012: 89). Hiervoor zijn diverse verklaringen mogelijk. Naast de in mei 2013 aangekondigde afbouw van de zakelijke kredietverlening (in het kader van de strategische heroriëntatie), speelt ook de economische situatie een rol (weinig nieuwe kredietaanvragen). Bovendien stemde de Beleidsrisicocommissie - op basis van ruim twee jaar ervaring met de implementatie van het beleid - in augustus in met een verdere reductie van het aantal filterplichtige kredieten. Met name voor bedrijven die toch niet of nauwelijks actief zijn in gevoelige sectoren en/of regio's – bijvoorbeeld (kleinschalige) bouwbedrijven, horeca en zakelijke dienstverleners – werd het VO-filter niet langer verplicht gesteld.

## BELEID VOOR (BANCAIRE) RELATIES MET FINANCIËLE INSTELLINGEN

In april 2012 heeft Van Lanschot – in aanvulling op het verantwoorde 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 2013 werden vier financiële instellingen benaderd (2012: 16). Het is nu nog te vroeg om te beoordelen in welke mate dit engagementbeleid effectief is.

## Verwachte ontwikkelingen in 2014

De implementatie van het verantwoorde kredietbeleid wordt in 2014 voortgezet. Daarbij blijft de focus liggen op het ondersteunen van klanten en adviseurs, al verwachten we dat het aantal kredietaanvragen dat beoordeeld moet worden verder afneemt (onder andere vanwege de strategische heroriëntatie). Ook zullen we onderzoeken of we de transparantie over onze engagementresultaten verder kunnen vergroten (KPI 4) en of we opnieuw een kleinschalige stakeholderbijeenkomst kunnen organiseren.

In totaal staat het aantal mogelijk-hoogrisicofilters ultimo 2013 op 132. Hiervan was eind 2013 bijna 70% geheel verwerkt (er staan geen vragen meer uit bij de kredietnemer). Eind 2012 lag dit percentage op 53%.

Als we de nieuwe (2013) mogelijk-hoogrisicofilters nader beschouwen ontstaat het volgende beeld:

- Zeventien van de nieuwe mogelijk-hoogrisicofilters betreffen kredietnemers in gevoelige sectoren (bijvoorbeeld kleding, hout, overige maakindustrie) met een productielocatie in (of import uit) niet-westerse landen. Hoewel we bij geen van deze ondernemers aanwijzingen hebben dat zij in negatieve zin betrokken zijn bij enig duurzaamheidsonderwerp, hebben wij allen gevraagd hoe zij dergelijke betrokkenheid proberen te voorkomen. De meesten blijken hiervoor een beleid te hebben opgesteld.
- Eén filter betrof een ondernemer die indirect betrokken bleek bij de wapenindustrie. Het onderzoek naar deze zaak was eind 2013 nog niet afgerond.

Meer details over de screeningresultaten van het verantwoorde kredietbeleid zijn opgenomen in appendix 2.

Samenvattend heeft de screening van onze zakelijke kredietportefeuille tot nu toe dus geen verrassingen opgeleverd. Dit hangt nauw samen met de specifieke samenstelling ervan. Business professionals, commercieel vastgoed en de medische sector in Nederland 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.

# 3. GOED WERKGEVERSCHAP

In een kennis- en dienstverleningsorganisatie als de onze maken mensen het verschil. Zij bepalen met hun professionaliteit, persoonlijkheid, competenties, waarden en integriteit de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom moeten we ook als werkgever aantrekkelijk en onderscheidend zijn. Om deze ambitie waar te kunnen maken, moeten we voor onze medewerkers de juiste randvoorwaarden creëren zodat ze kunnen excelleren. Als we hen daarbij op de juiste wijze weten uit te dagen, dan halen we het beste uit onze mensen.

Medewerkers	Van Lanschot Groep			Van Lanschot* (Private Banking/Corporate Banking)		Kempen (Asset Management/Merchant Banking)	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Medewerkers (fte)	1.808	1.862		1.380	1.452	428	410
- Vrouwen (%)	41	43		44	47	30	30
- Motivatie en betrokkenheid medewerkers <sup>1</sup>	–	–	○	–	–	–	–
- Ziekteverzuim (%)	3,2	3,5 <sup>2</sup>		3,4	3,8	2,4	2,3
- Opleidingsinvesteringen (mln euro's)	3,9	3,6		3,0	2,9	0,9	0,7

● KPI volledig behaald

◐ KPI voor klein deel behaald

◑ KPI grotendeels behaald

○ KPI in zijn geheel niet behaald

◒ KPI stabiel; deels behaald

\* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.

<sup>1</sup> Medewerkers die Van Lanschot als werkgever aanraden bij anderen (score medewerkersonderzoek).

<sup>2</sup> Herzien cijfer op basis van definitieve data.

## 3.1 AANTREKKELIJK ALS WERKGEVER

Ons HRM-beleid richt zich op het aantrekken en behouden van kwalitatief goede medewerkers. Wij willen tot de meest attractieve werkgevers in de financiële sector behoren, zodat medewerkers optimaal kunnen presteren en we de juiste toptalenten en succesvolle professionals weten aan te trekken en te behouden. Bestaande en potentiële medewerkers zien nu een bank met een duidelijke visie en focus, en met goede carrière-mogelijkheden. Opleidingsprogramma's zijn overzichtelijk en duidelijk omschreven. Een sterker onderscheidend vermogen van Van Lanschot biedt interessante mogelijkheden in een inspirerende werkomgeving voor zowel starters als ervaren topprofessionals.

### Diverse mensen, gelijke kansen

Binnen Van Lanschot staat diversiteit voor het optimaal (kunnen) benutten van het arbeidspotentieel, onafhankelijk van achtergrond, ervaring, leeftijd of overtuiging. Binnen de bank bieden wij integraal mogelijkheden om deze tot volle groei te laten komen. Wij zijn ervan overtuigd dat medewerkers met verschillende achtergronden en ambities het beste aansluiten bij onze klanten, die ook verschillende achtergronden en ambities hebben.

We hebben een inclusieve bedrijfscultuur. Wij willen een werkomgeving creëren waarin ieders competenties en gedrag goed kunnen floreren. Onze programma's worden derhalve niet ontwikkeld voor een specifieke doelgroep. Ook het plaats- en tijdsafhankelijk kunnen werken, zien we als een vorm waarbij diversiteit wordt gestimuleerd.

Diversiteit is bij Van Lanschot naadloos verweven in de diverse processen en systemen. Dat begint al bij het zoeken naar en aannemen van nieuwe medewerkers. Dit proces is erop gericht dat we mensen met verschillende opleidingen en ervaringen selecteren. Uiteraard is het daarbij belangrijk of iemand goed in een team past en of een team de juiste samenstelling heeft. Een optimaal en divers samengesteld team functioneert immers beter. Daarnaast maakt diversiteit ook onderdeel uit van de performancemanagement & development-tool. Leidinggevend worden veel meer beoordeeld op hun coachingsvaardigheden.

Ook sturen we op diversiteit bij de beoordeling van de toepassing van de kernwaarden binnen de bank (deskundig, gedreven, onafhankelijk en betrokken). Medewerkers die een eigen koers varen en een afwijkende mening durven te hebben, worden daarin gesteund.

Tot slot hebben we door middel van talent development beter in kaart gebracht wie onze talenten zijn en hoe we hen zo goed

mogelijk kunnen begeleiden. In het kader van diversiteit passen we binnen de bank geen vaste doorgroei modellen toe, maar kijken we op basis van ambitie, functioneren en ruimte binnen de organisatie waar onze mensen het beste tot hun recht komen.

#### Permanente ontwikkeling van kennis en vaardigheden

Bij het streven van Van Lanschot om een aantrekkelijke werkgever te zijn, past het streven naar duurzame relaties met onze medewerkers. Van Lanschot hecht veel waarde aan de ontwikkeling van haar medewerkers.

Daarom zijn we in 2012 begonnen het complete aanbod opleidingen en trainingen onder één noemer te brengen: de Van Lanschot Academie. Dit opleidingshuis biedt een samenhangend aanbod van opleidingen en cursussen, in een logische volgorde. In het verslagjaar heeft de Van Lanschot Academie, die een duidelijke visie op leren toont, verder gestalte gekregen.

#### Vakbekwaamheid

Op het gebied van vakbekwaamheid lag de focus het afgelopen jaar op het vereenvoudigen en kernachtiger beschrijven van de ontwikkelingsvereisten en -mogelijkheden. Zo zijn alle opleidingsvereisten in de vorm van studiepaden weergegeven in het Leerplatform voor Private Banking. Medewerkers en managers kunnen hier eenvoudig zien wat van hen wordt verwacht en welke kennis en vaardigheden ze eventueel nog moeten vergaren of ontwikkelen. Ook zien ze welke ontwikkelingsmogelijkheden er voor hen binnen Van Lanschot zijn. De transparante structuur stelt hen in staat om zelf verantwoordelijkheid te nemen en zich optimaal te ontwikkelen.

Voor meer informatie over permanente educatie van bestuurders en vakbekwaamheid zie ook pagina 42 van het financieel jaarverslag.

### 3.2 TALENTONTWIKKELING

In 2013 hebben we veel aandacht besteed aan de identificatie en begeleiding van talentvolle medewerkers. Bij de rol van Van Lanschot als wealth manager is het van wezenlijk belang dat de mensen die bovengemiddeld presteren en voldoende potentieel hebben zich ontwikkelen tot hoogwaardige professionals en managers. Talentontwikkeling is daarom nog meer onderdeel van het langetermijnbeleid van HRM geworden. We hebben duidelijk gedefinieerd wat we onder talent verstaan en we zullen talentvolle medewerkers structureel volgen in hun loopbaan. Daarbij hebben we de traditionele programmagerichte benadering vervangen door een talentvolgsysteem, dat ons in staat stelt talenten individueel en op maat de juiste ontwikkelingsmogelijkheden te bieden. Daar waar wenselijk laten we specifieke programma's ontwikkelen.

Het afgelopen jaar hebben we vastgesteld wat de sleutelposities binnen het bedrijf zijn en bij welke posities wij interne opvolging van belang achten. Daarbij hebben we gekeken of we hiervoor geschikte kandidaten in huis hebben. Voor nu en in de toekomst. Successieplanning is daarmee een structureel onderdeel van het HRM-beleid geworden.

Ook in 2013 hebben we aandacht besteed aan de begeleiding van jong talent: in maart zijn we gestart met een nieuwe groep trainees voor zowel Private Banking als de financiële stafafdelingen. Gezien de organisatiewijzigingen hebben we gewerkt aan een nieuwe opzet van het traineeship. Begin 2014 wordt deze nieuwe opzet geïmplementeerd.

Voor onze kantoordirecteuren hebben we dit jaar samen met een externe partij een leiderschapsprogramma ontwikkeld. Daarbij staat de vraag centraal hoe de deelnemer focus kan aanbrengen, in activiteiten én in persoonlijke groei.

#### Kwaliteit beter bewaken

In 2013 hebben we de opzet en implementatie van een digitale 'performancemanagement- en development-tool' in gang gezet. Medewerkers kunnen hier hun persoonlijk plan en managers hun beoordelingsformulieren uploaden. Deze online formulieren hebben we eenvoudiger gemaakt door beter te omschrijven welk gedrag voor bepaalde competenties vereist is. Welk gedrag past bijvoorbeeld bij leiderschap? De heldere omschrijvingen stellen ons beter in staat om de kwaliteit van de persoonlijke plannen en van de beoordelingen te bewaken. Per 1 januari 2014 wordt de tool geïmplementeerd.

#### Talent aantrekken

In 2013 hebben we een onderscheid aangebracht in drie segmenten potentiële werknemers: starters, young professionals en ervaren professionals. Starters vormen een belangrijke doelgroep, omdat we veel waarde hechten aan het aantrekken van jong talent. Sinds 2012 profileren we ons nadrukkelijk op de startersmarkt. Voor meer informatie over het aantrekken van talent zie ook pagina 43 van het financieel jaarverslag.

De arbeidsmarktpositie van Kempen bleek in 2013 wederom sterk. Door consequent scherp te selecteren is Kempen in staat geweest de toptalenten uit de markt te halen. Kempen kent een divers samengestelde populatie van medewerkers. Internationale expansie van recruitment heeft mede geleid tot een grotere populatie niet-Nederlandse medewerkers, wat bijdraagt tot verhoging van de innovatieve kracht en mede leidt tot een helder oog voor wat er in de wereld om ons heen gebeurt.

### 3.3 ORGANISATIE AFGESTEMD OP AANGESCHERPTE STRATEGIE

In 2012 is Van Lanschot gestart met een investerings- en kostenbeheersingsprogramma om de organisatie efficiënter en effectiever te maken. Met de verdere aanscherping van de strategie hebben we hier in 2013 een verdieping en versnelling in aangebracht. Om bestaande processen beter te laten verlopen en meer focus aan te brengen, hebben we bewuste keuzes gemaakt.

Het terugbrengen van de zakelijke kredietportefeuille, de vereenvoudiging van het productportfolio en de organisatie leiden tot het stroomlijnen van afdelingen en tot het terugbrengen van het aantal functies.

Tegen die achtergrond hebben we de organisatie opnieuw doorgelicht om te bezien in hoeverre de functieprofielen nog passen bij de nieuwe situatie. Daarop hebben we een nieuwe, eenvoudigere indeling in functies gemaakt en waar nodig de functieprofielen duidelijker omschreven. Deze bestaan uit zowel de wettelijke als de eigen eisen die aan een functie worden gesteld.

In totaal is de bezetting in 2013 teruggebracht met 108 fte. Boventallige medewerkers zijn intensief begeleid door het VL Mobiliteitscentrum, waarbij de aandacht uitging naar mogelijkheden voor ander werk binnen de organisatie dan wel ondersteuning naar werk buiten de bank.

Uiteindelijk kon voor een aanzienlijk deel van de herplaatsingskandidaten (79%) binnen een jaar een nieuwe baan worden gevonden, in een aantal gevallen intern.

Een reorganisatie raakt niet alleen de herplaatsingskandidaten maar ook de medewerkers die blijven. Zij ervaren extra druk. Juist dan is het van het grootste belang dat de werkomstandigheden goed blijven. Wij hebben om die reden ook veel aandacht besteed aan de dialoog met onze medewerkers en het zichtbaar maken van de veranderingen en ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers die blijven. Er zijn ook nieuwe functies bijgekomen. Bovendien hebben we op andere plaatsen in de organisatie juist nieuwe mensen met specifieke kwalificaties nodig. Dit is terug te zien in het aanname- en opleidingsbeleid dat in 2013 is uitgevoerd.

### Rol ondernemingsraad

Net als het jaar daarvoor was 2013 een druk en enerverend jaar voor de ondernemingsraad (OR). Na alle veranderingen in 2012 kwamen daar in het verslagjaar de strategische heroriëntatie plus de daaruit voortvloeiende veranderingen bij die kritisch en constructief overleg vereisten.

Goed overleg tussen de Raad van Bestuur en de OR is van groot belang, zeker bij veranderingsprocessen. De relatie tussen de bestuurder en de OR is in 2013 verder verstevigd. In mei heeft de Raad van Bestuur een overkoepelende adviesaanvraag ingediend voor de strategieherziening en de gevolgen daarvan voor de medewerkers. De OR heeft hierop een positief advies afgegeven, waarmee wordt onderstreept dat ook de OR achter de aangescherpte strategie staat.

In dat licht zijn vervolgens de onderliggende zes deeladviesaanvragen behandeld waarbij de OR met respect voor de beslissingen van de bestuurder veel positief-kritische vragen heeft gesteld en inhoudelijk een goede bijdrage heeft geleverd. Over de verhuizing van een aantal stafdiensten van 's-Hertogenbosch naar Amsterdam heeft de OR zich eveneens positief uitgesproken. Wel heeft de OR aan dat positieve advies een aantal voorwaarden verbonden.

### Samenstelling personeel

Het aantal fte binnen Van Lanschot daalde het afgelopen jaar met 54 fte naar 1.808. Gecorrigeerd voor insourcing IT bedraagt de daling 108 fte. Van het totaal aantal medewerkers waarvan het dienstverband beëindigd is, bedroeg 26,9% vertrek op eigen verzoek.

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim was met 3,2% lager dan in het jaar ervoor (2012: 3,5%). De daling was zowel te zien in het kortdurend als in het langdurig verzuim.

### Arbeidsvoorwaarden

Van Lanschot heeft in 2013 besloten niet langer te participeren in de Algemene Bank-CAO. Deze collectieve arbeidsovereenkomst was van toepassing op een zeer diverse groep van banken die onderling sterk van elkaar verschillen: Nederlandse dochters van buitenlandse banken, kleinere lokale specialisten, algemene banken en investment banks. Doordat deze banken zo verschillend zijn was het principe van 'one size fits all', het kenmerk van een bedrijfstak-CAO, steeds moeilijker toe te passen. Van Lanschot vraagt om maatwerk en om arbeidsvoorwaarden die passen bij een gespecialiseerde, onafhankelijke wealth manager. Denk bijvoorbeeld aan een aanpassing van de salarissystematiek, een vereenvoudiging van de regeling rond verlofuren en een aanpassing van de regeling overwerk. De werking van de huidige CAO eindigde in 2012, maar is nog van kracht door de zogenaamde nawerking. De huidige arbeidsvoorwaarden vormen het vertrekpunt voor de gesprekken met de OR, met wie we gezamenlijk willen komen tot een nieuwe, modernere bedrijfsregeling. De inzet daarbij zal zijn dat we een moderne en flexibele overeenkomst kunnen presenteren aan onze medewerkers, die past bij de nieuwe strategie en die waarborgt dat we goed kunnen concurreren op de arbeidsmarkt.

De geleidelijke stijging van de AOW-leeftijd en de pensioenwetgeving vereisen van ons dat we onze pensioenregelingen gaan aanpassen. Dat gaan we in 2014 doen.

### Dekkingsgraad

De dekkingsgraad van het pensioenfonds per 31 december 2013 is vastgesteld op 109,4%. Dit is het percentage na bijstorting door de werkgever. Vóór de bijstorting zou de dekkingsgraad op 108,6% zijn uitgekomen. De bijstorting is onderdeel van de afspraken die eind 2011 zijn gemaakt in het kader van het herstelplan. Met deze extra storting in 2013 is een einde gekomen aan de bijstortingsverplichting.

Enkele onderwerpen die in 2013 al op de agenda stonden, zoals een nieuwe salarissystematiek en vereenvoudiging van de verlofregelingen, zullen in 2014 nader worden besproken.

### Beloningsbeleid Raad van Bestuur

Voor informatie over het beloningsbeleid van de Raad van Bestuur wordt verwezen naar het Remuneratierapport 2013. Dit rapport kunt u raadplegen op [www.vanlanschot.nl/jaarverslagen](http://www.vanlanschot.nl/jaarverslagen).

# 4. MILIEUZORG EN INKOOPT

De eigen milieu-impact van een financiële dienstverlener als Van Lanschot is per definitie relatief gering. Toch voelt Van Lanschot zich ook hiervoor nadrukkelijk verantwoordelijk. In de afgelopen jaren hebben we dan ook veel werk verzet om de ecologische footprint van de bank te verlagen. En dat begint steeds meer vruchten af te werpen.

Milieuzorg en inkoop	Van Lanschot Groep			Van Lanschot* (Private Banking/Corporate Banking)		Kempen (Asset Management/Merchant Banking)	
	2013	2012	KPI	2013	2012	2013	2012
- Energieverbruik (mln Kwh)	10,6	11,7 <sup>1</sup>	●	7,4	8,4	3,2	3,3
- Aandeel groene stroom (%)	94	95		92	93	100	100
- Aardgasverbruik (m <sup>3</sup> )	645.236	602.743 <sup>1</sup>		629.277	553.075	15.959	1.024
- Waterverbruik (m <sup>3</sup> )	20.422	19.792 <sup>1</sup>		15.114	15.988	5.308	2.791
- Papiergebruik (kg)	193.452	200.229	●	179.835	171.746	13.617	15.225
- Papierrecycling (kg)	169.316	186.722		141.676	153.984	27.640	23.159
- Afval (kg)	199.284	203.942		116.947	122.450	82.337	81.492
- Leaseauto's A/B/C-label (% van totaal)	95	93		96	96	94	82
- Leaseautokilometers (mln)	13,7	14,6 <sup>1</sup>		11,6	12,3	2,1	2,3
- Leaseauto's benzine (liters)	532.112	590.186		384.334	432.354	147.778	157.832
- Leaseauto's diesel (liters)	408.236	422.345 <sup>1</sup>		384.426	403.186	23.810	19.159

● KPI volledig behaald      ● KPI stabiel, deels behaald      ○ KPI in zijn geheel niet behaald      \* Van Lanschot Nederland, België en Zwitserland.  
 ◐ KPI grotendeels behaald      ◑ KPI voor klein deel behaald      ◒ KPI voor klein deel behaald      <sup>1</sup> Herzien cijfer op basis van definitieve data.

## 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, IT en de kantorenorganisatie en wordt geleid door de afdeling Verantwoord Ondernemen. Kempens heeft eveneens een multidisciplinair team ingesteld, het Sustainability Team, voorgezeten door de directievoorzitter van Kempens. Beide teams hebben in 2013 diverse maatregelen geïmplementeerd om de footprint van de bank te reduceren.

### CO<sub>2</sub>-footprint

Sinds 2011 berekent Van Lanschot jaarlijks haar CO<sub>2</sub>-footprint, in lijn met de internationale standaard, het Greenhouse Gas Protocol. Zie de tabel op de volgende pagina.

De footprint laat in één oogopslag zien waar de meest materiële uitstoot plaatsvindt en is daarmee een goede leidraad bij het formuleren van CO<sub>2</sub>-reductiemaatregelen. Van de totale uitstoot in 2013 komt 67% voor rekening van Van Lanschot in Nederland, België en Zwitserland (2012: 72%). De rest wordt veroorzaakt door Kempens. Bij Van Lanschot zijn de belangrijkste bronnen van CO<sub>2</sub>-uitstoot, net als in 2012, leaseauto's, verwarming en papier. Bij Kempens is de belangrijkste bron het vliegverkeer, op ruime afstand gevolgd door leaseauto's.

### CO<sub>2</sub>-reducerende maatregelen in 2013

Mede dankzij diverse CO<sub>2</sub>-reducerende maatregelen (zie [www.vanlanschot.nl/maatregelenco2](http://www.vanlanschot.nl/maatregelenco2)) daalde de CO<sub>2</sub>-uitstoot van Van Lanschot in 2013 met 355 ton (5,1%) naar 6.582 ton. De daling werd vooral gerealiseerd door verminderd (lease) autogebruik (176 ton). Daarnaast leidde het beëindigen van de sponsoring van het Van Lanschot Senior Open Golftoernooi tot een CO<sub>2</sub>-reductie van 332 ton. Vanwege de gelijktijdige daling van het aantal (in- en externe) fte gedurende 2013 (-3,3%) bleef de CO<sub>2</sub>-uitstoot per fte per saldo stabiel op 3,2 ton per fte.

### Doelstelling voor CO<sub>2</sub>-reductie

Afgelopen jaren streefde Van Lanschot naar een verlaging van de uitstoot per fte ten opzichte van het jaar daarvoor. Omdat de bank nog over onvoldoende historische CO<sub>2</sub>-data beschikte werd er geen uitspraak gedaan over de omvang van de gewenste daling. Nu de bank inmiddels drie jaar ervaring heeft opgedaan met het meten en reduceren van CO<sub>2</sub> is het stellen van een kwantitatief doel een stap dichterbij gekomen. Mogelijk wordt in de loop van 2014 een kwantitatief doel vastgesteld.

CO <sub>2</sub> -rapportage* (Greenhouse Gas Protocol; in tonnen en %)	Van Lanschot		Kempen		Van Lanschot Groep 2013		Van Lanschot Groep 2012	
	Private Banking/Corporate Banking	Asset Management/Merchant Banking		%		%		
<b>Scope 1 (directe emissies)</b>	<b>3.127</b>	<b>529</b>	<b>3.656</b>	<b>56</b>	<b>3.750</b>	<b>54</b>		
- Verwarming	1.201	113	1.314	20	1.233	18		
- Gebruik leaseauto's	1.926	416	2.341	36	2.517	36		
<b>Scope 2 (indirecte emissies elektriciteit)</b>	<b>290</b>	<b>-</b>	<b>290</b>	<b>4</b>	<b>272</b>	<b>4</b>		
- Gebruik elektriciteit	290	-	290	4	272	4		
<b>Scope 3 (overige indirecte emissies)</b>	<b>990</b>	<b>1.646</b>	<b>2.637</b>	<b>40</b>	<b>2.916</b>	<b>42</b>		
- Zakelijke vliegtuizen	186	1.588	1.774	27	1.732	25		
- Zakelijk autogebruik	172	3	175	3	131	2		
- Zakelijke OV-kilometers	18	9	27	0,4	20	0,3		
- Papier	599	45	644	10	667	10		
- Vrachtvervoer (koeriers)	11	-	11	0,2	28	0,4		
- Water	5	2	6	0,1	6	0,1		
- Evenement: Van Lanschot Senior Open	-	-	-	0	332	5		
<b>CO<sub>2</sub> totaal (ton)</b>	<b>4.407</b>	<b>2.175</b>	<b>6.582</b>	<b>100</b>	<b>6.937</b>	<b>100</b>		
Aantal fte (in- en externen)			2.084		2.154			
CO <sub>2</sub> per fte (ton) - op basis van in- en externen			3,16		3,22			

\* De CO<sub>2</sub>-data over 2012 zijn exclusief Van Lanschot Zwitserland en ten dele herzien op basis van definitieve data.

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

## CO<sub>2</sub>-compensatie

Naast CO<sub>2</sub>-reductie werkt Van Lanschot ook aan CO<sub>2</sub>-compensatie. Eind 2013 compenseerde de bank 39% van haar totale CO<sub>2</sub>-uitstoot (2012: 44%) door de aankoop van CO<sub>2</sub>-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 Kempfen wordt niet gecompenseerd.
- Leaseauto's (Van Lanschot Nederland): de CO<sub>2</sub>-uitstoot van alle 246 auto's wordt gecompenseerd door de aanplant van bomen of andere duurzame energieprojecten.
- Postverzendingen (Van Lanschot Nederland en Kempfen): alle poststukken worden CO<sub>2</sub>-neutraal verzonden. Dit betekent dat de CO<sub>2</sub> die hierbij vrijkomt, wordt gecompenseerd door internationale duurzaamheidsprojecten met de Gold Standard als keurmerk.

### GOLD STANDARD – KEURMERK VOOR CO<sub>2</sub>-COMPENSATIE

De Gold Standard is een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk voor CO<sub>2</sub>-reductieprojecten. Alleen projecten die CO<sub>2</sub>-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). Het Gold Standard-label is een onafhankelijk keurmerk ([www.cdmgoldstandard.org](http://www.cdmgoldstandard.org)).

## Meer informatie

Verdere details over het milieuzorgbeleid zijn te vinden op [www.vanlanschot.nl/milieu](http://www.vanlanschot.nl/milieu).

## 4.2 INKOOP

Al 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. De uitkomst hiervan weegt als selectiecriteria mee in de uiteindelijke leverancierskeuze. Bestaande leveranciers die niet meer volledig voldoen aan in- of externe criteria worden aangesproken.

Bovenstaande werkwijze is geborgd in het inkoopbeleid dat bankbreed van kracht is en door de Raad Van Bestuur is bekrachtigd. Leveranciers worden hierbij op twee verschillende momenten beoordeeld op duurzaamheid:

- 1) bij de selectie
- 2) gedurende de contractperiode.

Verdere details over het verantwoorde inkoopbeleid zijn te vinden op [www.vanlanschot.nl/inkoopbeleid](http://www.vanlanschot.nl/inkoopbeleid).

# 5. MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

‘Betrokken’ is een van de kernwaarden van Van Lanschot. Dit betekent dat wij ook via sponsoring, donaties en maatschappelijke projecten een bijdrage willen leveren aan de wereld om ons heen.

## 5.1 SPONSORING

Veel van onze sponsorprojecten hebben een maatschappelijke component.

Zo ondersteunt Van Lanschot – samen met Tias Nimbas – bijvoorbeeld 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](http://www.tiasnimbas.edu/bedrijfsoverdracht).

Jaarlijks sponsoren we ook de kunstbeurs PAN in Amsterdam ([www.pan.nl](http://www.pan.nl)) en steunen we het herstel en onderhoud van de vestingwerken in 's-Hertogenbosch ([www.vestingstad.s-hertogenbosch.nl](http://www.vestingstad.s-hertogenbosch.nl)).

Daarnaast ondersteunen we verschillende sporten. Zo is Kempen & Co hoofdsponsor van de Amsterdamsche Studenten Roeivereniging Nereus en is Van Lanschot hoofdsponsor van de Nederlandse Golf Federatie, Maarten Lafeber, Golf Team Holland, de Professional Golfers Associatie Holland en enkele competitieteams in de hoofdklasse.

Verder 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](http://www.springpaardenfonds.nl)).

Tot slot reikt Van Lanschot jaarlijks de Theo Kraan Award uit. Deze prijs is bedoeld voor de student van de Universiteit van Tilburg die de beste afstudeerscriptie (master thesis) schrijft over een aan beleggen gerelateerd onderwerp.

### 2014

In de loop van 2014 zal het sponsorbeleid van Van Lanschot worden herzien. Meer informatie over onze sponsoring is te vinden op [www.vanlanschot.nl/sponsoring](http://www.vanlanschot.nl/sponsoring).

## 5.2 DONATIES EN MAATSCHAPPELIJKE PROJECTEN

Naast sponsoring doneert Van Lanschot ook aan diverse maatschappelijke organisaties. Deze donaties hebben meestal een financieel karakter en worden zoveel mogelijk gecombineerd met de inzet van vrijwilligers en medewerkers.

De meeste donaties aan maatschappelijke instellingen vallen binnen het maatschappelijke programma ‘De Volgende Generatie’ (DVG). Dit programma stimuleert het ondernemend denken bij jongeren en zet zich in voor het behoud van ambachtelijk ondernemerschap. Van Lanschot stelt hiermee haar expertise beschikbaar voor familiebedrijven en verbindt verschillende generaties ondernemers. In 2013 ondersteunde Van Lanschot onder andere projecten van Bizworld, JINC, Giving Back, Bank voor de Klas en Demarrage. Voor meer informatie over deze projecten en DVG zie [www.vanlanschot.nl/dvg](http://www.vanlanschot.nl/dvg).

Veel Van Lanschot-medewerkers zijn 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 2013 werden er 21 donaties gedaan.

Binnen Kempen 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 werkt hierin onder meer samen met de Stichting Zingeving Zuidas. In 2012 is ook Kempen een partnership aangegaan met JINC.

### CHARITY SERVICE ZIET HET LICHT

Steeds meer stakeholdergroepen, met name klanten en maatschappelijke organisaties, gaven de laatste jaren aan behoefte te hebben aan dienstverlening op het terrein van goede doelen. Daarom ontwikkelde Van Lanschot de Charity Service, die na een uitgebreide pilot vanaf 1 januari 2014 actief is. Deze nieuwe dienstverlening ondersteunt klanten van de bank bij het selecteren van goede doelen en geeft hen inzicht in de financiële en fiscale gevolgen van een eventuele gift. Ook ondersteunt de Charity Service klanten bij het oprichten van een fonds op naam of een eigen stichting, en bij het evalueren van de effectiviteit van eerdere giften.



# 6. STAKEHOLDERDIALOOG

De dialoog met onze stakeholders is een belangrijk ingrediënt van ons verantwoord-ondernemenbeleid. Via deze dialoog wordt duidelijk welke verwachtingen onze stakeholders hebben.

## Inleiding

Van Lanschot onderscheidt zes stakeholdergroepen: klanten, aandeelhouders, medewerkers, maatschappelijke organisaties, overheden en concurrenten. Hun verwachtingen ten aanzien van verantwoord ondernemen lopen soms 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. Deze conclusie werd ook bevestigd tijdens het brede stakeholderevent dat Van Lanschot in november 2013 organiseerde.

## Dialoog in 2013

De tabel op de volgende pagina's geeft een beknopt overzicht van de verwachtingen van onze stakeholders, de dialoog die wij in 2013 met hen voerden en de resultaten.

## Acties naar aanleiding van de dialogen

De dialoog met stakeholders is niet vrijblijvend. Het doel van de dialoog is immers om – binnen de gegeven mogelijkheden – zoveel mogelijk recht te doen aan de wensen en verwachtingen van onze stakeholders. Daarom toetst Van Lanschot de concrete suggesties naar aanleiding van de dialoog allereerst aan haar strategie. Daarnaast maakt de bank altijd een inschatting van de mogelijke impact op andere stakeholders. Deze aanpak heeft met regelmaat geleid tot een concrete beleidsaanpassing of verandering in onze werkwijze. Enkele voorbeelden uit 2013 zijn:

- de introductie van twee strenge uitsluitingsbeleggingsfondsen (wens van met name congregaties, verenigingen en stichtingen, goede doelen);
- de start van de Charity Service (wens van zowel klanten als maatschappelijke organisaties);
- diverse aanpassingen in het verantwoorde kredietbeleid (suggestie van met name de Eerlijke Bankwijzer);
- organisatie van privaatkapitaalmiddagen (bedoeld om potentiële investeerders in contact te brengen met (door)startende ondernemers).

## STAKEHOLDEREVENT 2013

In november 2013 organiseerden we opnieuw een breed opgezet stakeholderevent, waar een diverse groep klanten, aandeelhouders, medewerkers, maatschappelijke organisaties en collega's van andere banken, met elkaar en de bank in gesprek ging over verantwoord ondernemen bij Van Lanschot. Doel was om vast te stellen welke onderwerpen op het gebied van verantwoord ondernemen door onze stakeholders belangrijk (materieel) worden gevonden. Vooraf werd een enquête onder de deelnemers uitgezet waarin hen werd gevraagd aan welke onderwerpen Van Lanschot de meeste (c.q. minste) aandacht zou moeten besteden (zie ook hoofdstuk 1). Tijdens de discussie over de enquêteresultaten kwamen tevens de volgende zaken boven:

- Een goed verantwoordondernemenbeleid heeft een duidelijke focus. De meeste stakeholders onderschrijven de door Van Lanschot gemaakte keuzes. Wel zijn zij van mening dat dit nog helderder kan worden gecommuniceerd.
- Veel stakeholders gaven aan dat verantwoord ondernemen per definitie vanuit de intrinsieke motivatie van de bank zou moeten komen, en dat Van Lanschot zichzelf op dit punt mogelijk nog kan verbeteren. Diverse stakeholders vinden het huidige beleid nog te reactief. De bank zou haar beleid minder moeten stoeien op (externe) meningen en richtlijnen, en meer uit moeten gaan van een eigen visie.
- Van Lanschot zou zich mogen afvragen op welke onderwerpen zij het verschil kan en gaat maken.

## Dilemma's

In een aantal gevallen brengt de stakeholderdialoog dilemma's en uitdagingen voort. Hieronder presenteren we enkele dilemma's die gedurende 2013 aan de orde zijn geweest.

### 1. Korte termijneffecten 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 de winstgevendheid en een versterking van de kapitaalpositie van de bank. Dit is op termijn niet alleen positief voor aandeelhouders, maar voor alle stakeholders. Echter, hoe zorgvuldig Van Lanschot dit proces ook probeert uit te voeren, het lijkt haast onvermijdelijk dat het op korte termijn ook negatieve gevolgen teweeg brengt. Zo is het voor zakelijke kredietnemers niet eenvoudig om in de huidige markt alternatieve financiering te vinden. Daarbij kan het – vooral op de huidige arbeidsmarkt – voor werknemers die ongewild moeten afvloeien moeilijk zijn nieuw betaald werk te vinden.

## 2. Veranderende externe richtlijnen

Van Lanschot heeft de ambitie uitgesproken de belangrijkste richtlijnen, benchmarks en handreikingen op het terrein van verantwoord ondernemen te volgen. Omdat het aantal richtlijnen de laatste jaren zo hard groeit, blijkt het echter moeilijk om deze ambitie altijd waar te kunnen maken. Bovendien veranderen veel van deze richtlijnen bijna jaarlijks van inhoud of methode. Wil de bank de hieruit voortkomende administratieve lasten kunnen blijven dragen, dan zal zij in de toekomst keuzes moeten maken. Een andere reden om kritisch te blijven op externe richtlijnen is dat deze in veel gevallen leiden tot een 'reactieve' invulling van verantwoord ondernemen ('lijstjescultuur'). Van Lanschot streeft liever naar een eigen, intrinsiek gemotiveerd beleid.

## 3. 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.

## 4. Uitdagingen ten aanzien van CO<sub>2</sub>

Zakelijke vliegereizen en het gebruik van leaseauto's veroorzaken het grootste deel van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van Van Lanschot. Intern bestaat een breed draagvlak voor het reduceren van onze klimaatimpact. Tegelijkertijd geldt echter dat veel van onze dienstverlening bestaat uit persoonlijk contact met klanten en andere partijen. Dit betekent dat het per definitie moeilijk is om vervoersbewegingen te reduceren, zeker in die delen van het bedrijf waar relatief veel gevlogen wordt en waar sprake is van groei.

## 5. 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 de bank deze keuze graag wil ondersteunen, blijkt in veel gevallen dat elektrische of hybride leaseauto's de kosten voor de bank aanzienlijk kunnen opdrijven. In tijden van kostenreductie maakt dat de keuze voor een positieve milieubijdrage soms lastig.

Stakeholder	Verwachtingen van de stakeholder	Belangrijkste gespreksonderwerpen in 2013
Klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy)</li> <li>• Deskundige, klantgerichte medewerkers</li> <li>• Inzet moderne communicatiemiddelen/onlinebedieningsconcepten</li> <li>• Verantwoord ondernemen: zorgvuldig omgaan met toevertrouwde middelen en geen schade toebrengen aan maatschappij of milieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategische heroriëntatie (focus, vereenvoudiging en groei)</li> <li>• Soliditeit van de bank</li> <li>• Klantzorg (klantinformatie op orde)</li> <li>• Introductie online dienstverleningsconcept (Evi)</li> <li>• Performance beleggingen</li> <li>• Beloningsbeleid</li> <li>• Afbouw Corporate Bank</li> <li>• Investeren in ICT (onder andere effecten)</li> <li>• Herschikking kantoren Nederland</li> <li>• Verantwoord beleggen</li> <li>• Charity diensten</li> </ul>
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy)</li> <li>• Arbeidsvoorwaarden/omstandigheden</li> <li>• Persoonlijke ontwikkeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategische heroriëntatie (focus, vereenvoudiging en groei) en de gevolgen voor de organisatie</li> <li>• Verbeteren kwaliteit dienstverlening</li> <li>• Investeren in vakbekwaamheid</li> <li>• Verhogen efficiëntie en effectiviteit</li> <li>• Persoonlijke ontwikkeling en opleiding</li> </ul>
Aandeelhouders (en andere kapitaalverstrekkers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijke strategie en doelstellingen</li> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Bewaken reputatie</li> <li>• Goed risicomangement</li> <li>• Transparantie</li> <li>• Verantwoord ondernemen (kernactiviteiten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Strategische heroriëntatie (focus, vereenvoudiging en groei)</li> <li>• Creditrating</li> <li>• Risicobeheersing</li> <li>• Beloningsbeleid</li> <li>• Diversiteitsbeleid</li> </ul>
Maatschappelijke organisaties ('society at large')	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Actief bijdragen aan een duurzame/stabiele samenleving en overheidssteun voorkomen</li> <li>• Openstaan voor dialoog (transparantie)</li> <li>• Verantwoord beloningsbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoord bankieren</li> <li>• Diverse onderzoeken/enquêtes: mensenrechten, transparantie, dierenwelzijn, kernwapens (EBW) en cluster munitie (Pax Christi)</li> <li>• Diversiteit en belastingontwijking (VBDO)</li> </ul>
Overheden/Toezichthouders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Klantbelang staat voorop (producten, adviezen, prijzen, transparantie, documentatie, privacy)</li> <li>• Voldoen aan wet- en regelgeving</li> <li>• Beheerst en duurzaam beloningsbeleid</li> <li>• Professionele risicobeheersing</li> <li>• Goede governance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Voldoen aan relevante wet- en regelgeving (onder andere Wft, Basel, MiFID)</li> <li>• Klantbelang centraal</li> </ul>
Concurrenten ('peers')	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële soliditeit</li> <li>• Eerlijke concurrentie</li> <li>• Constructief sectoroverleg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wet- en regelgeving</li> <li>• Provisieverbod</li> <li>• Verantwoord/duurzaam bankieren</li> </ul>

Deze tabel is samengesteld op basis van uiteenlopende informatiebronnen: gesprekken met klanten en periodieke klanttevredenheids-onderzoeken, medewerkersonderzoek, bijeenkomsten met aandeelhouders (bilateraal, AVA en BAVA) 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.

Dialogvormen in 2013	Resultaten in 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele gesprekken met klanten en klantevents</li> <li>• Enquêtes (onder andere Kroonadviesraad en klanttevredenheidsonderzoek)</li> <li>• Klantenportals (internet) en klantmagazine (PurSang)</li> <li>• Klachtenmanagement</li> <li>• Privaatkapitaalmiddagen (Private Office)</li> <li>• Bijeenkomsten voor bestuurders van verenigingen en stichtingen</li> <li>• Congregatiedag voor religieuze instellingen (België)</li> <li>• Stakeholderevent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde</li> <li>• Klanttevredenheid stabiel</li> <li>• Hoge AFM-score voor klachtenproces (4,3 op vijfpuntsschaal)</li> <li>• Meer online dienstverlening (Evi)</li> <li>• Vereenvoudiging productaanbod</li> <li>• Verschuiving advies naar vermogensbeheer</li> <li>• Introductie Kempen Ethical Note en twee strenge uitsluitingsfondsen</li> <li>• Maatschappelijk Jaarverslag (GRI 3.1 B+)</li> <li>• Charity Service begin 2014 gestart</li> <li>• Kempen: verschillende prijzen voor beste producten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performancemanagement</li> <li>• Zeepkistsessies en lunches (RvB)</li> <li>• Werkoverleg</li> <li>• Interne nieuwsbulletins en intranet</li> <li>• Trainingen en opleidingen</li> <li>• Overleg met OR en vakbonden</li> <li>• Ideeëncommissie</li> <li>• Stakeholderevent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invoering nieuwe IT-systemen</li> <li>• Optimalisatie backoffice, kantoren en staven</li> <li>• Reductie in fte via sociaal plan en mobiliteitscentrum</li> <li>• Verdere investeringen in vakbekwaamheid</li> <li>• Nieuw performancemanagementsysteem</li> <li>• Verdere invoering VL@W (flexibel werken)</li> <li>• Einde deelname Algemene Bank-CAO</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• AVA, BAVA</li> <li>• Roadshows, conference calls en overig bilateraal overleg</li> <li>• Persberichten, (half)jaarcijfers, trading updates en jaarverslag</li> <li>• Creditrating reviews</li> <li>• Website en social media</li> <li>• Stakeholderevent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde</li> <li>• Presentatie van strategische heroriëntatie; uitvoering op schema</li> <li>• Sterke liquiditeitspositie; diverse succesvolle debt issues</li> <li>• Creditrating Fitch en S&amp;P herbevestigd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilateraal overleg</li> <li>• Lidmaatschappen (PRI, GC, MVO Nederland, VBDO)</li> <li>• Deelname aan onderzoek van derden</li> <li>• Website en social media</li> <li>• Stakeholderevent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoord beleggen: meer focus in engagementcases aangebracht</li> <li>• AuS als % van AuM verder gestegen</li> <li>• Zakelijke kredietportefeuilles: geen issues</li> <li>• CO<sub>2</sub>-footprint verder verlaagd</li> <li>• De Volgende Generatie gecontinueerd</li> <li>• Hogere externe ratings (TBM, EBW en Sustainalytics); Ethibel certificaat behaald</li> <li>• MJV extern geverifieerd (EY)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met AFM en DNB</li> <li>• Self assessments, audits en controles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitaal- en liquiditeitsratio's op orde</li> <li>• Klantbelang centraal verder uitgevoerd</li> <li>• Klantzorgdoelen behaald</li> <li>• Implementatie nieuwe wet ten aanzien van clusterunitie (verbod op beleggen in en financieren van betrokken bedrijven)</li> <li>• Hoge AFM-score voor klachtenproces (4,3 op vijfpuntsschaal)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatie in sectoroverleg (NVB, DUFAS)</li> <li>• Bilateraal overleg</li> <li>• Stakeholderevent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzaamheidsbeleid voor investeringen in financiële instellingen gecontinueerd</li> </ul>

# 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 Groep		KPI
	2013	2012	
– Transparantiebenchmark (punten)	186	167	●
– Sustainalytics (punten)	74	72	●
– GRI-niveau (A/B/C)	B+	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 2013 ([www.vanlanschot.nl/gri](http://www.vanlanschot.nl/gri)).

Van Lanschot is van mening dat haar Maatschappelijk Jaarverslag 2013 voldoet aan het B+-niveau van de GRI 3.1-richtlijnen (2013: B+). De '+' geeft aan dat er een externe verificatie heeft plaatsgevonden (EY).

## 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 Assurance-rapport in appendix 6.

## Andere externe beoordelingen van ons beleid en resultaten

In de Nederlandse markt beoordelen drie externe organisaties Van Lanschot structureel op verantwoord ondernemen: de Transparantiebenchmark, Sustainalytics en de Eerlijke Bankwijzer.

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](http://www.transparantiebenchmark.nl). Op basis van het Maatschappelijk Jaarverslag 2012 scoorde Van Lanschot 186 punten, 19 punten hoger dan het jaar ervoor. Met deze score noteert de bank nu een 17<sup>e</sup> positie op de totale lijst van 460 deelnemers en heeft zij bovendien KPI 8 (hogere score op de TBM) weten te behalen.
- Het Nederlandse onderzoeksbureau Sustainalytics ([www.sustainalytics.com](http://www.sustainalytics.com)) beoordeelt bedrijven wereldwijd op duurzaamheid. De afnemers van deze rapporten zijn vooral (institutionele) beleggers, banken en vermogensbeheerders. In 2013 steeg de Sustainalytics-score van Van Lanschot naar 74 punten (2012: 72). Hiermee is KPI 9 – hogere score ten opzichte van vorig jaar – gerealiseerd. Van Lanschot mag zich met deze score rekenen tot de meest verantwoorde banken ter wereld; op de totale lijst van 274 banken die Sustainalytics onderzoekt noteert Van Lanschot eind 2013 namelijk een 10<sup>e</sup> positie.
- Ook de Eerlijke Bankwijzer (een initiatief van Oxfam Novib, Amnesty International, Milieudefensie, FNV, de Dierenbescherming en IKV Pax Christi) beoordeelt de duurzaamheid van Nederlandse banken. In 2013 zette de Eerlijke Bankwijzer onder andere onderzoeken uit naar kernwapens, veetransport, mensenrechten en transparantie. De resultaten van deze onderzoeken zijn te vinden op [www.eerlijkebankwijzer.nl](http://www.eerlijkebankwijzer.nl). Hoewel de resultaten niet worden samengevat in één eindcijfer, kan worden gesteld dat Van Lanschot in het algemeen bovengemiddeld scoort. Dat de bank op enkele onderwerpen minder goed scoort, hangt samen met de eisen die de Eerlijke Bankwijzer voor deze onderwerpen stelt; Van Lanschot kan en/of wil deze niet invullen.

Zie [www.vanlanschot.nl/externebeoordeling](http://www.vanlanschot.nl/externebeoordeling) voor meer uitleg.

# 8. APPENDICES

## APPENDIX 1 – ORGANISATIE VAN VERANTWOORD ONDERNEMEN

Verantwoord ondernemen is op het hoogste niveau verankerd bij de voorzitter van de Raad van Bestuur, die de uitvoering ervan heeft gedelegeerd aan de afdeling Verantwoord Ondernemen. Deze afdeling overlegt met diverse interne en externe partijen en stelt op basis daarvan beleidsvoorstellen op. Uiteindelijk worden de voorstellen goedgekeurd door de Raad van Bestuur of andere interne besluitvormingscomités zoals het Ethisch Council of het ESG Council.

Het Ethisch Council bestaat uit de leden van de Compliance Commissie, aangevuld met de manager Verantwoord Ondernemen. Dit Council bespreekt vraagstukken vanuit de organisatie en maatschappelijke kwesties uit de samenleving die (mogelijk) raken aan de activiteiten van Van Lanschot. De afdeling Verantwoord Ondernemen verwerkt de uitspraken van het Ethisch Council in beleid, interne richtlijnen en communicatie. Naar aanleiding van een groeiend publiek debat sprak het Ethisch Council in 2013 onder meer over de rol die banken mogelijk spelen bij belastingontwijking. Ook stond de impact van de nieuwe Nederlandse wetgeving inzake clusterunitie op de agenda. Deze verbiedt Nederlandse financiële instellingen vanaf januari 2013 financieringen te verstrekken aan (of te beleggen in) bedrijven die clusterunitie (of cruciale onderdelen daarvan) produceren, distribueren en/of verkopen.

Binnen Kempen Capital Management bestaat het Environmental Social Governance Council (ESG Council), bestaande uit beleggings-specialisten van Kempen. De manager Verantwoord Ondernemen en twee externe consultants (GES Investment Services en het European Centre for Corporate Engagement<sup>1</sup>) zijn als adviseur aan het ESG Council verbonden. Het ESG Council is verantwoordelijk voor het formuleren en implementeren van het verantwoorde beleggingsbeleid en bespreekt specifieke cases uit de dagelijkse beleggingspraktijk. Het ESG Council komt vier keer per jaar bijeen.

Tot slot vervult ook de Raad van Commissarissen een rol ten aanzien van verantwoord ondernemen. Zo werd de Raad in september 2013 geïnformeerd over de voortgang van het verantwoord ondernemenbeleid en evalueerde de Risicocommissie in december 2013 de implementatie van het verantwoorde kredietbeleid.



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

### 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 de bank zich, naast vermogende particulieren, vooral richt op business professionals, de medische sector, verenigingen en stichtingen en niet op gevoelige sectoren als olie en gas, mijnbouw, chemie of landbouw/visserij. Behalve via kredietverlening zou Van Lanschot ook via haar beleggingen betrokken kunnen raken bij voor verantwoord ondernemen relevante issues. Hiervoor heeft de bank 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 de bank 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 Audit).

<sup>1</sup> 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](http://www.corporate-engagement.com).

## APPENDIX 2 – SCREENINGSRESULTATEN VAN HET VERANTWOORDE KREDIETBELEID

### De kredietportefeuille

Van Lanschot had eind 2013 een kredietportefeuille van € 12,5 miljard (2012: € 13,5 miljard). Business professionals, commercieel vastgoed en de medische sector in Nederland maken het leeuwendeel van de zakelijke portefeuille uit. In de meer 'gevoelige' sectoren landbouw en visserij, chemie, nutsbedrijven en olie en gas is de zakelijke kredietexposure van de bank (nagenoeg) nihil. Datzelfde geldt voor kredietnemers met productielocaties in lagelonenlanden.

Kredietportefeuille naar sectoren (€ miljard en % van totaal, ultimo 2013)	2013
Particulier (€ 8,3 miljard)	66%
Zakelijk (€ 4,5 miljard)	34%
Vastgoed	12%
Zorg	2%
Financiële holdings	3%
Dienstverlening	4%
Detailhandel	2%
Kapitaalgoederen	2%
Voedselwaren, drank en tabak	1%
Overige*	8%
Bijzondere waardeverminderingen (€ 0,3 miljard)	
<b>Totaal (€ 12,5 miljard)</b>	<b>100%</b>

\*De categorie 'Overige' (8%) omvat o.a. Constructies en infrastructuur (1,3%), Bouwmaterialen (1,4%), Transport en logistiek (0,8%), Consumentenproducten non-food (0,7%), Toerisme (0,6%), Landbouw- en visserij (0,2%), Auto-industrie (0,4%), Technologie (0,3%), Basismaterialen (0,3%) en Media (0,2%). Chemie, Olie en Gas en Nutsbedrijven zijn allen kleiner dan of gelijk aan 0,02%.

### De screening

Vanaf 2011 zijn de zakelijke kredieten op duurzaamheid gescreend. Voor kredieten aan business professionals, commercieel vastgoed en de medische sector 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 eveneens 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 800 naar circa 500.

### De screeningsresultaten

Sinds de start van het verantwoorde kredietbeleid (2011) zijn 132 kredietaanvragen vanwege een 'mogelijk hoog risico' aan de afdeling Verantwoord Ondernemen voorgelegd (89 gedurende 2011, 25 in 2012 en 18 in 2013).

Veruit de meeste van deze 132 kredietaanvragen 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 milieuvuiling. Slechts vier van de 132 aanvragen gingen over (indirecte) betrokkenheid bij wapens, drie over kansspelen en een aanvraag had betrekking op dierproeven. Een aanvraag richtte zich op een kredietnemer die beboet was door een toezichthouder in verband met het misleiden van klanten.

De afdeling Verantwoord Ondernemen heeft deze 132 kredietrelaties beoordeeld en van een advies voorzien:

- In 39 gevallen (20 in 2011, 9 in 2012 en 10 in 2013) kreeg de banker een positief advies terug (geen verdere vragen aan de klant).
- In 84 gevallen (64 in 2011, 15 in 2012 en 5 in 2013) heeft de afdeling Verantwoord Ondernemen de banker geadviseerd om de kredietnemer enkele aanvullende vragen voor te leggen (engagementaanpak).
- De afdeling Verantwoord Ondernemen heeft geen negatieve adviezen gegeven.

Eind 2013 waren 90 van de 132 zaken volledig afgerond (2012: 60 van de 114 zaken). Dit betekent dat er geen vragen meer uitstaan; de risico's worden door de kredietnemer afdoende gemanaged.

Samenvattend heeft de screening in de periode 2011 tot en met 2013 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 2014 zullen we hier, net als in de afgelopen jaren, specifiek aandacht aan blijven besteden.

Voortgang implementatie verantwoord kredietbeleid (per 31/12/2013)	eind 2013	eind 2012	eind 2011
	Aantallen	Aantallen	Aantallen
Zakelijke kredieten	circa 4.000	circa 4.600	circa 4.700
waarvan vrijstellingen voor verantwoord kredietbeleid*	circa 3.500	circa 3.800	circa 3.700
<b>Te screenen kredieten</b>	<b>circa 500</b>	<b>circa 800</b>	<b>circa 1000</b>
Gescreend per jaarultimo	578	535	550
waarvan 'mogelijk hoog risico'	132	114	89
- positief advies	39	26	18
- negatief advies	0	0	0
- aanvullende vragen aan klant	84	80	65
- nog open	9	8	6
Afgerond, geen issues meer	90	60	30
Nog af te ronden	42	54	59

\* Betreft business professionals, commercieel vastgoed en medische sector in Nederland. Deze worden wel getoetst op betrokkenheid bij financiële criminaliteit (via CDD).

## APPENDIX 3 – ACHTERGRONDDATA MEDEWERKERS

### Samenstelling van het personeel

In 2013 is een verdere daling van het aantal fte (fulltime equivalents) waarneembaar. Deze reductie, 3% ten opzichte van 2012, is grotendeels toe te schrijven aan het vertrek van medewerkers als gevolg van de strategische heroriëntatie.

Aantal medewerkers	2013		2012	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Van Lanschot	1.322	1.223	1.370	1.249
Van Lanschot België	134	130	135	131
Van Lanschot Zwitserland	24	23	24	21
Van Lanschot Curaçao*	4	4	31	30
Van Lanschot Luxemburg	–	–	15	14
Kempens & Co	453	428	431	410
Westerzee	–	–	4	2
Trust	–	–	5	5
<b>Totaal</b>	<b>1.937</b>	<b>1.808</b>	<b>2.015</b>	<b>1.862</b>

\* Begin 2014 is het aantal fte teruggebracht naar 0.

Het aantal mannelijke medewerkers bleef in 2013 per saldo gelijk terwijl het aantal vrouwelijke medewerkers met 78 daalde. Het percentage vrouwelijke medewerkers bedroeg eind 2013 41% (2012: 43%). Er zijn daarbij verschillen waarneembaar binnen de diverse bedrijfsonderdelen. Zo is het percentage vrouwen binnen Van Lanschot Nederland relatief hoog (44%) ten opzichte van Kempens & Co (30%).

Verdeling man/vrouw (aantallen, %)	2013		2012	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal mannen	1.149	59	1.149	57
Aantal vrouwen	788	41	866	43
<b>Totaal</b>	<b>1.937</b>	<b>100</b>	<b>2.015</b>	<b>100</b>

Leeftijdsoopbouw	2013				2012			
	Man	Vrouw	Totaal	%	Man	Vrouw	Totaal	%
< 25 jaar	19	16	35	1,8	17	16	33	1,6
25 tot 30 jaar	120	79	199	10,3	117	75	192	9,5
30 tot 35 jaar	133	85	218	11,3	142	97	239	11,9
35 tot 45 jaar	380	300	680	35,1	403	336	739	36,7
45 tot 55 jaar	323	242	565	29,2	310	273	583	28,9
55 jaar >	174	66	240	12,3	160	69	229	11,4
<b>Totaal</b>	<b>1.149</b>	<b>788</b>	<b>1.937</b>	<b>100</b>	<b>1.149</b>	<b>940</b>	<b>2.175</b>	<b>100</b>

Gedurende 2013 daalde het percentage parttime werknemers licht, naar 32,2% (2012: 33,6%). Deze daling hangt vooral samen met de afname van het aantal vrouwelijke medewerkers binnen Van Lanschot, welke relatief veel parttime werkten.

Soort dienstverband/ geslacht* (2013)	Man	%	Vrouw	%	Totaal	%
Fulltime	1.003	87,3	311	39,5	1.314	67,8
Parttime	146	12,7	477	60,5	623	32,2
<b>Totaal</b>	<b>1.149</b>	<b>100</b>	<b>788</b>	<b>100</b>	<b>1.937</b>	<b>100</b>

\* Fulltime medewerker: een medewerker met een dienstverband van gemiddeld 36 uur of meer per week. Alle overige dienstverbanden zijn parttime.

De gemiddelde leeftijd binnen Van Lanschot was eind 2013 42,6 jaar (2012: 42,5 jaar).

Gemiddelde leeftijd	2013	2012
<b>Totale personeelsbestand</b>	<b>42,6</b>	<b>42,5</b>
Mannen	43,1	42,8
Vrouwen	41,8	42,1

De leeftijdsopbouw varieert per bedrijfsonderdeel. De groep medewerkers tussen de 25 en 30 jaar is bij Kempens & Co relatief groot (20,5%) in vergelijking met Van Lanschot België (10,4%) en Van Lanschot Nederland (6,7%).

Onderstaande tabel laat zien dat het percentage mannen en vrouwen dat ouder is dan 45 jaar nog steeds toeneemt. Tegelijkertijd blijkt de ingezette koers om meer jong talent aan te nemen te hebben geleid tot een toename van het percentage mannen en vrouwen jonger dan 30 jaar.



In 2013 was sprake van een daling van het percentage medewerkers met een dienstverband langer dan 25 jaar. Voor wat betreft het percentage mannen met een dienstverband korter dan 5 jaar was in 2013 eveneens sprake van een daling.

Duur dienstverband (%)	2013		2012	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
< 5 jaar	33,9	26,9	36,3	26,3
5 tot 10 jaar	31,0	26,5	25,6	23,8
10 tot 15 jaar	13,1	16,8	18,6	25,1
15 tot 20 jaar	8,5	15,1	6,3	8,8
20 tot 25 jaar	4,4	6,2	3,7	7,0
> 25 jaar	9,1	8,5	9,5	9,0
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Het aantal medewerkers dat de bank in 2013 verliet was met 316 iets lager dan een jaar eerder (335). Het percentage medewerkers dat op verzoek van de bank de organisatie heeft verlaten, nam toe van 39,1% in 2012 naar 62% in 2013. Het verlooppercentage bleef stabiel op 16%.

Beëindiging dienstverband 2013	Aantal	%
Afloop tijdelijk contract	28	8,9
Op verzoek medewerker	85	26,9
Op verzoek Bank	196	62,0
Pensioen	7	2,2
> 2 jaar arbeidsongeschiktheid	0	0
Overlijden	0	0
<b>Totaal</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
Verloopcijfer*		16

\* Het verloopcijfer is het aantal medewerkers dat de bank heeft verlaten als percentage van het gemiddeld aantal medewerkers dat in 2013 in dienst was.

Het totaal aantal opleidingsuren binnen Van Lanschot Nederland daalde in 2013 licht ten opzichte van 2012. Dit hangt samen met de afname van het aantal medewerkers binnen de bank.

Opleidingsuren	2013	2012
<b>Totaal aantal uren individueel en collectief</b>	<b>62.755</b>	<b>66.343</b>

## APPENDIX 4 – CO<sub>2</sub>-FOOTPRINT (DETAILOVERZICHT)

2013	VL Groep	Eenheid	In verschillende eenheden				Conversie factor	In tonnen CO <sub>2</sub>				VL Groep (ton CO <sub>2</sub> )
			VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB		VL NL	VL België	VL Zwits.	Kempen AM/MB	
<b>Scope 1 (directe emissies)</b>												<b>3.656</b>
<b>Verwarming</b>								<b>1.063</b>	<b>126</b>	<b>12</b>	<b>113</b>	<b>1.314</b>
– gebruik aardgas	645.236	m <sup>3</sup>	552.225	70.314	6.738	15.959	1,79	989	126	12	29	1.156
– gebruik dieselolie	372	liter	300	72	0	0	2,68	1	0	–	–	1
– stadsverwarming	9.385	GJ	4.343	0	0	5.042	16,80	73	–	–	85	158
<b>Gebruik leaseauto's</b>	<b>940.348</b>	liters						<b>1.552</b>	<b>374</b>	<b>–</b>	<b>416</b>	<b>2.341</b>
– benzineauto's	532.112	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
<b>Scope 2 (indirecte emissies elektr)</b>												<b>290</b>
<b>Gebruik elektriciteit</b>	<b>10.575.355</b>	kwh						–	<b>254</b>	<b>35</b>	–	<b>290</b>
– niet-groene elektriciteit	616.412	kwh	0	541.412	75.000	0	0,47	–	254	35	–	290
– groene elektriciteit	9.958.943	kwh	6.651.348	101.595	–	3.206.000	–	–	–	–	–	–
<b>Scope 3 (overige indirecte emissies)</b>												<b>2.637</b>
<b>Zakelijke vliegereizen*</b>	<b>1.635</b>	vluchten	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>99</b>	<b>1476</b>		<b>86</b>	<b>1</b>	<b>99</b>	<b>1.588</b>	<b>1.774</b>
– waarvan zone 1-vluchten	1.517	vluchten	42	1	96	1378	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
<b>Zakelijk autogebruik</b>	<b>73.057</b>	liters	<b>69.556</b>	<b>2.285</b>	<b>–</b>	<b>1.215</b>	<b>2,39</b>	<b>166</b>	<b>5</b>	<b>–</b>	<b>3</b>	<b>175</b>
<b>Zakelijke OV–kilometers</b>	<b>648.775</b>	km						<b>16</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>9</b>	<b>27</b>
– 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
<b>Papier</b>	<b>193.452</b>	kg	<b>166.614</b>	<b>13.221</b>	<b>–</b>	<b>13.617</b>	<b>3,33</b>	<b>555</b>	<b>44</b>	<b>–</b>	<b>45</b>	<b>644</b>
<b>Vrachtvervoer</b>	<b>66.202</b>	km	<b>66.202</b>	<b>nb</b>		<b>nb</b>	<b>0,169</b>	<b>11</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>11</b>
<b>Water</b>	<b>20.422</b>	m <sup>3</sup>	<b>14.143</b>	<b>757</b>	<b>214</b>	<b>5.308</b>	<b>0,3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Evenement: Van Lanschot Senior Open</b>								–	–	–	–	–
<b>CO<sub>2</sub> totaal (ton)</b>								<b>3.454</b>	<b>807</b>	<b>146</b>	<b>2.175</b>	<b>6.582</b>
<b>In- en externen (fte)</b>												<b>2.084</b>
<b>CO<sub>2</sub> per fte (ton)</b>												<b>3,16</b>

De CO<sub>2</sub>-data voor 2013 bevatten tevens Van Lanschot Zwitserland. In de data over 2012 ontbreekt dit bedrijfsonderdeel nog.

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.

2012	VL Groep	Eenheid	In verschillende eenheden			Conversie factor	In tonnen CO <sub>2</sub>			VL Groep (ton CO <sub>2</sub> )
			VL NL	VL België	Kempen (AM/MB)		VL NL	VL België	Kempen (AM/MB)	
<b>Scope 1 (directe emissies)</b>									<b>3.750</b>	
<b>Verwarming</b>							<b>1.064</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>1.233</b>
– gebruik aardgas	602.743	m <sup>3</sup>	553.075	48.644	1.024	1,79	991	87	2	1.080
– gebruik dieselolie	300	liter	300	0	0	2,68	1	–	–	1
– stadsverwarming	9.901	GJ	4.321	0	4.770	16,80	73	–	80	153
<b>Gebruik leaseauto's</b>	<b>1.012.532</b>	liters					<b>1.709</b>	<b>380</b>	<b>427</b>	<b>2.517</b>
– benzineauto's	590.186	liters	432.354	0	157.832	2,39	1.033	–	377	1.411
– dieselauto's	422.345	liters	257.991	145.195	19.159	2,62	676	380	50	1.107
<b>Scope 2 (indirecte emissies elektr)</b>									<b>272</b>	
<b>Gebruik elektriciteit</b>	<b>11.710.000</b>	kwh					–	<b>272</b>	–	<b>272</b>
– niet-groene elektriciteit	578.280	kwh	0	578.280	0	0,47	–	272	–	272
– groene elektriciteit	11.131.720	kwh	7.800.000	31.720	3.300.000	–	–	–	–	–
<b>Scope 3 (overige indirecte emissies)</b>									<b>2.916</b>	
<b>Zakelijke vliegreizen*</b>	<b>1.562</b>	vluchten	<b>281</b>	<b>2</b>	<b>1.279</b>		<b>348</b>	<b>2</b>	<b>1.382</b>	<b>1.732</b>
– waarvan zone 1- vluchten	1.423	vluchten	242	2	1.179	0,95	230	2	1.120	1.352
– waarvan zone 2- vluchten	115	vluchten	25	0	90	2,47	62	–	222	284
– waarvan zone 3- vluchten	24	vluchten	14	0	10	3,99	56	–	40	96
<b>Zakelijk autogebruik</b>	<b>55.011</b>	liters	<b>49.468</b>	<b>2.708</b>	<b>2.835</b>	<b>2,39</b>	<b>118</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>131</b>
<b>Zakelijke OV-kilometers</b>	<b>489.758</b>	km					<b>13</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>
– waarvan bus	28.908	km	16.412	1.726	10.770	0,083	1	0	1	2
– waarvan trein	460.849	km	294.751	25.103	140.995	0,039	11	1	5	18
<b>Papier</b>	<b>200.229</b>	kg	<b>171.746</b>	<b>13.258</b>	<b>15.225</b>	<b>3,33</b>	<b>572</b>	<b>44</b>	<b>51</b>	<b>667</b>
<b>Vrachtvervoer</b>	<b>163.084</b>	km	<b>163.084</b>	<b>nb</b>	<b>nb</b>	<b>0,169</b>	<b>28</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>28</b>
<b>Water</b>	<b>19.792</b>	m <sup>3</sup>	<b>15.988</b>	<b>1.013</b>	<b>2.791</b>	<b>0,3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Evenement: Van Lanschot Senior Open</b>		diverse					<b>332</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>332</b>
<b>CO<sub>2</sub> totaal (ton)</b>							<b>4.188</b>	<b>793</b>	<b>1.956</b>	<b>6.937</b>
<b>In- en externen (fte)</b>										<b>2.154</b>
<b>CO<sub>2</sub> per fte (ton)</b>										<b>3,22</b>

De CO<sub>2</sub>-data over 2012 bevatten alle bedrijfsonderdelen behalve Van Lanschot Zwitserland en zijn ten dele herzien op basis van definitieve data.

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.

Gecompenseerde CO <sub>2</sub> -uitstoot 2013	CO <sub>2</sub> -uitstoot* (tonnen)	CO <sub>2</sub> -compensatie** (tonnen)	Type compensatie***
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	989	989	VER***
Leaseauto's Van Lanschot Nederland	1.552	1.556	VCS & Gold Standard***
Van Lanschot Senior Open (Golftoernooi)	0	0	
Postbezorging Van Lanschot Nederland & Kempen	37	37	Gold Standard
<b>Totaal en %</b>	<b>2.578</b>	<b>2.582</b>	<b>100%</b>
Compensatie als % van totale CO <sub>2</sub> -uitstoot (6.582 ton) in 2013			39%

\* Berekening Van Lanschot.

\*\* Opgave leverancier.

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

Gecompenseerde CO <sub>2</sub> -uitstoot 2012	CO <sub>2</sub> -uitstoot* (tonnen)	CO <sub>2</sub> -compensatie** (tonnen)	Type compensatie***
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	991	995	VER***
Leaseauto's Van Lanschot Nederland	1.709	1.713	VCS & Gold Standard***
Van Lanschot Senior Open (Golftoernooi)	332	332	Gold Standard
Postbezorging Van Lanschot Nederland & Kempen	43	43	Gold Standard
<b>Totaal en %</b>	<b>3.075</b>	<b>3.083</b>	<b>100%</b>
Compensatie als % van totale CO <sub>2</sub> -uitstoot (6.937 ton) in 2012			44%

\* Berekening Van Lanschot; cijfers herzien op basis van definitieve brondata over 2012.

\*\* Opgave leverancier.

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

## APPENDIX 5 – VERSLAGGEVINGSPRINCIPES

### Doel van het verslag

Dit Maatschappelijk Jaarverslag 2013 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 2013.

### Scope

Het verslag bestrijkt zoveel mogelijk de gehele Van Lanschot-organisatie (inclusief Kempen) 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.

In 2012 heeft Van Lanschot besloten haar kantoren in Luxemburg en Curaçao te sluiten. Omdat de afwikkeling hiervan in 2013 plaatsvond, bevat dit verslag geen cijfers meer over deze beide kantoren. Verder bevat het verslag dit jaar voor het eerst de milieudata van Van Lanschot Zwitserland.

### Rapportageperiode

Het verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2013 tot en met 31 december 2013. 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) 2014 betreft.

### Verslaggevingsproces

In 2013 heeft Van Lanschot een reporting protocol opgesteld. Dit interne document bevat een uitgebreide beschrijving van het gehele verslaggevingsproces. Zo beschrijft het protocol 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.

### 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](http://www.globalreporting.org)). GRI is de internationale norm voor transparante maatschappelijke verslaglegging. Door GRI te volgen legt Van Lanschot op gestructureerde wijze verantwoording af over haar handelen en de relatie met haar belanghebbenden. Op de website van Van Lanschot ([www.vanlanschot.nl/gri](http://www.vanlanschot.nl/gri)) staat de GRI-tabel die aangeeft op welke wijze de verschillende GRI-onderwerpen terug te vinden zijn in het Maatschappelijk Jaarverslag 2013. Van Lanschot is van mening dat haar Maatschappelijk Jaarverslag 2013 voldoet aan

het B+-niveau van de G 3.1-richtlijnen. Daarnaast bevat het verslag over 2013 al enkele aanzetten om op termijn te voldoen aan de eisen van het in 2013 geïntroduceerde GRI 4, bijvoorbeeld de uiteenzettingen ten aanzien van materialiteit. Wij streven ernaar om het verslag over 2014 geheel in lijn met GRI 4 te brengen.

### Betrokkenheid van belanghebbenden

De stakeholderdialogoog 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 beleid. Ook beschrijven we welke onderwerpen stakeholders in 2013 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.

### Materialiteit

Van Lanschot heeft getracht om 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) en 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 vond via twee stappen plaats.

#### *Stap 1: Identificatie van mogelijk materiële onderwerpen*

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

- het verslag over 2012 (eveneens opgesteld op basis van GRI) inclusief de daarin opgenomen realisaties ten aanzien van de KPI's;
- de GRI-indicatorenlijst (zowel GRI 3.1 als een deel van GRI 4)
- een brede set van informatiebronnen die gedurende het jaar beschikbaar zijn gekomen: uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (CTO) en de klantenpanels (Kroon Advies Raad (KAR)); reacties van klanten tijdens klantbijeenkomsten; klachten gericht aan de afdeling Klachtenmanagement; reacties van medewerkers (via medewerkeronderzoek, medewerkerslunches en ideeëncommissie); reactie van aandeelhouders tijdens AvA, BAVA 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](mailto:vanlanschot@vanlanschot.com), [verantwoordondernemen@vanlanschot.com](mailto:verantwoordondernemen@vanlanschot.com), social media); analyses van de jaarverslagen van collega-banken (best practises); externe benchmarks en ratingresultaten (onder andere van de Transparantiebenchmark, Sustainalytics, de Eerlijke Bankwijzer, Eumedion en de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)).

### Stap 2: Vaststellen materiële onderwerpen en afbakening

De uit stap 1 verkregen lijst is daarna verder gestructureerd en teruggebracht tot een beknoptere lijst in lijn met de structuur van ISO 26000. Deze lijst bevat vijf hoofdthema's (goed bestuur, sociale aspecten, milieuaspecten, eerlijk zakendoen en maatschappelijke thema's) die zijn uitgesplitst in 30 deelonderwerpen.

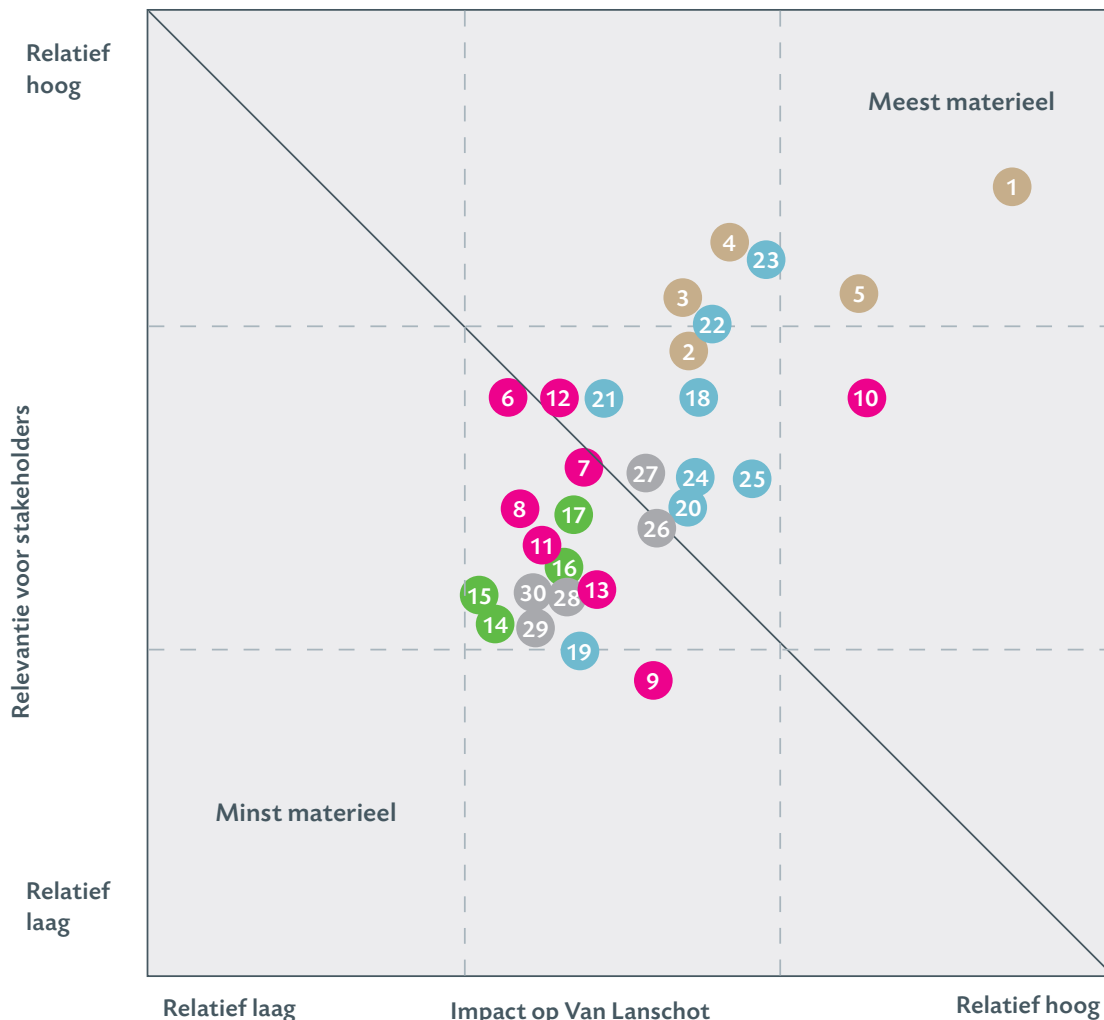
De dertig deelonderwerpen zijn vervolgens verwerkt in een enquête die in het vierde kwartaal van 2013 is voorgelegd aan een grote groep stakeholders van Van Lanschot (klanten, medewerkers/managers, aandeelhouders, NGO's, en andere banken). Deze stakeholders is gevraagd aan te geven:

1. welke van de 30 onderwerpen zij het meest/minst belangrijk vinden (vanuit hun eigen perspectief, eigen belang) en
2. welke van de 30 onderwerpen zij het meest/minst bepalend achten voor het succes van Van Lanschot (waarbij succes breed gedefinieerd is, namelijk als financieel, reputationeel en operationeel succes).

Dit heeft geresulteerd in onderstaande materialiteitsmatrix. De verticale as in deze figuur correspondeert met de eerste enquêtevraag (relevantie voor stakeholders), de horizontale as met de tweede (impact op Van Lanschot).

### Materialiteitsmatrix Van Lanschot

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



#### Legenda

- |                                      |                                    |  |  |
|--------------------------------------|------------------------------------|--|--|
| ● <b>Goed bestuur</b>                | 9. Arbeidsvoorwaarden              | ● <b>Eerlijk zaken doen</b>                      | ● <b>Maatschappij</b>                      |
| 1. Financiële huishouding            | 10. Variabele beloning             | 18. Financieel economische criminaliteit         | 26. (Financiële) educatie en bewustzijn    |
| 2. Besluitvorming/stakeholders       | 11. Sociale dialoog                | 19. Politieke betrokkenheid                      | 27. Sociale/maatschappelijke investeringen |
| 3. Strategie & MVO                   | 12. Veiligheid en gezondheid       | 20. Eerlijke concurrentie                        | 28. Maatschappelijke betrokkenheid         |
| 4. Beheer van klantgelden            | 13. Persoonlijke ontwikkeling      | 21. Stimuleren duurzaamheid                      | 29. Creatie van werkgelegenheid            |
| 5. Externe communicatie              |                                    | 22. Eerlijke marketing, informatie en contracten | 30. Lokale welvaart en inkomens            |
| ● <b>Sociaal</b>                     | ● <b>Milieu</b>                    | 23. Verantwoorde producten en diensten           |  |
| 6. Mensenrechten                     | 14. Vervuiling                     | 24. Consumentenservice en klachten               |  |
| 7. Discriminatie/gelijke behandeling | 15. Gebruik van hulpbronnen        | 25. Privacy                                      |  |
| 8. Kinderarbeid/dwangarbeid          | 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 30 onderwerpen, verdeeld over vijf hoofdthema's.

De matrix laat zien dat 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 boven. 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.

GRI 4 schrijft voor dat materiële onderwerpen nadrukkelijk moeten worden opgenomen in het verslag. Onderwerpen die op beide assen laag scoren mogen minder uitgebreid aan bod komen. Bij het opstellen van het verslag over 2013 hebben wij hier al zoveel mogelijk gevolg aan gegeven. Zo hebben wij de informatie in hoofdstuk 2 (bancaire kernactiviteiten) uitgebreid en de hoofdstukken over milieuzorg en maatschappelijke projecten ingekort en/of deels naar de website van Van Lanschot verplaatst. In hoofdstuk 1 staat een tabel die aangeeft waar in het verslag de vijftien meest materiële onderwerpen worden besproken.

### Proces van gegevensverzameling

Het verzamelen van de gegevens voor het Maatschappelijk Jaarverslag 2013 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 bedrijfsonderdeel 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 aggregaert ze.

### Nauwkeurigheid

De meeste data in dit verslag zijn ontleend aan standaard-rapportagesystemen en facturen van leveranciers. Op een aantal plaatsen is echter gebruikgemaakt van aannames en schattingen omdat harde gegevens ontbreken. Dit geldt vooral voor de CO<sub>2</sub>-berekeningen:

- Omdat er begin 2014 nog geen definitieve jaaraftrekeningen beschikbaar zijn voor het gas-, elektriciteits- en waterverbruik voor Van Lanschot in Nederland, zijn de cijfers over 2013 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 CO<sub>2</sub>-uitstoot.

De CO<sub>2</sub>-uitstoot is berekend en gerapporteerd in lijn met het Greenhouse Gas Protocol ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)). Hierbij wordt onderscheid gemaakt in drie soorten CO<sub>2</sub>-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 2013 opnieuw de conversiefactoren van 2011 gehanteerd.

### Vergelijkbaarheid

Zowel de opzet van het Maatschappelijk Jaarverslag 2013 als de gehanteerde definities zijn zoveel mogelijk in lijn met het verslag over 2012. Dit betekent dat data onderling goed vergelijkbaar zijn. Daar waar eerdere definities of cijfers in de loop van 2013 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 uitgebreide (publieke) informatie over ons verantwoordondernemenbeleid. Het Sustainability Report van Kempen is in 2013 voor het laatst verschenen.



## APPENDIX 6 – ASSURANCE-RAPPORT VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: Bestuur van Van Lanschot NV

### Opdracht

Wij hebben een assurance-opdracht tot het verstrekken van beperkte mate van zekerheid uitgevoerd met betrekking tot het Maatschappelijk Jaarverslag 2013 (hierna: het Verslag) van Van Lanschot N.V. te 's-Hertogenbosch (hierna: Van Lanschot). 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 2013.

In het Verslag is toekomstgerichte informatie opgenomen in de vorm van ambities, strategie, plannen, verwachtingen en ramingen. Inherent aan deze informatie is dat realisatie onzeker is. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in het Verslag.

De GRI-Tabel 2013 (GRI-Tabel-Van-Lanschot-2013.pdf) zoals gepubliceerd op [www.vanlanschot.nl](http://www.vanlanschot.nl) maakt onlosmakelijk deel uit van het Verslag en is hiermee onderdeel van onze opdracht. De overige verwijzingen in het Verslag (naar [www.vanlanschot.nl](http://www.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 Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) 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 verkregen assurance-informatie. Wij hebben onze werkzaamheden met betrekking tot het Verslag verricht in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder Standaard 3410N 'Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen'. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en ons onderzoek zodanig plannen en uitvoeren dat een beperkte mate van zekerheid wordt verkregen dat het Verslag geen afwijkingen van materieel belang bevat.

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 tot de financiële en niet-financiële gegevens.

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 is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat de informatie in het Verslag niet in alle van materieel belang zijnde aspecten het beleid van Van Lanschot ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de bedrijfsvoering, de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied in 2013 weergeeft in overeenstemming met Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) van Global Reporting Initiative.

Rotterdam, 2 april 2014

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. H. Hollander RA

## APPENDIX 7 – BEGRIPPENLIJST

### Academie voor Bedrijfsoverdracht (p.23)

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

### CDD (p.12, 30)

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.

### Controversiële wapens (p.11-16)

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.23)

Van Lanschot wil een maatschappelijk betrokken bank zijn. Daarom heeft het 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.27)

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.14, 29)

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 Bankwijzer (EBW) (p.24, 28, 37)

De Eerlijke Bankwijzer 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. Ook Van Lanschot wordt in de Eerlijke Bankwijzer meegenomen.  
www.eerlijkebankwijzer.nl

### Engagement (p.8, 12-16, 27, 30)

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. Van Lanschot kiest in haar verantwoord-ondernemenbeleid nadrukkelijk voor engagement en niet voor een van de twee andere strategieën: negatieve screening en positieve screening.

### ESG Council (p.8, 10, 13, 15, 29)

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

### Ethisch Council (p.8, 10, 29)

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 uit de samenleving die raken aan de activiteiten van Van Lanschot.

### Fair Labor Association (FLA) (p. 15)

De Amerikaanse Fair Labor Association is een samenwerkingsverband van maatschappelijke organisaties, universiteiten en bedrijven gericht op het verbeteren van arbeidsomstandigheden overal ter wereld.  
www.fairlabor.org

### Forum Ethibel (p.16, 27)

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

**GES Investment Services (p.12-15, 29)**

GES Investment Services is een Zweedse consultant, gespecialiseerd in duurzaam beleggen volgens de engagementstrategie. Van Lanschot maakt voor haar duurzaam beleggingsproces gebruik van de diensten van GES Investment Services.  
www.ges-invest.com

**Global Compact (GC) (p.8, 10, 12, 17)**

Global Compact is een initiatief van de Verenigde Naties (VN) gericht op maatschappelijk verantwoord ondernemen door ondernemingen. 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 Global Compact ondertekend.  
www.unglobalcompact.org

**Gold Standard (p.22, 35)**

De Gold Standard is een onafhankelijk duurzaamheidskeurmerk voor CO<sub>2</sub>-compensatieprojecten. Een aantal CO<sub>2</sub>-compensatieprojecten van Van Lanschot voldoet aan dit keurmerk.  
www.cdmgoldstandard.org

**Greenhouse Gas Protocol (p.21-22, 38)**

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.21)**

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

**GRESB (p. 14)**

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een wereldwijde duurzaamheidsbenchmark bestaande uit 4500 vastgoedondernemingen op basis van gegevens van 450 vastgoedondernemingen en 36.000 vastgoedobjecten ter waarde van 1.300 miljard dollar.  
www.gresb.com

**GRI (p.7, 8, 27, 28, 36)**

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.8, 12)**

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 verantwoorde krediet- en beleggingsbeleid.  
www.ilo.org

**ISO 26000 (p.9, 37-38)**

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 zeven hoofdthema's.

**Kroonadviesraad (KAR) (p.27, 36)**

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

**MiFID (p. 26)**

MiFID staat voor 'Markets in Financial Instruments Directive'. Het betreft Europese regelgeving op het terrein van beleggingsdiensten en effectenbeurzen.

**MVO Nederland (p.10)**

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

**Negatieve screening (p.13)**

Een duurzame beleggingsstrategie gericht op uitsluiting. Hierbij worden beleggingen in bepaalde bedrijven/fondsen, economische sectoren of landen niet toegestaan vanwege duurzaamheidsredenen.

**Positieve screening (p.13)**

Een duurzame beleggingsstrategie waarbij bedrijven/fondsen geselecteerd worden die het best presteren op bepaalde duurzaamheidscriteria. Een veelvoorkomende vorm van positieve screening is de best-in-classbenadering, waarbij de (op duurzaamheid) best presterende bedrijven/fondsen binnen elke sector worden geselecteerd.

**Principles for Responsible Investment (PRI) (p.8, 10, 14)**

Principles for Responsible Investment 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.13)**

Kempen 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 het hier invulling aan geeft, wordt beschreven in het zogenaamde proxy-votingbeleid.

Zie ook [www.kempen.nl/proxyvoting](http://www.kempen.nl/proxyvoting)

**Sustainalytics (p.7, 28, 37)**

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](http://www.sustainalytics.com)

**Transparantiebenchmark (p.7, 8, 28, 37)**

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 verantwoordondernemenactiviteiten. Ook Van Lanschot neemt deel aan de Transparantiebenchmark.

[www.transparantiebenchmark.nl](http://www.transparantiebenchmark.nl)

**VBDO (p.26, 37)**

De VBDO (Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling) heeft zich ten doel gesteld de kapitaalmarkt verder te verduurzamen. De VBDO telt ruim 700 leden.

In 2011 is Van Lanschot lid geworden van de VBDO (Kempen was al eerder lid).

[www.vbdo.nl](http://www.vbdo.nl)

**VCS (p.35)**

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 VERs (Verified Emission Reduction credits).

**VER (p.35)**

Een Verified Emission Reduction credit is een CO<sub>2</sub>-credit waarbij door een onafhankelijke organisatie de gerealiseerde emissiereductie achteraf is vastgesteld. VER's worden gebruikt in de vrijwillige compensatiemarkt.

**VFI (p.14)**

De Vereniging Fondsenwervende Instellingen (VFI) behartigt als branchevereniging de belangen van goede doelen die middelen werven onder het Nederlandse publiek. Er zijn ruim 120 goede doelen bij de VFI aangesloten.

[www.vfi.nl](http://www.vfi.nl)

**VL@W (p.27)**

VL@W is de naam van Van Lanschots flexibelwerkenproject dat medio 2012 is gestart.

**Colofon**

Het Maatschappelijk Jaarverslag 2013 is een uitgave van de afdeling Verantwoord Ondernemen van Van Lanschot.

Publicatiedatum 2 april 2014

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

**Verantwoord Ondernemen**

[verantwoordondernemen@vanlanschot.com](mailto:verantwoordondernemen@vanlanschot.com)

+31 (0)20 354 45 36

Van Lanschot NV

Hooge Steenweg 29

5211 JN 's-Hertogenbosch

Postbus 1021

5200 HC 's-Hertogenbosch

[www.vanlanschot.nl/verantwoordondernemen](http://www.vanlanschot.nl/verantwoordondernemen)

**Opmaak**

Bruikman Reclamestudio

