



Van Lanschot

Bijlage

Verantwoord Ondernemen

2015



Inhoudsopgave	1. Raamwerk en overzicht	2
	2. Stakeholderdialoog	4
	3. Verantwoorde beleggingen en kredieten	8
	4. Onze medewerkers	10
	5. Milieuzorg en inkoop	11
	6. Maatschappelijke betrokkenheid	16
	7. Verslaggevingsprincipes	17
	8. Begrippenlijst	20

### Over deze bijlage

Van Lanschot publiceert een geïntegreerd jaarverslag waarin zowel financiële als niet-financiële informatie is opgenomen. De meest materiële informatie uit het maatschappelijk jaarverslag zoals we dat in voorgaande jaren publiceerden, is nu verwerkt in het geïntegreerde jaarverslag. De overige informatie is opgenomen in deze bijlage of op onze website [corporate.vanlanschot.nl/verantwoord](https://corporate.vanlanschot.nl/verantwoord). Samengevat vindt u in deze bijlage:

- nadere toelichtingen op de in het jaarverslag opgenomen tekst en informatie over verantwoord ondernemen;
- minder materiële informatie die slechts door enkele stakeholders gevraagd wordt.

Deze bijlage verschijnt in het Nederlands en in het Engels op [corporate.vanlanschot.nl](https://corporate.vanlanschot.nl). In geval van verschillen tussen de Nederlandse en de Engelse versie heeft de Nederlandse versie voorrang.

# 1. Raamwerk en overzicht

Onderstaand raamwerk geeft – in aanvulling op het jaarverslag – een meer gedetailleerd overzicht van ons beleid over verantwoord ondernemen. Het toont voor de vier verschillende aandachtsgebieden de belangrijkste risico's, de doelstellingen (KPI's) en de realisaties.

## Raamwerk Verantwoord Ondernemen (VO)

Aandachtsgebieden	GRI-aspecten <sup>1</sup>	Belangrijkste risico's	KPI's voor 2015	Realisatie 2014	Realisatie 2015	KPI behaald?	Meer info
<b>1. Bancaire kernactiviteiten</b> – Klantacceptatie – Verantwoord/duurzaam beleggen – Impact investing – Corporate Finance & Securities – Verantwoorde kredieten	1, 3 t/m 9	Reputatieschade, bijvoorbeeld via niet-integere klanten, onverantwoorde kredieten en beleggingen	<b>KPI 1:</b> Hogere klantloyaliteitsscore t.o.v. voorgaand jaar	61 punten	64 punten	●	JV p. 11
			Groei assets under screening (AuS) <sup>2</sup>	71%	78%		
			<b>KPI 2:</b> Private Banking <b>KPI 3:</b> Asset Management	68% 73%	80% 76%	● ●	JV p. 37 JV p. 37
			<b>KPI 4:</b> Screening balans op verantwoord gebruik van toevertrouwde middelen	Forum Ethibel-certificaat behaald	Forum Ethibel-certificaat behaald	●	JV p. 32
<b>2. Goed werkgeverschap</b> – Opleiding en training – Talentontwikkeling – Inzetbaarheid – Diversiteit	1 t/m 6	Medewerkers die het klantbelang onvoldoende centraal zetten of onvoldoende deskundig en betrokken zijn	<b>KPI 5:</b> Betrokkenheid medewerkers vergroten	Geen score	71%	●	JV p. 48
<b>3. Milieuzorg en inkoop</b> – CO <sub>2</sub> -reductie – Verantwoord inkopen	1, 3, 6	Reputatieschade – door niet-integere of niet-verantwoorde business partners – als gevolg van greenwashing	<b>KPI 6:</b> Voor de periode 2011-2020: een CO <sub>2</sub> -reductie per fte van gemiddeld 2% per jaar	CO <sub>2</sub> -uitstoot 6.362 ton Per fte: 3,36 ton	CO <sub>2</sub> -uitstoot 5.351 ton (-15,9%) <sup>3</sup> Per fte: 2,88 ton (-14,4%) <sup>3</sup>	●	Bijlage p. 11
<b>4. Maatschappelijke betrokkenheid en externe beoordeling</b> – Sponsoring en donaties – Stakeholderdialogoog – Transparantie	2, 7, 8, 9	Reputatieschade – door onvoldoende aandacht voor transparantie en maatschappelijke verwachtingen – door donaties aan of sponsoring van niet-integere organisaties	<b>KPI 7:</b> Transparantiebenchmark: top 20 positie	11 <sup>e</sup> positie op lijst met 240 bedrijven	16 <sup>e</sup> positie op lijst met 245 bedrijven	●	Bijlage p. 5
			<b>KPI 8:</b> Sustainalytics: top 10 positie	1 <sup>e</sup> positie in peer-group	1 <sup>e</sup> positie in peer-group	●	Bijlage p. 5

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

1 Voor GRI-Aspecten zie hoofdstuk 7, p. 18

2 Assets under screening: de assets die gescreend worden op milieu-, sociale en governance aspecten als percentage van de totale assets under management (AuM). De definitie AuM is in 2015 herzien. De AuS is berekend op basis van de nieuwe definitie en is ook met terugwerkende kracht toegepast.

3 De CO<sub>2</sub>-reductie in 2015 is mede veroorzaakt door een aanpassing in de berekeningsmethode.

Uit de tabel blijkt dat in 2015 alle KPI's voor verantwoord ondernemen zijn behaald. In 2016 zullen nieuwe KPI's worden vastgesteld voor de periode 2016-2017.

## Overzicht niet-financiële data

In aanvulling op de niet-financiële kerngegevens in het jaarverslag treft u hier een overzicht met de overige niet-financiële data aan, uitgesplitst naar de bedrijfssonderdelen.

VO Kerngegevens	Van Lanschot			Private Banking		Asset Management + Merchant Banking	
	2015	2014	KPI behaald?	2015	2014	2015	2014
<b>1. Bancaire kernprocessen</b>							
Klanttevredenheid (loyaliteitsindex)	64	61	●	64	61	–	–
Assets under screening (%) <sup>1</sup>	78	71 <sup>1</sup>		–	–	–	–
– Private Banking	80	68 <sup>1</sup>	●	80	68 <sup>1</sup>	–	–
– Asset Management	76	73	●	–	–	76	73
Verantwoord kredietbeleid	Forum Ethibel Certificaat	Forum Ethibel Certificaat	●	Forum Ethibel Certificaat	Forum Ethibel Certificaat	–	–
<b>2. Medewerkers</b>							
Medewerkers (fte)	1.666	1.712		1.208	1.262	458	450
Vrouwen (%)	39	39		42	42	30	30
Motivatie en betrokkenheid medewerkers (%)	71	–	●	71	–	–	–
Ziekteverzuim (%) <sup>3</sup>	3,7	4,0		4,1	4,5	2,5	2,7
Opleidingsinvesteringen (€ miljoen)	4,3	4,1		3,2	3,2	1,1	0,9
<b>3. Milieuzorg en inkoop</b>							
Energieverbruik (mln Kwh)	8,1	9,2 <sup>2</sup>		5,2	6,0 <sup>2</sup>	2,9	3,2
Aandeel groene stroom (%)	96	93		94	90	100	100
Aardgasverbruik (m <sup>3</sup> )	506.524	513.955 <sup>2</sup>		450.628	472.501 <sup>2</sup>	55.896	41.454
Waterverbruik (m <sup>3</sup> )	20.770	21.575 <sup>2</sup>		12.416	16.312 <sup>2</sup>	8.354	5.263
Papiergebruik (kg)	91.515	114.337		78.260	100.692	13.255	13.645
Papier recycling (kg)	113.852	143.730		92.243	118.476	21.609	25.254
Afval (kg)	186.844	250.826		112.881	166.959	73.963	83.867
Leaseauto's A/B/C label (% van totaal)	92	91		91	90	98	97
Leaseautokilometers (mln)	12,7	13,6		11,1	11,8	1,6	1,8
Leaseauto's benzine (liters)	410.057	509.467		312.134	353.670	97.923	155.797
Leaseauto's diesel (liters)	415.099	424.030		395.948	409.257	19.151	14.773
Leaseauto's gas (liters)	999	781		999	781	–	–
CO <sub>2</sub> -uitstoot (tonnen)	5.351 <sup>4</sup>	6.362 <sup>2</sup>	●	3.813	3.957 <sup>2</sup>	1.538	2.405
<b>4. Maatschappelijke betrokkenheid &amp; externe beoordeling</b>							
Transparantiebenchmark (positie)	16 <sup>e</sup>	11 <sup>e</sup>	●	–	–	–	–
Sustainalytics (positie)	1 <sup>e</sup>	1 <sup>e</sup>	●	–	–	–	–
GRI	GRI 4 Comprehensive	GRI 4 Comprehensive		–	–	–	–

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

1 Assets under screening (AuS): de assets die gescreend worden op milieu, sociale en governance aspecten als percentage van de totale assets under management (AuM). De definitie van AuM is in 2015 herzien. De AuS voor 2015 en 2014 zijn berekend op basis van de nieuwe definitie.

2 Herziene cijfers op basis van definitieve 2014 data.

3 Het aantal verzuimde dagen (exclusief zwangerschapsverlof) als % van het potentieel beschikbare aantal werkdagen in 2015.

4 Op basis van aangepaste methode.

## 2. Stakeholderdialoog

De dialoog met onze stakeholders is een belangrijke motor achter de verdere ontwikkeling van ons verantwoordondernemenbeleid. Deze dialoog geeft inzicht in wat onze stakeholders van ons verwachten en wat zij werkelijk belangrijk vinden.

Van Lanschot onderscheidt zes stakeholdergroepen: klanten, medewerkers, aandeelhouders (en andere kapitaalverstrekkers), maatschappelijke organisaties, overheid/toezichhouders en andere banken. In de tabel aan het einde van dit hoofdstuk worden de belangrijkste verwachtingen, gespreksonderwerpen en dialoogvormen (inclusief de frequentie) per stakeholdergroep weergegeven. De laatste kolom toont de resultaten van de dialoog per stakeholdergroep.

De tabel is samengesteld op basis van uiteenlopende informatiebronnen: gesprekken met klanten en periodieke klanttevredenheidsonderzoeken, bijeenkomsten met aandeelhouders en een analyse van regelmatig terugkerende vragen en opmerkingen van diverse externe stakeholders waaronder maatschappelijke organisaties en toezichhouders. Zie voor uitleg van de afkortingen de begrippenlijst achter in deze bijlage.

### Acties naar aanleiding van de stakeholderdialoog

De aanbevelingen en suggesties die uit de stakeholderdialoog naar voren komen toetsen we allereerst aan de strategie. Daarnaast maken we ook een inschatting van de impact van deze aanbevelingen en suggesties op andere stakeholders. Aanbevelingen en suggesties die passen bij de strategie en die in balans zijn met de belangen van anderen, kunnen resulteren in nieuwe dienstverlening of (beleids)aanpassingen. Enkele voorbeelden uit 2015 zijn:

- De ontwikkeling van de ZorgScan die klanten helpt om zich financieel voor te bereiden op de gewenste zorg in de toekomst.
- Het verder uitbreiden van het aanbod duurzame beleggingsfondsen door het opnemen van diverse passieve duurzame beleggingsfondsen van derden in Samen Beleggen.
- Het verder aanpassen van het beloningsbeleid.
- De ontwikkeling van een methode voor het meten van de klimaatimpact van onze beleggingsportefeuilles.

### Dilemma's

Soms brengt de stakeholderdialoog dilemma's aan het licht. Deze ontstaan met name daar waar stakeholders verschillende of tegenstrijdige belangen hebben. Hieronder presenteren we ter illustratie enkele dilemma's die gedurende 2015 aan de orde zijn geweest.

1. *Strategische focus resulteert in positieve en minder positieve gevolgen*  
Begin 2013 heeft Van Lanschot haar strategie aangescherpt en een duidelijke keuze gemaakt voor wealth management. De afbouw van de zakelijke kredietportefeuille zal leiden tot een verbetering van onze winstgevendheid en een versterking van onze kapitaalpositie. Op termijn is dit niet alleen positief voor aandeelhouders, maar voor alle stakeholders.

Echter, hoe zorgvuldig Van Lanschot dit proces ook uitvoert, het is haast onvermijdelijk dat het ook negatieve gevolgen heeft voor sommige stakeholders. Zo is het voor klanten met een vastgoedfinanciering niet eenvoudig om in de huidige markt alternatieve financiering te vinden. Daarnaast kan het, vooral door de huidige arbeidsmarkt, voor werknemers die ongewild vertrekken moeilijk zijn nieuw betaald werk te vinden.

### Stakeholderevent 2015

Net als in voorgaande jaren organiseerden we in november 2015 weer een stakeholderevent. In het bijzijn van de Raad van Bestuur en andere senior managers sprak een grote groep klanten, medewerkers, externe specialisten, maatschappelijke organisaties en vertegenwoordigers van andere banken over verantwoord ondernemen in relatie tot de strategie van Van Lanschot. Meer specifiek ging het dit jaar over materialiteit en waardecreatie. De centrale vragen waren:

- Op welke materiële onderwerpen zou Van Lanschot zich moeten richten?
- Op welke wijze voegt Van Lanschot financiële en niet-financiële waarde toe?

De bijeenkomst leverde tal van suggesties op om de methode voor het vaststellen van materiële onderwerpen verder aan te scherpen. Ook ontvingen we goede adviezen gericht op het beter presenteren van ons waardecreatieproces. Veel van de suggesties en aanbevelingen zijn al verwerkt in het jaarverslag over 2015. Andere suggesties zullen we komend jaar verder oppakken. Zie onze website ([corporate.vanlanschot.nl/vo-beleid](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-beleid)) voor een gespreksverslag van het stakeholderevent 2015.

### 2. *Verantwoord beleggen: waar trekken we de grens?*

Maatschappelijke organisaties stellen ons regelmatig kritische vragen over de bedrijven waarin we beleggen. Ze verwachten dat we deze bedrijven aanspreken op misstanden, ook als die misstanden diep in de productieketen plaatsvinden. In de praktijk blijkt dit echter niet zo eenvoudig te zijn. In de eerste plaats is het aantal bedrijven waarin we beleggen daarvoor te groot. Daarnaast geldt dat veel bedrijven dusdanig lange en complexe productieketens hebben dat het vaststellen van directe betrokkenheid in veel gevallen moeilijk blijkt te zijn: er zitten te veel schakels tussen de onderneming en de milieuovertreding, de slechte arbeidsomstandigheden of de corruptiezaak.

### Drie externe specialisten aan het woord

‘In maart 2015 heb ik een inleiding gegeven op een bijeenkomst met beleggingsspecialisten van Van Lanschot en Kempen. Het doel was duidelijk te maken welke risico’s beleggers lopen als zij in hun analyses en risicomodellen geen rekening houden met klimaatfactoren. Hoe groot is de kans bijvoorbeeld op stranded assets? En wat kunnen Van Lanschot en Kempen doen om deze risico’s te verkleinen? Het werd een interessante middag met goede discussies. Dit jaarverslag laat zien dat Van Lanschot inmiddels een aanvang heeft gemaakt met het meten van de CO<sub>2</sub>-impact van haar beleggingsportefeuilles. Dat zijn goede stappen, zowel voor de klant als voor het klimaat.’  
*Jan Paul van Soest, klimaatexpert en partner van De Gemeynt*

‘Van Lanschot heeft in 2015 deelgenomen aan de Eco Drivers League, een uitdagende competitie om de CO<sub>2</sub>-impact van zakelijke mobiliteit terug te dringen. Collega’s uit alle lagen van de organisatie kregen op deze wijze inzicht in hun rijgedrag, met mooie reductieresultaten tot gevolg. Voor Van Lanschot waren niet alleen de lagere brandstofkosten en lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot een reden om deel te nemen; minstens zo belangrijk was de interne discussie die de wedstrijd opriep. Wij zijn blij in het jaarverslag over 2015 te lezen dat die discussie zich inmiddels ook heeft verbreed naar de beleggingsportefeuilles. Want nu er een methode is ontwikkeld voor het meten van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van die portefeuilles, ontstaan er hopelijk ook goede mogelijkheden tot verdere CO<sub>2</sub>-reductie in de kernactiviteiten van Van Lanschot.’  
*Daniëlle de Bruin, carbon advisor Climate Neutral Group*

‘Van Lanschot organiseert jaarlijks een stakeholderevent waarbij een diverse groep belanghebbenden het duurzaamheidsbeleid van de bank bespreekt. Eumedion heeft verschillende keren aan deze bijeenkomsten deelgenomen en is positief over het open karakter ervan en de verantwoording die de bank aflegt over haar duurzaamheidsbeleid. De bank stelt zich tijdens deze bijeenkomsten constructief op, zoekt naar mogelijkheden om zich te verbeteren en gaat moeilijke thema’s niet uit de weg. Tijdens een van deze bijeenkomsten werd geconcludeerd dat Van Lanschot nog redelijk ‘reactief’ is. Ik zou het toejuichen als Van Lanschot in 2016 een meer proactieve rol zou aannemen, gericht op de kansen die duurzaamheid kan bieden, bijvoorbeeld op het terrein van impact investing.’  
*Daan Spaargaren, beleidsmedewerker duurzaamheid Eumedion*

Ook hebben we regelmatig moeten constateren dat vermeende misstanden samenhangen met ontbrekende of onduidelijke wetgeving of terug te voeren zijn op (geo)politieke spanningen. Tot slot ontbreekt vaak essentiële informatie of spreken verschillende bronnen elkaar tegen. De vraag is wat Van Lanschot als verantwoorde belegger in dit soort situaties te doen staat. Hoe ver reikt onze verantwoordelijkheid? Wie bepaalt dat en op basis van welke informatie? Het zijn lastige vragen, niet in de laatste plaats omdat ook onze klanten er sterk uiteenlopende meningen over hebben.

3. *Voldoen aan externe richtlijnen en benchmarks blijkt lastig*  
Van Lanschot heeft de ambitie te voldoen aan de belangrijkste richtlijnen op het terrein van verantwoord ondernemen. Daarnaast streven we ernaar om onze positie in externe duurzaamheidsbenchmarks verder te verbeteren. Dit blijkt niet altijd eenvoudig. Het aantal richtlijnen groeit en de inhoud ervan verandert voortdurend. Daarnaast geldt dat er spanning kan bestaan tussen de richtlijnen enerzijds en de eisen vanuit externe benchmarks anderzijds. Zo stelt de door ons gevolgde GRI4-richtlijn dat wij in ons jaarverslag vooral over materiële onderwerpen zouden moeten rapporteren. Echter, onze positie in andere benchmarks zou verslechteren als we dat consequent zouden doen. Die benchmarks verwachten namelijk dat we ook rapporteren over minder materiële thema’s.

4. *Klantacceptatie: vele kleuren grijs*  
Van Lanschot wenst geen relaties te onderhouden of aan te gaan met klanten die de reputatie van de bank kunnen schaden. We hebben een commissie ingericht die in voorkomende gevallen een bindend advies geeft over het aangaan, continueren of beëindigen van de relatie. Het daarbij gehanteerde uitgangspunt is dat iemand pas schuldig is als hij is veroordeeld, tenzij Van Lanschot van mening is dat er evidente aanwijzingen zijn van mogelijke misstanden. Bij het toepassen van dit uitgangspunt lopen we in de praktijk regelmatig tegen dilemma’s aan. Hoe moeten we bijvoorbeeld omgaan met (potentiële) klanten die wél in opspraak zijn geweest vanwege mogelijk niet-integer gedrag, maar uiteindelijk niet veroordeeld zijn? En maakt het daarbij nog uit of deze personen wel of geen schikking hebben getroffen met Justitie? De praktijk heeft geleerd dat dit soort vragen geen standaardantwoord kennen. Zo kan enerzijds gesteld worden dat deze klanten niet veroordeeld zijn en dus als klant geaccepteerd moeten worden. Anderzijds kan men evengoed beweren dat het risico dat deze klanten door negatieve publiciteit de reputatie van Van Lanschot en andere stakeholders schaden, te groot is en dat zij daarom moeten worden geweigerd.

### Externe beoordeling door stakeholders

Van Lanschot wordt door verschillende externe organisaties beoordeeld op verantwoord ondernemen.

- In 2015 werden we voor het derde jaar op rij als ‘koploper’ opgenomen in de Transparantiebenchmark. We behaalden de 16e positie in een lijst van 245 beoordeelde bedrijven.
- In de ranking van Sustainalytics behaalden we in 2015 - net als in 2014 - de eerste positie in de ‘peer group’ van kleine banken.
- Onze gemiddelde score in de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer steeg in 2015 van 6,3 naar 6,7. Daarmee hebben we onze bovengemiddelde positie in de sector behouden.
- Het Belgische onderzoeksbureau Forum Ethibel reikte ons in 2015 opnieuw twee duurzaamheidscertificaten uit, één voor de audit van de balans en één voor de audit van het verantwoorde beleggingsbeleid.

Stakeholder	Verwachtingen van de stakeholder	Gespreksonderwerpen in 2015
Klanten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantbelang voorop</li> <li>- Deskundige, klantgerichte medewerkers</li> <li>- Inzet moderne communicatie- en bedieningsconcepten</li> <li>- Verantwoord omgaan met toevertrouwde middelen</li> <li>- Financiële soliditeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact van strategie</li> <li>- Service-/dienstverlening</li> <li>- Soliditeit</li> <li>- Klantzorg</li> <li>- Performance beleggen</li> <li>- Verantwoord/duurzaam/impact beleggen</li> <li>- Sociaal ondernemerschap en charity</li> <li>- Beloningsbeleid</li> <li>- Afbouw zakelijke kredieten</li> <li>- Herschikking kantoren</li> </ul>
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantbelang voorop</li> <li>- Arbeidsvoorwaarden</li> <li>- Persoonlijke ontwikkeling</li> <li>- Goede informatievoorziening</li> <li>- Financiële soliditeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact van strategie</li> <li>- Verbeteren dienstverlening</li> <li>- Verhogen efficiëntie, effectiviteit</li> <li>- Veranderende arbeidsvoorwaarden</li> <li>- Investeren in vakbekwaamheid</li> <li>- Persoonlijke ontwikkeling</li> </ul>
Aandeelhouders (en andere kapitaal- verstrekkers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitvoering strategie</li> <li>- Rendement</li> <li>- Bewaken reputatie</li> <li>- Goed risicomangement</li> <li>- Financiële soliditeit</li> <li>- Transparantie</li> <li>- Verantwoord ondernemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortgang uitvoering strategie en doelstellingen</li> <li>- Financiële resultaten en kapitaalbasis</li> <li>- Fundingstrategie</li> <li>- Creditrating</li> <li>- Risicobeheersing</li> <li>- Beloningsbeleid</li> <li>- Impact regelgeving</li> <li>- Aandeelhoudersbasis en liquiditeit</li> </ul>
Maatschappelijke organisaties (society at large)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actief bijdragen aan een duurzame en stabiele samenleving</li> <li>- Openstaan voor dialoog</li> <li>- Transparantie</li> <li>- Financiële soliditeit</li> <li>- Verantwoord beloningsbeleid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Belastingontwijking</li> <li>- Beloningsbeleid</li> <li>- Controversiële wapens</li> <li>- Diversiteitsbeleid</li> <li>- Fossiele brandstoffen/mijnbouw</li> <li>- Klimaatverandering</li> <li>- Sociaal ondernemerschap</li> </ul>
Overheden/ toezichthouders	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiële soliditeit</li> <li>- Klantbelang voorop</li> <li>- Voldoen aan wetten en regels</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>- Klantbelang voorop</li> <li>- Voldoen aan wetten en regels</li> <li>- Asset Quality Review</li> </ul>
Andere banken	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constructief sectoroverleg</li> <li>- Financiële soliditeit</li> <li>- Eerlijke concurrentie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wet- en regelgeving</li> <li>- Verantwoord en duurzaam bankieren</li> </ul>

Stakeholder	Dialogovorm	Frequentie	Resultaat van de dialoog
Klanten	- Klantgesprekken	D	- Financiële ratio's op orde
	- Klantevents	W	- Groei AuM
	- Stakeholderevent	J	- Klanttevredenheid gestegen
	- Klantonderzoeken	J	- Eenvoudiger productaanbod
	- Klantenportals	D	- Meer online dienstverlening
	- Klachtenmanagement	D	- Scan OverMorgen - Meer duurzame producten; onder andere opnemen van passieve duurzame beleggingsfondsen van derden in Samen Beleggen - Meer klantinformatie over verantwoord beleggen - Charity Service gegroeid - Product-awards Kempen & Co - Geïntegreerd jaarverslag
Medewerkers	- Performancemanagementsysteem	HJ	- Optimalisatie organisatie
	- Werkoverleg	W	- Reductie in fte
	- Health & engagementscan	J	- Opleidingen en trainingen
	- Ondernemingsraad	M	- Aangepaste arbeidsvoorwaarden
	- Intranet	D	- Goed geïnformeerde en betrokken medewerkers
	- Trainingen en opleidingen	J	
	- Interne bijeenkomsten	K	
Aandeelhouders (en andere kapitaal- verstrekkers)	- Aandeelhoudersvergadering	J	- Financiële ratio's op orde
	- Roadshows, conference calls en overig bilateraal overleg	K	- Strategie op schema
	- Persberichten, trading updates en jaarverslagen	K	- Gediversifieerde funding
	- Creditrating reviews	J	- Creditrating Standard & Poor's herbevestigd op BBB+ (outlook ongewijzigd op stable) en Fitch Ratings van A- naar BBB+ (outlook van negative naar stable)
	- Website en sociale media	M	- Aangepast beloningsbeleid
Maatschappelijke organisaties (society at large)	- Bilateraal overleg	K	- Verdere integratie verantwoord beleggen
	- Deelname aan PRI, UN GC, MVO NL, VBDO, CDP, etc	K	- Hogere assets under screening (AuS, als % van AuM)
	- Onderzoek door maatschappelijke organisaties	M	- Methode voor meten van CO <sub>2</sub> -impact van beleggingen
	- Website en sociale media	M	- Geen duurzaamheidsissues in zakelijke kredietportefeuille
	- Stakeholderevent	J	- Lagere eigen CO <sub>2</sub> -uitstoot
			- Maatschappelijke projecten, donaties, sponsoring - Hoge duurzaamheidsratings - Forum Ethibel-certificaat - Geïntegreerd verslag (GRI4 en extern geverifieerd) - Sectorbreed overleg over mensenrechten (SER, IMVO)
Overheden/ Toezichhouders	- Overleg met Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB)	M	- Financiële ratio's op orde
	- Self-assessments, audits en controles	K	- Diverse klantbelangprojecten afgerond
Andere banken	- Bilateraal overleg	M	- Klimaatstatement NVB getekend
	- Sectoroverleg via NVB, DUFAS, E-RISC (UNEPFI), GRESB	M	- Duurzaamheidsbeleid voor financiële instellingen voortgezet - Sectorbreed overleg over mensenrechten (SER, IMVO)

Frequentie:

D: dagelijks

W: wekelijks

M: maandelijks

K: elk kwartaal

HJ: halfjaarlijks

J: jaarlijks



## 3. Verantwoorde beleggingen en kredieten

Veel stakeholders vinden het belangrijk dat Van Lanschot de aan haar toevertrouwde financiële middelen verantwoord uitzet, zowel in beleggingen als in kredieten. In ons jaarverslag beschrijven we uitvoerig hoe we hier invulling aan geven. Hieronder vindt u nog aanvullende informatie.

### Verantwoord en duurzaam beleggen

Naast verantwoord beleggen – gericht op de dialoog met bedrijven en beleggingsfondsen – biedt Van Lanschot haar klanten ook de gelegenheid te beleggen in duurzame fondsen, die de nadruk leggen op uitsluiting in plaats van dialoog.

Sinds 2013 hebben Van Lanschot en Kempen Capital Management (KCM) drie duurzame beleggingsfondsen: Kempen Global Sustainable Equity Fund, Kempen (Lux) Euro Sustainable Credit Fund en het Kempen (Lux) Sustainable European Small-cap Fund. Voor deze duurzame fondsen gelden strengere uitsluitingscriteria dan voor de verantwoorde beleggingsoplossing. Zo sluiten deze fondsen bijvoorbeeld bedrijven uit die actief zijn in kernenergie, tabak, bont, wapens en alcohol of betrokken zijn bij dierproeven en genetische modificatie. Daarnaast geldt dat deze fondsen ook de bedrijven uitsluiten die de UN Global Compact schenden. Zie voor meer informatie de website van Kempen ([www.kempen.nl/asset-management/beleggingsfondsen-overzicht](http://www.kempen.nl/asset-management/beleggingsfondsen-overzicht)).

### Verantwoorde kredieten

Van Lanschot had eind 2015 een zakelijke kredietportefeuille van € 2,7 miljard (2014: € 3,8 miljard).

In de vanuit duurzaamheidsoogpunt meer ‘gevoelige’ sectoren landbouw en visserij, chemie, nutsbedrijven en olie en gas is de zakelijke kredietexposure van Van Lanschot (nagenoeg) nihil. Datzelfde geldt voor kredietnemers met productielocaties in lagelonenlanden; ook die komen nauwelijks in de portefeuille voor.

De afgelopen vijf jaar zijn de zakelijke kredieten op duurzaamheid gescreend door middel van een risicofilter. Deze screening heeft geen materiële duurzaamheidsissues in de portefeuille aan het licht gebracht. Mede door de afbouw van de zakelijke kredietverlening is het aantal filterplichtige kredieten in 2015 verder gedaald. Aan het einde van het jaar bedroeg het aantal te screenen zakelijke kredieten nog 122.

Voortgang implementatie verantwoord kredietbeleid	2015	2014
Zakelijke kredieten	2.785	ca 3.000
– waarvan vrijstellingen voor verantwoord kredietbeleid*	2.663	ca 2.800
Te screenen posten	122	ca 200
– waarvan mogelijk hoog risico	42	72

\* Betreft business professionals, commercieel vastgoed, medische sector in Nederland en overige relaties waarvan het risico nihil is, door bijvoorbeeld de aard en de locatie van de bedrijfsactiviteiten. Deze worden wel getoetst op betrokkenheid bij financiële criminaliteit (CDD).

Van alle zakelijke kredieten die de afgelopen vijf jaar zijn gescreend, hebben 138 de kwalificatie ‘mogelijk hoog risico’ gekregen. Eind 2015 waren er hier nog 42 van over (2014: 72). Voor de overige 96 filters geldt dat de kredietrelatie inmiddels op ‘laag risico’ is gezet of dat de kredietrelatie is beëindigd.

### Screening zakelijke kredietportefeuille: een voorbeeldcase

In de loop van 2015 werden we benaderd door een van onze zakelijke kredietnemers die als retailer actief is in de kledingsector. Hoewel deze klant nooit in opspraak is geweest, heeft het bedrijf vanwege de aard van haar activiteiten al geruime tijd een kwalificatie ‘mogelijk hoog risico’. De klant heeft recent geconstateerd dat haar score in een van de publieke duurzame kledingrankings relatief laag is en vroeg ons om mee te denken over mogelijke verbetermaatregelen. Op basis van de aanwezige sector kennis attendeerden wij de klant op bestaande duurzaamheidsinitiatieven zoals WRAP, BSCI en SA8000. Daarnaast wezen wij de klant op de Fair Wear Foundation die eveneens zou kunnen helpen bij het verder vormgeven van het duurzaamheidsbeleid. Tijdens het gesprek over deze duurzaamheidsinitiatieven werd duidelijk dat de klant al flinke sprongen zou maken als zij haar bestaande beleid beter zou communiceren. Een conclusie die waarschijnlijk voor meer bedrijven geldt.

## Klachtenmanagement

Van Lanschot streeft ernaar haar klanten een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en persoonlijke aandacht te bieden. Onze klanten verwachten dat ook en stellen hoge eisen aan onze dienstverlening. In de gevallen waarin 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 daarbij is dat wij gelijke gevallen ook gelijk behandelen. De leden van de Raad van Bestuur en het senior management spelen een actieve rol bij de behandeling van klachten. Zij zijn makkelijk benaderbaar voor klanten en hechten er waarde aan om ook persoonlijk te reageren op de aan hen gerichte klachten. Op basis van klachten analyseert de afdeling Klachtenmanagement trends en ontwikkelingen en rapporteert deze aan de Raad van Bestuur en het senior management. Klachten zijn voor ons waardevolle signalen voor de verbetering van onze dienstverlening. Wij streven ernaar zo veel mogelijk te leren van klachten. Daarom is de afdeling Klachtenmanagement voortdurend in gesprek met collega's om proces- en productverbeteringen door te voeren. Sinds 2013 zijn we gestart met een opleidingsprogramma waarin we medewerkers aan de hand van klachten laten zien hoe deze kunnen worden voorkomen of snel en naar tevredenheid kunnen worden opgelost. Dit opleidingsprogramma heeft een structureel karakter en wordt elk jaar georganiseerd.

Kempens hanteert bij klachten van klanten dezelfde uitgangspunten als Van Lanschot: bij de afhandeling van klachten wordt de Directie betrokken en tevens wordt bekeken of andere klanten in een vergelijkbare positie verkeren. De afdelingen Compliance en Group Risk Management worden over klachten geïnformeerd, zodat de organisatie lering kan trekken uit klachten.

De meeste van de 42 overgebleven 'mogelijk hoog risico'-filters betreffen kredietnemers in 'gevoelige sectoren' (onder andere kleding, hout, overige maakindustrie) die importeren uit of productielocaties hebben in niet-westerse landen. Mogelijke risico's hierbij zijn onder andere illegale ontbossing, slechte arbeidsomstandigheden, schendingen van mensenrechten en ernstige milieuvervuiling. Slechts twee van deze 42 filters hebben betrekking op kredietnemers die (indirect) betrokken zijn bij de wapensector. In één geval is het onderliggende risico gerelateerd aan kansspelen.

In alle bovengenoemde 42 cases zijn wij met de kredietnemer in gesprek gegaan over de precieze risico's en de wijze waarop de ondernemer deze eventueel kan verkleinen. Veel ondernemers waarderen deze betrokkenheid en blijken al de nodige maatregelen te hebben genomen. Voor een kleine groep ondernemers geldt dat er nog verbeteringen mogelijk zijn. Wij zullen met name deze ondernemers actief blijven volgen.

## 4. Onze medewerkers

Hieronder vindt u aanvullende data met betrekking tot de medewerkers van Van Lanschot.

Het aantal full-time equivalents (fte) is in 2015 met 46 gedaald. De afname is het gevolg van de uitvoering van onze strategie en natuurlijk verloop.

Aantal medewerkers	2015		2014	
	Aantal	fte	Aantal	fte
Van Lanschot Nederland	1.107	1.041	1.177	1.106
Van Lanschot België	150	143	141	135
Van Lanschot Zwitserland	24	23	23	22
Kempens & Co	477	459	471	449
<b>Totaal</b>	<b>1.758</b>	<b>1.666</b>	<b>1.812</b>	<b>1.712</b>

In verhouding is het percentage mannen (61%) ten opzichte van het aantal vrouwen (39%) gelijk gebleven in 2015.

Verdeling man/vrouw	2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal mannen	1.070	61	1.100	61
Aantal vrouwen	688	39	712	39
<b>Totaal</b>	<b>1.758</b>	<b>100</b>	<b>1.812</b>	<b>100</b>

In 2015 zien we een toename van het percentage medewerkers met een dienstverband korter dan 5 jaar.

Duur dienstverband (%)	2015		2014	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
< 5 jaar	39,9	34,6	38,6	32,7
5 tot 10 jaar	26,6	23,4	28,9	25,6
10 tot 15 jaar	10,7	9,0	11,5	11,9
15 tot 20 jaar	12,4	20,4	10,1	17,1
20 tot 25 jaar	2,6	4,5	2,9	4,9
> 25 jaar	7,8	8,4	8,0	7,7
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Het percentage medewerkers dat fulltime werkt, is licht gestegen ten opzichte van vorig jaar. Deze stijging is zowel voor mannen als voor vrouwen waarneembaar.

Soort dienstverband/ geslacht	2015						2014					
	M	%	V	%	Totaal	%	M	%	V	%	Totaal	%
Fulltime	950	89	305	44	1.255	71	971	88	299	42	1.270	70
Parttime	120	11	383	56	503	29	129	12	413	58	542	30
<b>Totaal</b>	<b>1.070</b>	<b>100</b>	<b>688</b>	<b>100</b>	<b>1.758</b>	<b>100</b>	<b>1.100</b>	<b>100</b>	<b>712</b>	<b>100</b>	<b>1.812</b>	<b>100</b>

De gemiddelde leeftijd van onze medewerkers was in 2015, net als in 2014, 42,5 jaar.

Gemiddelde leeftijd	2015	2014
Mannen	43,1	43,1
Vrouwen	41,6	41,6
<b>Totaal personeelsbestand</b>	<b>42,5</b>	<b>42,5</b>

In 2015 verlieten 310 medewerkers Van Lanschot (2014: 316). Daarmee bleef het verloopcijfer stabiel op 17%.

Beëindiging dienstverband	2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Afloop tijdelijk contract	28	9	30	10
Op verzoek medewerker	94	30	83	26
Op verzoek werkgever	182	59	194	61
Pensioen	4	1	7	2
> 2 jaar arbeidsongeschiktheid	1	0	1	0
Overlijden	1	0	1	0
<b>Totaal</b>	<b>310</b>	<b>100</b>	<b>316</b>	<b>100</b>
<b>Verloopcijfer*</b>		<b>17</b>		<b>17</b>

\* Het verloopcijfer wordt berekend door het aantal uitdienststredingen in 2015 af te zetten tegen het gemiddeld aantal medewerkers in 2015.

In 2015 is extra geïnvesteerd in het opleiden van medewerkers. Zowel het opleidingsbudget als het aantal opleidingsuren stegen ten opzichte van 2014. Gemiddeld heeft elke medewerker 9,9 dagen besteed aan opleidingen (7,9 in 2014). De stijging is niet structureel en wordt voornamelijk veroorzaakt doordat medewerkers moeten voldoen aan de Wet financieel toezicht vakbekwaamheidseisen. Eind 2015, een jaar voor de wettelijke deadline van 1 januari 2017, voldeed al 93% van de medewerkers aan de nieuwe eisen.

Opleidingsuren	2015	2014
Totaal aantal uren individueel en collectief	82.365	70.071

## 5. Milieuzorg en inkoop

De eigen milieu-impact van een financiële dienstverlener als Van Lanschot is door de aard van de activiteiten relatief gering. Toch hebben wij de afgelopen jaren veel werk verzet om onze milieuvoetafdruk te verlagen. Dat begint steeds meer vruchten af te werpen.

### Berekening milieuvoetafdruk

Sinds 2011 berekent Van Lanschot jaarlijks haar CO<sub>2</sub>-voetafdruk, in lijn met de internationale standaard, het Greenhouse Gas Protocol (zie de tabellen aan het einde van dit hoofdstuk). De voetafdruk 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.

### Doelstelling milieubeleid

Van Lanschot heeft een milieubeleid dat gericht is op de eigen organisatie. Het doel van dit milieubeleid is een CO<sub>2</sub>-reductie per fte te realiseren van gemiddeld 2% per jaar voor de periode 2011-2020.

### Uitvoering beleid

Voor de uitvoering van dit beleid is er binnen Van Lanschot sinds 2008 een Green Team ingesteld. Het Green Team bestaat uit medewerkers van de afdelingen Inkoop, Contractmanagement & Facilities, Human Resource Management, de kantorenorganisatie en Verantwoord Ondernemen. Ook Kempen heeft een multidisciplinair team ingesteld, het Sustainability Team. Beide teams

hebben in 2015 weer diverse maatregelen geïmplementeerd om de milieuvoetafdruk (en CO<sub>2</sub>) te reduceren. Zie voor voorbeelden van maatregelen onze website [corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop).

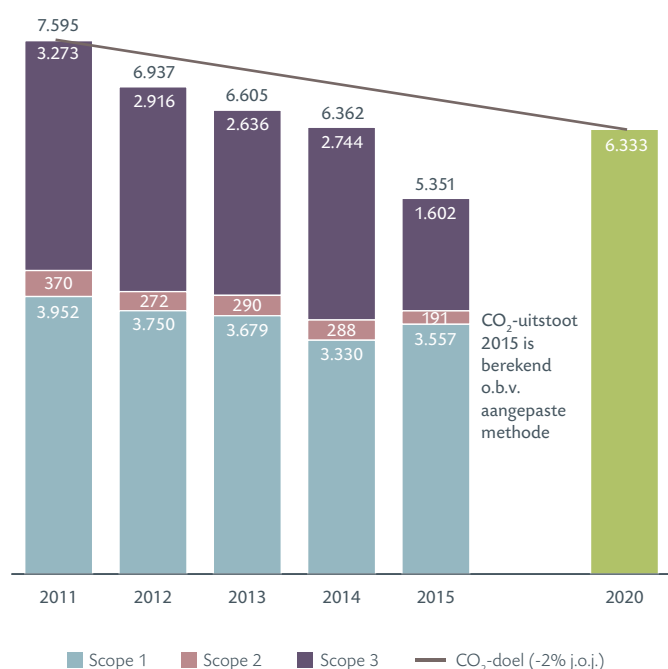
### Reductieresultaten 2015

Mede dankzij een meer efficiënte organisatie en concrete reductiemaatregelen daalde het gas-, elektriciteits-, papier- en waterverbruik in 2015 verder, net als het aantal getankte liters brandstof voor lease-auto's en vrachtvervoer. Het aantal afgelegde OV-kilometers steeg ondertussen. Het vliegverkeer was het enige relevante onderdeel waarop geen daling was waar te nemen, met name door de toename van internationale klanten bij Kempen.

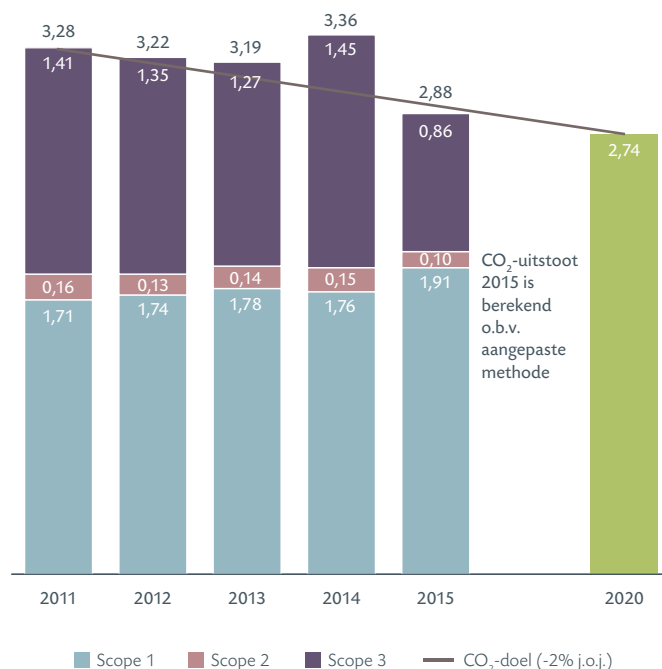
### CO<sub>2</sub>-uitstoot in 2015

Per saldo daalde de berekende totale CO<sub>2</sub>-uitstoot van Van Lanschot in 2015 met 1.012 ton (-15,9%) naar 5.351 ton. De CO<sub>2</sub>-uitstoot per fte daalde met 14,4% naar 2,88 ton per fte. Een deel hiervan wordt veroorzaakt door reductiemaatregelen, een deel door aanpassingen in de berekeningsmethode (zie hieronder).

CO<sub>2</sub>-uitstoot (tonnen)



CO<sub>2</sub>-uitstoot (ton per fte)



## Aanpassingen in berekeningsmethode CO<sub>2</sub>-uitstoot

In 2015 zijn er twee aanpassingen in de berekeningsmethode voor CO<sub>2</sub> doorgevoerd:

- Omdat de tot op heden gebruikte CO<sub>2</sub>-conversiefactoren nog van 2011 dateerden zijn deze in 2015 geactualiseerd, in lijn met de publiek beschikbare factoren op [www.co2emissiefactoren.nl](http://www.co2emissiefactoren.nl). Voor de meeste onderdelen van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk betekent dit een verhoging van de conversiefactor. De enige uitzonderingen zijn stadsverwarming, papier en water (onveranderde conversiefactor) en vliegverkeer (lagere conversiefactor).
- Vanwege een verbeterde administratie van het vliegverkeer zijn er voor Kempen vanaf 2015 meer gedetailleerde vluchtgegevens beschikbaar. Hierdoor stijgt het aantal gerapporteerde (deel)vluchten van Kempen in 2015 substantieel, maar in combinatie met de nieuwe CO<sub>2</sub>-conversiefactoren is er sprake van een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot.

## Vooruitblik

Omdat de CO<sub>2</sub>-uitstoot van Van Lanschot de afgelopen jaren aanzienlijk is gereduceerd en de berekeningsmethode inmiddels op onderdelen is aangepast, zullen we de langjarige CO<sub>2</sub>-reductiedoelstelling in 2016 herzien. Deze herziening zal samenvallen met de herziening van alle KPI's voor verantwoord ondernemen.

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

Naast CO<sub>2</sub>-reductie werkt Van Lanschot ook aan CO<sub>2</sub>-compensatie. Eind 2015 compenseerden we 45% van onze totale CO<sub>2</sub>-uitstoot (2014: 36%) 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 Kempen wordt niet gecompenseerd.
- Leaseauto's (Van Lanschot Nederland): de CO<sub>2</sub>-uitstoot van alle leaseauto's wordt gecompenseerd door de aanplant van bomen of andere duurzame energieprojecten.
- Postverzendingen (Van Lanschot Nederland en Kempen): 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.

## CDP

Van Lanschot rapporteert haar jaarlijkse CO<sub>2</sub>-data tevens aan CDP (voorheen het Carbon Disclosure Project). Op deze wijze bieden we de bij CDP aangesloten (institutionele) beleggers toegang tot geharmoniseerde klimaatdata die zij kunnen gebruiken om hun eigen beleggingsbeleid verder te verduurzamen. Zie voor meer informatie [www.cdp.net](http://www.cdp.net).

## Inkoop

Sinds 2009 beoordeelt Van Lanschot haar leveranciers op duurzaamheid. Hierbij speelt het groepsbrede Service Center Inkoop, Contractmanagement & Facilities (SC ICF) een leidende rol. Alle inkooptrajecten binnen Van Lanschot en Kempen waarbij SC ICF betrokken is, bevatten specifieke controles op verantwoord ondernemen.

In 2015 hebben we het beleid voor verantwoord inkopen opgenomen in een breder raamwerk, het Business Partner Due Diligence (BPDD)-beleid, dat voor alle bedrijfsonderdelen geldt.

Van Lanschot heeft te maken met verschillende business partners. Dit zijn alle personen of bedrijven die een zakelijke betrokkenheid bij Van Lanschot hebben, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop. Om er zeker van te zijn dat wij alleen zaken doen met business partners die aan onze maatschappelijke normen van integriteit en maatschappelijk verantwoord ondernemen voldoen, is er een BPDD-beleid waarmee risico's voorafgaand en tijdens de samenwerking kunnen worden onderzocht en beheerst. Door middel van een leveranciersverklaring brengen we de risico's die betrekking hebben op de business partner in beeld: soliditeits-, landen-, branche, integriteits- en reputatierisico's. Ook de jaarlijkse inkooptrainingen – speciaal voor medewerkers die regelmatig met inkoop te maken hebben – zijn daarop gericht. Met business partners die niet voldoen aan het BPDD-beleid gaat Van Lanschot geen relatie aan.

In 2015 hebben we het Manifest Verantwoord Inkopen en Ondernemen ondertekend. Met dit manifest, dat is ondertekend door 41 bedrijven, willen we een impuls geven aan verantwoord inkopen en tevens een inspiratiebron zijn voor andere bedrijven en hun (toe)leveranciers. Voor meer informatie zie de website: [corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-milieu-inkoop).

2015 CO <sub>2</sub> -rapportage volgens Greenhouse Gas Protocol	VL 2015	Eenheid	In verschillende eenheden				Con- versie factor <sup>1</sup>	In tonnen CO <sub>2</sub>				VL 2015 (ton CO <sub>2</sub> )	
			Private Banking					Private Banking					
			VL NL	VL België	VL Zwits.	Asset Manage- ment en Merchant Banking		VL NL	VL België	VL Zwits.	Asset Manage- ment en Merchant Banking		
<b>Scope 1 (directe emissies)</b>													<b>3.557</b>
<b>Verwarming</b>								<b>812</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>170</b>	<b>1.068</b>	
– gebruik aardgas	506.524	m <sup>3</sup>	405.384	38.730	6.514	55.896	1,88	764	73	12	105	954	
– gebruik dieselolie	527	liters	400	127	0	0	3,19	1	0	–	–	2	
– stadsverwarming	6.686	GJ	2.818	0	0	3.868	16,80	47	–	–	65	112	
<b>Gebruik leaseauto's (zakelijk en privé)</b>	<b>825.156</b>	liters						<b>1.626</b>	<b>527</b>	–	<b>336</b>	<b>2.489</b>	
– benzineauto's	410.057	liters	304.194	7.940	0	97.923	2,80	852	22	–	274	1.148	
– dieselauto's	415.099	liters	239.626	156.322	0	19.151	3,23	774	505	–	62	1.341	
– gasauto's	999	liters	999	–	0	–	1,81						
<b>Scope 2 (indirecte emissies elektriciteit)</b>													<b>191</b>
<b>Gebruik elektriciteit</b>	<b>8.082.979</b>	kwh						–	<b>142</b>	<b>49</b>	–	<b>191</b>	
– niet-groene elektriciteit	363.864	kwh	0	270.864	93.000	0	0,53	–	142	49	–	191	
– groene elektriciteit	7.719.115	kwh	4.441.979	377.136	–	2.900.000	–	–	–	–	–	–	
<b>Scope 3 (overige indirecte emissies)</b>													<b>1.602</b>
<b>Zakelijke vliegreizen<sup>3</sup></b>	<b>3.790<sup>2</sup></b>	vluchten	308	0	94	3.388 <sup>2</sup>		<b>90</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>971<sup>2</sup></b>	<b>1.088<sup>2</sup></b>	
– waarvan zone 1- vluchten	3.433	vluchten	290	0	90	3.053	0,297	86	–	27	907	1.020	
– waarvan zone 2- vluchten	307	vluchten	14	0	4	289	0,200	3	–	1	58	61	
– waarvan zone 3- vluchten	50	vluchten	4	0	0	46	0,147	1	–	–	7	7	
<b>Zakelijk autogebruik (niet-leaseauto's; benzine)</b>	<b>54.889</b>	liters	49.796	4.094	–	999	2,80	<b>139</b>	<b>11</b>	–	<b>3</b>	<b>154</b>	
<b>Zakelijke OV-kilometers</b>	<b>739.639</b>	km						<b>20</b>	<b>2</b>	–	<b>11</b>	<b>33</b>	
– waarvan bus	37.322	km	18.502	2.548	–	16.272	0,146	3	0	–	2	5	
– waarvan trein	702.317	km	455.689	36.550	–	210.078	0,039	18	1	–	8	27	
<b>Papier</b>	<b>91.515</b>	kg	68.879	8.631	750	13.255	3,33	<b>229</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>305</b>	
<b>Vrachtvervoer (koeriers)</b>	<b>55.178</b>	km	55.178	0	0	0	0,296	<b>16</b>	–	–	–	<b>16</b>	
<b>Water</b>	<b>20.770</b>	m <sup>3</sup>	11.410	853	153	8.354	0,3	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	
<b>CO<sub>2</sub> totaal (ton)</b>								<b>2.937</b>	<b>785</b>	<b>91</b>	<b>1.538</b>	<b>5.351</b>	
<b>Aantal fte intern</b>												<b>1.666</b>	
<b>Aantal fte extern</b>												<b>194</b>	
<b>CO<sub>2</sub> (ton) per fte</b>												<b>2,88</b>	

1 De meeste conversiefactoren zijn in 2015 geactualiseerd (bron: www.co2emissiefactoren.nl). Niet aangepast ten opzichte van 2014: stadsverwarming, papier en water.

2 Voor Kempen zijn er vanaf 2015 meer gedetailleerde vluchtgegevens beschikbaar. Zodoende is de berekeningsmethode in 2015 verder verfijnd. Hierdoor stijgt het aantal vluchten van Kempen. Doordat de conversiefactoren echter gelijktijdig zijn geactualiseerd is er per saldo sprake van een CO<sub>2</sub>-daling ten opzichte van 2014.

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

2014  CO <sub>2</sub> -rapportage volgens Greenhouse Gas Protocol	VL 2014	Eenheid	In verschillende eenheden					Con- versie factor	In tonnen CO <sub>2</sub>				VL 2014 (ton CO <sub>2</sub> )
			Private Banking				Asset Manage- ment en Merchant Banking		Private Banking			Asset Manage- ment en Merchant Banking	
			VL NL	VL België	VL Zwits.	Con- versie factor			VL NL	VL België	VL Zwits.		
<b>Scope 1 (directe emissies)</b>												<b>3.330<sup>1</sup></b>	
<b>Verwarming</b>								<b>798<sup>1</sup></b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>104</b>	<b>1.000<sup>1</sup></b>	
– gebruik aardgas	513.955 <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	417.830 <sup>1</sup>	47.245	7.426	41.454	1,79	748 <sup>1</sup>	85	13	74	920 <sup>1</sup>	
– gebruik dieselolie	3.297	liters	3000	297	0	0	2,68	8	1	–	–	9	
– stadsverwarming	4.218 <sup>1</sup>	GJ	2.460 <sup>1</sup>	0	0	1.758	16,80	41 <sup>1</sup>	–	–	30	71 <sup>1</sup>	
<b>Gebruik leaseauto's (zakelijk en privé)</b>	<b>934.278</b>	liters						<b>1.500</b>	<b>418</b>	<b>–</b>	<b>411</b>	<b>2.330</b>	
– benzineauto's	509.467	liters	349.511	4.159	0	155.797	2,39	835	10	–	372	1.218	
– dieselauto's	424.030	liters	253.353	155.904	0	14.773	2,62	664	408	–	39	1.111	
– gasauto's	781	liters	781	–	–	–	1,61	1	–	–	–	1	
<b>Scope 2 (indirecte emissies elektriciteit)</b>												<b>288<sup>1</sup></b>	
<b>Gebruik elektriciteit</b>	<b>9.214.220<sup>1</sup></b>	kwh						<b>–<sup>1</sup></b>	<b>275</b>	<b>14</b>	<b>–</b>	<b>288<sup>1</sup></b>	
– niet-groene elektriciteit	613.654	kwh	0	584.819	28.835	0	0,47	–	275	14	–	288	
– groene elektriciteit	8.600.566 <sup>1</sup>	kwh	5.240.777 <sup>1</sup>	109.624	50.165	3.200.000	–	– <sup>1</sup>	–	–	–	– <sup>1</sup>	
<b>Scope 3 (overige indirecte emissies)</b>												<b>2.744</b>	
<b>Zakelijke vlieguren<sup>2</sup></b>	<b>1.998</b>	vluchten	184	4	106	1.704		<b>245</b>	<b>4</b>	<b>105</b>	<b>1.829</b>	<b>2.182</b>	
– waarvan zone 1-vluchten	1.847	vluchten	146	4	103	1.594	0,95	139	4	98	1.514	1.755	
– waarvan zone 2-vluchten	115	vluchten	30	0	3	82	2,47	74	–	7	203	284	
– waarvan zone 3-vluchten	36	vluchten	8	0	0	28	3,99	32	–	–	112	144	
<b>Zakelijk autogebruik (niet-leaseauto's; benzine)</b>	<b>55.955</b>	liters	49.998	3.988	–	1.969	2,39	<b>119</b>	<b>10</b>	<b>–</b>	<b>5</b>	<b>134</b>	
<b>Zakelijke OV-kilometers</b>	<b>716.154<sup>1</sup></b>	km						<b>18<sup>1</sup></b>	<b>2</b>	<b>–</b>	<b>10</b>	<b>30<sup>1</sup></b>	
– waarvan bus	39.527	km	20.410	2.494	–	16.624	0,083	2	0	–	1	3	
– waarvan trein	676.627 <sup>1</sup>	km	413.464 <sup>1</sup>	37.595	–	225.569	0,039	16 <sup>1</sup>	1	–	9	26 <sup>1</sup>	
<b>Papier</b>	<b>114.337</b>	kg	87.936	11.256	1.500	13.645	3,33	<b>293</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>381</b>	
<b>Vrachtvervoer (koeriers)</b>	<b>65.102</b>	km	65.102	0	0	0	0,169	<b>11</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>11</b>	
<b>Water</b>	<b>21.575<sup>1</sup></b>	m <sup>3</sup>	15.185 <sup>1</sup>	953	174	5.263	0,3	<b>5<sup>1</sup></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	
<b>CO<sub>2</sub> totaal (ton)</b>								<b>2.988<sup>1</sup></b>	<b>831</b>	<b>137</b>	<b>2.405</b>	<b>6.362<sup>1</sup></b>	
<b>Aantal fte intern</b>												<b>1.712</b>	
<b>Aantal fte extern</b>												<b>180</b>	
<b>CO<sub>2</sub> (ton) per fte</b>												<b>3,36<sup>1</sup></b>	

1 Herziene cijfers op basis van definitieve 2014 data.

2 Zone 1: Europa en Noord-Afrika; Zone 2: Noord-Amerika, Midden-Afrika, Midden Oosten, India en Rusland; Zone 3: Westkust Verenigde Staten, Zuid-Amerika, Zuidelijk-Afrika, Zuid-Oost Azië en Japan. Zie hoofdstuk 7 in deze bijlage voor een toelichting op de gehanteerde aannames en schattingen.

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

Gecompenseerde CO <sub>2</sub> -uitstoot 2015	CO <sub>2</sub> -uitstoot <sup>1</sup> (tonnen)	CO <sub>2</sub> -compensatie <sup>2</sup> (tonnen)	Type compensatie
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	764	764	VER <sup>3</sup>
Lease-auto's Van Lanschot Nederland	1.626	1.626	VCS & Gold Standard <sup>3</sup>
Postbezorging Van Lanschot Nederland en Kempen	31	31	Gold Standard <sup>3</sup>
<b>Totaal</b>	<b>2.421</b>	<b>2.421</b>	<b>100%</b>
<b>Compensatie als % van totale CO<sub>2</sub>-uitstoot (5.351 ton) in 2015</b>			<b>45%</b>

Gecompenseerde CO <sub>2</sub> -uitstoot 2014	CO <sub>2</sub> -uitstoot <sup>1</sup> (tonnen)	CO <sub>2</sub> -compensatie <sup>2</sup> (tonnen)	Type compensatie
Aardgasverbruik Van Lanschot Nederland	748 <sup>4</sup>	748	VER <sup>3</sup>
Lease-auto's Van Lanschot Nederland	1.500	1.500	VCS & Gold Standard <sup>3</sup>
Postbezorging Van Lanschot Nederland en Kempen	61	61	Gold Standard <sup>3</sup>
<b>Totaal</b>	<b>2.310</b>	<b>2.310</b>	<b>100%</b>
<b>Compensatie als % van totale CO<sub>2</sub>-uitstoot (6.362 ton) in 2014</b>			<b>36%</b>

1 Berekening Van Lanschot.

2 Opgave leverancier.

3 Zie begrippenlijst achterin deze bijlage voor verder uitleg.

4 Herzien cijfer op basis van definitieve 2014 data.



## 6. Maatschappelijke betrokkenheid

Van Lanschot is een betrokken wealth manager. Deze betrokkenheid richt zich niet alleen op klanten, medewerkers en aandeelhouders maar ook op onze omgeving. Via sponsoring, donaties en de inzet van medewerkers dragen we bij aan de wereld om ons heen.

### Sponsoring

Onze sponsoring heeft een duidelijke maatschappelijke focus: kunst (Van Gogh Museum, PAN Amsterdam, Holland Festival en de Van Lanschot Kunstprijs) en sport; zie pagina's 32 en 43 van ons jaarverslag. Ook onze andere sponsorprojecten hebben duidelijke maatschappelijke componenten. Zo ondersteunt Van Lanschot bijvoorbeeld – samen met Tias Nimbas – de Academie voor Bedrijfsoverdracht. Deze opleiding, gestart in 2010, is bedoeld voor opvolgers en overdragers binnen en buiten het familiebedrijf. Zie voor meer informatie [www.tiasnimbas.edu/](http://www.tiasnimbas.edu/) bedrijfsoverdracht. Ook reikt Van Lanschot in samenwerking met Tilburg University jaarlijks de Theo Kraan Award uit voor de beste master thesis over een aan beleggen gerelateerd onderwerp. Meer informatie over onze sponsoring is te vinden op onze website [corporate.vanlanschot.nl/sponsoring](http://corporate.vanlanschot.nl/sponsoring).

### Vooruitblik

Eind 2015 zijn de voorbereidingen gestart voor de oprichting van een Van Lanschot/Kempens Foundation die alle aan goede doelen gerelateerde initiatieven binnen Van Lanschot en Kempens zal bundelen. Naar verwachting zal deze stichting in 2016 het licht zien.

### Donaties en maatschappelijke projecten

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

- De meeste donaties aan maatschappelijke instellingen vallen binnen het maatschappelijke programma De Volgende Generatie (DVG). Dit programma stimuleert het ondernemend denken bij jongeren, draagt bij aan financiële educatie en zet zich in voor het behoud van ondernemerschap. In 2015 ondersteunden we projecten van Jong Ondernemen (Bizworld en Bizwiz), JINC, Giving Back, Basisuniversiteit, Bank voor de Klas en IMC Weekend School. Hieraan namen opnieuw enkele honderden medewerkers deel. Voor meer informatie over deze projecten en DVG zie [corporate.vanlanschot.nl/vo-maatschappelijke-betrokkenheid](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-maatschappelijke-betrokkenheid).
- Veel Van Lanschot-medewerkers zijn ook (privé) actief voor goede doelen. Via onze Goede Doelen Commissie kunnen zij een aanvraag voor een donatie aan hun goede doel indienen. In 2015 werden er veertien donaties gedaan.
- Binnen Kempens 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. Kempens werkt hierin onder meer samen met de Stichting Zingeving Zuidas, JINC, en Bank voor de Klas. In 2015 werden de activiteiten uitgebreid met het project Scholenstrijd (IEX), een beleggingsspel voor middelbare scholen.

# 7. Verslaggevingsprincipes

## Doel van het verslag

Het Jaarverslag 2015 (inclusief deze bijlage) heeft tot doel de stakeholders van Van Lanschot en Kempen te informeren over ons verantwoordondernemenbeleid en de daarmee samenhangende inspanningen en resultaten gedurende 2015.

## Scope

Het verslag bestrijkt zoveel mogelijk de gehele Van Lanschot-organisatie (inclusief Kempen) in Nederland, België, Verenigd Koninkrijk, Verenigde Staten en Zwitserland. Als er acquisities of desinvesteringen hebben plaatsgevonden worden die expliciet gemeld en wordt er aangegeven of deze in de verslaglegging zijn opgenomen. In 2015 heeft er één acquisitie plaatsgevonden (MN UK, inmiddels omgedoopt tot Kempen Fiduciary Management) waarvan de data volledig zijn meegenomen in het jaarverslag over 2015 en deze bijlage. In 2015 heeft er geen verkoop van bedrijfsonderdelen plaatsgevonden.

## Rapportageperiode

Het verslag heeft betrekking op de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015. 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) 2016 betreft.

## Verslaggevingsproces

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

## Global Reporting Initiative (GRI)

Sinds 2009 volgt Van Lanschot voor haar rapportage over verantwoord ondernemen de richtlijnen van het Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). GRI is de internationale norm voor transparante maatschappelijke verslaglegging. Op onze website ([corporate.vanlanschot.nl/vo-rapportages-en-externe-beoordeling/](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-rapportages-en-externe-beoordeling/)) staat de GRI-tabel die aangeeft op welke wijze de verschillende GRI-onderwerpen terug te vinden zijn in het Jaarverslag 2015. We zijn van mening dat ons Jaarverslag 2015 voldoet aan de 'Comprehensive Option' van G4.

## Betrokkenheid van belanghebbenden

De stakeholderdialoog is de belangrijkste informatiebron over wat onze stakeholders van ons verwachten. In ons jaarverslag en deze bijlage lichten we toe hoe wij onze stakeholders betrekken bij de ontwikkeling van ons beleid. Ook beschrijven we welke onderwerpen stakeholders in 2015 bij ons aan de orde hebben gesteld en hoe

we daar opvolging aan hebben gegeven. Wij nodigen u van harte uit om uw mening en visie met ons te delen. Zie voor contactgegevens het colofon.

## Materialiteit

Van Lanschot heeft in het Jaarverslag 2015 vooral informatie opgenomen over materiële onderwerpen. Een onderwerp is materieel als het belangrijk is voor onze stakeholders (het kan hun beoordelingen en besluiten over het onderwerp significant beïnvloeden) én belangrijk is voor Van Lanschot (het kan significante positieve en/of negatieve economische, milieu-gerelateerde en sociale resultaten voor Van Lanschot hebben). De vaststelling van materiële onderwerpen heeft via enkele stappen plaats gevonden.

### Stap 1: Identificatie van mogelijk materiële onderwerpen

Allereerst is eind 2015 – op basis van informatie uit een groot aantal beschikbare bronnen – vastgesteld wat mogelijk materiële onderwerpen zijn. Deze bronnen zijn:

- het jaarverslag en maatschappelijke jaarverslag over 2014 (eveneens opgesteld op basis van GRI) inclusief de daarin opgenomen realisaties ten aanzien van de KPI's;
- de GRI-indicatorenlijst (GRI4);
- een brede set van informatiebronnen die gedurende het jaar beschikbaar zijn gekomen: uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek (CTO) en de klantenpanels (Kroonadviesraad (KAR)); reacties van klanten tijdens klantbijeenkomsten; klachten gericht aan de afdeling Klachtenmanagement; reacties van medewerkers (via medewerkeronderzoeken en ideeëncommissie); reacties van aandeelhouders tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders en bilateraal overleg; reacties en suggesties van toezichhouders; reacties van diverse stakeholders rechtstreeks bij de afdeling Verantwoord Ondernemen; resultaten van eigen Van Lanschot-onderzoeken (Familiebedrijvenbarometer, Vermogend Nederland); binnengekomen reacties van derden (via [vanlanschot@vanlanschot.com](mailto:vanlanschot@vanlanschot.com), [verantwoordondernemen@vanlanschot.com](mailto:verantwoordondernemen@vanlanschot.com) of sociale media); analyses van de jaarverslagen van collega-banken (best practices); externe benchmarks en ratingresultaten (onder andere van de Transparantiebenchmark, Sustainalytics, de Eerlijke Bank- en Verzekeringswijzer, Eumedion en de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)).

### Stap 2: Vaststellen materiële onderwerpen, reikwijdte en afbakening

De uit stap 1 verkregen lijst 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 dertig deelonderwerpen. De dertig deelonderwerpen zijn vervolgens verwerkt in een enquête die in het vierde kwartaal van 2015 is voorgelegd aan een grote groep stakeholders van Van Lanschot (klanten, medewerkers, aandeelhouders, maatschappelijke organisaties en andere banken).

In deze enquête is stakeholders gevraagd aan te geven:

1. welke van de dertig onderwerpen zij het meest/minst belangrijk vinden (vanuit hun eigen perspectief, eigen belang) en
2. welke van de dertig 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 een materialiteitsmatrix (zie jaarverslag pagina 16). De verticale as in deze figuur correspondeert met de eerste enquêtevraag (relevantie voor stakeholders), de horizontale as met de tweede (impact op Van Lanschot).

De matrix laat zien dat de onderwerpen onder de thema's Goed bestuur en Eerlijk zaken doen op beide assen het hoogst scoren, op enige afstand gevolgd door enkele sociale en maatschappelijke onderwerpen. Deze onderwerpen zijn daarmee voor de stakeholders van Van Lanschot het meest materieel. GRI4 schrijft voor dat materiële onderwerpen nadrukkelijk moeten worden opgenomen in het jaarverslag. Onderwerpen die op beide assen relatief laag scoren zijn niet in het jaarverslag opgenomen, maar lichten we toe in deze bijlage of op onze website.

## ISO 26000

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

Op 24 november 2015 is de materialiteitsmatrix tijdens het jaarlijkse stakeholderevent uitvoerig besproken met klanten, medewerkers, maatschappelijke organisaties en andere belanghebbenden. De bijeenkomst leverde tal van suggesties op om de methode voor het vaststellen van materiële onderwerpen verder aan te scherpen. Veel van de suggesties en aanbevelingen zijn al verwerkt in het Jaarverslag 2015. Andere suggesties zullen we komend jaar verder oppakken. Zie voor een verslag van deze bijeenkomst onze website [corporate.vanlanschot.nl/vo-beleid](http://corporate.vanlanschot.nl/vo-beleid).

## Vaststelling GRI-aspecten

Omdat GRI niet werkt met de door ons gebruikte ISO 26000 thema's, maar met eigen GRI-aspecten, hebben we de meest materiële onderwerpen uit de materialiteitsmatrix gekoppeld aan de GRI-aspecten. Onderstaande tabel toont het resultaat.

De tabel laat zien dat de materiële GRI-aspecten in 2015 gelijk zijn aan die van 2013. In de achterliggende materiële onderwerpen zien we wel enkele beperkte verschuivingen. Zo hebben de onderwerpen maatschappelijke betrokkenheid (28) en ontwikkeling van medewerkers (13) aan materialiteit gewonnen en worden deze nu dus ook als materieel geclassificeerd. Voor drie andere onderwerpen geldt het tegenovergestelde: veiligheid en gezondheid/werkomgeving (12), eerlijke concurrentie (20) en samenwerken/partnerships (21) zijn niet langer materieel.

Tevens moet vermeld worden dat drie materiële onderwerpen niet zijn gekoppeld aan een GRI-aspect. Het betreft variabele beloningen (10), externe communicatie (5) en besluitvorming/stakeholders (2). De reden hiervoor is dat GRI4 geen aspecten bevat die hier goed bij aansluiten. Dit weerhoudt Van Lanschot er overigens niet van om over deze materiële onderwerpen uitvoerig te rapporteren. Zie voor (10) bijvoorbeeld ons beloningsbeleid op pagina 71 e.v. van ons jaarverslag, voor (2) de stakeholderdialoog op pagina 16 e.v. van het jaarverslag en voor (5) het jaarverslag en onze website.

Tot slot vermelden we dat de materiële aspecten 7, 8 en 9 door GRI verplicht zijn gesteld voor financiële instellingen. Zie voor verdere uitleg hierover het GRI Sector Supplement Financial Services.

Materiële GRI-aspecten (GRI 4)	Bijpassend onderwerp uit materialiteitsmatrix	
	2015	2013
1. Economische resultaten	1, 3, 23, 24	1, 3, 23, 24
2. Indirecte economische resultaten	27, 28	27
3. Compliance	4, 18, 22, 23	4, 18, 22, 23
4. Labeling van producten en diensten	4, 22, 23	4, 22, 23
5. Privacy	25	25
6. Training en educatie	13	–
<b>Toegevoegd op basis van GRI Sectorsupplement</b>		
7. Productportefeuille	4, 23	4, 12, 21, 23
8. Audit	–	–
9. Actief aandeelhouderschap	4, 23	4, 23
Onderwerpen niet kunnen koppelen aan GRI-aspecten	10, 5, 2	20, 10, 5, 2

## Gemaakte keuzes ten aanzien van het rapporteren van activiteiten in de waardeketen

Vanaf dit jaar bevat ons verslag een waardecreatiemodel, zie jaarverslag pagina 15. Dit model is het resultaat van een in september 2015 gestart project, dat ondersteund werd door een externe consultant. Tijdens diverse sessies met in- en externe stakeholders zijn tussen september en januari keuzes gemaakt ten aanzien van de in dit model op te nemen onderdelen. Daarbij is materialiteit – in lijn met de definitie van GRI – een belangrijk selectie criterium geweest. Uiteindelijk heeft de Executive Board de figuur vastgesteld.

Net als voor het waardecreatiemodel gebruiken we materialiteit ook als uitgangspunt ten aanzien van de verder rapportage van onze activiteiten in de waardeketen. Dit betekent dat we in de praktijk met name rapporteren over onderwerpen binnen onze eigen organisatie, onderwerpen die binnen onze invloedssfeer liggen en onderwerpen die materieel zijn voor onze stakeholders. Over (keten) onderwerpen die verder buiten Van Lanschot liggen, waarop we geen directe invloed hebben en die door onze stakeholders niet materieel gevonden worden, rapporteren we doorgaans niet.

## Proces van gegevensverzameling

Het verzamelen van de niet-financiële gegevens voor het Jaarverslag 2015 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 van alle gegevens en het rapporteren ervan aan de afdeling Verantwoord Ondernemen. 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 voegt ze samen.

## Nauwkeurigheid

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

- Omdat er begin 2016 nog geen definitieve jaarafrekeningen beschikbaar zijn voor het gas-, elektriciteits- en waterverbruik van Van Lanschot in Nederland, zijn deze cijfers over 2015 deels geschat.
- Het dieselolieverbruik bij het testen van noodsystemen binnen Van Lanschot in 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 gebruik gemaakt van meerdere aannames en schattingen.
- De afgelegde transportkilometers voor de levering van kantoorartikelen en catering hebben alleen betrekking op de activiteiten van Van Lanschot in 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)). Bij het berekenen van de emissies is gebruikgemaakt van conversie-factoren die zijn vastgesteld door internationaal erkende organisaties. Na een aantal jaren gebruik gemaakt te hebben van conversiefactoren uit 2011 hebben we deze in 2015 herzien naar actuele niveaus. Voor de meeste onderdelen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot is de gebruikte factor hierdoor hoger dan in eerdere jaren. Alleen voor vliegverkeer is dit niet het geval.

## Vergelijkbaarheid

Dit jaar publiceren we voor het eerst een geïntegreerd jaarverslag. Dit betekent dat de informatie die voorheen nog in het financiële jaarverslag en het maatschappelijk jaarverslag stond, nu zoveel mogelijk is geconcentreerd in het geïntegreerde jaarverslag. De minder materiële onderwerpen worden nu besproken in deze bijlage. Ons beleid en de doelstellingen ten aanzien van maatschappelijke aspecten van ondernemen zijn ten opzichte van de eerdere verslaggevingsperiode niet gewijzigd. Ook alle gehanteerde definities zijn zoveel mogelijk in lijn met het verslag over 2014. Dit betekent dat data onderling goed vergelijkbaar zijn. Daar waar eerdere definities of cijfers in de loop van 2015 zijn aangepast, is dat nadrukkelijk vermeld in de tekst of in de voetnoten.

## Ambitie ten aanzien van het verslaggevingsbeleid

Voor 2016 en daarna zijn wij voornemens om te blijven rapporteren in lijn met GRI4 en ons geïntegreerde verslag verder te verbeteren. Zo zullen we bijvoorbeeld trachten ons waardecreatiemodel en de materialiteitsmatrix op enkele onderdelen te verfijnen. Wij zullen onze stakeholders uitnodigen om hierin met ons mee te denken.

## Verificatie

Een eerdere versie van het jaarverslag en deze bijlage 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 (EY) gevraagd het jaarverslag, deze bijlage en het achterliggende proces van dataverzameling en data-aggregatie te verifiëren. Voor de scope van deze verificatie, de door EY verrichte werkzaamheden en de resultaten hiervan, verwijzen we naar het Assurance-rapport (hoofdstuk Overige gegevens van het jaarverslag, pagina 228).

## Overige relevante publicaties over verantwoord ondernemen

Naast het Jaarverslag 2015 van Van Lanschot en deze bijlage bevatten ook de websites van Van Lanschot en Kempen uitgebreide publieke informatie over ons verantwoordondernemenbeleid.

## 8. Begrippenlijst

### Academie voor Bedrijfsoverdracht

Een opleiding die wordt aangeboden door Van Lanschot en TiasNimbas en is bedoeld voor opvolgers en overdragers binnen en buiten het familiebedrijf. [www.tiasnimbas.edu](http://www.tiasnimbas.edu)

### Assets under screening (AuS)

Het deel van de assets under management dat op duurzaamheidsissues wordt gescreend.

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Nederlandse toezichhouder op financiële instellingen. [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

### Business Social Compliance Initiative (BSCI)

Bedrijven die de sociale standaarden in hun ketens willen verbeteren kunnen zich aansluiten bij het Business Social Compliance Initiative (BSCI). Deze branche-onafhankelijke organisatie heeft een gedragscode opgesteld voor haar leden en controleert de naleving ervan. [www.bsci-intl.org](http://www.bsci-intl.org)

### CDP

Het CDP is een non-profit organisatie die milieudata verzamelt, harmoniseert en publiceert. Van Lanschot heeft zich in 2014 aangesloten bij het CDP en levert tevens haar milieudata aan.

### De Nederlandsche Bank (DNB)

Nederlandse toezichhouder op financiële instellingen. [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)

### De Volgende Generatie (DVG)

Het maatschappelijk programma van Van Lanschot dat is gericht op het stimuleren van ondernemerschap en talentontwikkeling in Nederland.

### Dutch Fund and Asset Management Association (DUFAS)

DUFAS is een belangenvereniging van in Nederland werkzame vermogensbeheerders en beleggingsinstellingen. [www.dufas.nl](http://www.dufas.nl)

### Eerlijke Bank- en Verzekeringwijzer (EBVW)

De Eerlijke Bank- en Verzekeringwijzer is een initiatief van Oxfam Novib, Amnesty International, Milieudefensie, FNV, de Dierenbescherming en Pax. De organisatie is gericht op het beoordelen en vergelijken van de duurzaamheid van Nederlandse banken en verzekeraars. [www.eerlijkebankwijzer.nl](http://www.eerlijkebankwijzer.nl)

### Engagement

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

### E-Risc

Environmental Risk Integration in Sovereign Credit Analysis. Een project van UNEP FI waarin beleggers, creditrating agencies en universiteiten samen een model ontwikkelen om milieu-indicatoren mee te wegen bij het vaststellen van de kredietwaardigheid van een land.

### ESG Council

Het ESG Council (Environmental Social Governance Council) is een intern comité van Van Lanschot dat verantwoordelijk is voor het formuleren en implementeren van het verantwoorde/duurzame beleggingsbeleid binnen Van Lanschot. Het ESG Council komt vier keer per jaar bijeen.

### Ethisch Council

Een intern comité van Van Lanschot dat periodiek bijeen komt en zowel verantwoordondernemenvraagstukken vanuit de organisatie bespreekt als ook maatschappelijke kwesties die raken aan de activiteiten van Van Lanschot.

### Fair Wear Foundation

De Fair Wear Foundation (FWF) is een non-profitorganisatie die zich ten doel stelt de arbeidsomstandigheden van kledingarbeiders te verbeteren. Merken en winkels die lid worden van FWF geven aan dat zij dit doel actief willen ondersteunen. [www.fairwear.org](http://www.fairwear.org)

### Fitch

Creditrating agency. [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com)

### Forum Ethibel

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

### Giving Back

Een Nederlandse non-profitorganisatie die zich richt op het stimuleren en begeleiden van talentvolle en ambitieuze scholieren die vanwege hun achtergrond minder perspectief hebben om hun talenten te benutten. [www.givingback.nl](http://www.givingback.nl)

### Global Reporting Initiative (GRI)

Het GRI is een onafhankelijke organisatie die richtlijnen ontwikkelt voor duurzaamheidsverslagen. Het verslag van Van Lanschot is gebaseerd op GRI. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

### Gold Standard

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](http://www.cdmgoldstandard.org)

### Greenhouse Gas Protocol

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](http://www.ghgprotocol.org)

### Green Team

Een team dat binnen Van Lanschot potentiële milieuverbeteringen in kaart brengt en implementeert.

**GRESB**

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een wereldwijde duurzaamheidsbenchmark voor vastgoedondernemingen. [www.gresb.com](http://www.gresb.com)

**International Labour Organisation (ILO)**

De ILO is een onderdeel van de Verenigde Naties waarbij ruim honderdtachtig landen zijn aangesloten. De ILO stelt internationale arbeidsconventies op. [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

**ISO 26000**

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor verantwoord ondernemen. De richtlijn biedt praktische handvatten om maatschappelijk verantwoord gedrag te integreren in bestaande strategieën, processen, systemen en werkwijzen van een organisatie.

**JINC**

Een Nederlandse non-profitorganisatie die jongeren van 8 tot 16 jaar laat ervaren wat er te koop is op de arbeidsmarkt en welke kennis en vaardigheden nodig zijn voor bepaalde beroepen. [www.jinc.nl](http://www.jinc.nl)

**Jong Ondernemen**

Een Nederlandse non-profitorganisatie die jongeren de kans biedt om hun ondernemende kant te leren kennen via ondernemerschapsprogramma's. [www.jongondernemen.nl](http://www.jongondernemen.nl)

**Kroonadviesraad (KAR)**

Deze Raad, bestaande uit een representatieve selectie van onze klanten, neemt deel aan digitale klantonderzoeken van Van Lanschot.

**MSCI ESG Research**

MSCI ESG Research is een dataprovider gespecialiseerd in niet-financiële beleggingsinformatie. Van Lanschot maakt voor haar verantwoorde/duurzame beleggingsproces sinds 2015 gebruik van de diensten van MSCI ESG Research. [www.msci.com/research/esg-research](http://www.msci.com/research/esg-research)

**MVO Nederland**

In 2004 opgerichte nationale kennis- en netwerkorganisatie voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Van Lanschot is lid van MVO Nederland. [www.mvonederland.nl](http://www.mvonederland.nl)

**Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)**

Sectororganisatie van banken. [www.nvb.nl](http://www.nvb.nl)

**Principles for Responsible Investment (PRI)**

De PRI bestaan uit zes richtlijnen die door financiële instellingen ondertekend kunnen worden en erop gericht zijn verantwoord beleggen te stimuleren. In 2009 heeft Kempen Capital Management de Principles for Responsible Investment ondertekend. [www.unpri.org](http://www.unpri.org)

**SA8000**

SA8000 is een internationale standaard om te bepalen of de sociale omstandigheden binnen een onderneming of keten beheerst worden. [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)

**Standard & Poor's**

Creditering agency. [www.spratings.com](http://www.spratings.com)

**Sustainalytics**

Een Nederlands onderzoeksbureau 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**

Een benchmark opgezet door het ministerie van Economische Zaken. Het doel van de benchmark is om inzicht te geven in de wijze waarop Nederlandse bedrijven verslag doen van hun verantwoord-ondernemenactiviteiten. [www.transparantiebenchmark.nl](http://www.transparantiebenchmark.nl)

**UNEP FI**

United Nations Environment Programme Finance Initiative. Een samenwerkingsverband tussen de Verenigde Naties en de wereldwijde financiële sector dat is gericht op duurzaamheid. [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)

**UN Global Compact (UN GC)**

UN Global Compact is een initiatief van de Verenigde Naties dat is gericht op maatschappelijk verantwoord ondernemen door ondernemingen. Het bestaat uit tien duurzaamheidsbeginselen die bedrijven kunnen ondertekenen. [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

**Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO)**

De VBDO heeft zich ten doel gesteld de kapitaalmarkt verder te verduurzamen. De VBDO telt ruim zevenhonderd particuliere en institutionele leden. [www.vbdo.nl](http://www.vbdo.nl)

**Verified Emission Reduction (VER)**

Een VER 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.

**Voluntary Carbon Standard (VCS)**

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

**WRAP**

Worldwide Responsible Accredited Production (WRAP) is een onafhankelijke non-profitorganisatie die zich met behulp van certificering en opleidingen richt op het wereldwijd bevorderen van verantwoorde productie.

## Colofon

### Tekst en eindredactie

Van Lanschot NV

### Ontwerp

Capital Advertising

### DTP

JARGO design

### Fotografie

Cover (nieuwe entree Van Gogh Museum):

Jan Willem Scholten

Publicatiedatum 18 maart 2016

Uw vragen en opmerkingen over dit verslag zijn van harte welkom. U kunt deze richten aan onze afdeling:

### 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

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

Ingeschreven in het Handelsregister te

's-Hertogenbosch onder nummer 16014051