



Van Lanschot stakeholderevent 2015

Gespreksverslag

Op 24 november 2015 vond voor het vijfde achtereenvolgende jaar het Van Lanschot-stakeholderevent plaats. Net als voorgaande jaren had de bijeenkomst het doel de mening van onze stakeholders te peilen over verantwoord ondernemen. Naast klanten, aandeelhouders en medewerkers van Van Lanschot namen ook vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties, andere financiële instellingen en wetenschappers deel. Het werd een interactief gesprek, onder leiding van Harry Hummels, hoogleraar ethiek, organisaties en samenleving aan de Universiteit Maastricht.

Materialiteit en waardecreatie

Het thema van het stakeholderevent was dit jaar tweeledig: materialiteit en waardecreatie.

- **Materialiteit.** Op welke economische, sociale, milieu- of maatschappelijke thema's zou Van Lanschot zich hoofdzakelijk moeten richten?
- **Waardecreatie.** Welke financiële en niet-financiële waarden creëert Van Lanschot en hoe doet zij dat?

Om het gesprek over deze twee thema's in goede banen te leiden zijn er voorafgaand aan de discussie twee figuren gepresenteerd. De eerste figuur geeft de materialiteitsmatrix van Van Lanschot weer. Deze figuur, gebaseerd op de internationale standaard ISO 26000 en een enquête onder bijna 600 stakeholders van

Van Lanschot, toonde de thema's die onze stakeholders het meest belangrijk vinden, zowel voor zichzelf als voor de bank.

De tweede figuur toont een eerste ruwe weergave van het waardecreatieproces van Van Lanschot. De figuur is gebaseerd op het raamwerk van het International Integrated Reporting Council (IIRC).

Aansluitend kregen de deelnemers diverse vragen voorgelegd. Herkent u de gepresenteerde resultaten en beschrijvingen? Mist u belangrijke onderwerpen? Heeft u suggesties voor verbetering? Deze en andere vragen werden eerst in kleine groepen besproken. Daarna vond een plenaire discussie plaats. De korte samenvatting daarvan vindt u op de volgende twee pagina's.

Tot slot

Aan het eind van de middag deelde Richard Bruens (lid Executive Board en directeur Private Banking) zijn belangrijkste leermomenten met de aanwezigen. De suggestie om enkele onderwerpen uit de materialiteitsmatrix verder uit te diepen, bijvoorbeeld het verantwoord beheren van klantgelden (4) en het aanbieden van eerlijke/transparante producten (23), sprak hem aan. Ook de suggestie om het business model van Van Lanschot meer aandacht te geven in het waardecreatieproces juichte hij toe. Termen als 'persoonlijke bediening' en 'klantbeleving' passen daar goed bij. Ten aanzien van de 'Outcomes' zijn het toevoegen van 'een bijdrage leveren aan het verduurzamen van vermogensbeheer', 'het concurrentieniveau in de financiële sector op peil houden' of 'tevreden en enthousiaste klanten' de overweging waard.

Tot slot bedankte Richard de aanwezigen hartelijk voor hun aanwezigheid en inbreng. En om de relevantie van die inbreng nog eens te benadrukken deelde hij ook wat er inmiddels met de aanbevelingen van de stakeholderdialoog van vorig jaar (met het thema impact investing) is gedaan.

Reageren op dit verslag?

Van Lanschot Verantwoord Ondernemen,
verantwoordondernemen@vanlanschot.com,
(020) 354 45 36.

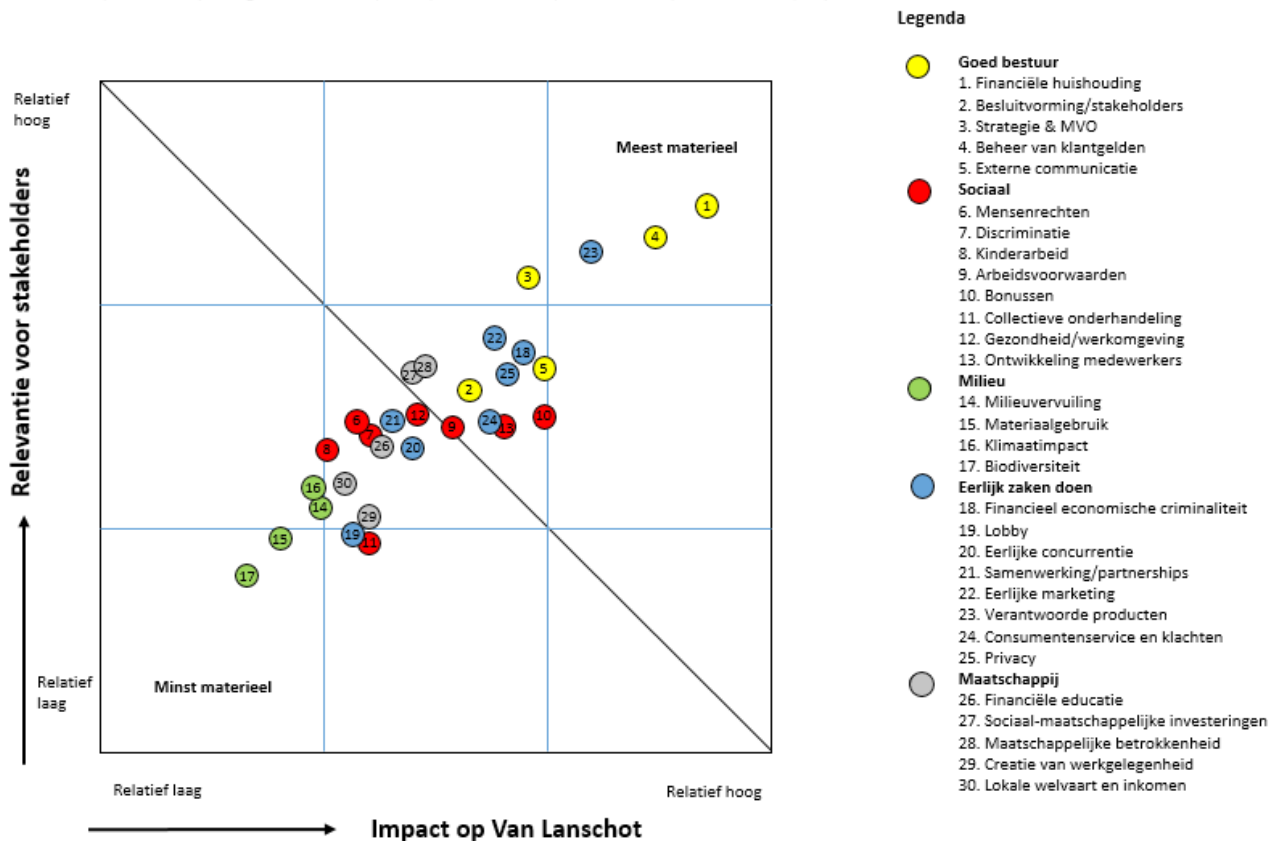
Reacties op de materialiteitsmatrix

- De meeste aanwezigen herkenden het algemene beeld van de matrix: Van Lanschot zou zich vooral moeten richten op financiële stabiliteit van de eigen organisatie (1), het verantwoord beheren van klantgelden (4) en het aanbieden van eerlijke/transparante producten (23). De lage score van de verschillende milieuthema's leidde tot enige verbazing.
- De matrix zou overzichtelijker gemaakt kunnen worden door het aantal onderwerpen (nu 30) terug te brengen. Er zijn suggesties gedaan voor het beter definiëren, afbakenen of samenvoegen van onderwerpen. Ook werd geadviseerd om twee materialiteitsmatrices te maken: één voor Van Lanschot (de organisatie) en één voor haar belangrijkste product (vermogensbeheer).

- Sommige deelnemers meenden dat de matrix tot op heden nog geen duidelijke Van Lanschot-visie heeft; het zou de matrix van een willekeurige bank kunnen zijn. Daarbij werd opgemerkt dat de matrix ook niet de visie van Van Lanschot schetst, maar die van haar stakeholders.
- In de discussie kwam ook naar voren dat de matrices van 2013 en 2015 nauwelijks van elkaar verschillen. 'Hoe moeten we dat interpreteren?'

Materialiteitsmatrix 2015

Onderzoek onder 571 klanten, bestuurders/managers Van Lanschot, NGO's, aandeelhouders, andere banken; november 2015, respons 30%



Reacties op het waardecreatieproces

De figuur werd als een goede eerste aanzet gezien, maar tegelijkertijd meenden de deelnemers dat er verbeteringen mogelijk zijn.

- Het oorspronkelijke IIRC-model werd onvoldoende herkend. Er werd geadviseerd om de oorspronkelijke zes in- en uitstromende kapitalen (financieel, intellectueel, menselijk, sociaal/relatieel en natuurlijk kapitaal en tevens materialen/hulpmiddelen) beter zichtbaar te maken. Ook het tijdselement werd gemist ('Uitstroom van vandaag is instroom van morgen').
- Het businessmodel van Van Lanschot werd onvoldoende herkend. 'Een businessmodel is meer dan enkel een opsomming van bedrijfsonderdelen'.
- Er werd opgemerkt dat klanten niet in de figuur lijken voor te komen.
- Sommige deelnemers meenden dat de kolom 'Outcome' nog aandacht vergt. De term 'stakeholderrelaties' werd bijvoorbeeld niet goed begrepen. Ook werd de suggestie gegeven om 'een bijdrage leveren aan het verduurzamen van vermogensbeheer' of 'bijdragen aan het herstel van vertrouwen' als 'Outcome' op te nemen.
- De figuur werd als algemeen ervaren. 'Het zou het waardecreatieproces van iedere willekeurige bank kunnen zijn'. 'Waar in de figuur zit het unieke Van Lanschot-element?' De suggestie werd gedaan om 'persoonlijke bediening van klanten' toe te voegen.
- Er werd gesteld dat de figuur nog onvoldoende laat zien dat Van Lanschot op allerlei terreinen samenwerkt met andere partijen. Het advies was om die verbondenheid met derden beter inzichtelijk te maken. Ook maatschappelijke betrokkenheid en de inzet voor goede doelen werden hierbij genoemd.
- Er werd gesuggereerd om de figuur verder te vereenvoudigen (minder onderwerpen en tekst) en aan te vullen met verwijzingen naar hoofdstukken en paragrafen in het jaarverslag.
- De begeleidende tekst bij de figuur werd door de deelnemers als ondersteunend ervaren, maar kan verder worden aangescherpt en verdiept.

Waardecreatie Figuur

